

宮島における外国人観光客に対する施策とこれからの課題

敦賀谷 勇人

I. はじめに

厳島(通称宮島)は、日本三景のひとつとして知られる景勝地である。古代から島そのものが自然崇拝の対象だったとされ、平安時代末以降は厳島神社の影響力の強さや海上交通の拠点としての重要性から、たびたび歴史の表舞台に登場した。現在では人口1800人余りの島に、日本国内及び世界中から年間三百万人近い参拝客及び観光客が訪れており、原爆ドームと並び広島県の代名詞的存在の一つとなっている。

景勝地としての宮島の中心は、厳島神社である。海上に浮かぶ朱の大鳥居と社殿で知られる厳島神社は、平安時代末期に平清盛が厚く庇護(ひご)したことで大きく発展した。現在、本殿・幣殿・拝殿・廻廊などのほか、主要な建造物はすべて国宝または国の重要文化財に指定されている。皇族・貴族や武将、商人たちが奉納した美術工芸品・武具類にも貴重なものが多く、中でも清盛が奉納した「平家納経」は、平家の栄華を天下に示すものとして豪華絢爛たる装飾が施されており、日本美術史上特筆すべき作品の一つとされる。厳島神社および弥山原始林は、1996年にユネスコの世界遺産に登録されている。

このように、現在宮島は世界遺産に登録された厳島神社と弥山原始林を中心とした観光が盛である。

本論文では、宮島の外国人観光客に対する取り組みについて調査をおこなった。平成17年度におこなわれた観光ルネサンス事業の概要を見ていく。また、平成20年度

に廿日市市は、平成17年度から19年度までの観光計画である「廿日市市観光まちづくり懇話会報告書」を作成した。これは平成19年度に「宮島アクションプラン50」と「廿日市市アクションプラン」の進捗状況を点検し、施策の成果を検討しまとめたものである。この「宮島アクションプラン50」の中から外国人観光客に対する取り組みの成果を見ていくこと、さらに街頭アンケートなどから見えてくる宮島の外国人観光客の現状について検討し今後の課題を見つけていく。

II. 調査地域

広島県廿日市市(図1)は、人口115,092人(平成2010年10月1日)、面積489.36km²であり、そのうち宮島町の人口は、合併以前(2004年)2,136人で、面積30.39km²である。広島県廿日市市宮島町は瀬戸内海西部、広島湾の北部に位置する島である。今回の調査では宮島(図2)の商店に絞って聞き取り調査をおこなった。



図1 宮島の位置

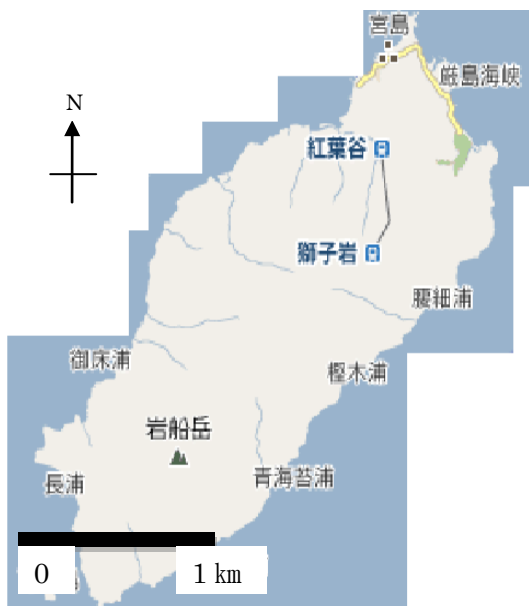


図2 宮島

III. 調査内容

(1) 観光ルネサンス事業

観光ルネサンス事業(図 3,4)とは、平成17年度から国土交通省が実施する「国際競争力のある観光地づくり」を推進するための観光産業向け支援施策である。主として訪日外国人旅行者の誘致促進を目的とする地域の民間と行政が一体となった、観光振興策を対象とした総合的な支援事業である。具体的な支援内容としては、観光ルネサンス補助事業による補助金の交付が柱となっている。また、ATA(エリア・ツーリズム・エージェンシー)認定法人に対する税制優遇措置も事業の一翼を担っている。

