

第4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4月27日（木）

10時00分から12時05分

場所：(公財) 神奈川産業振興センター
大研修室

1. 開会

(座長：古賀教授)

ただ今から、第4回神奈川県観光客受入環境整備協議会を開会いたします。

2. 議題

(座長：古賀教授)

まずは議題（1）「構成員の変更について」です。お手元の資料1「神奈川県観光客受入環境整備協議会構成員名簿（案）」を御覧ください。神奈川S G Gクラブですが、漆原会長が退任されて、蓬萊会長が就任されたとのこと。また、日本ホテル協会神静山梨支部の原支部長が退任されて、濱田支部長が就任されるとのこと。以上を踏まえて、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>

本日は、漆原前会長と村松事務局長に、代理出席としてお越しいただいております。

それでは、議題（2）「受入環境整備事業を実施する上での行政と民間事業者の役割分担と連携について」です。前回は、事務局から受入環境を整備するための具体的な事業内容の経費の総額について、精査した資料で説明していただきましたが、皆様方から様々な意見をいただきました。簡単にまとめております。主な御意見としては、一つは、どの程度まで多言語対応をしていく必要があるのか検討する必要がある。英語だけでもよいのではないかといった意見もございました。それから、観光情報の提供媒体について紙はすべてやめてしまい、SNSなどインターネットを活用するくらい思い切ってよいのではないか。両方だぶってやるのか、あるいは効果的な情報提供を行うためにはどちらがよいのか、どういう媒体を使っていくのか、改めて考える必要があるのではないかということだと思います。それから、Wi-Fiなどはインシャルコストだけでなく、ランニングコストを考える必要がある。これはすべてのことに言えると思いますけれども、管理というのは大変大事になってきますので、ランニングコストについてもしっかりと試算する必要があるのではないか。それから、ホテル・旅館の部屋にあるトイレは、ほぼ洋式化が終わっていて、各施設で対応すべき話ではないか。これは後ほど、公共でやるべきか、民間でやるべきかという話で、検討していただきたいと思います。それから、国からの補助で対応できるものがないか明らかにした上で検討を進める必要がある。これは資料等あるので、御意見をいただきたいと思います。その他いろいろ御意見をいただきましたけれども、主にはこんなところではなかったかと思えます。

本日は、これらの議論を踏まえて、挙げられた事業の実施に向けて、現実的にどのように取り組んでいくか、そのための行政と民間事業者の役割分担や連携をどのように考えていけばよいか、意見交換をしていただきたいと思えます。前回の皆様の御意見を踏まえながら、本日の

議論に資するため、また前回の動きを踏まえた上で、事務局から資料を用意していただきましたので、まずは資料の説明からお願いします。

(事務局：野田観光部長)

資料2から資料9まで、一括して御説明させていただきます。

資料2を御覧ください。前回の会議、前々回の会議で議論いただいた資料を改訂したものでございます。資料の一番最後、9ページを御覧ください。一番下でございますが、事業経費の合計を約188億円としてございます。前回の資料では、事業経費の合計が340億円としておりました。今回精査をさせていただいたところ、大きな減額となっております。事業費が大きな減額となった理由について、御説明いたします。

変動理由の1つ目は、市町村から御意見をいただいた結果を反映したものです。前回の第3回会議の後、4月中旬、市町村の観光所管課長会議を開催させていただきまして、観光所管部局として、それぞれ様々な受入環境整備事業を、やっていった方が望ましいか、また、その実施主体は誰なのか、ということを改めて市町村に伺いました。そうした結果を今回反映したものでございます。例えば、前回の資料では、観光案内所につきまして、各市町村の入込観光客数に応じまして、J N T OのカテゴリⅠからⅢまでの、どういうレベルの外国語対応の案内所を設置していくことが望ましいのか、県で一定の考え方に基づいて積算しておりました。今回の資料では、市町村の御意向を踏まえまして、各市町村の整備の方向性などを参考に、改めて県で想定を積み上げております。また、観光案内板の整備ですとか、多言語ガイドブック、多言語ウェブサイトなど、様々な事業につきましても、市町村の意向を確認した結果を参考にいたしまして、改めて県で事業費を積み上げております。これが1点目でございます。

大きい変動要素の2番目でございますが、前回の会議におきまして、この協議会の構成員の皆様からいただきました御意見を反映してございます。これについては、4点ございます。1点目は、DMOの構築についてでございます。前回の会議で、DMOの設立目的や担うべき役割等を、各地域が検討していくべき段階にある。したがって、現時点において受入環境整備の費用に計上していかなくてもよいのではないかとといった、御意見をいただいております。そこで、今回の資料では、県としてDMOの取組自体を否定するわけではありませんが、事業費の積算からは削除させていただいております。また、2番目でございます。先ほど古賀座長からもありましたが、イニシャルコストだけではなく、ランニングコストを事業費に計上するべきという御意見を踏まえまして、今回、特に大きい、Wi-Fiの設置経費につきまして、ランニングコストである月々の通信料を費用に計上しております。3点目でございます。ホテル・旅館のトイレの洋式化は相当進んでいるのではないかとという御意見を踏まえまして、ホテル・旅館のトイレについては、共用部のみ、各客室のトイレは除外いたしまして、共用部のみ未整備の部分を整備していくという事業費を計上しております。4点目でございます。ガイドブックやウェブサイト、SNSの多言語化に当たって、英語以外の対応が必ずしも必要ないのではないかとという御指摘がありました。まずは英語から始めるべきではないかとという御意見でございました。したがって、これらガイドブック、ウェブサイト、SNSにつきましては、英語のみ作成するという事で事業費の減要素となっております。

