



# 神戸市におけるインバウンド減少の改善策

志方, 遥貴

---

**(Citation)**

課題研究優秀論文集, 2020:70-77

**(Issue Date)**

2021-01

**(Resource Type)**

departmental bulletin paper

**(Version)**

Version of Record

**(JaLCD0I)**

<https://doi.org/10.24546/81012904>

**(URL)**

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/81012904>



神戸市におけるインバウンド減少の改善策  
Improvement of Decreasing Inbound in Kobe City

志方 遥貴  
Harutaka Shikata

Abstract

The purpose of this story make the new plan which improves the number of Kobe city inbound on the decline in recent years. The study explores that it found the strong point and problem to be solved by Kobe city. Indeed, it was inclined to visit anther prefecture .Kinki Nihon Tourist(KNT) told the inbound current state of Kobe city. and it was investigate from various points of view about the Chinese and the Korean who visited much in Kobe city. It considered these three points and thought inbound reform idea using a high medical skills in Kobe city. They discovered that the travel plan to stay for a week could be made as the contents of an inbound plan. When it carry out this plan, there are various problem. However the most one is whether Kobe airport can be internationalized. They concludes that economy's political side are considered. And it is necessary to consider various problem to carry out the hypothesis.

Keywords: Health, Welfare, Kobe, International city, Global business

目次

- 第1章 神戸市の概要
  - 第2節 神戸港周辺観光の分析
  - 第3節 兵庫県の外国人観光客が選ぶ観光地ランキング
- 第2章 訪日観光客を増やすために行われた策
  - 第1節 訪日韓国人について
  - 第2節 訪日中国人について
  - 第3節 神戸市が行ったインバウンド事業について
  - 第4節 神戸観光局の概要
- 第3章 近畿ツーリストの方々の話し合いと言語の多様化の必要性
- 第4章 インバウンド向上策の提
- 第5章 ポートアイランドの医療施設に着目したインバウンド対策案
  - 第1節 神戸医療産業都市の概要
  - 第2節 ポートアイランド先進医療と神戸空港の国際化について
- 第6章 今後の展望

## 第1章 神戸市の概要

### 第1節 神戸市と複数都市の比較

#### 概要；神戸市の基礎情報

国土交通省神戸運輸管理部の論文によると、「① 自然・地勢条件 【地勢】 大阪湾、播磨灘に面する。神戸市・阪神地域は六甲山系と大阪湾の間に都市が発展し、播磨地域は播州平野、淡路島は低山地と平野から成る。【気候】 神戸市臨海部は都市気候、淡路島は太平洋岸気候、播磨地域は瀬戸内海式気候。各地とも温暖な気候、比較的少雨低湿で、観光に適した気候と言える。【産業】 阪神地域から播磨地域は、阪神工業地帯―播磨工業地域を形成し、鉄鋼・化学、機械、灘の清酒などが発展。明石では漁業が盛ん。② 地域別の特徴 (a) 神戸市 神戸港開港以来、関西の中心都市として地位を築く。平成 20 年 10 月にアジア初のデザイン都市に認定(ユネスコ)されるなど、文化力が世界的に評価されている。神戸港は日本を代表する国際貿易港。外国人居住地やメリケンパーク、ハーバーランドなど観光・商業地域としても有名。観光の中心は三宮、元町、南京町でショッピングが主流。神戸空港、高速道、鉄道、クルーズの拠点となるなど交通網も充実している。ポートアイランドは学術、医療産業都市として発展している。東灘・灘区は六甲アイランド、工業地帯のほか酒造りのまちとして有名。人気の居住区であり、中央区とともにお洒落なまちとして知られる。兵庫・長田区は中世から近世にかけての港町としての歴史を有する。近年は造船所や下町風情が注目されており、エリアの魅力として発信されている。須磨・垂水エリアは明石海峡に面し、海岸線に沿うように鉄道が走る。山手は住宅街、海岸沿いに海水浴場や水族館、アウトレットモールなど集客施設が整う。

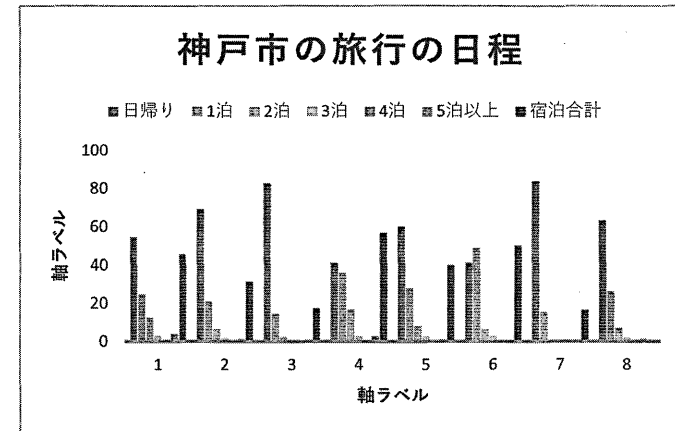
(b) 阪神地域(芦屋市・西宮市)人気の居住区で、スイーツやファッションなど神戸と近いブランドイメージを持つ。(c) 淡路島(淡路市、洲本市、南あわじ市) 海に囲まれ、産業は漁業と農業が盛ん。観光は自然景観や魚介類などの資源を有し、近年は神話に基づく歴史を軸に展開している。(d) 播磨地域(明石市、播磨町、加古川市、高砂市、姫路市) 播磨平野が広がり、臨海部は工業地帯となっている。歴史遺産・自然資源が比較的多く、観光面では世界遺産・姫路城を有する姫路市と漁業資源が豊かな明石市に集約される。③ 交通条件【自動車】 国道 43 号線、国道 2 号線、阪神高速、第 2 神明などがあり、東西に道路網は充実。慢性的な渋滞が問題だが、神戸―姫路は 1 時間 20 分で移動が可能であり、神戸・姫路の入込客の約 4 割が自家用車を利用している。淡路島へは阪神高速北神戸線・垂水 JCT から神戸淡路鳴門自動車道が島の南端まで延びている。【鉄道】 山陽新幹線は新神戸、西明石、姫路と 3 駅あり、遠距離からのアクセスが充実(東京―新神戸は 2 時間 50 分)。在来線は JR が東西を結ぶほか阪神間を阪急、阪神、神戸市内は地下鉄やポートライナー、神戸―姫路を山陽といった私鉄が走る【海上交通 神戸港発着の便は、関空や高松、松山、大分などのほか、那覇や上海も結ぶ便が出ている。神戸港周辺ではクルーズ便も運航されており、観光素材として人気。淡路島へは明石からフェリー・旅客船が出ている。淡路島では近年航路が次々と廃止になり、洲本と沼島を結ぶ船も運航継続が危惧されている。・【旅客機・バス】 神戸空港は新千歳や仙台、羽田、那覇など国内線 6 路線、高速バスは東京、名古屋、山陰、四国など遠隔地を結ぶ。神戸空港は搭乗率 7 割弱だが目標客数を下回り、当初の見込みほど観光への影響を与えるには至っていない。淡路島へは新神戸・三宮・舞子から高速バス

