

■ 多様な主体の連携による受入環境整備に向けたロードマップ(案)【概要版】

§ 1 ロードマップの目的

今後予定される百舌鳥・古市古墳群の世界文化遺産登録や複数の大規模国際イベントを契機として、増加する外国人来訪者に向け、堺の魅力創造と発信が求められる中、堺刃物や茶の湯文化といった堺ならではの歴史・文化資源をはじめとして、「見る」「食べる」「買う」「体験する」といった観光の楽しみを体感してもらい、堺に長く滞在してもらうため、多様な主体の連携による受入環境整備に向けたロードマップを策定する。

§ 2 堺の観光を取り巻く環境の変化

- ・訪日外国人旅行者は、平成29年に約2,869万人となり、5年連続で過去最高となった。
- ・関西国際空港の外国人旅客数も、平成29年に約1,432万人となり6年連続で過去最高。
- ・観光ビジター数は、平成29年度に初めて1,000万人を突破。
- ・外国人宿泊者数は、平成29年度には24万人を上回り、宿泊者数全体の約3分の1を占める

§ 3 現在(これまで)の主な取組

- ・海外の観光客向けにホームページや観光パンフレット、観光周遊サインの多言語化
- ・大仙公園周辺や主要観光施設におけるWi-Fiスポットの整備
- ・大阪観光局やKIX泉州ツーリズムビューロー等と連携した誘客プロモーション

§ 4 今後の目標

外国人旅行者の地域での消費を促すとともに、受入側として、良質な観光ガイドを育成・確保していくための仕組みづくりについて、下記の目標を達成するため、次の施策に取り組む。

- 施策1 外国人旅行者の利便性・周遊性の向上
- 施策2 外国人旅行者に対する「おもてなし」の充実

決済のキャッシュレス化をはじめ、民間事業者の多言語化支援、着地型バスツアーの造成、手ぶら観光の推進など、民間活力による受入環境整備を促進し、外国人旅行者の利便性・周遊性の向上を図ります。

施策1

■利便性の向上

- ・キャッシュレス化の推進(H31年度: 試行導入、効果検証。H32年度以降: エリア等を拡大しながら順次導入)
- ・民間事業者の多言語化支援(H31年度: 職種別セミナーの実施。以降、民間による多言語化を促進)

■周遊性の向上

- ・着地型バスツアーの造成(H31年度: 運行開始)
- ・手ぶら観光の推進(H31年度: 観光案内所での手荷物預かりの開始。以降、交通事業者等、民間事業者による取組を促進)

施策2

外国人旅行者に「また来たい」と思ってもらえるよう、「おもてなし」の充実を図るため、多様な主体との連携・協働の強化を図ります。

■多様な主体の連携・協働による「おもてなし」

- ・留学生等と連携した観光案内の推進(H31年度: 試行導入、効果検証。H32年度以降: 多言語観光案内制度の確立)
- ・「おもてなし」機運醸成に向けた取組の推進(H31年度: 民間事業者や市民を対象としたセミナー等の実施)
- ・茶の湯を通じた外国人向け「おもてなし」の実施(H31年度: 体験プログラム開始、飲食店等での独自取組推進)

■ 多様な主体の連携による受入環境整備に向けたロードマップ(案)

§ 1 ロードマップの目的

今後予定される百舌鳥・古市古墳群の世界文化遺産登録や複数の大規模国際イベントを契機として、増加が見込まれる外国人来訪者に向け、堺の魅力創造と発信が求められる中、堺刃物や茶の湯文化といった堺ならではの歴史・文化資源をはじめとして、「見る」「食べる」「買う」「体験する」といった観光の楽しみを体感してもらい、堺に長く滞在してもらうため、多様な主体の連携による受入環境整備に向けたロードマップを策定する。

§ 2 堺の観光を取り巻く環境の変化

関空を起点とする外国人旅行者は東アジアを中心に増加する中、堺も外国人宿泊者数は年々増加しており、昨年度は24万人に達している。

観光の目的の一つは消費拡大による経済の活性化にあり、外国人旅行者に市内を周遊してもらい、消費してもらうためには、宿泊や飲食、観光などの関連施設での受入において外国人旅行者の利便性を高める必要がある。