また、資料で事業内容の右側のところに「短中長」という欄を設けておりまして、優先的に実施していくべき、短期的に取り組むべき事業と、中長期的に取り組むべき事業の区分けを設けております。この区分けにつきましては、後ほど御説明させていただきます。また、資料の備考欄の右に☆印がついている欄がございます。これにつきましては、観光庁の国庫補助制度

の対象となる可能性がある事業について☆印を記載しております。

資料2は、前回に比べまして、以上のところが変更となっております、結果として事業費が大きく減少し、現時点で約188億ということにしております。

資料3「実施主体別の事業の仕分け（案）」でございます。資料2の各事業、188億円の事業について、県、市町村・観光協会、民間の3つの実施主体に仕分けをしたものでございます。仕分けに当たっての基本的な考え方でございますが、各施設の管理者が、原則としてその施設の受入環境整備を行っていくと。もう一点は、全県にわたるソフト的な事業、例えば24時間通訳コールセンターですとか、そうした事業については県が行うという整理をしております。仮にそうした整理をしたときの、仕分けの案でございます。資料の下、事業費の規模を仕分けしたもので、5年間の事業費でございますが、県は約7億4,000万円、市町村・観光協会の事業費としては約79億2,000万円、民間の事業費としては101億1,000万円という事業費になるだろうと。その下でそれぞれイニシャルコストとランニングコストの区分けをしております。いずれにしてもそれぞれの主体が多額の経費負担をしていかななくてはならないという状況でございます。

資料4を御覧ください。こうした多額の経費をどうしていくかということでございます。「受入環境整備の必要性に関する外国人旅行者等の声」ということで、外国人のニーズがどこにあるのか、アンケート等の結果をお示したものでございます。上の左側でございます。観光庁の調査でして、訪日外国人への受入環境整備に関するアンケートです。旅行中に困ったことは何ですか、という問いでございます。一番多かったのは、施設等係員とのコミュニケーション、言葉の問題です。2番目が無料公衆無線LAN環境、いわゆるWi-Fiの環境について困ったと。次が、多言語表示の少なさ分かりにくさ、こういったことが困ったことの上に挙げられています。また右側は、やはり訪日外国人へ神奈川県が調査した結果でございます。設問は、旅行して改善すべきと感じた点はどこですかというのですが、店員、係員の言語力、やはり言葉の問題、次が、案内板・施設等での言語表記、次でございますが、施設・店舗の利用可能時間、夜間営業終了時間が早いと、そんなものが挙げられております。また資料の下半分ですが、私ども出前セミナーというものを昨年やっております、外国人の有識者や留学生に、新たな観光資源となり得るところを回っていただきました。そのときに出た意見ですが、小網代の森では、森の動植物を紹介する写真付の案内板や英語のパンフレットがあれば良かったですとか、それから、Wi-Fiがつながらなかった、Wi-Fiは外国人観光客にはとても重要だと。それから英語版のリーフレットを作成するかWi-Fiで情報を得られるようにした方がよいと。あと、一番下の枠でございます。こちらは、神奈川県を訪日外国人旅行者へのアンケートの自由意見でございますが、もっと英語のサインが必要、Wi-Fi不便、インフォメーションセンターが少ない、そういった意見が出ておりました。この辺のところが外国人の方のニーズとして多いところなのかなといったところでございます。

続きまして、資料5を御覧ください。「短期的に取り組むべき事業」の選定の考え方案でございます。2019年のラグビーワールドカップ、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを目前に控えまして、多岐に渡る受入環境整備事業について、優先順位を定め、官民が役割分担しながら着実に進めていくことで、事業効果を上げていく必要があると考えております。そこで、事業の優先順位が高い「短期的に取り組むべき事業」を次の視点で選定したいということにございます。なお、この場合の「短期的に取り組むべき事業」とは、2018年度から2020年度までの3ヶ年で取り組むことが望ましい事業とした場合の、考え方案をお示したものでございます。3点ございまして、1点目は外国人観光客のニーズが高いもの、2点目は広域的

な周遊観光に直接的につながるもの、これは、県としましては、県内各地に観光客を誘致したいということで、広域観光に資するもの、そういうものが必要だと。3点目でございます。観光客に快適な旅をしてもらうために緊急に整備すべきインフラと。こうした3つの視点で、短期的に取り組む事業を選定したいという案でございます。

