

# 建設経済常任委員会 行政視察報告

焼津市議会議長 石田江利子 様

建設経済常任委員会  
委員長 川島 要  
副委員長 秋山 博子  
委員 池谷 和正  
内田 修司  
岡田 光正  
奥川 清孝  
藤岡 雅哉  
(報告者：奥川)

令和6年5月15日～17日にかけて、北海道札幌市・夕張市・旭川市に行政視察を行いましたので、その概要を報告いたします。

期間 令和6年5月15日(水)・16日(木)・17日(金)

参加者 川島要 委員長 秋山博子 副委員長 池谷和正 委員 内田修司 委員  
岡田光正 委員 奥川清孝 委員 藤岡雅哉 委員

## [視察場所と項目]

1. 北海道札幌市：ICTを活用した観光マーケティング推進事業について（5月15日）
2. 北海道夕張市：アドベンチャートラベルの推進について（5月16日）
3. 北海道旭川市：観光とユニバーサルデザインについて（5月17日）

## 北海道札幌市：ICTを活用した観光マーケティング推進事業について

### 札幌市の概要

石狩平野の南西部に位置しており、人口は約 190 万人（北海道全体約 3 割）で、人口規模は市町村でも全国 4 位である。市面積は 1,121.26 km<sup>2</sup>で、10 の行政区に分かれている。議員定数は 68 人。

### 視察概要

ICT を活用した観光マーケティング推進業務やデータを活用した観光周遊促進業務の事業について。

少子高齢化の影響により人口減少、生産年齢の人口減少が予想されている。人手不足や経済規模の縮小が課題となっていることから ICT を活用し業務の効率化や生産性の向上を目指すことが極めて重要となる。課題解決のため ICT を活用する指針として、平成 29 年 3 月に「札幌市 ICT 活用戦略」を策定している。

戦略の目標として、札幌の価値の創造に繋がる取り組みをイノベーションプロジェクトと位置づけ重点的に推進している。

具体的取り組みとしてデータ利活用型スマートシティ推進事業がある。

データを収集するためのプラットフォームの構築と複数分野の実証を行っている。また、行政と民間のデータを共有するため「札幌市 ICT 活用プラットフォーム」を構築している。

さっぽろ産業振興財団と市が中心となって、総務省の補助金を活用し構築したとのこと。

また、観光・交通・健康分野でのデータ活用として、5 つの実証事業を行っている具体的には、ゴミ収集車にセンサーを付けて路面の凹凸や轍の状況を把握して重点的に除排雪を行っている。

観光マーケティング推進としては、観光客の滞在時の動きを分析し観光動態を把握し、活用する取り組み。データの取り込みから利活用まで官民共同で行っている。データに基づく政策立案（EBPM）が行われている。

参加業者は、商業施設、観光施設、宿泊施設など約 30 社まで拡大しているとのこと。

収集データは、携帯電話基地局のデータ（NTT ドコモ「モバイル空間統計」）、観光アプリ「札幌いんふお」×39Geopla、Twitter 投稿マイニングデータ、商業施設購買データ／ホテル宿泊データ／観光施設入込データにより行われている。

それぞれのデータを単体で分析するのではなくかけ合わせて分析することで新たなデータとして、周遊の促進や販売戦略につなげている。

#### (事業効果)

データ分析結果から繋がった事業、観光交流客数の推移など事例としては、タイ人向けのプロモーションにおいて、商業施設で菓子類の売上が多かったが、市内全体としては、化粧品が売れていたため化粧品を中心にプロモーションを行った結果タイ人の売り上げが増加したという。

また、ある商店街では韓国人の滞在が多いことがデータから判明したため、韓国人向けのプロモーションを行った結果、更に韓国人の来客が増え、売り上げも伸びたという事例があったとのこと。

新たに、日本人に限定して **yahoo** の検索エンジンで札幌国際スキー場の来訪者の分析を行った結果（滞在時間の結果を高付加価値メニューの増生産）を今後、商品の販売促進に活かしていく。更に、温泉施設との連携などの施策にも活かして行きたいとのことであった。

