

第2回 神奈川県観光客受入環境整備協議会議事録

日時：平成29年2月24日（金）

10時00分から12時05分

場所：（公財）神奈川県産業振興センター
大研修室

1. 開会

（座長：古賀教授）

ただ今から、第2回神奈川県観光客受入環境整備協議会を開会します。今日は大変多くの資料がございますので、早々に始めさせていただきます。

2. 議題

（座長：古賀教授）

まずは議題（1）の「構成員の変更」についてです。お手元の「構成員名簿（案）」を御覧ください。日本旅行業協会関東支部神奈川県地区委員会ですが、高木委員長が退任されて、北館委員長が就任されたとのことですので、構成員を変更させていただきます。よろしいでしょうか。

<異議なしの声多数>

それでは、構成員を変更させていただきます。

次に、議題（2）「受入環境を整備するための具体的な事業の内容と経費の総額」についてです。前回は、事務局から観光客の動向や観光予算、市町村・観光協会の課題意識、さらにバス駐車場の状況等を報告してもらい、皆様から忌憚のない様々な意見をいただきました。その意見を集約しますと、主な御意見としては、ラグビーワールドカップを見据え、県全体で様々な多言語対応を進めていくべきであると、それから、多言語化した観光案内所を増やしていくことが大切であると、通訳案内士など多言語人材はたくさんいるが、それを雇用できる経費を確保することが大切であると、クレジットカードの対応が進んでいない、そして歩道の整備やバス停の整備が必要であると、などその他にも多数ご意見をいただきましたが、こういったところが意見としてあったところです。

本日は、これらの御意見の中にもありました、受入環境としての具体的な事業の内容と経費、そこに絞って意見交換をしていただきたいと思います。前回の皆様の意見を踏まえながら、本日の議論に資するため、事務局に資料を用意していただきましたので、まずは資料に沿って、事務局から説明をお願いします。

（事務局：協国際観光課長）

国際観光課長の協でございます。私からは、全体について触れさせていただき、国内に関しましては、後ほど御説明をさせていただきます。

本日のメインテーマでございます、観光客受入環境整備のための事業の内容と経費につきましては、資料1に記載されております。資料2以降が資料1を補足する資料となっております。資料1の御説明をさせていただきます。事業の内容と経費につきまして、5年間分を概算し

たものでございます。その下に注意書きがございますけれども、どの程度の経費が掛かるのかを機械的に積算したものでございますので、これによって県の整備方針を示したものではございません。あくまでも概算として出したもの、たたき台でございますので、後ほど議論いただければと思います。左側に整備すべきではないかという事業内容が書かれておまして、経費の積算の仕方は、箇所数、単価を掛け算した形で事業経費を出させていただいております。箇所数と単価の考え方を示したものが備考欄となっております。項目ごとに、順を追って御説明いたします。

まず1「観光案内機能の充実」でございます。(1)「観光案内所の整備」でございますけれども、まず何が理想かということを決めていく必要がございます。市町村・観光協会のアンケートによりまして、入込観光客数、神奈川県に何人の方が訪れるかによりまして、どの程度の観光案内所を整備すべきかを分けていったものでございます。100万人以上はカテゴリⅠ、500万人以上はカテゴリⅡ、1,000万人以上はカテゴリⅢを想定しています。カテゴリを説明したものが、資料2-1にございます。神奈川県内の観光案内所の現在の状況を示した一覧となっております。この①「現状の県内JNTO認定外国人観光案内所内訳」とありますけれども、これがカテゴリで分けたものでございます。カテゴリによって、観光案内所の機能が充実していくと考えていただければと思います。カテゴリⅠにつきましては、一番低いのですけれども、年間240日以上運営されている、かつ、英語につきまして何らかの方法で対応できればよいとなっています。実際に英語を使える方がいなくても、代替的機能によってもよい、それが現在県内には11箇所あるという状態。続いてカテゴリⅡは、カテゴリⅠよりも充実した機能がございます。毎年240日以上ということは変わりませんけれども、少なくとも英語対応の方が常駐しているという形になります。このカテゴリⅡでいきますと、現在神奈川県内に4箇所となっております。これが一番高いカテゴリⅢということになりますと、365日原則毎日、かつ多言語、3言語、加えて全国レベルの観光案内所となります。こちらがカテゴリになります。今回われわれが想定の上で基準としたものは、入込観光客数が100万人以上のところにつきましては、少なくとも何らかの形で英語対応ができないといけないだろう、500万人以上のところは少なくとも英語対応が常駐していることが必要だろう、1,000万人以上がいらっしゃるには、多言語で、全国レベルの対応ができなくてはいけないだろうということを、想定させていただきました。そうしてきますと、いろいろなパターンが出てきますけれども、例えば、横浜市のコンベンション・ビューローさんが観光案内所を設置しております横浜駅観光案内所、現在はカテゴリⅡになっておりますけれども、理想としてはカテゴリⅢに増やしていただきたいというところなんです。そうしますと、現在では、英語対応の方が常駐していただいていると思っておりますけれども、プラス2言語お話いただけるような、そういった人件費が新たに発生してくるかと考えております。あるいは平塚市を御覧いただきますと、平塚市は現在観光案内所がございませんが、平成27年の入込観光客数をみますと、693万人の方が実際来られている。そうしますと、カテゴリⅡになりまして、英語対応の方を常駐で置くべきではないかなということで、この場合は新たに新設という形でカテゴリⅡというように、県内いろいろなパターンがありますので、それぞれに計算していったのが、資料1の区分でございます。ア「新設」というところはまだ設置されていないところということで、平塚がカテゴリⅡを1箇所、大和、寒川、清川がカテゴリⅠを各1箇所の計4箇所、単価としましては、まだ設備自体がございませんので、初度調弁、それから施設の中の人件費、施設賃貸料、そういったものを計算して弾き出したのが、単価のところでございます。5年間で7,051万円くらいということで、4箇所合わせて2億8,200万円は掛かるだろうということでございます。イからも同様でございます。イ

は「無印」とありますけれども、カテゴリに何も登録されていないものがカテゴリ I に上げるのいくら掛かるのか。すでに施設は設置されているものでございますので、賃貸料等は特にプラスにはならないけれども、英語の対応ができなければならないということで、人件費が必要となってくるということになります。それぞれの区分に合わせまして箇所数・単価を弾き出しまして、計算したものでございます。これによりまして、観光案内所の整備ということで、われわれが想定したのは、5年間で、13億6,200万円くらいが必要ではないかということでございます。

2 ページ目は(2)「多言語案内表示の観光案内版」を整備するべきではないかというところでございます。備考を御覧いただきますと、箇所数の考え方としましては、入込観光客調査を神奈川県では毎年実施しておりますが、この調査地点数が57箇所、調査施設数が173箇所あります。入込観光客数調査は既存の観光地をメインに実施しておりますので、これが既存の観光地の数だということで仮定しまして、その合計が230箇所。そして既存の観光地にはすでに案内板が設置されていると思いますので、この作り替えを進めていくということで、観光地当たり3枚は必要ではないかということで、約700枚が作り替える必要がある数ということとしております。単価につきましては他自治体のものを参考にしています。一方で「新設」、今までなかったところに観光案内板を設置していこうというのがイでございます。1,100枚ということの考え方については備考にございますが、観光魅力創造協議会、神奈川県内の観光資源の磨き上げをしている協議会でございます。その中で、1,076という観光資源が出てまいりました。このすべてに看板が設置可能とはいえないということで、約3分の1には設置する必要があるだろうということで、かつ1箇所あたり3枚設置するところで、1,100枚程度は必要だろうということで、設定してございます。こうして掛かる費用が、作り替え、新設あわせまして、18億ということになってございます。

