**第２回大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議　議事録**

　　平成２７年７月１日　水曜　１５：００～１７：００

　於：プリムローズ大阪　２階「鳳凰（東）の間」

**司　会**

お待たせしました。それではお時間になりましたので、ただいまから、第２回大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議を開催させていただきたいと思います。

　私は、本日の司会を務めさせていただきます大阪府府民文化部都市魅力創造局企画・観光課の浅田でございます。よろしくお願いいたします。

　初めに、本日の会議でございますが、７名の委員全員にご出席をいただいておりますので、大阪府観光客受入環境整備の推進に関する調査検討会議規則第４条第２項の規定により、本会議は成立しておりますことをご報告申し上げます。

　次に、本日の会議資料の確認をさせていただきたいと思います。

　まず、本日の会議の次第がＡ４で１枚、資料１としてＡ４横で１枚、資料２としてＡ３横のホチキスどめが１部、資料３としてＡ３横で１枚、別に高橋委員からの説明資料として、Ａ４横のホチキスどめが１部、以上、５種類の資料をお配りいたしております。配付資料は以上のとおりでございますが、不足などはございませんでしょうか。

　それでは、今回初めて本検討会議にご出席をいただいております委員をご紹介させていただきます。

　一般社団法人日本旅行業協会関西事務局長の角倉委員でございます。

**角倉委員**

角倉でございます。よろしくお願いします。

**司　会**

　近畿大学経営学部教授の高橋委員でございます。

**高橋委員**

　高橋です。

**司　会**

　作家の玉岡委員でございます。

**玉岡委員**

　玉岡です。どうぞよろしくお願いします。

**司　会**

　それでは、早速ではございますが、議事のほうに移らせていただきたいと存じます。

ここからの議事の進行につきまして、福島会長にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

**福島会長**

　福島でございます。今日は、皆さんお忙しい中、初めて全員ご参加ということで、本当にありがとうございます。会場が国会議事堂で会議をしているような感じがしますが、それはさておきまして、活発な意見交換をよろしくお願いしたいというふうに思っております。

　最初に、前回の検討会議で議論いたしました「大阪における観光客の受入環境整備の現状と課題」につきまして、前回ご欠席でございました角倉委員と高橋委員、玉岡委員から、それぞれご意見などを頂戴いただければと思います。その後、本日の議題に入らせていただきたいと思いますので、よろしくお願いしたいと思います。

　それでは、最初に、角倉委員からよろしくお願いいたします。

**角倉委員**

　角倉でございます。前回は出席ができませんでした。まことに申しわけございません。その際にご討議された「現状と課題」というのをこちらのほうにも頂戴をしております。内容自体は、まさにこのとおりというところでございます。

　私ども旅行会社の協会という立場から、加えてというところであえて申し上げますと、例えば宿泊施設の今の供給の問題ですとか、あるいはバスの問題というのも一つございます。バスに関しては、バスの協会のほうから実は私どもの協会のほうにいろいろな要望が来ているというところもございます。これは後々の議論で出てくるかもしれないのですけれども、非常に多くのケースが海外の旅行会社などから、直接日本のバス会社のほうに手配の依頼などがいろいろありまして、海外とのやりとりということで少し難しい面があるなどでバスの協会のほうから私どもの協会のほうに叱咤激励というのでしょうか、もう少し日本旅行業協会の会員会社が頑張って、こういうインバウンドの旅行に関して取り扱いを頑張ってほしいといった意見があります。

　宿泊に関しては、今なかなか宿泊手配が難しく、特に大阪においてですけれども、そのような課題があろうかと思います。

　前回いろいろご討議された部分に関しましては、繰り返しになりますけれども、まさにこのとおりといいますか、私としても、協会としてもこのような課題がございます。現状がこうで、課題があるというふうに認識をしている次第でございます。

以上でございます。

**福島会長**

　はい、どうもありがとうございました。

　では、続きまして高橋委員、よろしくお願いいたします。

**高橋委員**

　すみません、私のほうは先日お話をお伺いして、いろいろご意見を大阪府の事務局の方に申し上げました。ちょっと量が多かったものですから、ペーパーにまとめたほうが、主張が伝えやすいなというふうに思いましたので、このようにまとめさせていただきました。

　受入環境の整備を含めて、そしてその後、財源についてもどうしていくのかと、こういう議論が今回のここの委員会の役割だというように思います。そうすると、その受入環境の整備についてのみ議論を重ねていくというのは、いささか物足りないなというように私は感じました。従いまして、こういうような議論は観光地経営において行政の役割は一体何を、観光行政は何をするのかということを通じて整理をしていったほうがいいのではないかというようなことを私は申し上げました。

　主張したいことというのは、この４点でありまして、観光行政の役割を明確化すべきではないかということ。

　それから、官と民の新たな関係といいますのはどういうことかというと、民が官に話をするときというのは、どうしても要望型になりがちです。先ほど角倉委員のほうからお話しがありましたようなことについても、だから大阪府はどうするのというように要望型になりがちであります。事業をやる立場からすると、どういうような考え方で関係を持っていくのかということを一度整理し直したほうがいいのではないでしょうか。

　また、観光地経営をするというのは、行政と観光事業者だけではなく、大阪の場合は特に、大阪観光局という中間支援をする役割を持っている組織があります。橋下市長はロンドン・アンド・パートナーズを視察された上で、その流れに沿った形でつくりたいということであったとすると、いわゆるＤＭＯをつくりたいということだと思いますが、そこといわゆる民間の会員の皆さん方との新たな関係ということもここは考えておかなければいけないのではないでしょうか。それを通じて、受益者負担ということを、私たちは今の時代、考えなければいけないのだろうというように思います。潤沢に税金があって、一般財源の中からどんどん観光振興に回していただけるというような環境であれば、このような議論をする必要はないのですが、ヨーロッパ、アメリカの事例を見ましても、受益者負担という考え方が徹底してきておりますので、私たちもその議論はしておくべきではないかなというのが３つ目の主張です。

そして、今後新たな財源を考えるにあたって、観光関連事業者の皆さん方に何らかの負担、あるいは徴税義務のようなことも含めて議論が進んでいくということになるのであれば、大阪観光局の事業成果、これは評価委員会によってされてはおりますものの、観光関連事業者の皆さん方にしっかりと伝わっていくというようなことが必要だろうということです。

　この写真は、日本橋の上でありまして、ここは乗降場のはずなのですが、バスの駐車場と化している日が多かったです。特に春節の際などというのはほとんどそのような状況であったわけですが、乗車時間に中国人の観光客の皆さん方が帰ってこないということで、日本橋を起点として大渋滞を起こしています。あるいはこの京都市役所の前の御池通でありますが、このあたりのところも大渋滞を起こしています。我々がインバウンド振興ということで喜んでいる反面、こういうような状況が生み出されているということも知っておかなければなりません。これもいわゆる観光地経営の中の範疇だということが考えられます。

　こうなってくると、お客さんが増えてよかったなという幸福感だけではなくて、どうしても無関心、イラ立ちを招きます。あるいは1960年代から70年代にかけて、「マスツーリズム」というような言われ方をされて、そのあり方が観光地にごみを落とす、あるいは渋滞を招く、こういうような環境悪化に対して地域住民からの大きな反発があったということを思い出させてしまうようではいけませんので、こうしたイラ立ちをなくしていくということも我々は視野に入れておかなければなりません。

一方で、この写真はワイキキのカラカウア大通りでありますが、ワイキキに行かれた皆さん方は、シェラトン・ワイキキのすぐ近くに、下の写真にありますような交番をごらんになったことがあると思います。これはハワイ州やホノルル州がつくったわけではありません。この周辺の土地所有者によってつくられたいわゆるＢＩＤ、大阪市は条例をつくり、ＢＩＤをつくっていますが、このＢＩＤによってこうした交番がつくられ、そしてそれを警察に渡して、安全を担保するということをやっていらっしゃいます。上の写真は、残念ながら、この日は道端のところに花が咲いていなかったのですが、こういうようなものも全てＢＩＤによってなされているわけです。

環境整備のあり方が、いわゆる自助でもなく、あるいは公助でもなく、我々で一緒にやりましょうという共助なわけです。災害において、上杉鷹山の「三助」の考え方というのがよく使われるようになってきましたが、観光の中におきましても、そういう考え方が取り上げられてもいいのではないかというように思います。

　例えば受入体制の整備ということでありますが、インバウンドのお客様に対してだけ、三助というようなことだけでは当然ありません。例えばコンテンツの魅力をアップさせるということもそうでしょう。その際に、観光行政の役割というのは、一体何をやるべきなのか、都市計画や建築の方々との間で調整を通じて、より魅力あるものにしていくというようなことも必要なのかもしれません。あるいは二次交通の問題というのは昔から言われていますが、なかなか解決できていません。割安感や値ごろ感というのは、これは観光関連事業者の皆さん方の努力でつくっていくものです。清潔感は、自助なのか共助なのか、安全性は公助だけでいいのでしょうか、またムードや雰囲気はどうやってつくり上げていくのか、こういうようなことが受入体制の中で考えていかなければならないだろうと思います。

　こういうように考えていくと、行政と民間、あるいは観光局、これをＤＭＯというように書いてありますが、こういうように分担していくと、行政は言ってみれば受益者がはっきりしないところに対して役割を果たしていくべきだと思います。例えばプロモーションの中においても、都市ブランドをつくっていく、行きたい価値をつくるというのは、最終的に受益者は一体誰になるのかということを考えると、はっきりしません。お好み焼き屋さんに来るのか、ホテルに来るのか、焼肉屋さんに来るのか、これはわからないわけです。こういうようなものは行政がやるべきであり、受益者がはっきりしているところは、大阪観光局などとともに新たな財源をもとにつくり上げていく、あるいは新たな関係づくりとともにつくり上げていくと言ったほうがわかりやすいのではないかというように思います。例えばサインにしても、難波で乗り継ぐとき、南海電車の駅は南海の皆さん方がなさったらいいのではないか、地下鉄構内だったら、大阪市営地下鉄がやったらいいのではないかとなりますが、駅ビルであれば、その駅ビルの皆さん方は外国人の方々のショッピングに対して何も受益がないのでしょうか。そうなってくると、どこに対して行政がその役割を果たさなければならないのかということもはっきりします。