続きまして、資料6を御覧ください。資料5の3つの視点で「短期的に取り組むべき事業」と、それ以外の「中長期的な事業」の仕分けを行った案でございます。資料の表面が「短期的に取り組むべき事業」、2018年度から2020年度の3カ年で取り組んでいったらどうかという案でございます。上のほうから、「観光案内機能の充実」というところで、「観光案内所の整備」、「多言語案内表示の観光案内板整備」、「観光案内タブレット端末の活用」、また3「多言語対応の強化」ということで多言語ガイドブック、ウェブサイト、SNS、そうした取組でございます。5「観光データの整備・普及」ということで、アンケート調査等の経費も必要だろうと。6「情報通信環境の整備、活用」としまして、宿泊施設、観光施設でのWi-Fiの設置の経費でございます。8「ホスピタリティの向上」ということで、「24時間通訳コールセンター」、「観光ガイド育成セミナー」といった事業。9「設備等の国際標準サービス」、これは「観光公衆トイレの整備」ですとか、「多言語メニュー作成支援システム」、こういったもの。13「宿泊施設の整備」につきましては、「宿泊施設内の多言語表記」を短期的に取り組んでいこうと。このように仕分けをしてございます。これらの事業費の合計は46億円、また、イニシャルコスト、ランニングコストに仕分けしておりますが、イニシャルコストは約30億円ということでございます。裏面を御覧ください。こちらが中長期的な事業ということで、事業費の積算に当たりましては、2021年度から2022年度の2カ年の事業費を積算しておりますが、オリパラ後に中長期的に取り組んで行ったらどうかという事業でございます。また短期的に取り組んだものの引き続きの運営ということで、例えば観光案内所を短期的に取り組んで、それをそれ以降も運営していくということで、そういうランニングコストも含めてございます。これらの事業費の合計が、合わせて141億円程度ということで、イニシャルコスト、ランニングコストにつきましては記載のとおりでございます。

資料7を御覧ください。いま御説明しました、例えば短期的に取り組む事業につきましても、約140億ということで多大な経費が掛かりますので、さらに費用圧縮していけないかということで、費用圧縮に向けた県の取組の案ということで記載しております。多額の費用を要する受入環境整備に係る事業費を圧縮していくため、県では次の取組を行っていくということで、2点挙げております。1点はAR、これは拡張現実でございますが、そういった技術を導入して、その技術的なイノベーションによって費用圧縮を検討できないかということでございます。2点目、国の補助制度をどんどん活用していったほうがよいのではないかということで、国の補助制度につきまして、市町村や民間事業者に分かりやすく情報提供させていただきたいと思っております。また、補助制度の活用に当たって、事業者間で共同事業というものも国は採択しております。そういった事業者間の連携方策を、県で提案させていただいて、積極的な国制度の活用を図ってまいりたいと考えております。

これについての補足説明でございます。資料8を御覧ください。「ARの観光への活用事例」ということでございます。ARとは？とありますが、スマートフォンやタブレットに表示される現実世界の映像に対して、位置情報などのデータや、実際にはその場所にはないはずの映像などを重ねて表示することができる技術でございます。左側でございますが、例えば、景観はそのままに、場所を選ばず多言語表記が可能ということで、写真の例でございますが、おみくじにスマホをかざしますと、そこにおみくじの説明が多言語で表示されると、例えば観光名

所の案内看板に日本語で書いてあるものがある、そこにスマホをかざすと、色々な言語で表示される、そういったことに活用が可能であると考えております。右側でございます。より深く知ってもらう・体感してもらうということで、写真は鶴岡八幡宮の大銀杏を、スマホをかざすことによって、復元された映像が出てくるということでございます。例えばこのお城が昔はもっと立派だったとか、そういったアプリを開発することによって、観光案内、経費の節減にもなりますし、サービスの向上にもつながるのではないかと。またこういう技術、これからどんどん開発され普及されていくと思いますので、経費の削減につながるのかどうか、そういったところを考えていきたいと思っております。また前回、久保田会頭から御提案いただきました、紙媒体をすべてやめて、ネット等に移行していくということも、こういった方向性に沿ったものだと思っておりますので、Wi-Fi環境等を整えながら、紙媒体を作らないという環境を作っていくことも、また経費の削減になっていくものだと考えております。

資料9を御覧ください。国の予算、観光庁の予算と補助制度の御説明でございます。「国の補助制度と予算額推移」というところで、いま観光庁の受入環境整備に関する補助では、3本柱、1つが宿泊施設対策、2つが地方での消費拡大に向けた環境整備ということで、これは観光案内所ですとか、観光拠点施設、そういったものの整備、3番目として二次交通対策ということで交通事業者に対する施策、補助制度でございます。予算規模でございますが、受入環境整備だけの予算規模を示しておりますが、平成27年度補正で約10億円措置されまして、その後、平成28年度当初で80億円、平成28年度補正で約155億円、平成29年度当初で約85億円と多額の予算が措置されています。実際どういう事業なのかというのがその下でございます。Ⅰが宿泊施設向けで補助対象は地域の宿泊事業者、補助対象事業者としては、複数の宿泊事業者、5つ以上の宿泊事業者で協議会等を構成していただくと、これが補助対象の事業者となります。補助対象経費は、29年度の考え方ですが、宿泊施設の共用部のWi-Fi整備、共用部のトイレの洋式化、クレジットカード決済端末の整備等でございます。28年度は補助率2分の1でございました。今年度は3分の1になっております。1事業者、1ホテル・旅館当たり100万円が上限となっております。Ⅱの地方での消費拡大でございますが、外国人観光案内所、これはカテゴリⅡ以上の観光案内所に対して補助するという制度でございます。また、観光拠点情報・交流施設も補助対象でございます。さらに公衆トイレの洋式化ですとか、手ぶら観光のための手荷物集荷場等への支援といったものもでございます。それぞれ補助率は3分の1となっております。また、交通サービスインバウンド対応支援事業ということで、これは鉄道、バス事業者等への補助制度でございます。駅のバリアフリー化をすとか、駅等の多言語表記、Wi-Fi設置、またバスの乗り降りに不自由ないような、バスの改造等の費用でございます。これも補助率3分の1となっております。またここには記載しておりませんが、神奈川県内でのこれまでの国制度の採択状況でございますが、まず旅館・ホテルにつきましては、平成27年度補正と28年度当初の合計で51の旅館が補助を受けております。51の旅館で、6つの協議会を作って、補助を受けております。箱根、湯河原、厚木の旅館でございます。また、外国人観光案内所ということでは、ある市の観光案内所が国の補助を受けることが決定しておりまして、これが約1,800万円、国の補助金を導入することになっております。また、ある博物館の展示物の解説板の多言語化ということで、約300万円の国の補助を受けております。鉄道・バス事業者でございますが、これが一番利用が多く、鉄道が約8億円、バスが約6億円補助を受けております。29年度補助事業でございますが、これから募集するということでございます。Ⅱにつきましては4月3日から10月31日まで募集中でございます。もうすでに募集が始まっております。宿泊施設と交通事業者については、29年度当初につきましては、国の要綱がまだ出ておりませんので、これか