が走る。各市町では路線バスが走るが鉄道のない淡路島を除き、観光利用は少ないのが現状。

### 第2節 神戸港周辺観光の分析

(1) 観光ニーズ ① 神戸市観光動向調査の分析 神戸市の平成 19 年度観光動向調査結果(市内 27 カ所)で同年 9 月 8 日、12 月 22 日に観光客を対象に聞き取り、サンプル数 2910)の概要は下記の通り。(a) 概要・観光客の性別比は男性 44.8%、女性 55.2%。年齢別は 20 代 27.4%、30 代 24.6%の比率が高い。・観光客の居住地は近畿地方が 74.5% (うち市内 20.1%、市内を除く兵庫県内 23.4%)、その他遠距離が 25.5%。遠距離では関東、中部、四国の順に構成比が低い・遠距離客の割合が最も高い

◆ 神戸旅行の日程(平成 19 年度神戸市観光動向調査結果：地域名はアンケートを取った地点) (1～8は神戸港、市街地、須磨・舞子、北野、六甲・摩耶、有馬、西北伸、全市)



### 第3節 兵庫県の国外観光客が選ぶ観光地ランキング

ランキング表示は1～10位で、外国人が選ぶランキングは調べたが掲載されておらず、兵庫県内のランキングとする。10位は神戸市役所の展望ロビーである。神戸市役所にある展望ロビーは無料で使用可能。レストランや喫茶店も中にあり、ゆっくりと休むことが出来る。東遊園地からポートアイランド・紀伊半島・六甲アイランドやHAT神戸・神戸の綺麗な街並み・ハーバーランド・六甲山など、多種類の展望が可能なスポットである。9位は摩耶山である。摩耶山は日本3代夜景の1つとして上がっており、「掬星台」から眺める景色は宝石のように輝いていると言われている。8位は神戸布引ハーブ園/ロープウェイである。四季折々の植物が彩る素敵なガーデンが12種類と豊富である。ドイツの古城をモチーフにした展望プラザや、神戸の景色を一望できるガーデングラス、そしてハーブを取り入れた「ハーブダイニング」などのハーブを使ったカフェが4つあり、其中

の好みを選んで楽しめる。7位は神戸市立王子動物園である。日本三古湯の1つでもあり、江戸時代の温泉番付で西大関の格付けを誇る有馬温泉は、日本書紀に記述があるほどの歴史ある温泉だ。また、温泉宿を多く有しているため、日帰り利用も可能である。6位は人と防災未来センターである。人と未来防災センターは、阪神・淡路大震災の貴重な展示物や映像で地震や防災について深く学ぶことの出来る施設だ。フロアでは真実に近い災害の実情を知り、震災のことについて考える機会を作っている。5位は姫路にある書写山員教寺である。書写山は、姫路市内の標高370メートルの山である。ロープウェイを使って行く山頂にあるのが、西の比叡山ともいわれる天台宗の別格本山である員教寺である。西国三十三所の第27番で、見どころは、壮大な摩尼殿や3つの堂ともいわれる大講堂・食堂・常行堂の建築物、そして食事処やしょうじりょうりなどを楽しむことが出来る。4位は姫路城である。姫路城はならの法隆寺と同時に日本で1番最初に世界文化遺産に登録された城である。関ヶ原の戦いで降池田輝政が今の城の形に大改築を始めたと言われている。別名白鷺城ともいわれ、美しい城が引き立つ姫路城は多くの人を魅了している。長期間の工事が終わり、2015年にグランドオープンしたばかりで、現在多くの観光客が訪れている。3位は好古園である。これも姫路市に位置し、姫路城を望むロケーションの日本庭園である。春はしだれ桜・夏は新緑・秋は紅葉・冬は雪景色など、四季を通して、美しい風情が楽しめる。また、数多くの時代劇のロケーションとして使われていることもポイントの1つである。2位は西宮市に位置する阪神甲子園球場である。ここは高校野球の決勝戦の舞台でもあり、阪神タイガースの本拠地でもある。特に、高校野球は甲子園が聖地とされ、春夏の決勝大会は大盛り上がりを見せている。野球以外のものでも、「書の甲子園」「ダンス甲子園」「漫画甲子園」など、全国大会の代名詞にも使われているほどだ。また、甲子園館内には球場での野球観戦のほか、「甲子園歴史館」やスタジアムツアーなどの楽しみ方も存在する。1位は、豊岡市の城崎温泉である。城崎温泉は、平安時代から知られる歴史ある温泉地である。江戸時代の温泉番付で西の関脇にランクイン。また志賀直哉による「城の崎にて」の舞台でもあり、有島武郎や与謝野晶子などの文豪もおおく訪れている。城崎温泉の楽しみ方は、浴衣を着て下駄をはいて七湯ある外湯めぐり。「ゆめば」という1日入浴し放題の城崎温泉外湯巡り券をおとな1200円・小人600円で購入することが可能。{(トリップアドバイザー株式会社2015年度外国人による兵庫県人気観光地TOP10)より引用。}

