

### 第3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3月30日（木）10時～12時  
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）

ただいまから第3回神奈川県観光客受入環境整備協議会を開催いたします。

#### 2. 議題

（座長：古賀教授）

議題1「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受入環境整備の事業と経費について、また合わせて観光案内所の状況、ウェブサイトの多言語化対応状況、バス駐車場等の状況、観光データの整備状況等を報告してもらい、皆様からいろいろな御意見をお聞かせいただきました。前回出た主な御意見といたしましては、誰がやるかは別にして、資料に記されたいずれの事業も必要である。手ぶら観光のための荷物預け所などの整備事業も追加すべきである。パークアンドライドの実施や道路混雑状況の情報提供、道路の拡幅工事などが必要である。鎌倉など道路が狭隘な地域の渋滞対応にはシャトルバスが有効である。駐車場を作りたくても、農水省などの土地利用規制が問題になり、規制緩和を考えるべきである。外国人を受け入れたければ、各施設が主体的に取り組むべきである。観光施設のバリアフリー化は大切であると、いろいろな御意見をいただいたところです。

本日はこれらの御意見を踏まえて、引き続き受入環境としての具体的な事業の内容と経費につい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、事務局から追加資料を用意してもらいましたので、説明をお願いします。

（事務局：協国際観光課長）

私から資料1と資料3について、説明させていただきます。

資料1「観光客受入環境整備のための事業の内容と経費」を御覧ください。これにつきましては、前回委員の皆様からいただいた御意見を反映しているところでございます。

最初でございますが、前回、国が補助メニューを出していることについては盛り込んでいくべきではないかという意見をいただきました。そこで、4つの項目を追加しております。5ページの8（3）でございます。1つ目は、ムスリムの対応マニュアルというところが国の対象となっておりますので、こちらを追加しています。前提として、県が全県域を対象に実施していく方向で積算しています。続きまして、6ページ、10（1）手ぶら観光でござい

ます。これにつきましても、同様の理由で入れております。詳細については御覧のとおりです。続きまして7ページ、12 でございますけれど、クレジットカード決済の端末の設置につきまして表記をしているところですが、こちらにつきましては端末の最初の導入コストだけでなく、日頃の手数料が大変だということもございましたけれども、まずは最初のイニシャルコストのところを、最低限必要になるというところに入れております。最後は8ページ、13(6)のところでございますが、テレビ海外ニュースの放送受信設備、こちらにつきましても国のほうで整備しておりましたので、追加しております。以上4点を新たに付け足しております。

続きまして、2ページ「多言語案内表示の観光案内板整備」でございます。このうち多言語案内表示の新設というところで、新しく観光魅力創造協議会で発掘した観光資源については、地域の観光資源というところで、新しく観光案内看板を整備すべきということで前回も御説明させていただいたところでございます。ただ、大体1,000枚と今なっておりますけれども、前回の計算は、観光魅力創造協議会の発掘した観光資源1,076というのをそのまま使っておりましたが、この中には、全部が新しいというものではなくて、重複している既存の資源も当然含まれておりましたので、そこについては除いているところであります。詳しい箇所につきましては、添付しております別紙1、別紙3、別紙4を御覧いただければと思います。別紙1でございますけれども、前回観光魅力創造協議会が発掘した1,076のうち、既存のものが103含まれておりましたので、その分を除いた973が新規の観光資源というところで、それに基づいて約1,000枚と記載しています。

続きまして、資料1の3ページを御覧ください。前回も御説明いたしましたけれど、多言語ガイドブックとか多言語ウェブサイト、SNSにつきましては、おおよそ3パターンが想定できるという話をさせていただいておりました。入込観光客数が一定以上の市町村が各市町村域でそれぞれガイドブック、SNS、ウェブサイトを作る場合と、もっと広域的に、6つの地域区分で県内を6つに分けて発信する場合、そして県全域を対象として発信する場合、この3パターンをやっております、前回は一番経費がかかると見込まれる、①の各市町村域が全部パンフレット等を整備する場合だけを計上していたところで、そちらにつきましては、また議論いただきたいところですが、いろいろなパターンを示しているところです。①の市町村全域がやる場合、①プラス②の市町村全域と6つの地域それぞれやる場合、それから①②③、全県域もありますし、一定の広域のところもありますし、市町村各地域もやる、そういった前提で計算したところがそれぞれパターン別で載っております。これにつきましては、いろんなパターンがあると思います。ここに載っているもの以外でも、例えば県全域というのを1つ作ったうえで、より細かい情報については市町村域で作った方がいいのではないか、そういうパターンもあると思います。後ほど御議論いただきたいところです。それぞれのケースで必要になってくる経費については、備考と書かれております一番右側のそれぞれ枠の一番下に計算が載っております。例えば多言語ガイドブックのパパンフレットであれば、①各市町村でやる場合には7億3,500万円、②の場合は2億1,000万

円、③の場合は3,500万円、この組み合わせの数字が左側のところに計上されているところ  
でございます。関連でございますが、皆様のお手元にパンフレットを新しく作成しましたの  
で置かせていただいています。県内いろいろなところから富士山が見えます。海外のお客様、  
富士山については非常に認識を持たれているというところでございますので、県内の59の  
スポットをもとに富士山を見ながら何か体験できるようなものを一覧化しているところ  
でございます。こちらにつきましては、英語版と台湾でよく使われている繁体字版の2つを  
作成させていただきました。開いていただきますとゴールドになっておりますのが、葛飾北斎  
の富嶽三十六景をもとにした神奈川の絵でございます。開いていただくと一枚の絵になる  
かたちでお土産にも使っていただきたいと思っております。こういったものが、県域全体を網羅するパンフレットとしてこれからも必要になってくるかと思いま  
すけれど、そのほかにこういったものが必要になるか、後ほど御議論いただきたいと思っ  
ております。

続きまして、資料1の4ページ、6(1)でございますけれども、Wi-Fiの設置につつま  
して前回は計上していたところでございますが、前回はホテル・旅館の未整備率をかけま  
して必要な個数を出しておりました。これは皆様からのアンケートに、整備されているものと  
整備されていないもの、そのうち整備されていないものを出しまして、整備されていないと  
ころにはこれから整備すべきだという前提でやっておりましたが、例えばWi-Fiの整備に  
つきましても、ホテル・旅館のすべてに必要なかということ、個々の事情がありますので、  
少なくとも今現状としてアンケートで課題としてWi-Fiを設置しなければいけないと認識  
をされている方で未整備率を出しまして、それに基づいての必要個数ということでござい  
ます。

資料1の最初に戻りまして、観光案内所の整備につきまして、前回カテゴリⅠとカテゴリ  
Ⅱでそれぞれ必要経費が変わってくるところを一緒くたにしているところを、それぞれ経  
費負担額を割り出しまして、より緻密に計算しているというところでございます。

全体として、前回の皆様の御意見を踏まえ、より緻密に計算したというところござい  
ます。

資料3でございます。前回委員の皆様から、アクセス、鉄道の情報、フリー切符の情報と  
いうところをもっと皆様にお伝えするべきではないかという御意見をいただいたところ  
ですが、これにつきまして、2月10日にオープンしました「Tokyo Day Trip-Kanagawa Travel  
Info」、神奈川県情報をネットで発信するウェブサイトの中でも、鉄道周遊切符、県内フ  
リー切符をまとめて閲覧できるようになっております。県内で、ここに載せているだけでも8  
つの切符があります。これをクリックしていただくと、それぞれの会社のホームページに飛  
ぶようにすることで、神奈川県内を、フリー切符を使って周遊していただくような仕掛けを  
作っているということでございます。

資料1に戻りまして、別紙2を御覧ください。先ほど申し上げた、神奈川県観光魅力創造  
協議会が提示した観光資源1,076のうち、どの市町村に観光コンテンツがちらばっている

かを見える化したものでございます。密度による色分けということで、赤色が一番密度が濃い。その後黄色、水色、無色という形になっています。この色がついていないところですが、詳しく見ていただくと左下にそれぞれ観光資源の数が出ておりますが、必ずしもゼロとは限らないのですが、面積にしてあまり出てきていないところというのが、白いところでございます。逆に言えば、これからまだまだ発掘できる可能性のあるところでございますので、ぜひ今後とも御協力いただきたいと思います。