らということでございます。どのくらい活用されているかというところなのですが、採択される難易度がどうなのか判然とはしてございませんが、2次募集もされておりまして、また採択を受けたのを見ますと、例えば遊覧船の中で多言語表記する、十何万円くらいの事業についても採択されていますので、こういったきめ細かい事業までフォローされているようで、これを利用しない手はないと考えてございまして、県でもこの制度を利用しやすいように、市町村ですとか民間事業者の皆さんにPRしながら、どのようなものができるのか、相談にも積極的に乗っていきたいと思っておりますので、是非活用してまいりたいと考えております。資料の説明は以上でございます。

(座長：古賀教授)

御説明いただいた中で、資料2の事業内容については、前回いろいろ御議論いただいて、精査してあがってきたものです。それから、事業総額について、色々御議論いただいた中で、再検討されたということです。本日は、このような事業の中で、3点ほど議論したいと思います。1つは県や市町村、民間事業者といった実施主体別の役割分担の案が出されております。これを御参考に御意見をいただきたいと思っております。それから、資料5で、「短期的に取り組むべき事業」「優先的に実施する事業」の選定の考え方、こういった考え方でよいのかどうか、選定基準に基づき、具体的にどの事業を「短期的に取り組むべき事業」ということを、御議論、提案をいただければと思います。

その前にまず本日の資料について、何か御質問ありますでしょうか。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

資料6の項目で2が記載されていないのですが。

(事務局：野田観光部長)

DMOの構築でございまして、事業費の積算から今回削除したものでございます。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

資料4のアンケートですけれども、Wi-Fiが繋がらなかったというのがあるのですけれども、Wi-Fiというのは無料Wi-Fiのことですかね。

(事務局：野田観光部長)

そうです。

(座長：古賀教授)

ほかになければ、先ほどの3点を中心に、御意見があればお願いします。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

資料3の仕分けというのは、これでよいと思うのですけれども、実際に実施に移すためには市町村とか民間の協力が必要になるわけで、もうすでにアプローチをすでにしているのか、これからされるのか、どちらでしょうか。

(事務局：野田観光部長)

この協議会で、どういった事業をやるべきかという御議論をいただいておりますが、オール神奈川で、外国人の方々を受け入れていく環境を作る必要があると。その中で官民がそれぞれ役割分担をして、協力しながらやっていくという意味で、神奈川県全体の受入環境を整えていくと、外国人旅行者の満足度を高めたいということですので、おっしゃっていただいたように、これからこの協議会で、こんなことをやっていかななくてはいけないというコンセンサスがとれば、それぞれの役割分担に応じて、皆さんが責任を持って取り組んでいっていただく機運を作っていく必要があるかと思っております。これから、そういう機運を高めていかななくてはいけないと思っております。

(伊勢原市：高山市長)

役割分担という話はよく分かるのですけれども、近年、おかげさまで観光客が増えてきている中で、今まで観光に取り組んできたところは、大都市も含めて、かなりそういう体制は整っているのだらうと思っております。しかしながら、それ以外の市町は、今まであまり外国人のお客様が見えていなかった。こういう状況になってきますと、市町の財政というのは、いまそんな余裕がほとんどない状況なわけです。そんな中でどうやっていくかが悩みの種なのだと思います。自主財源をどれだけとっていくかという、財源の確保は現実は無理だというのが、まず最初に来てしまうのです。幸い、私どものところは、県の観光の核づくりだとか、日本遺産の認定を受けましたので、その補助金を使わせていただいて、ようやくここまでやってこれているという実情です。細部にわたってということも分かるのですけれども、入口論で、観光バスが入れない道路がほとんどですから、つまりいてしまう。短期、中期、長期ということで、市でどれだけできるのということになっても、まずほとんど不可能だということになってしまいうのです。具体的に言いますと、先日も文化庁に行きまして、文化庁で改修していただいた日向薬師を、皆さんに見ていただきたいということで、省庁横断型で、横串を入れて、やっていただけないかとお話しましたが、そこは他の省庁の話ですからということになってしまいうわけです。するとせつかく9億円を掛けて改修して、多くの皆さんに見ていただきたいと思っております。駐車場がないとか、いろいろなことで難しくなってしまう。私は県内の市町村はそんなところが大多数だと思っております。是非そこのところも加味していただいて、私どももできる限りのことをやっていきたいと思っておりますけれども、御支援をいただければと思います。

