

No	提 案 名	提案団体名	
		代表者氏名	所 属
1	インバウンド振興にむけた市内観光ルート 『YUKAI SANPAI UTUNOMIYA』 の開発	宇都宮共和大学 シティライフ学部 ホテル・観光コース ホテル・観光研究会	
		吉川 諒	宇都宮共和大学 シティライフ学部
		指導教員 氏 名	西山 弘泰

1 提案の要旨

近年、わが国における外国人観光客が急増していることは周知のとおりである。政府は訪日外国人の目標を2020年に4,000万人、2030年には6,000万人と、意欲的な数値目標を掲げている。それが実現されるかはともかくとして、今後外国人観光客がこれまで以上に増加することは間違いない。提案者たちは、本提案が端緒となって、多くの外国人観光客が行き交う「うつのみやの未来」を思い描いている。

さて、宇都宮市は東京から1時間以内という好立地にあり、「餃子」、「カクテル」、「ジャズ」、「自転車」「大谷石」といった観光資源を有するなど、観光ポテンシャルは他の都市に引けを取っていないと考える。ところが、宇都宮市では観光に力を入れているとは言い難い状況なのが現状である。例えば、『第5次総合計画』をみても、観光振興をうたった文言はほとんどみられず、宇都宮市が観光に対してあまり力を入れていることがうかがえる。また、本市において多数配布されている観光マップは、観光スポットの羅列にとどまり、何が宇都宮市の魅力なのか、何をテーマに回遊すればよいのかがはっきりせず、いわばルートやテーマが観光客任せとなっている。本市としても、観光客にルートやテーマを委ねるのではなく、むしろどこを回らせたいためか、何を見てほしいのか、明確なメッセージを発信するような攻めの観光政策が必要と思われる。

そこで本提案では、本市におけるインバウンド振興を目的とした観光テーマの設定と観光ルートの開発を目指すとともに、外国人向けの観光マップの作成も行う。

2 提案の目標

2020年の東京オリンピック・パラリンピックを目前に控え、ハードの整備（特にインバウンド対策）には時間の猶予がない。一刻も早く、観光客の誘致策を推進する必要がある。そこでソフトな取り組みにより宇都宮市の観光振興を図る方法として、外国人観光客誘致を目的とした観光テーマの設定と観光ルートの開発を提案する。

図1は従来の宇都宮市における観光スタイルと今後推進すべき観光スタイルをまとめたものである。これまでは宇都宮市に訪れた観光客は、餃子や大谷など、個々の嗜好や知識に応じて観光スポットを選択していた。そうすると①個々の観光資源の印象が薄くなる、②選択したり、アクセス方法を考えたりする手間がかかる、③魅力のある観光スポットを見過ごす可能性がある、④回遊性が乏しく短時間滞在となる、といった問題が生じると考えられる。

一方で、個々の観光資源をテーマとして繋ぎ合わせ、ストーリー性を付与することによって、①弱い観光資源が結びつき大きな魅力や感動を与えることができる、②自分の嗜好に合ったテーマとコースを選択でき、観光コースを考える手間が省ける、③複数のルートを回ることによって宿泊を伴った長時間滞在になり経済効果が発揮される、などといった効用が期待できる。

本提案では、観光テーマとルートの設定にあたり、本学の留学生へのヒアリングや観光庁等の資料の分析を行い、外国人観光客のニーズを洗い出し、設定した。その結果、本市において量的に十分な資源を有し、かつ外国人のニーズが高い「日本の精神文化と神仏信仰体験」に着目し、