加えて、「観光案内機能の充実」というところで、東京都などで導入しておりますが、観光案内のタブレットの活用ということで、記載しております。県内38箇所の観光案内所に新設の4箇所を合わせました計42箇所に各2台設置すべきでないかということで、約80台としております。そして、総計が31億という計算になってございます。

続きまして、2の「DMOの構築」でございます。DMOの構築につきましては、前回DMOが何かという話がございましたけれども、地域の稼げる力というところを地域の多様な関係者と合意形成していく組織体制でございます。これについては資料3を御覧ください。資料3は県内DMOの設立等の状況とありますが、DMOには3パターンございます。例えば小田原市がやられているような地域DMOというのは、まさに地域のDMO、それが赤、もっと広域なものが地域連携DMOというもので青色のもの、現状でいうと県西地域などがございます。もっと広いのが、県全体を網羅するような地域連携DMOで、こういったさまざまな連携が考えられるところでございますけれども、今回の積算は次の仮定により行っています。市町村・観光協会のアンケート回答を参考に、入込観光客数が500万人以上の市町村には地域DMOを、そして1,000万人以上いらっしゃるような地域につきましては地域連携DMO、そしてそういったものを束ねる県全体のものが1つ必要ではないかということで、全県の地域連携DMOを想定しております。算出していきますと、地域DMOが9組織、地域連携DMOが6組織、県域の地域連携DMOが1組織、あわせて16組織というところが、箇所数の根拠となります。この16組織が1組織当たりどういった単価かといいますと、それぞれマネジメント、マーケティングをしていかなければなりませんので、その専門人材を雇う必要があるだろうということで、1人1,000万円を2人で5年ということで1億円ということで計上しているところでございま

す。それによると16億円ということになります。

3ページ目「多言語対応の強化」でございます。これにつきましては、パンフレット、ウェブサイト、SNS、観光アプリ等でございます。何パターンか想定をし、その中で一番箇所数が多いものを、積算上置かせていただいています。大きな考え方としまして、ガイドブックをどれだけ作るかという思想が入ってくるかと思っております。市町村ごとに作るべきか、あるいはもっと広域の区分で作っていくべきか、あるいは県全体で作っていくべきか、それによって3パターン想定されると考えています。(1)のパンフレットの場合を御覧ください。入込観光客数が100万人以上の市町村につきましては、ガイドブックをそれぞれ作成するべきではないかということになりますと、21市町村ございますので、21種類となります。6つの地域区分ごとにガイドブックを作成する場合は6種類、県全域を対象としたパンフレットを1種類作成する場合は1種類になります。単価につきましては、今までの実績ですと大体1言語あたり700万円掛かります。それが日本語、英語、中国語、繁体字と簡体字で別々、そして韓国語、これを現在神奈川県によく来ている方の言語としてピックアップしている。そうしますと、3,500万円が掛かるということでございます。

同じ考え方で、ウェブサイトについても計算しております。ウェブサイトにつきましては、市町村ごとに、現在運営されている観光ウェブは38サイトありますので、それを箇所数としております。資料4を御覧ください。全市町村、各観光協会のウェブサイトの多言語化の状況を調べたものでございます。市町村でやられているのは、観光を含めた全体のホームページということで、観光に特化したものとなりますと、市町村観光協会の方でございます。現在36協会がサイトを作っております。38サイトというのは、これに加えて市で観光専用サイトを運営している海老名市と、大磯町の観光専用サイトを合わせたもので、これらを多言語化していくという想定でつくっているところでございます。資料1に戻りまして、②の地域ごとでよいということになりますと6地域、県全域のウェブサイトということになりますと1地域ということになります。単価につきましては、県の実績額で考えておりまして、市町村やそれぞれの地域でやる場合には、県ほどは掛からないということで、半額で積算しております。

(3)「SNS等の作成・充実について」でございます。今現在、運営されているのが36SNSでございます。これを5言語で対応したいと考えておりまして、1言語あたり900万円でございますので、4,500万円と。

(4)「観光アプリの整備」についてですが、前回市町村・観光協会のアンケートをもとに20地域として、単価につきましては、県内の自治体の実績を参考としております。これによりますと多言語対応の強化というところで53億、54億というところが掛かります。

4ページを御覧ください。前回も議論していただいたところでございますけれども、やはり観光バスの駐車場がないというところで、事業内容ですが、「観光バス駐車場の予約システム等の導入」となっております。資料5-1は、前回もお配りさせていただいておりました、神奈川県観光客向け大型バス駐車場の設置状況でございます。その後、あらためて皆様からいろいろな情報をいただきまして、増補版を作成させていただいたところでございます。色が変わった部分につきましては、情報が変わった部分でございます。合計が前回208箇所ございましたけれども、242箇所リストアップができました。台数につきましては1,336台の大型バスが県内全体であるということでございます。こうした状況の中で、バス事業者様がどんな感想を持たれているのか、ヒアリングしたものが資料5-2でございます。バス駐車場及びバス停留所に係る課題等、バス駐車場の方は大手バス事業者A社とB社から伺ったところ、課題は資料のとおりでございまして、では課題への対応をどのようにしたらよいか、注目すべきは、

ア「オペレーション」の部分でございまして、新設・拡張することも大事だけれども、それよりは既存の駐車場をいかに運用するかが重要ではないかということで、一定のエリアで駐車場を一元管理し、予約受付や駐車場の現場管理などの体制を整備するべきではないかというお声をいただいております。そこで他自治体の事例を調べたのが、参考資料の①と②でございます。参考資料①が東京都台東区の観光バス予約システムの概要でございます。まだ始まったばかりで、平成29年2月1日からやっておりますけれども、観光バス駐車場の空き状況を把握しやすくすることで、スムーズな駐車・乗車を可能にするものです。参考資料②は京都駅のもので、こちらは乗降場の事前申込制でございまして、こうした取組も京都市で始まっているものでございます。こうした取組を参考にして、われわれとしても県内242箇所、1,336台の駐車場がございまして、これをいかに効率的に運用していくために、予約システムが必要なのではないかということで、資料1の4のところで、「観光バス駐車場の予約システム等の導入」というものを掲げたところでございます。考え方としては5地域として、これは大型観光バスの駐車場が10箇所以上あるところ、横浜、鎌倉、相模原、横須賀、箱根の5地域での導入を想定しています。単価は東京都の台東区の予算が年間1億4千万円となっておりますので、これを5年間分、6億9千万円分を単価として計上しております。これによりますと、34億5千万円が事業経費となります。

