

平成 30 年度北海道観光審議会 議事録

- 1 日 時：平成 31 年 3 月 12 日（火）13:30～15:15
- 2 場 所：第二水産ビル 4 階 4 F 会議室
（札幌市中央区北 3 条西 7 丁目）
- 3 出席者
 - (1) 北海道観光審議会委員（五十音順）
落合委員（副会長）、河本委員、坂本委員、鈴木委員、張委員、中川委員、林委員、福村委員、町野委員（会長）、八木委員、山崎委員
 - (2) 北海道（事務局）
本間観光振興監、近藤観光局長、榎誘客担当局長、奥河参事、磯部参事、小野寺参事、安彦参事、森参事ほか
- 4 議事等
 - 北海道胆振東部地震を踏まえた観光に関する災害対応について
 - その他
 - (1) 観光に関する SDG s の推進について
 - (2) 住宅宿泊事業法への対応について

<議事録>

（伊藤主幹）

ただ今から、平成 30 年度北海道観光審議会を開催いたします。

私は、北海道経済部観光局の伊藤と申します。議事に入るまでの間、進行を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の委員の出席状況についてであります。委員 16 名中、11 名の委員が出席されておりますので、北海道観光のくにづくり条例第 15 条第 2 項の規定により、本審議会が成立しておりますことをご報告申し上げます。

続きまして、開会に当たりまして、町野会長からご挨拶をいただきたいと思っております。

（町野会長）

今回、議事にも関連しますけれども、胆振東部地震でお亡くなりになられた方々のご冥福をまずはお祈りいたします。それとともに、この会議の議題は、観光に関する分野に限られますが、そこでの議論を通じて被災された地域の方々の生活が一日でも早く元の生活に戻り、そこから発展していくことに少しでもお役に立てればという思いでこの会議を進めてまいりますので、どうぞ皆さんよろしく申し上げます。

（伊藤主幹）

次に、新任の委員の方をご紹介します。

はじめに、北海道旅客鉄道株式会社 鉄道事業本部営業部長の林 雅子 様でございます。

続きまして、札幌エアラインズ・アソシエーション会長で、日本航空株式会社 北海道地区支配人の山崎 賢太郎 様でございます。

なお、本日は都合により出席ができませんでしたが、公益社団法人北海道観光振興機構 専務理事であります、黒田 秀徳 様にも就任いただいておりますことをご報告させていただきます。

なお、新任の委員以外の皆様並びに道側の出席者のご紹介につきましては、お手元の出席者名簿によりまして、省略させていただきます。

続いて、配付資料の確認でございますが、次第の方に内容を記載しておりますので、ご確認をお願いいたします。

万が一、落丁等ございましたら、事務局の方にお申し付けください。

なお、本日の審議会は、北海道情報公開条例によりまして、「公開」となっており、議事録等については、道のホームページで公表されますことをご了承ください。

また、本日の日程でございますが、お手元の会議次第に従いまして、概ね 15 時を目途に審議を終了させていただきたいと思っておりますので、ご協力をよろしくをお願いいたします。

それでは、これからの議事進行については、町野会長をお願いいたします。

(町野会長)

それでは次第に沿って議事を進めてまいります。

はじめに、北海道胆振東部地震を踏まえた観光に関する災害対応について、事務局から説明をお願いします。

(奥河参事)

<資料 1-1～資料 1-3 に基づいて説明>

(磯部参事)

<資料 1-4～資料 1-6 に基づいて説明>

(町野会長)

ただ今、説明がありました内容について、委員の皆様からご質問、ご意見がありましたらお願いします。

特にご説明に関連してなければ、委員の皆様方、それぞれに順番にコメントをいただきたいと思っております。それでは、右側からということで中川委員からお願いします。

(中川委員)

電通北海道の中川でございます。

胆振東部地震からの復興に向けた取り組みとして、資料の 1-2 で取組例が載っていましたが、弊社としては、道庁様、観光振興機構様、札幌市様の取り組みの一部に携わらせていただいております。その他に、一覧表になかったのですが、トーハウリゾートなど道内 7 つのホテルグループの初の共同の宿泊キャンペーンであります「大自然体、

北海道キャンペーン」を10月から行いまして、第2弾も3月から始まったのですが、そちらの方にも当社は関わっております。

配付資料にもアンケート調査されたものがありましたが、私が見つけたものでは、実際に胆振東部地震があった時に、その場にいた海外の観光客、インバウンドの方に、民間企業が行った調査がありまして、その中で、地震災害発生時の対応で望むこととして、「スマートフォンの充電場所の提供」が最も要望されていたという結果がありました。やはり、外国人の方は言語がわからない中で、すごく不安なことがあっても、情報がなかなか得られないという部分がありますので、その充実がとても必要なのではないかと感じました。

(町野委員)

ありがとうございました。それでは林委員お願いします。

(林 委員)

JR北海道の林と申します。9月6日の地震の後、私ども鉄道は、全道で運休となりましたが、翌日には北海道新幹線と快速エアポート、こちらの運転を再開させていただきました。やはり、全道にあります踏切の確認、道床の確認等々が必要ですので、全ての特急列車、普通列車の運行の再開には少し時間を要したのですが、まずはお客様が是非とも空港に行きたい、北海道から出たいという方も多くいらっしゃいましたし、特に観光客の救済という観点からは、北海道新幹線、快速エアポートを一番早く再開させねばと動きました。

