

宮島における外国人観光客の「おもてなし」環境整備に向けた緊急提言

平成30年3月23日

広島経済同友会広島ブランド委員会

1. 本緊急提言の趣旨

- わが国の外国人観光客は近年急増し、2017年には2,800万人を超えたとみられる。政府は東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に4,000万人という目標を掲げており、今後更なる増加が見込まれる。
- 宮島及びその周辺地域には、世界最大級の旅行コミュニティ・サイトであるトリップアドバイザーの「旅好きが選ぶ！外国人に人気の日本の観光スポットランキング2017」で全国3位の「広島平和記念資料館(原爆ドーム, 広島平和記念公園)」、4位の「厳島神社」、17位の「大聖院」、24位の「弥山」がある。このため、近年、宮島への観光客、なかでも外国人観光客が急増し、2017年の総観光客数は457万人、外国人観光客数も32万人あまりに達しているものとみられる。2020年に訪日外国人観光客4,000万人が現実となった場合、東京オリンピック・パラリンピック開催に被爆75周年が重なる夏季を中心に、宮島への総観光客数は500万人を超え、外国人観光客数においては50万人をはるかに上回る来島が予想される。現状をみても、繁忙期(ハイシーズン)はもとより平常時でも時間帯や場所によっては混雑が常態化しているなか、島内や周辺地域で大きな混乱が生じるとともに、満足度の高い「おもてなし」が提供できない可能性が高まっている。
- 2020年まで残された時間が少ないことから、こうした外国人観光客の急増に対応した宮島の「おもてなし」環境整備の早期着手に向けて、緊急提言を行う。
- このような宮島での取組みを先進的なインバウンド(訪日外国人旅行)観光振興モデルのベンチマークとして県内各地の観光地の更なる魅力アップを図れば、広島県全体のインバウンド観光による交流人口・域内観光消費の一層の拡大に繋がるものと期待される。

2. 宮島における外国人観光客急増を見据えた課題と対応の方向性

- 外国人観光客の急増により、現状でも混雑がみられる表参道商店街(歩行者混雑)、宮島口栈橋周辺(交通渋滞)の更なる混雑の多発が予想される。その緊急対応として、宮島における時間的・時期的・空間的ピークシフトによる混雑解消や宮島口周辺地域の整備促進による渋滞緩和を図る。
- 外国人観光客の増加に伴い、こうした観光客向けの施設・設備、情報提供、サービス提供が不足し、不満が高まることが予想される。その緊急対応として、外国人観光客が快適に過ごすための環境整備や人材確保により「おもてなし」の向上を図る。また、こうした外国人観光客向け諸施策が、ひいては国内観光客の誘客にも繋がるものと考えられる。
- 広域連携組織「せとうちDMO」によるプロモーション等により、広く、瀬戸内海地域を目的地として訪れる外国人観光客や五日市港への大型クルーズ船寄港の増加が予想される。そこで、宮島の瀬戸内海地域における広域観光周遊のハブ(交通結節点)化を図り、宮島からの

海路による周遊ルートを形成することにより、外国人観光客の分散化、瀬戸内海地域でのインバウンド観光による滞在期間延長を実現する。

- 他方で、外国人観光客の急増により、島内の自然環境や生活環境への負荷が増大し、固有の生態系や地元住民のライフラインにも悪影響を及ぼすことが懸念される。今後は、こうした観光客増大に伴う環境負荷を軽減させ、宮島の自然・居住環境を守り、サステナブル(持続可能)なエコアイランドを目指す。

3. 具体的提言

(1) 混雑緩和に向けた対応

① 時間的ピークシフト ～ 来島時間の多様化

宮島では、観光客の来島は、昼間帯(10時～17時)に集中しており、平均的な滞在時間は約3時間半で一人当たり支出額は3,500円程度に留まるとのデータもある。厳島神社を中心に毎晩ライトアップが行われ、夜間帯まで営業する飲食店も少しずつ増えてきてはいるが、宮島のナイトタイムエコノミーは昼間帯に比べ、大きく劣後しているのが現状である。