5「観光データの整備・普及」でございます。これにつきましても、アンケート等を実施しておりますけれども、県域で捉えればよいのか、市町村域で考えるのか、あるいは地域ごとで考えるのか、考え方の分かれるところでございます。資料6を御覧ください。これは現状を示したものでございます。県・市町村・観光協会における観光データの整備状況でございますが、県が表、市町村が裏になってございます。県につきましては、神奈川県入込観光客調査によって、何人の方がいらしているか、加えて観光客消費動向調査では、県内でどれだけの消費額を消費していただいているか、調査しています。あるいは、外国人観光客の実態調査という調査を今年実施させていただいているところです。またビッグデータを活用しまして、これは携帯のローミングデータで携帯の発信基地の状況のみまして、神奈川県内のどこにどれだけの外国人がいらしているか調査しております。これが県全体の状況でございまして、裏面が市町村・観光協会の整備状況ですので、また後ほど御覧いただければと思います。こうした現状がある中で、資料1でございますけれども、県全体でやるような4調査を引き続き行っていく場合、県の29当初予算案計上額でいきますと、約2千万円近くになります。市町村域になりますと、2パターン想定してまして、市町村・観光協会アンケートで今後調査を実施すると回答した団体が22団体ございました。それぞれが独自調査を実施した場合は、5年間毎年1回やるとした場合、110となり、これが箇所数となります。これが地域区分となりますと、もっと数としては少なくなると。ここでは5億6,932万円が必要となるということでございます。

続きまして、6「情報通信環境の整備、活用」でございます。Wi-Fi、デジタルサイネージ、携帯電話の充電スタンドなどを計上しております。まずWi-Fiの設置でございますが、主に宿泊施設と観光スポットを計上しております。宿泊施設数につきましては、2,000箇所を想定しています。算定の仕方は、ホテル・旅館の数に未整備率をかけています。未整備率というのは、宿泊施設72施設の回答で、整備済みというところと未整備というところがございまして、その割合でございます。全体を1としますと0.19でございましたので、これをそれぞれかけています。加えて、ホテルは平均で94室、旅館は平均で17室ございまして、それぞれ5室に1個は整備すべきと算出した結果、弾き出したのが2,000という数字でございます。単価はこれまでと同じです。一方で、観光スポットに関しましては、1,800と試算しています。これにつきまし

ては、既存観光地が230箇所、これはすべて未整備と仮定しております。これに1箇所当たり3個は設置しなくてはいけないだろうというところで、690個、加えて新しいスポットにも、観光魅力創造協議会で発掘した観光資源1,076の3分の1はWi-Fiの設置が可能であるとともに、必要だろうということで、3箇所ずつということで計算したものが、合計1,800個。合わせて1億1,400万円くらいを見込んでおります。続きまして、デジタルサイネージでございますが、これまで市町村・観光協会を設置したいというアンケートを参考にしながら、観光スポットのうち、現在整備されていないスポットに2個ずつでございます。ですから15地域手を挙げておりますので、30基を想定しております。単価は実績であります。同じように携帯電話の充電スタンドに関しましても、アンケートで10地域が必要だとされていまして、それぞれ3基は必要だということで、30基。これを全体合わせますと、1億7,820万円が必要だということになります。

7「観光施設のバリアフリー化」でございます。これにつきましては80箇所を想定しています。既存の観光地をバリアフリー化していきますので、230施設に未整備率、これは宿泊施設のものしかございませんので、これを置き換えまして、72施設のうちまだバリアフリーが進んでいないものは0.36ということで、これを掛けまして、80施設。単価につきましては、東京都がバリアフリーの支援補助金を出しております。700万円を限度額としまして、2分の1の補助率でございましたので、大体1,400万円が標準ということで積算しています。これによりますと、11億2,000万円でございます。

8「ホスピタリティの向上」でございます。通訳コールセンターと観光ガイドの方の育成セミナーでございます。通訳コールセンターは県域全体が必要だということで、1箇所としています。単価としましては、実績の800万円というところで、5年間で4,000万円を計上しています。観光ガイドの育成セミナーについては、400回と積算しています。アンケートによりますと20地域の皆さんが手を挙げておりましたので、年4回程度は必要だろうということで、5年間分で400回とし、県の事業の実績額を参考にしています。ホスピタリティの向上で6億4,000万円程度見込んでいます。

9「設備等の国際標準サービス化」でございます。主にトイレの設置と多言語メニューの作成です。トイレの整備といいましても、建替えと改修と新設がありますので、分けて計上しております。建替えについては15箇所を予定しておりますが、考え方は、既存の観光地の半分をリニューアルすることを想定してございまして、建替えがそのうち15箇所、改修が100箇所としております。単価は他自治体の実績を参考にしております。新設は20箇所を想定しております。新たに発掘した観光資源1,076箇所のうち、50箇所に1箇所はトイレが新たに必要となってくると考えました。単価は他自治体の実績としております。(2)「多言語メニューの作成支援システム」でございますが、これは全県で1つあればよいということで、1箇所として、実績額を置いているところでございます。合わせますと、19億1,000万円ということでございます。

10「周遊利便性の向上」でございます。まず、「レンタサイクルの整備」でございます。電気自転車を想定しておりますけれども、400台を箇所数としています。考え方としては、アンケート回答をもとにして、20地域が手を挙げました。1駐輪場当たり10台は必要だろうということで、かつ、駐輪場の間をレンタサイクルで移動することを想定しておりますので、1地域あたり2つの駐輪場が必要ということで、400台になると。単価は民間事業者を参考にしております。駐輪場は40箇所。いろいろな駐輪場がございますけれども、電気自転車を想定しておりますので、屋外収納が望ましいということで、プレハブハウスを想定した単価を入れております。これによりますと、1億5,000万円くらいというところですよ。加えて、「定期観光バ

ス・周遊バスの運行」でございますが、これにつきましては、30台としておりますが、これもアンケート回答を基にして、15の地域が手を挙げておりますので、地域に2台は必要だろうというところで、単価についてはバスの購入費と運転士の人件費が必要だということで、7,000万円計上しているところでございます。トータルでいきますと、アクセスの向上、「周遊利便性の向上」というところで22億5,000万円程度を見込んでいます。

11「交通渋滞対策」でございます。これは乗用車で動かれる方がいらっしゃると思いますので、交通情報案内のシステム整備を見込んでおります。15箇所を箇所数で見込んでおりますが、アンケートの回答で希望がありましたのが15箇所でありましたので、計上しています。単価につきましては、システム構築に向けた調査ですとか、システム経費ということで、1,390万円を見込んでおります。また、乗用車ではなくシャトルバスで動いていただくということで、シャトルバスの運行を望んだ地域が10地域でございます。各地域2台は必要だということで20台、かつバスの購入費と運転士の人件費で5,000万円見込んでおまして、合わせて12億ということになっております。

最後に、「宿泊施設の整備」でございます。これにつきましても、ウェブサイトや多言語表示、トイレ、バリアフリー化、今までもあったところが、宿泊施設においても必要だと考えております。ウェブサイトの箇所数に関しましては、現状ある宿泊施設数に、これもアンケート回答をもとに、まだ整備していない、未整備率を掛けて計算して600施設。単価は実績でございます。宿泊施設の中の多言語表示についても、宿泊施設数に未整備率を掛けて、740施設としています。「宿泊施設内のトイレの洋式化」というところは、ホテルと旅館で洋式化の進んでいるスピードが違うだろうということで、計算を変えております。未整備率を掛けておりますけれども、施設の中の整備する便器の数が異なるとして、単価を変えております。最後に「バリアフリー化」でございますけれども、これも未整備率を掛けまして大体500施設、単価は東京都を参考にしております。これで宿泊施設の整備については、165億程度かかるのではないかと思います。