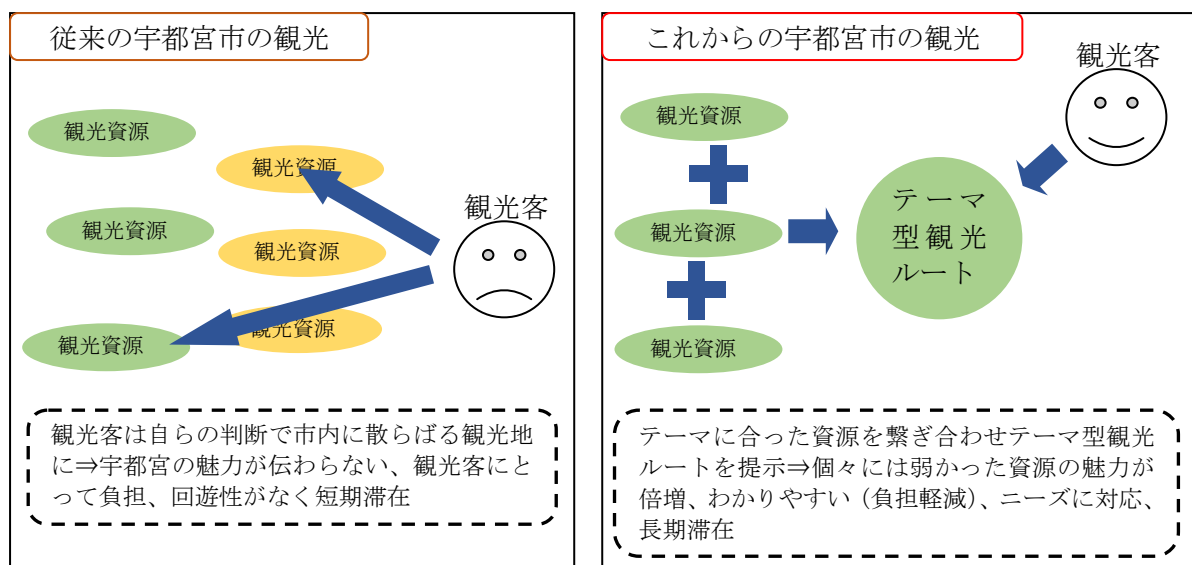


図1 観光テーマ・ルート設定のイメージ

「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」と題する観光テーマ、ルートを設定した。観光ルートの設定と同時に、外国人向けの観光マップの作成も行った。対応言語は、英語、中国語（簡体字）、ベトナム語となっている。

本提案は、あくまでも今後本市で用意すべき観光テーマの一つに過ぎない。本提案に進めるにあたり培われたルート開発や地図作成のノウハウを、次なるテーマと地図作成につなげ、本市がもつ多彩な魅力を、訪れたすべての観光客にPRしていきたい。

3 現状の分析と課題

(1) 宇都宮市の観光の現状

1) 観光者数

本節では、宇都宮市における観光の課題を明確にするため本市の観光の現状について概観する。ここでは、「宇都宮市観光動態調査」「宇都宮市観光振興プラン」を中心に、宇都宮市経済部観光振興課・都市魅力創造課と栃木県産業労働観光部観光振興課・栃木県観光物産協会へのヒアリング調査の結果（表1、写真1）を含めて述べていく。

宇都宮市は図2にあるように近年、観光客入込数と宿泊客数が増加している。しかしながら、観光客入込客数が1,470万人（2015年）であるのに対して、宿泊客数は152万人と大きなギャップがある。表2は、宇都宮市来訪時の宇都宮市以外の目的地を聞いたものである。宿泊旅行の場合は、日光や鬼怒川、那須が目的地になっている。つまり、宇都宮は他の観光地の途上に立ち寄る観光地と言える。宇都宮市観光交流課の話でも「宿泊者の多くは、ビジネス客であり、レジャー目的の客は、日帰りであったり、日光や那須に宿泊したりするため、宇都宮の宿泊は少ない」とのことであった。また報告者の雑感ではあるが、宇都宮市では温泉旅館や高級ホテルも少ないために、宿泊地としての魅力が低いと感じた。

表1 栃木県、宇都宮市の観光についての現状把握調査

対象	日にち	内容
宇都宮市観光交流課・都市未来創造課	6月6日	宇都宮の観光資源、観光の現状や課題、宇都宮市の観光政策などについて1時間半ほどの講義と質疑応答。
栃木県観光振興課・栃木県観光物産協会	7月11日	栃木県の観光振興への関わりと来年度行われるDCの概要説明。県観光物産協会の役割について講義と質疑応答。



写真 1 栃木県と宇都宮市へのヒアリングの様子（左：宇都宮市役所、右：栃木県庁）

資料：提案者撮影

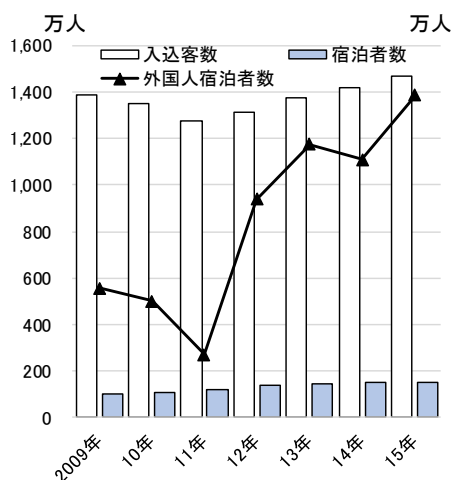


図 2 宇都宮市の観光入込客数と宿泊者数、外国人宿泊者数の推移

資料：栃木県観光客入込数・宿泊数 推定調査より

表 2 宇都宮市来訪時の宇都宮市以外の目的地

	「日帰りレジャー等」の場合 (%)	「宿泊旅行」の場合 (%)
日光も来訪した	28.9	39.1
鬼怒川も来訪した	13.3	23.4
那須も来訪した	18	23
益子も来訪した	8.9	8.9
佐野も来訪した	15.5	9.9
足利も来訪した	8.7	4.8
栃木県内のその他のエリアも来訪した	16.2	13.3
栃木県外のエリアも来訪した	7.9	6.5
「宇都宮市」以外は来訪していない	41.6	28.2