(事務局：八尋観光企画課長)

私から資料2を説明させていただきます。前回の協議会の中で、道路の問題、渋滞の問題がいくつか出るといって、まとめたものでございます。

2-1でございますが、平成24年度の首都圏での主要渋滞箇所の特定結果でございます。こちらを御覧いただきますと、首都圏全体では高速道路91箇所、一般道路1,499箇所の渋滞箇所ができたということです。神奈川県で渋滞と認められたのは、全体で411箇所、9エリア、52区間、101箇所で渋滞ポイントがあるということで、埼玉、千葉と比べても神奈川県はかなり多いという調査結果でございます。主要渋滞箇所では早期に大きな効果が期待できる箇所につきましては、道路管理者が速やかに対策を検討するというので、当時のものでございますけれども、東名高速道路につきましては大和トンネル付近等となっているという資料でございます。また、主要渋滞箇所のうち、一般の皆様から御意見をいただいている箇所につきましては、首都圏渋滞ボトルネック対策協議会でワーキンググループを設置して対策を検討するという状況でございます。具体的な渋滞箇所につきましては、A3版の資料を御用意しております。神奈川県の中の411箇所の渋滞箇所でございます。黄色部分が面で渋滞しているところで、9エリアでございます。相模川東側に集中しているという状況です。また、ブルーの部分が道路の区間で渋滞している52区間です。最後に渋滞の箇所数ということで、赤くポイントしているところが101箇所ということで、県全体では図にあるようなところが、特に渋滞が激しいという状況でございます。

資料2-2を御覧ください。「改定・かながわのみちづくり計画」、昨年3月に改定したものでございます。抜粋でございますけれども、11ページを御覧ください。道路の活用計画ということで、みちづくり計画の中で道路の需要と道路自体の整備、また道路の維持管理に関する項目がまとめて記載されてございます。道路の有効活用ということで、「交通流の円滑化」と「交通安全の確保」、「道路環境の改善」、「利便性の向上」という4つの方針の下、対策をしていくということでございます。主な事業といたしまして、12ページ以降に記載がございまして、例えば交通流の円滑化でございますと、自動車専用道路の渋滞対策として、東名高速道路大和トンネル付近の対策、交差点の改良というところでは、主な箇所になりますけれども、県道26号、23号、134号、54号にございます交差点について、改良をしていくということです。13ページを見ますと、橋梁の新設、架け替えということで、県道54号、60号にかかる橋梁の整備を進めていくということです。狭隘箇所の解消につきまし

ては、県道 215 号、76 号、739 号、記載の地域にて解消を進めるということです。15 ページを御覧いただきますと、利便性の向上の主な取組として、道路をより使いやすくすることで、スマートインターチェンジの整備、箇所と言えますと綾瀬のインターチェンジが進められているところでございます。また、道の駅の整備促進ですと、茅ヶ崎で整備が進められている状況でございます。最後になりますけれど、外国の方にも分かりやすい道路案内標識の整備推進をこういった形で進めている状況でございます。27、28 ページを御覧いただきますと、こちらが東京 2020 オリンピック・パラリンピックに向けた重点的な取組を進めていく箇所でございます。自動車専用道路やスマートインターチェンジ、観光地にアクセスする道路の整備を重点的に進めているところです。具体的な箇所につきましては、資料にございます。

資料 2-3 を御覧ください。今御説明いたしました、東京オリンピック・パラリンピックに向けた重点的な取組にかかる幹線道路の整備の財源の話でございまして、やはり具体的に進めていくためには財源が必要ということで、法人二税の超過課税を活用してまいります。こちら平成 29 年度の当初予算でございますが、地震対策等もございしますが、真ん中のあたりにⅡ「東京オリンピック・パラリンピックにむけた幹線道路の整備」の事業費総額 238 億ということでございます。29 年度につきましてはこれだけの事業費で整備を進めていくということで、この財源につきましては、一般財源 58 億円を充当する中で、法人二税の超過課税につきましては総額 166 億円を活用していくと。率にして大体 85% の活用率ということで、超過課税を活用した整備を進めている状況であります。29 年度主な整備を推進する路線につきましては、資料の下段の方に記載しているとおおり、新東名高速道路へのアクセス道路として、厚木南インター、伊勢原北インター、秦野インター、それから横浜湘南道路、綾瀬スマートインターチェンジ等々、こういったところについて、超過課税を活用して進めていくという状況でございます。

資料 4 につきましては、県内市町村、商工会議所連合会、商工連合会等で組織しました神奈川県鉄道輸送力増強促進会議が、平成 28 年 11 月に各鉄道事業者に提示した要望書の抜粋となっております。この鉄道輸送力増強促進会議は、輸送力の増強や利便性向上についてのさまざまな取組や施策を鉄道事業者に要望しておりまして、この表に記載されておりますのは、そのうち観光に係る環境整備についての事項をまとめたものでございます。例えば多言語での案内放送の実施場所という項目では J R、ここでは藤沢駅、鎌倉駅、大船駅、小田急電鉄では湘南台駅、藤沢駅、江ノ島駅、江ノ電におきましては鎌倉駅、藤沢駅そして江ノ島駅、こういった駅におきまして、多言語での案内放送をするよう求めているところでございます。また、このような駅につきましては、東京オリンピック・パラリンピックのセーリング会場である江の島に向かう多くの外国人客が乗り換え等で利用することが見込まれているため、利便性が求められております。それ以外には、例えば、J R につきましては横須賀線や横浜線、また中央線において、イベント時の臨時列車の運行など、さらには、小田急線につきましては周遊割引券の「丹沢・大山フリーパス」の自由区間の延長ですとか、

西丹沢地域への登山客を対象とした周遊切符の販売等が要望されているところでございます。

(座長：古賀教授)

ありがとうございました。続いて、本日は新たな資料といたしまして、全国旅行業協会神奈川県支部の坂入支部長から、横浜駅西口の貸切バス予約システムの検討状況について情報をいただいておりますので、御説明いただきたいと思います。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

「横浜駅西口貸切バス予約システム」という表題がついた資料を御覧ください。J A T A 日本旅行業協会も一緒にやっているものでありますが、神奈川県を業者を集めて説明会を催したときの資料ということで、わたしの方から説明をいたします。一枚めくっていただいて、「目的と概要」というところを御覧ください。御存知の方とそうでない方がいらっしゃるかもしれませんが、横浜駅西口に天理ビルというビルがございまして、そこを発着するとか、発する観光バスが大変多く、それが6時半から9時半の通勤時間帯にもものすごく台数が多い。そのために、道路にはみ出してしまおう観光バスが出てきたり、集合したお客さんが道路にたまってしまって、天理ビルの通勤者に非常に迷惑をかけているということで、3年近く前から、戸部警察からわれわれ業界団体に、混雑緩和をするよう要望があったということでございます。天理ビルの方から警察に何とかしてくれという訴えがあったようでございまして、そのときに最初集められたのが、「目的と概要」の上にあります協議会の役員名簿の中にありますとおり、団体名でいいますと、高速バスの停留所管理協会、神奈川県バス協会、全国旅行業協会の神奈川県支部及び日本旅行業協会、J A T A の関東支部といったところが集められて、対処するよということで、去年の10月6日、横浜駅西口バス乗降場運営協議会という組織を立ち上げました。過去3回会議を持ちまして、3月17日にお手元の資料がまとまったところであります。

もう一枚めくっていただくと、その混雑状況の写真がございまして、その下にシステムの全体イメージとして、旅行業者が予約をして、バスの発着を時間に合わせてショットの方式でやりましょうということで、これは名古屋の駅前にありますシステムを勉強して、それを利用してやりましょうということでまとまったところです。システムを運営するためには当然費用がかかるわけで、積算等をさせていただいて、なおかつ、高くなりすぎてもなかなか難しいということで、受益者負担ということでお客様に金額を持っていただくのですが、落ち着いたところの金額だけ申し上げますと、1回の利用につき5,500円ということで今落ち着いております。混雑状況の下のシステム全体のところにありますように、有料で使う時間帯は6時半から9時半の3時間ということになっています。この時間帯が一番多い時間帯となっています。

