

～伊勢志摩国立公園 「国立公園満喫プロジェクト」～

外国人観光客受入に関する意識調査



調査の目的

- 新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に移行し、2023年は訪日客が2000万人を超えた。
- インバウンドの最近の関心の傾向は「日本らしさ」や「田舎」。今まで外国人客が来ることのなかった地方にも足を運ぶようになっていく。
- 伊勢志摩地域においても、インバウンドに対応していくことは、地域の将来にプラスになると考えられる。
- しかしながら、地域の人々は、インバウンドを受け入れることに対し、
 - ・前向きなのか？
 - ・事業者の受入に対する準備や心構えはどの程度あるのか？等、地域の実情が把握されていない。



⇒インバウンドに関わる可能性のある事業者（宿泊、小売、飲食、観光、運輸、その他のサービス）を対象に「**外国人客の受入に関する意識と現状**」を把握するため、2種類の調査を行った。

- ・アンケート調査
- ・ヒアリング調査

⇒ これらの調査によって、事業者の現状と課題を把握し、官民が協力できることを検討できるような素材とした。

調査方法

アンケート調査

【実施時期】

2023年12月2日～28日

【対象者】

伊勢志摩国立公園に該当する4市町（伊勢市、鳥羽市、志摩市、南伊勢町）の各観光協会に所属している事業者のうち、インバウンドに関わる可能性のある事業者。（宿泊施設、飲食店、お土産店、観光施設、運輸業、野外アクティビティ事業者等）

【方法】

- ・鳥羽市・南伊勢町：アンケート票（別紙）を郵送し、返送を依頼
- ・伊勢市・志摩市：アンケートの回答フォームをメールで送り、web上で回答を依頼

ヒアリング調査

【実施時期】

2024年1月～2月

【対象者】

[伊勢市] 株式会社ネイベル 代表取締役 上島 憲氏

[鳥羽市] 扇芳閣 社長 谷口 優太氏

[志摩市] 一般社団法人 じゃまテラス 代表理事 坂中 信介氏（含め11名様）

[南伊勢町] うみべのいえキッチン 西岡 奈保子氏

【方法】

対面またはオンライン会議で実施した。



【アンケート結果】回答数・回答者属性

■ 回答数

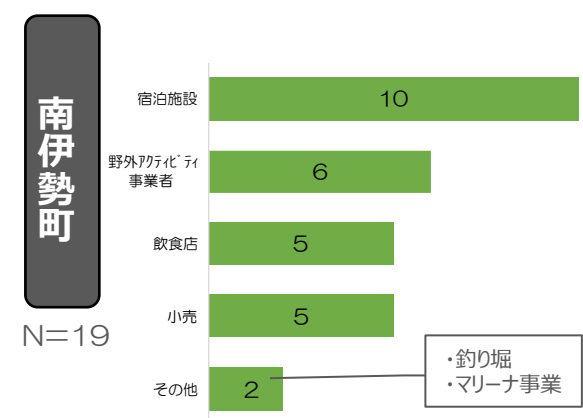
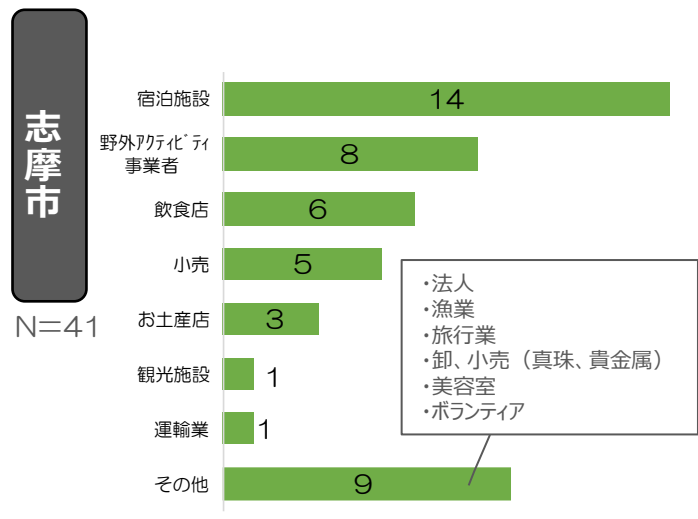
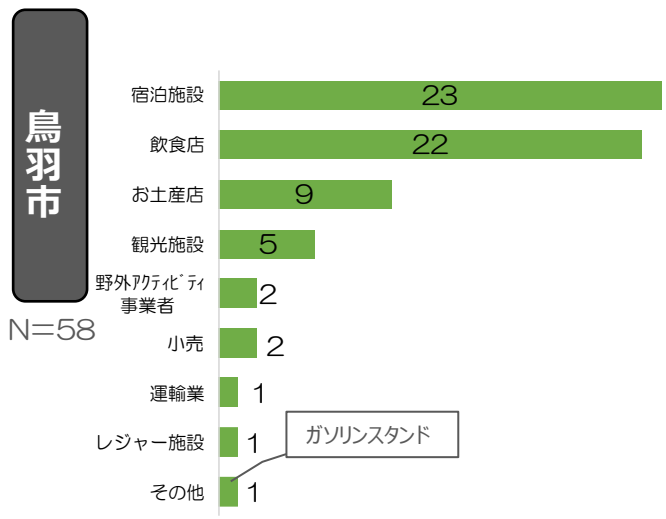
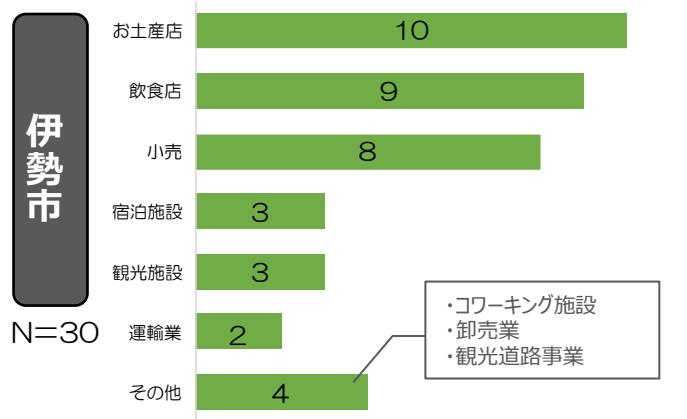
自治体名	回答数	アンケート 依頼数	実施方法
伊勢市	30	約400	Web
鳥羽市	58	約210	郵送
志摩市	41	約300	Web
南伊勢町	19	約50	郵送

※複数回答で集計した。

例：伊勢市と鳥羽市の両方に所属する人＝伊勢市に1、鳥羽市に1

ご協力ありがとうございます

■ 回答者の業種

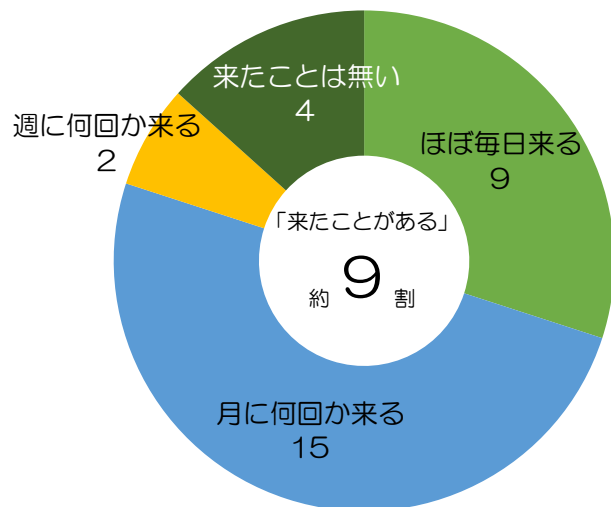


【アンケート結果】インバウンドはどのくらい利用されていますか？

- 各事業者に、インバウンドが訪れているかどうかを把握した。
- 伊勢市、志摩市、鳥羽市の3市には、一定数のインバウンドが訪れていることがわかった。
- 一方で南伊勢町は、インバウンドの訪れる頻度が多くないようであった。