ふっこう割に関しましては、震災がありました9月の収入は非常に厳しい状況でございましたし、観光、旅行という機運がなかなか醸成されない中で、国や道、関係機関の早い動きによりまして、ふっこう割を設定いただきました。

お陰様で、北海道新幹線も12月頃から前年比を超える実績となり、ふっこう割の効果と考えております。ただ、一方で、ふっこう割が終わったあとのリバウンドということで申し上げますと、観光業界としては取り組んでいかなければならない課題と考えております。

北海道新幹線でいいますと、今年が3周年となりますので、しっかりと利用客、また本州からのお客様の誘客にも力を入れ、プロモーションをやっていきたくと考えております。

防災という観点で申し上げますと、中川委員の方からもお話がありましたインバウンドに対する情報提供が非常に難しいということを実感した震災でありました。札幌駅の方にたくさんお客様がいらっしゃいましたので、施設を開放して、またコンセントの方も開放して、まずは、安心してスマホを使っただけのような環境を整えましたが、列車の運行再開までですとか、運行状況についてどういうふうな情報をどう発信したらいいのかということは、なかなかインバウンドのお客様に、ご満足いただくことはできなかったということは、反省材料として持っております。

現在も、運輸局さんのご指導をいただきながら、多言語の案内、車内、また駅構内で不便なくホームページで情報提供できるよう整備を進めているところです。

現在、英語や中国語はなんとか行っているところがあるのですが、やはり多くの国のお客様がいらしている現状を鑑みまして、それらを含めて公共交通としての使命を果たして

いきたいと考えております。

どうしても、お金がかかったり、時間がかかったりというのがございますけど、そういう意味では、ホームページでの多言語化を十分に図っていきたいと考えております。

現在、ポケットークを主な駅で導入をしております、それが非常に功を奏しております、駅員の評判もよく、何かあったときにはポケットークを使ってインバウンドのお客様にご案内ができるというところはございますけども、大規模災害が発生したときの案内としては、まだまだ不十分というところがありますので、こちらは重ねて勉強してまいりたいと思っております。

(町野委員)

ありがとうございました。それでは福村委員をお願いします。

(福村委員)

震災によって、バス事業者の観点から、いろいろバス協会としても議論しているところ
です。

信号が停電によって点かなかったことで運行ができなかったということでございます。

公共交通機関としてのバス事業者は、安全を確保するという意味では、全道的に運行を控えたという状況の中で、3つ、今回の大規模震災に備えたバス事業者としての観点からご意見を申し上げますと、1点目が、鉄道・タクシー・バスなどの公共交通機関が連携する取り組みとして、国土交通省で非常に政策的に力を入れている MaaS (モビリティ・アズ・ア・サービス) がありますが、国土交通省では、全国で今いろいろ実証実験を民間事業者と共に取り組んでいるというふうに報道で知っております。

新しい情報技術を活用してクラウド化してマイカー以外の鉄道、バス、タクシー、レンタカーなど、これがひとつの移動手段としてパッケージで捉えて、それを利用者はアプリを活用しながら、自分の行きたいところにスムーズに行ける、そういうひとつの交通機関の垣根をなくしてシームレス化して、お客様の利便性を高めようという取り組みがなされていますが、この前のバス協会での理事会でも議論されたのですが、この MaaS という新しい考え方を是非大規模災害時に取り込んでいく方針を是非とっていただければありがたいと思っております、おそらくこれは、国土交通省でも力を入れているので、近い将来、これが新しいツールとして災害時にも活用していただけたらと思っております。

バス事業者という一つの業界でなくて、公共交通という業界でもなく、レンタカーも含めた新しい移動手段を災害にも取り込んでいければいいのではないかと思います。

2点目は、今回の震災で思ったのですが、バス事業者は乗合バス、貸切バスという事業者形態が2つあるのですが、貸切バスに関しては、旅行エージェントからのキャンセルがありまして、お客様が来ない、乗務員が大変余っている状態になりまして、かつ乗合バスは信号が点かないので運行ができない、ただし貸切バスに関しては、旅行会社との連携で、修学旅行のお子さんをどうしても親御さんのところへ届けて欲しいというので、例えば、札幌から帯広方面、稚内方面に私どもの会社がお送りした事例もあります。ですから、こういった災害時には、公共交通機関以外のバス事業者、つまり貸切観光バスの事業者も巻き込んで、新しい移動手段の確保を検討していかなければならないと思っていま

す。

申し上げたいのは、この MaaS という新しい公共交通機関の垣根を越えた取り組みと、今は乗合バスと貸切バスの2つありますので、このバス事業者を一つにしてお客様の移動に活用していただければ、政策なり方針を検討していくべきではないかと思えます。