#### (課題・対策)

コロナ前は、アプリを配信していたがコロナで外国人が来なくなったため、現在は行っていない。

(利用実績から見ると効果的な施策ではなかったことが判明した。)

札幌市の観光事業者は、横の連携がなく、自社だけで成り立っている。観光というブランドはあるので、DMO化を検討しているが、まだまだこれからというところがある。多くの事業者とデータを共有して、販売促進につなげていくという体制までは進んでおらず、難しい。

#### 質問への回答

◎札幌市内の観光動態と消費額は。

①コロナ前は、全体の観光客の 1/3 が外国人、1/3 が道外の観光客、残り 1/3 が道内の観光客となっている。

②観光消費額は 5,780 億円、外国人の消費額は 1/2 ぐらいある。

◎インバウンドの周遊促進としては、令和 5 年度の事業とそれ以前の事業を説明いただいているが、継続した事業なのか。

③インバウンドの周遊及び消費拡大事業は 29 年から 5 年間の事業で行っており、現在は行っていないが、7 年度から DM O 化を検討する中でデータ収集内容の検討を行っていく。

◎データ分析には担当者のテクニックが必要と思われるが、市や財団に分析に長けた職員が配置されているのか。

④専門の委託業者に分析を委託している。

◎委託内容は、データ分析のあと、結果の共有、提案まで含まれるか。

- ㊤ どういったデータが欲しいか業者とのヒアリングをしており、事業に協力する事業者に提案まで行ってもらっている。また、分析の傾向、結果を伝えることによって成果が表れた。
- ㊤ 令和6年度に提案事業を行うのは1社のみか。また、ほかの成功事例は。
- ㊤ 本年度は、国際スキー場一社について行っている。成功活用事例は2件だけである。チャレンジはしているが紹介できる事例は2件である。
- ㊤ DMO化を検討するに至った経緯や、役割・主体組織の想定は。
- ㊤ DMOの経緯は、国でも推進しているので、令和4年度に観光関連関係者の議論の中でも出ており、市長の公約にも札幌市DMOを進めることとしている。DMOの役割としては、旗振り役（データに基づくマーケティング戦略・誘致プロモーション・受け入れ環境整備・ハード面は行政で行い、サービスなどソフト面はDMOが行う）のような感覚でいる。  
観光協会が市内に3つあり、そのほかにも商工会議所、観光ビューローなどもあるため、主体等もこれから検討していく。  
DMOは名前だけというところが多いが、人と財源が重要であるため行政としてしっかりバックアップできるDMOを作りたいと考えている。
- ㊤ 観光まちづくりプランの中で、観光施設にどれだけ手を入れていくかも考えられているのか。
- ㊤ 観光まちづくりプランは総花的で、方向性までを決めているということであり、DMOにて、データに基づいた戦略的なものを作るなど、財源計画も具体化されてくるという考えである。
- ㊤ 観光の財源規模は。
- ㊤ 市全体の観光予算は、毎年20億円程度。それに入湯税が最盛期で2億円プラスされる。一般財源（単費）で行っている。
- ㊤ 札幌市は道全体の観光をけん引するような存在だと思うが、道との連携は考えているか。
- ㊤ 札幌が北海道のゲートウェイということで、道としての観光の役割、必要性は感じている。

#### 所感・参考となった事項（委員の意見から抜粋）

- ・多面的角度から幾つものデータ収集をし、目的ごとにデータを掛け合わせて動向を測ることが必要であることが参考になった。
- ・「観光したいのに諦めている人はどういう属性か」「連泊したいのにできないのはどんな理由か」「買ったかったのに買えなかったのはなぜか」などの、逸失分析。
- ・ICTの活用で得た情報も、やはり地域の観光に欠かせないジャンルの企業や商