外国人旅行者を受け入れるにあたって必要又は効果的な取組みとして、宿泊、飲食、観光などの各施設の案内、メニューの多言語化やキャッシュレス化などを進める必要がある。

§ 3 現在(これまで)の取組

訪日旅行者の大半を占める韓国、台湾、中国をはじめ、海外の観光客向けにホームページや観光パンフレットの多言語化を進め、堺の見どころや食などの情報を発信している。

また、堺にお越しの外国人観光客に市内を快適に周遊してもらい、そして滞在してもらううえで、観光サインやWi-Fiスポットの整備も進めている。

さらに、関空に近いという立地の強みを活かすうえで、泉州9市4町などと連携したインバウンド誘客の取組みを積極的に進めており、泉州の観光の司令塔となりうるKIX泉州ツーリズムビューローとも連携し、外国人観光客の堺への誘客を進めている。

§ 4 今後の目標

外国人旅行者の地域での消費を促すとともに、受入側として、良質な観光ガイドを育成・確保していくための仕組みづくりについて、下記の目標を達成するため、次の施策に取り組む。

■ 目標

飲食・物販をはじめとした民間事業者やNPO・市民等の多様な主体との連携による

○施策1 外国人旅行者の利便性・周遊性の向上

○施策2 外国人旅行者に対する「おもてなし」の充実

施策1 外国人旅行者の利便性・周遊性の向上

決済のキャッシュレス化をはじめ、民間事業者の多言語化支援、着地型バスツアーの造成、手ぶら観光の推進など、民間活力による受入環境整備を促進し、外国人旅行者の利便性・周遊性の向上を図ります。

■利便性の向上

《取組項目及び内容》

- ・キャッシュレス化の推進
堺市に即した効果的な決済サービスを検討し、民間事業者のキャッシュレス化を促す。
- ・民間事業者の多言語化支援
民間事業者を対象としたセミナー等を通じて、多言語化の必要性やメリット、国・府の既存支援メニュー等に関する周知を行う。

《期待される効果》

- ・消費喚起に伴う地域経済の活性化
- ・民間事業者の多言語化促進

《主体連携イメージ》

行政・関係団体

↓
キャッシュレス化支援
セミナー等実施

民間事業者

↓
キャッシュレス化導入
多言語化推進

来訪者

■周遊性の向上

《取組項目及び内容》

- ・着地型バスツアーの造成
交通事業者や旅行事業者等と連携し、「見る」「食べる」「買う」「体験する」といった要素を取り入れた着地型バスツアーを造成する。
- ・手ぶら観光の推進
観光案内所での手荷物預かりをはじめ、手ぶら観光の効果的な手法を段階的に進める。

《期待される効果》

- ・消費喚起に伴う地域経済の活性化
- ・2次交通の充実に伴う交通渋滞の緩和

《主体連携イメージ》

行政・関係団体

↓
ツアー協力依頼
手ぶら観光の効果的な連携

民間事業者

↓
サービス提供
多様な手ぶら観光
手法の実施

来訪者

今後の取組ステップ

利便性の向上

キャッシュレス化の推進

民間事業者の多言語化支援

周遊性の向上

着地型バスツアーの造成

手ぶら観光の推進

ステップ①

【平成30年度】
試行導入に向けた制度研究
民間事業者への状況・意向調査

【平成30年度】
関係団体や民間事業者と連携し、講師や対象事業者を含めたセミナー内容を検討

【平成30年度】
交通事業者や旅行事業者等と連携し、周遊コースを検討

【平成30年度】
関係団体や民間事業者と連携し、効果的な手法を検討

ステップ②

【平成31年度】
観光関係施設をはじめ、地元飲食・物販施設での試行導入、効果検証

【平成31年度】
職種別セミナーの実施(複数回)