最後に3点目、今、バスの乗務員の確保が非常に厳しくて、おそらく2～3年後にはもっと北海道からバスの運転手が消えていく、退職される、引退されていく中で、乗合バス事業者はダイヤの確保を第一に考えますので、朝の運行を確保するために、夜のイレギュラーなニーズになかなか対応しづらい、これは法令遵守の観点からどうしてもそうせざるを得ない中で、バスを増便できない、出しづらいような背景がありまして、乗務員不足が全てのバスの稼働、イレギュラーな需要に対応できないような業界になってしまっていますので、運転手の確保というところが、実は、災害時の移動を支える根幹になっているのではないかと考えています。以上3点コメントさせていただきました。

(町野会長)

ありがとうございました。それでは八木委員お願いします。

(八木委員)

北海道生活編集長の八木と申します。

震災が起きた9月6日は「北海道生活」本誌の入稿の直前でしたが、ブラックアウトになり、印刷所もデザイン会社もすべて同じ状況のため入稿が延期となってしまう、全国発売が1週間近く遅れました。雑誌というものは発行日が決まっていますので、通常こちらの都合で変更はきかないのですが、ここまで発行が遅れたのは「北海道生活」でも初めての事態になりました。

当然、被害は他にもいろいろありまして、その後は広告収入の激減ですとか、いろんな面で多大な被害があったのですが、北海道の観光情報を扱ってきて何より一番大きかったのが風評被害でした。北海道179市町村ある中で、甚大な被害を被った自治体は数えられる何カ所かに限られているのですが、その他も含めてオール北海道が甚大な被害にあってしまったというふうに全国では捉えられてしまいました。地震の起きた直後から、甚大な被害だけをクローズアップした報道がなされていたため、北海道全域が被災地としてイメージづけられてしまったのです。

「北海道生活」は北海道の魅力を伝えるのがメインテーマの雑誌で、観光そして移住を両軸として全国の読者の方に魅力発信しているのですが、地元で雑誌を作っている側としては、どのようなことができるかということで、急遽対策を考えました。それは、北海道全体のイメージ回復はもちろん、胆振地方のイメージアップです。

全国では「胆振」という漢字も読めない方が結構多いので、今回震災のことで「胆振」という名前を知ってしまった、それでは胆振がマイナスのイメージになってしまうので、そこをなんとか、ピンチをチャンスに変えられないか、今、この名前が全国的に知られているのであれば、逆に、この胆振地方の魅力は一体何なのかということを地域の雑誌が伝える使命があるのではないかと考えて、緊急企画として、編集部予算とページを割きまして胆振の特集を組みました。北海道観光振興機構や胆振総合振興局のモニターツアー

一にも参加させていただいたおかげで、胆振地方を取材して誌面で発表することができました。私自身が道外の出身ですので、胆振のことを知り尽くしているわけではなく、非常に勉強にもなりましたし、これだけ胆振には多くの魅力があるのだとわかりました。

新千歳空港でも被害がありましたように、胆振は空港も近く、だからこそアクセスも至便で、しかも多様性のある魅力に富んでいます。これを機にますます、胆振のみならず、これまで観光地として注目されていないところ、知られざる北海道各地の魅力を伝えていかなければならないと考えています。

「北海道生活」では地域の雑誌としてできることを、今後も努力して続けてまいりたいと思います。

(町野会長)

ありがとうございました。それでは山崎委員お願いします。

(山崎委員)

札幌エアラインズ・アソシエーションの山崎です。

まず、北海道胆振東部地震について3つのフェーズに分けて状況をご説明します。

はじめに、発災の9月6日から初動のところですが、皆様ご承知のとおり、新千歳空港は6日は閉鎖ということになりましたので、私ども航空会社としては一日も早い空港のオープンに向けて安全面の確認と準備をしたような状況であったと振り返っております。

お陰様で、翌日から運航を開始するという事になったのですが、そのときに感じたことというのは、鉄道、バス、タクシー等の地上交通機関との連携が極めて大事だというふうに振り返っておりますし、今回の提言にもありましたけれども、情報の発信、共有というところで、どうしても交通事業主体ごとの縦割りの情報になっているところを一元的に取りまとめることが大事だと思っており、今回の取り組みは、非常に素晴らしい取り組みだと思っておりますので、是非推進いただき、我々も協力できることがあればやっていきたいと考えているところです。

2点目は、初動の体制が終わって、復興、いわゆる観光促進というフェーズでは、各本邦会社、AIRDOさん、全日空さん、当社など各航空会社がともに国内線の運賃の弾力的な価格の対応、値下げとあっていいのかもしれませんが、そういった対応、それから訪日客向けの特別な外国人向け運賃を各社ともに設定をし、旅で北海道を応援するというような特設サイトを設定して、観光パッケージの商品を旅行会社の皆さんとともに造成販売してまいりました。これが復興の第2番目のフェーズで、年末くらいからは前年並くらいの数字には戻ってきたというところだと思っております。

3点目は、今後、ふっこう割の反動というところで、3月から5月、この時期が北海道として、もともと観光需要が弱いというところもございまして、そこに観光振興機構さんと連動する形で、我々もこの流れを止めないようにしていくことが至近の課題と理解をしております、対策を検討しているところでございます。私からは以上でございます。

(町野会長)