資料：平成 28 年度宇都宮市観光実態調査より

以上のようなギャップを縮め、消費額の少ない日帰り旅行から、経済効果が大きい宿泊を伴った観光に軸足を移すためにも、テーマ性を持った観光ルートの開発が必要である。

2) 宇都宮市の観光資源

宇都宮市には「カクテル」、「ジャズ」、「自転車」など、多彩な観光資源にあふれているが、個々の知名度は低く、宇都宮市を全国的に見た場合、突出している観光資源はやはり「餃子」である。平成 28 年度の宇都宮市の餃子消費量は全国 2 位であったが、「宇都宮餃子まつり」には 14 万人もの人が参加しており、餃子のネームバリューが高いことがわかる。それは表 3 から伺い知ることができ「餃子を食って宇都宮へ来た」という旅行者が圧倒的に多い。

一方で餃子以外の観光資源の認知度が低い。特に注目しているのは、市が推しているカクテルやジャズがかなり低いことである。また、大谷もそれほど高いとは言えない。このことから、宇都宮市が観光資源と考えていることが、観光客にとって観光資源としてとらえられておらず、ミスマッチが生じている可能性が指摘できる。また、提案者らは「ジャズ」「カクテル」「餃子」「大谷」など単体で

表 3 宇都宮市来訪時の宇都宮市以外の目的地

餃子	62.4
カクテル	3.0
ジャズ	3.1
飲食	26.4
散策	24.4
ショッピング	38.4
ロマンチック村	14.7
ほたるの里梵天の湯	2.5
名所・旧跡	6.8
二荒山神社	13.0
餃子像	4.5
文化芸術施設	7.8
大谷資料館	8.4
レジャー・娯楽施設	8.1
プロスポーツ観戦	2.3
ハイキング・自然散策	2.3
キャンプ・スポーツ	2.1
スポーツ施設	3.2
農業観光	2.3
産業体験	0.9
イベント・催し物	5.9
帰省	16.0
ついで	16.2
その他	4.9

資料：平成 28 年度宇都宮市観光実態調査より

PR しても、餃子を除いては個々の観光資源の誘客力が弱いのではないかと考えた。こうしたことも各観光資源を点ではなく、線や面にし、テーマで観光を PR しないといけない考えた背景である。

(2) 外国人観光客の現状とニーズ

1) 外国人観光客数

宇都宮市や栃木県の外国人宿泊者数の特徴は、近年の日本全体における外国人観光客の急増に対して、その伸びが鈍いということである（図 3）。これは観光客増加の波に、栃木県や宇都宮が乗り切れていないということを示している。その理由は、観光地としての魅力の低さなのか、それとも東京との位置関係や、いわゆるゴールデンルートから外れているからなのか、または、PR や誘致の努力が足りないのかわからないが、少なくともレジャー目的の観光地として認識されていないことは確かである。

次に、宇都宮市を訪れる外国人観光客の国籍をみていく。宇都宮市は、アメリカ、中国、台湾、イギリス、インドが外国人宿泊者数の上位 5 か国である（図 4）。一方、栃木県全体では台湾、中国、アメリカの順となっていて、両者の順位にはかなりの違いがみられる。こうした違いが生じる要因として、宇都宮の場合は、ビジネス客が多いのに対し、栃木県全体ではレジャー客が多いためと考えられる。つまり、宇都宮はレジャー目的の外国人観光客は少ないことが指摘できる。