店・市民の協力無しでは上手くいかない。

- 適切な分析にはアナリスト的な素養も必要である。単純な決めつけにならないように多面的な分析を行い、さらに分析結果から、仮説、施策実施、検証へとサイクルを繋げることが大事だと感じた。
- データ分析によりマーケット戦略がより実効性の高い施策を生むと感じた。
- 様々なデータと SNS の投稿キーワードによるクロス分析は国内戦略にも十分有効。札幌の行っている「周遊誘導・消費拡大」の考えはぜひ取り入れたい。



## 北海道夕張市：アドベンチャートラベルの推進について

### 市の概要

道の中央に位置しており、人口は 7,334 人（令和 2 年国勢調査より）、市面積は 763.07 km<sup>2</sup>である。議員定数は 8 人。

### 視察概要

夕張市は、現在、財政再建団体として大変厳しい予算の中で運営をしている。

要因は過度の観光開発によるもので、あと 3 年で償還（72 億円）が完了するところまで来ているが、観光に絡む予算は大変厳しい状況下にある。

厳しい財政状況下の中で、市としては民間団体が計画した事業について、商工会議所や、関係機関との連絡調整などの側面から関わっている。

アドベンチャートラベル事業については、財政的に厳しいため市の事業として行っているものは無く、外部企業や団体が主体的に行っている。

夕張市としては、予算を使わないで、後援・協力という形（イベントへの応援など）で行っている。

誘客があった場合は、小さな町なので、地元業者と連携を取って売り上げにつながるような連携を取っている。

（官民との連携）

北海道内にある 31 か所のアドベンチャートラベルの一か所になっており、地元の旅行会社と（株）日本旅行が連携してトレッキングツアーを行っている。

内容は夕張の炭鉱遺産の歴史を巡ったり、スキー場、リゾートホテルのある冷水山を開放し、添乗員が説明しながら山登りをしたり、石炭博物館やメロンを味わっていただいたり、石炭を運ぶ鉄道の廃線跡を巡りながら歴史と文化を散策していただいている。

ツアーも日帰り、数泊するツアーなど難易度によって4段階に分けられており、夕張は4段階中2段階となっていて、日帰り1泊ツアーとして人気がある。

(事業構想の課題)

財政難のまちなので、国や道から予算に関係する部分は厳しく見られている。

353億円の財政特別振替債のうちの残りは72億円であるが、0になってから活性化策を考えるのではなく、機運が高まって来ている今、アイデアの蓄積を行い、多くの方を受け入れる体制を作りたい。

夕張市には、大きなダム湖(夕張シューパロダム)があるので、アドベンチャートラベルとして取り組むための検討を行っている。

ダム湖を利用した、カヌーや水上バイク、釣り、ダム湖の水位が下がった時に沈んだまちを見学できるツアーなど、地元の人が稼げるような計画をテスト的に行っているが、運営、管理など安全面での課題がある。

## 質問への回答

◎視察前にも、北海道でアドベンチャートラベルの会議が行われたとのことで、今後10年の方向性を検討したようであるが、夕張市にも話があるのか。

Ⓐ道では、今後10年かけてアドベンチャートラベルの計画を進めていくとの話もあるが、夕張市としては、そこまでに至っていないのが現状である。アドベンチャートラベルと親和性の高い地域である認識はあるため、いずれは関わっていきたいと考える。

市の現状としては、第三セクターで観光振興事業をおこなっていたため再建団体になってからは観光協会がなく連携するような組織体はない。今後観光協会のような組織作りから検討する必要がある。

◎財政再建団体に至った経緯は。

Ⓐ石炭からのエネルギー転換により雇用の場の確保という観点から国の大きな予算も入りリゾート開発やテーマパークなど過大な投資が行われたが人口流出に歯止めがかからず財政破綻した。

◎今後の観光コンテンツ造成について、どのようなことを考えているか。

Ⓐ今後の観光コンテンツとしては、再建団体が解消されるまでは数年かけてアイデアの蓄積に努める。その後においても観光に予算を大きくかけることなく成功体験につながる事業を見つけていくことになる。