　例えば、これはＤＭＯの一つであるバルセロナ観光局についてでありますが、バルセロナの場合は、94年の発足が400万ユーロの予算でしたが、2013年のヒアリングのときには4,400万ユーロ、62億円ぐらいになっています。このうちの95％は自分たちで稼ぎ上げています。例えば、こうしたようなツーリズムバスを走らせて収益を上げるようにしています。それからまた非常に特徴的なのが、コンベンションの開催に伴う負担金などを自ら稼いでくるわけです。どうするのかといいますと、通常70％の稼働率のときに、２万人規模の大会を誘致できたら、ほぼ100％になるということになりましたら、この期間中の100％の売り上げ全ての中から２％を徴収すると、これを会員ホテルからしています。これはよく認めましたねと聞いたのですが、90％を超えればほぼ定価、ラック・レートになりますので、70％のときのように、レベニュー・マネジメントをやる必要がありません。ということは２％ぐらい出しても何ら問題ないのです。しかし、この２％を拠出することで、会員ホテルの皆さん方は、バルセロナ観光局に対して緊張関係を持つわけです。一生懸命頑張って次も誘致してこいよというわけです。観光局のほうは、そうしたプレッシャーの中でプロが育っていき、その実績を上げていくというような好循環を生んでいるわけです。

　ハワイツーリズムオーソリティーで非常に特徴的なのは、住民の意識の問題であります。観光による税収や、旅行者の平均支出、あるいは満足度を向上させるだけではなくて、住民の意識についても自分たちのＫＰＩの中に入れて展開をするということになっています。

　ということを考えると、私たちの議論は受入体制の環境を整備するということだけではなく、プロモーションも含めて大阪観光局に使われている府・市の２億5,000万ずつの合計５億、こういうようなもののあり方も含めて、新しい財源のあり方ということを議論していかないと、物足りなさがどうしても出てきてしまうのではないかなというように思います。

　従いまして、観光地経営を考えるにあたっては、観光によっての経済メリットが住民の皆さん方も含めてしっかりと伝わっていく、あるいはＤＭＯと観光関連事業者の皆さん方との一定の緊張感ある関係を考えていきます。観光振興の経費負担のあり方としてＢＩＤ、アメリカではＴＩＤと言いまして、「Tourism Improvement District」という制度があります。サンフランシスコなどはこの制度を用いて、コンベンションホールの新たな建てかえ財源にするというような議論もあります。こういうような経費負担のあり方も受益者を明確にしながら展開していきます。そうでないところにこうした新たな財源を求めていくということにしたほうがいいのではないかと思います。こういう議論を続けていくと、観光振興のイノベーションということにつながっていくだろうと思います。

　私たちは、今までこの観光のメンバーの中に、地域の金融機関を余り意識してきませんでした。しかし、新たな投資があってこそ環境というのは整備されていきます。そのときに自助ということでやる場合には、こういう地域の金融機関の投資・融資なども欠かせません。新たなプレイヤーとしての参加も求めていくべきではないかなというように思います。そうなっていくと、官は民に一層寄り添って、民と同じことをしてサポートをしていきます。いわゆる大阪府さんの考え方がようやく活きてくるのではないかなというように思うわけであります。そして自主財源を確保して、安定的な運営につなげていくというようなことができるのではないかなというふうに思いますので、ぜひ私は受入環境ということだけではなく、もう少し幅を広げた形で議論を進められたらどうかというのが１回目の資料を拝見しての意見、感想であります。

**福島会長**

　どうもありがとうございました。今、高橋先生、本当に本質的な課題提起かと思います。またこれは後ほど議論するということで、じゃ、続きまして、玉岡委員、よろしくお願いします。

**玉岡委員**

もう高橋先生からすばらしいご提言と示唆が出たので、今さらという感じなのですが、前回、私、欠席させていただいて、ご迷惑かけまして、申し訳ございませんでした。

　その議論などを拝見した上で思っていたことなのですけれども、今の高橋先生のご説明ですごくよくわかったのですが、２ページ目の資料のモデルのプロセスですね、これと同じことを違う言葉で言おうとしていたことをまさに言ってくださいました。観光客がたくさん来る、幸福感がある、だんだん無関心からイラ立ちが来て、なぜこんなところにいるのかという敵意が上がってくるという、まさに今の大阪は、この真ん中のイラ立ちのあたりに来ているのだなと思います。本当に大量の観光客が来るのですが、そのマナーの悪さ、トイレに入ったときのあの汚さ、もう少し何か観光を通じて普通の日本で生活するマナーの教育のようなものもプラスしていかなければならないということを今みんなが思っている時期だと思っていました。

　そのために、やはりこの幸福感というところに戻すのにどうしたらいいかということを私なりに考えていました。それはせっかく今、団体さんで来られているのですが、このブームが去ると、次は個人でどんどんやっぱり来ていただくのを受け入れるときというのを視野に入れなければならないと思います。そうなると非常に多様化し、年齢や形態も細分化されてくると思います。若い人だけで来たり、女子旅、女子会で来たり、それから家族で、シニアで来たりとそれぞれに応じての受け入れというか、来ていただいて、それで地元も幸福感を感じるという、そういうところに持っていくにはどうしたらいいかということなのですが、地元の人間そのものが大阪の観光財源というか、こんな宝があるということをまだよく知らないということが、今、私は悪循環を起こしているような気がします。大阪で観光の見どころは何かといえば、粉もんを食べ、戎橋に行くというパターン化をしているので、どうしても観光客が集中します。しかしながら、大阪の観光財源というか、観光資源はそんなものではなく、歴史でコマ割りにしていけば、本当にすばらしいものがあります。そして文化というのも東京は非常に新しいものですし、最近できたものであるにもかからず確立しているのに対し、長年の積み重ねで民がつくってきたものであるという、そこに対しての誇りというのが薄れ、Ｂ級や、ちょっとおもしろいというお手軽なものに走っている気がします。また、そういうものに寄ってくる観光客というのも、どうしても軽佻浮薄になってしまいます。そうするとマナーが悪いということで、やはりイラ立ちからなかなか幸福というところには行かないような気がしていますので、もっと地元住民そのものが来てもらってよかった、自分たちのこのすばらしい大阪、関西を知ってもらってよかったという誇りにつながる仕掛けというのをこれからはしていかないといけないのではないのかなという気がします。

　端的な例が、今日、私がここへ来るのに、道に迷って、前をうろうろしていた際のことです。何か外人さんの銅像があり、誰の像かと思い見ようとしましたが、看板が植え込みで埋もれていて見えなくなっていました。しかしそういうようなことが至るところにあると思います。もう少しそれをわかりやすくしてはどうでしょうか。今は突出した部分だけがわかりやすくなっており、大阪の街中に埋もれているもっともっとすごい文化が市民にも知られざるまま終わっているのではないでしょうか。ですから、最初に言った発展性を考え、団体旅行の時代が終わったときに、大阪が何を見せるかというところが、今、どん詰まりになっているような気がします。ですから、もう一度この埋もれている文化・歴史、そういうものをまず市民が誇りに思えるものにしていかなければ、こんなところに来てくれてありがとう、たくさん来てくれてうれしいといった幸福感に戻っていかないのだろうなという気がしました。そういうことを今日違う言葉で言おうとしていましたが、先生の言葉をお借りして言うと、まさにイラ立ち、敵意に向かうものをどう幸福に持っていき、ありがとうに持っていくかということです。感謝と誇りに持っていってこそ、観光をみんなでやる意義が出てくるのではないのかなという気がしております。

　以上です。

**福島会長**

３人の委員の先生、ありがとうございました。それぞれお三方の意見も当を得た意見だと思います。

　前回の意見とあわせまして、まずは検討会議の委員の意見として事務局で整理をしたいと思いますが、前回はどちらかといえば、テーマが、今回皆さんにご案内していますように、この受入環境整備に係るというところにフォーカスしておりました。先ほどの高橋委員の話はまさに、日本並びに関西の観光産業、そこに係る問題意識は私も同じですので、そのあたりの取り扱いは、以降の議論の中でまた皆さんに議論をしていただくということで、これから議題に入らせていただきたいと思っています。

　本日の会議の進め方についてですが、最初に資料１に基づきまして、観光客の受入環境整備に係る施策の方向性についてご議論いただき、その後資料２、観光客の受入環境整備に係る対応策及び役割分担（案）、並びに資料３の観光客受入環境整備に大阪府として実施すべき施策（案）について、これをあわせて議論いただきたいというふうに思っております。

　それでは、まず資料１につきまして、事務局からご説明をお願いしたいと思います。

**事務局：大河内参事**

　都市魅力創造局企画・観光課の大河内でございます。おそれ入りますが、座ってご説明をさせていただきます。

　それでは、資料１をご覧願います。

　本資料は、第１回検討会議でご協議をいただきましたスケジュールに基づきまして、本日の第２回検討会議で、観光客の受入環境整備に係る施策の方向性をご議論いただくために、事務局のほうで第１回検討会議での各委員から頂戴いたしましたご意見等を踏まえまして、観光客の受入環境整備に係る施策の方向性として、整理・作成をさせていただいたものでございます。

　まず、施策の方向性につきましては、「観光客目線に立った受入環境整備の推進」とさせていただきました。観光客目線といいますのは、日本人観光客、外国人観光客だけではなく、男性、女性、老人から子供まで、全てのそういう観光客に対して細やかな配慮とおもてなしの精神の中で環境の整備を進めていきたいという趣旨でございます。

　その方向性のもとに５つの項目といたしまして、「府域における交通アクセス等の容易化・円滑化」、「観光客受入のための基盤整備」、「文化・生活習慣に配慮した対応」、「安心・安全の確保」、「大阪ならではの魅力づくり、大阪への誘客促進」という形で分離をさせていただき、それぞれ取り組むべき主な内容を記載いたしております。

　なお、今申し上げました５つの項目につきましては、第１回検討会議で「現状と課題」として整理をさせていただきました５項目を基本に、意見交換の中で各委員から頂戴したご意見等踏まえまして、若干表現等の修正を行ったものでございます。

　まず、５つの項目についてでございますが、「府域における交通アクセス等の容易化・円滑化」として取り組むべき内容といたしましては、「搭乗・入国手続の時間短縮、観光スポットをめぐるバスの運行、バリアフリー化」等を挙げさせていただいております。

　「観光客受入のための基盤整備」につきましては、「多言語対応の強化、観光客が手軽に欲しい情報を入手できる情報通信に係る環境整備、観光案内機能の充実、おもてなしの向上・人材の育成、国際標準サービスの提供、両替、決済環境の改善、宿泊施設の整備、駐車場の整備」等々でございます。

　「文化・生活習慣に配慮した対応」といたしましては、「ムスリム旅行者を初めとした対応の促進、文化・生活習慣の違いについての観光客・受入側の相互の理解促進」ということでございます。

