

平成30年第1回北海道議会定例会 予算特別委員会（経済部審査） 開催状況

開催年月日 平成30年3月15日
 質問者 日本共産党 佐野 弘美 委員
 答弁者 観光振興監、国際観光担当局長、観光局参事

質問要旨	答弁要旨
<p>二 ムスリム観光客への対応等について (佐野委員) 世界中のイスラム教徒は約16億人とされており、近年、道内への観光客が増加していると承知していますが、宗教上の理由による様々な配慮が求められます。 道は新年度予算案で「ムスリムフレンドリー推進事業」を新たに設け、イスラム圏の誘客強化に乗り出すとしていますが、ムスリム観光客の受け入れ環境が十分に整ってこそ、北海道観光を満喫していただけるものと考え、以下、伺います。</p> <p>(一) ムスリム観光の環境整備に対する認識について (佐野委員) ムスリムの方が日本を訪れて一番困ることは、礼拝と食事だと言われています。日本で食事をとろうにも使われている食材が分からず母国から缶詰を持ち込んでホテルで食べる方もいるとのことで、大変残念に思うところです。 こうした不安を払しょくし、安心して本道での観光を楽しんでいただくための環境整備が必要と考えますが、道の認識を伺います。</p> <p>(一) ー指摘 ムスリム観光の環境整備に対する認識について (佐野委員) 可能な範囲で対応できることが分かれば、ぐんと広がると思いますので、是非広げて頂きたいと思います。</p> <p>(二) 環境整備目標について (佐野委員) 道は外国人観光客の目標を2020年までに500万人と設定したと承知していますが、この数に見合う環境整備目標はどのように設定しているのでしょうか。具体的には、礼拝所の増設、ハラール対応飲食店の増加等、目標設定は行っているのでしょうか伺います。</p> <p>(二) ー指摘 環境整備目標について (佐野委員) 意欲的に取り組む事業者の拡大をまず目指すことは、理解しますが、目標を定めて取り組みを強めるは、必要と考えます。事業を進める中で、具体的な目標と展望を明らかにしていくよう、求めたいと思います。</p>	<p>(観光局参事 (磯部)) ムスリム観光客の受入れに対する認識についてでございますが平成27年に国がとりまとめました、インドネシアや、マレーシアからのムスリム観光客の方々の不便・不満の声の中には、食べ物やその成分表示が不十分であることや利用できる飲食店や礼拝できる場所など情報が少ないことがあげられております。 本道における外国人観光客の拡大に向けましては、これまでのアジアを中心とした取組に加え、インドネシアをはじめとするムスリムの比率が高い地域からの新たな誘致が重要と考えますことから、道といたしましては、こうした課題の解消に向け、新年度、ムスリムに対して可能な範囲での配慮、対応を行い、友好的に受け入れるといったムスリムフレンドリーの考え方の普及などに取り組むこととしたところでございます。</p> <p>(観光局参事 (磯部)) 受入環境の整備についてでございますが、インドネシアやマレーシアといったムスリムの比率の高い地域からの観光客は、今後、大きな増加が期待されますものの、本道のホテルや飲食店、観光関連施設におきましては、現時点では、受入れに向けた対応は十分とはいえない状況と認識しております。 道といたしましては、事業者が可能な範囲での配慮や工夫を行うことで、ムスリム観光客の方々に満足や安心感を与えることができると考えており、ムスリム観光客の受入れは難しいとの印象を持つ事業者の方々に対しまして、いわゆるムスリムフレンドリーの考え方について理解していただきながら、ムスリム観光客の受け入れに意欲的に取り組む事業者の拡大に努めてまいります。</p>