(座長：古賀教授)

横断型というところですね。資料2では観光庁の補助金しか出ていません。農水省とか、ほかの補助金について観光のために使うということが、これからはありかなと思いますけれども。今回は観光庁の補助金ということで、踏み込んでおりませんが、大事な視点かと思ます。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

今のお話で、横断的に連携をとっていかないと話にならないと、つくづく思います。この協議会でとりまとめていただいて、各部局がオリパラに向けて、外国人誘客に足並そろえて向かっていかないといけないと思いますので、そこは是非お願いします。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

トイレについては、短期的なものとしてされていますが、短期的にやろうとすると、これから作る新設は難しくなってくると思うのです。そこで、民間のトイレを使わせてもらうことに対しての補助ということを考えていければよいと思うのですが、いかがでしょうか。例えば鎌倉ですと、公衆トイレがないのです。ゴールデンウィークでも正月でも、一番込んでいるのがトイレです。できるだけ皆さんに使っていただきたいということで、広めのトイレを作っているのですが、トイレだけの使用お断りしますとか書いてあるところも多い。ここに補助が出れば、作るよりも安く済むという気がしますので。民間的発想ですが、面白いかなと思います。

(事務局：野田観光部長)

今年度の県の当初予算でございますが、受入環境整備の予算がついております。2,000万円弱の中で、観光魅力創造協議会で発掘した観光資源を中心に、民間の観光の拠点で事実上観光客が使われるようなトイレについては、県で補助制度を設けていきたいと思っております、今年度事業化する予定ですので、ぜひ御利用いただければ。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

実は私どもも、いまトイレマップを作ろうかと考えておまして。皆さんが使えるトイレはここですよと。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

コンビニとかですか。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

コンビニとかお店を使わなくても貸してくれるところですね。そういったところが皆さん分からないので。貸さなかったけれども、費用を少しもらえれば貸してあげるよというところもあると思います。わざわざ作るよりは安くできると思いますので、県で主体的に呼びかけてくださると、トイレの問題は意外とクリアできてくる気がします。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

外国でトイレマップとか、地図の中にトイレの場所が明らかになっているものがありましたけれども、確かに便利ですよ。私ども添乗で行って、一番最初にトイレを確認するのですよ。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

海外はチップを払う文化ですからね。そういう意味では公衆トイレがなくても。ただ、日本はチップ文化ではないので。

(箱根町：山口町長)

日本でも、昔はトイレ借りたからと、100円でも200円でも買っていこうといったけれども、今はそんな日本人はいないのかな。国が最終的には6,000万人と言っていますけれども、オリパラまでに4,000万人来るとどうなるか、組織として想像しているのか。その中で70億、80億やるから他の部署は知らないという状況。そこは、いま2,400万というのが倍になるわけですから、呼び込むのはいいですけども、国が対応できるのかどうか。時間がないわけですよ。

国が観光庁を作って多少の補助金をあげますよということではなくて、国を挙げて連携しないと、とてもできないです。イメージダウンするようなことが先に出てきてしまう。民泊とか。トイレを洋式にしようとかいう話もありますが、実態は、空いている民家を管理人も置かずにという状況なので、4,000万人、6,000万人という状況になればそういうお客さんがうんと増えますから、対応がもう後手に回ってしまっている部分もあるわけです、実際には。目標数字はいいけれども、市町村の役割、観光協会の役割がどうという前に、国がもっと役割をしっかりと出していかないと。観光庁ができたから観光庁に任せるという問題じゃないですよ。

(座長：古賀教授)

4,000万といっても、国はオリンピックを見据えてその後もっと増やすという目的にしているという話なので、オリンピックを目指すのではなくてその後をみていかないと、体制ができないということですね。それから他の省庁との連携、使い方によってはあるはずですよ。

(公募：卓拉氏)

資料3の中で、SNSによる情報提供とありますが、これは旅行先でやるのか、予約するサイトを指しているのかどちらでしょうか。まだ外国に対して宣伝していない旅館が多いと思いますので、そういう旅館に対して、ブッキングサイトに登録すること等のサポートをすればどうかと思います。

(事務局：野田観光部長)

多言語のウェブサイトを作成するべきだという課題意識を、ホテルで21%、旅館で27%が持たれていますので、少なくともそこはまだやられていないということだと思います。また「Booking.com」等に情報掲載していくことによって、外国人のお客様にアプローチできるということは周知したいと思っておりますが、具体的な支援をいま行政でやることは、考えていないところです。

(公募：卓拉氏)

宿泊施設の予約で、日本では人数分のお金を払いますが、中国では部屋分のお金を払います。そういったことも表示されればよいと思います。シングルルーム2部屋を予約しようとして、「standard, double」と予約したところ、ベッドが1つの部屋が予約されたということがありました。ウェブサイトでそこまで表示してくれればということがあります。細かいところではないです。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