以上説明してきましたけれども、1から12のすべて、いろいろな仮説の上で成り立っておりますけれども、これで仮定して積算したものとしては、約380億というところが、県、市町村、観光協会、民間の役割分担論は置いておいて、まずこの程度のものがあるのではないかとということで、積算したのが資料1となっております。

残りの資料について簡単に説明させていただきます。資料2-1は先ほど御覧いただきました。観光案内所設置者の中には、観光協会だけでなく、横浜市にございますけれども、株式会社エイチ・アイ・エスさんなども入っております。資料2-2を御覧ください。観光案内所の新設や機能強化に向けた市町村・観光協会の問題意識でございますので、後ほど御覧いただければと思います。例えば、川崎市さんは移転を考えてらっしゃるとか、鎌倉市、横浜観光コンベンション・ビューローさんはカテゴリⅢを目指されていくとか、そういった県内各地の状況が一覧となっております。

資料3は後ほどご説明させていただきます。

資料4は、先ほど御覧いただきましたウェブサイトの多言語対応の状況ということで、また後ほど御覧いただければと思います。多言語対応に○がついているところですが、ゲージ等の自動翻訳サービスに対応しているというところがほとんどでございます。一応、ゲージによって多言語に対応しているのですが、日本語から英語等に翻訳していくところは、まだ技術的には確度が高くないということが課題かなというところでございます。

資料5-1は先ほど御覧いただきました。資料5-2でございます。先ほどバス駐車場の話

をさせていただきました。そのほかにもアイデアといたしましては、(2)イですけれども、宿泊施設駐車場の有効活用ができないか、あるいはウの駐車場リストを公表して共有すれば有意義ではないかということをお願いしております。2ページ目を御覧ください。2のバス停留所につきまして、前回御指摘いただいたところを確認してまいりました。上屋を設置可能な停留所には、ほぼ設置しているという感覚を持たれているようです。道路の狭い場所ですとか、法令に不適合で、除却すると新しく設置できない場合があると聞いております。バス停留所については、屋根だけでなく多言語化を進めるべきというところもありますけれども、要望はあるけれども限られたスペースしかない、高齢者等の要配慮者への案内表示を優先する必要があるという問題もある。アプリの活用も考えられますが、設置しますと歩きスマホの問題もあり難しいという回答もいただいております。

資料6は先ほど御説明いたしましたので、割愛いたします。

資料7から9につきましては後ほど御説明いたします。

資料10を御覧ください。キャッシュレス化の話で、クレジットカードの決済が、導入経費というよりも、手数料が掛かってくるということが、導入に当たっての大きなネックになっているということがございましたので、どれくらい手数料が掛かるのか、あくまで目安でございますが、大体このようになっております。大規模チェーン店だと取引量が多いので、約1%くらい、中規模小売店だと2.5%~3.5%くらい、飲食店だと3~4%、小規模小売店だと3.5%~5%。このほかに端末設置費や維持管理が掛かってまいります。そのほかにモバイル決済の普及も進んでおります。楽天ペイだとかコインー、スクエア、エアペイなどがございませけれども、これにつきましても同じく手数料が掛かってまいります。加盟店手数料を御覧いただきますと、大体3%くらいの手数料になっております。3ページ目を御覧ください。カード・モバイル決済導入支援をどのようなことができるのかというところでございますけれども、自治体の事例で、やはりセミナーの開催程度というのが現状です。長野県では定期的にセミナーを開催しているということでございます。最後に、県内に多くの方が訪れている、中国の方々が決済に使われているのが、銀聯カード、アリペイでございます。これにつきましては、加盟店手数料が判明できませんでした。このほかにも資料10-2を御覧ください。キャッシュレス化を進めていくということで、経済産業省がIoT活用おもてなし実証実験事業ということで、県内で実証実験を行っております。湯河原、箱根の「Touch&Pay」というものでございます。写真を見ればお分かりのように、指紋と静脈の生体指紋認証ということで、指さえあれば決済が済んでしまうという、新しいサービスでございます。今は実証実験中で、これがどれだけの手数料が生じるかということについては、また今後ということでございます。

資料11を御覧ください。これは神奈川県観光魅力創造協議会という協議会の概要でございます。目的ですが、2019年、2020年に向けて国内外の観光客を誘致するため、昨年6月に設立しました。現在48団体。この48団体による魅力ある観光資源の発掘・磨き上げ、加えまして、磨き上げに当たっては外国人の視点が必要だということで、セミナーの開催や出前セミナーを行っております。平成28年度取組の一覧がございまして、魅力ある観光資源の発掘、発掘したものを皆さんで共有していただくための、観光資源発掘セミナー、あるいはそれを現地に見に行くという意味での出前セミナー、実際にできたルートを外国の方に回っていただく、モデルルートモニターツアー、それを商品化するためのインバウンドツアーの商品化を働きかける商談会の実施、そういったことを進めています。加えて、ホームページでの情報発信ということで、2月10日に、外国語観光情報ウェブサイト、「Tokyo Day Trip」というものを作成しております。

(事務局：八尋観光企画課長)

続きまして、資料3、7、8、9について御説明させていただきます。

資料3につきましては先ほどDMOの話で触れておりますが、県内のDMOにつきまして、まず県西地域のDMOにつきましては、昨年の6月に設立をすでにしております。観光庁の登録なしとございますのは、観光庁のほうで、全国でDMOとなり得る法人の登録制度を持っておりまして、全国123の登録がされております。こちらにつきましては、観光庁のホームページで御覧いただけます。県西地域については、この1月に済んでいるとのことでございます。宮ヶ瀬地域連携DMOでございますが、こちらにつきましては、宮ヶ瀬ダム周辺振興財団から31年中に移行する予定と聞いております。ただ、観光庁への登録につきましては、平成29年4月までに申請予定と伺っております。箱根町の地域DMOでございます。こちらにつきましては、箱根町の観光協会から移行する予定となっておりますが、観光庁への登録につきましては、平成29年度中に行う予定となっております。小田原市の地域DMOにつきましては、この4月に観光協会が移行するということで、観光庁への登録も済んでおります。鎌倉市の地域DMOにつきましては、いまDMOの必要性やあり方を含めて検討中ということで伺っております。最後に三浦半島の地域連携DMOでございますが、昨年の9月に、既存の地域連携の協議会がございまして、それをベースにしたプレDMOというものを進めております。以上のとおり現状のDMOの動きをまとめております。

続きまして、資料7を御覧ください。観光施設のバリアフリー化の取組状況を見ますと、平成18年にバリアフリー新法というものが、2つの法律を統合する形でできております。この中では、最低限の基準が定められておりまして、特別特定建築物というものがございまして、これは適合義務があるということです。また誘導基準、好ましいレベルというものが定められまして、適合義務はございませんけれども、工事費の低利融資、所得税、法人税の割増償却といったインセンティブがございます。対象施設につきましては2,000㎡以上、ただ、条例で500㎡以上に対象を拡大しているところでございます。ちなみに、既存建物につきましては、用途変更を含めて、建築確認を伴う増改築を行う場合には対象となってくるということでございます。次のページが県の条例でございますが、横浜市、川崎市を除く市町村に適用されるものでございます。この中で県の責務といたしまして、障がい者等が安全かつ快適に利用できるよう配慮し、整備を進めるものとするというものでございます。対象施設の内容につきましては、3ページに表で示してございます。あと、指定施設の事前協議というものがございまして、指定施設の新築等をしようとする者は、あらかじめ知事に協議しなければならないというもので、こちらの件数につきましては、平成27年度は580件協議がなされている状況でございます。

