

松阪市議会  
水谷議長様

平成27年7月22日

報告者 松阪市議会

前川 幸敏

## 視察報告

今回、下記の通り行政視察を実施いたしましたのでその内容を報告します。

### 記

1. 視察の日程 平成27年7月13日～7月15日
2. 視察先・視察項目・視察時間  
7月13日 石垣市役所(石垣市美崎町14)  
建設部・施設管理課 すぐやる係の取組について  
施設管理課・課長 宮良信則さん  
施設管理課・補佐兼係長 佐藤隆さん  
施設管理課・すぐやる係・係長 岡山創さん  
14:00～15:30  
7月14日 竹富町役場(石垣市美崎町11-1)  
環境保全型観光促進事業・エコツーリズムの取組について  
商工観光課・係長 通事太一郎さん  
9:30～11:00  
西表島・環境省西表野生生物保護センター  
環境省西表野生生物保護センターの取組について  
13:30～
3. 視察参加者 前川幸敏
4. 視察内容 要点のみ記載

以上



## 視察内容

### 石垣市のすぐやる課



#### 【具体的な業務内容】

市政に係る要望等の迅速な対応及び連絡調整に関すること

- (1) 電話または施設管理課窓口で市民の方々から相談を受ける
- (2) 受付票の作成
- (3) 相談者への回答

#### 【相談受付】

月曜日～金曜日(年末年始・土日祝日を除く)午前8時30分～午後5時15分

#### 【設置後、寄せられた主な相談内容】

平成22年6月開設後、平成27年6月末までの受付件数、2144件となっております。相談内容は幅広く、道路整備、放置自転車の撤去、ゴミに関する環境整備等多くの相談が寄せられています。

第一位。道路に関すること 617件

第二位。街灯・防犯灯に関すること 244件

第三位。蜂駆除 183件

第四位。樹木の枝打ち・除草に関すること 179件

そのほか、公共施設における設備の充実、不法投棄されたゴミや動物の死体回収、放置自転車の撤去、蜂の巣、カラスの巣駆除に関する相談が多く寄せられている。又、他の関係機関への相談、例えば、国道・県道の維持管理に関すること。信号機の設置などの相談。

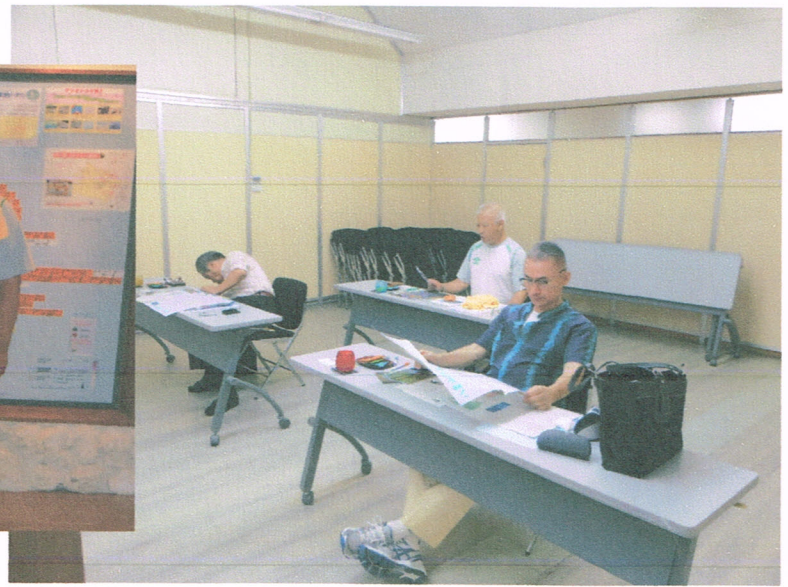
#### 【施設管理課の役割・対応の範囲】

施設管理課の役割は、あくまでも相談者と各担当部署との調整役となっております。

相談内容によっては、多額の子算が伴うものもありますので、早期解決できるもの、中長期的に検討するものについての判断は各担当部署が行います。



## 竹富町の観光現状



### 【竹富町の入域観光客数の推移】

竹富町の入域観光客数は、各島への航路を利用した人数に各島・各月毎の観光客係数を乗算し合計する延べ数で算出されるが、この経年変化をみると、平成18年に100万人を超え、平成20年に1138656人を記録するまでは右肩上がりでも推移した。