ありがとうございました。それでは河本委員お願いします。

(河本委員)

災害対策について具体的にご検討いただきありがとうございます。私から、何点かを質問させていただきます。まず1点が、これらの対応については、道庁と当然、札幌市等の市町村、関連機関も参加されてご検討いただいているかと思いますが、産業界の方ともすりあわせをして作られたのかということをお聞きかせください。また、こういう対策をつくってこれで終わりということなのか、それとも、今後も産業界、国、道、地方自治体というところが連携して、対策を見直しし、例えば定期的な訓練でチェックをするなど、今後とも継続し改善していくように検討されているのか、お教えいただきたいと思います。

それらの連携がきちっとされていることや、訓練等が定期的に行われ、常にチェックされている実態があれば、観光客にもより一層の「安心・安全」をPRできると思いますので、お教えいただきたいと思います。

(町野会長)

質問への回答は、あとでひととおり伺ってからということではよろしいですか。それでは坂本委員お願いします。

(坂本委員)

私は、北海道体験観光の代表という形でこちらの席に参加させていただいておりますが、一番マーケットとして大きい日本の道外からの日本人の修学旅行生は1万4千人ほどキャンセルがありました。

私どもは、地震のあった際には、もう来ないのではと思っていましたが、9月にあった修学旅行を10月に入ってから何本か復活した修学旅行もありまして、想定よりも少ないキャンセルであったというのが現状でございます。

私の会社の修学旅行は、1件だけのキャンセルでしたけれども、1件というのが前泊で厚真町にてグリーンツーリズムを、そのあと然別へ行って自然体験をするという修学旅行で、毎年常連校であったのですが、先生からも電話があり、厚真町へは行けないから今回は止めると、延期したいという話も言われましたけれども、延期もなく今年は違う方面に行かれたようでございます。私どもも確かに修学旅行は無理だと思いました。

当日、私も会社へ行きまして、旅行代理店を札幌で小さいながらやっておりますし、インバウンドのランドオペレーターもやっていますから、朝から、北海道に来ている私どもが手配している添乗員はもちろんのこと、個人的に知り合いの添乗員からたくさん電話がきまして、どこに避難したらいいのかわからないということで添乗員から電話がきました。

私のビルが自家発電施設に変わったものですから、電話もすぐに繋がりましたし、W I - F I もすぐ繋がったものですから、できる限り情報をこちらからお伝えしましたし、札幌市内のホテルで自分のホテルに泊まっていないお客様にも宴会場や、ロビーを開放して、結局帰れない、今日泊まる場所がないお客様を泊めるというホテルもできてくれました。それは有志で連絡をとりながら案内しました。

ただ、F I Tの個人のお客様は、言葉もしゃべれない、どこへ連絡したらいいかわからないということで、結構、街の中、狸小路あたりで歩いているだけのお客様がたくさんいらっしゃいましたので、私の部下や他の旅行代理店の方々と協力して、こちらから声を掛け

で、「行き先ありますか、何か困っていることありませんか」ということを案内して、地下歩行空間にもご案内しましたし、大通、すすきのあたりの開放してくれるホテルまでご案内したということもありますけど、ブラックアウトによって、電話が繋がらないのが一番困りました。携帯電話が繋がったところは話すことができましたが、私も当日、新札幌のホテルまで行って、十数人F I Tの方で待っている方がいたので、宿泊所から連絡があって、なんとかホテルを見つけることができましたけれども、後日聞きますと、そういう方々が結構札幌市内のホテルに集まってこられたホテルが何件かあったようでして、対応してくれたところもあるし、対応の仕方がわからなくて困っていたとか、対応しようと思ったが他のホテルとの連絡ができなくて困ったようですので、先ほど道庁の方も、これについてはしっかりとした体制づくりをしていただけたということでしたので、私ども観光業界、ホテルとか旅行代理店とか、こういう直接外国人の方と接している立場の人間は、普段から連携を取らなければいけないと考えていますが、携帯電話も札幌市内で繋がる場所、繋がらない場所があり、できることはしっかり今後もやっていきたいと思っております。以上です。

(町野会長)

ありがとうございました。それでは鈴木委員をお願いします。

(鈴木委員)

ワイズトレード商会の鈴木と申します。

私、観光業でもないですし、輸送業でもありません、海外のモノを買ったり売ったりする貿易の仕事をやっております。

その関係で留学生の友達が結構いまして、北大の先生もいらっしゃるのですが、彼らは観光客でもないですし、もちろん日本人でもない、非常に微妙な立場ですよ、それで、地震で電気がダメになってしまったので、SNSとか電話も繋がったり、繋がらなかったりする中、複数の方から「何が起こったのか」と、「これからどうなっていくのか」ということで、いろいろ質問をいただきました。

本当は関係のない話になるのですが、結構、地震のない国から来ている留学生がいて、びっくりしていました。今回、震度7くらい、札幌も5とか6とか揺れたところもありましたが、我々でも相当驚いたのに、地震のない所から来た留学生は、「一体、何が起こったのか」と、そんなような恐怖心で、また言葉もわからない、社会状況もわからない、買い物行ってもどこも空いていない、食べ物もない、意外と外国人の観光客もそうだと思うのですが、留学生はあまりスマホの充電をまめにしないのです。