　「安心・安全の確保」につきましては、「医療機関、災害・事故等に関する情報の発進、災害発生時の避難誘導対応」等でございます。

　「大阪ならではの魅力づくり、大阪への誘客促進」につきましては、「既存の魅力資源の整備・活用、戦略的なプロモーション」でございます。

　下段では、受入環境整備といたしまして、今申し上げました取り組むべき内容について、大阪府、市町村、事業者等の役割を記載させていただいております。

　まず、広域自治体としての「大阪府の役割」といたしましては、「多言語対応に係るガイドライン等取組方針の提示、公共として行うべき基盤整備、受入環境整備の拡充に係る市町村、民間等の取組を促進・支援」といたしております。

　基礎的自治体としての「市町村の役割」といたしましては、「地域の特色を生かし、地域の実情に応じた受入環境整備の実施、地域団体の活動支援、地域住民のシビックプライドの醸成」といたしております。

　「民間事業者等の役割」といたしましては、「観光客の多様なニーズに対応し、満足度向上に資する施設整備、各種サービスの実施・拡充」という形で整理をさせていただきました。

　簡単ではございますが、資料１の説明は以上のとおりでございます。

**福島会長**

　どうもありがとうございます。

　では、これで少し議論をしていただきたいと思いますが、さきほどの高橋委員のプレゼンは、ここのもっと手前のところの話だと思います。ですから、そのあたりも含めまして、少し皆さんからご意見をいただければと思います。せっかくですので、何か補足がございましたらお願いします。

**高橋委員**

　この受入環境の整備に係る方向性というのは、ここに書いていただいていることに対しては、違和感はありません。

　ただ、先ほど申し上げたように、この受入環境整備にあたって、新しい財源をどうするというような議論が今後あるとすれば、やはり観光行政側の役割と民間側の役割、あるいはその中間支援を果たす大阪観光局の役割というのを明らかにした上で、この議論が進んでいけばというように思います。

　例えば、プロモーションや集客のイベントなどは、大阪観光局が今もやっていらっしゃいますので、こうしたようなことを徹底していくとすると、観光行政は一体何をすべきなのか、それからまた観光事業者の皆さん方などは、具体的に何をしていただくのか、こういうことがもう少し役割分担がはっきりできるようにすべきだということが一つと、そうだとすると、プロモーションと受入体制が２つの柱となって議論が進んでいったほうがいいのではないかなというのが２つ目です。

　といいますのは、大阪観光局には、府・市ともに巨額なお金が投入されているわけでありますから、それを横に置いたまま、受入体制のところだけ新たな財源だというようなことについては、ちょっとわかりづらくなってくるのではないかなというように思います。

　それから３つ目ですが、こうした役割分担を考えるときの基本的な考え方として、受益者負担という考え方を打ち出すべきではないかというように思います。ただ、その受益者が個々の事業者さんなのか、あるいは地域で負担すべき話なのかということです。特に大阪市さんの場合はＢＩＤの条例などもできていて、地域でそれを負担するというような考え方が出始めているわけであります。あるいは業界としてということなのかもしれません。こうした自助、共助、公助の役割分担、それから受益者は一体誰なのかというようなところの整理があって議論を進めていただいたらどうだろうかというように思います。そして、それの成果がはっきり示されていくと、新たな負担というのはやむを得ない、あるいは当然だというようにご理解を得やすくなってくるのではないかなというように思います。

**福島会長**

　はい、ありがとうございます。ほかございますか。

**玉岡委員**

　すみません、よろしいですか。

**福島会長**

はい、どうぞ。

**玉岡委員**

　資料１で見せていただいたこのペーパーの１番目に、府域における交通アクセス等の容易化・円滑化というのが出ていまして、最初に搭乗・入国手続の時間短縮という、空港の話が出てくるのですけれども、その後急に、観光スポットをめぐるバスになっています。これは、他の鉄道などがなぜないのかというのが本当素朴な疑問で、実際、鉄道は「はるか」ぐらいしかなく、新大阪に行ってしまいます。大阪の関空に入ってくる人を大阪が全部受け入れるというポジションを示すのであれば、やはりハブになって、京都、神戸へ行くには、全部大阪を経由していかないといけないわけですから、そのアクセスをもっと何とかしてもらわないと、市民レベルではこれはできないことです。例えば私などは、「ラピート」についてあれは世界に誇る電車だと思いますが、なぜ難波でとまっているのだろうと、何かいろいろそういう議論をすれば、鉄道のレールがどうというのがあるのですけれども、やはり東京はそれをやっています。実際、大阪へ線を引くのはコストがかかるので無理ですという答えがもし出たとしても、東京のほうが、地価が高いのに、東京駅に全部集中させています。やろうと思ったらできないことはないのに、いくらたってもやらずにいるように思えてならないのですけれども、この交通アクセスは、なぜ空港から観光バスに飛んでしまうのかと、お尋ねしたいと思います。

**事務局：大河内参事**

　事務局でございます。

　玉岡先生のご指摘のとおりでございます。ただ、今の先生のご指摘の中では、例えば観光客の受け入れのための基盤整備というところの中で、いわゆるアクセスの話になりますと、非常に大きなお話になろうかと思います。公共交通機関をスムーズに移動していただくためには、必然的にそういう案内板でありますとか、その辺のきちっとしたものが、多言語化も含めて整備が必要だというような中で、観光客の受け入れの基盤整備のほうの中で、一部そういう内容に触れさせていただいているというような状況でございます。１回目の現状と課題の中では、今、（高橋）先生がおっしゃった目的地までの交通機関の経路情報の入手でありますとか、利便性の向上というような形で挙げさせてはいただいていたのですが、整理の中で現在の表示にさせていただいたということでございます。

**玉岡委員**

　案内などよりも、何かもう少し大きな話が入ってもいいのではないのかなという気がします。実現するしないは別として。

**福島会長**

　今の玉岡委員のご質問に対して、関空会社の会長という立場で答えますと、実は高速鉄道を入れてほしいなと思っています。遠慮していますが。

**玉岡委員**

　やはり、そうですか。

**福島会長**

　といいますか、これは１回目の議論で、僕もそうですが、割と近いところにフォーカスしているのです。議論を。ですので、今のような意見をどんどん言っていただいたらいいのですが、これについては私もずっと言い続けています。

　それともう一つ、関西の鉄道は発達しているのですが、乗り継ぎが悪いと常日ごろ言われています。これを今回、関経連のほうで外国人専用の一枚の関西版パスといい、それを買うと、ＪＲ、私鉄、地下鉄、バス、船がほぼ関西全域でという新しいサービスが来年の４月からスタートするようになっています。

**玉岡委員**

いいですね。

**福島会長**

　岡本さん、どうぞ。

**事務局：岡本局長**

　特に……。

**福島会長**

　こういうことはできるだけフランクに。

**事務局：岡本局長**

　すみません、ラピートは難波で今終わっていますけれども、実は鉄道構想がありまして、難波で終わっているということに対して、もっと先へ延ばし、地下鉄とつなげ、なにわ筋線とする、そういう形でつないでいこうという話は、計画としてあります。ですので、難波で諦めているわけではなくて、東京ほどお金がないのでそうは簡単にはなりませんが、実は問題意識は持っていますということだけ言わせていただきます。

**玉岡委員**

　了解です。

**福島会長**

　すみません、どうぞ。

**佐藤委員**

　先ほどの高橋委員のお話の中にもありましたし、前回も話題になったのが、観光バスが来る場合、駐車場をどうするかという話で、個々の例えばムスリムがどうのというのは、やっぱりそれはサービス業をやる人は、やはりみんな考えるわけです。自分のところにお客さんをどう取り込むかという話は。ですから、その中間のところの整備というものに対して目が行きませんし、誰かがやってくれるだろうと思い、それがいろんな迷惑を及ぼしているというところがあると思います。そんなことをもっと行政として要望していくなど、そういうスタンスが必要なのではないかと思います。先ほど交番をつくるというようなお話もありましたが、それもどこかに行くのです。そうすると、堂々めぐりになるので、やはりそれは整備していくというような方向性でやらないと、特に大阪駅は今度の第２期工事が、すごく大きなポイントになっています。あのときにできなければ、それほど大きなことはできないと思いますので、そういうこともぜひ要望としては入れていけばいいのではないかというふうに思います。

**福島会長**

　はい。

**田中委員**

　資料１でおっしゃっている観光客の受入環境整備に係る施策の方向性については、これは官民一体となって、何をすべきかという目標設定としてどうするのかという問題で、それをどういうふうに負担をするのかということだと思います。つまり官と民がどういうふうに負担するのかというのは、それはまた後の問題で、官と民が力を合わせてどうするのだという、そういうような形でまず目標を設定しようという、そういう問題意識だというふうに私は理解しており、そういう中からこういうふうにまとめられているのではないかというふうに、私は理解しています。

　それから、これはずっと後のほうの話になると思いますが、先ほど高橋委員のおっしゃった受益者負担の問題について、これもいろんな議論の仕方があり得て、やはりマネジメントの観点から受益者負担を議論する場合と、もう少しパブリックの観点からどうするのかという場合があります。そこは少し議論の仕方も違ってくるのかなというような気はしています。

　そういうような、例えば今日の資料１で一番下にまとめていただいているのは、本当にこれは大阪府の公務員の方のまとめ方というので、私はむしろ親近感を覚えます。つまり行政の組織として、府は一体どういう役割を果たすべきか、あるいは市町村はどういう役割を果たすべきか、民間はどうすべきかという、そういう整理の仕方もやはりこれはこれであるのかというふうに思います。ただ、これも見方によっては、やや画一的だというような批判もあるかもしれないなというふうに、ちょっとそんな気がします。

　そういう意味で、特に受益者負担に関して言いますと、そもそも行政がやるのは個々の利益に分割できないし、その利益から住民を排除できないからこそ、パブリックなものとしてするのだというところがあるので、それは先ほど高橋委員がご指摘になったように、府・市が投入している金額が一体トータルとしてどういうふうに使われていて、それが公共性を持っているのかということを突き詰めれば、それは非常に狭い意味の受益者負担ではないはずなのです。やはりそこのすみ分けというか、切り分けをした上で、なおかつやはりこれは受益者負担として、あるいは場合によっては原因者負担として、当事者に何らかの負担を求める必要があるという、そういう順番を追った議論を今後していければいいのかと思います。これはあくまでも感想ですけれども、以上です。