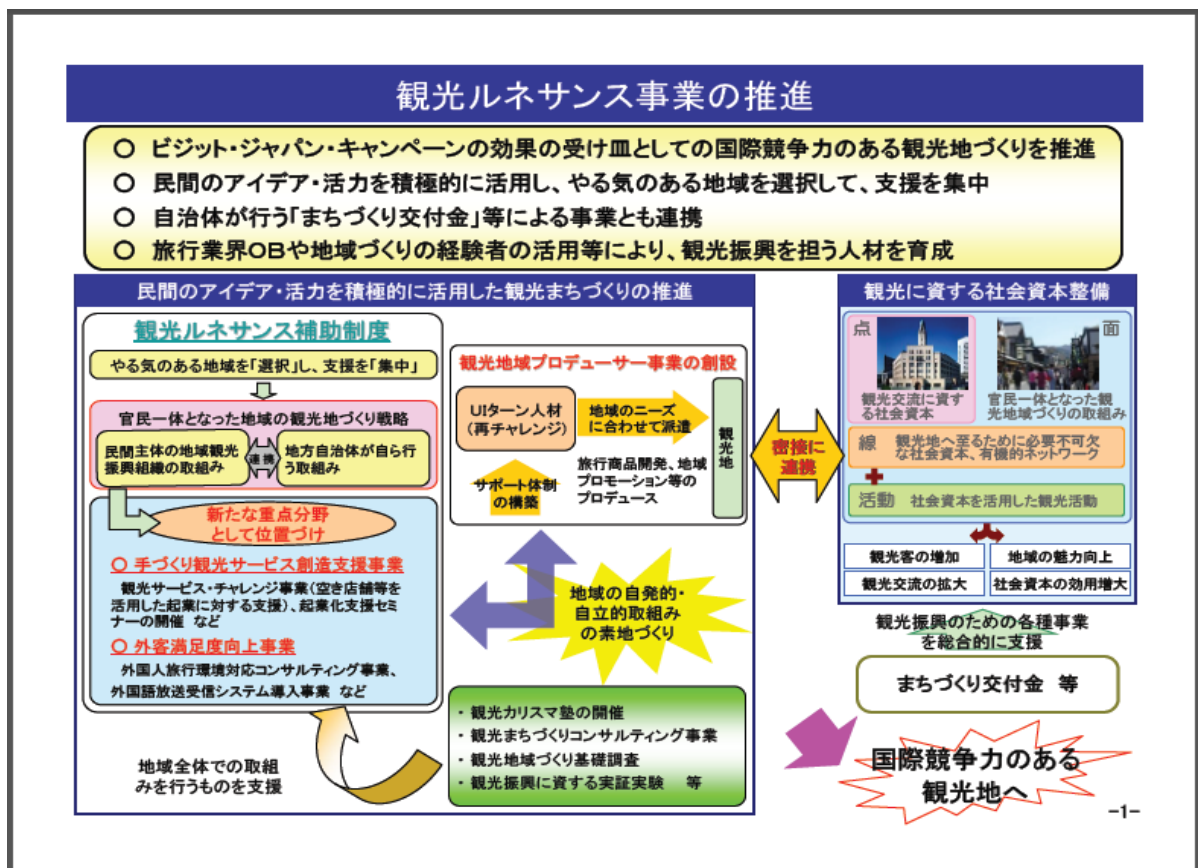


図3 ルネサンス事業の推進(国土交通省観光ルネサンスホームページ)