データをみてわかるように、神戸もランクインはするものの近郊地域に比べ見劣りする部分があるところが見受けられる。これには、その土地のもつ文化・自然的価値に左右される部分もあるが、それを補い、工夫するPR方法が観光客増加の底上げにつながるのではないかと考えた。

## 第2章 訪日観光客を増やすために行われてきた策

### 第1節 訪日韓国人観光客について

日本との距離的優位から、訪日旅行者の多い訪日韓国人観光客である。2003年に施工された政策「ビジット・ジャパン・キャンペーン」により一体となって訪日外国人の誘致活動に尽力した結果、2015年には2000万人という大台にのり、政府が掲げる「観

光立国」へ着々と進んでいる。韓国も多大な政治問題がある中観光客数は中国に次いで2位のおよそ400万人が日本を訪れている。JTB総合研究所のインバウンド調査によると、訪日韓国人観光客は訪日回数が増えると「都市型観光」へ移行していき、その結果、大阪・京都・札幌・奈良・千葉での宿泊率が増加する傾向がある。これは、リピーターになるにつれ、旅行の目的が多目的化していくことが背景にある。具体的なプランとして、京都での着物・茶道体験や沖縄でのリゾート気分を味わうなどである。この結果をもとに、神戸市でも2015年に訪日外国人観光客が100万人を超え、其の中には個人旅行の訪日韓国人観光客が数多く訪れ、六甲の酒や六甲山などの自然観光、温泉などが目的でくると多く、これらの訪日韓国人観光客のニーズに神戸市の観光資源が合っていることが分かる。また、インターネットのインフラ整備において韓国は世界で先進国の立場であるので、そのため日本で設備が遅れているWi-Fiスポットに非常に不満を覚えてしまうため、神戸市では、市内インフォメーションセンターで「KOBefreeWi-Fiカード」を配布している。このカードを利用することで88拠点・131か所で24時間接続可能になる。{(訪日ラボ：大分・神戸などの自治体の政策に学ぶ、訪日韓国人観光客のインバウンド対策)から引用}

以上のように、韓国のリピーターの傾向を考察し、それに沿ったインバウンド増加策を確立、実行させることに成功し、結果として旅行者数は中国を超えて1位となる重要な位置づけとなった。ただし、リピート率は香港・上海の方が多く、単発の旅行者をどれだけ複数回日本に來させるかが鍵になる。

### 第2節 訪日中国人について

中国人は訪日外国人数で2位に位置する日本のインバウンドの要となる部分である。日本での平均消費額も23万円以上で1位となっていて、人口の増加具合から見ても中国人の集客というのは国内インバウンド事業の必須項目であり、神戸にも深く関わってくることであると言える。そこで今使われている集客サービスの一つとして、「大衆点评」という中国のロコミサイトがある。概要としては、世界中の店舗情報と消費者によるロコミ・レビューが掲載されている中国最大規模のアプリケーションである。登録ユーザー数は2015年度で6億人・月アクティブユーザー数は2.89億人・ロコミした数は12億人と、数字を見てわかる通り、圧倒的な支持率を誇るサイトである。これを使い、中国の方の来店・店舗情報のSNSを用いた拡散など様々なメリットが伺える。個人の意見として、この中国人の集客が神戸のインバウンド改善の重要な部分になると推測できる。また、訪日中国人の大まかな特徴として、多くは夏季の7月・8月の来日が多い。2018年度のデータによると、訪日中国人の役20%がこの2か月に集中している。よって、この2か月に重点を置いた政策が必要であると言える。現地では夏季のシーズンが夏休みに当たるため、訪日旅行の人気の高まる傾向が高いというのが理由の一つである。訪日中国人の消費金額を見ても、全体の約50%は買い物代に費やしている。2018年度には一人当たり約112000円を買い物に使っている。これは昨今の爆買いが影響しているとみられ、多くの訪日中国人が訪日旅行の際に家電製品や化粧品を「爆買い」するほか、爆買いを目的として来日する訪日中国人の購買意欲を刺激するようなインバウンド対策が出来れば、効果的に売り上げを伸ばせられると言える。ただし、2018年度の調査では、約54%の訪