そこで、新たなインバウンド観光コンテンツの開発による「夜の宮島」の魅力アップに加え、宮島ならではの朝食の提供や外国人観光客向け宿泊施設の整備による「朝の宮島」、「宮島の宿泊」の利用拡大を図ることにより、来島時間の多様化や時間的なピークの平準化、滞在時間の大幅延長を実現するとともに、「十一宿一飯」による島内観光消費拡大の同時達成を目指す。

< 具体施策例 >

○ 「夜の宮島」の観光イベント実施

- ・ 宮島には、深夜に及ぶナイトタイムエコノミーの利活用が進むフランスをはじめとする欧米からのFree Independent Traveler (個人海外旅行者)が数多く訪れている。こうした旅慣れた外国人観光客が海岸通り等で石垣に腰掛けるなどして、広島県産の多彩な「酒(日本酒やワイン)」とともに、瀬戸内の美しい夕景や静かな夜を、時間を気にせずゆっくりと楽しむイベント、「灯籠&ワイン」を開催する。
- ・ 平成30年1月に実施された宮島ロープウェイの夜間運行イベント「ひとときの宮島星空旅行」は、地上の光が届かない弥山山頂から瀬戸内海の夜の景観を楽しむことができ、好評であったことから、同イベントの通年実施に向けた支援を行う。
- ・ 高野山では、夕食後から就寝までの間に、通訳ガイド付きで弘法大師・空海の入定の地である奥之院を参拝する「奥之院ナイトツアー」が大好評となっている。厳島神社や大聖院においても、日没以降、通訳ガイドの説明を聞きながら、ライトアップされた神秘的な境内を参拝するナイトウォークイベントを通年開催する。

○ 「夜の宮島」の「食」の充実化

- ・ 現在、夕方には宮島島内のほとんどの店舗が閉店して表参道商店街はシャッター商店街と化し、宮島に不慣れな外国人観光客が夕食の提供場所を見つけることは容易ではない。そこで、「宮島の夜のグルメマップ」を作成し、営業店舗の情報発信を積極的に行う。営業時間、メニュー、標準料金、一言紹介、画像、場所などの情報を掲載するとともに、ウェブによる多言語情報発信とも連動させ、「夜の宮島」の「食」の魅力の

認知度を高める。

- ・ また、閑散とする「夜の宮島」の賑わいを創出するため、表参道商店街や海岸通り等での夕方～夜間帯の屋台・ワゴン等による飲食提供を行う。地元の名物である焼き牡蠣、にぎり天、もみじ饅頭などに宮島ビール、広島県産の日本酒やワインなどを加え、広島の食の多様性を有力なインバウンド観光コンテンツとして発信する。
- ・ さらに、宮島口地区まちづくり整備事業の一環で、平成32年に完成する新旅客ターミナルやその周辺エリアに、多くの外国人観光客が地元住民などと気軽に交流しながら広島県産の多様な山海の味覚を味わえるマルシェ型飲食施設を導入する。

○宮島～宮島口間のフェリー運航時間の延長

- ・ 現在も、年末年始や花火大会・管絃祭の開催時にはフェリーの臨時便が就航しているが、「夜の宮島」の観光イベントに参加しやすいよう、それらの開催に合わせた臨時便の運航を行う。また、日没時間が遅く、野外での活動がしやすくなる夏季には、深夜まで最終便の延長を行う。

○「朝の宮島」、「宮島の宿泊」の魅力充実

- ・ 「朝の宮島」の魅力体験するため、外国人観光客に人気の観光スポットである大聖院での朝行、座禅体験等、朝の「コト消費型」の体験イベントづくりとその情報発信を行う。また、牡蠣を活かした吸い物など宮島を中心とした広島県産の食材を活用したメニューや、宮島杓子、宮島御砂焼、宮島細工の食器を使うなど宮島ならではの朝食を提供する。こうした朝食を食べられる早朝営業の飲食店を増やすとともにそれが体験できる「宮島の朝のグルメマップ」の作成、情報発信を行う。
- ・ こうした「朝の宮島」体験に繋がる「宮島の宿泊」を促すため、空き家活用による民泊、ゲストハウス等、多様な宿泊施設を確保する。また、外国人観光客が快適に使用できるような宿泊施設内へのフリーWi-Fiの導入やトイレ、浴室の改修を行う。