海外でもよくトラブルになるところで、もう表示の問題なので、ここで議論する話ではないかもしれないですね。

(座長：古賀教授)

日本の場合には宿泊施設が多様化しているので、なかなか一括のシステムでというのは難しいかもしれませんね。民間が予約サイトを作るときに、県が指導するというところかもしれませんね。

(日本旅館協会関東支部連合会神奈川県支部：岡田支部長)

資料3で、多言語ウェブサイトというのが県の役割となっていますが、内容がポイントになると思います。内容が分からないと、やっていくべきかどうか分からない。どう神奈川をアピールしていくのか、出てこないとなかなか判断が難しいと思います。

(事務局：野田観光部長)

2月に「Tokyo Day Trip」というウェブサイトを新しく作成しております。いま英語と日本語で、今年度中にこれを中国語、韓国語にする予定で、県ではこういったサイトを立ち上げ始めたという状況でございます。市町村については、ウェブサイトを多言語で作っていくべきだということもありますし、そこまでは対応できないということもある状況でございますので、それぞれの市町村の考え方ということでございます。また、他県とウェブで連携ということまでなかなかできていないのですけれども、東京から神奈川県への行き方ですとか、静岡、山梨との、県境をまたいで周遊ルートを作ったりしていますので、そういったものを神奈川県のサイトの中で紹介したりしていきたいと思っております。

(日本旅館協会関東支部連合会神奈川県支部：岡田支部長)

結構重要な問題で、伊豆箱根富士ですとか、横浜と東京の交通のアクセスとか、そこを上手に表現していくということは、とても大切ですね。神奈川だけではちょっと使いづらいですから、一考いただければと思います。

(事務局：野田観光部長)

交通アクセスは重要だと考えておまして、東京には訪日客の半分は行っております。1,000万人以上の方が東京に行っておりますので、そこからどう神奈川に連れて来るかが重要と考えておまして、県のウェブサイトでも、東京から神奈川への移動の仕方に力を入れて作っているところでございます。

(座長：古賀教授)

よく言われるのは、言語だけを変えるのではなくて、それぞれの国ごとに内容を変えないといけないのではということもあります。

(公募：卓拉氏)

海外などにパンフレットを置くことも簡単な宣伝方法だと思います。作っても、なかなかみんなが使えないと。

(座長：古賀教授)

パンフレットの活用方法を工夫してということですね。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

この協議会において話をすべき点というのは、観光客の受入環境整備において、どういったことが必要かということで、3回に渡ってお話をきて、今日の資料にある事業は必要だという話であろうと、そしてやるとなったらいくらかかるというのが試算としてあるわけです。これを実行に移すときに、これからどうなるかというのは我々の役目ではないと思っていて、

最終的に県がこれだけの金を5年間で出してくれるのかとか、この提案をして市町村で受け入れるところがあるのかとか、民間で受けてくれるところがあるかということはこの協議会の域を超えていると思います。そうすると、この事業が受入環境整備にとっていいものであるということは、皆さん御賛同いただいていると思います。予算規模については、我々そこまで突っ込めないで、試算していただいたものであっているだろうと思います。協議会の結論としては、こういったものは受入環境整備に必要だと、そしてこれだけ掛かるということを提案しておけばいいのではないのでしょうか。実際に実行に移すときに、その多言語メニューの内容であるとかについては、実際の実行機関がやるべきことであって、我々が関知していたら時間がいくらあっても足りないわけで、その観点から言えば、事業の仕分けについて、県と市町村、民間が分担することについては、こんな感じかなと思います。

(神奈川県観光協会：宮崎専務理事)

資料3に書かれている、県と市町村・民間の役割については、今おっしゃったとおり、こういった内容なのだろうということは理解できるだろうと。ところが、多言語ガイドブック、SNSの作成だとか、アンケート、Wi-Fi設置など、県がやるものとされているものについて、基本的に資料2では県の整備方針として決定したものではないとしているわけですよ。ただ県の事業内容は短期のものが非常に多いのですよ。少なくとも2、3年でやらなくてははいけないと仕分けをされている中で、少なくとも県の事業内容については、今現在手がついているもの、手がついていないものについては、ここでアピールしておいた方がよいのではないのでしょうか。

(事務局：野田観光部長)

いま県の取り組んでいるものについて申しますと、多言語ガイドブック、SNS、アンケート調査、これは着手しております。24時間通訳コールセンターについては、29年度から本格着手します。観光ガイド育成セミナーについても、同様に今年度から実施します。ムスリム対応マニュアルについては、今後作成するという方向になると思います。多言語メニュー作成支援システムについても、いま運用中です。今後やっていくべきものですが、多言語案内表示の観光案内板整備について、対象は県有施設、例えば県立都市公園が27箇所、ほか博物館ですとか美術館ですとかにおいて多言語表示していくと、これはこれからでございます。Wi-Fiについては、半分くらいは無料Wi-Fiが入っております。残りはしっかりやっけていかなくてははいけないと考えております。観光公衆トイレについても、県立施設で、やるべきところ、きれいにしていかなければいけないところは、やっけていかなくてははいけないという問題意識です。

(神奈川県観光協会：宮崎専務理事)