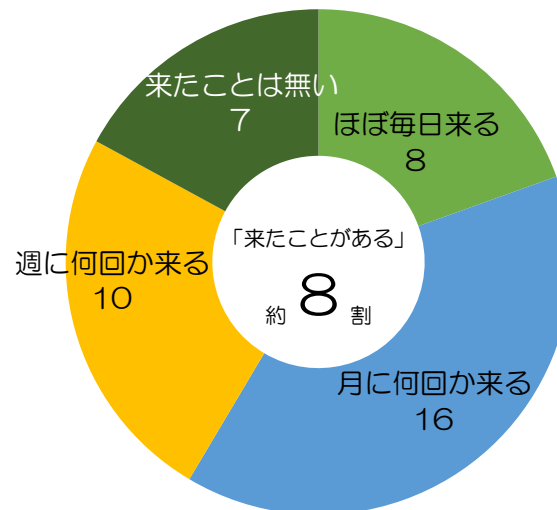
伊勢市

N=30



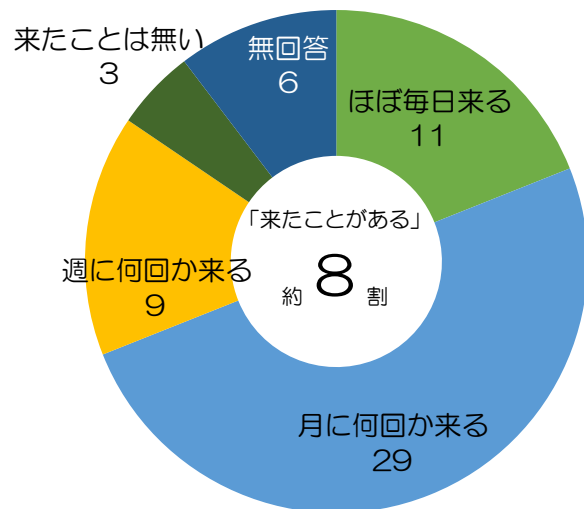
志摩市

N=41



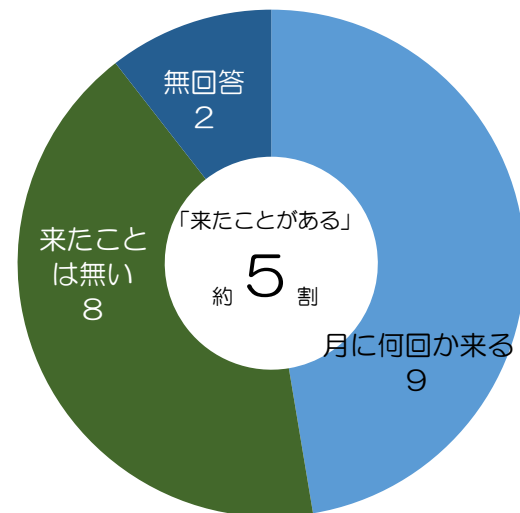
鳥羽市

N=58



南伊勢町

N=19

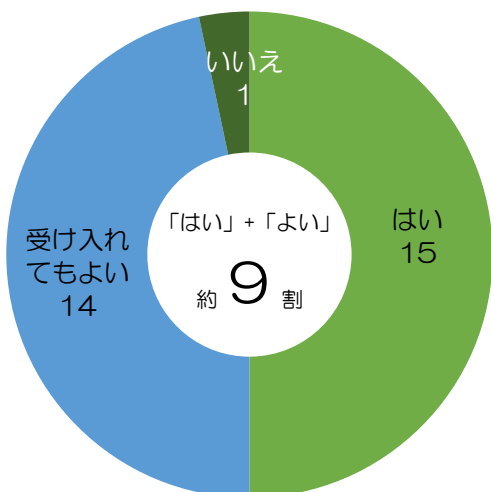


【アンケート結果】インバウンドを積極的に受け入れたいと思いますか？

- 伊勢市と志摩市については、「受け入れたい」又は「受け入れてもよい」と考えている事業者が多い。
- 鳥羽市は、「あまり受け入れたくない」又は「受け入れたくない」と回答する割合が、伊勢市・志摩市よりもわずかに多かった。
- 南伊勢町は、否定的な回答が少なくなかった。インバウンドの訪れる頻度が多くないことが一因だと思われる。