続いて資料8を御覧ください。県・市町村・観光協会におけるホスピタリティの向上・人材育成に向けた取組状況でございます。今年度は県内事業者向けのインバウンドセミナーを開催、通訳案内士のマッチングイベントの開催、3つ目に大学と連携した人材育成ということで、かながわ移動観光大学を、観光をテーマに開催しているところでございます。最後に、高校生外国人「おもてなしアイデア」コンテストということで、高校生に対するアイデア募集を今年度実施させていただいております。2ページを御覧いただきまして、来年度当初予算案計上事業でございまして、まずおもてなし人材、通訳ガイドの育成ということと、発掘した観光コンテンツを紹介する研修ということでございます。(2)で通訳ガイド団体とのマッチングと研修、(3)の通訳ガイド団体を通じたアンケート調査、2「事業者向け24時間多言語コールセンター」として、3言語対応のコールセンターによる電話通訳サービスを提供していくものでござ

います。3「大学と連携した人材育成」は、継続して実施するものでございます。最後4「日本遺産を核とした神奈川歴史観光振興事業」ということで、県内の歴史沿革のツアーを開催するものでございますが、その中で、ガイドボランティア協会会員のスキルアップのため、神奈川の歴史を学ぶ説明会の開催を支援していくことを予定しております。3ページからにつきましては、県内の市町村・観光協会のボランティアガイド、おもてなしスキル向上等の取組をまとめたものでございますので、後ほど御覧ください。

最後になりますけれど、資料9を御覧ください。県内における観光客受入環境整備に関する道路事業の実施状況でございます。1「道路標識改善の取組」でございます。オリンピック・パラリンピックに向けまして、各道路管理者が連携し、道路標識の改善を推進するものでございます。対象となる道路につきましては、各道路管理者におきまして、ほぼ主要な道路が対象となっておりますが、重点整備エリアとして、まずオリンピック・パラリンピック施設周辺エリアとして、新横浜、江の島、それから戦略拠点・地方拠点として、横浜、鎌倉、箱根・湯河原、新たな観光の核候補地として、城ヶ島・三崎、大磯、大山、ここが重点整備エリアとされております。具体的には(1)にありますようにローマ字表記から英語表記への改善を図るということでございます。続きまして観光スポットの表記というものでございまして、ピクトグラムと呼ばれる絵文字を活用しながら、各道路管理者が改善していくというものでございます。続きまして自転車道路の整備、県土整備局が進めているものでございますが、具体的には、さがみグリーンライン自転車道路を、2016年から10年計画で、10kmを整備する計画を進めているところでございます。最後に歩道の整備及び道路の付属物として県が管理しているトイレの設置・改善につきましては、現在調査をしておりますので、次回の会議でご報告する予定でございます。

(座長：古賀教授)

どうもありがとうございました。大変細かく、大量のデータが出てきたわけですが、今回の会議と次回の会議で、この事業内容について検討することになっております。資料1を基本として事業内容と経費総計について今日は御議論いただくのですが、今日は特にその事業の内容の方について、もちろん内容を検討する際には、予算だとか役割分担だとかいろいろ関係してくると思うので、必要に応じて御発言いただいてもかまわないと思うのですが、特に事業の内容について、まずは項目ごとに整理が必要な事業が網羅されているかどうか、抜けがないか、それから重点的に取り組む必要があるもの、特にこれは重要であるとか、あるいはもっと強化しろとか、あるいはこれは今までやってきたけれども効果がないとか、これからは特に必要ないのではないかとか、それからあくまでもこれまでの実績から出した単価とか規模ですので、当たりといえば当たりなのですが、箇所数とか規模について特に過不足が、誤りがないとか、こういったことについて御意見をいただきたいと思っております。説明にかなり時間が掛かりましたので、あまり時間がないのですが、整理するために少し分けて御意見をいただきたいと思っております。

まずは資料1の、概算5カ年分の1ページ目から3ページ目まで、事業内容の項目としては1「観光案内機能の充実」、2「DMOの構築」、3「多言語対応の強化」、これについてまずは御意見ございますでしょうか。今言った重要性だとか、抜けているところとか、あるいは必要性において必要ないとか、もちろん新たなことでも結構ですし、逆に新たなことが重要なかもしれませんが、御意見を伺いたいと思っております。観光案内所は特に機能ですね。ランクアップしていくという。タブレットとか媒体を活用していく。それからDMOは組織を動かして

いくという。それから多言語化、ウェブサイト、SNSなど。

(鎌倉商工会議所：波多辺専務理事)

観光案内所なのですけれども、神奈川県内の主な観光案内所では県内全体の案内ができるように、県としては指導しているのでしょうか。

(事務局：協国際観光課長)

先ほどのカテゴリ、言葉の問題として説明させていただきましたが、正確にはカテゴリごとに、その広域性、カテゴリⅠであれば、地域の案内ができればよい、カテゴリⅡであればより広域の案内をしなくてはいけない、カテゴリⅢであれば全国レベルの観光案内をしなくてはならない、こうなっておりますので、今の想定でいきますと、1,000万人以上いるようなところでは全国レベルの観光案内、500万人のところは、広域のところであれば県全域、そうでないところ、100万人のところは一部の地域でよいと、100万人でカテゴリⅠのところでも、観光案内所というのは周遊性の問題になってきますので、できるだけ広く扱っていただきたいと思っています。

(日本旅館協会：岡田支部長)

観光案内所についていろいろ調べていただいたのですが、最終的には費用負担の問題になるかと思います。現状が、これがどういう形で費用がまかなわれていて、県として今後どういう形で取り組もうとしているのかが大きなポイントかなと思います。各自治体が自分でお金を払ってつくりたいのか、県から補助をもらってつくりたいのか、その辺がアンケートには入っていないので、その辺の感覚がもし分かりましたら教えてください。

(事務局：協国際観光課長)

アンケートの中で、まずは何があるかということを中心に議論していただかないと、自分でお金出すならやらないということではなくて、今やっているのはあるべき論ですので、何が必要かを出していただくということをやっています。いま現状としては、県が観光案内所に対して何か補助を出すということはやっていない状況です。ですから各自治体が、市町村から観光協会に補助金だったり負担金だったりという形でお金が流れているのが現状かと思います。

(事務局：藤巻産業労働局長)

今の話のとおり、それぞれカテゴリによってカバーする領域が変わってきます。当然これから広域的な要素が増えてくれば、県が支援するという事も検討していきます。これからどういうカテゴリをどこにどう整備するかを考えながら、そういった役割分担もこれから議論していくという状況です。今は、基本的にはそれぞれの市町村、観光協会がという状況です。

(日本旅館協会：岡田支部長)

今後、各市町村それぞれがんばっているのですが、それを充実してもらったほうが我々としてはよいなという考えがあって、どうしても県がやらなくてはいけないところは県がやるとしても、例えば各市町村が一生懸命やっていてそれがうまくいっているのであれば、もし予算に余裕があればそれに補助していただくとか、あるいは通訳の方に補助していただく。そういうかたちで動いた方がうまく動くのではないかなという気がします。県がまとめてやってしまうと、1