**福島会長**

　ありがとうございます。武内さん、何かありますか。

**武内委員**

　今の議論にぴったりの話にならなくて申し訳ないのですが、あわせて受入環境整備とダイレクトには関係ないのですけれども、今、受益者負担の話がたくさん出ているので、それに便乗しましてお話します。ＭＩＣＥやコンベンションの場合は、まず誘致することと、誘致できたら、そこで開催するので、開催支援として海外の方にどういうサービスを提供できるかという２点があります。実は今、関係者がみな非常に誘致成功を期待していた産婦人科系の国際会議が他国での開催に決まりつつあります。横浜が最終的に日本の候補地になり、ＪＮＴＯも観光庁も日本の主催者と共同で、我々と誘致していました。おそらく全体の情勢は日本でした。最終的にはまだ決まっていないのですが、最後の最後のところで、海外のある都市からお金を出しますという切り札が出まして、結構大きなお金の話になりました。こういったことはずっとありまして、それは少しがっかりな話なのですが。国から出してもらえないかという話はもちろんあるのですが、予算措置的には無理で、なんといっても、そこはもちろん税務上や財政の問題など、いろいろありますので、今後これをどうやっていくかというのが、やはり課題にならざるを得ない状況です。

　あるときは、やはりお金の切り札を最後にシンガポールが出してきたケースがあって、シンガポールは基金のようなものを持っているのですね。この時はコンベンション、ＭＩＣＥ誘致の何年間かの大キャンペーン期間中で、結構観光局の裁量でばーんと出してくるというのをやっていまして、それでこの話が出てきたのですけれども、そのときは日本の先生が強かったのと、我々民間でも少しお金を出しましょうとなりました。ただ、そこまでは出せませんでしたが、一部受益者負担という意味で、案件が来て受託できれば、運営事業者もホテルも旅行会社も収益があがるからということもあり、多少のサポートをして、あとは先生のお力やいろいろな攻防がありまして、相手からお金は大きい額の提案があったけれども、日本に誘致できたという例がありました。受益者負担として、ビジネスになる者もある程度努力はします。ありがたいことに、多少は業界が育ってきているということもあって、そういったことが少しずつやっていけるかと思います。

　一方で、なかなか、その差は埋まらないというのがありまして、それをどうしていくかという問題があります。これは先ほどのＤＭＯのオペレーションという意味では、ビューローの予算ですとか、観光局の予算というのもあるのですけれども、東京都さんが宿泊税を取って、若干そこに入れているということがありますが、海外では（高橋）先生の事例にありましたように、たくさんやっていらっしゃいます。シンガポール等の例も含めて、やはり一番展開しやすいところは、宿泊ということになりまして、そうすると、今ホテル等がいっぱいという話がありますけれども、泊まっている方々から何％と、その余ったところからということで、ホテル業界もそんなに大きく傷まず、泊まっていただいたところからある種の予算を確保します。この予算を、全部がもちろんＭＩＣＥ誘致に使えるわけではなくて、逆に来られた方のサービスに使うとか、いろんな使い方があると思うのですが、何かお金がないと、とにかく動けません。それを政府に100％期待するのは無理という状況です。そこは半ば、言いつつも諦めているところがあるとすると、何らかお金をつくる方法を考えないといけないということになります。そういった幾つかの手法を、海外の事例があるので、日本の状況に合わせて、どういうふうにやっていけばいいかということを、会社の中でも話題にしてきました。ただ、なかなか一企業でどうにかなることでもないことで、こういった場をいただいたところで、そういう議論をしているということをご紹介申し上げます。

**福島会長**

　今のはＭＩＣＥのミーティングの話ですけれども、大体本当にそのとおりです。やはりお金なのです。しかも、イニシアルコストが多分想像を絶するようなお金を向こうからオファーされます、これぐらい出してくださいと。

**武内委員**

　そうですね。主催団体というのが大体ヨーロッパや海外にございますので、日本で開催する場合に、どれだけ上納してくれるかとか、どれだけエアラインが安くつくなど、やっぱり最後は向こうもビジネスの意識で来ます。なので、誘致するこちら側もビジネスで応えないといけないというところがございます。

**福島会長**

　それと、さきほどから大阪観光局が話題になっていますが、ここは今、府・市が2.5億円ずつで５億円ですね、それから民間が約２億円ということで、この予算が大きいと見るか、小さいと見るかは、立つ位置によって全然違いますので、出ていますけれども、僕はニューヨーク観光局が目指すべき組織だと思っているのです。あれは官民が半分半分なのです。「アイ・ラブ・ニューヨーク」というのがありますよね、ああいうＴシャツを売ったり、マル適、このレストランはいいですという、そのライセンス料を取るとか、こういうのはぜひ何かチャレンジをしていくことではないかと思いますが、僕も実務にいる、経営の現場にいる立場でいくと、かなり時間はかかりそうだという感じはいたします。

　角倉さん、もっと現場に近い方から何かありませんか。

**角倉委員**

　こちらの資料１に関してのお話で申し上げますと、先ほど玉岡先生がおっしゃいました鉄道のお話というのは確かにそのとおりだと思い、あわせてこの資料１に関しては、私としては非常にわかるといいますか、理解できるというような内容でございます。個々の事柄に関しまして、いろいろやりましょうという方向性があるわけですけれども、では、実際どうやっていくのかというのが、これは資料２や、そういう形でのお話ということになろうかと思います。ただ、それをするにおいてというところで、お金のことを抜きにできるのでしょうかというのが、やはり思ってまいります。

　高橋先生もおっしゃった、いわゆる受益者というお話でございますが、やはりこれは必ず考えなくてはいけないお話であろうと、私も今何か改めて思っている次第です。業界、旅行会社の協会の立場から、例えば東京都の宿泊税ですか、そういうのを大阪でもどうぞ積極的にということはなかなか申し上げられない立場であります。ありますが、ただ、いろんな形の環境整備をしていくにおいて、やはりお金、予算というところでいくと、受益者負担というところをやはり考えていかなくてはいけないのであろうと思います。

　今、具体的に、ではという私としてのプランといいますか、考えというのはまだまだ考えている最中というか、お話しできるようなところではないのですけれども、ただ、今後のここでの議論の中では、やはり考えていく必要があるのではないかと思います。

　繰り返しになり恐縮なのですが、本当に今現状で申し上げると、私どもの協会の会員会社、いわゆる私どもの協会の場合、大手と呼ばれている旅行会社が会員会社ではございますけれども、今の訪日の外国人をどれだけ取り扱っているかというお話になると、残念ながら、非常に低いパーセンテージと言わざるを得ません。多くのケースが、先ほど申し上げたような、日本におけるサプライヤーというのでしょうか、バスなど、宿泊に関して直接オーダーをし、個人の場合は、お客様自身がタブレットを片手に、直接こちらのほうに来られているというのが現状でございますので、私ども協会の立場でいくと、もっとそこら辺の部分をきっちり、取り扱っていく協会、旅行会社にならなくてはならないというのを改めて今感じているところでございます。

**福島会長**

　どうぞ。

**佐藤委員**

　先ほどから受益者負担の話が出ており、多分それも一つの方向だと思うのですけれども、私などは、別に観光を専門としているわけではないので、例えば古都税や、東京都の税金がどういうふうに集められて、どういうふうに使っているということがもうひとつはっきりわかりません。それは前例があるので、逆に前例を少し教えていただいて、課題、そこにどういう問題が起こっているかとか、いろいろそこで齟齬が起きている場合もあると思いますので、そういう前例を少し勉強させていただければいいというふうに思いますが、いかがでしょうか。

**福島会長**

　私が最後に言おうと思っていたことを言っていただきまして、ありがとうございます。それはそういうことで、ぜひ。やはりどうなっているかが一番大事だと思います。

　今の角倉さんのお話、皆さん、少しわかりにくいかもしれません。旅行会社さんというのは、日本人が海外に行くときに初めて収益が出ています。ですから、海外からお客さんがたくさん来られていましても、日本の旅行会社さんは余り儲からないということを、今、角倉さんが言われたので、少しわかりやすく解説するとそういうことです。これは旅行会社さんも一つの大きな経営課題として認知されて、いろんなことをされていると思います。

**高橋委員**

　今のご発言ですけれども、事例を調べていくというのがすごく大事なことだと思いますので、佐藤委員のおっしゃったとおりだと思いますが、今観光庁のほうでは、海外のＤＭＯの事業などをやっています。この間はナパのほうにも彼らは行っています。ですから、国内事例だけではなくて、海外事例なども踏まえてこれは提出をされて、議論の素材にしていくほうがよりよいのではないかと思います。観光庁さんが今調査中のところをどこまで出していただけるかということはわかりませんが、一度確認をとってみられたらどうだろうかとは思います。

　ヨーロッパの関係について私は、パリ、バルセロナ、イギリスの関係については、ヒアリングはさせてはいただきましたけれども、特にアメリカのほうなどは州法でＢＩＤやＴＩＤなどをつくりますので、ぜひそのあたりのところも聞いていただければどうかと思います。

**福島会長**

　はい、ありがとうございます。

　岡本さん、何かありませんか。

**事務局：岡本局長**

　実は私も、さっきの武内委員ではないですけれども、いわゆる世界的な大会とか、大規模スポーツで言えば、ラグビーのワールドカップが大阪も花園で開催されるということで、これは動き始めているのですけれども、世界の大きなスポーツ大会を誘致するにも、同じように世界のトップ組織から30億とか20億とか、あるいはとてもありえない、室内で２万人入る会場がメインだとか、それつくるのに数百億かかります。それから特にラグビーで言いますと、僕らも受け入れを今やっていますけれども、花園ラグビー場に行ったら、選手のところは洋式トイレですけれども、観客のところは全部、和式のトイレです。それから、いろんなところをそういう目で見たら、トイレだけでも和式しかまだないところが観光地に多く、とても使えませんが、ひょっとしたら、こういうものを誘致したら、全部が一遍に、このときはお金を出さざるを得ないので、なるのかなと思ったりするぐらい、実は日常のことですけれども、本当にできていないなと思います。

　　実はワールドカップのラグビーもこれからですけれども、会場整備以外のソフトだけでもやはり50億ほどかかると言われておりますので、そのうちの大半がやはり内外からのお客さんを受け入れる、要するに土壌というか、いろんなものが不足している状況です。そういった意味で、きっちりこういうことをしておかないと、外国から会議だけではなくて、大きな世界大会、スポーツ、いろんなものをするときに、全然街が今ついていけてないというのが、今回、ワールドカップのラグビーを一つ誘致しただけで、いっぱい事例が出てきています。例えばバスでも、何百台とまれるところなどないのですが、要るのです。他国へ行ったらあるのです、そういうところが。そういう問題などが今出てきていますので、少しこれからこれをいろいろ考えていっていただく際に、僕らも今、ラグビー一つのことでも、これだけ出てくる、出てくる課題がという、観光客を受け入れるための課題がたくさん出てきているので、そういう意味でここでしっかり議論していただきたいなと実感をしているところです。