しかし、それ以後は徐々に下降し平成23年の東日本大震災まで入域者数は減少し続けた。翌年から回復し平成25年3月の新石垣空港「南ぬ島空港」の開港による新規路線の運航や新規航空会社の参入により観光客が急増、平成26年には1159060人と過去最高を記録した。

### 【主な島の入域観光客数の推移】

入域観光客数を島別に見ると、竹富島、西表島東部、小浜島が多く、1990年代後半からの増減に、この三カ所は連動する傾向がある。

又、増え続ける波照間島を除く西表島西部や黒島、鳩間島は平成19年や20年を一つのピークとして減少後増加している。

### 【月別の入域観光客数の推移】

本町全体の入域観光客数を月別に見ると、いずれの年も3月をピークに1月から4月までの冬から春にかけて入域が多く、次いで秋の11月、12月、夏の8月がそれに続く。

### 【各島の入域観光客数の変化】

島別で見ると、竹富島、西表島(由布島)は10月～3月にかけて観光客が増加し、冬場と比較すると夏場は減少するものの、大きな落ち込みはない。

この時期に両島の入域者数が増えるのは竹富島、西表島東部を中心に、小浜島を含めて周遊するパッケージツアーが晩秋から初春が最盛期であることが大きな要因である。

西表島西部は竹富島、西表島東部とは逆に夏場にピークがあり、冬場は入域者数が減少する。これは、冬期において玄関口となる上原港行きの船の欠航率が高いこと、又、同地区

内にはパッケージツアーに組み込まれる観光ポイントが少なく、マリンレジャーやエコツアーを目的とした夏場の個人客が中心となること等が原因と考えられる。

波照間島と黒島は西表島の西部と同様、夏場にピークがあり、冬場は入域者数が減少する。これは、冬場において各パッケージツアーに組み込まれる部分が少なく、夏場の個人客が中心となること、特に波照間島は冬期における舟の欠航率の影響が大きい。

その他に、比較的入域観光客の少ない鳩間島や新城島、嘉弥真島も夏場にピークがあり、冬場は入域者数が減少する。鳩間島は冬期における舟の欠航率の影響が大きい。

又、三島ともパッケージツアーに組み込まれる部分が少なく、夏場の個人客が中心となること等が原因と考えられる。

#### 【観光訪問回数】

平成22年に行った「竹富町入域観光統計調査」の「定期航路アンケート」及び「空港アンケート」の結果によると、竹富町を訪れた観光客に沖縄県への訪問回数を訪ねたところ、「はじめて」と最も多く、特に秋期、冬期での「はじめて」「2回目」の割合が高く、夏期は沖縄へのリピーターが多く、又、そのリピート回数も多くなっている。

又、八重山への観光訪問回数を見てみると、全体では、「はじめて」が65%と最も多く、特に冬期の「はじめて」の割合が高く、夏期では2回目以上の割合が高くなった。

#### 【竹富町における観光客1人あたり現地払い金額】

竹富町には、離れ島ターミナルがあり、八重山における周遊型観光の基点ともなっている石垣市に比べ、町内の宿泊数、滞在時間が少ないために観光客1人あたり現地消費金額ははるかに低い値となっている。

観光客1人あたりの現地消費金額(H22年度)	竹富町	石垣市
夏期(9月)	10493円	22283円
秋期(11月)	7314円	29951円
冬期(2月)	8987円	17648円

竹富町における観光客の現地支払い総額は推計で、48億6935万円/年。石垣市における竹富町を訪れた観光客の現地消費総額は127億2944万円/年となり、竹富町内消費総額の2.6倍となる。

#### 【観光訪問目的】

豊かな自然や文化を資源とする竹富町への観光訪問目的は、全体で「観光地めぐり」が最も多く、次いで「のんびり休養」「海水浴シュノーケリング」が多い。夏期では「観光地めぐり」が減少し「海水浴シュノーケリング」「のんびり休養」が多くなっている。