さらに5枚めくっていただくと、細かい予約システムは必要ないと思いますので、その下

のところ「バスのりば 第二バスのりば 4バース」と書いてありますが、左下にあります写真に、赤い長いのが4つあるのですけれど、これはバスのイメージです。天理ビルの裏方の通り、現在市営バス等の停留所がありますが、この停留所を天理ビルの表側に移して、そこを使わせてもらおうということで話を進めておりました。まとめまして、ここに4台、15分で1台、15分で4台まとめて出るのでありますが、1時間で16台、3時間で言うと48台、年間で現在6千台という試算でもって、料金を積算したところであります。これに合わせて、お客様の集合場所を別のところにしようということで、一枚戻っていただくと、お客さま待機場所というのが上下にあります。横浜西口のビブレというところの催し物広場の脇に通路があります。この通路のところ待機してもらおうということで、これによって天理ビル前の混雑を緩和しようということであります。ここの待ち合わせで雨が降ったらどうするか、いろいろとまだ問題点は残っておりますが、ほかにいろいろと検討した結果また交渉した結果、ほかの場所が出てきておりませんので、現時点ではこの場所をお客様の待機場所、ここから先ほどの一枚めくったバスの配車場所へ、出発場所までは徒歩5、6分のところがあります。誘導をどのようにするかとか、まだ課題はいくらでも残っておりますが、ほぼこの案で決まったところです。

あくまでも民間で組織しておりまして、一番前のページに戻っていただいて、役員名簿の上から2行目に桜交通というのが出ていますと思いますが、こちらにシステムを開発してもらってまして、いろんな運営にかかる人件費、システム費、事務諸経費等をすべて積算した上で出した金額なのですが、利用数が減った場合に赤字が出るわけで、これをどこが負担するのという問題が起こりまして、これについてはあくまで民間の話でございますので、赤字が出た場合には利用料金をあげるしかない、ということであります。利用料金については、大手の旅行業者が3社入っていますが、上から3番目の四角のところは日本旅行業協会関東支部の中の2番目、3番目、4番目です。クラブツーリズムと阪急と読売旅行、この三社がこの乗降場を多く利用してまして、おおむね3分の2の台数を使うことになろうと思っております。募集の旅行というのは100円の差が集客に影響するので、この5,500円が当初8,000円とかだったのですけれど、なかなか難しいということで、いろいろ個別に交渉してお願いをし、了解をもらったところです。したがって、金額的には5,500円、1回分です。先ほどの4台一度にというお話をしたのですが、実はそのほかに2バースを別途設けてまして、下から2番目の紙、9枚目の紙のところなのですが、バス乗り場とお客様待機地の候補場所の下に「⑥バスのりば 水信ビル前 2バース」と書いてあります。これは西口を出てずっといくとある高速の下にホテルがあって、その前に大型バス12メートルが1台分と9メートルが1台分、別途とってありまして、これは企業の送迎ですとか、それから旅館で無料送迎をやったりすると、一番多いのはショッピングセンターへの送迎が2,000台強年間にあるということで、そういったところのために優先的な場所として利用しようかということに今なっております。いずれにしても、混雑緩和のために何らかの方策を講じろということで、本来であればわれわれとしては、国か県か、横浜市がやってほしかったとこ

ろではありますが、なかなかそうもいかないところでありましたので、民間団体としてこの協議会を立ち上げ、協議会の中で集金もし、減価償却もし、事務諸経費も人件費もすべて持ちましようということで現在進んでおるところでございます。27日に神奈川県 of 業者、われわれの会員と非会員というのがあるのですが、団体に入っていない業者がありまして、それらを集めて70社ほど来ていただいたのですが、そのときにやはり業者側として、これはどうなっているのか、これはどうするのか、という質問が出てきました。もう少し検討しなければいけないという話が出ましたので、第4回の会合のときにその新しく出てきた問題点、たとえば横浜駅西口を第一配車でなくどこか2箇所3箇所とまわって横浜駅西口で最終に人を乗せる場合、バスの待機場所に入れるのかどうかとか、そうした問題も出てきました。もうひとつ、横浜駅から出る際に3人しかいない、それでも5,500円を取るのかという話もありました。それから2,200台を一年間動かすところに割引はないのかとか、いろいろ問題が出ましたので、そこを第4回の会議でまたもんでいくというところでもあります。早ければ7月中、遅くとも8月の頭には試験運転を開始したいと現在、協議会の方で考えているところでもあります。

(座長：古賀教授)

ありがとうございました。追加資料の御説明、それから事業の内容、特に前回意見をいただいた項目の追加の部分を中心に御説明いただきました。

もちろん項目もさらに御検討いただくということと、経費についても重点的に御意見をいただけたらと思います。いろいろ積算方法とかありますけれども、それらも踏まえて御意見をいただけたら。まず資料1の1ページから3ページ、1「観光案内機能の充実」から3「多言語化対応の強化」というところについてまずは御意見をお願いいたします。

(箱根町：山口町長)

多言語、多言語と言いますけれど、多言語の範囲をどうするか、その辺もあると思います。箱根の場合には、英語、韓国語、中国語を主でやっていますけれども、世界各国から来ますから。ただ、外国の観光地を見ると、日本語で書いてあるかというところほとんどないですね。商店とか土産物屋で、日本語話せますかどうかはありますけれど、街中を歩いてどうかというと、ほとんど見かけない。そういう中でどの程度まで多言語にしていくか、どうやっていけばいいのか、その辺だと思います。そうでないと、際限なく多言語にしなければいけなくなる。今、ローマ字を英語に変えていこうとなっていますけれども、少なくとも英語の表記はしていかないと。

それからこの「Tokyo Day Trip」、これは訳はどうなるのでしょうか。

(事務局：協国際観光課長)

日帰りでも東京から来られるような、非常に近いと。

(箱根町：山口町長)

大いに結構なのだけれど、我々からすれば、宿泊してもらいたい、それで神奈川県を見てもらいたい、ということからすると、東京宿泊、今の実態とほとんど変わらないわけです。日帰りでも来られますでは、何もわざわざ行かなくてもいいわけで、日帰りでもいいではないかというような捉え方もできるのではないかなと。もっと神奈川を前面に出した方が、KANAGAWA DAY AND 宿泊だとか、日帰りでも宿泊でも魅力がいっぱいある神奈川県ですと。外国では神奈川なんか誰も知らないわけです、横浜、鎌倉、箱根は知っていても。神奈川を売り出して、日帰りもよし宿泊もよしというような形で、やったらいいかかなと。これだと東京の付属みたいな形で、東京に泊まって、日帰りで神奈川県見てくださいと。感じ方だけれども、これからPRをしていくということだと、どうなのかという気がします。

(座長：古賀教授)

たしかに、最初に見たとき「Tokyo Day Trip」と書いてあったから、ちょっとあれって思ったのです。どこで作られているか書いていないと思うのですけれど、余計東京で作ったのではないかと思われてしまう。県が作ったのかなと思って見たのですけれど。やはり東京主体というよりも、神奈川主体でPR活動すべきではないかということで、もっと神奈川という名前を外国にPRするというのではないかと思います。

(公募：卓拉氏)

このパンフレットを見て、ひとつは、例えばマップを加えて、鉄道でどうやっていけるかという具体的な線路や、駅の近くに何があるかを載せたらいいと思います。もうひとつは、観光資源が集中して載っている、一日の中でどうやって遊ぶか、例えば8時に出かけるとして9時に到着して、そこをまわって次にどこに行くかという、充実した一日が過ごせるような、そういう案内があればもっといいかなと思います。観光客にとっては、すごく便利とか参考になると思います。

もうひとつ、SNSの作成に関して、36のSNSとか6のSNSとか、今後の決め方はどうしますか。外国人の考え方から見ると、一つのサイトとして全部の情報がまとまっているような形がもっと便利かなと思います。でも、もしかしたら市町村で33ばらばらにしても便利かなと。

(事務局：協国観光課長)

まさにそういった御意見をいただきたい。こうした方が便利ではないかとか。

(座長：古賀教授)

今後決めていくための御意見も踏まえて、いろいろいただければ。こういうのがいいとか、

やっぱり市町村別にやった方がいいとか、あるいは全体を一つにした方が分かりやすいとか。今のパンフレットもそうだと思うのですが、個別の点のところは、やっぱり線とかあるいはある程度距離とか分かった方がいいということですね。