日本人はフルの状態を維持するのですが、留学生は意外となくなったらすればいいという感じで、意外と時間の短いスマホを使っていて、そういう方々は全く情報がなくて、ただ留学生は大学に所属しているので、大学からのいろいろな情報はあると思うのですが、そこに聞くまでの電話もない、バッテリー自体もない、そんなようなものを多く見させていただきました。

たまたま家にある缶詰など簡単なものを配ったりするのですが、ここで問題になるのがイスラムです。なかなか食べるものがなくて、パンとか、スパゲティとかしか食べてな

くて、そういう方は結構いらっしゃるということです。

観光客の中にもイスラムの方から来ていらっしゃる方もいると思うので、こういう方々がこの時期にどうされたかわからないですが、食べ物に関してもいろいろなエリアの方がいらっしゃるということで、広く対応していただければありがたいと思っております。

私から、皆さんのように仕事に関して深い関わりではなかったのですが、個人的にはそのように感じさせていただきました。以上です。

(町野会長)

ありがとうございました。それでは張委員をお願いします。

(張委員)

プレミアム北海道の張です。何点かお話をさせていただきます。

震災当時は、私も東京出張の予定だったのですが、飛行機は早々に飛ばないということがわかったので、個々の対応に暮れました。

最初は携帯電話が通じ、意外と少人数の旅行だったので、それほど焦ることもなく淡々と連絡がとれて問題なかったのですが、午後になってきてだんだん携帯電話の電波が悪くて通じなくなっていく、それから電池が切れていくとガイドとの連絡がとれない、そうすると非常に不安が増幅していきました。結果何ともなかったのですが、その恐怖というか、また何か起きるのではないかと、余震がさらに大きくなったときに、次どうすればいいのか、連絡もとれないという恐怖の方が多かったような気がします。

それから、ある程度グループで、人数が多い団体をまとめたガイドは、非常時にスーパーとかコンビニで買い物するときに、日本人が自分の分だけ買って、なるべく後ろの人のために残しておくことに気をつけている時に、お客さんの分を何十人分まとめて買わなければならない時に、白い目で見られる、この時のいやさ、お客さんの分の昼ご飯を買っていかなければならないのですが、自分で大量に買ったらみんなからどう思われるか、そういうことで仲間に連絡して5個ずつ買ってきてもらうこともありました。

だから、ある程度人数がまとまったときの対応は非常に難しいところがあります。

特に、行政などがこれから災害時の料理がみんな作れない時に、どのように大きな団体向けに食事の緊急食糧の手配をしていくかというのは、今後大きな問題なのかなと思っています。

それから、ふっこう割に関しては、皆さん概ね肯定的な話がありましたが、たまたま当社は、富裕層向けだからかどうかは判らないですが、私は、全くふっこう割は役に立たないものだったと思っています。

特に国内は非常に早くアクションがあり、ネット上でもクーポンで対応できるようになったのですが、海外に関しては、海外の観光客は7割国が補償するというのがマスコミで先行しまして、色々問い合わせがきているのにもかかわらず、我々は何も情報がない、こちらからはどういう対応すればいいのか全くわからず、結果、ふたを開けると7割補助というのは極一部のところだけであって、あとは1日3,000円割引だとか、やはりお客様の中には安く行けるのかなと期待していたのに、ふたを開けてみると違うと反対に水を差すようなこともあったと思います。

あるいは、場合によっては、A社の旅行会社はふっこう割が使えてB社では使えない、そうするとB社に予約していたものをキャンセルしてA社に予約するお客様もいらっしゃると思いましたが、観光振興機構の海外向けふっこう割に応募しましたが、結果的に我々が理解した使い方と違ったので、利用しないという判断をしましたがけれども、あまり役に立たないものだったかなと思います。

海外に向けては、もう少し吟味をして、もっといいやり方があったはずだと思いますので、ふっこう割に関わったエージェントを含めて、もう1回これは議論する余地があると、一番困るのは、ふっこう割をすれば効果が出たから、ある意味ふっこう割だけ今後何かあっても、そこだけ先行することは、私は決していいことではないと思っています。

実際、当社のキャンセルは9月と10月は申し込んだものはほとんどキャンセルになりました。12月後半以降のものは、もともとキャンセルにもなっていないし、予約が入ってくる量も変わっていないということもあったので、12月後半から1月、2月はふっこう割の功績が全てではないと思っています。

それから、緊急災害時の情報発信、これは非常に大事だと思っています。

日本にいる以上これは逃れられません、地震、台風は、必ずいつかどこかに来る、北海道に来なくても東京に来るかもしれませんし、避けて通れないので、本当に力を入れてやっていただきたいと思っています。

これもSNSで出せばいいという問題ではなく、もっと広いやり方があると思います。

ツイッターは特に中国では使えない、そこをどうカバーしていくか、ツイッターというのは、その時ログインしてもその後から入ったものは見れますが、その前に情報発信したものは見れませんが、口コミを発信する役割として、SNSは非常に大事ですけども、緊急災害情報サイトというのがきちんとしたものがあって、常に情報が蓄積されていて、そこを見れば地震が起きた時、災害が起きたときだけではなくて、その前からでもいろいろな勉強ができるような仕組みは作っていくべきだと思います。一遍に完全なものではないと思いますが、そこまでビジョンを描いて作っておくことが必要だと思います。