**福島会長**

　はい、ありがとうございました。

大河内さんが早く次のテーマに移れという顔をしていますので……。

　玉岡さん。

**玉岡委員**

　申し訳ないです。次に移られてしまうと、資料１が終わられますよね。これについてだけ、もう一つ。

　先ほどの税に関しては、私も思っており、昔は関所というのがあり、入ってくるたびに取って、それが地元の人の売り上げになって、道がよくなったり、その発想は当然勉強していくべきだと思います。私が２月にローマに行ったときに、それこそ旅行代理店さんでホテルとエアと全額払っていたつもりなのに、ホテルでローマの何かの税金だけ払えといわれました。個人個人で払うシステムというのがあり、それだといわれました。あれだけの遺跡がある町に行かせてもらって、見せてもらっているので、文句を言わずに払うというのがありましたので、ぜひそのシステムをお願いしたいなと思います。

　それでいくとすると、大阪で取れる税というのは、やはりもう文化税になってくると思います。大阪だけの税ではなく、大阪が入り口になって、京都、熊野古道、お伊勢さん、神戸、全部の観光地の文化を大阪が関所として担うというような、そういうものがないと、お金を取る方法だけ勉強しても仕方がありません。下に３つ、点線で囲んでいる府の役割、市町村の役割、事業者の役割と３つある点について、これを見たときに、私は、非常に違和感を抱きました。大阪府の役割のところです。大阪府の役割と大きく出ているので、もう少し何か大きなことが書かれるのかと思ったのですが、意外に地方の観光の方が書いておられる多言語対応などであり、これは少し小さ過ぎると思います。その前に、１番目のポツとして今の本当の大阪としてのスタンスを入れるべきであって、神戸、京都、和歌山、伊勢、豊富な観光資源のジャンクションとしての地位を確立させるというような、何か大きなそういうものがないと、ちまちま関所でお金を取るという、そういうことだと観光も発展しないと思います。また、最初に言わせていただいた地域住民の幸せ感、満足感、喜びとか誇りにつながるには、やはり大阪が代表で関所になっているという、関所という言葉は使えませんので、この役割のところに何か理想を一つ入れていただく形をお願いしたいと思います。それはきれいごとだろうというのではなく、それが一つあることによって、ほかの細かい部分が全部輝いてくるような気がします。ぜひ、それをお願いしたいと思います。

　以上です。

**福島会長**

　ありがとうございました。

　大体、今、皆さんのご意見が出ましたので、資料１につきましては、この入り口のところに、そういったものを少し補強するということと、これは細かいことですが、国の役割というのも少し書いていったほうがいいかもしれません。それで我々大阪はということで、今皆さんからいろいろ提起いただいたようなことをこの資料１の中で整理をしていただくということで、事務局は大変だと思いますけれども、また皆さんにもう一度メールで送らせていただきますので、そこでご意見がありましたら、今非常に具体的な提案もいただきましたので、その方向で一回これは修正をさせていただきたいと思います。

　それでは続きまして、次は観光客の受入環境整備に係る対応策及び大阪府の役割（案）、これにつきましては資料２と３について事務局のほうからご説明をお願いいたします。

**事務局：大河内参事**

　それでは、今、会長のほうから資料１の修正について、内容をよく検討した上でということでご指示がございました。

　資料２は、申しわけございません、資料１を基本的なベースとして、資料２、資料３を作成させていただいておりますので、若干今先生方から頂戴した意見と、その辺の齟齬が出るようなことになっているかもしれませんが、とりあえず資料についてのご説明をさせていただくことにいたします。

　それでは、資料２をご覧いただきたいと思います。

　まず、資料の構成といたしまして、左側、「受入環境整備の内容」でございますが、受入環境整備の内容について、前回、先生方から頂戴した意見等を踏まえまして、そこに記載の４項目に整理をさせていただいております。

　真ん中に実際の旅行者・受入側・委員の意見として内容を記載いたしておりまして、現状という形で整理をいたしております。

　真ん中は、その現状に関しての対応策を列挙させていただいていまして、それを行う実施主体がその横でございます。その実施主体の中で、大阪府として今後取り組むべき役割というような位置づけとしてそういう囲みで記載をさせていただいております。

　なお、黒ダイヤ（◆）と白ダイヤ（◇）と印の使い分けをいたしておりますが、今後新たな財源措置等が必要と考えられる取組内容を白ダイヤ（◇）、黒ダイヤ（◆）のほうにつきましては、既存の予算措置等の中で取り組めると考えられるような内容ということで区分をいたしております。

　それでは改めまして、資料２の１ページをごらんいただきたいと思います。

　１の府域における交通アクセス等の容易化・円滑化でございますが、特にここでは、②の「観光スポットをめぐるバスの運行」につきまして、大阪府として定期観光バス等の運行への支援に取り組んではどうかということで記載をさせていただいております。府内では、既に堺市さんが観光周遊バスの助成制度やループバスの運行に取り組んでおられます。ほかにも山口県の防府市や、スペースの問題でそこに記載はできておりませんが、他の自治体でも取組が進んでおるというような状況でございます。

　続きまして、裏面の２ページをお開きいただきたいと思います。

　ここでは項目の２番目、「観光客受入のための基盤整備」ということで、資料１でご説明しました８項目に整理をさせていただいております。時間の関係もございますので、主なもののみ簡単にご説明をさせていただきます。

　まず、２ページの①でございます。「多言語対応の強化」の２つ目、「観光ガイドブックの作成・配布」でございますが、現在大阪観光局におきまして、５言語対応の観光ガイドブックを作成・配布しておりますが、東京都のほうではオリンピックを見据え、８言語対応のガイドブックが作成されているということもございまして、今後、大阪府としては対応言語数を増やして、より細やかな多言語対応に取り組んではどうかということを記載いたしております。

　次に、その下の「③観光案内機能の充実」でございますが、現状といたしまして大阪府内のＪＮＴＯ認定外国人観光案内所は16カ所で、全国８位という状況でございます。大阪府といたしましては、観光案内所の拡充、機能強化の支援や観光案内板の整備支援、観光通訳ボランティアガイドのスキルアップ、活動支援に取り組んではどうかということで記載をいたしております。

　なお、他の自治体では兵庫県や愛知県、山梨県などでは、受入環境整備や観光案内板整備として補助事業を実施している団体がもう既にございます。

　次に、④の「おもてなしの向上・人材育成」でございますが、大阪の人は大阪人として人情・人柄を生かしつつ、よりきめ細やかなおもてなし機運の醸成を図るためにも、大阪府として観光通訳ボランティアガイドのスキルアップ、活動支援やＩＣＴを活用したおもてなし対応支援に取り組んではどうかといたしております。

　なお、東京都のほうでは、本年6月19日から街なか観光案内ということで、新宿駅西口周辺と上野駅周辺の２カ所で既に取組を始められたと伺っております。京都市のほうでは、24時間多言語コールセンター事業に取り組んでおられまして、市内宿泊施設や京都市交通局施設を対象に運用されておるというところでございます。

　次に、３ページをお開きいただきたいと思います。

　⑤国際標準サービスの提供の３つ目、「トイレの整備」でございますが、トイレは街の顔とも言われております。大阪の街の好感度をより向上させるためにも、トイレの美化及び国際標準のトイレ整備について、大阪府として支援に取り組んではどうかということを記載いたしております。

　なお、和歌山県や千葉県、佐賀県などでは、公衆トイレの整備に対して既に補助事業を実施しておられます。京都市さんは、民間のトイレ提供協力者を募りまして、観光トイレと指定した上で、水道等を補助されるという事業を展開しておられます。

　次に、裏面の４ページをごらんいただきたいと思います。

　「⑦宿泊施設の整備」、「⑧駐車場の確保」でございますが、この２点につきましては、もう今の受入環境整備の中で、我々、喫緊の課題であると認識をいたしておりまして、できる限り早急に改善・解決が図られますように、大阪府といたしましても、今後大阪市さんをはじめ関係機関と連携を図りながら、支援方策の検討などを進めてまいりたいということで記載をさせていただいております。

　４ページの下段、３の文化・生活習慣に配慮した対応でございますが、特に、②の「文化・生活習慣の違いについての観光客及び受入側の相互理解の促進」につきましては、訪日外国人旅行者の方々に日本での文化やマナーなどを理解していただくこととあわせまして、受け入れる大阪府民の方々にも相手国の文化や生活習慣等を学び、知っていただくことによって、初めて相互理解が図れるということとしまして、大阪府として、日本の文化・生活習慣をホームページ等で紹介、府民のおもてなし意識の向上を図るための普及啓発に取り組んではどうかということで記載をさせていただいております。

　５ページの上段のほうをごらんいただきたいと思います。

　４の「安心・安全の確保」でございますが、いずれの項目も非常に重要な項目という認識がございます。早急に取り組むべき内容でございますが、その中でも③の「災害時受入施設の確保」につきましては、来阪観光客が災害等に遭遇した際、その一時避難所として活用が期待されております宿泊施設等への耐震補強の支援について、大阪府として今後取り組んでいってはどうかということで記載をさせていただいております。

　下段並びに裏面に５番目といたしまして、「大阪ならではの魅力づくり、大阪への誘客促進」ということで挙げさせていただいております。

　まず、①の「既存の魅力資源の整備・活用」につきましては、大阪府といたしまして、これまで主に集客・誘客の観点から、さまざまなイベント事業に取り組んでまいりましたが、今後は大阪の魅力づくり、大阪への誘客促進を図るためにも、地域団体や民間等と連携した魅力づくりの支援、大阪ならではの景観の整備、民間と連携した魅力的な旅行商品の開発に取り組んではどうかとしております。

　③の「戦略的なプロモーション」につきましては、他府県との連携等による戦略的な観光プロモーションの推進やＭＩＣＥ誘致の推進により一層取り組んではどうかということで記載をさせていただいております。

　続きまして、資料３をごらんいただきたいと思います。

　資料３、観光客受入環境整備に係る大阪府として実施すべき施策（案）でございますが、資料３につきましては、今説明をさせていただきました資料２におきまして、大阪府の役割として記載をいたしました取組内容のうち、大阪府として実施すべき施策（案）として新たな財源措置等が必要と考えられる策を抽出し、今後新たに取り組むべき内容を白抜き、現在取り組んでいるもの、拡充すべき内容を網かけとして、それぞれ記載をいたしております。

　それぞれの取組内容に関しましては、他の自治体等における取組事例を右側に参考として記載をいたしております。

　取組内容につきましては、資料２の説明と重複をいたしますので、申しわけございませんが、省略をさせていただきたいと思います。

　雑ぱくではございますが、資料２、資料３の説明は以上のとおりでございます。

**福島会長**

　どうもありがとうございました。

　では、これから議論に移りたいと思います。これは資料２と３を見ながら、特に資料３のところで、府として取り組むべきところを中心に議論していただければと思いますが、先ほどのところで出た意見については、ここには入っていないという前提で少し議論いただければと思います。