<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/kanko/top.htm/>

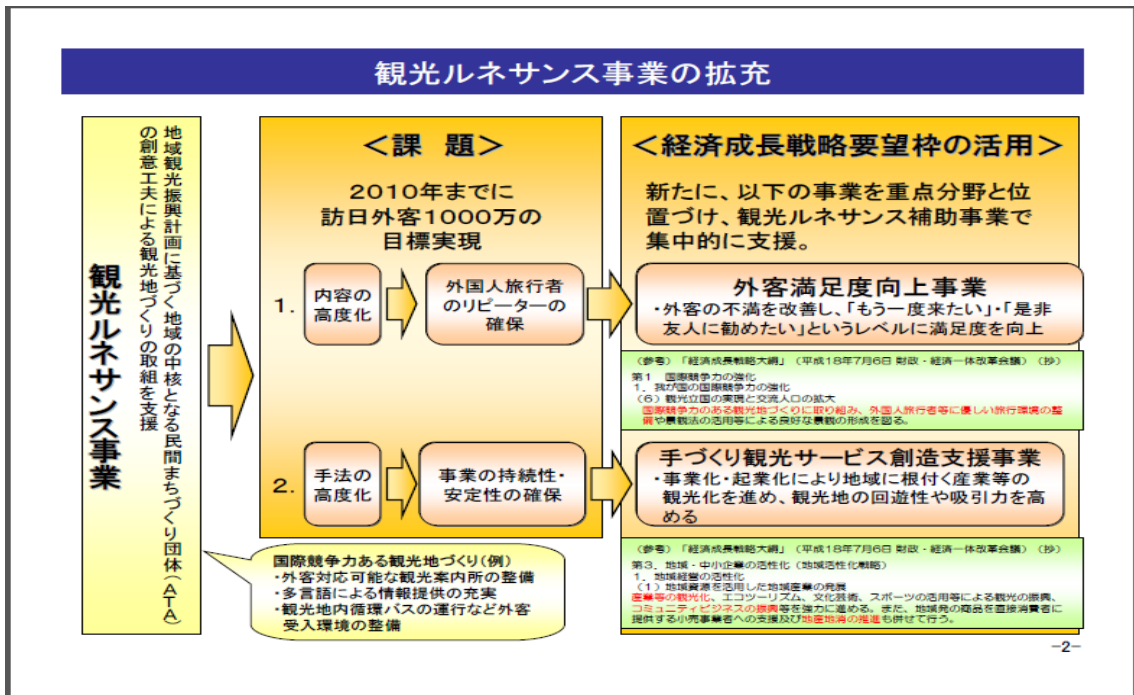


図4 観光ルネサンス事業の拡充(国土交通省観光ルネサンスホームページ)

(2) 宮島アクションプランの概要

廿日市市では、廿日市市観光まちづくり懇話会を設置し、宮島アクションプラン50(以下、アクションプラン)に取り組んでいる。アクションプランでは以下の4つの目標が掲げられている。

- 1、温かいおもてなしの島として、観光客 300 万人をめざす。
 - 2、旅行者のニーズに応える提案を行い、滞在時間 5 時間をめざす。
 - 3、夜の観光の魅力を創出し、宿泊客 40 万人をめざす。
 - 4、観光立国・日本の観光拠点として、外国人観光客 10 万人をめざす。
- 参考 廿日市市観光まちづくり懇話会報告書

この目標は平成20年度を目途に達成を考えていたが、平成19年度に11万4千人(前年比 21,8%増)の外国人観光客が宮島を訪れており、目標は達成されている。

具体的な対応としては以下のことがあげられている。

- 1、JNTOのホームページでの宮島紹介など海外への露出度アップ
 - 2、ルネサンス事業など外国人向けの文化体験プログラムを実施
 - 3、ホームページのリニューアルなど多言語対応の情報発信
 - 4、ユーロ高による欧州からの海外旅行の増加
- 参考 廿日市市観光まちづくり懇話会報告書

(3) アンケート調査

[街頭アンケート調査]

宮島にある旅館や商店を外国人観光客がどれくらい利用しているのか、旅館や商店は外国人観光客向けにどういった取り組みをしているのかを明らかにするためにアンケートをおこなった。

調査対象は宮島商店周辺の旅館と商店街、調査期間は平成 22 年 9 月 27 日～9 月 28 日である。

旅館に対しては外国人の宿泊人数、宿泊日数、外国人観光客に対するサービス等 5 問を設定した。旅館は 19 店舗中 13 店舗調査し、そのうち回答を得られたのは 5 件だった。非常に少なくデータとしての説得力を欠くと考えなくもないが、宮島という狭い範囲であること、宮島自体が観光スポットになっている点を踏まえると一定の傾向は示すと考えられる。