観光で失敗した教訓を活かして、身近な需要(アドベンチャートラベルツアー

やダムを活かした人が集まる事業)に応えながら大きなコンテンツにつなげていきたい。

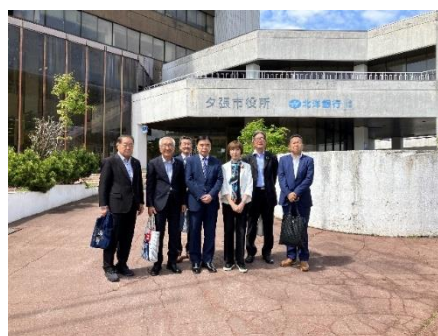
- ◎夕張市でのアドベンチャートラベルはいつごろからか。
- ㊦昨年からアドベンチャートラベル（1～2回実施）を始めている。
- ◎今年度も同じように進めていくのか。
- ㊦民間会社からの企画の持ち込みがあるため、民間中心で進めている。
- ◎財政再建団体になった当時、指定管理に移行した施設はあるか。
- ㊦リゾートホテル、スキー場など採算のある施設は指定管理に引き継いで行っていた経緯があるが、最終的には売却した。
- ◎今後、夕張市の交流人口は増えていくと思うが、事業者や市などの状況は。
- ㊦リゾートホテルは老朽化もあり点検中であるが、スキー場は活用している。再建団体としての20年間は、我慢と努力の20年であり、アドベンチャートラベルなどの需要をきっかけに期待している状況で、一步踏み出すまでには至っていない。
- ◎焼津市でも交通インフラの問題はあるが、バスに変わるインフラはあるか。
- ㊦市民の足を確保するため、減少傾向にある路線バスのほか、デマンドバスを併用している。市外からの来訪については、いまだ団体のバスツアーや、レンタカーが主流。
- ◎観光に注力するには早計ということであるが、観光に関する旗振り役があれば、外部からの問い合わせを集約できたりとメリットもあると感じるがどうか。
- ㊦数年前から3年後を目指しての観光関係者との個別ヒアリングを始めたという状況であり、合意形成を図るタイミングである。市民感情に配慮しながら進めていくことになる。

#### 所感・参考となった事項（委員の意見から抜粋）

- ・北海道内で「アドベンチャートラベル」を31カ所造設している。難易度も4段階に分けて、観光客の関心を高めている戦略は良い発想である。
- ・独自の文化や歴史は移設できないオリジナルの財産であるというシビックプライドに根差した観光政策。
- ・このツアーでは夕張のスキー場から炭鉱博物館とまちの歴史を感じながら進め、最後には「夕張未来ツアー」として市が現在進めているコンパクトシティのまちづくりを視察する形になっている。見せる力と伝える力が試されるこのツアー。焼津市ならではの水産から食まで幅広くセットアップすればこの分野の事業にも魅力があると考えます。
- ・観光分野での投資が結果として裏目に出て、巨額の赤字を抱え込んでしまった

観光振興も産業振興も適切な分析に基づき、将来を見据えた対応をしていかなければ知感じた。

- 観光開発の手法を間違えると負の遺産になってしまう事がわかり、今後の観光施策においては、広域連携により、自然の中でアクティビティを通して文化や歴史を体験する企画が必要と感じた。
- 観光を盛り上げるアイデアとしては、ついお金をかけた施設開発をイメージしてしまうが、保有する資源を有効に活用する工夫も重要であると気づかされた。



## 北海道旭川市：観光とユニバーサルデザインについて

### 市の概要

北海道のほぼ中央に位置しており、市面積は 747.66 km<sup>2</sup>、人口は約 32 万人（令和 4 年住民基本台帳）で北海道内 2 位となっている。議員定数は 34 人。

### 視察概要

MaaS とは、住民とか旅行者一人ひとりの旅行単位の移動ニーズに対応して複数の公共交通機関やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索、予約、決済を行うサービスのこと。