日中国人来日だった。アジア諸国のなかでは低いリピート率で、特にリピーター率の高い台湾や香港と比較するとその差は明確である。中国国内でのプロモーションを伸ばし、旅行会社などと提携をすることで更に多くの中国人を呼び込めるチャンスはあるとも考えられる。ここで、訪日中国人のリピーターの性別と年齢のデータを見てみる。「観光庁、平成29年度」訪日外国人消費動向調査。トピックス「訪日外国人旅行者の訪日回数と消費動向の関係について～韓・台・中の訪日回数の多いリピーターは一人あたり旅行支出が高い」より引用。初訪日の訪日中国人の中で最も多かったのは上から順に女性20代（23%）、女性30代（18%）、男性20代（13%）である。一方、2回から9回目の訪日中国人観光客の訪日リピーターの場合、最も多かったのは上から順に30代女性（25%）、20代女性（19%）、30代男性（14%）となっており、女性の比率が少し高くなっている。10回目以上の訪日中国人観光客の訪日リピートの場合、年齢層が上がり、最も多かったのは上から順に30代男性（23%）、30代女性（22%）、40代男性（14%）となった。また、法に中国人観光客のリピーターの中でどの程度日本に滞在しているのかについて、2017年度のデータによると、訪日回数に関わらず、約半数の訪日中国人観光客は、4日から6日間日本に滞在する。一方、14日以上1年未満日本に滞在する訪日中国人観光客の割合は、訪日回数が増えるにつれて増加する傾向がみられる。「訪日中国人一人当たりの滞在日数【訪日回数別】：観光庁（平成29年度訪日外国人消費動向調査）トピックス分析：訪日外国人旅行者の訪日回数と消費動向の関係について」よりデータを引用。中盤で述べた訪日中国人観光客のひとりあたりの旅行支出額について、特徴として、訪日回数を重ねるにつれ、旅行消費額はさらに大きくなり、2回目から9回目の訪日の経験をしている訪日中国人観光客の訪日では23.7万円、10回以上の訪日を経験している訪日中国人観光客では30.2万円と大幅な伸びを記録している。訪日中国人観光客のリピーターの地方訪問率は、訪日回数によって地方訪問率が増加するという傾向はみられず、2017年度の訪日中国人観光客における地方訪問率はおよそ70%後半にとどまると推測できる。「訪日中国人の地方部と都市部の延べ訪問率（訪日回数別）：観光庁（平成29年度法人外国人消費動向調査）トピックス分析、訪日外国人旅行者の訪日回数と消費動向の関係について」よりデータを引用。今までに挙げてきた訪日中国人リピーターの特徴をまとめると、「4日から6日間、日本に滞在する点・旅行消費額が高くなる点・地方訪問率は訪日回数に関わらず70%後半」となる。リピーターはおおむね日本に多大な利益を落として言っているが、問題にも上がった地方訪問率の増加の課題を解決できると、より日本のことについて知ってくれることが出来るかもしれない。この考えを踏まえて、神戸市に着目してみる。有馬温泉や三宮付近の観光スポットでは、中国・韓国人に向けたサービスがあり、具体的な例として会計のキャッシュレス化や、市内の大型フリーWi-Fiスポットの提供・店内の言語対応などがあげられる。しかし、大阪・京都との比較では、大きな商業施設、観光資源が少なく、既存の対策ではインバウンド増加に見込みはあるものの、将来性はないのが現状である。

### 第3節 神戸市が行ったインバウンド事業

神戸市と楽天株式会社との包括連携に関する協定に締結について、「若者と作る未来のKOBÉ」2018年12月1日に神戸市観光局と楽天公式がウェブサイトにて掲載。

神戸観光客が述べる事として、「神戸市と楽天株式会社は神戸市と（株）楽天は12月1日、神戸市民へのサービス向上と地域活性化を目指し包括連携協定を締結した。連携事項への取り組みを行い、具体的な事業を実施する必要がある場合は、それに伴う協議や契約を進めていく。

「若者とつくるみらいのKOBÉ」と題した神戸活性化プロジェクトの6つの項目は、以下の通り。

#### 1) 「神戸の魅力の向上と情報の発信に関すること」

神戸市内事業者に向けたECセミナーを実施し人材を育成する。また、神戸市内新規EC事業者とクリエイターのマッチングによる仕事の創出も行う。神戸らしい魅力ある商品を楽天市場を通じ販売する「神戸セレクション」を開催する。

#### 2) 「インバウンドの推進に関すること」

市内施設のキャッシュレス決済の普及と啓発を行い、市内回遊性の向上を図る。インバウンド観光客に向けた旅行商品の造成と観光プロモーションを実施する。

#### 3) 「ふるさと納税の推進に関すること」

楽天ふるさと納税を活用した寄付の促進、魅力的な返礼品の発掘など、効果的なふるさと納税促進の仕組みづくりをする。

#### 4) 「大学等と連携した人材育成支援に関すること」

市内の大学等と楽天技術研究所の連携による神戸の課題解決や、市内の学生向けの楽天グループ企業によるECセミナーの実施。

#### 5) 「スポーツを通じた地域貢献に関すること」

来街者に向けた「イニエスタ選手の歓迎プロジェクト」や、歓迎メッセージの発信と「ステンスワンププロジェクト」（ポイ捨て・路上喫煙防止）啓発イベントなどをヴィッセル神戸と連携し行う。

#### 6) 「神戸のまちの活性化等に関すること」

電子図書館の開設、ヴィッセル神戸関連ノベルティ制作によるマイナンバーカードの普及啓発、集客イベントでのQRコード活用などによるキャッシュレス決済の推進、AIを活用した区役所の市民サービスの向上などを行う。」と一昨年の12月5日に発表をした。主に挙げられたのは、神戸にあるブランドを楽天がサポートし、市場を通して神戸の活性化を狙う目的がある。また、隣国の中国にも視野を入れ、キャッシュレス化の導入をし、市内観光における経済循環を促している。その他にも、町・スポーツなどあらゆる分野を活用し、神戸の活性化に尽力していることが政策からわかる。

それ以前よりあった動きとして、2018年11月、神戸観光局とセブンイレブンジャパン、セブン銀行が訪日外国人旅行者の受け入れ環境整備に関する連携を開始し始めた。具体的な内容としては【以下神戸市公式ホームページ】より引用。「神戸市（以下「甲」という。）と株式会社セブンイレブン・ジャパン（以下「乙」という。）との包括連携に関する協定書：神戸市と株式会社セブンイレブン・ジャパンは、相互の連携を強化し、地域の様々な課題に迅速かつ適切に対応し、市民サービスの向上及び地域社会の活性化を推進するため、本協定を締結する。

第1条 甲と乙は、前文の目的を達成するため、次の事項について連携し、協力す

る。

- (1) 神戸開港150周年事業のPR・神戸港の振興に関する事
- (2) 神戸市産オリジナルの商品の開発・販売に関する事
- (3) 地域防災への協力に関する事
- (4) 地域の安全・安心に関する事
- (5) 高齢者・障害者支援に関する事
- (6) 環境対策・リサイクルに関する事
- (7) 市政情報の発信に関する事
- (8) そのた目的達成のために必要な事項に関する事