商店には外国人観光客のために通訳はいるか、商品に外国語表記の説明などがあるか等 2 問を設定した。商店は 40 店舗中 23 店舗より回答を得られた。

〔廿日市市役所への質問〕

外国人観光客に対する施策について廿日市市役所への質問をおこなった。平成 17 年度のルネサンス事業での決算や現在の宮島にあてられる 2009 年予算、市がおこなっている宮島観光振興の施策など質問した。

(4) アンケートの結果

旅館へ質問したアンケートのうち Q1,2 は外国人観光客の宿泊に関する質問である。Q1 で質問をした外国人観光客の平均宿泊数については「1 泊～2 泊」が 66%で最も高く、「3 泊～4 泊」が 33%となっている。

外国人観光客の平均宿泊人数について質問した Q2 では、「(一ヶ月あたり)20 人～50 人」と最も多かった。また、多い月で 100 名程度外国人観光客は泊まりに来るといふ。Q3,4,5 では外国人観光客に対する旅館のサービスに関する質問をおこなった。外国人観光客向けに通訳はおいているかと質問した Q3 では、「100%」、つまりどこにもおい

ていないという結果が得られた。しかし、13 店舗中 3 店舗は、フロントに外国語(主に英語)を話せる人を置く旅館や、シェフが料理の説明の為に英語を話せる人を用意しているなど通訳を置くという形ではなく個別の対応をしている旅館が多かった。海外の衛星放送は映るかという質問をした Q4 では、「100%」でどの旅館も置いていないかつ一方、外国人観光客の為に何か独自でサービスをしているかという質問をした Q5 では、どの旅館もおこなっているという結果が得られた。これに関しては、朝食を和食か洋食かに選択できることや宮島のマップを作成することなどをおこなっている。

次に商店への質問である。外国人観光客のために通訳をおいているかについて質問した Q1 では、「ない」が 100%であった。しかし、従業員の中に英語を話せる人が対応する形の店が 23 店舗中 1 店舗あった。商品の外国語の説明は出来るか、または別に用意してあるかという質問の Q2 では、「95%」がないという回答であり、「5%」が別に英語で書いてある紙を用意してあるという事であった。

次は廿日市市役所への質問とその回答である。Q1 では「廿日市市での外国人観光客振興計画(ルネサンス事業と現状)における予算がどれくらい使われていたのか。また、国からの補助金はどれくらい出ていたか」という質問した。振興計画の事業計画に国や県、また、どのような団体が関わっているのかという質問の Q2 に対して、ルネサンス事業については、社団法人宮島観光協会がおこなったとのことであった。事業に対しては、国からの補助があり、社団法人宮島観光協会に対しては、市の補助

がある（※外国人観光客に限定するものではなく、全般的な補助）。Q3 でした質問では、振興計画によって、外国人観光客はどのくらい増えたのか。（平成17年～平成21年 外国人観光客の数）に対しては、平成17年度から21年度までに約2倍近くの外国人観光客が宮島を訪れている（表1）。Q4 では宮島を着地型の観光地へとする中で、市は地域にどのような援助をおこなっているか。また、地域はどのような取り組みをしているかという質問をおこない、それに対する回答は、以下の通りである。

廿日市市から社団法人宮島観光協会に対し、補助金（平成22年度は、36,765千円）を出資し、社団法人宮島観光協会は、会費等の自主財源と合わせて、次のような事業を行っている。

（平成21年度実績）

1. 宮島納涼夏祭り

宮島水中花火大会、宮島管絃祭協賛第25回ちょうちん行列 など

2. 宮島かき祭り

3. 春を呼ぶ宮島こども神楽祭り

4. 諸行事

第25回宮島全国短歌大会、ぐるっと宮島再発見、宮島歴史探索散歩 など

5. 参画イベント

宮島清盛まつり、第10回みやじま雛めぐり など
また、体験観光ネットワーク事業として、宮島の体験観光の掘り起こしや新しい企画のメニュー化を行い、ネットワーク化して情報発信する事業を、国の補助を受けて、市が委託している。