今、地震のことを忘れてかけている時に、また「地震」、「ふっこう割」などと言っても何かピンとこない、反対に危ないのではないかというようなことを懸念しています。

ただ、これ非常に大事なものですので、災害の緊急情報発信はきちっとすべきですが、これだけではなく、北海道の魅力、北海道の観光のいいところと一緒に発信することが大事だと思います。

地震ばかりフォーカスしてもマイナスばかり見えるようになるので、プラスの方を強化しながら、安全というものを我々がやっていく、そして安心して北海道に来ていただくようにしてもらえたらと思いますので、プラスの情報と合わせて発信していただきたいと思っています。今、IT技術は非常に進んでいますし、専門家がいらっしゃるのもっと良い方法がたくさんあると思いますので、是非、積極的にどんどん進めてもらいたいと思います。以上です。

(町野会長)

ありがとうございました。それでは最後に落合委員をお願いします。

(落合委員)

日本旅行業協会の落合でございます。

時間の経過とともに、ちょっと特徴的なこと、日本旅行、会社のこと、それからJATAのことを話させていただきます。

震災のあった翌日、特徴的なことを言いますと、中学校の団体、道東からの団体4本受けておりましたが、定山溪宿泊中に地震、停電ということで、翌日、札幌に泊まることになっていたのですが、翌日に泊まるホテルから泊まれませんと、定山溪のホテルも停電で延泊はできませんということで、200人近い生徒が宙に浮いてしまいました。

どんなことをやったかと言いますと、気が利く社員がおりまして、札幌市内のパン工場に行きまして、出荷予定のパンを大量に買って、それからお茶屋さんで大量のペットボトルを買って、500食ほど用意しまして、食事の方はなんとかできました。

それからホテルさんの方から言われたのがトイレを使わないでくださいと。仕方ないと思うのですが、公衆トイレに行ってくださいなどいろんなことがあって、最終的に臨時の発電ができたのですが、様々なケースを考えないといけないということで、非常に勉強になって、食事もなんとか間に合って、事なきを得たのですけれども、本当、いろんなことを考えさせてもらったということです。

それから、震災から1週間が経ちました。私どもは日本旅行本体の仕事を扱っている部門がありますので、1週間でそこにきた修学旅行の取消しが19件、学校ですから、安全のためということ、コースが変わるのは拒否することができませんけれども、ここで心配なのは、間違いなくどこかに旅行に行きますので、翌年、確実に北海道に戻ってもらうこと、この辺は、観光振興機構さんと同調しながら、修学旅行をもう1回呼び戻す作業が必要になってくると思っています。

それから、JATA、旅行業協会の方で何をやったのかというと、資料にも入っているのですが、知事のメッセージと同じ日に、私の方からJATA本部を通じて7支部の方に、風評被害について、皆さん旅行会社ですからよく理解いただいて、北海道の送客をお願いしますというメッセージを出させていただきました。

それから、今度は、日本旅行、会社の方ですけれども、9月27日から会社として、北海道の宿泊を応援しようということで、「旅して応援！北海道おうえん割」というのを会社としてやりまして、発売しましたが当日に全部なくなりまして、2,000名が利用しました。

先ほど張さんからは海外の話があったのですが、私どもも国内、海外両方の扱いがありますけれども、ふっこう割については順調に回復していきまして、私どもの会社も10月から回復しまして、11月、12月と非常にいい形で終えたということでございます。

そういうのを含めまして、今回の北海道、観光機構の対応、私どもにとっては、「緊急の割にはよくここまでやっていただいた」という感想はもっております。

それと、私ども、冒頭にも言いました、本当の意味のどんなところに細かい問題があるかというのは、もうちょっと深堀していきながら、しっかりと対応できる形にもっていけるのかなと考えております。以上でございます。

(町野会長)

ありがとうございました。では、いくつか質問がありましたので、道の方から何かコメントできるものがあればお願いします。

(磯部参事)

さきほど、河本委員からご質問のありました、まず、最初のご質問、災害時の観光客対応における産業界との連携の部分でございますけれども、オール北海道として、運輸局さんが中心となって進めております、情報の集約、提供の仕組みづくり、そしてそのガイドラインづくりですが、この部分につきましては、情報をお持ちなのは、やはり産業界、事業者の皆さんでございます、宿泊事業者、それから、航空、鉄道、バス、フェリーなどの交通事業者、こういった方々でございますので、きっちり連携して進めておまして、先日、5日もそういった形で訓練が無事終了しているという状況でございます。

また、道の緊急サポートステーションの取り組みにおきましても、観光客の方々から非常にニーズの高いスマートフォンの充電ですとか、Wi-Fiの提供、これについては、通信事業者でございますNTTドコモさんと連携をしまして取り組みを進めております。