**玉岡委員**

よろしいですか。

**福島会長**

　どうぞ、玉岡先生。

**玉岡委員**

　資料２と３とあわせてのことになるのですが、２のガイドブック作成や、多言語化を図るというようなことが２ページにも出ていて、資料３には無料Ｗｉ－Ｆｉの利用拡大というのがあるのですけれども、ガイドブックはどうなのかと思います。今、みんなもうスマホで情報を見たりするので、逆にＱＲコードを読み取るポイントのようなものをつくるほうがこれからの時代に合っているのではないかと思います。例えば、兵庫県の田舎で見るものもないようなところで恐竜の骨が出たとして、恐竜があるわけじゃないので、ＱＲコードをすると、恐竜と写真が写り込むという、ないのに観光ポイントをつくっているわけです。そういったもののほうがこれからの時代には合うのではないかと思います。ガイドブックはもう次々に出て、新しく更新しないと古くなっていきますので、できれば、紙、ペーパーものは悪いですが、民間の出版社に任せて、大阪府さんとしてはそういうコンテンツのほうをどんどん新しくつくっていっていただくほうがいいという気がしました。

　１点申し上げて、私ばかりになってしまうので、以上です。

**福島会長**

　ほかにございますか。

**高橋委員**

　これには、大阪観光局が既に実施していることもございますよね。ＭＩＣＥの誘致などについてもそうなのですけれども、さらに大阪府の役割として新たにこういうことをやらなければならないというように追求する必要はあるのでしょうか。大阪府の役割というのは、もう既にやっていることも含めて、この資料２は大阪府の役割なのでしょうか。今後新たにこんなこともやっていきたいのでということで書いていただいているのではないのですか。

**事務局：大河内参事**

　高橋先生、すみません。一応大阪府の役割といたしまして、資料３のときに少しご説明をさせていただきましたとおり、既に取り組んでおる取組内容につきましても、さらに今後、拡充・充実をさせていくべきものが必要ではないかと思われるものについては記載をいたしておりますので、整理としましては、全くこれから新たに取り組んでいくべきものだけではないというふうにご理解をいただければと思います。

**高橋委員**

　今やっていらっしゃることで不十分だということを明らかにしたほうがいいのではないですか。例えばＭＩＣＥの誘致について、それが足りないので、さらに追加をし、新しい財源の議論につなげていくということだとすると、なぜ足りないのでしょうか。人の問題なのでしょうか、金の問題なのでしょうか。どこに問題があるのかということがあってこそ、何かさらに上積みするというのはわかるのですけれども。というのは、大阪観光局さんは、一定の役割を果たしているということをホームページでも公開し、それを評価委員会で評価を受けているはずですから、それでも足りないというのは、一体どういうように理解していいのかということをわかるようにしておくべきではないかと思います。多分必要なのだろうと思います。必要なのだろうと思うからこそ、今のような指摘に対してわかりやすいようにしておくということが、ほかのところでも既にやっていることに対しては必要ではないかと思います。

**福島会長**

　すみません、今度は観光局の会長の立場で少し。

　実はＭＩＣＥはまさに世界各国あって、都市環境性があり、そこにはお金も人も、それから商品が多分３点セットなのです。例えば予算と人員でいきますと、前は府・市だったのが、全部大阪観光局にいってしまいました。これは武内さんが一番詳しいと思います。みんな頑張っていますけれども、一言で言ったら、やはり戦略不足とパワー不足だと思います。お金だけで言うのであれば、4,500万円です。ＭＩＣＥの中でもインセンティブツアーについては、かなりよくやれていますが、やはりビッグなものになると、なかなか諸般の理由でできていないのです。これは逆に岡本さんに、組織ばかりいじる気はないのですけれども、観光局と府・市と、こういったところのもう一回リセットをする必要があるのかと思います。民間さんとは、ＭＩＣＥビジネスアライアンスといって、70社ぐらいの事業者と組んでいます。これは下流のところについては割ときっちりやれているのですが、その上流のところは、見ていて、すごく力不足だと思っているのです。そういうことをここは書いているというふうに思いますが、間違いないですね、岡本さん。

**事務局：岡本局長**

　はい。

**田中委員**

　いいですか。

**福島会長**

　どうぞ。余り議長がしゃべってはいけないので。

**田中委員**

　資料３で、表題として、例えば大阪府として実施すべきという、その「大阪府として」というのがちょっとよくわかりにくいところがあります。というのは、資料２のところには詳しく実施主体として行政と民間とか、これは行政とかという、そういう行政と民間という区分けがあるので、これはひょっとしたらこれからの議論、つまり負担構造をどうするのだということなのかもしれません。しかし単に負担だけの問題ではなく、やはりこれは本来行政が担う、あるいは行政がそれなりにコミットするような仕事だとか、そのあたりの一覧性という点から言うと、この資料３というのは非常に見やすくていいのですけれども、一体これを誰がするのだという、民間と行政との、そういうある種区分けのようなもの、あるいは、これは行政と民間とが協働でする課題だというようなものをむしろ明示するあるいはそういう提案をされるのであれば、むしろ資料３のほうにも明示されたほうがいいような気がします。それが１点です。あと、先ほど高橋委員のおっしゃったことについて、私は本当にそのとおりだと思っており、それはどういう点かといいますと、どの事業がというよりも、現状がどうなっていて、それをどう評価するかという、やはり今どういう到達点にあって、ここをやはり少しこういうふうに変えようという、流れの中で少し整理をしたほうがいいと思います。これはある程度達成されていますとか、これは新規ですとか、そういうようなものがもう少し見やすく表示されると、より一層今後議論がしやすいのかなという、そんな印象がありました。

**高橋委員**

　いいですか。

**福島会長**

　どうぞ。

**高橋委員**

　すみません、ＭＩＣＥが私にとってはわかりやすいものですから、個別にという話ではあったのですが、今のもので足りないということであれば、では、どれがあるべき姿と思っていらっしゃるのかということを明示されるということが必要ではないかと思います。今でも評価を受けている、だけど、これでは到底足りないというように我々は思っているので、ここまでやろうと思ったときには、だから追加で必要なのだということが必要だと思います。しかし、例えば今の大阪国際会議場の稼働率の状況、ホテルの状況、そういうことを踏まえて考え、果たしてそれが必要なのですかと言われてしまうと、ちょっと答えづらくなってしまうようなことも出てきますからこそ、もう少しこのあたりのところはしっかりと明示していく必要があるのではないかと思います。私は大賛成なのです。こういうようなことをやるべきだというふうには思っていますが、だからこそ、もう少しわかりやすく表示をしていただくべきではないかということです。

**福島会長**

　はい、ありがとうございます。では、武内さん。

**武内委員**

　なかなか行政のことを考えると、企業経営のことを考えるのも最後は同じようなところがあります。最近気になっているＵＣＣのコマーシャルで、ちょっと言葉は違うかもしれないのですけれども、「コーヒーは豆ではなくて、コーヒーは人です」というキーフレーズがあります。おっしゃるとおり、会社も何も人だということだなとすごく思うことがあります。いろんな例があるのですが、例えば、最近、国際会議をやるときに、何とか版ダボス会議とすぐ言われます。何がダボス会議なのかといいますと、ダボス会議の一番のキーファクターといいますか、なぜあれがダボス会議たり得たのかというと、「世界経済フォーラム」のシュワブさんというトップの方が、いかに戦略的に、カリスマ性もあるのですが、素晴らしいプロデューサー能力を発揮してつくっていらしたところがあり、結局、その人によってダボス会議ができたのだろうなというふうに私としては思っています。

　あともう一つの事例として、実はＪＮＴＯさんも、予算が今、観光庁からＪＮＴＯに実質の業務を全部振り分けられていて、仕事がたくさんおりているのですけれども、やらなきゃいけない、「人」をどうするかというのがすごく課題になっておられます。詰めていく中で、契約するときに、人件費として出せる給与が規定されているのです。候補ですごくいい方がいたところ、ＩＴ関係のところからもオファーがあり、大きな報酬差に、採用がかなわなかったそうです。そういう意味で、どういうふうに給与を確保するか、公的機関の規定をどうするかというものも一つには問題になっていると思います。

　大阪観光局さんも、もちろん局長の選任など、外部から採用なさっているということも承知しております。ただ、多くは出向の方で、ここ20～30年、業界内でずっと問題になっているのですけれども、当然ですが、２年ないし３年で帰っていかれるということで、海外のそういったＤＭＯを調べていただくといいのですが、絶対にキーパーソンがいます。その方に言えば、その方への信頼で、いろいろタイの洪水や、どこどこの災害とかありましたけれども、その人が来てくれと言うなら大丈夫ということで、やはりそこの開催地に決めたりと、そういったことがあります。

　そうすると、今の問題は大阪に限らないのです。どこの自治体の観光局、ＤＭＯ、コンベンションビューローさんも含め、いざというと人がいません。プロパーの方はいらっしゃるのですが、やはり権限といいますか、やれる範囲が小さいことが多いのです。長く大阪観光局に勤めている方が、今変わり始めているので、少し前に出はじめてきてくださっているのですけれども、聞けば、そこもやっていらっしゃらなかった、そこも担当できていなかったというふうなことを伺い、ああ、そうなんだと思いました。それは人事政策やいろんな問題もあると思うのですけれども、そういう意味で、大阪はほかよりもすごく恵まれているといいますか、人材という意味では大都会ですし、もちろん大阪に限らず関西からでも、もしくは専門家をヘッドハンティングしてくるとか、いろいろな手があるかもしれません。何か観光、コンベンションということでよく言いますが、コンベンションには限らないと思います。そこに先ほどのおもてなし人材という意味ももちろんあるのですが、戦略人材、さきほど福島さんもおっしゃったところにぜひ施策として、人にお金をかけて、魅力がある分野としてそこに引きとめ、そこでそういう方が複数、あるコアとして集まっていただくと、今一過性でこの委員をさせていただいて、責任半ばの話を申し上げて本当に申し訳ないと思うのですが、そういう人が絶対要ります。それが大きなキーになります。そのバックアップができるのは、やっぱり行政ではないかと思います。