2 前項に掲げる事項を効果的に推進するため、甲と乙とは定期的に協議を行うものとする。

また、具体的な実施事項については、甲乙合意のうえ決定する。

第2条 本協定の有効期間は、協定締結の日から1年間とする。ただし本協定の有効期間が満了する日から1か月前までに、甲乙は乙から書面による特段の申し出のないときは、さらに1年間この協定は更新されるものとし、その後も同様とする。

第3条 本協定に定めのない事項及び本協定に関し疑義等が生じた場合は、甲乙協議のうえ決定する。また、甲乙は乙のいずれかが協定内容の変更を申し出たときは、その都度協議のうえ変更を行う。

本協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙において記名押印のうえ、各自その1通を保有するものとする。

#### 第4節 神戸観光局の概要

「観光振興と誘客を通じ、地域経済の活性化と魅力的な町、神戸を目指します」というスローガンのもとに活動を行っている公式機関。重点方針として4つ掲げられている。「顧客起点のマーケティング・神戸観光圏の結集と関西圏の連携・公民共創によるイノベーション・ゴールドンスポーツイヤーズへの展開」となっている。事業内容として公式ホームページに掲載されている内容としては、「国内観光プロモーション・教育旅行誘致・インバウンド観光プロモーション・国内外への発信・マーケティングに、よる観光戦略」となっている。実際に神戸公式観光サイトを見ると、神戸でどのようなことをするのかを観光・宿泊・グルメ・ファッションとカテゴリに分けて紹介している。また、カレンダーを用い、神戸市内で行われるイベントなどの告知をし、見やすさの観点でも優れている。他にも「KOBE 推薦モデルコース」という旅行プランのおすすりも行っている。

このホームページ最大の特徴として言語対応が英語・中国語・韓国語・日本語の4か国に対応しており、上記で説明した韓国・中国の観光客の呼び込み向上策として考えられた策であると考えられる。

#### 第3章 近畿ツーリストの方々との話し合いと言語の多様化の必要性

10月中旬、学校の修学旅行でお世話になった近畿ツーリストの方々自分の研究テーマについて意見をもらう事をお願いし、協力してくれた。ここで、自分が求めているテーマ

の答えの方向性を確立することが出来た。今まで説明してきた中国・韓国人の旅行者の扱い方が重要で、呼び込みを増やすために様々な策が今後必要である。というのはわかっていたが、そこで近畿ツーリストの方々に、「その特徴上、今後数年でのスパンで測ると訪日観光客は多くなるが、あくまでそれは一時的な増加であり、長期的視野を持った、いわゆる持続可能性が欠落しているのではないか」と指摘を受けた。まとめると、旅行者のリピート率を上げられないことには、持続して旅行者の増加を保つのは難しいと言える。また、「神戸にはアジア・ヨーロッパなどの多様性の面が評価されているが、中国人が南京町を目的地に訪れるのは考えにくい・それは異人館も同様」「神戸をアピールした観光が必要」。など様々な意見が上がった。ここで旅行者のリピート率を向上させるために必要なこととして、「言語の多様化」が求められると考えられる。具体的な場面として、ツアー旅行を除く旅行者の旅行形態で、現地での買い物、公共交通機関の利用など、既に観光地として名を挙げた大阪・京都では対策を行っているが、地方などでは幅広くでは見られない。医療現場での多言語化については、国土交通省官公庁2017年度のデータを用いると、「2016年度(昨年度)、外国人旅行者がスムーズに医療機関にアクセスできるよう、官公庁と厚生労働省が示した要件に基づき、外国人旅行者の受け入れが可能な医療機関の選定を都道府県に依頼し、全国から約320の医療機関が報告されたが、2017(今年度)はさらに追加報告があり約900に達した。」と述べている。訪日中に体調不良で医療機関にかかる割合が2~3%と言われているが、実数地で表すと2016年度が2400万人だったため、48~72万人ほどになり、医療現場での多言語化が必要であると考えられる。

インバウンド対応に必要な言語として、2015年度の国別の訪日外国人客数が多い上位5か国とその国で使われている言語を順位で表すと、1位から順に「中国・韓国・台湾・香港・米国」となり、使用言語は「中国語(簡体字)・韓国語・中国語(繁体字)・中国語(繁体字)・英語」となる。これらの言語に対応する事で、1523万人、全体の約77%の訪日外国人客とコミュニケーションが可能になる。年々言語の多様化が増えているが、現状はここを抑えることによって得る利益は大きいことが分かる。しかし、明確に利点がある上ではなぜ取り組めないのか。そこには大きく3点ほどの課題があるとされている。1つ目は、「翻訳にかかる費用」。日本翻訳協会のレポートによると、1文字あたり平均15円とされている。また専門的な文章の翻訳では50円ともされている。例として、1商品あたり500文字、1000商品、5言語の翻訳を行うと、理論上3750万の翻訳費用が発生する。利益率を5%と仮定しても、この費用のもとをとるには7.5億円以上の売り上げが必要となり、現実的ではないことが分かる。2つ目に、「翻訳にかかる時間」についてで、翻訳者一人当たりの1日の処理量は3000文字程度といわれる。1つ目と同じ例を用いると、一人の翻訳者での対応の場合、約8か月必要な計算となっている。これも、現実的な策とは言いがたい。そして、最も重要なこととして「翻訳の質の問題」が懸念される。1・2の例で翻訳者の対応が難しいのなら機械で取り組もうという企業が多いが、機械翻訳はビジネスで利用できるほどの翻訳技術が備わっておらず、日常会話、ある程度のやり取りでしかできないとされている。特に、地名や日本固有の単語は誤訳されてしまうケースが多く、誤訳された文章が市場に出回っている例もある。