回始まってしまいますとそれがずっと固定費となって計上されてしまう可能性が高いですから。臨機応変に市町村が判断できるような方法を考えていただいた方がありがたいと思います。

(事務局：藤巻産業労働局長)

関わり方というのは、直接県が実施主体となって設営するというのではなくて、それぞれの事業主体に補助するとか、そういう関わり方になると考えていますので、県が100%やるとかは考えておりません。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

単純に、受入環境整備のために必要と思われる項目が何で、もしやるとするといくら掛かるという単純な数字だけなのですね。これをどこが負担するかというのはこれからの話なので。少なくともいまの1ページのところでは、お金を誰が負担するかとか、何箇所にするかとか、数字は別として、必要なものと思われる項目ばかりだと思います。

(箱根町：山口町長)

そういうつもりで今説明をしたわけですよ。それが380億と。町がやるか、民間がやるか、県がやるかは別として、今こういう受入環境の中では必要だということですよ。

(神奈川県観光協会：宮崎専務理事)

今の話は大体分かりましたけれども、資料のそもそものところで、概算で5年分というのは、どこを着地点にしているのかということが、問題だと思うのですよ。例えば東京オリンピック・パラリンピックということであれば、5年ではないだろう。もっと前に整備しておかなければいけないので。ここでいう必要性というのは、あくまで5年というのはただのスパンでというものなのか、オリンピック・パラリンピックを見据えて、急いでやらなくてはならないよねということで、必要だということなのか、教えていただければ。

(事務局：藤巻産業労働局長)

基本的にはいまおっしゃったとおりで、当然ラグビーワールドカップ、オリンピック・パラリンピックまでにできるだけ集中的にやっておきたいというのが大前提であります。ただそれで終わりではなくて、その後のいわゆるレガシーの部分の議論も含めて5年という期間を設定していただいているものです。

(箱根町：山口町長)

直接関わるものか分かりませんが、案内的なもので、実は箱根、去年1年間で外国人観光客の救急出動が105件あったのですけれども、15カ国くらいあったのです。団体で動かれる場合にはよいのですけれども、個人の場合とか、そういう場合の救急車の要請だとか、その辺も整備をしていかななくてはいけないなと考えているのですけれども、幸いその105件につきましては、搬送から病院に行くまでのトラブルはなかったのですけれども、支払いがどうなるのかとか、まだ各病院にも聞いていませんけれども、搬送しただけで、そこまでトラブルではなかったということなのですけれども、楽しく観光していただくためには健康というのは大変大事で、それも案内表示もそうですけれども、とても大事だと思うのですけれど。

(座長：古賀教授)

緊急時の情報ということですね。

(箱根町：山口町長)

そうです。

(公募構成員：卓拉氏)

外国人として神奈川県が受入環境を整備していただくのは嬉しいと思いますが、観光案内機能について、案内所の観光案内機能を具体的に説明してもらえませんか。日本の案内所の情報以外の、ほかの機能があるかということを知りたいのですが。

(座長：古賀教授)

観光案内所が現状としてどういった機能を持っているかということですね。

(事務局：協国際観光課長)

まず人がいる、例えばカテゴリⅢであれば3言語の人が実際にいる、そうすることによって、一方的な情報発信でなく、お困りごととかを含めた形でのコミュニケーションが取れるという体制があると思います。それプラス、全国レベルでの情報提供ができるということがあります。レベルによってどれくらいの体制が取れるかということはありません。

(神奈川S G Gクラブ：漆原会長)

われわれ語学ボランティア団体の立場から見ると、外国人からの要望は1、3番ですね。われわれはいつもボランティア、無償でやっていますので、たとえば看板ガイドで時給2千円とか、翻訳で何万円とか、われわれとは全然違うので、その関わり方ですね。われわれはもちろん、どう国際親善交流に役立つかという観点で判断しているし、原則としてビジネス会社からの要望は、暗にコストを下げるためということで、それはもう一切断るということでやっています。実際、市町村から来る場合が微妙な感じですね。ケースバイケースではありますが。要はあまり専門でやっている人を、ボランティアだからといって無料で邪魔してはいけないと考えてやっていますので。これから実施段階になって市町村からいろいろ要望があるかも分かりませんが、ケースバイケースということで、あまりボランティアをコストダウンということで使ってほしくないということが、コメントですね。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：中村来訪者支援課長)

例えば横浜の桜木町ですと、ぶらチケという周遊チケットを販売しているのです。チケット売りですとかいまのボランティアガイドさんもそうですけれど、そういった観光のお客様の求めている手配というものが、ルール上できたりできなかったりすることがあって、本来ですとそういうところまでできて、一種のコンサルティングみたいになっていったらいいのじゃないかなというのはあります。もう一つは観光案内機能で、どうしてもリアルなお金がかかると思うのですけれども、私たちがいまいろいろ勉強しているところでは、案内機能は、メッシュが細かくできたらよいということがあって、カテゴリのⅠからⅢ以外に、ホテルさんへの宿泊コンシェルジュの支援というのがあって、いわゆる観光施設でも交通の要衝でも、人が多いところで観光情報を入手したいというお客様の心理があると思うのです。そういうときに観

光施設ですと自分のところしかないのが現状だと思うのですけれども、そこに例えば近隣の回流につながるような、少し広域の観光情報が設置されるとか、そういった部分というのは、地域としては直営の観光案内所を作る以外に、ひょっとしたら有益でないかなと思います。

(座長：古賀教授)

ネットワーク作りについてもうちょっとということですね。

ちょっとあまり時間がないので、次に進ませていただいて、あと全体でということにさせていただきますたいと思います。次は4ページから7ページ、4の観光バスの駐車場、5の観光データ、6の情報通信環境、7のバリアフリー、8のホスピタリティ、それから9の国際標準と10の周遊利便性、11の交通渋滞について。

(日本ホテル協会神静山梨支部：村松事務局長)

アンケート等で要望がなければ特にはないのですけれども、手ぶら観光ができたらというのがあれば、コインロッカー等の整備が必要なのだなと。

(公募：卓拉氏)

交通機関について、鉄道会社との連携がありますか。電車何日分かのパスとか。周遊チケットとか。

(事務局：協国際観光課長)

フリーチケットは結構種類がありますが、各交通機関が作ってらっしゃるので、神奈川県は放射状になっていますので、全体を周遊するようなものはないというのが現状です。

(座長：古賀教授)

各電鉄会社、JRも含めて問合せしないと分からないかもしれないですね。京急さんですと、三崎へ行ってまぐろ切符だとか女子切符だとか、周遊型の割安チケットなど販売しているのですけれども、そういう割安チケットの情報に関して、いま観光案内所で案内しているかちょっと分からないのですけれども。

(事務局：協国際観光課長)

県でフリーチケットパンフレットというものを作っています。情報をまとめているのですけれども、各電鉄会社ごとになっています。

(公募：卓拉氏)

これについては、中国は交通機関の料金が低いので、日本に来るときに、日本の交通機関の料金が高いということが、ネットでもいわれています。もう一つは、いろいろな周遊チケットや1日バスがあるということが、発信場所が分からないので、どこで調べて情報がもらえるのか、SNSとか、その情報も含めて作成できればと思います。