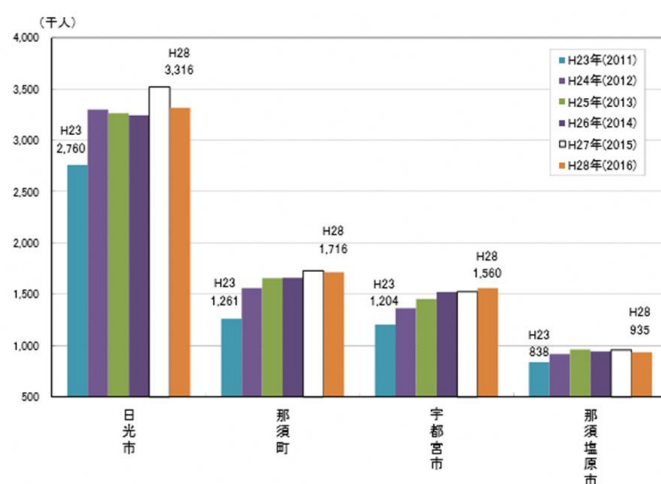


図 3 宇都宮市と栃木県他地域の外国人観光客数

出典：平成 28 年栃木県観光入込数・宿泊数推定調査結果より転載

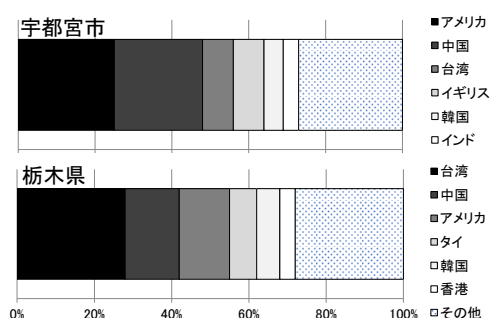


図 4 宇都宮市（上）と栃木県（下）の外国人観光客の国籍内訳

資料：平成 28 年栃木県観光入込数・宿泊数推定調査結果より

2) 外国人の観光ニーズ

外国人観光客の人々に宇都宮市に来てもらうためにはどのような観光資源を PR していけばいいのだろうか。図 5 は訪日外国人の観光ニーズを示したものである。「訪日前に期待していたこと」「訪日前に最も期待していたこと」をみると、総じて「日本食、自然・景勝地観光、ショッピング」などが高くなっている。また、歴史・伝統文化体験や日常生活体験も比較的ニーズがあることがわかった。さらに「次回したいこと」という質問項目については、日本食やショッピングが低下し、より文化的アクティビティを求める傾向がみられることがわかった。現在、特に中国や東南アジアの人々は、来日一回目という人が多い。しかし、今後は所得の向上とともに、二回目以降のリピーターも増加することから、文化的アクティビティへのニーズが高まる可能性がある。その場合に備えて、本市では、特に文化や歴史を活かした観光開発が必要である。

次に、国籍による観光ニーズの違いについても、若干の説明を加えておきたい。日本政府観光局 (2016) 『平成 28 年訪日外国人消費動向調査報告書』によると、中国からの観光客は、総じて大

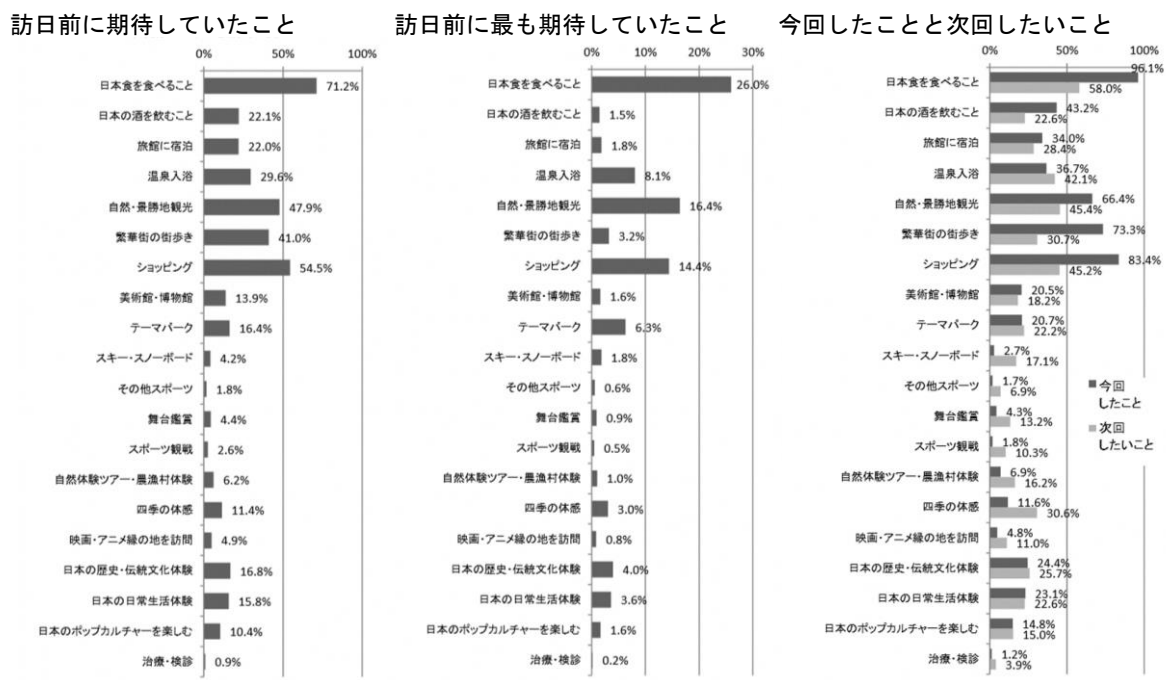


図5 外国人観光客のニーズ
出典：「平成28年訪日外国人消費動向調査報告書」より転載

都市におけるモノ消費が主流である。一方、東南アジア、米国、ヨーロッパ各国においては、コト消費へのニーズが高く、東南アジアでは自然景観など、欧米では、日本食や伝統・文化・歴史などに対するニーズが高い。よって、本市では東南アジアや欧米の観光客をターゲットにした観光ルートを進めるべきと考えられる。