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>(三) 礼拝所の現状と増加に向けた取り組みについて (佐野委員) 道内でムスリムの方が誰でも利用できる礼拝所は何か所設置されているのでしょうか。今後、ムスリム観光客の増加に伴い礼拝所の不足が心配されますが、増加に向けてどう取り組むのか伺います。</p> <p>(佐野委員) 負担が少なく、用意ができるという理解が広がれば、何処へでも安心して出かけられると喜ばれることと思います。</p> <p>(四) 飲食店等の情報提供について (佐野委員) ムスリムフレンドリー推進事業では、普及のためのセミナー開催や情報のデータベース化、ガイドブックの配布などを予定していると承知しています。 本道を訪れるムスリムの方の、多様なニーズを満たすための情報が圧倒的に不足していると考えます。それぞれにとって、必要な情報にたどり着けることがまずは必要です。 ガイドブックのみならずスマホアプリや SNS 等で必要な情報を一度に知ることができる仕組みが必要と考えますが、ワンストップで情報提供ができる仕組みをどのように提供するおつもりでしょうか、伺います。</p> <p>(四) 一指摘 飲食店等の情報提供について (佐野委員) 道内では、既にムスリム対応の飲食店マップを独自で作成するなど民間の取組をあります。こうした取組と連携するなど情報発信の幅を広げるよう求めておきます。</p> <p>(五) 相談窓口の設置について (佐野委員) 道ではセミナーやワークショップ等の開催の他に、企業や飲食店等からの相談に対応する相談窓口の設置が必要と考えますが、道の認識を伺います。 また、ムスリム観光客向けの相談支援体制も必要と考えますが、道の認識と今後の取組についてもお答えください。</p> <p>(五) 一指摘 相談窓口の設置について (佐野委員) 各地で相談できる体制をいち早く作っていただきたいと思えます。</p>	<p>(観光局参事 (磯部)) 礼拝場所についてでございますが、ムスリム対応専門のコンサルタントが公表しております情報によりますと、道内でムスリムの方々が利用できる専用の礼拝施設は、23カ所と承知しております。 こうした礼拝施設を用意することは、ホテルや観光関連施設等にとりまして負担となるものと考えられますが、一方でムスリムの方々からは、一定の時間ホテルの部屋や会議室といったスペースを提供してもらうことでも礼拝は可能と言われており、道といたしましては、セミナーやワークショップを通じて、礼拝に対する配慮や手法について観光関係者に理解を深めていただき、こうした礼拝場所を用意する施設の拡大に努めてまいりたいと考えてございます。</p> <p>(観光局参事 (磯部)) ムスリム観光客への情報提供についてでございますがムスリムの方々には、宗教上、礼拝や食事といった面で守らなければならない戒律があり、これらに関する情報が不足した中で旅行することは、ストレスが大きいものと認識しております。 このため、道では、セミナーやワークショップを通じてムスリムフレンドリーの考え方の普及に努め、ムスリム観光客の誘致に取り組む飲食店や観光施設の拡大を図りますとともに、こうした施設の情報などをデータベースとして取りまとめ、観光振興機構と連携しながら海外向けの SNS 等を通じた情報発信に取り組んでまいります。</p> <p>(国際観光担当局長) 窓口対応などについてでございますが、道といたしましては、ムスリム観光客の方々の不満・不便の解消に向けまして、新年度、道内の観光事業者向けに、ムスリムフレンドリーの考え方の普及に取り組み、ムスリム観光客の受け入れに対する理解を促進いたしますとともに、観光振興機構と連携しながら、観光事業者からの相談に対応してまいりたいと考えてございます。 また、新千歳空港国際観光案内所やJR札幌駅の北海道さっぽろ観光案内所をはじめ、各地域の観光案内所と連携しながら、的確な情報提供などに努め、ムスリム観光客の方々に、道内を快適に旅行していただけるよう対応してまいりたいと考えてございます。</p>

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>(六) ムスリム観光客等のニーズ把握について (佐野委員) 国では、インドネシア、マレーシアの旅行者、旅行会社からのヒアリングを行っているとは承知していますが、道も独自に当事者や関係団体等との懇談や意見交換を行う機会を設ける必要があると考えます。いかがでしょうか伺います。</p> <p>(七) 受け入れ環境の整備について (佐野委員) 道は誘致目標を掲げていますが、目標だけが独り歩きし、環境整備がおざなりになることはあってはならないと考えます。目標に見合った規模での取り組みが不可欠であります。今後、どのように取り組むお考えか伺います。</p> <p>(佐野委員) 是非、観光立国推進基本法の理念である住んで良し、訪れて良し、の北海道の実現を目指して進めて頂きたいことを申し上げます。</p>	<p>(観光局参事(磯部)) ムスリム観光客のニーズなどの把握についてでございますが道では、観光振興機構と連携し、マレーシアやインドネシアでの旅行会社へのセールスコールや現地におけるセミナーなどを開催し、これまで、ご意見を伺ってきたところでございます。 また、旅行会社やメディアなどを道内に招聘し、旅行者の立場で本道の観光資源や受入体制などについて意見交換を行う取組も進めております。 今後も、さまざまな機会を活用し、ムスリム観光客からの要望の把握に努めますとともに、道内観光関係者等と連携しながら、受入体制の充実や誘客の促進を図ってまいります。</p> <p>(観光振興監) 受入体制の整備などについてでございますが、外国人観光客を今後さらに拡大していくためには、アジアはもとより世界中からの誘客を進めますとともに、ムスリム観光客などの多様なニーズへの対応といった、さまざまな取組が重要でございます。 このため、道では、今年度、新しい「北海道観光のくにつくり行動計画」を策定し、戦略的な誘客活動による旅行市場の拡大を図りますとともに、国際的に質や満足度の高い観光地づくりや、世界水準の受入体制の整備・充実に努めることとしております。 道といたしましては、今後とも、観光振興機構などと連携しながら、地域のDMOの形成促進や幅広い事業者の参画による観光資源の磨き上げを図りながら、多言語対応の充実など受入体制の整備に取り組み、世界の方々が憧れる魅力ある観光地づくりを進めてまいります。</p>