また、産業界ではございませんが、サポートステーションにおいては多言語対応の部分、通訳が非常に重要になってきますけれども、北大の留学生の方々に御協力をいただきまして、ボランティアとして登録をいただき対応するというところで、14日の訓練におきましても参加していただく予定となっております。

それから、今後の部分でございますけれども、当然見直しというものは必要だと考えております。

また、訓練についても、定期的に行うことは非常に重要であると考えております。

特に、私どもの緊急サポートステーションについては、札幌エリアの取組ということになりますので、地域での取り組みはこれからということになりますので、14日の札幌エリアにおける緊急サポートステーションの開設訓練などを通じて、きちんと課題を把握いたしまして、今後、地域にそういった情報を提供して、振興局レベルでどういったことができるのか、こういったことの検討を促進しまして、地域における安全、安心、災害時に対応できるような体制づくりを進めたいと考えております。

(近藤局長)

今の答えにプラスして、関連の部分でお話できることと思ったのですが、一つ目にはこういった取り組みを行うというときに、坂本委員からお話ありましたけれども、結局FITで、個人でいらしている方が、そもそも、どういう情報がどこにあるかわからないというお話、それから小規模の業者の方もどこにあるのかわからない、例えば、我々がこういうサポートステーションをつくりましたとか、運輸局と一緒に、そういう仕組みをつくりましたと言っても、それがあつとろがわからないと意味がないと。

張委員もおっしゃったように、SNSで出しているだけではなくて、どこに行けば情報があるかということがわからなければということで、そこは確かに本当に課題で、今回、国が中心になって情報を集めるという仕組みをつくられたので、それをどういうふうに発信していくか、これは、運輸局さんで旅の安全情報というサイトをつくっていて、そこか

それぞれの交通事業者のホームページにアクセスするようなサイトは既にできているので、それを例えばきちんと皆さんにお知らせできるような仕組みだとか、皆さんで情報提供するとか、ここにいけばとあるのですよと伝えるようなことも必要になってくるのではないかと思っています。

(町野会長)

ありがとうございました。河本委員何かあれば。

(河本委員)

非常に安心しました。そのような取り組みを今後とも推進していただければと思います。

どうもありがとうございました。

(町野会長)

運輸局さん、オブザーバーですけど、色々関連するお話ができましたので、もし情報提供などありましたらお願いします。

(北海道運輸局 水口次長)

運輸局の水口と申します。

資料1-6をご覧くださいと思いますが、簡単に説明させていただきます。

発災直後から、私ども運輸局と道庁、観光振興機構、札幌市と、どうかしなければいけないということで対応を検討して、観光庁から予算をいただいて皆さんと連携しながらこの事業を進めております。

図が小さくて申し訳ありませんが、外国人の方にいろいろ聞いてみましたら、情報がまとまっていない、どこを見ればいいかわからない、専門過ぎてわからない、日本人向けでわからないとか、いろいろご意見があったので、地震があった直後に、道庁からいただく地震や災害の情報、札幌市からいただく避難所の情報、サポートステーションを含む避難所の情報、それからJR、鉄道、フェリー、空港というように北海道から脱出する交通拠点までの今の運行情報を皆さんから集めて、皆さんへフィードバックしていこうという取り組みです。

それで、停電があったものですから、いろいろな議論の中で、アナログな人の力も介して対応できる枠組みが必要だということで、皆さんの個人のアドレスをいただいて連絡を取り合う、一方的に発信するのではなく、いただいたものをまとめて、また返すという、ちょっと手間はかかりますが、そういった作業をしております。

これを皆様で共有して、外国人の方にシンプルに伝えるようにできればと思っております。

今日は、エアラインズ・アソシエーションさんもいらっしゃっているので、千歳空港事務所とも連携して、今、空港の災害対策本部と運輸局の災害対策本部で連携して、色々な情報を交換して、皆さんに共有してって外国人の方にも伝えていただこうと、こういうような取り組みを皆さんとやっているところでございます。

(町野会長)

ありがとうございました。

専門の方々から貴重な意見をいただいていますので、これを活かしてやっていただければと思います。

(近藤局長)

福村委員からお話のあった MaaS の関係についてですが、非常時だけでなく、一般の旅行者の方にも、道央圏から地域に回っていくためには、シームレスな交通体系が大事だということで、国と機構とも連携して、そういうシステムのようなものが作れないかということで、来年度の事業でやれないかというようにお話もしています。

バス協会さんともご相談しながら、できるといいと思っていますので、是非ご協力いただければありがたいです。

それと乗合バス、貸切バスの運転手の活用について、貸切バス事業者を巻き込んで、どういうふうにやればいいのかということをお話もしていただければと思います。

それと林委員からお話のありましたポケットクなのですが、いつから始められているのですか？

(林委員)

今年度からです。

(近藤局長)

どのくらいですか？

(林委員)

個数的には今 60 個くらいです。外国人観光客の方が多い駅で試験的に入れています。

(近藤局長)

確かに外国語対応はすごく大変なので、通訳者がいればいいですけど、それもなかなか難しい部分があるというのが結構な課題であると。

最近、翻訳機能が優れてきているので、活用というのも大事かなという思いがあって、そういった部分も、今後研究していかねばならないと思います。

それと、八木委員から風評被害のことで新規で何が出来るかということで、取材をして情報発信していただき、ありがとうございます。以上です。

(町野会長)