(3)外国人向け観光ルート「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」

本提案のタイトルでもある「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」の開発するにあたり、実際に外国人のどのような箇所やポイント、内容に興味を示すかが判然としなかった。そこで、10月10日に本学留学生を対象にした日帰りバスツアーを実施した。バスツアーに参加した留学生は17名で、そのうちベトナム人11人、中国人5人、ネパール人1名でアジアが中心となった。本来、多様な地域、世代から構成されることが望ましいことは言うまでもない。本件については今後の課題としたい。本研修旅行の目的と内容は表4に示す。

表4 本学留学生を対象にした日帰りバスツアーの概要

目的	・留学生が日本や宇都宮市の文化や歴史を、体験を通して学ぶ ・ホテル・観光コース学生が旅行の計画作り、引率を行い、実地研修の機会とする ・外国人の観光ニーズについて留学生からその意見を聴取する
参加者	・教員3名（国際交流センター教員、ホテル・観光コース指導教員） ・本学シティライフ学部の留学生（20名程度、全員参加を呼びかける） ・ホテル・観光コースの学生4名、ホテル・観光研究会の学生5名
案内者	・宇都宮市文化財ボランティア・坂本明氏
コンセプト	・日本の神仏信仰や日本人の精神性について歴史軸から知る ・日本の伝統的な食（そばや芋を中心とした山の幸）を知り、堪能する ・大谷地区の美景を体感する
移動方法	・市中心部は徒歩、長距離移動は貸切の中型バス
タイムスケジュールと研修箇所	大学出発(9:00)⇒二荒山神社(9:15～9:45)⇒松が峰教会(10:00～10:20)⇒宇都宮城(10:30～11:00)⇒多気山不動尊(11:30～13:00)⇒昼食・桃畑茶屋(13:00～13:45)⇒大谷寺と大谷景観公園(14:00～14:30)⇒大谷資料館(14:40～15:30)⇒大谷出発(15:45)⇒大学到着(16:15)

1) 日帰り研修旅行までの流れ

本学留学生対象の日帰り研修旅行を企画、実行するまで 5 段階の行程で作業を進めた（表 5）。まず、先述のように①、②宇都宮市や栃木県の観光の現状を把握するために、宇都宮市観光交流課・都市魅力創造課と栃木県観光交流課に対してヒアリング調査を実施した。そこで得られたデータや情報をたよりに、宇都宮市の観光の現状をまとめた。その現状を踏まえて、「日本の精神文化や信仰」をテーマに観光ルート開発を行うことが決定した。

次の段階が③の観光コースの具体的場所の設定である。具体的場所の選定のために、市内の「日本の精神文化や信仰」に関する施設をリストアップし、夏休み期間中に、各自分担して当該スポットをまわった。④では夏休みの調査結果を持ち寄り、どの観光スポットが適切かについて話し合いを行った結果、5つの候補地が選定された。そして、⑤で宇都宮市の文化財ボランティアの中でも、特に市内文化財に詳しく、外国人に対する理解の深い坂本明氏にガイドをお願いし、一日各観光スポットを巡り、各スポットの解説をしてもらうことで提案者ら自身の研修を行った。坂本氏の解説や現地調査、文献、ネット情報等により各研修場所の概要を示したガイドブック（留学生向けの日本語資料）を作成した。以下では、ガイドブックをもとにした各研修場所の概要等を示す。なお、本ガイドブックは A4 ページで構成されている。

3) 参拝スポットの概要とポイント

各研修場所では、解説よりも体験を中心にするよう心掛けた。また、坂本氏や多気山持宝院の僧侶には、できるかぎり簡易な日本語でゆっくり語る（小学生に説明する調子で）ようお願いした。なお、本章のタイトルは「現状分析と課題」となっているが、本項はそうしたことに加え、政策提案的な要素も多分に含んでいるため、政策提案としてお読みいただきたい。

①二荒山神社

【歴史】二荒山神社は歴史が古く崇神天皇の御代からあるとされている。しかしながら、幾度も火事により焼失しているため、歴史的資料はあまり残されていない。宇都宮が宇都宮城の城下町として栄える以前は、二荒山神社を中心とした門前町であり、多くの信仰を集めていた。現在でも宇都宮市街地の中心部にあり、宮祭りや初詣には多くの人が訪れる。江戸時代はバンバ通りがシンボルである二荒山神社と宇都宮城をつないでいた。現在では宇都宮市役所と栃木県庁がその役目を担っている。