【平成31年度】
堺ならではの周遊コースで試行実施、効果検証

【平成31年度】
観光案内所での手荷物預かりの開始

ステップ③

【平成32年度以降】
民間事業者やエリア等の範囲を拡大しながら順次導入

【研修実施以降】
民間事業者による多言語化を促進

【平成32年度】
交通事業者や旅行業者に働きかけ、魅力的な着地型ツアーの造成を促進

【平成31年度以降】
駅等の交通事業者に働きかけ、効果的な取組を段階的に促進

情報発信

堺観光関連HPやマップ等を通じて、これらの取組を外国人旅行者向けに発信することで、さらなる誘客につなげる

施策2 外国人旅行者に対する「おもてなし」の充実

外国人旅行者に「また来たい」と思ってもらえるよう、「おもてなし」の充実を図るため、多様な主体との連携・協働の強化を図ります。

■多様な主体の連携・協働による「おもてなし」

《取組項目及び内容》

- ・在留外国人や留学生等と連携した観光案内の推進
NPO・大学機関等を通じて在留外国人や留学生等と連携し、通訳ガイドとして堺観光ボランティア協会と一体となって、多言語による観光案内を行う。
- ・「おもてなし」機運醸成に向けた取組の推進
民間事業者や市民が「おもてなし」の精神をもって、外国人旅行者を受け入れることができるよう、セミナー等を通じた啓発に取り組む。
- ・茶の湯を活用した外国人向け「おもてなし」の実施
市内の茶室を活用した外国人旅行客向け茶の湯体験プログラムを造成する。

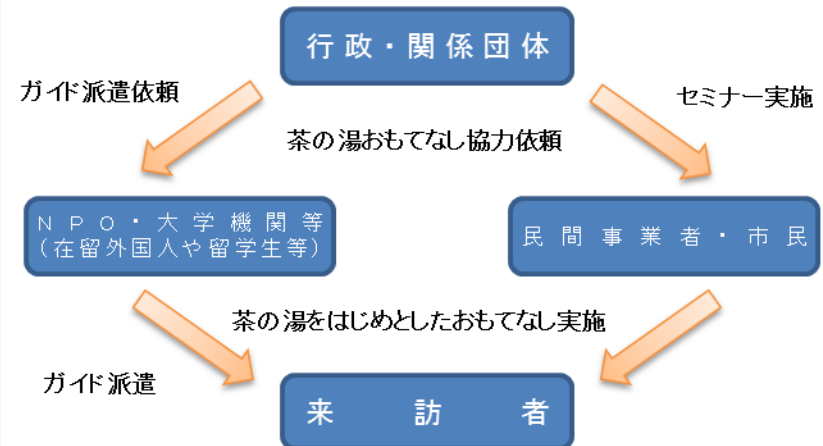
《期待される効果》

- ・在留外国人や留学生等の通訳機会の創出
- ・通訳ガイドの人材育成・確保
- ・茶の湯文化を通じた「おもてなし」機運の醸成

(参考)堺市の外国人交流取組事例

- ・訪日教育旅行の受入
- ・アセアン民間大使
- ・ウェリントン青少年交流事業

《主体連携イメージ》



今後の取組ステップ

多様な主体との「おもてなし」

在留外国人や留学生等と連携した観光案内の推進

「おもてなし」機運醸成に向けた取組の推進

茶の湯を活用した外国人向け「おもてなし」の実施

ステップ①

【平成30年度】
試行導入に向けた制度研究及びNPO・大学機関等との協力体制の構築

【平成30年度】
関係団体や民間事業者と連携し、講師や対象者を含めたセミナー内容を検討

【平成30年度】
関係団体や民間事業者と連携し、魅力的な体験プログラムを検討

ステップ②

【平成31年度】
市内主要観光エリアでの試行導入、効果検証

【平成31年度】
民間事業者や市民を対象としたセミナー等の実施(複数回)

【平成31年度】
体験プログラムの開始、効果検証
飲食店等での独自取組の推進

ステップ③

【平成32年度以降】
地域通訳案内士制度の導入を含めた多言語観光案内制度の確立

【研修実施以降】
民間事業者や市民等による「おもてなし」取組の推進

【平成32年度以降】
体験プログラムの磨き上げ
飲食店等での独自取組の推進