そうすると、県立施設については結構手を付けているということですよ。机上の空論ではなくて、ちゃんとやっている部分もあると。あとは市町村が。県が媒介しながらやるものもありますけれども、もちろんそんなに簡単に手がつくわけではないですけれども。県の部分については金額が入っているわけですが、今後、この数字というのは、予算を確保していくということでよいのでしょうか。

(事務局：野田観光部長)

観光部局で直接やっているものについては、問題意識としてしっかりやっけていかなくてははい

けないというものを持っています。外国人の方が利用される各施設につきましては、庁内でのコンセンサスを進めていってやっていくものですので、これからといったところです。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

県が本気でやらないと、市町村だってついてこない。是非お願いしたいと思います。少なくとも観光予算も全国で真ん中以上には、お願いします。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

事業の仕分けは大体こういうイメージだと思うのですが、これから市町村にお話されるかと思いますが、横浜市のスタンスにしても、原則として市町村はエリアが限られていて、狭いイメージがあります。我々観光協会では、県内の観光協会でつながりを持っているのですが、市町村はそこまでネットワーク化されていません。横浜だけでやってもできないので、1,000本ツアーもいい機会ですから、市町村の横のネットワークについて強く働きかけていただければ、仕分けなんかもうまくいきやすいのかなと思います。

(事務局：野田観光部長)

市町村の皆様がおっしゃっていたのは、市町村がやるべきことはそれは市がやっていきます。ただ、地域でのことは県が音頭を取ってほしいという意見が多かったということがあります。例えば、大山地域では伊勢原市、秦野市、厚木市で協議会を作られて、一体となってやっていただいているという例がありますので、ぜひ地域で機運を盛り上げていただくときには、県も取りまとめ役等を担わせていただいて、頑張っていきたいと思います。

(神奈川S G Gクラブ：漆原氏)

ホスピタリティの向上が取り上げられていて、県とか市町村で考え方が違うのでしょうか。ガイド育成というのは、ボランティアだけではなく、専門家も育てるのでしょうか。一方で通訳案内士なども広げてやってらっしゃいますが、そちらも広げていくのか、あくまでボランティア、国際協力協会とかをベースにして、レベルを上げていこうとしているのか。

(事務局：野田観光部長)

ボランティアの方もいれば、営業としてやっている方もいると思います。それぞれ、担われている方の思いも多少違っていたり、お客さんの層も違っていたりということもあると思っておりまして、ボランティアも大切ですし、業としてされる方も、多い方がよいと思っておりますので、ボランティア団体だけではなくて色々なガイド団体の方と連携して、例えば人材育成に何らかの支援ができないかとか、ガイドを希望される方とのマッチングなどをやっていきたいと考えております。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

ガイド育成セミナーについて言えば、ボランティアを育成すればよいのではないのでしょうか。通訳案内士はお金を取るのだから、必然的に勉強しなくてはいけないわけで、しなければ勝手に落ちていくだけですから。ボランティアガイドの方たちは、なかなかそこまでやるのが難しいわけで、そこのお手伝いをしていけばよいのではないのでしょうか。

(事務局：野田観光部長)

育成というところでは、ボランティアの育成だと。マッチングというところでは、例えば通訳案内士と旅行会社ですとか、学生バイトのガイド団体と学生だとかのマッチングだとかという事業をやっております。育成という意味では、おっしゃるようなかたちで、ボランティアの資質の向上だとか、そういうことをやりたいと思っております。

(神奈川S G Gクラブ：漆原氏)

市町村の場合は、各地域で、日本語ガイドはかなりやられていると思うのです。英語をどう広げていくか、苦労していると思います。

(事務局：野田観光部長)

各市町村も、今回アンケートをとらせていただいたところ、地域地域でガイドさんを育成していかなければいけないという意識の市町村が結構多かったです。

(神奈川県観光協会：宮崎専務理事)

資料9で、国の補助制度の関係で、各省庁の縦割りを崩すのが難しいところがネックで、また外郭団体が非常に多い。そして、それぞれが色々な事業をやっているのですね。これを調べてみると、実は使える部分があります。盲点になっているのは、そういう制度を知らないということなのです。ですから、そういうところの情報提供をしっかりとやっていかないと。あるものを活用しながら組み合わせていくことができないかなど。そうすると、国予算も循環していきますし。なかなか知らないというところがありますので、情報をしっかりと出していかないと。

(事務局：楯岡産業労働局長)

貴重な御意見をありがとうございます。本当は国レベルがしっかりとやっていただくのがよいところなのですが、時間が掛かる場所ですので、我々、オリパラまでということでスピード感を持ってやっていこうということを考えますと、今日の資料9につきましても、県庁にもまとまった資料が今までなかったもので、急遽資料を作らせたところで、これによってかなりのボリューム感のあるもので、実際に活用できるものもあるということが、ようやく分かりました。ですから、いま御意見いただきましたように、外郭団体も含めて全体的に調べさせていただいて情報提供し、御活用させていただいて。やっていく事業のボリュームを考えると、県も市町村も予算が大変厳しい中でどうやっていくかというところで、そういう中でもどうやって前に進めていくのかというところを、しっかりと情報提供させていただきたいと考えております。

(座長：古賀教授)