	調査対象	日時	内容・目的
①	宇都宮市観光交流課・都市魅力創造課	6月6日	宇都宮市の観光資源、観光の現状や課題、宇都宮市の観光政策などについて1時間半ほどの講義と質疑応答
②	栃木県観光交流課・栃木県観光物産協会	7月11日	栃木県の観光振興への関わりと来年度行われるPCの概要説明、県観光物産協会の役割について講義と質疑応答
③	観光コース・スポットの検討	夏休み期間	統計分析やヒアリングの結果を踏まえ「日本の信仰・精神世界」をテーマにすることを決定 各自、テーマに沿った観光スポットの選定や施設
④	ミーティング	9月7日	メンバーが観光スポットの提案を行い、5つの候補地に決定
⑤	宇都宮市文化財ボランティアによるまち歩き	9月18日	坂本明氏による対象スポットでの解説（予備ツアーの開催）

表 5 ツアー開催までの過程



写真2 研修旅行の様子

資料：提案者撮影



写真3 二荒山神社でのお参り体験

資料：提案者撮影

【見どころやポイント】そもそも神社とは何をするところなのかを解説する。また二荒山神社の階段は日本のラッキーナンバーである 88 段であることを説明した。二荒山神社では、多くの時間を参拝方法の解説と体験に費やした。

②松ヶ峰教会

【歴史】1932 年にスイス人建築家マックス・ヒンデルによって設計された。19 世紀後半に多く取り入れられたロマネスク様式であり、現存する大谷石建築物では最大級とされている。

太平洋戦争時、空襲によって被害を受けた。現在では改修されたが、二階大聖堂の入り口すぐ左側の壁には、撃ち込まれた焼夷弾の焼け跡が残されている。1998 年には国の有形文化財に登録されている。

【見どころやポイント】ここでは教会自体よりも大谷石建築の特徴や宇都宮市にも大谷石の倉などが多数あることを説明した。留学生たちは、教会を背景に記念写真の撮影を楽しんでいた。また、焼夷弾によって焼けた跡があり、戦争の歴史やその悲惨さについても解説した。



写真 4 教会での写真撮影の様子

資料：提案者撮影

③宇都宮城址公園

【歴史】江戸時代、宇都宮は徳川将軍家が徳川家康の命日に合わせて行方、日光東照宮参拝(日光社参)での江戸から 3 日目の宿場町として栄えた。宇都宮城は日光社参の際に、将軍や位の高い家臣などが宿泊するために使われた。宇都宮城が戦に向かない平城であったのは、こうした政治的背景が影響していた。



写真 5 城址公園の波を象った土堀の縁（左）と水を意味する印（右）

資料：提案者撮影

平城である宇都宮城は、山や坂がない、そのため 3 つの堀を築き、そこから出た土を使い土塁を造り高低差を要害とした。堀に挟まれた地帯を、外側から順に一つ目を三の丸、二つ目を二の丸、中心部を本塁と呼び内側に位の高い者が泊まり、外側に行くにつれて位が下がっていった。一度堀はすべて埋められてしまったが、2006 年に改修工事が始まり、現在では「本塁」「富士見櫓」「清明台」「土堀」などが復元されている。

【見どころやポイント】外国人がイメージする城は、姫路城などの高層の天守閣を持つ城であるが、城にも時代や役割によって形状に違いがあることを説明した。また、城壁に開けられた穴や瓦の意味についても解説した。今回は準備できなかったが、着物や甲冑、レプリカの刀や弓矢、鉄砲などを貸し出し、戦いの体験をしてもらったり、写真撮影したりできると良いと感じた。なお、一階には展示室があり模型や地図を見ながら係員が解説をしてくれる。西側には清明館があり、宇都宮の歴史を調べることが出来る。

④多気山不動尊

【歴史】13 世紀に宇都宮 9 代目城主宇都宮公綱公によって勝山城から不動尊が遷座された。この山にはもともと、多気城という城が築かれていて、守りの堅い山城であったため、戦国時代には平城であつ



写真 6 多気山不動尊参道にある桃畑茶屋で昼食

資料：提案者撮影

た宇都宮城に代わって拠点にされていた。15世紀の終わりに豊臣秀吉によって、宇都宮氏が改易されると共に鳴った廃城となった。

【見どころやポイント】多気山不動尊は主に座禅体験を行った（写真撮影禁止のため写真なし）。また、水子供養塚や石段など神聖かつ霊的な雰囲気を感じてもらうことにポイントを絞った。座禅の最後にほら貝を吹いてもらった。

⑤大谷資料館

【歴史】大谷石地下採石場は70年ほどの期間、大谷石を採石したことによって作り上げられた巨大な地下空間で、一年間の平均気温は約8度と低温に保たれている。薄暗く巨大な地下空間は神秘的な雰囲気に包まれており、近年では多くのメディアに注目され撮影や、イベントなどに使用されている。