#### 第4章 インバウンド向上策の提案

今回の論文で述べてきた神戸という町の魅力・課題を踏まえた新しい提案内容としては、発達した医療技術と神戸の国際化を中心に基づくものである。プランとしては、中国の春節祭と夏休みの期間の2種類に合わせた旅行プランを検討している。2つのプランに共通しているのは、期間は1週間を目安。(春節祭の場合は2021年の1月23日～1月29日・夏休みは2020年がオリンピックの開催年度なので、2021年度(7月上旬～8月末の1週間スパンで計8回)また、プラン内容は同じものである。時期の決定にあたった理由として、春節祭時の日本への旅行率が高いのと、夏休みも以下同様の理由であるため。具体的に旅行プランを説明すると、日本を訪れて1週間ある内の2日を神戸低侵襲がん医療センターで行ってもらう。本来人間ドッグは一般的に2～4時間程度で終わるものとされているが、一般客との兼ね合いやその他問題が起きる可能性を含めて2日というスパンにした。(前日の準備として前日のアルコール摂取は禁止。水以外の飲食は出来ない。当日の朝も朝食は取らず、水も検査の2～3時間前までしか飲めない)。また、観光客の宿としてみなと温泉 蓮を用いることにした。蓮は、京阪神初の厚生労働省認定「温泉利用型健康増進施設」に選ばれ、経済産業省「健康寿命延伸産業創出推進事業」の一環であり、健康をテーマに旅する「ヘルスツーリズム認証プログラム」の取得など、温泉を通じた健康増進の役割を持つ今回のプランにジャストした宿泊施設である。目前に神戸港病院からのアクセスも良く、三宮からは無料のシャトルバスで約5分という利便性がある。残り5日を残しているが、このアクセスの良さを利用して、自由観光を推奨しようと考えている。新幹線も飛行機も使用可能で、もし同じ宿泊施設に泊まるのなら日帰りにはなってしまうが、京都・大阪など数日では満喫しきれない三宮周辺の観光地では5日ほどのスパンがあれば十分に観光することが可能である。医療をモチーフにした観光形態は少なく、神戸市の医療技術の高さとアクセスの良さを活用した神戸の国際化の案は、神戸市のインバウンドを促進する神戸ならではの案だと言える。

## 第5章 ポートアイランドの医療施設に着目したインバウンド対策案

### 第1節 神戸医療産業都市の概要

この事業を始めた理由として、阪神・淡路大震災で大きな被害を受けた神戸の経済を立て直すため、震災復興事業の一環として「神戸医療産業都市構想」が始まった。神戸医療産業都市の狙いは、3つ掲げている。「雇用の確保と神戸経済の活性化・市民の健康・福祉の向上・アジア諸国の医療技術向上への貢献。」そして、現在約350の先端医療の研究機関・高度専門病院群・器用や大学の集積が進み、日本最大のバイオメディカルクラスターに成長した。(2017年12月)また、略称は「KBIC」「kobe blomedical innovation cluster」となっている。シンボルマークは、ポートアイランドの形、そして神戸の地域力である「都市インフラ・文化・自然・人・企業・行政」の6つの神戸力を、六角形に象徴してデザインされている。また、公式ホームページに、10年後の神戸医療産業都市とその実現に向けた取り組みが述べられている。内容としては、4つの将来像が取り上げられている。以下神戸医療産業都市公式ホームページより引用「01: 最高水準の医療が最適に受けられる神戸。医療の発展に合わせて更なる病院集積を進めることで、だれもが世界最高水準の医療を享受できるメディカルクラスターの形成を推進するとともに、医療ビジネスを展開するなど、患者と関連企業双方の視点に立った新たな価値を創造します。具体的な取り組み: メディカルクラスターの更なる発展のための領域別専門センターの整

備・グローバルに活躍する臨床医の集積を図るための病院機能の充実・メガホスピタル機能を目指した病院群の一体的運営システムの整備・子供から高齢者まですべての患者に対するリハビリテーションも含めた最適な医療サービスの提供・ICTを活用した医療情報の迅速・効率的な共有化による利便性の向上・臨床現場と企業の融合から生まれる新たな治療法等の開発による最適な医療サービスの提供。02: 先端医療でグローバルに貢献する神戸。神戸医療産業都市のコアコンピタンスである橋渡し研究機能と基礎研究機能を強化しながら、神戸発の新たな医療技術を世界へ発信するとともに、世界最先端の動向をいち早くフィードバックする仕組みを構築して、世界有数の医療産業都市として発展することを目指します。具体的な取り組み: IPS細胞を用いた再生医療実用化の推進・臨床医の参画による国際競争力が高い医療機器等の開発・神戸発の革新的医療薬品の開発・イノベーションをけん引する専門人材の育成・メディカルイノベーションのための基礎研究機能のさらなる強化と科学技術基盤の充実・グローバルな研究・開発や事業化のためのクラスターネットワークの充実・臨床研究、治験の更なる環境整備及び早期臨床試験の実施・WHO健康開発総合研究センター(WHO神戸センター)との連携・神戸の医療を必要とする海外患者に対する高質な医療の提供・メディカルクラスターを活用した医療技術の国際展開・神戸医療産業都市の情報発信機能の強化と海外主要クラスター等との交流促進。03: 先制医療を活用した新しいパブリックヘルスを実践する神戸。将来起こりうる病気を発症前に予測・診断し、発症防止や発症を遅らせるために必要な治療的介入を行う先制医療を実現するとともに、市民参加のもとで新たな健康増進の仕組みを構築することで、すべての市民が健康で活力のある健康長寿の街づくりを目指します。具体的な取り組み: 市民のライフコースデータに基づく、健康医療情報プラットフォームの構築・新たなバイオマーカーの開発とライフコースデータの活用による早期予測技術と介入方法の研究、開発・新たな観光づくりを目指した市民参加型の健康増進システムの構築と健康都市神戸の実現。04: 企業等の活動の融合が生み出す活力ある神戸。神戸医療産業都市の研究・開発成果と、神戸固有のシーズを融合させることで新産業の創出を目指すとともに、企業間コミュニティ内部で自主的・自立的にビジネス化を促進する仕組みを構築します。具体的な取り組み: 神戸医療産業都市や国内外のクラスターの研究成果と神戸の地場産業や固有シーズの融合の推進・食品、スポーツ、観光等との融合による「健康神戸ブランド」の創出・神戸医療産業都市進出企業を相互に結びつけるマグネット機能の充実・研究開発成果の実用化を促進する生産拠点の形成・企業同士がビジネスに関する自主的な協力が出来る仕組みづくり・企業間の自主的な活動の機会の更なる充実。」