**福島会長**

　ありがとうございました。はい、佐藤さん。

**佐藤委員**

　観光に対する価値は十何年前と全く違ってきていると思います。あのころは例えば観光カリスマと言ったり、本当にこれから観光がゼロのところからどう立ち上がるかというときのその話と、まだ余り変わっていない部分があるのではないかと思います。ある意味では、観光として成熟はしていないけれども、規模という意味ではすごく大きくなったし、逆にそれにかかわる人たちの意識も変わってきたと思います。なので、昔やっていたことが足りないからというようなことはもうやめて、やはりもっと違うところまでいったほうがいいのではないかと思います。さきほどそれは玉岡さんが言われたガイドブックや、多言語化、ハラルなど、さきほども少し言いましたが、ある程度事業者で当然やるべきようなことは事業者にお願いし、こういうふうにやればいいよというような観光カリスマ、時代にあったいい事例をちゃんと知らしめることがすごく大事だと思います。あとは自助努力を待って、そこで勝ち組と負け組ができて、それでいいと思います。そういうような感覚を入れていかないと、あれもこれもとなってしまうので、行政がいろんなところに入っているのですけれども、逆に捨てるということをしたほうがいいのではないかなというふうに、私は印象として思います。

**高橋委員**

　すみません、もう一回発言させていただいていいですか。

**福島会長**

　どうぞ。

**高橋委員**

　私、武内委員がおっしゃったことに大賛成のほうでして、海外のＤＭＯは行政からの出向もいませんし、それから民間事業者からの出向もいません。オールプロパー社員なのです。そこでプロが育っていくのです。私は、観光協会、観光連盟に勤めていらっしゃる方に、海外のＤＭＯを視察した後ヒアリングして回りましたが、非常に残念な話も聞きました。課長どまりで部長以上は全て出向者だというようなことがあると、モチベーションが湧きません。あるいは今のお話で出てきたように、２年か３年で、それは民間事業者であっても出向であっても、帰ってしまうことによって、いわゆる専門連鎖が絶ち切られてしまい、自分のほうが専門性が高いのに、上のほうの人はその専門性がありません。そういう人に判子をもらって歩くことのむなしさは一体何だと、こういうようなことをおっしゃいます。

　人が継続していくというのは、いわばプロ化するということですから、私はそういうようなことが観光局などにも必要ではないかなというように思います。財界と府・市との間の費用分担のところから、スタートの地点はそうなのかもしれませんが、だんだんとそういうようにプロパー社員の人材育成ということを踏まえて考えていくということがここに書かれていれば、私は大大大賛成と、そういうような言い方をしたいぐらいなのです。そういうようなことが本当に、それぞれに自助、共助というような思いを持っていくということなのだろうと思います。

　佐藤委員の意見にも本当に私、賛成でして、多言語のプラットフォームというのは民間事業者が、言語の数は少ないけれども、既にやっています。ネット上で。それからタッチパネルで指差し確認ができるものもあれば、オペレーターを呼び出して、そこで通訳してもらうものを24時間でもあれば、それを月額6,500円で提供しているわけです。逆にそういうような民間事業者が育っていくように仕向けていくほうが大事で、そこに行政がお金を出して、自分たちでサポートしてあげましょうと言った途端に、いわゆる経済サイクルが回らなくなってくるということもありますから、本当に行政は一体何が必要だということを考えていくべきではないかなというように思います。

**福島会長**

　ありがとうございます。

　プロパー人材は、そのとおりですね。僕も観光局会長をしていますけれども、すごく入れかわりが激しく、プロがいないのです。それは日本の観光産業が少ないのです、プロの人材が。

**高橋委員**

　そうですね、おっしゃるとおりです。

**福島会長**

　それはさっき佐藤さんが言ったように、観光というのは産業のヒエラルキーで言ったら、すごく低いところにあったのです。でも、今は政府も成長戦略だと言ってきているので、これは逆にチャンスではないかと思います。いないのは問題なのです。だから、どうしたらそういうプロの人材が育つかということなのです。僕は大学などで、もっとやらないといけないと思います。本当に。それからガイドさんでも、何となくガイドさんというのは日本で低く見られています。何かそういうのが総論ですけれども、観光を日本の成長産業にするときに、大事なところだと僕も思います。

**高橋委員**

　そうですね。日本の場合は、どうしても雇用の流動性が低いだけに、新たなそういうノウハウを持った人材を最初のところから置けというのは無理だと思いますから、ステップアップしていくというようなことでプロ化していけばどうかとは思います。

**福島会長**

　角倉さん、どうぞ。

**角倉委員**

　今のお話で、出向云々というお話になりますと、私どもの協会もなかなか厳しいといいますか、そういうところがございます。おっしゃられることは、でも本当にそのとおりだと思います。やはり一定の期間で入れかわっていく云々というのは、本当のプロというのが、果たしてどう成長といいますか、なっていくのだろうというのは、まさにおっしゃるとおりだと、そのように私も今感じている次第です。

　すみません、資料のところで、官と民というところのちょっと関連みたいなことなのですけれども、この中に観光案内所の拡充・機能強化支援というところがございます。今、私どもの協会の会社ももちろん民間の企業ということになるのですけれども、大阪市内に訪日の方を対象にした案内所といいますか、そういうのをつくってきております。実際、具体名で言いますと、ＪＴＢ、そしてＨＩＳも心斎橋のほうにつくりました。ＪＴＢに関しましては、関空のほうにも、そして一番最近では京都にもつくったということで、その数字といいますか、その業績をちょっとお聞きしましたら、かなりいい状態であるとのことです。民間でありますので、いわゆる目的は販売なり何なりで企業としての収益を上げるというのが目標になるわけですけれども、実際の訪日の方にとっては、いわゆるサービスが提供され、チケットを買ったり、そういうことで非常に役立っているというか、そういうことを聞いております。

　民間でもこういう形での案内所をつくっていっているというところで、官と民というのでしょうか、いわゆる民に対するサポートのような、例えば観光案内所は私どものほうでどうだ、やらないかみたいなといった形でＷｉｎ－Ｗｉｎというのでしょうか、そういうのも一つ考えられるのではないかと思います。今申し上げたような２社という形ではありますけれども、今後においてまた新たな会社なりが手を挙げ、そういう形でやっていくというのも何か考えられるのではないかなと私は思っている次第でございます。

**福島会長**

　ありがとうございます。田中先生、何かございませんか。よろしいですか。

**玉岡委員**

　では、すみません。

**福島会長**

　はい、どうぞ。

**玉岡委員**

　先ほど、ガイドブックはもう必要ないといったようなことで、本当に佐藤さんがおっしゃったように、みんながやっているようなありきたりなことは省いていくということが本当に大事なことだと思います。では、何を残すかということで、情報発信です。こんな成果を上げているということをしないといけないというのが、最初に高橋先生のお話でもありましたけれども、やはり大阪で魅力的なイベントなど、最近よく出てきて、その広報が足りてくれば、中之島に行ったら、何かきれいらしいなというふうにイメージが塗りかえられるなど、発信をしていただくということがやはりとことん大事な、何を省いても最後はここだと思います。資料２の４ページで何か大阪府の役割について、いろいろムスリムの方の対応や、それからいろんな多言語対応というので、ホームページという言葉、「ＨＰ」という言葉が出てくるのですけれども、今それはどんなにされているかを、すみません、私、これ（タブレット端末）で今見せていただいたら、全然多言語対応になっておらず、長い文章でだらだらと、大阪は買い物天国で全てそろってという、雑誌感覚で読むにはいいのですが、やはり参加型のホームページをつくっていただいたほうがいいのではないでしょうか。来た人が、ここはよかったという、いわゆる「食べログ」など、ああいうのはそれなりに問題もあるのですけれども、行った人が評価して、情報発信をしています。そういうところをつくっていただかないと、何か上から目線でこんなこんなでと言われても、読んでいる間に疲れてきて、では、どこへ行けばいいのかというので終わります。どの項目を見ても。たまたま大阪観光局さんのほうになるのでしょうか、コンベンションで出てきたと思うのですけれども。ですから、何か一本に絞っていただいたほうがいいのではないでしょうか。

　例えばソウルだと、「ソウルナビ」とかいうのがあって、逆に我々が行くときは、例えばどこで何をしたい、エステをしたいといったら、エステで候補が上がってきて、自分で選べる、要するに写真と口コミで選べるというのができているので、「大阪ナビ」というのを早急に、みんなの力でつくり上げるホームページというのが要るのではないかと思います。管理者としては、こんな成果が大阪で、このイベントがあって、これだけ集まりましたよとか、これだけトイレがきれいになりましたよという、そういう行政、それから官民力を合わせてお招きする側が、これだけ頑張りましたよというのを鉢巻きとしてやっていただいて、中はみんなで、それぞれ大阪が好きだという人に加わっていただくという、一本化をする必要があると思います。どのホームページを見たらいいかわからない状態なので、ぜひそこで情報を集める基地、そして発信する基地をつくっていただくところが一番核になってくるのではないかなという気がしました。

　それに加えて、ガイドさんの話が今出ているのですけれども、金閣寺などで、海外からガイドさんを連れてこられて、中途半端な知識で、本当なのかというような説明をされて、それで日本を理解したような気になって帰られるということがあります。これが一番残念なことだと思いますので、やはりちゃんとしたスキルを持ったガイドさんにしてもらわないといけないのですが、日本で頼むと高いからなど、向こうには向こうの言い分があるようなのです。ヒントになるかどうかわかりませんが、エジプトのカイロの国立博物館、要するにツタンカーメンの黄金のマスクがあるところなのですけれども、あそこに行けば、ガイドではなくて、機器、イヤホンガイドを渡されます。それが入場料に入っており、いや応なくさせられますが、機器が悪いのです。中国製かエジプト製かわかりませんが、もうほとんど雑音が入って聞こえず、私たち、そのときはツアーで行っていたので、日本の旅行者が全員集合のときに困るのでというので持たされていたパナソニックのものをすると、本当にクリアで、ガイドさんが日本語でしてくれて納得したということがありました。幸い大阪にはそういうすぐれた世界に誇る電子機器の会社もあるわけですから、それこそそういうところとタイアップなりをして、ちゃんとした文化を理解してもらえる、何かそういうシステムづくりというのも、やはりホームページの次ぐらいに急がれることではないかという気がします。プラス先ほどの高橋先生のチャートで出てきたいらつき、嫌悪というところになっている外国人のマナーの悪さですけれども、やはりトイレの使い方といったことは、トイレに入ったら、そういう使い方などが流れるぐらいにしてもらわないと、観光客が入った後に、どうしたら、こんな汚れるのだろうというすさまじい使い方をされています。だから、やはり一から手とり足とりで教えてあげる、何か観光イコール教育のような文化を理解、コミュニケーションの本当に基本中の基本ですけれども、心地よく同じ空間に共存していられるために必要なものというのを、どこかで教えるようなシステムが絶対出てくると思います。逆に、日本に行って学び、トイレは銀行のように並ぶといったことなど、日本に行ったならば、日本の礼儀正しさなどを持って帰っていただけるようになれば、かけたお金以上のものがあると思います。日本人も気持ちがいいし、日本は行儀がいい、マナーがいいというものをお土産に持って帰っていただくという、そういうところに視点を置いてやっていただいたらどうでしょうか。