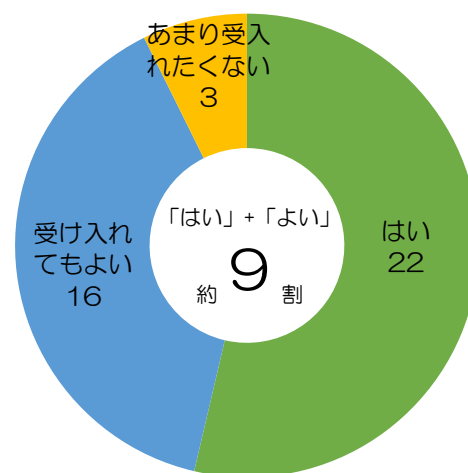
伊勢市

N=30



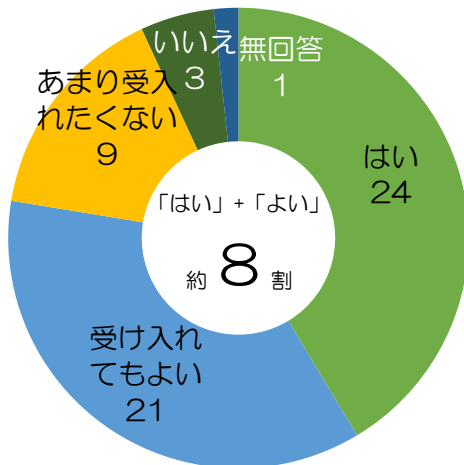
志摩市

N=41



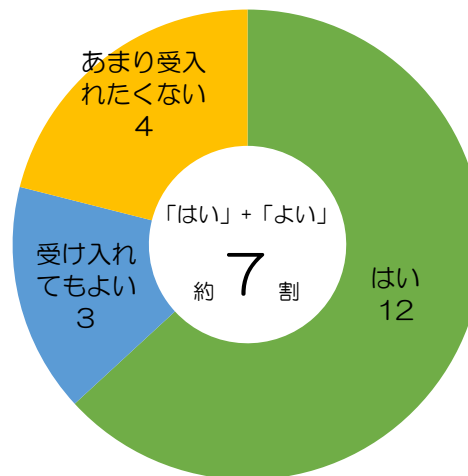
鳥羽市

N=58



南伊勢町

N=19

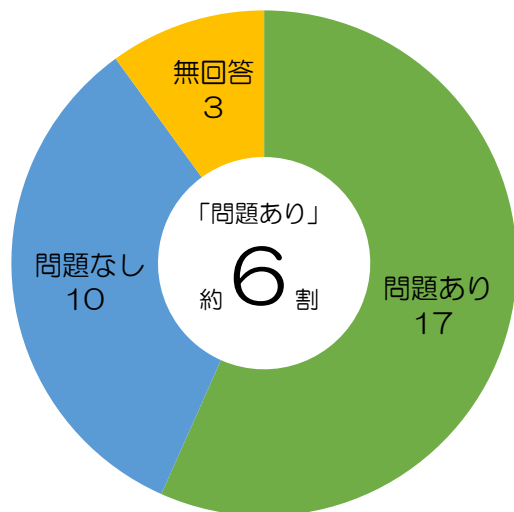


【アンケート結果】インバウンドを対応したことがある場合、何か問題を感じましたか？

- 全体的に、過半数以上の方がインバウンドの対応に問題を感じていた。
- どのような問題があったかは、次のページを参照。

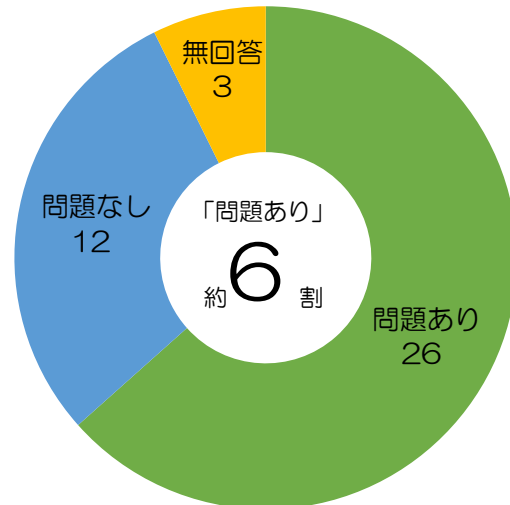
伊勢市

N=30



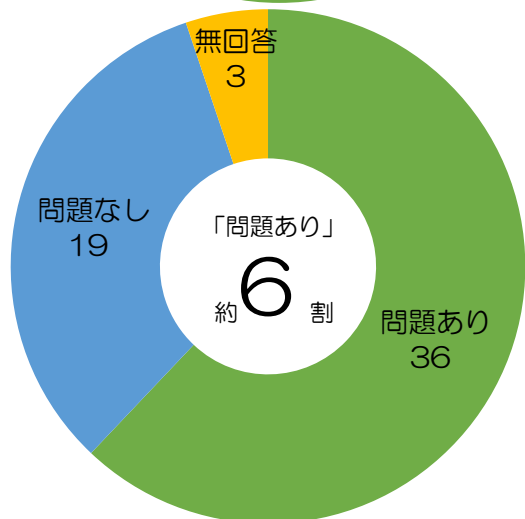
志摩市

N=41



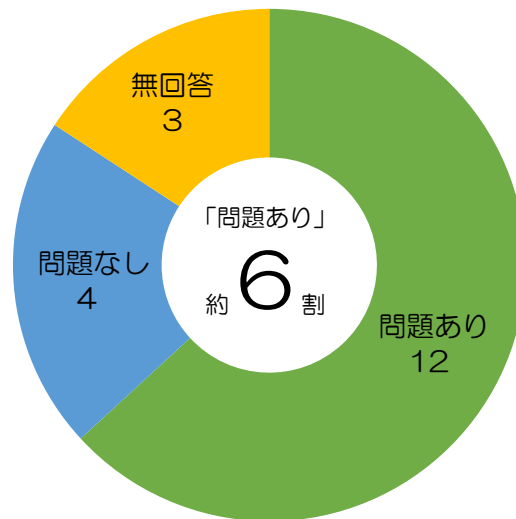
鳥羽市

N=58



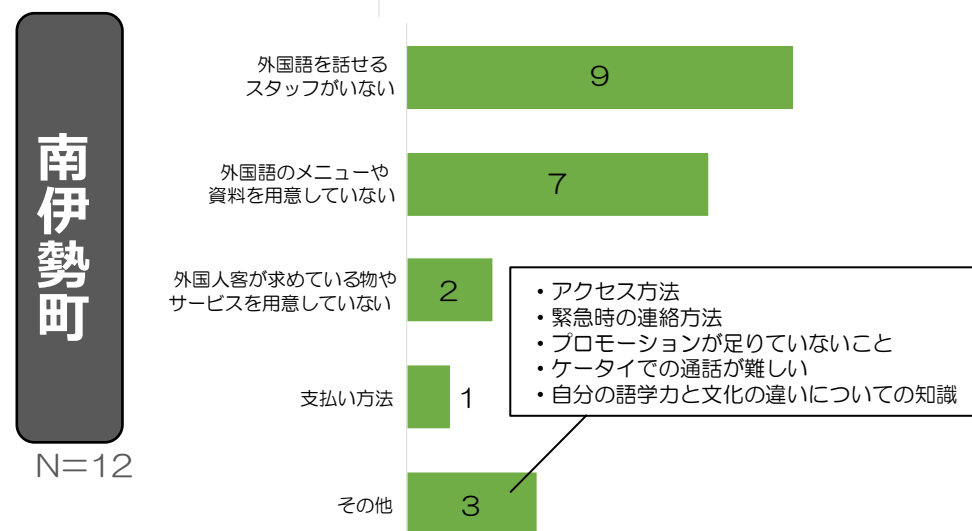
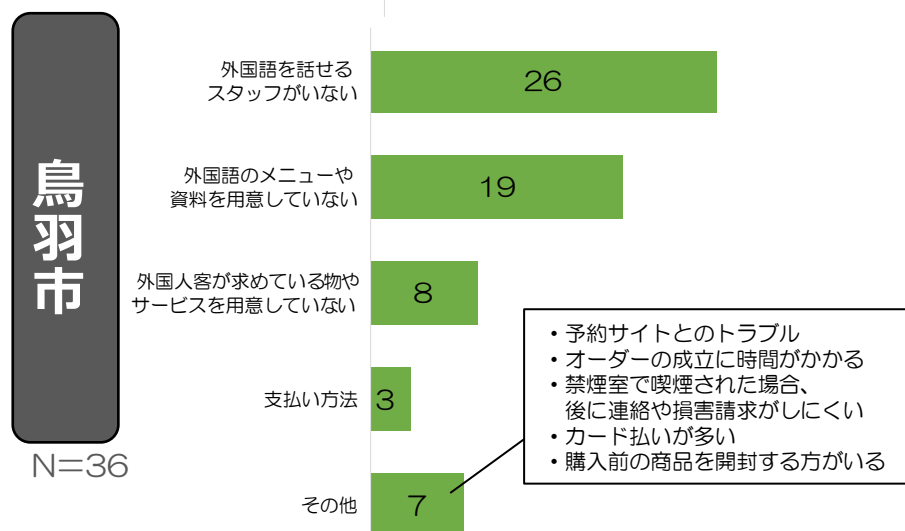
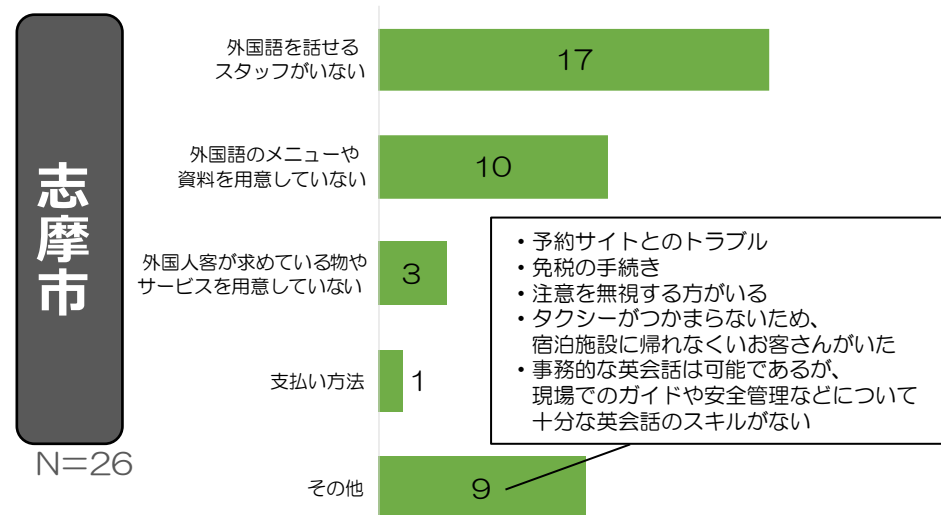
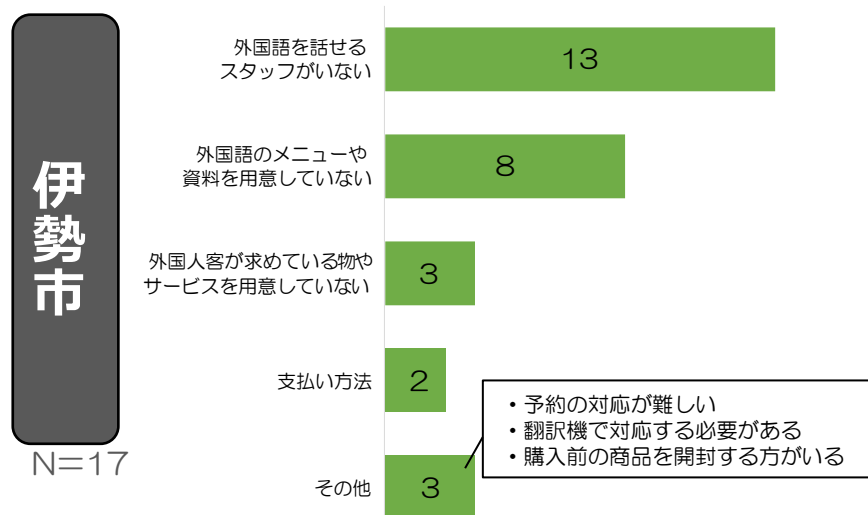
南伊勢町