このように現状を理解し、神戸医療産業都市として未来へと確立させるべく様々な面から目標が掲げられている。この目標が全て達成するのは難易度が高いが、このビジョンを見つめることが重要だと考えた。このクラスター形成はある程度の成果が表れている。2007年に策定した「神戸健康科学振興ビジョン」によって、国内最大級の医療産業クラスターとなった。スーパーコンピューター「京」、ポスト「京」の立地決定・高度専門病院の集積・世界初のIPS細胞を用いた臨床研究の進展など、神戸医療産業都市を取り巻く環境や構成要素も大きく変化している。その結果、2007年に作られた「神戸健康科学ビジョン」の改訂が新たに行われた。1「研究領域の更なる深化による3つのクラスター領域の融合」2「市民や企業との接点を増すことによるクラスター機能の充実」3「産業

領域と展開エリアの拡大による経済活性化」をコンセプトとして、新たなイノベーションの創出を目指している。

## 第2節 ポートアイランドの先進医療と神戸空港の国際化について

ポートアイランド病院では、サービス品質の国際規格認証「ISO9001（2015年度版）」を取得している。この認証は、患者へのサービス向上につながるだけでなく、働く人の自己成長もサポートするもの。2019年5月7日、神戸大学医学部附属病院「外国人患者受け入れ医療機関認証制度」というのが発表された。以下神戸市公式ホームページより引用「神戸市と神戸大学は、神戸医療産業都市および神戸大学医学部付属病院の目的の一つである国際貢献を果たすため、平成30年5月に、メディカルクラスター内の医療機関における海外患者の受け入れ専門窓口「インターナショナル・ペイシェント・レセプション・デスク（IPRD）」を設置し、海外患者が安全に、かつ安心して受信頂ける体制づくりに取り組んでいます。この度、神戸大学医学部付属病院は、一般財団法人 日本医療教育財団によると「外国人患者受け入れ医療機関認証制度（JMIP）」を受信し、4月3日付けで認証されました。国立大学付属病院では大阪大学医学部付属病院、九州大学病院、岡山大学病院・北海道大学病院について全国で5番目、兵庫県内では初の認証機関となりました。今後も、神戸大学と連携して、海外患者の受け入れ体制を整備していくとともに、神戸医療産業都市の国際的な認知度向上に繋げていきます」と述べている。また、（JMIP）とは、外国人が安心・安全に医療サービスを受けられる体制が整備されているのかを「受け入れ対応」「患者サービス」「医療提供の運営」「組織体制と管理」「改善に向けた取り組み」の5つの観点から評価するものである。非公式ではあるが、2015年度4月から、特定非営利活動法人多言語センターFACILが市内3病院と連携をし、プロの医療通訳者による病院での医療通訳サービスを受けることが出来る。内容としては、患者負担の代金が1500円（4時間まで）。対応言語は「インドネシア語・タイ語・英語・ロシア語・ポルトガル語・中国語・ベトナム語・スペイン語・アラビア語・韓国語」申し込み方法は各病院に日本語で事前に申し込みをしなければならないが、申し込みが分からない場合は、同サイトに電話での対応が可能である。2015年度時点での神戸市内の対応病院は5つ。「神戸市立医療センター中央市民病院・神戸市立医療センター西市民病院・西神戸医療センター・兵庫県立こども病院・神戸大学医学部付属病院」となっている。

この論文において、神戸市の特徴、中国人・韓国人が求めているもの、神戸市が行ってきたインバウンド政策などを細かに述べてきたが、神戸がインバウンドと呼び込むためにある既存の自然文化の面ではどうしても近郊地域に見劣りをしてしまうため、今回提案するのが、「国内にとどまらず、世界に目を向ける、最先端の医療技術とサービスを備えた都市」である。以下「ひょうご神戸 グローバル・ライフイノベーション IPSで世界を変える」より引用。「（1）医療関連産業活性化の必要性と当該地域の位置づけ 現在、理化学研究所、先端医療治療センターなどの研究機関、252社もの医療関連企業・団体や企業、大学が集積する「バイオクラスター」、中央市民病院、先端医療センター病院、小児がん拠点である兵庫県こども病院、小児がん患者と家族の滞在型医療施設であるチャイルド・ケア・ハウスといった高度専門医療企業が集積する「メディカルクラスター」、スーパーコンピューター「京」やFOCUSスパコンといった世界最高水準の計算科学基盤が集