【見どころやポイント】巨大な地下空間は実際に体験しなければ、伝えることは難しいほどに圧倒される。また数々の映像作品に使われているので、聖地巡礼といった意味でも足を運びやすい。



写真7 大谷資料館前での記念撮影
資料：提案者撮影

（4）アンケートとヒアリング調査の結果

上記のバスツアー中に、参加した留学生に対しヒアリング調査を行った。また終了後には、アンケート調査を実施した。アンケートは全11問で構成されており、良かった場所や悪かった場所、解説や時間配分、食事などについてその評価を訪ねている。

図6から留学生17人中、過半数を超える9人がもっとも良かった場所に、大谷資料館を選んでいる。大谷資料館がよかった理由に対する回答で多かったのは、「採石場が綺麗だった」、「景色が綺麗だった」など視覚から入ってくる情報が多く回答された。大谷の採石場はパワースポットとしても有名であり、壮大な地下空間は言葉を語らずとも視覚からの情報だけで、記憶に残りやすい。

対して、最も悪かった場所で多かったのが松ヶ峰教会であり、「何もない」、「面白くない」などが回答されている。松ヶ峰教会は日曜日にミサが開かれており、それ以外の曜日では体験型の観光ができない。また留学生たちにその理由をヒアリングにより詳しく聞いてみると、教会と石造りの建築物が珍しくなかったことがあげられた。

そして、図中でひと際目を引くのは宇都宮城址公園である。良くも悪くも印象に残っておらず、アンケートのほとんどの項目に宇都宮城址公園は回答されていない。宇都宮城址公園に関しても体験よりも解説の比重が重く、難しい言葉や専門用語が多く印象に残り辛かったのだと考えられる。先述のように、着物や甲冑などを身に着けるなどすれば印象が違っていただかもしれない。そのほかの要因としては、徒歩の移動で最後だったために疲れていたことや、集中力が失われていた可能性がある。加えて外国人の持つ日本の城へ

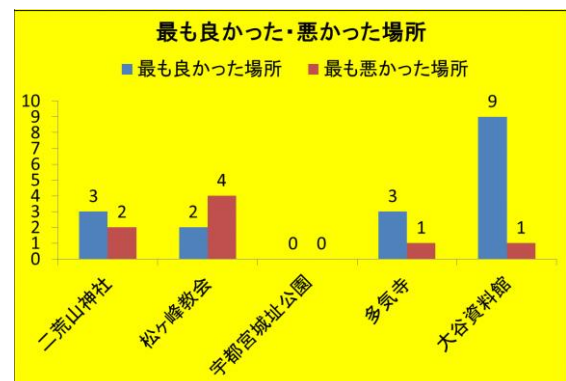


図6 最も良かった場所と悪かった場所
資料：アンケート調査より
注：未回答者のものは含まれていない

表6 次回行ってみたいツアーの内容

リンゴやナシ、イチゴなどのフルーツ狩り	11
食品や機械メーカーの工場見学	2
栃木県の温泉めぐり	4
登山など自然散策	2
農業体験(イモ掘りや田植えなど)	1
今回と同じような寺社仏閣、史跡巡り	0
スポーツ観戦(サッカー、バスケットなど)	1
美術館や博物館の見学	3
落語や歌舞伎など日本の伝統芸能の見学	1
その他	4

資料：アンケート調査より

のイメージは、周りを石垣で固められ天守閣を持つような大きくて背の高い、白鷺城のような城であり、期待外れであったのではないかと考える。そもそも宇都宮城址公園は、城としての体をなしておらず、外国人観光客にPRするとすれば、ボランティアガイドの外国人向け対応の強化や、先述の着物などの貸し出しなどが有効と思われる。

次に、来年県内のどのような場所に研修旅行に行きたいか尋ねた（表6）。最も注目に値するのは、今回のような日本文化や歴史に関するツアーに行ってみたいという回答がなかったことである。一方で、フルーツ狩りや温泉など五感に強く訴えかけるようなツアーに対するニーズが高かった。

4 施策事業の提案

【提案1】テーマ型観光ルートの開発

今後、外国人向けテーマ型観光ツアー「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」をより魅力的なものにしていくために、上記の研修旅行から得られた知見を述べる。

まず、「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」をどのような外国人をターゲットにするか、すなわち位置づけを明確にしなくてはならないということである。外国人と言っても一括りにはできず、国籍や年齢、知的欲求の高さ、日本文化への興味関心などといった要素の中から、観光テーマが決まる。正直、本学の留学生たちからは、日本の文化や精神性については十分な評価を得られなかった。今回は図7に示したような、「知識量や日本文化への関心度」と「年齢」がいずれも高いテーマとなっている。研修旅行に参加した学生のニーズとテーマが合致していなかった可能性がある。今後、本市でテーマ型観光ルートを新規に開発する際には、どの軸の外国人に向けたものなのかを明確にする必要がある。