(日本旅館協会：岡田支部長)

箇所数が書いてあるのですけれど、現状すでにあるものとの関係はどうなのでしょう。

(事務局：協国際観光課長)

前回、お渡ししております資料にウェブサイト多言語対応の状況を示しております、県で見ますと外国語、特に英語サイトで33中14、中国語に対応しているのが9、SNSに関しては、フェイスブック、ツイッターをやっているところがフェイスブック22、ツイッター14。数についてはそういうことで、実態は把握していません。

(座長：古賀教授)

やっぱり今までは体系的にやっていなかったということですかね。だんだん増えていった感じで。

(事務局：協国際観光課長)

おっしゃるとおり、このほか市町村もそれぞれ、県もそれぞれやっている。本来はウェブサイトについては県全体の状況をやっている。神奈川県はそれぞれの作っているホームページにリンクを貼っているという状況です。

(日本旅館協会：岡田支部長)

作るってということとウェブサイトとリンクさせるということは別ですよ。観光案内所との連携をどう考えているのか、まとめ方の方向が見えないですね。

(事務局：協国際観光課長)

まさに観光案内所をどう整備していくかは、この中で御議論いただきたい内容です。現状としては、県が直営で行っているところはありません。それぞれの市町村あるいは観光協会がやっております、観光案内所自体は全県下の中で38箇所ありまして、そのうちJNTOが認定している一定の外国の方に対応できる場所は15、カテゴリーとしては3つありますけれど、何らかの英語対応ができるのが11カ所、少なくとも英語の対応の方が常駐しているのが4箇所、というような状況であります。

(座長：古賀教授)

そういうのはDMOの関係もたぶん出てくると思う。観光協会の業務とDMOがどうい

うような連携になるのか。組織が先なのか、やるのが先なのかということになってくるかもしれません。ある意味いろいろな形でやってきたものを体系的にやるために、一番いい形で体系を作るためにはどうしたらいいかということがこの事業の内容になっているのではないかと思います。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

DMOに関しては、国がDMOをやろうということで、DMO中心に予算もついているけれども、県がやろうとしているDMOと観光協会の違いというのは、明確に県もイメージできていない、われわれもイメージできていないのではないかと。ですから、DMOを作らなければいけないといって予算をつけるのは違うのではないかと。本当にDMOが何をすべきかということ、観光協会と何が違うのかということをもっと明確にしないと、予算をつける意味もなくなってくるのではないかと思います。実際に、観光協会自体も各市町村によってかなり温度差があります。鎌倉市は市から予算がつかなくなるという状態になり、では観光どうするのかということもあります。あまりにも議題が大きすぎて、ここで決まらないような気がします。国がやれというからやっているということで予算がついている気がして、無駄だなというのが正直なところですよ。

続いて、先ほどのパンフレットでございますが、皆様御指摘のとおり、紙媒体はどんどん陳腐化していく、直すのにもう一回刷り直さないといけない。そういったものにお金をかけていいのでしょうか。SNSとか、そういったものに直していったほうが、よっぽどいいのではないかと。いっそのこと、神奈川県は紙媒体をやめてしまうというぐらいのほうが斬新だと思います。SNS等インターネット関係を使う場合、一番問題なのは日々の更新だと思う。これに対して、イニシャルコストしか考えていないような気がします。ランニングをどうしていくか、それが実は抜けているのではないかとということに非常に危惧しています。

(座長：古賀教授)

DMOはDMOという組織があるわけじゃなくて、DMOという強化した組織、核とした組織を作ろうということであって、それがどういうものかというのはまだ誰も分かっていないですよ。

(県観光協会：宮崎専務理事)

観光協会自体が株式会社になった北海道のような、営利企業として、株式会社として運用していかないと思うけれど、それをDMOに求めようとしているのか、それがまだはっきり見えていない。国がDMO、DMOって言っているから、DMOやらなければいけないということで、結構予算はついているのですから。

(座長：古賀教授)

ニセコは株式会社があって、ニセコの株式会社がDMOの役割をしているということ。DMOを作ったということではない。国の方も、ああいうような組織を作ったらどうかという提案だと思う。

(県観光協会：宮崎専務理事)

そのところは、いろいろな意味で岐路に立っているかなという気はする。ひとしきり動いていかないといけないかなと。そこをいわゆる公的なお金で動いているから、いろいろなことを言われるのしょうから、そのことをどう考えて、DMOを分けてやるのか。

(座長：古賀教授)

逆に考えれば、DMOはそういうことに使っていくというのが、DMOのあるべき姿と。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

それはゼロからやれと言われて、誰がやるのでしょうか。

(座長：古賀教授)

観光協会の強化も昔からやっていて、なかなか進まないのに、そこにまた新たな組織を作ろうまくいくのかということ、なかなかそうもいかないですね。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

おそらく、市の観光課ではできないことを観光協会にやらせようとしていたのしょうから、観光協会ではできないことをDMOがというと、たらい回しみたいな気がします。

(県観光協会：宮崎専務理事)

DMOの話聞いていて、私どもは国のほうと日観振というものもありますから、そういうところと常に話し合っていて、DMOそのものも、その中の核の取組となっている。今お話したのもその部分で、DMO自体の概念の幅が広い。一つは国が言っているのは、地域の部分の狭い範囲で何か事業を起こしたいという活性化、それから人材を育てるということでDMOを立ち上げながら、それを支援していく。その場合に観光協会というのは、もし関与していくとすれば、主体ではなくて応援部隊、必要なものは何があるか、一つの事業が立ち上がる時にそれが企業として成り立つかどうかというところの後押しをしていくときに、資金面の問題、人材の問題、いろいろあります。その場合には、大学の研究機関もそうでしょうし、企業自体がスポンサーになる必要もあるし、コマーシャルベースに乗るまでは、観光協会やそういったところが後押しをしていく。ただ地域の小さなDMOの形態によりますけど、基本的には企業主として一営利企業に育っていくかをやっていくわけで、観

光協会はある程度コマーシャルベースに乗るまでの間の後押し機関として、それを推進していく。そしてコマーシャルベースに乗ったら手を引いていく、というのが基本的な考え方のように私は聞いております。ただ、もう一つのやり方は、県そのものが株式会社を構築していくということももちろんあるでしょうから、一つに定型したものではない。ですから、いわゆる事業そのものがどういうものやろうとしているか、どういう人が関わろうとしているかということへの関わり方が、それぞれ変わってくるというのが、DMOの本質だと私は思います。

(座長：古賀教授)

今、日観振の話が出ましたけど、日本観光振興協会になったのは日本観光協会とツーリズム産業団体連合会の2つの組織が合併してできました。ツーリズム産業団体連合会のほうがDMO的なことをやろうとしていたのではないかと思います。結果的には一緒になった。

(県観光協会：宮崎専務理事)

今座長がおっしゃったように、ちゃんとした仕切りができていないので、どこまで介在していいのか、どこまで手を引かなければならないのか、あるいはずっとやっていくのか、自分が主体になるのか、ということは、観光協会が今度は、公益財団、一般財団から株式化していかなければならない話なのですね。そこまで踏み切るのかどうなのか、という話になっているので、相当大的な問題になってくる。そこを誰が仕切るのかということがある。それから、やる事業によって関わり方が千差万別あるだろうと思いますから、一つだけの定型的なものではないのだと。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

今おっしゃられたことはごもっともだと思いますけれど、そのことをここで議論してやれるかというのは疑問です。ここにこれだけ予算をつけていいのか、という。今回は予算の部分だけ話をするということですから。国がやれというからつけるのは、ばかばかしいということだけです、簡単に言うと。それからDMOはDMOでまた別の場を持つべきだと思います。

(座長：古賀教授)

でも、これから予算の話になると、一番大事な組織なのかもしれないですね。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

それをこの今のメンバーで、ほかの議題と一緒に話すことではないような気がします。

(事務局：藤巻産業労働局長)