（5）アンケートの考察

宮島内における旅館の数が19店舗あるなかでほとんどの旅館で外国人観光客は1泊～2泊、多くても3泊をすれば良い方で

あり、人数においても多い月で100名程度とのことである。ちなみに多い月というのは春のシーズンであるとのことである。

宿泊日数から見ると、外国人観光客が宮島を観光ツアーの拠点にしていないのが現状である。つまり、広島などの交通の便、長期滞在する上での暮らしやすさなどが比較的良い場所を拠点として広島市内や県内を観光している。また、京都などと広島が連携をとり、外国人観光客を招致しているため、例えば京都で3泊、広島で3泊の観光ツアーを外国人向けに行っているため、どうしても広島市内にツアーの外国人が泊り、宮島に泊るのは個人客、もしくは宮島を主体としたツアー客ということになる。これに関しては、外国人観光客の旅行シーズンが4月に多く、外国人を主体として市や各自自治体などが力を入りにくいのが実状であると考えられる。

旅館のサービス自体は朝食などを和食か洋食かに選べること、独自に作ったマップで観光案内をしているところなど様々な取り組みをしている事がわかった。しかし、どれも日本人旅行者にできるサービスの延長でしかないと感じられた。しかし、フロントに外国語を話せる人を置くことや、シェフが英語を話せるなど外国人観光客を受け入れる体制ができている。

（6）アンケートの考察2

商店においては、外国人観光客に対する対応が整っていない状況がある。例えば、通訳を置くことや、外国人でもわかるように外国語表記された値段表などを置く店があまりなかった。店側の意識として、日本人に比べて外国人観光客の割合は圧倒的に少ないので、その少ない外国人のために特

別な対応をする必要性がないと考えている可能性がある。しかし、観光立国としての日本を目指していく上でこれから外国人観光客は増え続けていく事が予想され、今以上に外国人向けの対応をする努力をしていかなければならないであろう。

(7) アンケートの考察3

平成 17 年度に行った外国人観光客振興計画(ルネッサンス事業)での決算(表 3)と平成 22 年度の観光課の予算のデータ(表 2)を比較してみると平成 17 年度の場合パンフレットの作成やホームページの製作だけでなく、「もみじ饅頭」製造体験や花火大会など具体的な事業にまで予算が下りていることがわかる。これは、17 年度はモニター事業として宮島の観光振興策に国や市が多くの補助金を出しているためであると考えられる。しかし、22 年度の予算を見てみるとサイトの管理や指導標識の整備など、いわゆるハード面への予算が目立つ。予算自体は大幅に削減されているが、その一部は他の名前にかわって予算がつけられている可能性がある。

表 1 平成 17 年度～平成 21 年度までの宮島の観光客数と外国人観光客数

IV まとめ

	宮島の観光客数	うち外国人
平成 17 年	2,674,000 人	72,000 人
平成 18 年	2,843,000 人	104,000 人
平成 19 年	3,087,000 人	115,000 人
平成 20 年	3,447,000 人	134,000 人
平成 21 年	3,476,000 人	112,000 人

平成 17 年度～平成 21 年度までの宮島の観

光客数と外国人観光客数、外国人観光客の増加が見ることができる。それは平成 17 年度におこなわれた観光ルネッサンス事業、また 17 年度から継続しておこなわれた宮島アクションプランによる一定の効果である。しかし、これからより宮島の観光を活性化していくために外国人観光客の長期的な滞在を促す取り組みが必要になるだろう。外国人の旅行形態というのはいわゆるバカンスといった現地滞在型が多い。有名観光名所を短期間で回るような形で旅行はあまりない。外国人観光客の旅行形態にマッチするような長期滞在を可能にするように努力をしていく必要がある。宮島という場所を考えると、世界遺産歴史的建造物の厳島神社や弥山の原生林は海外の人からすれば価値のある場所である。観光地としての多くの魅力を持つ。しかし、外国人観光客が長期的に滞在する上では不便な点も多い。例えば、旅館では朝食が和洋の選択ができるとあるが、昼食や夕食に選択ができないというのは、短期滞在の外国人観光客のみを想定しているだろう。また、海外の衛星放送が映らないという旅館がほとんどだったが、これも外国人が長期的に滞在することを想定していない。また、インターネット利用可能のパソコンを宮島観光協会が各旅館に配置しているが、無線 LAN など個客対応の設備はない。外国人観光客が長期滞在しやすくするためには、外国人観光客に対する生活面での配慮も重要になる。イベントは充実しつつあるものの、例えばマリンスポーツのような滞在して個人で遊べるようなサービスはおこなっていない。外国人観光客の増加をより観光の活性化につなげるには長期滞在出来る環境とサービスが