②時期的ピークシフト ～ 来島時期の平準化

宮島観光には、春季、秋季、夏休みなどにハイシーズンがあり、なかでもそれらシーズンの休日に集中する傾向がある一方、年始を除く冬季や梅雨時期、初秋等はオフシーズンとなっている。外国人観光客は年間を通じて数日～数週間の日本旅行を楽しんでいることから、日本人観光客の少ないオフシーズンや平日の来訪も期待できる。そこで、外国人観光客をオフシーズンや平日中心に誘客することにより、来島時期の平準化に繋げる。

<具体施策例>

○オフシーズンのインバウンド観光コンテンツの魅力PRによる積極的な誘客拡大

- ・ 日本人観光客が少ない冬季の誘客を進めるため、「冬の宮島の牡蠣」のPRを行う。既存店舗に加えて、宮島栈橋前広場などで期間限定、仮設の「カキ小屋」等を整備し、焼き牡蠣や広島県産の多様な山海の味覚を提供する。
- ・ 宮島がオフシーズンとなる初夏・初秋(夏休みの前後)は、気候的には弥山登山に好適のシーズンとなる。このため、紅葉の時期以外にも新芽、新緑、落葉など美しく変化する自然を楽しめることをPRするとともに、それらを容易に体験できる通訳ガイド付き

のウォーキングイベントを通年実施する。

○平日割引やオフシーズン割引による誘客拡大

- ・ 平日などの誘客を図るため、平日(又はオフシーズン)のみ利用可能なJR西日本、広島電鉄のフリーパス販売、JRグループのジャパン・レール・パスと連動した広島電鉄の切符販売、スマートフォンによるクレジット決済が可能な切符の販売を行う。
- ・ 地元消費を促すため、宮島口又は宮島島内の飲食店・土産物店のクーポンと切符が一体となった旅行商品「平日(グルメ)パック」の販売を行う。

③空間的ピークシフト ～ 島内移動範囲の拡大・分散化

宮島を訪れる多くの観光客は、宮島栈橋と厳島神社との間の短時間の往復で宮島滞在を終えており、その移動経路は海岸通りと表参道商店街に集中している。表参道商店街周辺の「町家通り」、「山辺の古径(こみち)」、あるいは「うぐいす歩道」、「あせび歩道」等の自然散策道の利用促進や、宮島島内に点在する観光資源(弥山、大元公園、包ヶ浦自然公園等)への広域的な周遊促進を図ることにより、観光客の移動範囲を拡大・分散化し、混雑緩和に繋げる。

<具体施策例>

○町家通りや自然散策道利用促進による参拝経路の複線化

- ・ 観光客の島内周遊の空間的な広がりを促すため、町家通りの飲食店等の隠れた魅力をPRする「宮島路地裏マップ」の作成と情報発信を行う。通り沿いの店舗・施設の、営業時間、メニュー、標準料金、一言紹介、場所などの観光情報を、解り易く画像を交えて掲載する。
- ・ 観光客のゆっくりとした散策を促すために、表参道商店街から分岐する地点、観光客が必ず経由する厳島神社付近に、宮島栈橋と厳島神社の間の複数ルート(山辺の古径、うぐいす歩道等)を示す案内看板を設置する。あわせて、実際の歩行時間、高低差、公衆トイレの場所、眺望場所、記念写真やインスタグラムなどのSNS投稿に適した撮影場所等の情報提供を行う。