資料1が御議論ありますように、例えば観光案内所については入込観光客数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と一定の仮定を設けたときに、このぐらい機械的な算定になりますという話です。今のDMOもそういう話でありまして、これはある程度のひとつの支線としておきながら、ここの区域についてはこれからとりまとめまでの間にそれぞれの市町村、それぞれの観光協会の御意見をいただきながら、もう少し裏を取りながら、確認をしていきたいと思っています。このままでは、確かに机上の算数で出ただけでしょう、というお話でありますので。ただその中で、実態的にどのくらい、どの地域にどのくらいのを整備していく必要があるのかは、もう少し個別の具体的な状況を反映させていくというのは、別に、個々に調整させていただきたいと思っています。DMOに関して申しますと、私も実は去年の庁内の議論の中でも申しましたけれども、国の状況を見ていきますと、観光庁と地方創生をやっているところと、省庁によってもDMOの捉え方が違っているようでありまして、さっきのお話のように、とにかく民営化していくのが目的なのだ、みたいなどころと、それからやはり、自治体、観光協会とどういう住み分けをしながら効果的にやっていくのが適切なのかという見方でちゃんと議論すべきという意見もあります。そこはまだこれからというところだと思います。いずれにしろ、一番重要なのはいわゆる着地型で、それぞれの地域地域でこれからいろんなDMOをつくったときの商品として、業としてやっていけるものがどれだけできていくのか、その部分が見えない中で、先に形だけ作っても、あまり意味がないだろう。だから、まずどういふものをその地域で業としてやっていけるのか、そこに合わせた形で、一番適切な組織というのをそれぞれの地域地域で検討していくべきだろうと思います。

(県観光協会：宮崎専務理事)

まさにそのとおりです。今はいろいろなものをやるとなると、大きなプロジェクトもあるし、小さいものもある。大きなプロジェクトになればなるほど、関わる人が多くなる。それから一つの地域内で解決しないものがいっぱいある。そういったときに他のエリアが入ってこなければいけないときの接着剤の役割をするのはやはり観光協会であったり、県の役割であったりということになるんだろうと私は思っていますけれど、もっと肝心なのは、基本的にはコマーシャルベースに乗るまでの間に、どこまで育て上げるかについて、当然そこから今度は運営をしていく中では、金融機関相互のバックアップが絶対できない。ですからこういったものと別組織にしたうえで、そうしたところで実際にものができていくかということは、相当大きな話を考えていかないとDMOは語れないのではないかと。本当に基本の部分はやはり、地域の中に手を上げて、自分がこういうことをやりたい、ああいうことをやりたい、こういった資源をもっと活かしたいというような手を上げる中心のなり手の方が、どれくらいいて、どれくらい構想を持っているかが大事であって、それを取り囲んで、我々が、一つの企業あるいは産業になっていけるかを議論しなければならない。初めに組織あり

きではないだろうと思います。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

言葉ばかりが一人歩きしている気がして、DMOが何をやる、させるものなのかが分からない。言葉自体が新しい言葉だと思うのですが、そこでやることははっきりしていれば、それは既存のここでもできる、ということはあるはず。それがなぜかDMOという言葉だけが洒落ているから、どんどん先にいっている気がしている。本当に既存の組織でできないものをやるのであればわかるが、目的がまったく分からない、国が言っているDMOにしても、だからあまりついていきにくい。そのようなものに予算をかけるのだったら、既存のところにもうちょっとお金を入れる、例えば観光協会にもうちょっとお金を投入して、もうちょっと仕事をたくさんやれるようにして、それで済んでしまうのではないか。DMOという名前は観光協会でもできる中身のものはいくらもある、というか感覚ではほとんど済んでしまう。デスティネーションマネジメントって何をやるの、と思ってしまう。机上で出てきた話をなんとか格好つけようとしているけれども、それについていけないところがあります。もっと既存のものを活用できるような考え方を講じるのがいいのではないかと個人的には思っています。

(座長：古賀教授)

DMOは大変難しい話で、ここで議論するとずっと続いてしまうので、他にございますか。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

鉄道周遊切符の話で、資料3の中で思ったのが、プライスのところに例えば一番の上のところだと大人で860円となっている。これがどう得なのか、外国人が見てもここからは読めない。860円がどれくらい安いのか分からないと思います。アメリカでも、資料の中でよく見ると、いくらと書いたあとに、これはいくら値打ちがあるものですよと、比較してついている。例えば、この860円が本当だと1,200円のバリューがあると書いておけば、安いと思える。これだと860円とか2,300円とか書いてあるが、比較がないので、どれくらい安いか分からないから、まったくアピール力に乏しいのではないかと思うので、そこはちょっと、出しているところがどこか分かりませんが、改善の余地があるのではないかと、個人的には思います。

(座長：古賀教授)

お金が書いてあるので、いいなと思ったのですが、行政だと大体お金とか飛ばされてしまうので。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

やはり比較対象がある方がいいと思うし、比較が出せると思います。京急のマグロ切符にしても、間違いなく安いけど、マグロ切符の値段だけ出してもどれぐらい安いかは分かりにくい。往復の電車賃とマグロのお昼のお金とバス代ともう一つお土産がついて、これらをひくくめるとトータルとして、本来はいくらかかるけれど、比較があった方が売りやすい、もしくは買いやすいと思います。

(座長：古賀教授)

次に4番、4ページから、7ページ 12「消費行動の利便性向上」について御意見をいただきたいと思います。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

6番と12番に関してなんですけど、Wi-Fi とクレジットカード、クレジットカードは先ほどイニシャルコストだけということでしたが、特にWi-Fi のほうに関しては、どこに設置するという場所と、ランニングコストをどう考えているのか、というところが載っていないと思います。特に最近Wi-Fi に関して、いろいろな方の御意見を聞いている中で、海外からの方が宿泊するホテルにWi-Fi がないと非常に不便だと思いますが、それ以外に街中でWi-Fi を使うという中で、このレストランとか、このカフェでWi-Fi が使えるというところがあると思いますが、意外とWi-Fi を使うために人が滞在しすぎて、店が困るという話を最近良く聞きます。エリア全体をWi-Fi にしないと、意味がなくなってくるというところをどう考えるのか。どのように設置場所、重点場所を作ってそこに設置するのか、あるいは先ほど話がありましたが、既存の無料のものがある。例えば空港に行くと、空港でやっているWi-Fi もあれば、ラウンジでやっているWi-Fi もある、いろんなWi-Fi がある。どこまで既存のものをみていくのかということも踏まえて、どうお考えなのか伺いたい。今回は費用のことなのでランニングということ。

(事務局：協国際観光課長)

確かにここには最初に設置するときのコストしか記載しておりません。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

主体が誰かということも抜けていますよね。

(事務局：協国際観光課長)

ランニングコストは、この後の役割分担にも非常に関わってくると思いますけれど、県がランニングコストまで見ていくということはなかなかないと思います。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

そうすると例えば、ランニングコストは持つと手を上げたところに、県がイニシャルコストを投下するというような話になるのは分かる。

(事務局：協国際観光課長)

そういう意味では、今年から観光協会が設置している観光案内所に対して補助金を出させてもらっていますけれど、それもまさに同じ考えで、イニシャルコストについては県が負担します、ランニングについてはそれぞれが負担してください、というところで整理しています。それから来年度については対象を広げまして、県内の観光施設に補助金を出していきます。同じような形です。先ほど街全体をという話でしたけれど、今ここに宿泊施設と観光スポットを載せているのは、やはり先ほどあった宿泊施設には少なくとも、滞在する時間が長いこともありますので、そこは必要だろうというところと、観光スポット、個々全てを我々が整備することはできないので、県内の周遊につながる場所とか、あるいは発信していただけるような場所について整備していくという整理で、宿泊施設と観光スポットを挙げているということです。その他にもおそらく商業施設も受入先として出ているところなので、これについては今検討しているところです。

(県観光協会：宮崎専務理事)

今、イニシャルコストの関係、それから県の役割とか、いわゆる負担分のところが若干出てきたところですから、基本的な部分でもう一回聞きますけれど、資料1の部分については、最初にお話を聞いたときは、各市町村の観光協会や市町村からのアンケートに基づいて、自分たちから整備が必要だということを出してもらったときに、それをコスト化したと聞いています。これは非常に労力がかかったことだと思いますけれども、問題はここに入っているものは基本的に、国の施策の部分でいう補助金の対象になり得るのかどうなのか、ということが分からない。

(事務局：野田観光部長)

国の観光庁の受入環境整備の補助金については、宿泊施設について5つ以上の事業者で協議会を作っていただいて、1施設100万円まで、そのメニューとして、Wi-Fiですとか、トイレの改修ですとか、多言語表示ですとか。