N=19



【アンケート結果】（前の質問の続きで、）それはどんな問題でしたか？ ※複数回答

- 「外国語を話せるスタッフがいない」の回答が最も多かった。
- その他にも、メニューや表示など、言葉の壁が問題だと感じている回答が目立った。
- 予約対応や予約サイトでのトラブルについての問題も見られた。

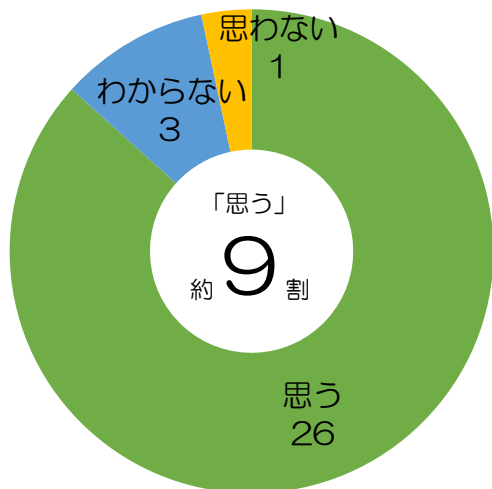


【アンケート結果】インバウンドの受入れが将来的に地域のためになると思いますか？

- 全体的に、「思う」の回答がほとんどであった。
- 「思う」、「思わない」、「わからない」のそれぞれに回答した理由は、次のページを参照。

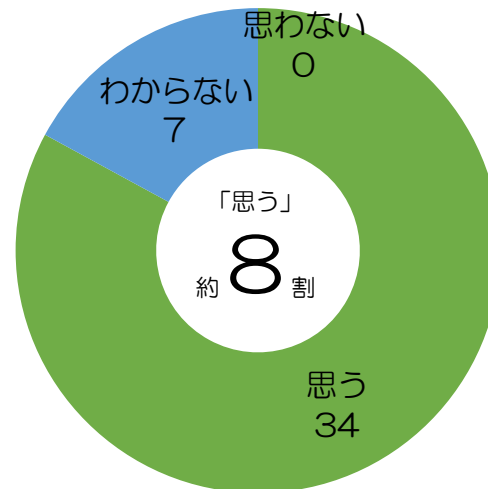
伊勢市

N=30



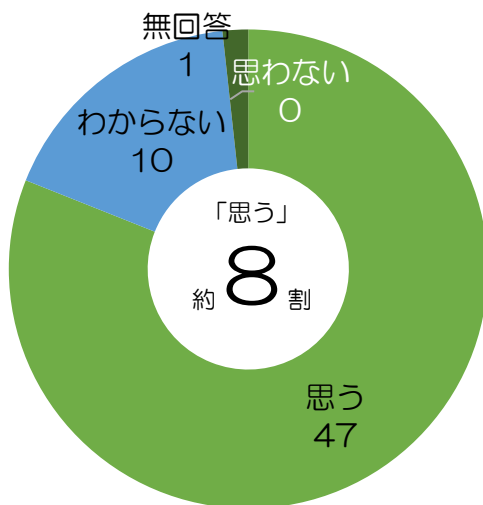
志摩市

N=41



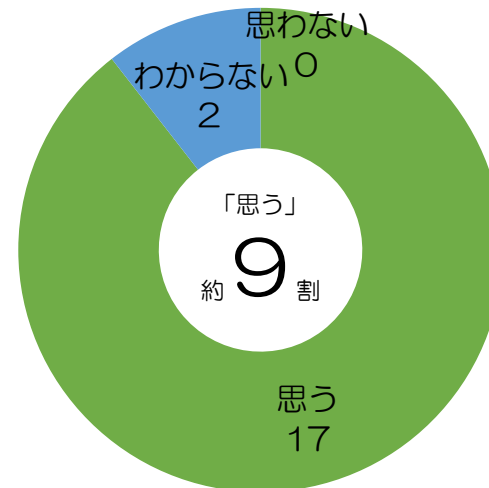
鳥羽市

N=58



南伊勢町

N=19

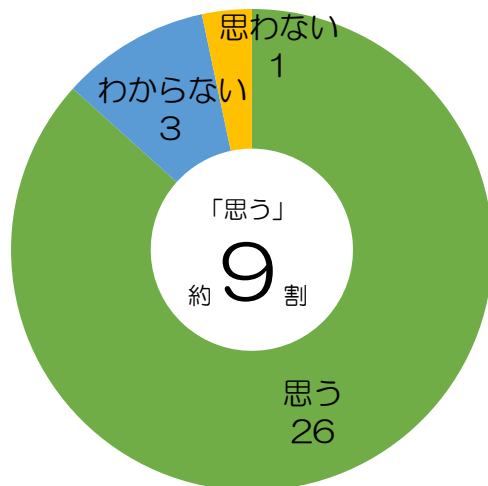


【アンケート結果】インバウンドの受入れが将来的に地域のためになると思いますか？

※自由回答
※一部抜粋

伊勢市

N=30



『思わない』

・『わからない』理由

- **行政**が、受け入れることについてのメリット、デメリットの議論や対策及び地域住民などの**一般市民の声**を反映していないと感じる
- **オーバーツーリズム**
- 文化の違い

『思う』理由

■ 経済面

- **伊勢神宮**は世界的にも貴重な存在であり、今後はさらにインバウンドが増加する可能性がある
- インバウンドは比較的裕福な層である可能性が高いので、その土地でインバウンドがもたらす**経済効果**も期待できる