○弥山、包ヶ浦等、島内の広域周遊促進による分散化

- ・ 外国人観光客に人気のスポットである弥山での手軽な登山を促すため、大聖院ないし紅葉谷の弥山登山口付近に、休憩スペース、登山用品レンタル、登山道ガイド案内(実際の登山時間、見所の紹介等)を提供する「弥山登山ステーション」を新設する。
- ・ 島内西側への誘客拡大を図るため、外国人に人気の大聖院における座禅、写経、作法体験、宮島水族館における動物との触れ合い、大元公園等でのネイチャーゲームなどの「コト消費型」の体験イベントを実施する。
- ・ 島内東側への誘客拡大に向けて、包ヶ浦自然公園での海水浴、カヌー体験、キャンプ等のグリーンツーリズムメニューの充実化と情報発信を行う。

④宮島口周辺の渋滞対策

宮島の玄関口である宮島口周辺の渋滞対策については、既にパーク・アンド・ライド対策が実施されており、さらに平成 29 年には「宮島口地区まちづくり整備計画」が策定され、宮島観光交

通と通過交通の円滑な処理と快適な歩行者空間の形成に向けた施策が講じられようとしている。これらに加え、2020 年に向けて、短期的に対応可能な宮島口周辺の渋滞対策を進め、国内外からの多様な観光客がストレス無く宮島観光を楽しむことができるようにすることが必要である。

<具体施策例>

○宮島口の渋滞対策の早期実現

- ・ 人と車の渋滞を緩和するため、JR宮島口駅から宮島口栈橋までの歩道の整備、島内混雑や観光メニューに関する情報提供が可能なデジタルサイネージ看板の設置、車道の整備、市営駐車場の整備等、「宮島口地区まちづくり整備計画」の交通円滑化に関する諸施策の早期実施を進める。

○宮島-本土間の航路の増便・新設による複線化と利用促進

- ・ 宮島口-宮島栈橋航路の混雑を緩和するため、本土側にある平和公園、広島マリーナホップ、広島港、広島プリンスホテル、廿日市市観音崎などと、宮島側にある宮島栈橋、宮島ビジターバースなどを結ぶ定期航路を増便・新設して、複線化を図るとともに、その利用促進を図る。また、こうした宮島と本土を結ぶ多様な海路アクセス(料金、所要時間、タイムテーブル等、複数アクセスの比較表)に関する情報発信を行う。
- ・ 特に、家族連れや高齢の観光客の島内周遊範囲の拡大と徒歩観光の負担軽減に効果的な、宮島水族館「みやじマリン」から徒歩5分圏にある、宮島ビジターバースを発着するハイシーズン・休日運行の臨時航路の早期実現を図る。
- ・ さらに、自家用車や、修学旅行生・団体観光客が利用する大型バスのパーク・アンド・ライドを進めるため、大規模な無料駐車場を有する広島マリーナホップ発の定期航路の利用推奨をPRする。

(2)外国人観光客向け「おもてなし」機能の強化・拡充

①外国人観光客向け施設・サービスの充実

宮島における外国人観光客の比率は統計上10%以下であり、それら観光客向けの「おもてなし」機能の整備は充分とはいえない。また、島内居住人口の減少が続く一方、本土側での相次ぐ大規模商業施設開業の影響等で、島内観光関連諸施設における従業員の確保が課題となりつつある。こうした現状を踏まえたうえで、今後も急増が見込まれる外国人観光客に、より長く、より快適に過ごしていただけるよう、宮島・宮島口における様々な施設、設備・サービスなどの「おもてなし」機能の強化・拡充が必要である。

<具体施策例>

○外国人観光客向け「おもてなし」施設の整備

- ・ 奈良県は通過型観光地から脱却するため、平成 27 年、外国人観光客向けの観光案内機能や交流・宿泊機能を備えた拠点施設である「奈良県外国人観光客交流館(奈良県猿沢イン)」を整備した。宮島においても、同様の外国人観光客の総合的な受入窓口となる「おもてなし」拠点施設を整備する。新設場所は、急増する外国人観光客の分散化を図るため、宮島栈橋ターミナルと宮島口栈橋新ターミナルの2か所とし、JNTO 外国人観光案内所カテゴリ3認定の観光案内機能や旅行支援サービス(外