専門家の意見いろいろ踏まえ、こういう対応、やり方をさらにブラッシュアップして欲しいと思います。

もし、他になければこの議事に関してはこれで終わりにしたいと思います。

それでは、次にその他として、SDGs の推進について、事務局から説明をお願いします。

す。

(奥河参事)

<資料2-1～資料2-3に基づいて説明>

(町野会長)

ありがとうございました。今のご報告に関しまして、ご質問、ご意見ありませんでしょうか。北海道は自然とか環境が強みですから重要な分野だと思います。

【質問・意見なし】

よろしいですか。

それでは、次の住宅宿泊事業法への対応についてというところに移りたいと思います。事務局から報告をお願いします。

(安彦参事)

<資料3に基づいて説明>

(町野会長)

ありがとうございました。ご報告ということですから、もしご質問があれば簡単にお願ひします。

【質問・意見なし】

よろしいでしょうか。

それでは、時間をオーバーしてしまいましたが、私の方の役割は終わりましたので、進行を事務局の方にお渡しします。ありがとうございました。

(伊藤主幹)

以上をもちまして、本日予定しておりました 議事はすべて終了いたしました。

閉会に当たりまして、本間観光振興監から一言お礼申し上げます。

(本間観光振興監)

観光振興監の本間でございます。

本日は、町野会長をはじめ、各委員の方には年度末のご多用のところ、お集まりいただき大変ありがとうございました。

また、先ほど、胆振東部地震を踏まえた観光に関する災害対応につきまして、様々貴重なご意見をいただきまして重ねて御礼申し上げたいと思います。

先ほど、災害対応につきまして、色々お話ございましたが、先ほどお配りした資料1-2の「元気です北海道」というロゴが貼ってありましたけれども、今回、非常に改めて思

いましたのは、民間の方々が非常に早く反応いただきまして、このロゴも、実は民間の若手の事業者の方々が集まって考えていただいた、それを私どもがキャンペーンの中でも使わせていただいたという経緯もございます。あと、エアラインの方も「さあ出かけよう北海道」であるとか、「出かけよう北海道」のキャンペーンを大々的に全国的に展開していただいたといったこともありましたし、東京の方でも、JATAさんとか、ANTAさんとか、様々な会合を催していただいて、北海道を応援しようということで、私ども北海道にいる者にとっては、非常に勇気づけられたことがございます。

そんな中で、国の方でもふっこう割ということで、予備費を使って非常に素早い、例えば一昨年の熊本地震の時とか、去年の西日本の豪雨といった時もふっこう割というのがありましたけれども、かなり時間がかかって実施しております。

それに比べたら、1か月も経たないうちに予備費で執行できるような状況になったということもございましたので、そういう意味では、国を挙げて北海道に対して応援いただいたと感謝をしているところでございます。

また、今回の胆振東部地震におきましても、ブラックアウトという想定していない事象が起きたということがありましたが、そんな中でいろんな課題が浮かび上がったということで、先ほどご説明したとおりに対応しておりますが、たまたま9月という、まだ暖かい時期であったから、まだ良かったのかなという部分がありまして、これが先月の2月21日に余震がございましたけれども、その時に発生していたら、もっと色々な問題が起きたのかなといったこともございますので、真冬という時期も踏まえて、今後、対応をしていかなければいけないのかなと考えているところでございます。

今後、様々な団体、企業からご意見等をいただく中で、観光行政の中でそれをどうやって生かしていけるか、今後我々も検討してまいりたいと思います。

それから、先ほどSDGsということで、お話をさせていただきましたけれども、これも今後、観光行政、観光施策、計画等を作る中であっては、SDGsの視点をしっかり入れていかなければいけないと思っておりますので、そういった視点からの各委員の皆様方からのご意見をいただければありがたいと思っております。

最後に、民泊についてお話をさせていただきました、民泊も昨年6月に法が施行されて、まだ1年経っていない、これからのものがございますが、これはこれで非常にたくさんのインバウンドの方、旅行者を北海道で受け入れようとする時、当然、今のホテル、旅館のキャパシティでは足りない部分もございますので、しっかりと育てていかなければいけないという中で、地域の人とのつながりというのを旅行者も求めているということもわかっておりますので、そういった中で、民泊を今後も行政という立場でございますけれども、しっかりと育てていきたいと思っております。

また、来年度、観光地の受け入れであるとか、整備などを含めまして課題が色々ございますので、そういったものにつきまして、対応していきたいと思っておりますが、昨年度から実は審議会でもご議論いただきました新たな財源という問題もございます。

こういったものも、今まさに、道議の方々とも相談しながら進めてございますので、来年度もっと進展いたしまして展開できるようにと思っております、各委員の先生方にも是非ご理解とご協力をいただきながら進めてまいりたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

本日は大変ありがとうございました。

(伊藤主幹)

以上をもちまして、平成 30 年度北海道観光審議会を閉会いたします。

本日は、誠にありがとうございました。