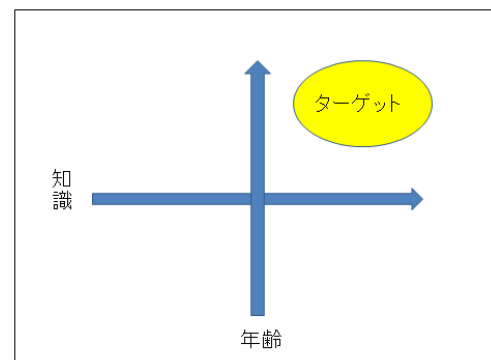


図7 テーマを設定する際のターゲット層

次に、意外な視点の重要性である。ある中国人留学生が「日本のお寺にはどうしてお墓が併設されているのだろうか?」と言っていた。お寺にお墓が併設されているのは、日本人として日常の風景であり何の疑問も持たない。こうした当たり前のありふれた日常が、外国人観光客にとって興味の対象である場合が多い。今後も、留学生やその他の外国人をこうしたツアーに招待し、さまざまな知見を蓄積していくことが求められる。

次に、意外な視点の重要性である。ある中国人留学生が「日本のお寺にはどうしてお墓が併設されているのだろうか?」と言っていた。お寺にお墓が併設されているのは、日本人として日常の風景であり何の疑問も持たない。こうした当たり前のありふれた日常が、外国人観光客にとって興味の対象である場合が多い。今後も、留学生やその他の外国人をこうしたツアーに招待し、さまざまな知見を蓄積していくことが求められる。

宇都宮市には、世界に誇るような歴史や文化遺産は現時点ではないかもしれない。しかし、外国人観光客に対して重要なのは、必ずしもそうしたもののばかりではなく、日本人のありふれた生活や文化である。それを掘り起こし、外国人に伝えたり、見せたりすることで感動と宇都宮に対する興味や愛情が醸成される。

【提案2】「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」マップの作成

本提案に当たって実施した留学生の研修旅行はツアー形式をとったが、通常は外国人が各自各観光スポットに訪れるという形式をとる。そのためには「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」マップの作成が必要になる。本提案では、平成29年度宇都宮市街なか元気プロジェクト支援事業による助成金を受け、本マップを作成した。対応言語は、英語、中国語（簡体字）、ベトナム語である。また、イラストは漫画家に依頼した。マップは「YUKAI SANPAI UTSUNOMIYA」の観光スポットに篠原家住宅（神棚について説明するスポット）、清巖寺を加えているが、極力情報を少なくし、シンプルに仕上げている。今後は、食品や機械メーカーの工場、街なかの大谷石蔵、観光農園、パワースポット、軍事施設跡など、テーマ型観光ルートの開発と並行してマップ作りを進め、観光資源の掘り起こしやインバウンド振興の機運醸成に寄与したい。

【提案 3】インバウンドに対応したインフラの整備—鎌倉市を事例に—

関東地方の中でも、インバウンド政策について先行している鎌倉市に2017年11月12日視察に訪れた。以下では、当視察で得られた知見をまとめ、本市の施策として提案したい。

第一に観光案内所の充実である。鎌倉市の観光案内所は駅の改札を出たすぐわきにあり、駅とは別棟である。視察時には女性のスタッフ 2 名が外国人観光客を中心に対応していた（写真8）。スタッフの一人にヒアリングを行ったところ、複数の言語を話すことができ、観光案内専属のスタッフであるという。また、スタッフの中には海外在住経験やツアースタッフの経験もある者もいるということである。また、まち歩きマップは5か国語が用意され、Wi-Fi やPC、両替機など外国人観光客を意識した施設となっている。

街なかでは、多くの案内板が多言語表記されている。商店の品書きなども2から4か国語で表記され、外国人が利用しやすい。なお、鎌倉市では店舗のメニュー表の多言語化について支援事業を行っている（多言語メニュー翻訳支援事業）。本市でも、店舗の多言語化やさまざまな表記の多言語化を推進しなくてはならない（鎌倉市市民活動部商工課へのヒアリングによる）。

さらに鎌倉市では外国語による案内を受けることができる。これは NPO 法人鎌倉ガイド協会が市から委託を受けているもので、英語、フランス語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語を話せるガイドがそろっている（鎌倉市市民活動部商工課へのヒアリングによる）。本市でも文化課によるボランティアガイドがあるが、多言語に対応した体制にはない（宇都宮市教育委員会文化課へのヒアリングによる）。今後は、あくまでもボランティアであるため、外国語に精通したスタッフを配置することは難しいと思われるが、研修等を通して、多言語に対応できるような取り組みが求められる。



写真 8 鎌倉視察の様子

資料：提案者撮影