貨両替・海外カード対応ATM, 手荷物預かり, ムスリム向け礼拝所)等が一体となった施設とする。

- ・ また, ピーク時の混雑解消に繋げるため, 宮島棧橋ターミナルと宮島口棧橋新ターミナルの2か所において, 大型コインロッカー, 手荷物預かり, 免税手続き一括カウンター(宮島島内免税システムの導入)等を整備する。
- ・ 多くの外国人観光客を受け入れるため, 施設の少なさや老朽化が目立つ島内各所の公衆トイレ・休憩所の整備を行う。大量に観光客が押し寄せる表参道商店街には拠点となる大規模休憩所を整備するとともに, 弥山周辺や登山道をはじめ島内全域の主要観光スポットに冬季の凍結防止機能や高機能な空調設備を完備した洋式トイレを新増設する。
- ・ さらに, 夏季ハイシーズンにおける熱中症を予防するため, 仮設ミストシャワー等を要所に整備する。

○外国人観光客向けサービス機能の強化

- ・ 岐阜県高山市では特例通訳案内士制度を導入し, 一定の区域に限定した有償の通訳ガイドの導入拡大を図っている。宮島においても, 観光の担い手不足に対応するため, 地域限定通訳案内士の導入と育成を行い, 外国人観光客の利便性向上を図るとともに島内外へ効率的に移動できるような適時的確な情報提供を行う。
- ・ ハイシーズンにおける, 体験イベントや飲食などのインバウンド観光コンテンツを提供する担い手を確保するため, 広島大学, 県立広島大学, 広島工業大学, 広島経済大学, 広島市立大学など島内に学習・研究拠点を持つ各大学と連携して, 学生による国際交流促進の一環として, 繁忙期におけるインターンシップ型の大学生ボランティアや観光施設等でのアルバイトの確保を計画的に進める。
- ・ 多様な文化宗教にある観光客の誘客を図るため, ベジタリアン・ムスリム対応食提供可能店舗の充実化と情報発信を行う。

②来島前の外国人観光客に対する観光情報発信, 来島時の観光情報提供機能の強化

外国人観光客は, トリップアドバイザーが選定した人気観光スポットである, 厳島神社, 大聖院, 弥山をはじめ, 宮島棧橋から厳島神社大鳥居を中心とした特定エリアに集中する傾向がある。このため, 来島前の外国人観光客に対して, 宮島に関する様々な観光情報(宮島の四季折々の魅力, 朝・夕方以降の過ごし方, 隠れた観光資源, 宿泊施設, 交通等)を積極的に提供して島内観光体験の一層の充実化を図る必要がある。

また, 来島者に対しては, アクセスなど渋滞緩和に資する情報や, 観光メニューやイベント情報をリアルタイムに提供して効率的な移動が可能となるよう, 多言語化に対応した案内表示の整備など, 様々なツールによる情報提供が必要である。

<具体施策例>

○インターネット上での宮島観光に関する多言語情報発信

- ・ 宮島の観光スポット, インバウンド観光コンテンツなどに関する多言語情報提供サイトを構築し, Free Independent Traveler (個人海外旅行者)が旅行プランを容易

に立てられるよう、一人ひとりのニーズに対応した多様で詳細な情報提供を行う。

- ・ 宮島のリアルタイム情報を提供するスマートフォンアプリの開発・導入を図り、道路、観光施設、宿泊施設、飲食店の混雑・利用状況、さらに外国人観光客に人気の大鳥居ウォークに役立つ大鳥居周辺の海面の干満状況や足洗い施設などきめ細かな宮島全島の観光関連情報に至るまでワンストップで提供する。
- ・ 現在、広島県で、無料公衆無線LANサービス「Hiroshima Free Wi-Fi」(ひろフリ)が展開されているが、観光客が少ない地域はカバーされていない。このため、弥山登山時などにも利用できるよう、エリアと通信速度、接続の快適性を向上させた「全島フリーWi-Fi」など通信環境を整備する。