必要である。そのために旅館に無線 LAN のようなインターネット環境の強化、海外衛星放送の受信など、旅館に配置していく必要がある。また、マリンスポーツなどの新しいサービスもおこなっていく必要がある。

表 3 平成 17 年度（社団法人宮島観光協会による観光ルネサンス事業実績）

	事業費	国補助
伝統の技「おしゃもじ」「もみじ饅頭」製造体験	80,240 円	28,704 円
世界遺産宮島で聴く「篠笛・琵琶・和楽器」の調べ	1,347,324 円	538,930 円
宮島"サムライ"プログラム	2,617,101 円	1,046,840 円
水上イベント「ウォータースクリーン」	4,998,950 円	1,999,580 円
夜空に輝く和の芸術「宮島水中花火大会」	7,501,300 円	3,000,520 円
船で遊覧、ぐるっと宮島再発見	73,723 円	29,489 円
悠久の歴史に浸る雅やかな神事「管絃祭」遊覧	45,241 円	18,096 円
外国人モニターツアー	2,764,358 円	1,105,743 円
宮島歴史探索デー	1,551,641 円	595,856 円
神道と仏教の解説パンフレット作成	1,368,675 円	547,470 円
ルネサンス事業を 4ヶ国語で HP で紹介	1,400,000 円	560,000 円
ルネサンス事業を 4ヶ国語のマルチビジョンで紹介	200,000 円	80,000 円
	23,948,553 円	9,551,229 円

表 2 平成 22 年度（市 観光課予算）

		市の負担	
			国補助(予定)
委託料	宮島公式サイト管理・更新委託	575,000 円	
負担金	独立行政法人国際観光振興機構負担金	300,000 円	
委託料	宮島観光ガイドブック新規作成（英語・仏語）	1,000,000 円	
委託料	モン・サン＝ミッシェル観光友好事業委託料	1,000,000 円	
委託料	指導標整備業務委託	1,746,000 円	1,400,00 円
補助金	国際パワートライアスロン大会補助金	3,000,000 円	
委託料	体験観光ネットワーク事業業務委託料	7,949,000 円	7,949,00 円
委託料	観光プロモーション事業委託料	4,000,000 円	4,000,00 円
		19,570,00 円	

謝辞

本調査を行うに当たり、広島県廿日市市環境産業部観光課観光企画係の山崎康徳氏に多くの資料を提供していただき、また、廿日市市の取り組みなど情報や意見を教えて頂いた。また、宮島観光協会の事務局次長の飯田勝彦氏には宮島の観光の取り組みについての様々な意見やお話を頂いた。アンケートのためにうかがった旅館や商店の方々、以上の方々に深く感謝いたします。

参考資料

観光ルネサンス事業の概要

http://www.tb.mlit.go.jp/kanto/kikaku_kankou/kankou/date/kankouti_keisei/031_runessance_gaiyou.pdf

社団法人宮島観光協会 HP

<http://www.miyajima.or.jp/index.html>

平成 19 年度廿日市市観光まちづくり懇話会報告書 平成 20 年 廿日市市産業観光部観光プロモーション室

Google マップ 廿日市市

http://maps.google.co.jp/maps?hl=ja&biw=1280&bih=610&q=%E5%BB%BF%E6%97%A5%E5%B8%82%E5%B8%82%E3%80%80%E5%9C%B0%E5%9B%B3&um=1&ie=UTF-8&hq=&hnear=%E5%BA%83%E5%B3%B6%E7%9C%8C%E5%BB%BF%E6%97%A5%E5%B8%82%E5%B8%82&gl=jp&ei=wsoZTaDHMIqlcbvtiNIM&sa=X&oi=geocode_result&ct=image&resnum=1&ved=0CBkQ8gEwAA