(県観光協会：宮崎専務理事)

この資料に書いてあることというのは、国の施策の対象になるものとならないものがあるという区分けはできますか。

(事務局：野田観光部長)

分けることはできます。国の施策の対象となっているのは、この中のごく一部です。

(県観光協会：宮崎専務理事)

こんなにかかってしまうというだけで終わってしまうと、これだけの方々に集まってもらっている意味がないので、やっぱり国の施策の中で順番もあるでしょうし、喫緊にやらなければならないものも出てくるでしょうから、そういったところから何か具体的にどんなものがというところから議論を進めていくと、もっと締まっていく話になるのかなと思います。

(事務局：野田観光部長)

資料のいまの金額の置き方ですけども、たとえば Wi-Fi ですとか観光看板について、各市町村にまずアンケートをして、問題意識がありますかというところで、ぜひやるべきだと手を挙げていただいた市町村があったときに、具体的にあなたの市町村では何箇所ぐらい必要ですか、というところまでは回答いただかなかった。問題意識として、やるべきかやらなくてもいいのかというところだけをお聞きしました。やるべきだとした市に対して、オール神奈川で何箇所やるべきなのかというところは、我々の推計で置いております。従いまして、今後とりまとめまでにもう 1 回、市町村とか観光協会にフィードバックさせていただいて、1,000 の観光資源があると我々認識しておりますので、それぞれの市町村には何箇所観光資源があると、それぞれのところに Wi-Fi を設置すべきかどうか、トイレを新設すべきかどうか、もうちょっと細かいアンケートを 4 月に入ってからやらせていただこうと思います。もうちょっと資料の精度を上げて、箇所数も多く入りすぎているところもあるかもしれませんので、ぐっと精査をしていきたいと考えております。またその際、先ほどからお話させていただいております DMO の認識についても改めて聞いてみたいと思っております。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

観光客受入環境整備について、オリンピックとワールドカップが近いからという話で始まっていると思っていますけれど、県は観光に出している予算が 47 都道府県で一番低かったわけで、全国でどれくらい出すつもりか分からない中で、たとえば 1 年に 20 億、30 億も出してくれるよということであれば、優先順位を決めましょうということになるけれども、ただ単にやるとすればいくらになるよということだけ分かっているというところしかないもので、今後どのようにこの会を方向付けていくのか分かれば、もう少しやりやすいかと思えます。

(事務局：藤巻産業労働局長)

ざっくばらんにお話しすると、今年の予算で、若干新規で施設整備補助の予算をもらいま

した。ただ、そのときの議論の中でも、逆に県から言うと、一体どこまで整備すればいいのか、もちろん県はこれから予算を勝ち取っていかねばいけないのですけれども、全体像が見えない中で、とりあえずここだけという予算のつけ方もなかなか難しいわけで、少なくともオリンピックまでに最低限これだけのものが県から必要だ、それに向けて優先順位をつけながら、全体の財政収入を見ながらどこまで、というのはあるけれども、ただその前提がない中でやっていくというのは、逆に我々も要求しにくい。逆に言うと、最低限これが必要だね、という皆さんの合意が得られたということで、我々は持っていきたい。そういう視点で御意見いただければ。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

Wi-Fi をこれから、例えばホテル、旅館、そういうところへ設置していく、これはいいことだと思います。あわせて観光施設周辺にも設置をしていく、これは海外から来た人は非常にありがたい。

横浜は、横浜市が縦割りでいろいろ局ごとに、経済局とか文化観光課とかいろんなところで補助をしている。そうすると、通信している業者が全て場所によって異なっている。例えば、みなとみらいですとA社、中華街だとB社、そうなりますと、ホテルもA、B、Cいろいろ使っている。いちいちそこへ行って、切り替えなければならない。各旅行でお越しになった方、日本人であれば簡単ですが、いちいち入れていかねばいけない。もし今後やっていくのであれば、エリアマネジメント的に、このエリアは例えばWi-FiのA社、逆に隣のところはB社という形でやっていかないと、本来の意味の利便性まではつながらない。今横浜でもまとめられないかやっているのですが、実際に設置してしまっているのも、今度はイニシャルコスト+ランニングコスト、ランニングは変わらないので、またイニシャルをかけなければいけない。なかなか整理ができないので、やるのであれば、そこも含めた形で県が主体的に指導をしてくれるとありがたいと思います。不評が結構多いです。

(座長：古賀教授)

外国人の方からは不評ですか。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

海外の方からもございますし、各事業者、ホテルその他からも、つながらないと言われるという話は良く聞かれます。

(公募：卓拉氏)

Wi-Fiの話ですが、今ホテルと旅館と観光スポットばかりですけど、あと買い物の場所にもWi-Fiを設置する必要があると思います。今後もしかしたら、たとえば買い物するときに家族と連絡したりして、買い物する時間がある可能性もあるので、その点から考えると百

貨店とか商店街とかにも Wi-Fi を設置するのもいいと思います。

(神奈川 S G G クラブ：漆原会長)

多言語化の点ですけれど、我々はボランティアで案内していて、いろいろな国の方が来ますから、本当にきりが無い。時間との関係ですけれど、ファーストステップをどこかで切つて、やはり英語は最低限ということで、そこをまず徹底して、そこから何をやるかについては、それぞれの地域によって中国人が多いとか韓国人が多いとかいろいろあると思います。ですからウェブサイト、われわれボランティア団体もウェブサイトを持っていますが、日本語と英語だけをまずやって、それから次に何をしようかというときに、我々としては中国大陸からのお客さん、ゲストからの申し込みはまだ少ない。ではまず中国語でやろうと、ウェブに載せるときは簡体、繁体両方ありますけど、それをまずやる。全面的にやるのではなくて、コースの案内のところだけやるとか、あるステップでやっているのですね。そういう意味では、全体としては英語のないところもあると思います。やっぱりどこまでやるのかということ、例えば県で決めて、最優先にやるということ、次はある程度各地域になるのではないかと思います。一般論として中国語でアナウンスする人が韓国語でできるかを考えると、あまりにも漠然としてしまうので、やっぱり時間軸というものを入れた方がいいのではないのでしょうか。

(箱根町：山口町長)

Wi-Fi に関連して、13「宿泊施設の整備」の中で、テレビ海外ニュース放送設備の整備があるのですが、旅館・ホテルは受信料をNHKから1台ごとにとられて、大変な数になるのです、金額的にも。受信料は一台一台になる。業界からもいつだったか要望が出されていたと思う。この辺から整備をしていかないと、どうなのかなど。海外のは必要だろうと思いますが、我々も海外に行くとNHKなど日本語の番組は見る。これは整備は必要でしょうけれど、それ以前に旅館・ホテルの部屋ごとに設置してあるテレビの受信料、これを何とかしないと、相当な経費になっています。

(日本旅館協会：岡田支部長)

客室に1台ありますと、それに対して受信料を一つ払う。ですから、客室数分がNHKに支払われ、相当な金額になる。最近新聞で、東横インがNHKと争ってしまして、負けて19億支払うという話になっている。我々、そこまで全部ただにしろとは言えないけれども、できればイギリスと同じようなBS方式で安くできる、そういう方法でできないものか、日本人のお客さんは既に自分で受信契約してお金を払っているのだから、当然旅館に来ても見ると権利はあるのではないかというのが我々の主張なのですけれど、NHKはそうは言わない。全部払ってくれという話なので。外国の方は払っていないので、多少とっていいかなと思いますけれど。全体のコストを下げてくださいますと、我々もお客様に提供する宿泊代が

安くなることにつながりますので、そういう方向をぜひ。いい考えかどうかは分かりませんが、そんな状況があり事業者も苦労しています。

(日本ホテル協会神静山梨支部：村松事務局長)

ホテル協会も一緒でございまして、ホテル協会に加盟していると、先ほどの算式に近い負担になるのですが、客室に1台というだけではなくて、休憩室にもテレビはちゃんとありますので、結構シビアではあります。

(箱根町：山口町長)