■ 地域活性化、人口の問題

- 世界的に伊勢志摩の知名度がアップし、インバウンドがたくさん来ることにより、**地域の活性化**や**雇用の創出**に繋がり、結果として町全体が潤う
- 国内の観光客だけでは観光需要の伸び悩みが感じられるため
- 過疎化・高齢化地域の**公共交通**が維持され、住民の為になる

■ 魅力の周知

- この地域の歴史や意味合いを少しずつ伝えたり、知ってもらう事で、視覚的なものとは違う伊勢志摩地域の日本における意味合い魅力なども知ってもらえる
- 世界の方に伊勢志摩を**知って頂きたい**

■ 国際交流、時代の流行

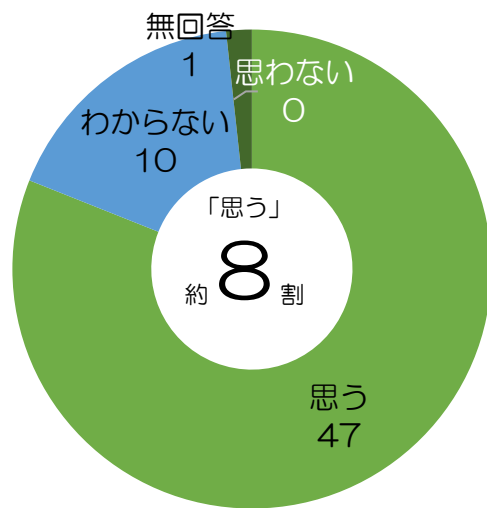
- 少しでもお互い接触する時間ができれば**国際交流**にも役立つと思う
- インバウンドの需要が増えている

【アンケート結果】インバウンドの受入れが将来的に地域のためになると思いますか？

※自由回答
※一部抜粋

鳥羽市

N=58



『思わない』

・『わからない』理由

- ・**オーバーツーリズム**などサービスの低下につながらなければよい。
- ・日本**食**のわかる日本人に来て欲しい。
- ・良い面、悪い面があり、どちらともいえない。

『思う』理由

■ 経済面

- ・**観光客増**になり地域の経済効果が出る
- ・日本人だけを対象としているよりも、海外から来る方まで対象を広げてビジネスを展開すればお客様の絶対数は増える。

■ 地域活性化、人口の問題

- ・**地域の活性化**になる。
- ・日本が人口減少しているなかで、地域の観光産業はもとより漁業なども海外からのお客様によって支えられる部分も出てくる。

■ 魅力の周知

- ・地域の魅力を**世界に発信**出来る
- ・伊勢志摩国立公園のきれいな景色とおいしい海の幸を食べて欲しい
- ・伊勢志摩国立公園の自然や文化は外国人にとっても魅力的だと思う。
- ・自然豊かな伊勢志摩を**満喫**していただきたい

■ 国際交流、時代の流行

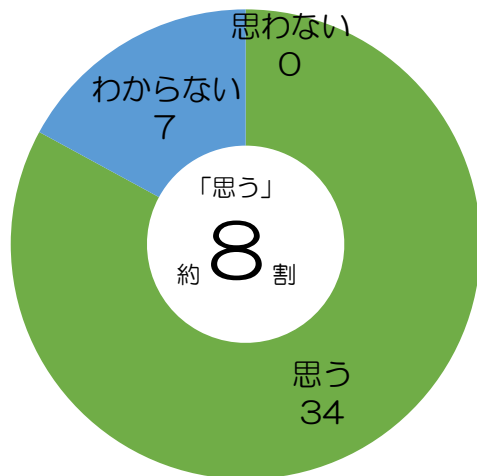
- ・外国の方は、環境や地域の産業に強く興味をもたれる方が多いので、地域の良さを知ってもらい、**一緒に守ってもらえる仲間**になってくれると思うから。

【アンケート結果】インバウンドの受入れが将来的に地域のためになると思いますか？

※自由回答
※一部抜粋

志摩市

N=41



『思わない』

・『わからない』理由

- 外国の方が多すぎると日本の方が少なくなりそう。
- 外国人も必要だが**先ずは日本人**。

『思う』理由

■ 経済面

- これから日本人の人口減に伴い観光客数も減少するから。
- 日本人の観光客より価値のある事や物、食事等にかかる**金額が多い**ので。

■ 地域活性化、人口の問題

- 観光施設、宿泊施設、飲食店が潤い、通訳ガイドなど、沢山**労働の幅がひろがる**と思う。
- 経済的なメリットだけでなく、外国の方と地域の方とのコミュニケーションを通して**多様な価値観**を持った**人材育成**にもつながると考えます。
- 観光客、特に海外からの観光客から地域の良さを評価されることが、地域の住民にとって、自分たちの**地域の良さを再認識**するためにとっても貴重な機会になるから。

■ 魅力の周知

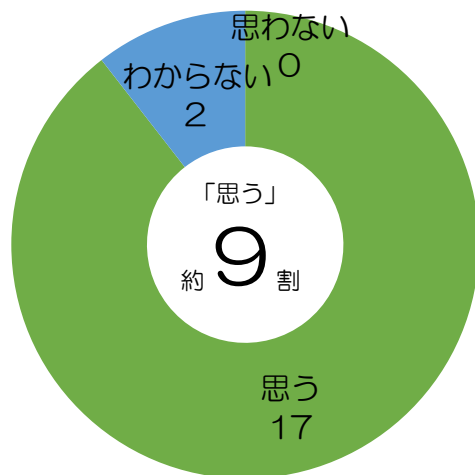
- 世界的にみても、伊勢志摩地域の自然の在り方はとても美しく、特異な面も多々あると思います。その美しさ(文化を伴う環境の良さ)を目当てに訪れる外国人観光客の増加は、地域住民にとっての(当たり前にある)環境に対する意識を変容させることに繋がりが、自然環境の保全や景観の整備に対する**意識の向上**に繋がるのでは？と思います。

【アンケート結果】インバウンドの受入れが将来的に地域のためになると思いますか？

※自由回答
※一部抜粋

南伊勢町

N=19



『思わない』

・『わからない』理由

- 外国人よりむしろ、日本人に来て欲しい
- 想像がつかない

『思う』理由

■ 経済面

- 人口が減少している地域で、平日も集客数を増やそうとするなら、外国人観光客も国内観光客も両方を狙う方がよい。

- 儲かる

■ 地域活性化、人口の問題

- 少しでも、訪れてもらえる人や機会が増えれば地域の活性化に繋がると思う。
- 人口が減少ぎみの社会の中で、インバウンドは必要と思う
- 過疎において、ひとりでも多くの人に訪れてほしい！
- 母数が少ない中で、日本人以外の方々にもきてもらいたい。
- 地域活性化につながると思う

■ 魅力の周知

- 知ってもらう事が、観光だけでない文化や政治などの関係に優位になる
- 特に外国人だからと思わない。多くの人に地域の良さを知ってもらいたい。

■ 国際交流、時代の流行

- 交流ができて良い
- 日本人自体が人員減少していく時代なのに外国人を受け入れないのは×

【アンケート結果】今後、インバウンドを受け入れる場合、国や自治体、観光協会に手助けしてほしいことはありますか？

※自由回答

※一部抜粋

■資料の翻訳

- 提供しているメニュー内容の**多言語翻訳**や対応マニュアルなど
- 言語対応のメニューや案内資料の作成、外国人観光客に向けたグルメや観光案内のサービス
- 案内パンフレットの多言語化の手助け
- 施設の希望するポップや案内、展示パネル等の翻訳
- 英語表記の無料翻訳チェック案内やHP作成の**補助金**
- 場所が駅から少し離れているので、場所の紹介をしてほしい
- 日本人向けのガイドブックの英語版の充実