(鎌倉商工会議所：波多辺専務理事)

観光バスの駐車場の整備のことなのですけれども、たしかにオペレーションシステムはいいことだと思います。例えば鎌倉の場合だけかもしれないですが、鎌倉の場合、駐車場に行くま

での道が狭くて混んでいるという状況がございまして、今空いている、空いていないということだけでは、なかなかたどり着けない、混んでいて。確かに鎌倉は13施設停まる場所があるのですが、なかなかたどり着けないという根本的な問題があるので、そこにいくまでに、どれだけ混んでいるのか、また、もっと根本的に、行くまでの道の整備が必要不可欠であると、ぜひそこをお願いしたいですね。ちょっと大きくなりすぎるのかもしれないですけども。現実的にはそうです。

(座長：古賀教授)

一般の乗用車もそうですよね。鎌倉市はパークアンドライドとかやっていませんでしたっけ。効果はどうですか。

(鎌倉商工会議所：波多辺専務理事)

有効だとは思いますが。ただ、もっとPRして、そして利用してもらわなければ。まだまだ利用が少ない。そして周辺に、とまってもらうための、入ってくる前の駐車場の確保、これが大事で、繁忙期にこれが確保できないというところがあるので、うまくマッチングできればなおいいのかと思います。

(伊勢原市：高山市長)

駐車場の件が出たのですけれども、伊勢原の場合は、これから駐車場を整備していこうという段階です。おかげさまで、平成25年に県の観光の核づくりに認定していただいて、それからミシュランに掲載されたり、日本遺産の認定を受けたり、多くの方に来ていただいているのですけれども、しかしながらハードの整備がつかない、これが現実であります。同時にそれに手をつけようとすると、土地はあるのですけれども、土地利用規制をどう突破するかという、なかなか厄介な話で、文化庁にもお願いしたのですけれども、日向薬師というあのすばらしい建物を7ヵ年かけて昨年の11月に完成していただきました。けれども、そこに行く道路は誰が作るのですか、ぜひ省庁横断型で検討していただだけませんかというお願いをしたのです。国土交通省でも同じお願いをしたのですけれども、なかなかそこはお互いの壁が強くてですね、先ほど言いました、駐車場を作りたいけれども、農水省の土地利用規制が岩盤としてございしますので、ぜひそこはいろいろな手法を用いて、我々やろうとは思っているのですけれども、また県の当局にも御協力をいただいて、これから日本の目標は今の2千万人から3倍というような、大きな目標を立てておりますので、われわれも参画したいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

自分は旅行者なので、バス協会さんがいないのでちょっとわからないのですけれども、観光施設が独自で予約システムを作っているのです、駐車場の予約を一元管理する必要を、あまり感じていないのですよ。例えば、富岡の製糸場なんかだと、製糸場で駐車場を管理されていて、パソコンで全部できるようになっているのですけれども、それは一例でしかないですが、基本的には、大きな観光施設に関して言えば、駐車場の管理をしなくてははいけないところはもうすでにしていっちゃっている。各々の観光施設がやればいい話ではないかと感じるのですね。ですから、箱根、横浜、鎌倉、相模原、横須賀の5地域で例えば10箇所の駐車場があるとして、これを一元管理する必要を感じないというのと、申し込む方としても、ここに行きたいのに、

ほかの駐車場を紹介されてもしょうがないのです。事業の内容に関していうと、駐車場に関して言えば各施設ごとに進めていただくと、それが機械でなくても電話でも、もしくはファックスで申し込んでいただくというところが結構あるのですよ。10箇所を一元管理しなければならぬ理由が分からないのですが。

(日本旅行業協会：北館委員長)

ケースバイケースで利用の仕方が変わってきますので、行き先が異なってくる場合がありますね。

(事務局：野田観光部長)

他県の事例を見ますと、スポット、浅草の浅草寺の周辺とか、京都の八条口だとか、すごく集中するところの、きわめて近いエリアでオペレーションしていこうということだと思います。点々にある離れた駐車場を全体でオペレーションするというよりは、きわめて集中していくところを、うまく周りの駐車場から動かして、駅周辺で降りて、周りの駐車場で待機してとか、そういうイメージのようです。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

イメージとしてはわかりましたが、お金を出す人たちがいなくなるかなと思いますね。

(事務局：野田観光部長)

これは、すごくお金がかかるらしく、駐車場運営会社に委託してしまして、浅草ですと1億3千万円もかけています。やはり公共が負担しているようです。浅草の場合は、台東区が公営で駐車場を持っておりまして、年間1億円くらい駐車場収入があるそうです。それを財源にオペレーションの費用を委託に出しているようです。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

近いところでは、中華街駐車場がその例で、別の会社の駐車場にまわされたりするのですが、確かに近いので、そういう意味でも一元管理というところは、反対はしません。われわれにとっても便利になるということなので。

(事務局：藤巻産業労働局長)

実際に整備していくときは今のお話のようにそれぞれの地域の状況に応じてだと思えます。一番の違いは、いまそれぞれで管理しているので、一つ一つ聞かないと分からないという部分があるので、それをまず一元的に見えるようにできるというのがまず一番。あとは、それぞれ自治体が管理しているのであれば業者に委託しているのだから、管理を一括した方が合理的じゃないかと、そういうものも出てくると思うのです。それはそれぞれの状況に応じてだと思えます。ただ、一番言いたかったのは、新たな整備よりも、既存のものを有効に使うスペースをなるべく少なくしていくと、そっちのほうに重点を置いていこうということです。

(神奈川県観光協会：宮崎専務理事)

実際に集中的にやっているところで、たまたま段差があったり、こっちの方に少しでも入

ればということはありません。ただその場合、遠くなってしまいますから、利害関係が出てきますので、割り振りの中で、どうやって人を移動させようかという、手段の問題が出てくる。伊勢原市長さんの発言がありましたけれども、土地利用規制があってもなかなかできない。伊勢原でさえそうなのです。鎌倉なんか特に、道を作るのは現実論ではないですよ。風致から何か文化財までみんなかかっている、ちょっと掘ればすぐ文化財出てきちゃいますから。バスの駐車場を一元的にやっていくという話がありますけれども、もうちょっと抜本的に具体的にどうしたらよいのかといたら、周辺の市町村に駐車場を提供してもらいながら、大型バスをやって、例えばシャトルバスで入れたり出したりするということを、していかなければいけないのかなど、言っているのです。その辺のところの議論はどこかに入れていただきたいなと思っているのです。理想論だけではなかなか行かない部分があるのです。よく言われるのが、鎌倉行きたいのだけれど、バスを止めるところがないから紹介してと、現実的なものがあるのです。これをどう現実的に取り入れていくのか、課題として入れていくべきなのかと思います。

(座長：古賀教授)

そこまでいくと、それぞれの観光地を抱えた各市町村が観光客を増やすためにどれだけがんばっていきけるかという話になってきますので、我々の話ではなかなか届かないところですね。

(日本旅行業協会関東支部神奈川県地区委員会：北館委員長)

シャトルバスの問題は、地域の観光地を周遊するシャトルバスを指しているということであれば、駐車場の問題と一緒に考えるべき問題かなと思います。大型観光バスの駐車場と観光スポットをシャトルできれば、渋滞の解消とあわせて対応できるかなと思います。