積する「シミュレーションクラスター」を形成し、日本最大のクラスターに成長している。また、メディコンバレー（デンマーク・スウェーデン）、フランダースバイオ（ベルギー）、奏州、中国医薬域などの海外クラスターとも覚書を締結するなど、国際連携も進めている。（2）当該地域における国家戦略特区の必要性 こうした最先端の医療基盤や科学技術基盤を活用し、神戸医療産業都市ではIPS細胞を使用した世界初の臨床研究が開始されるなど、IPS細胞等の分野で先駆的な取り組みが進んでいる。更な、国際医療交流の面でも神戸国際フロンティアメディカルセンターの田中紘一理事長が中心となってサウジアラビア・インドネシア・タイなど6か国の団体や病院と連携協定の覚書締結をするなどネットワークを構築している。また、医療機器においても、兵庫県が整備した県立粒子線医療センターは重粒子線治療と陽子線治療の両方が可能で、かつ、日本で有数の患者数を誇る施設となっており、世界で唯一の重粒子線治療装置メーカーである地元企業は国内外での装置の普及に努めているほか、先端医療センターにおいては動体追尾照射が可能で最先端医療放射線治療装置（X線）が開発されるなど、具体的な成果が表れている。さらに、超高齢社会への対応として、病気発症前に先制的に介入することにより病気を予防する「先制医療」の概念を提唱し、その実現に向けた研究に取り組んでいる。このような先駆的な取り組みを結集し、医療関連産業がブレークスルーするためには、国家戦略特区の指定により、産・学・官の数多くの関係者にとつての共通の目標を定める方向性を合わせるとともに、思い切った規制・制度改革により、特に民間企業の投資意欲を喚起することが不可欠である。国家戦略特区の指定により、これらの最先端の医療や科学技術の実用化の取り組みの成果を当該地域から医療関連産業が数多く輩出するだけでなく、先制医療とも連携した新たなヘルスケア市場を創造し、生産・雇用の両面で日本経済を牽引するとともに国民の健康の維持状態に大きく貢献するものと期待できる」と述べている。神戸の医療産業がトップレベルであることが分かり、医療の必要性というのは世界共通の認識であるため、これをうまく活かさないか考えたときに、既存の多言語対応、環境整備は行いつつ、新しく提案するのが神戸空港の国際化である。神戸空港を国際化することが出来れば、ポートアイランドに密集している高度医療地帯からのアクセスも良く、より気軽に訪れられる。神戸空港のインフォメーションセンターにも協力してもらい、医療目的で来る外国人観光客の案内などが出来るとより安心して訪れることが可能。ただし、神戸空港の国際化には様々な課題を抱えている。神戸市側の考えをくみ取るとすれば、神戸空港の国際化は賛成という意見を提示しているが、関西3空港懇親会でも25年頃までの中期の視点に立った取り組みとして、「関空・伊丹を補完する観点から、国際化を含め空港機能の在り方の検討」が明記されている。現在の空港ターミナルビルの施設では滑走路が狭いなどの受け入れ態勢が難しい状態となっているが、スカイマークは神戸空港が国際化した段階で国際線定期便を運航したいという意味表明をしており、佐山展生会長は「京都から新幹線で2駅乗車して新神戸駅から神戸空港へのバスを利用することで京都を訪れる訪日外国人も取り込める」と述べている。神戸空港の国際化は医療のためのインバウンド対策ではなく、全般にかかわる非常に重要な項目である。神戸は宿泊率が低く、国際化が実施されれば、単純な訪日外国人の数も増え、神戸の特徴であるホテルの宿泊数の増加も見込めると考えている。



## 第6章 今後の展望

第4章で提案したものは、現状でも行えるプログラムでもあるが、神戸空港が国際化することによって更なる観光客の呼び寄せにつながるのは明確であるため、神戸空港の国際化の現状と問題点を知り、解決策を考える必要がある。旅行者のベースを中国人にしていたため、あくまで病院が対応できる言語の国の受け入れは行っていくのが神戸市と病院側の方針であるため、中国以外に視野を向けた旅行プランの作成も必要である。また、最終的に神戸市公式ホームページの「私から神戸市への提案」に今回の意見を送付し、見てもらうことを検討していたが、1次提出までに返答がなく、返答次第頂いた意見を参考に考察をする予定である。

### 参考文献

- (1) 国土交通省神戸運輸監視部「(みなとまち神戸)の都市イメージを生かした観光圏形成にむけた資源活用調査報告」平成21年3月 1. (1)、(2) <https://www.tb.mlit.go.jp>
- (2) 「トリップアドバイザー株式会社2015年度外国人による兵庫県人気観光地TOP10」平成26年6月9日 [https://autos.goo.ne.jp/car-i/articles/4lc\\_kh](https://autos.goo.ne.jp/car-i/articles/4lc_kh) 参照日：令和2年1月28日
- (3) 「大分、神戸などの自治体の政策に学ぶ、訪日韓国人観光客のインバウンド対策」 「インバウンド総合ニュースメディア」平成27年6月18日 <https://honichi.com/news/2016/06/18/> 参照日：令和2年1月28日
- (4) 訪日ラボ「訪日中国人観光客のインバウンド」 <https://honichi.com/visitors/asia/china> 参照日：令和2年1月28日
- (5) 観光庁「平成29年訪日外国人消費動向調査【トピックス分析】訪日外国人旅行者の訪日回数と消費動向の関係について～韓・台・香・中の訪日回数の多いリピーターは1人あたり旅行支出が高い」 <https://www.milt.go.jp/kancho/news02-000346.html> 参照日：2020年1月28日
- (6) 「神戸市と楽天株式会社との包括連携に関する協定の締結について」平成30年12月1日 企画調整局政策企画部産学連携課 <https://www.city.kobe.lg.jp> 参照日：令和2年1月28日
- (7) 「訪日外国人旅行者の受け入れ環境整備に関する連携をスタートします」平成30年11月9日 <https://www.city.kobe.lg.jp/a57357/shise/press/back/2018> 参照日：令和2年1月28日
- (8) 矢田圭吾 () メールインタビューと神戸大学附属中等教育学校にて平成31年11月5日
- (9) 多言語対応のノウハウ <https://www.sato.co.jp> 参照日：令和2年1月28日
- (10) 神戸みなと温泉 蓮 公式ホームページ <https://ren-onsen.jp/sp> 参照日：令和2年1月28日
- (11) 神戸医療産業都市ピックアップ (神戸市立医療センター中央市民病院) <https://www.epic.jp/epikku/hospital.html> 参照日：令和2年1月28日
- (12) ひょうご神戸 グローバル・ライフイノベーション特区～IPSで世界を変

える～ 平成25年9月 <https://www.kantei.go.jp> 参照日：令和2年1月28日