■二次交通、案内標識の整備

- 横山展望台駐車場アクセスの整備。
- おはらい町だけでなく、地域のポイントとなるところに、外国人に対応したインフォメーションセンターの設置や交通網の整備をしてほしい
- 進行方向を示す矢印や道標を多く設置してほしい。**道の整備**。
- 送迎システム**を充実していただきたいです。タクシーなどが、もう少し充実すれば、飲食店の観光客のお客様も増えるとおもいます。
- ライドシェアの自由化
- 案内標識の整備（多言語化）**と公共交通機関の整備。

■最新情報の提供

- どのような方が来ているのか、また、その国ごとの文化風習を学べる機会や資料などがほしい
- 外国人客を受け入れたいという事業者を中心とした地域の協議会などの枠組みで直接的な誘客と受入について、**当事者としての議論の場**を作ってほしい
- 事業者への受入環境整備の支援制度 大型客船の入港などの、外国人客の情報をこまめに教えていただきたい
- 他の地域との連携をさらに充実し、インバウンド誘致関係の**情報共有**をしていただきたい
- 人を育てる**研修会

■予約関係

- 予約受付**代行
- 団体予約のオペレーション業務
- 外国人向けの予約紹介

【アンケート結果】今後、インバウンドを受け入れる場合、国や自治体、観光協会に手助けしてほしいことはありますか？

※自由回答
※一部抜粋

■ 通訳のサービス、人材派遣

- 通訳できる方の紹介（通訳ガイドの斡旋）
- 多言語対応の専門家（ガイドや通訳士）の派遣及び補助金
- 外国人スタッフの斡旋と管理
- ポケットークなどの翻訳ソフトを貸し出し、使用講習、購入費の助成
- 観光通訳ガイドなどの外国人目線での対応強化
- 多言語化への対応について費用応援
- 翻訳アプリの紹介等
- わからないことやトラブルが起きた時解決してくれる窓口や即座に対応してくれるスタッフを派遣してほしい

■ 外国語セミナー、（事業者のための）資料共有

- 多言語対応の専門家による接客セミナー
- ガイドの養成
- 語学セミナーを行なってほしい
- 外国人によって言葉、宗教などさまざまなので、受け入れ先として注意しなければならない事項のマニュアル
- インバウンドについていろいろ知りたい
- 伊勢志摩の自然、地形、地域の歴史などをより詳しく学べるセミナーなどがあればとても助かる
- 外国人客と、伊勢志摩にある観光関係の小規模な団体が互いにつながる機会が増えるようなしくみ

■ 外国人観光客に向けた情報発信、ツール作成

- 外国人観光客向けの伊勢志摩の情報発信の強化
- 芸能などの文化的情報の発信
- 外国人観光客に対してフレンドリーな店やサービスのリストを集約してほしい
- 外国人が興味ある場所や体験施設の外国語パンフレットや指差しツールの作成
- スマホ閲覧用案内サイト構築
- 日本の常識の周知、ある程度のマナーなどの発信
- 受け入れに対してのインバウンド用のホームページ
- 外国人向けパンフレットの作成

【アンケート結果】インバウンドが伊勢志摩地域に対してどう思っているのか、聞いてみたいことはありますか？

※自由回答
※一部抜粋

■訪れた理由

- 何に興味・関心を持って伊勢志摩を訪れたか
- 伊勢志摩で行いたいと思っていることは
- この地域の何を知り、何を体験することが、（東京、京都、大阪などとは違う、）この地域に来た旅の価値になるか
- 大都市ではなく、なぜ伊勢志摩を選んだのか
- 伊勢志摩への旅は、初来日から何都市目の訪問か
- なんでわざわざこんなアクセス悪い地方に来たのか
- 伊勢志摩のどこに（何に）魅力を感じてお越しいただいているのか
- 伊勢志摩以外に訪れる地域はどこなのか
- 外国では伊勢志摩の情報をどのように入手しているか

■観光資源

- 真珠製品という物には興味があるか、あるいは購入意思はあるか
- よく伊勢志摩には、遊ぶところがないと言われるが、何が足りないのか、どんな施設を希望するのか
- 伊勢志摩でどのようなメニューを食べたいと思っているのか
- 海女さんに興味はあるのか、興味があるならなにを知りたいか、どういう体験がしてみたいか
- 伊勢志摩の片田舎や特徴的な商いを行っている所に「体験」や「交流」に行きたいと思うか
- タクシーを使ってでも行きたい場所

【アンケート結果】インバウンドが伊勢志摩地域に対してどう思っているのか、 聞いてみたいことはありますか？

■ アクセス

※自由回答
※一部抜粋

- **アクセス**の難度はどうか
- 駅での案内、交通、レンタカー、タクシー、バスについてどう思うか
- 交通の便で**不便**な事はないか
- 案内標識がわかりやすいか聞いてみたい
- 伊勢志摩に来るまでの交通機関についてどう感じたか
- 観光スポットを不便なく回れているかどうか

■ サービス

- お店や観光施設の**閉店時間**が早い、不便と思わないか
(特に、個人旅行の場合、**夜間の飲食店や交通網**が困るのではないか)
- **支払い方法**について
- 宿泊に関してどういった事が不便に感じるか

■ 当地域への感想

- 伊勢志摩地域の**何が魅力**と感じたか、何に興味を持ったか
- もう一度訪れてみたいと思った場所や店
- **次回**訪日する機会があれば、訪問地を決めるのに何を重要視するのか
- 伊勢志摩を選んでいただいた感想 (外国人から見て魅力的な地域であったか)
- どういったスポットや宿泊施設などに訪れたか

【ヒアリング結果】伊勢市

株式会社ネイベル 代表取締役 上島 憲氏

【以下の会社の代表取締役をお務めになられています】

株式会社ネイベル（投資およびコンサルティング会社）

株式会社平田酒造場

伊勢観光開発株式会社（ゴルフ場【伊勢カントリークラブ】運営）

【商工会議所歴】

2010 年 11 月 伊勢商工会議所 会頭就任

2019 年 11 月 伊勢商工会議所 会頭退任

現在 伊勢商工会議所 顧問



■観光地としての課題

- これまで商工会議所の活動等で地域と関わってきたが、**地域を盛り上げようとする人が不足**していると感じる。
- 伊勢志摩地域の地方では、インバウンドに対応できるような業者や産業が少ない。
- 観光する場所はあるが、カルチャーとして観光が地域に根付いておらず、観光産業として成り立っていない。
- インバウンドは地域と国の相性など**ターゲットを絞った観光戦略**が必要。

■地域づくりについて

- 地域の中にいると地域の良さが分かりにくく、伊勢志摩の価値に気づきにくい。**客観的な観点**が必要。
- 外国人ビジターに伊勢志摩の自然や環境などを伝える術として、**文化を理解できる翻訳力が必要**。
- 地元の人に**地域の現状**や**外国人のカルチャー**を知ってもらう必要がある。検討会や勉強会を行うことはどうか。

■インバウンド受け入れにおける食事の重要性について

- 伊勢志摩は広くて景色も素晴らしいが**飲食店が少ない**。自然観光だけでなく、食も大切なコンテンツであると認識すべき。
- ハラルなど、宗教に対応している店が不足している。イスラム教の他、ユダヤ教に関する認証などもある。

■インバウンドの受け入れ環境について

- 問題点は、トイレや病院。病院では、**インバウンドに対応できる人材**が必要。
- 近鉄や新幹線のチケット、キヨスクなども英語表記がなく外国人にわかりにくい。
- 伊勢は道案内がしにくい。道にネーミングライツで名前をつけ地図をわかりやすくすると良いと思う。