クレジット決済のところですが、やっぱり業種によって違う。手数料、例えば土産物屋は手数料が高い。そうすると利益のことを考えれば、やっても儲けにならない。そういう利幅が少ない中で、たいした金額じゃないみやげ物を買って、手数料をたくさん取るというのは、日本の商売はこういう部分が外国に比べてどうなのか。手数料が高すぎるのではないかと、という感じもする。その辺はやっぱり解決していかないと、エリアに入れば少しは安くなるというはあるようだが、そういう部分でもう少しなんとかならないか。さっきの共通切符、あれも例えば2社の鉄道に乗っても、1枚でいけますよとか、そういうような形にすれば、ゆっくり1日、2日とかかけて神奈川を回ろうとか、そういうことにつながるのかと思います。各社ばらばらでやるのではなくて、将来的にはそういうことまで考えた方が、例えば神奈川県全部の鉄道に乗れる、バスに乗れる。

(公募：卓拉氏)

8(1)の宿泊施設等での24時間通訳コールセンターについて、これは事業者が必要なのか、観光客が必要なのか。観光客はどのくらい利用できるか、本当に24時間の必要があるかどうか。

(事務局：協国際観光課長)

ここに載せているのは、全体としては宿泊施設の方にお使いいただくのがこのコールセンター。趣旨としては、いろんな観光にかかわる事業者が、言葉の問題でトラブルになってしまう。何を言っているかわからないがために生じてしまう、ということを防ぐ趣旨でのコールセンターですので、24時間365日実施するということにしています。

(日本ホテル協会神静山梨支部：村松事務局長)

24時間が妥当かどうか。通常であれば、9時から9時ぐらいまでやればいいのかという気がしますけれど。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

ここで議論するかどうかは分かりませんが、7ページのレンタサイクルのことなのですが、レンタサイクルをするには自転車専用道路が必要になってくると思って。先日ロンドンに行きまして、結構自転車専用道路ができています。そのおかげで、渋滞がすごくなっているという実情が出ています。後のほうで渋滞の話もあったので、そこら辺のこともやっぱりトータルバランスで見ないと。エコだから電動アシスト付自転車ということだけではなく、本当にそのことによって、自転車専用道路が増えるとか、そういう問題も出てきますから、そこら辺のことも加味して考えないと。レンタサイクルを進める、これも本当に地域を見ながらやっていかないと本末転倒になってしまうのではないかなという気がしています。でも、これは市町村のアンケートで出ているから書いてあるのですね。

(座長：古賀教授)

必要性があるというところから算定したからそうなっているの、いまの問題を抱えているところは、あまり提案していないかもしれないですね。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

レンタサイクルはどれくらい需要があるものなのか。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

例えば、鎌倉ですとレンタサイクルは民間ですけど、何社かございます。結構利用されています。海外の事例で言うと、ロンドンやパリでは、いわゆるまちぐるみでレンタサイクルがかなり普及しています。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

日本人のお客さんの利用でしょうか。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

交通渋滞がすごく、自転車の方が早い。それがさらに交通渋滞を招いている。

(湯河原町商工会：石倉会長)

湯河原の場合は、観光協会で借りて湯河原駅で返す、というやり方で、人気はあります。坂が多いのでこげないところとかあります。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

ロンドンとかパリとか返す場所は何箇所もあって、そういう形でやれると、一つの業者じゃなくて、DMOでやれば面白いと思う。

(湯河原町商工会：石倉会長)

レンタカーでいうと乗り捨て場がある。乗り捨てる場所での観光にもつながる。

これは補助金でつくということになるのか。

(事務局：野田観光部長)

事務分担ですとか、誰が費用を負担するかとかは次回の議論で。

民間でも、横浜でいくとドコモですとか、都内でもどんどんエリアを拡大しています。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

今、baybi ke という電動の自転車はそこら中に置いてありますが、インバウンドでお越しになった人はあまり使っていません。なぜかという、事前エントリー制なのです。事前に手続してクレジット払いなので、インバウンドの人はなかなか使いにくい。逆に鎌倉ですとか湯河原は、対面でやっているから使える。baybi ke の良い面、悪い面があります。どちらかという、通勤客やサラリーマンが使っている方が多い。本来の意味で、観光地である鎌倉、湯河原、箱根のほうであると、対面でやっているし、乗り捨てる場所も変えられるし、そういうものを土地柄も含めて考えると、良いのではないか。

(座長：古賀教授)

13「宿泊施設の整備」について、ほかに何かありますか。

(公募：卓拉氏)

多言語サイトについて、ホテルでは英語だけでいいと思います。観光客が利用するのは、予約するときだけなので。予約するときは自分の国の予約サイトを使って、自分の国の予約サイトでできなかつたら、ホテルのサイトに移る人が多いと思います。そのために多言語ウェブサイトを作る必要があるかどうかについては、調査とかがあれば、説明してもらえればと思います。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

この多言語ウェブサイトというのは、各ホテルが外国に向けてのウェブサイトという意味ですか。

(事務局：協国際観光課長)

そうです。宿泊施設の方々に向けてやったアンケートの中で、整備していかななくては行けないと、課題として認識されている率を出して計算したものです。個々の施設が作る必要があるか、というのはそれぞれ考えがあると思います。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

そうだとすると、ほとんど各ホテル・旅館によってということで、全体としてやりなさいということではないような気がします。そこにお金を出すのはどうかという感じがちょっとします。

(日本旅館協会：岡田支部長)

各施設に任せの方がいい。ただ最低限英語は必要かなという気はします。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

日本はサービスが良すぎると思う。電車の駅でも韓国語と中国語、英語、日本語とある。極端なことを言うと、例えば、先ほどロンドンに行ったという話がありましたが、ロンドンに行って日本語表示はほとんど見ない。アメリカでもほとんどない。そこは英語が世界語という前提でいけば、英語だけやっておけば、基本的にはドイツ語しゃべる人でもフランス語しゃべる人でも英語は認識できてしまうし、スペイン語でも同じ。中国の人でも韓国の人でも中国の人なんて日本人より英語が堪能なので、たぶん英語だけでいいのではないかという気はしている。

(公募：卓拉氏)

ホテルを自分で予約する人はほとんど若い人で、団体のお客様は、ほとんど自分で予約しないから、団体のお客様に英語ができない人が多いので、英語だけで大丈夫だと思います。

(座長：古賀教授)

例えば、県で英語の整備をして、それぞれの多言語化は民間がそれぞれの必要に応じて、マーケットに応じてやるという感じではないか。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

トイレの洋式化ですけれど、全部和式のホテルとか旅館はもうないですから、これもどうかという気がしている。いまもう既に洋式が主で、まれに和式がついているという感じがするので、改めてここで洋式化をやるのはどうか。日本人相手であれば、ウォシュレットはかなり有望な、使うほうの立場になると理由付けにはなる。このあいだも上海に行く人が、シャワートイレがあるホテルを予約してくれと言ってきた。アメリカでは非常に少ない。ハワイではあるホテルがすべてシャワートイレ化した。そうすると日本人はそこに行くが、外国人にはあまりうけない。シャワートイレは必要なくて普通の洋式トイレということであれば、いまもう既にほとんどなっているので、改めてここで挙げる必要はないかなと。30年ぐらい前ならともかく、今はほとんどいらぬ。

(日本旅館協会：岡田支部長)

現状では、部屋のほとんどが洋式です。日本人が和式便器を使えない。若い人は知らない。ただ、古い施設は、共同トイレがあって、それが和式で残っているというケースはある。そこまで必要かという、各施設の対応でできる。これも県のほうで面倒見ていただかなくても、国の補助金の対象にはなる。

(箱根町：山口町長)

むしろトイレのバリアフリー化が進まない。オストメイト対応など、整備としてはそちらの方がむしろ必要なのかもしれない。

(全国旅行業：坂入支部長)

たしかに、ビジネスホテルだと1段か2段上がらないとトイレに入れないところはある。

(伊勢原市：高山市長)

伊勢原市のことを申し上げて大変恐縮ですけれど、観光に関しては後発組でございまして、昔江戸期には江戸の人口が100万人のときに、20万人大山に来られたという大変繁栄したところだったが、その後陳腐化して、やっと最近また日の目を見てきたという状況があります。一方で、旅館にしてみると宿坊ですから、やはり今個室対応がほとんどになっていて、今出ましたバリアフリーとかトイレの問題ですとかさまざまな問題で、問題を抱えていることも事実です。ただ、今申し上げているのは、利用方法について知恵を出して活用方法を考えよう、ということで取り組んでいるが、特に大山だけということではなくて、一般的なものは残していただければ、ありがたいと思います。