同じ、観光地めぐりが主体であっても、季節によっては異なり特に冬場は駆け足観光と呼ばれる通過型周遊観光、石垣市からの日帰り観光が増加している。



### 【訪問回数別観光訪問目的】

訪問回数別に観光訪問目的を見ると訪問回数が増加するほど「観光地めぐり」は減少し、「のんびり休養」が増加する。

### 【地区別宿泊施設の実数】

宿泊施設は2013年末で146軒と2002年の倍以上となっている。施設は民宿、ペンションの占める割合が多いが、近年は部屋数の多いホテル施設の新設による総部屋数の伸びと、新改築される民宿、ペンションが小部屋数、高額化しているため、民宿、ペンションの総部屋数とホテル、旅館の総部屋数が逆転していたが再度入れ替わっている。

### 【その他の産業】

第一次産業は農業が主として行われており、さとうきび、水稻、畜産が主要作物である。耕種農業は、西表島、小浜島、波照間島、を中心に行われている。作物別に見るとさとうきびは農家数が233戸、作付面積は336ヘクタール、24/25年度の生産量は24310t。水稻は2期作が可能となっており、平成25年度の作付け面積は94.4ヘクタール、収穫量は65tである。パイナップルの栽培農家数は39戸、平成24年次の収穫量は432t、果樹の生産農家数は10戸で25年次の収穫量は18.2である。

畜産については黒島、西表島、小浜島を中心に行われているが、そのほとんどが肉用牛で、平成25年12月末には158戸が5760頭を飼育している。

特に黒島はこのうちの2452頭を飼育している。

漁業については各島で島内消費を主体に行われている。本町には西表島漁港、細崎漁港、波照間漁港の3港があり、平成23年の登録漁船は59隻、陸揚げ量は98tである。

### 【交通現況】

海上交通は、竹富島、小浜島、黒島、西表島、波照間島、鳩間島の各島と石垣港との間に定期便が運航しており、高速船を中心に住民の足として利用されている。

新城島については現在定期便がなく需要に応じて石垣港、仲間港から不定期便が運航している。

航空交通については波照間島に空港はあるが、この波照間～石垣間の航路は運航を休止していた。しかし、平成27年10月を目標に運航を再開する予定である。





## 〔所感〕

石垣市のすぐやる課の設置理由は、行政に不満を持った声が大きくなり現在の市長の選挙公約になりすぐやる課ができたとの事です。

市民の皆様からよせられる市役所の業務内容あるいは日常生活での相談やご意見等については、各担当部署で説明し対応を行う事となります。

その際、どこの課に相談したら良いか分からない、電話を掛けてもたらい回しにされる、と言ったご不満をお持ちになる方がおられました。

この様な、「お役所仕事」と呼ばれる行政の体質を改善し、市民目線で民間の感覚を持った「迅速・的確な」仕事を行う市役所を目指し気軽に相談できる身近な窓口が必要との事で相談業務を開始をされた。

設置をしてからは、仕事が早くなったと評判が良かったとの事です。

どの様な申し込みがあったのかとの事で、第1位～第4位まで紹介をさせていただきましたが、対応ができない相談も頂く事もあるとか。

その様な時でも、出来る限り解決に向けたアドバイスを行ったり、他の窓口への案内などをされてきたとの事です。

行政も、縦割りと言われていますが、市民も困って相談をされるのですから、この様な、困った時の神頼み「すぐやる課」があっても良いと思います。

竹富町の島々の多彩な個性を活かした滞在型観光まちづくりでは、新石垣空港「南ぬ島石垣空港」が開港されて、石垣市とともに、空港を使ったまちづくりに取り組んでもらっている。しかし、島々が多い竹富町は少し異なったまちづくりをされています。

住んで良し、訪れて良しの観点から、島々の多彩な個性を活かした滞在交流型観光への転換に取り組んでいられた。

旅行消費総額の9割を占める国内観光という我が国において、まだまだ旅行客の掘り起こしは重要との事から、日本最南端の町との地の利を活かして認知度アップするために誘客活動が一番重要であるとの事です。

着地型観光を進める事で、ゆったりと、そこでしかできないアクティビティを満喫してもらい、地域を愛する地元民と触れ合う事で、住んで良し、訪れて良しと定着をする滞在交流型観光への町をつくっていかうとの熱い情熱を感じました。

松阪市も、地形は異なりますが、観光客に接する気持ちは全国どこでも考えは同じであり温かく迎える心、流行語にもなった「おもてなし」です。

おもてなしの心を、改めて感じさせられました。