■行政と民間での役割分担

- 行政しか出来ないこと、行政がした方が良いこと、行政にも出来ること、民間しか出来ないこと、民間がした方が良いことを**的確に分担**する必要がある。
- 短期、中期、長期プランを分け、取り組みによって適時適応していくべきである。

日本旅館「扇芳閣」5代目社長 谷口 優太氏

三重県鳥羽市に日本旅館「扇芳閣」5代目経営者。
米国の旅行会社Expediaでホテル・旅館事業者向けの収益コンサルティングに従事。
その後、長野県小布施町で観光DMOの立ち上げを経て、
2020年4月に家業である日本旅館を継承。
「世界で最も子育て世帯から愛される旅館になる」をビジョンに旅館を経営。
2020年ロツテルダム経営大学経営学修士。



■伊勢志摩地域における観光の現状と課題について

- ・ インバウンドに対して、**情報提供**が的確にできていない部分がある。
- ・ 伊勢、志摩、鳥羽、南伊勢の**各地域の良さは線引きできない**と感じる。行政の予算は市町村単位で区切られるが、地域の方は地域全体を一つと認識している。
- ・ インバウンドのうち、一定の所得がある準富裕層の人は、モノよりも体験を買い求める傾向がある。
- ・ 伊勢志摩地域は20年毎に行われる伊勢神宮の式年遷宮のおかげで、国内観光客の需要がインバウンドを大きく上回っている。
- ・ 個々の小さな取組みの集まりの結果が、大きな取組みに繋がり、課題解決につながっていく。
- ・ インバウンドの受け入れについては、取組みを積み上げるしかない。やる気がある人の**リーダーシップ**が必要。
- ・ 目的観光（観光を目的とした地域づくり）でなく、**結果観光**（地域の魅力を高めていたら結果観光に繋がること）を意識する事が大事。
- ・ 伊勢志摩地域は、目的観光になりがちな地域である。地域住民が日常的に楽しめる町づくりをしなければ、今後の観光事業が続かないと思う。

■インバウンドの受け入れに不足しているもの

- ・ インバウンドを受け入れる態勢を整備しなくてはならない。各観光地の**グローバル化**が必要。
- ・ インバウンドをおもてなしする側が海外旅行を経験しておかないと、インバウンドが何を求めているのかわからないだろう。
- ・ **英語研修やマナー研修、異文化のマニュアル作り**は必要。
- ・ 現場では最低限の語学力も必要だが、翻訳機械などに頼ることも考えられる。
- ・ 伊勢志摩地域にある宿泊施設は、ホテルよりも旅館の数が多い。
- ・ インバウンド対応のためだけでなく、**高齢者や旅行者にとってリスクの少ない環境**を整備することが必要。

■インバウンド向けのガイドについて

- ・ **ガイド**の地位向上が必要。クロアチアのプリトヴィツェ湖群国立公園のガイドは、観光客5～6人に対して2時間で20万円弱の収入を得ていた。
- ・ 団体ツアーなどでストーリーを説明しても、伝わりにくいと思う。団体向けでなく、5人程度に向けたガイドツアー商品があれば良いと思う。
- ・ 「**パール（真珠）**」の言葉は、世界的に認知度が高い。当地域は、世界初の養殖真珠が生まれた場所であり、インバウンドの方にも簡単に想像してもらいやすい。

■環境省や行政の取り組みについて

- ・ 国立公園の特別地域では、環境省の**保護と保全**がより必要であり、普通地域では**観光利益**を上げることに注力すべき。
- ・ 観光で得た利益や税金などが、環境保全に**還元される仕組み**が必要。

一般社団法人 じゃまテラスの皆様

- “じゃま”とは、活動中心地である城山（じょうやま）地区のことをさし、地元民が愛着を込めて、“じゃま”と呼んでいる。じゃまには町のシンボルでもある大王崎灯台がある。
- “テラス”の意味は、観光スポットでもある大王崎灯台のお膝元のじゃま地区にテラスのような集いの場を作ることと、じゃま地区にスポットライトを“照らす”の2つが含まれている。
- 大王崎周辺は、岬が太平洋の波を切りわける雄大な景色や、豊かな漁場を背景とした海産物など多くの魅力ある観光資源のあるまち。一方で、それらを活かしきれない諸問題が山積み。小さなトライを積み重ねることで、“じゃま”を含めた地域を明るくする灯りの一助になりたいとの思いで活動。
- 取組み内容：清掃・美化・緑化活動、トラック市の開催、など

■インバウンドの受け入れ環境について

- 受け入れるためには、通訳は必要だと感じるが、ハードルが高いとは思わない。
- インバウンドを積極的に受け入れたいが、具体策がない。
- 当地域周辺は、ローカルな地域であるため、地元住民が生活する様子（リアル）を観光客に見てもらえることができると感じる。
- （インバウンドを問わず、）周遊型の観光を目指したい。志摩市は日帰りか1泊の観光が多い。志摩市内で楽しめるコンテンツや案内を充実させて、観光客の滞在時間を伸ばしたい。
- インバウンドは日本人よりも滞在時間が長いので、外国人ビジターに向けたメニューがあれば良いと思う。
- 地域にある看板や印刷物を見ると、英語の表記がない。インバウンドへの対応ができていないと感じる。

■行政と民間での役割分担

- 看板等を作る際、通訳者と直接やり取りを行って、外国語表記の確認が出来ると良い。
- 業種によって、使われる英単語が異なる。専門用語の英単語をインターネットで検索しても、判明しない場合がある。そのため、電話やメールで通訳者に簡単に相談できる行政システムがあると良い。
- 地域のリアルな姿が魅力になることや、地域住民が主人公になりうることを、地域の方（や観光業者）に理解してもらう必要がある。行政に周知してほしい。
- 外国人観光客がインターネット検索した際に、当地域がヒットしやすいような、外国人向けの観光サイトを行政に作成してほしい。
- 様々な補助金があると聞けるが、申請など慣れていない人にはハードルが高い。
- 行政は、漁師や町の人にも、インバウンドの受け入れに対する意見を聞くべきである。今後、一気にインバウンドが増えることはないと思うが、地域の人も少しずつ外国人観光客に慣れていく必要はある。
- 地域住民が外国人観光客に英語で対応するというよりも、困っている観光客を見つけたらマップまで案内する程度の受け入れ側の心構えは必要である。外国人観光客を観光駐車場に案内できるよう、地域住民への教育など（地域住民づくり）も徐々にしていければ良い。

【ヒアリング結果】南伊勢町

うみべのいえキッチン 西岡 奈保子氏

保育園コンサルタント×おしごとアドバイザー×「空き家再生プロデューサー®」
オフィスデザイン、保育園運営会社を経て、2018年に保育園コンサルタントとして開業。
大学の研究で訪れたことをキッカケに、2018年6月に南伊勢町に移住し、
愛知県と南伊勢町の2拠点で活動。
空き家をまちの資産として捉え、2020年より空き家再生プロジェクト「うみべのいえプロジェクト」を実行中。



■「伊勢志摩地域における訪日外国人観光客の受入に関するアンケート」の調査について

- 南伊勢町は他地域と比較して、**事業者の母数が少ない**地域である。また、南伊勢町には高齢の事業者が多く、変化に前向きでないと思われる。その様子がアンケートの結果に反映されている。
- 日本人観光客が依然として少ない地域だが、観光客を増やす取り組みが十分になされていない。そんな中、インバウンドを増やすことができるのか**疑問視**している。
- アンケート結果の回答にもあるとおり、インバウンドに対する**懸念**（マナー違反など）はある。