**福島会長**

　ありがとうございました。

田中先生、どうぞ。

**田中委員**

　これは本当に評価というか、考え方がいろいろあって、難しいことだと思いますが、大阪府として実施すべき施策で、行政と民間という両方を並列して書いています。私はその中でやはり、行政と民間とが一つの観光政策ということで協働してするということの重要性はもちろん否定はしないし、それは重要だと思います。それとともにやはり、行政が、先ほど会長がおっしゃったような５億円の金額を投入してやるというパブリックな、つまり行政がやって初めて正当性を持つというか、行政以外にできないものは何なのか、例えば５つぐらいに大きくブロック化してやっていく中で、極めて直感的に言うと、それはやはり優先順位というのがどうもありそうな気がしてなりません。例えば安心・安全の確保など、これは日本人であろうが、外国人であろうが、やはりそれはもう人命等に場合によっては関係するという点で、この整備というのはやっぱりパブリックがしないとできないだろうと思います。

　もう一つは、これも非常に難しいのですけれども、観光客受入のための基盤整備という場合の、この基盤整備の意味内容です。つまり、例えば観光客に案内するガイドのそういう施設等は行政しかできないかというと、私はそうではないと思います。難しいところがありますが、今おっしゃったように、例えばトイレの整備などというのは、やはりある段階においてはパブリックが急速に整備をするということも正当化される場合もあると思います。そういう観光というか、観光客及び日本の人、あるいは大阪の人がそれで快適になるような基盤、物的基盤をまずどうつくるかというものが、例えば道路整備だとか、港湾整備だとか、それに準ずるようなものとして、どうしても不可欠なのだろうなというふうに思います。

　もちろん、それ以外にもいろいろ重要だと思いますが、やはりパブリックとしてやるべき優先順位がそれなりにあって、それ以外のことについては、やっぱり民が利潤獲得活動をインセンティブにしながら、そのことを通して社会的な貢献もするという、そういう点でうまく組み合わせばいいという話なので、やっぱりパブリックとして、例えばここに５つぐらい書いている優先順位の一体何が重要であって、かつその中で何をしないといけないから、府としては頑張って、将来皆さんに負担を求めるし、場合によっては、府の一般予算からもこれは必要だからくれとかいうふうにいうのだと思います。やはりそういうような優先順位、あるいはある種価値判断のようなものが入るので、少し見解が分かれるかもしれないと思います。しかし、その優先順位のようなものを、どうしていくかという議論で、ある程度整理ができれば、それを整備するために、この基準で官民頑張ってやりましょうというような、あるいは一定の場合に、一定の層の人に、一定の負担を求めましょうと、こういう議論になるのではないかという、そういう印象です。

　以上です。

**福島会長**

　ありがとうございます。はい、どうぞ。

**高橋委員**

　今日、各委員の皆さん方から出てきた意見というのは非常におもしろいなと、自分自身も勉強になると思ってお伺いしているのですが、こういうようなものを集約していこうと思うと、今まで我々が観光行政、あるいは観光振興において触れてこなかったところに対しても、多分一定の議論をしておくということが必要になってきたのだというように思います。例えば玉岡委員がおっしゃった「大阪ナビ」のようなものをつくっていく、それを双方向でやりとりしていくというのは、いわゆる消費者側からすると、すごくおもしろい話だと思います。その視点に立ってつくっていくということになり、例えばこれを大阪観光局さんがおつくりになるのであれば、会員しか載せないというのが今までのやり方なのです。私は大阪観光局の予算構成のあり方の細かいところがわかりませんので、何とも言えませんが、ある観光協会は70％が市の補助金だと、30％が会費であるというようにおっしゃっていて、だから会員のためにやらなければいけないのだと、こういうようなお話を聞かせていただいたことがあります。

　ただ、その会員の内訳というのを見てみると、全体のうちの25％は会費としては入ってはいるものの、実は市の外郭団体から会費として納入されているわけですよ。ということは、市の税金が迂回して入っているだけにしかすぎない。じゃ、95％が市の税金で賄われているとしたら、会員しか載せないとかということ自身が、実はこれ、つじつまが合わないのではないかなということになるわけです。確かに今のような、例えばエステという話になっても、会員のエステティシャンのところだけ載せるのか、消費者から評判のよかったところをリスティングしていくのか、こういうやり方が違ってくるということは、結局今までの観光行政、あるいは観光協会がやっていたことを一度ちょっと見直し、だからこそこういう財源が要るのだということにしていかないといけないのではないかとは思います。

**福島会長**

　ほか、どうでしょうか。

　それと、さきほど（高橋）先生の資料に、イラ立ちとあり、これについて新聞でしか見ていませんけれども、大阪市の不法駐車をしている近辺の住民は嫌がっていますよね。逆に住民としては、インバウンドのお客様が増えたときは何で喜ぶのでしょうか。一つは自分の街がきれいになるということだと思います。それから経済効果、街が活性化するということ、また、住民も「えっ」と思うようなところに外国人がたくさん行っていることを知り、それで、自分の街の歴史や文化を知るというのが受けいれるほうから見たら、すごくいいことではないかと思います。そういうことも、かなりのところ、行政の役割があると思います。だから、そういうことをやれば、懸念されているようなイラ立ちではなく、本当に外国人を心からお迎えして、まさに民間の草の根の交流ができると思います。何かそういう姿をつくり出すのが一つのこれからの観光ではないかと、僕はいつも思っています。

**高橋委員**

　そう思います。だから受入体制の整備というのは、住民の皆さん方に対する対応ということもあるということだと思います。

**福島会長**

　ほかはいかがでしょうか。

　いろんな非常にすてきな意見をたくさんいただいておりますけれども、これだけは言い残したというのはありますか。

　ボリューム的に、少し関空の状況だけご説明しますと、関西空港の訪日外国人が、2013年と2014年で約２倍になっています。去年が700万人です。今年に入りましても、４月、５月の前年同期比でいきますと160％ということですので、関西空港ベースでいっても、この2015年は外国人が1,000万人を超えそうです。ここに出ているインフラの受入環境整備が追いついていません。これは国も行政も民間も一生懸命やっているのですけれども、要は余りにも増え方が激しいので追いついていないというのが、多分僕が現場にいたときの感覚です。それでいきますと、関空のシェアで、外国人の出入国が大体二十四、五％です。多分ここ一、二年ぐらいには30％になると思います。これはとどまるところを知りません。今、中国の36都市に飛んでいます、飛行機が。私が全部どこに飛んでいるか言えないぐらいたくさん飛んでいまして、この人たちを中心に、日本各地、関西各地でものすごい消費活動が起こっています。ですから、ビジネスから言うと、ものすごく大きなビジネスチャンスがあります。ただし、お客さん側は選べますから、大阪・関西に来ても、何かいまいちだなとなると、お客さんは他を選びます。ですから、我々はやはりできるだけたくさんのお客さんに来ていただき、住んでいる住民も街も元気になる、そういう姿をつくり出していくのが必要かと思いますし、数的に言ったら、もっと増えると思います。

これはよくジョークで、中国人が日本に行くときにどこを選ぶかといえば、中国人が行ってないところを選ぶというジョークがあるらしいのです。それぐらいなので、逆にそれは日本や関西にすばらしい観光資産・資源があると思うのです。これはやはり使わない手はないなと思います。ボリューム的にはそんなふうな感じに今なっているということで、政府が言っている2020年の2,000万人は、多分この流れでいくと、２年ぐらい前倒しになるのではないかと思います。その中でも関西はシェアが非常に高くなってきていると、こんな状況になっています。

ほか、何かございませんでしょうか。

今のをまとめるというのも、そのまとめる能力はありませんけれども、一つはやはりキーワード的に言ったら、資料１にも連動いたしますが、やはりいま一度官と民の役割分担をすることですね。これはある意味では財源、お金のところにも連動してくると思いますし、民がやることは民でやってもらい、官ができないことはある程度プライオリティーをつけて、優先順位をつけてやるということが多分皆さん方の大きな一つの意見であったかと思います。

　それから、これは先進事例の勉強、これは佐藤委員からもありましたが、僕は実は、このゴールデンウイークにラスベガスに行きました。これは何もカジノをやるためではなく、統合型リゾートを関西に誘致しようというのをいろいろやっていまして、そこで４つのＩＲ事業者さんの話を聞きました。ＭＩＣＥの話を聞きまして、僕らがやっているのは小学生で、彼らは大学院生だなというふうに思いました。これは事業の規模も全部違いますから、一律に言えませんけれども。かつＭＩＣＥは規模から人員からすごいです。ですから、やはりいろんなよその先進事例を一度この検討会議でも、事務局は大変だと思いますけれども、とりあえずはホテル税等々を含めて、それから高橋先生が言われているＤＭＯですね。あれはたしか、ニューヨーク観光局などには多分あったと思いますけれども、そういうことも少し議論をしていけたらというふうに思っています。

　それから、実施していくべきことについては、優先をつけてやっていこうということです。これは僕が現場から見た今の大阪について、非常にミクロで言いますと、３つの課題があります。１つはホテルが不足していること。２つ目は、これは大阪市内ですけれども、観光バスの駐車場がないということです。３つ目が、関西空港の入国・出国の時間がかかり過ぎているという、この３つが実は本当に足元の課題です。これはやはり冒頭にも言いましたし、さきほども言いましたが、お客様が選ぶわけですが、ホテルを増やすのに、急に大阪府が頑張ってもできません。まさにこれはいろんな施策をとりながらやっていくことが必要だと思います。今、足元ではその３つが喫緊の課題になっていると思います。ホテルは民間ですよね、主に。それから駐車場は大阪府・市、関西空港の入国・出国でいけば、これは国と関西空港です。我々民間としては、やれることはすぐやりますけれども、やはり入管の人はなかなか増やし切れないというようなこともありますが、やはり冒頭に言いましたように、官と民の役割分担、それで民間がやれることは民間にやってもらいたいと思います。そういうところももう少し色合いをつけて、次は事務局ですばらしい資料を出していただけると思いますので、それをぜひご期待いただきまして、今日はこれで終わらせていただきます。

本当に今日は、長時間ありがとうございました。

**司　会**

　以上をもちまして、本日の検討会議を終了させていただきます。どうもありがとうございました。