また、Universal MaaS は、特に障がいのある方や高齢者の方など移動躊躇層をストレスなく快適に移動を楽しめるサービスを指す。

現在、ANA が中心となって企業や団体と共同でサービスを提供しているおり、実証実験を行っている。

旭川市の Universal MaaS については、ANA が主体的に開発していて検索と予約まではできるが決済まではカバーできていない。

共同開発パートナーは（ANA、JR、タクシーやバス会社、大雪バリアフリー研究所）など。



障害者差別解消法が基本となっているが、旭川市では観光振興の観点で展開している。

2つのサービスがあり、1つは、公共交通機関での移動をサポートする「一括サポート手配」サービス。

もう一つは、公共交通機関でついた後の徒歩シーンを想定した「ユニバーサル地図ナビ」サービスがあり、2つの組み合わせで、あるべき姿を実現させていく。

(成功事例や課題、今後の展望)

一括サポート手配のサービスでは、必要なサポート内容を一度、登録することで、WEB上で依頼を一括して行うことができるため毎回の説明が不要になりストレス軽減につながる。

実証実験期間中、一括サポート手配で公共交通機関等を手配した件数は95件で、うち旅行手配件数は74件、実際に旅行された件数は28件であったが、

一括サポート手配サイトのページビューは7,753件であった。また、プレ実証実験を4回行っている。

ユニバーサル地図ナビは、バリアフリー情報や公共情報、最短経路だけでなく地域ならではの情報発信(雪のロードヒーティング情報)も行われている。

(今後における展開)

地図ナビの更新は市が全て行うのではなく、NPO法人や観光協会の協力が不可欠であるため観光関連業者やバリアフリー関連団体の方々の協力のいただきながら進めていく。

まずは、現状のサービスをPRし、使っていただく努力をしていく。また、利用者の声を拾いながらANAとともにカスタマイズを重ね、より良いものを作っていく。

## 質問への回答

◎高齢者の方も利用できるサービスになっているか。

△障がい者だけでなく、高齢者も含めてすべての人が使えるサービスである。観光だけでなく福祉的な意味でもカバーできるようなシステムにしていければ良いと考える。

◎交通事業者等からは積極的な協力が得られているか。

△時代として対応していく必要があるため、前向きな対応である。

◎国の補助金は。

△ANAが国の補助金を受けている。最終的には、各事業者が費用を負担していくことが理想であるが、現段階ではサービスの利用率が上がっても、各事業者の利益が目に見えて上がることは考えにくいいため、市の費用負担も必要と考

える。

㊤地元でバリアフリーを必要としている方々からの反応は。

㊤実証実験の段階で、市民向けにリリースしていませんので意見や反応の吸い上げは出来ていない。今はNPOとバリアフリーの関係団体を通しての情報収集・共有に留まっている。

㊤複数の部局にまたがる事業だが、部局間の連携の工夫は。

㊤今回は、観光という切り口で市の観光セクションで **Universal Maas** を進めているが、福祉の業界との連携を深めていく必要があると考えている。

㊤協議体がスタートするまでの経緯は。

㊤ANAからの話があって事業が進んでいる。予算の持ち出しもなかったことでハードルが低く、副市長が交通関係に関心があったことも事業の後押しとなった。

#### 所感・参考となった事項（委員の意見から抜粋）

- ・「社会的なバリア」の除去に対する取り組みの大切さと共に、障がいのある方や高齢者などの「移動躊躇層」へ取り組む視点は、新たな需要喚起の要因になることを理解することができた。
- ・これからの観光事業は、移動の利便性向上や、交通以外のサービス等の連携が大事であり、観光事業への取り組みそのものが、今ある地域の交通インフラへの課題解決にも役立つこととなるだろう。
- ・バリアフリーマップなどのデジタル化は結果として市民のためにもなるので、スマートシティプロジェクトへのデータ提供を行い、デジタルマップを作成していくことは意義があると感じた。
- ・ユニバーサル観光（障がい者にやさしい観光地）としての認知を高める事ができる。ただし実証実験を実現する為にはそのためには、駅や宿泊・商業施設のバリアフリー整備、JR 東海はじめ交通事業者の参加を求める必要がある。