■伊勢志摩地域、南伊勢の観光について

- 南伊勢は、伊勢や志摩、鳥羽と比べて、観光地化が進んでいない分、ありのままの自然や暮らしの風景が残っており、それ自体が観光の目玉になると思う。
- 南伊勢には宿泊施設が少ない。大規模な旅館もなく、観光バスで周遊するような場所も少ないが、そこが**魅力**でもある。
- 地域には、あまり知られていない滝や、地域の人に大切にされている場所や、祭がある。インバウンド向けのコンテンツになりうると思う。
- 外国語で南伊勢を紹介するような**パンフレットがない状況**。また、インバウンドがどれだけ来ているか、**把握されていない**。
- 地域の事業者のうちどれだけの人が、インバウンドの受け入れに積極的かを、把握する必要がある。

■南伊勢の地域住民が持つ、観光地化への思いについて

- 将来的に観光客の誘致は欠かせない。そのためにも、地域における**キーマン**が必要。
- 地域住民の生活に支障が出るような大きな取組みでなく、小さなステップの積み重ねが大事。（成功するまで継続することが大事。）
- また、1つ1つの取組みの規模は小さくとも、人が集まっているところを積極的にアピールすべきと思う。

■行政への要望について

- 英語表記の看板**、フリーWi-Fi、**トイレ**の位置がわかるような**マップ**、**駐車場の整備**や案内看板等があると良い。
- 業種別で使えるような**コミュニケーションボード**を無料で使えるような仕組みがあるとありがたい。（指差しだけでコミュニケーションがとれると便利。）
- これまでの整備をみると、観光客や地域に対して効果的でない整備も見られる。役場や国が整備の内容を独自で決めるのではなく、観光協会や地域を巻き込み、整備を実施する前にヒアリング等をしてから実行すべき。

■伊勢志摩地域全体の課題について

- 伊勢、志摩、鳥羽、南伊勢のそれぞれで、事業者同士が交流する場が少ない。伊勢志摩全体で一緒に取り組もうという気概を感じない。
- 地域を超えた交流の場**があれば、事業者同士の出会いのきっかけになる。

まとめ

- 伊勢志摩地域全体としては、経済効果、地域活性化、伊勢志摩地域の魅力の周知等の観点から、**インバウンドを受け入れるべき**であると考えている。
- また、インバウンドを受け入れることで、**国際交流**や、地域に多様な価値観がもたらされる事、インバウンド目線で**地域の良さを再認識**できる、という意見もみられた。
- 行政や観光協会へは、資料の翻訳・多言語化、交通機関の強化、多言語標識の整備等に加え、人材派遣・語学セミナー・指さしツール等による**コミュニケーション力向上に関する支援の要望**がみられた。
- ヒアリング結果では、**地域での観光戦略**や、国立公園として観光と保全が循環する仕組み、**地域を超えた交流の場**等が必要であるという意見があった。
- また、**地域を盛り上げようとする人材**や**インバウンドに対応できる人材**、やる気のある人のリーダーシップ等が不足しているとの指摘や、ハラルなど**宗教対応、異文化への理解促進**が必要との意見があった。

今後、伊勢志摩地域全体でのインバウンド受け入れに関する課題やビジョンについて、行政・民間事業者・関係者間の共有が引き続き必要



今後の方向性

- 市町を越えた伊勢志摩地域一体の交流の場の設定、関係する多様な主体の意見を反映した事業計画
- 一年単位の事業ではなく、中長期的な戦略に基づく計画と、それに基づく実行、その検証
- 多言語資料、翻訳機材等の充実や、異文化・宗教に関する知識習得によるコミュニケーション能力の向上
- 核となるキーパーソン、地域の価値を正確に伝えるガイドやインタープリターなど、人材の育成

回答者	
営業所がある市町村名(必須回答) 【複数回答可】	☐ 伊勢市 ☐ 鳥羽市 ☐ 志摩市 ☐ 南伊勢町 ☐ その他()
業種(必須回答) 【複数回答可】	☐ 宿泊施設 ☐ 飲食店 ☐ お土産店 ☐ 小売(商店・スーパー等) ☐ 観光施設(美術・博物館等) ☐ レジャー施設(カラオケ、ボウリング等) ☐ 運輸業 ☐ 神社・仏閣 ☐ 野外アクティビティ事業者(カヤック、自然ガイド等) ☐ その他()
従業員数(必須回答)	()名
会社・団体名(任意)	
ご連絡先(任意)	回答者名: 電話番号: メールアドレス:

これまでの対応について

1. あなたのお店や施設等において、外国人のお客さんはどのくらい利用されていますか？

☐①ほぼ毎日来る ☐②週に何回か来る ☐③月に何回か来る ☐④来たことは無い

2. (外国人のお客さんへ対応したことがある場合) 何か問題を感じましたか？【複数回答可】

☐①問題はなかった ☐②外国人客が求めている物やサービスを用意していない(ベジタリアンメニュー等)

☐③外国語を話せるスタッフがいない ☐④外国語のメニューや資料を用意していない

☐⑤支払い方法 ☐⑥その他 []

今後の対応について

3. 伊勢志摩地域において、外国人観光客を受け入れていくことが将来的に地域のためになると思いますか？

☐①そう思う ☐②思わない ☐③わからない

→ (①②③すべての方へ) その理由を教えてください。【自由回答】

理由: []

4. 今後、あなたのお店や施設等において、外国人のお客さんを積極的に受け入れたいと思いますか？

☐①積極的に受け入れたい ☐②受け入れてもよい ☐③あまり受け入れたくない ☐④受け入れたくない

→ 「③あまり受け入れたくない」、「④受け入れたくない」と回答した方は、その理由を教えてください。

【複数回答可】

☐特に理由はない ☐言葉が通じない ☐外国人客にサービスをあわせることが難しい

☐マナーが悪いと思う ☐日本人客を優先したいため ☐人手不足 ☐外国人に苦手意識がある

☐受け入れ環境整備にコストがかかる ☐その他・詳細 []

→ 上記の原因が解決した場合、外国人客を受け入れても良いと思いますか？

☐受け入れてもよい ☐受け入れたくない ☐場合による

国立公園満喫プロジェクトについて

5. 伊勢志摩国立公園において実施している「国立公園満喫プロジェクト」をご存じですか？

☐①名称や内容を知っている ☐②名称は知っている ☐③聞いたことが無い

必要な支援について

6. 今後、外国人客を受け入れる場合、国や自治体、観光協会に手助けしてほしいことはありますか？

【自由回答】（例：多言語対応の専門家派遣、案内標識の整備、セミナー開催、等）

7. 今まで国、自治体、観光協会等が作成した外国人客向けパンフレット等の資料を活用したことがありますか？

☐①現在活用している ☐②過去に活用したことがある ☐③これまで1度も活用したことがない

8. 外国人客向けパンフレット等の資料は、どのようなものが役立つと思いますか？

【複数回答可】

☐食べ歩き地図 ☐地域の歴史文化や自然を解説した本 ☐主要な観光地が記載された資料

☐その他・詳細

その他

9. 実際に伊勢志摩を訪れた外国人客の目線で、伊勢志摩地域に対してどう思っているのか、
聞いてみたいことはありますか？

【自由回答】(例: 支払い方法について困っていないか、神社やお寺の説明はパンフレットの内容で分かるものなのか、
外国人の友人に伊勢志摩についてどのように紹介しているのか、等)

10. その他、ご意見等があれば自由に記入ください。

【自由回答】