○看板型の多言語案内表示の充実

- ・ スマートフォンがなくても情報が入手できるよう、案内看板、誘導看板等を整備し、実際の時間距離表示など分かりやすい情報提供を行う。整備にあたっては、設置主体間の十分な調整を図り、環境や景観に配慮した統一デザインとする。また、看板の設置が難しい弥山登山道や商店街などでは、道路に埋め込むタイル看板等の案内・誘導表示の整備を行う。

(3) 宮島と他の瀬戸内海地域の有力観光地との連携強化

瀬戸内海地域においては、地域全体のインバウンド観光振興に取り組む広域連携組織「せとうちDMO」が設立され、宮島もこの地域の魅力的な観光地の1つとして外国人観光客にアピールしている。そこで、宮島を他の瀬戸内海地域の有力観光地と行き交うハブ(交通結節点)として機能強化を図り、宮島と瀬戸内海各地との往来ルートの多様化・複線化を実現することにより、瀬戸内海地域全体でのインバウンド観光による滞在時間延長・宿泊日数増加に繋げる。

<具体施策例>

○広域的な航路ネットワークの拡充

- ・ 宮島、宮島口を発着する、県内の大久野島(竹原市)、尾道港(尾道市)、鞆の浦(福山市)や香川県の直島(瀬戸内国際芸術祭開催地)など瀬戸内海の様々な観光地を結ぶ中長距離定期航路を新設し、海路によるダイレクトアクセスを可能とすることで他の観光地訪問を容易にし、日中の宮島島内の混雑緩和に繋げるとともに、瀬戸内海観光のハブ機能をアピールすることで島内宿泊客を増加させる。
- ・ 香川県の直島などで3年に一度開催される瀬戸内国際芸術祭の開催時期には、近隣の展示施設のある島々をめぐる臨時便を就航させ、多くの来場者の回遊性を高め、利用者数も回を重ねる都度増加している。宮島、宮島口を発着する航路についても、まずはハイシーズンに県内航路の臨時便で実績をつくり、将来的な定期便化・長距離化に繋げる。

○宮島口周辺における他エリアの有力観光資源等との連携

- ・ 宮島口周辺にある他エリアの有力観光資源等との連携強化を図るため、宮島口を発着し、錦帯橋、三段峡、佐伯・吉和地域等に向かう半日～日帰りバスツアーを開発・販売する。また、原爆ドーム、厳島神社、石見银山(島根県大田市)という3つの世界遺

産を繋ぐオプション・バスツアーを開発・販売する。

- ・ 地元産品の土産物購入による域内観光消費拡大に向け、ゆめタウン廿日市等、大規模商業施設への誘客促進を進めるため、宮島栈橋から五日市港への臨時航路や、宮島口からこれら施設への直行シャトルバスの定期運行を実現する。

(4)環境負荷の少ないエコアイランドの実現

宮島は全島が瀬戸内海国立公園の特別地域に指定されているが、観光客の急増により、自然環境や生活環境への負荷が増大し、これまで外部からの影響をあまり受けてこなかった島内の動植物の生態系へ重大な悪影響を及ぼす懸念がある。また、島内居住者が日常生活を営むためのライフラインが損なわれる可能性もないとはいえない。今後、島内の豊かな自然と調和した魅力ある観光地～「サステイナブルな宮島」の実現を図るため、官民一体となって、こうした固有の生態系の保全や環境負荷の低減に繋がる全島的な取組みを進めることが必要である。

<具体施策例>

- ・ 宮島の店舗や住宅において、環境負荷の少ない節水型トイレや照明・空調等の高効率の省エネ機器への更新を補助金等の活用を図りながら計画的に進める。
- ・ 景観や自然・生活環境が悪化しないよう、宮島島内のゴミの持ち帰り運動や分別回収等、宮島全体でゴミのリデュース、リサイクルの取組みを推進する。とりわけ、ハイシーズン・夏季には、宮島栈橋、宮島口栈橋付近など要所に期間限定のゴミ・ステーションを設置して分別回収の徹底を図り、野生動物である島内のシカには有害なゴミの餌化を防止する。

以 上