(事務局：協国際観光課長)

例えば、40人のバスが来て、シャトルバス2台に乗り継いだとして、それは渋滞解消になるのでしょうか。

(神奈川県観光協会：宮崎専務理事)

例えば鎌倉の市内を、バスでお寺とか観光スポットを案内するときに、道が狭いから大型バスが渋滞の原因になってしまうのですよ。そこを定例的にぐるぐる回っているシャトルバスをご案内する。特別のシャトルバスを投入するかも分からないですけども。少なくとも道を大きくすることはできませんから、どうするかとなると、大型バスとシャトルバスをどうつなぐかということ、考えていかななくてはいけない。

(鎌倉商工会議所：波多辺専務理事)

道路を大きくすることは無理だということはそれは分かります。そうではなくて、交通体系、有料にしたり、一方通行にしたりとかで、いかに回すのか、渋滞しないように、そういうことが必要です。それには、道自体もよくないので、きれいに整備することも必要です。そういう意味で、パークアンドライドとか、市内に入ると道が狭いので、より広いところにパークアンドライドができるようにとか、シャトルバスを回すということが、鎌倉においては有効なのかなと思います。

(座長：古賀教授)

では時間もないので、最後の8ページの宿泊施設について、バリアフリーとか、個別のところにも出ているのですけれども、ほかに重要だということ、宿泊施設の整備として何か抜けているようなところがありますでしょうか、特に利用する立場として。

(日本旅館協会：岡田支部長)

観光庁の方から補助金がすでに出ている項目の中で、この中で入っていないのは、Wi-Fiの関係の整備、それから館内テレビの国際放送の設備の整備、オペレーターによる24時間対応の翻訳システムの導入とタブレットの端末、あとクレジットカード決済端末の整備、ムスリムの受入のためのマニュアル作成ということで、できればその辺の項目は挙げたいなど。

(座長：古賀教授)

ほかにございますでしょうか。

(伊勢原市：高山市長)

わたくしどもの話であれですが、宿泊施設は数あります。ところがほとんどが大広間で講を対象としたもので、泊まり勝手が悪くて、利用率が上がらない。宿泊のお客さんがいないというのが現状なので、我々は、それはそれとして、何か付加価値をつけながら利用していただくということで、知恵を絞っているのですけれども、またいい情報があれば教えていただきたいと思います。

(箱根町：山口町長)

それは伊勢原の文化の話ですよ。宿泊の環境整備も必要ですけれども、守るべきところは日本の文化で、西洋化することが国際化ではないと思うのです。今でも温泉マークがどうかやっていますけれども、あれは日本の文化なのであって、あれだけ長い年月使用している中で、それすらも迎合するとか。日本にきたら日本の文化を楽しむという形で、来訪する外国の方に理解をしてもらって楽しむというのがいいと思うのです。いま伊勢原市長さんのおっしゃった、大山の講を泊める宿坊というのは、一つの大講の文化なのです。そうすると、あれを個別に2人部屋とかに間仕切りしてしまうと、歴史もなくなってきてしまうわけです。それは受け入れる側の努力でやる部分があってもよいと思います。

(公募：卓拉氏)

外国語観光客としては、宿泊施設、いまの伊勢原市の日本文化を外国人にも理解できるようにという話もありましたが、インターネットなどで直接予約することはできないで、日本の楽天で予約することになってしまいますが、日本語が読めなくて困ります。もっと外国のブッキングサイトに直接登録されていればよいと思います。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

外国人が2,000万を超えた、2019年と2020年のラグビーとオリンピックを控えてこうあったほうがよいということは分かるのですけれども、各施設の問題で、すでにそれに対応しているところもあるわけで、それに対してどれだけ助成金が出ているか分かりませんが、こういうことをやろうとするとこれだけ掛かるんだとすると、旅館によってはとてもそこまで金が

回らないということもあるわけで、それは各施設の問題で、そこに助成金があるのだからやっ
てはどうですかとか、助成金あればやるとか、いろいろあるとは思うのですけれども、内容と
しては、各施設が、うちは外国人も呼びたいのだと思うかどうかだと思うので、こういうもの
があったらよいとは思うのですけれども、あまり県として騒ぐ必要もないのではないかと私は
考えます。自分のところがお客さんがほしければそうするということだと思います。そのとき
に助成金が出るならばそれに越したことはないと思いますけれども。

(座長：古賀教授)

時間が来てしまったので、全体的に何かありますでしょうか。

(神奈川S G Gクラブ：漆原会長)

バリアフリーについて、大変重要だと思うのですが、外国人で例えばJ I C Aさんなんかで、
車椅子で来ている、どうしても階段は大変で、海外ですとエレベーター等が日本より非常に多
い。それぞれの観光スポットでのバリアフリーが非常に重要になってくると思います。

(伊勢原市：高山市長)

事務局に確認をしたいのですが、このアンケートは各自治体の観光当局や観光協会か
ら得られた資料だと思うのですが、よろしいですか。私、市長会を代表して来ておりま
すので、先日市長会議の中で、この会議の件で皆さんの御要望を聞いたのですが、おそらくほ
とんどの市長さんが、トップまで話が行ってないのかなと感じたのですけれども、トップの方
の持つ知識は、新聞に出た税の部分だけだったのかなと思うのです。その中で、税の負担の問
題だとか、拙速に決めないよという事で意見があったということをお伝えしたいと思います。

(事務局：藤巻産業労働局長)

先ほどのいろいろな調査も実はそれぞれいろいろなパターンがあって、我々も1回各市町村
の観光セクションに集まってもらって、もっと合理的な調査をやるだとか、あるいは各市町村
の本当にやっていきたいと希望している観光スポットをどう連結していくかとか、そういった
横の連携というか、市町村との調整をとっていかうかなと思っております。

(鎌倉商工会議所：波多辺専務理事)

今日の資料説明が1時間10分。議論する時間が大変惜しいところですので、できれば事前に
資料を送っていただけないか。そうすれば議論する時間を確保できて、と思うのですがいかが
でしょうか。

(事務局：野田観光部長)

次回からは事前に用意させていただきます。

(座長：古賀教授)

今回の内容は次回も続きますので、今日出た御意見は事務局で整理していただいて、資料と
してお出しただくと。

いろいろな話が出ましたので、まとめにならないのですけれども、一つは今、個別に分かれて

いますので、事業ごとの連携がいろいろあるのではないかと、それから地域によっては事情が違うので、地域ごとの話も個別に考えていく必要があるのではないかと感じました。それから交通機関の話がありましたが、安く旅行にいけるためのシステムというのが、事業の中で出ていないのかなど。例えばフリー切符とかいろいろあるのではないかと。利便化のために重要な話ではないかと思います。安く行っていただくというデータも必要かなと思いました。国に迎合するわけではありませんけれども、国の補助金を使っていくということも重要ですので、国の事業を洗ってみると、抜けているところも出てくるかもしれませんので、できるだけ国の事業も含めて予算化していくことも必要かなと思いました。

細かい話は後ほど事務局にまとめていただくということで。次回の協議会は予定では3月になっていますが、詳細は後日事務局から行くと思います。

それでは、これで会議終了でよろしいでしょうか。

以上