(箱根町：山口町長)

旅館、ホテルを生業とする業者にとって、民泊の関係ですけど、ここで話すのがいいのかどうかはありますが、いわゆる届出ができていない民泊はいいが、無届の民泊がそこら中にできていて、正業を圧迫する。国が180日以内でということを行っているが、あの辺の扱いがどうなのか、これから町でも条例で規制できる部分があるのか考えていかなければいけない。実際には、相当数起きているわけです。いままで議論してきたことはお構いなく、ただ泊めている。やはり料金も安いし、満員のときもある状況で、はたしてそれが、逆にサービスとして日本のおもてなしはこんなものかと、マイナスイメージになってしまうのではないかと、そういうことまで考えると、国が宿泊施設が足りないからと打ち出しているのはちょっとおかしいのではないかと。宿泊施設の整備となると、正業でやっている旅館・ホテルはこういう整備をしなければならない、一方では無届に近いような形でさあいらっしやいということで、何かおかしいという感じはします。

(座長：古賀教授)

宿泊施設の整備の中に、少し民泊に対する手立てとか。

(箱根町：山口町長)

180日以内ですか、今。あれは決まってしまうのでしょうかけれど。リゾートマンションが空いているから、小遣い稼ぎにやろうとやりだされてしまうと、箱根も法律の範囲の中で規制していきます。国の姿勢としてどうなのか。もてなし、もてなし、と言っているけど、われわれが考えると外国の方にとってもてなしがいいようなところもある。ここで議論するものかどうかは分からないが。ただ、宿泊施設というジャンルの中で、そういう問題があります。

(公募：卓拉氏)

多言語ウェブサイトのところですが、ウェブサイトが使いやすいかどうか、予約するときに簡単にお金が支払えて、予約できるようなウェブサイトになれば、外国人にはすごく助かると思います。また、ウェブサイトの内容の充実さも関わりがあります。例えば、周りにどんな観光資源がありますとか、交通が便利かどうか、こういった面でウェブサイトの作成のサポートができればと思います。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

第1回のときに出たと思いますが、通りの名前を作りましょう。日本で一番遅れているのは、通りの名前がないところ。交差点ばかりで通りの名前がない。神奈川県は通りの名前を率先してつけましょう。これは意外と廉価で、しかも外国人の方にすごく喜ばれる。海外には通りの名前がある。日本には本当はない。神奈川が率先してやれば、日本の中でもイニシアチブを取っていいのではないか。これはぜひお願いしたい。そんなにお金もかからないですから。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

行政がやると、結構かかります。ただ、日本で交差点の名前は良く見るが、どこの道路と道路の交差点かが分からない。実はこっちの方がはるかに分かりやすい。交差点を探すのも難しい。なぜあんなったのかは分からないが、自動車文化が始まった国とそうではないところとの差なのかもしれないが、通りの名前さえ書いておいてもらえれば、自分がどこにいるかすぐ分かる。なんとなくどう行けばどこの通りに入るかも分かる。実は黒岩知事とお会いしたときに少し話したことがあるのですが、20年、30年のスパンでやれば、毎年そんなにお金のかかる話ではないから、できないことではないと思う。

(県観光協会：宮崎専務理事)

山下公園の入り口でアンテナショップをやっているのですが、外国の方が船から降りると、両替をしたいということで、どこ行けばいいか聞かれることがあります。郵便局があるので、そこを案内するのですが、アベニューかどうかというレベルが、なかなか説明がつかない。通りの名前がついていたら、外国の人は非常に分かりやすいのではないかと。その信号右ですよと言うときに、その通りの名前があれば行けるわけですから。ニューヨークに行ったとき、そういったことがすごく整備されていて、1回行っただけだが、地図を見てどこいるのかが分かる、そういったことはすごく大事だと思う。

(公募：卓拉氏)

調査やアンケートを行っていると思いますが、外国人に対してアンケートを行ったらどうでしょうか。本当の外国人のニーズを把握できると思います。どうやって実施するかについては、中国には神奈川県観光のSNSがある。そこに20万人ぐらいのファンがいる。SNSを通じて、アンケートを実施して、外国人が日本に対してどのようなニーズを持っているかを把握して、施設の利便性の向上とかをやっていくといいと思う。ニーズがなくてみんな使わず、お金の無駄になるものもあるのではないかと。

(座長：古賀教授)

外国人に対して、県もいろいろやっていますよね。

今回は役割分担についてやりますが、今日何が出たかをおさらいします。

全般的に国に対する補助金との関係があったり、あるいはこの前にやること、たとえば条例とか民泊のような問題のあることを解決した上で、いろいろ予算化とか考えなければいけないという部分もずいぶん出てきたと思っています。細かいことはいろいろ出てきたが、DMOが大きな問題として出てきた。予算の役割分担として、DMOについてはどこが役割分担を担うのかという意味では、DMOは大事な話になってくるのかもしれない。観光協会がそれを担うことができるのかという、根本的、役割分担の前の問題がある、ということも出てきた。現状では既存の施設で考えていくしかないのではないかと、既存の施設をどのような形で強化していくのかというのはまた別の話になってくる。あるいは役割分担していく上で、またそういった話が出てくるといいのではないかと。今後はこういう事業もこの組織で役割を担っていかないといけないということが出てくるといいのではないかと。問題は、グリーンツーリズムもグリーンツーリズムでDMOのようなものを作っていたり、他の産業・部署でも観光客の受入に近いようなことはやっているのですが、そこでの連携も図りながら、予算とか役割分担を考えていくということも最終的には大きな課題になっていくのではないかと。

県がやっているのか、全国的にやるべきなのか、NHKの受信料とか、カードの割引やカードの手数料を安くするとか、これは日本全体の話になってくるのではないかと。神奈川県だけということではないですが、大きな問題としてあるということは常に考えな

がら、事業をやっていくということが大事ではないかと。それから、できれば次回、国の補助金の一覧みたいなものが出てくると議論しやすいかと。できれば関連のものもあると一番いいのしょうけれども。今回の事業はオリンピックに向けてというのは一つのきっかけだが、先を見越して、もう少し先を考えながら、性急にオリンピックのためだけにやるということではなくて、これから必要だということ考えておくことも必要ではないでしょうか。民泊の問題はこれから大変大きな問題となる。これもここではなくて、別途、考える場所を作ってもらえればいい。

条例や規制に、昭和 50 年くらいに国が行った、外国人が独り歩きできる環境づくりという国際観光の振興の中で、トイレと英語看板の表記、この二つが事業でした。今から考えると笑ってしまうような施策を行っていたが、あの時は貿易黒字でどんどん使っていこうと、全然儲けを考えなかった。観光が赤字知らずの一番いい産業だと言われていた。そのときも日本の和式トイレがいいじゃないかなど、外国人からも和式トイレが一番掃除しやすい、あれが一番清潔だという話も出ていた。トイレはある程度それぞれでやる問題ではないかという話だった。ただ、バリアフリーに関してはやはり非常に重要なこと。また宿坊など宿泊形態によっては、トイレとか基本的な問題がまだまだ残っているということは踏まえていく必要があるので、項目としては残しておいてほしいという意見もあった。

情報では、広く、宿泊施設だけではなく、買い物の場所とか観光客の立ち寄る場所にも必要なのではないかと。富士山の裾野の町で民宿などいろいろなところにアンケートをしたところ、外国人の方はどこで情報を使っているかアンケートしたら、宿泊施設で朝起きたときに全部その日の情報を調べて、そして動き出す。ほとんどの人がそうだった。観光地で使っているかいうとそうではないと言うアンケートの結果だった。そういったことをもう一回踏まえて、宿泊施設での Wi-Fi の立ち上げは大変大事、必須なのではないか。あとは統一化できるのかどうか、そういったことも問題ではないか。役割分担というの、個々でやるべきことと統一化を図るといふ県の役割も絡んでくるのではないかと。お金だけではなくて、誰がやるかということもあるのではないかと。

次回は今回の議論を踏まえて、役割分担について実施したいと思います。今度は役割分担のほうからお金を見ていくことになるのではないかと。

それでは、本日はこれで閉会します。