私なんか、観光予算がほとんどなくて、農水省のグリーンツーリズムを3年間やったり、総務省の交付税をやったり、個人的にも観光庁のお金をほとんど使っていない。ほかの省庁のほうが積極的なところもあるし、またがっている部分もありますよね。

(箱根町：山口町長)

まとまりがない状況で、補助金があったとしても使いにくくしてますよね。

(伊勢原市：高山市長)

国への働きかけはぜひお願いしたい。また、観光資源が市域にないものですから、近くの県立公園からいかに客を周遊させるかだったり、ダムは企業庁であったり、農政の体験型をどうやっていくか、山はどうするかとか、県でできることがありますので、国への働きかけと同時に、県内の局の連携を是非やっていただいて、市町村に御指導いただきたいと思っております。

(事務局：楯岡産業労働局長)

県でも観光戦略本部という局長レベルの会合がありまして、もっとその連携をしっかりとやっていくというのが、重要だと思っておりますので、御意見を踏まえまして、しっかりとやっていきたいと思っております。

(神奈川S G Gクラブ：漆原氏)

観光公衆トイレについては、日本でも海外でも、女性をガイドする場合、トイレの時間が掛かるのです。例えば県で新しく作る際には、女性用を大きくすると、もしそういうことが評判になれば、神奈川県のひとつの魅力になるのではないかと思います。

(座長：古賀教授)

トイレを大きくして、来訪者が増えたというところもあるようですね。トイレに観光パンフレットをおくということも有効かもしれないですね。多目的なものに変えていくという。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

県の公立高校で、トイレが良くないということで、女性用トイレを大きくしたところ、志願者が増えたそう。女性にはトイレが重要なようです。

資料5の選定の考え方の①「外国人観光客のニーズが高いもの」、③「観光客に快適な旅をしてもらうために緊急に整備すべきインフラ」は資料6で読めるのですが、②「広域的な周遊観光に直接的につながるもの」というのは資料6のどれに当たるのでしょうか。

(事務局：野田観光部長)

イメージしておりますのは、観光案内所が、J N T Oのカテゴリで、IとIIに当たるものは、広域的な案内ができるものとなっております。観光案内所で、広域の案内をしてもらうことをイメージしております。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

私ども市内に3箇所案内所を有しているのですが、スペースが非常に限られています。鎌倉、箱根は自前で作って御案内をしています。それ以外のところ、J R・京急など沿線につながる場所は説明しやすいのですが、小田急線になってきますと、横浜を通過していませんので。アプローチしやすいところ、隣接の地域が限界となってきます。そうしますと、アクセスの部分どうまく組み合わせていかないと、横浜から鎌倉、鎌倉から箱根など、次のどこかにつなげていくような、ルート設定を合わせて整理しないと、1つの観光案内所ですべてを網羅することはまず無理です。線から次の線へというかたちで案内するようなかたちにしていかないと、運営している側からするとすべてを案内するというのはちょっと難しいですね。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

広域的なという意味では、すべての案内所で同じものが置いてあって、案内できるようなかたちにすればクリアできる気がしますね。

(事務局：野田観光部長)

28年度に神奈川県観光魅力創造協議会で、モデルルートを400ほど作っています。その中でいま120ほどを県の外国語ウェブサイトに掲載しておりますので、活用していただきたいと思います。また、「Tokyo Day Trip」は、行きたいところを選んでいただきますと、経路をシミュレートしてくれるような機能を持っていますので、観光案内所で県のウェブサイトも活用いただけますとありがたいと思っております。

(座長：古賀教授)

横浜市の観光案内所では他の地域のパンフを置かれているのですか。

(横浜観光コンベンション・ビューロー：青木専務理事)

横浜、新横浜では問い合わせが多いので、自前で作らせていただいています。桜木町ではMICEの関係で問い合わせが多く、日帰りで行くケースが多いので、箱根や湯河原など、一応用意しています。どこが良いということまで、こちらからはアプローチできませんので、聞かれれば対応している状況です。

(箱根町観光協会：高橋専務理事)

箱根町には観光案内所が3箇所ありますが、交通案内がほとんどで、東京方面、京都方面の案内が多いです。場所がないので、パソコンを使って調べて渡したりしています。

(座長：古賀教授)

印刷して渡すのは、サービスでやっているのですね。

(全国旅行業協会：坂入支部長)

先ほどガイド育成の話がありましたけれども、観光案内所の係員の育成も必要かもしれませんね。

(鎌倉商工会議所：久保田会頭)

鎌倉商工会議所には鎌倉コンシェルジュということで、おもてなしをやっていきます。神奈川県でやられれば、地域をアピールできるかもしれませんね。

(事務局：野田観光部長)

今年度、歴史観光振興事業を、国の地方創生交付金をもらって実施する予定で、県内の歴史にまつわる観光資源があるだろうと、その魅力を、まずはガイドを育成していくということも考えております。県内各地でセミナーを開催して、ガイドや旅行会社向けのかながわの歴史の見所などのガイドブックをつくって行こうと思っております。かながわの歴史の見所をよく分かったような方の育成を、今年、来年でやっていく予定でございます。

(神奈川S G Gクラブ：漆原氏)

S N S、フェイスブックとか色々あると思うのですが、ホームページを見る人は検索してアクセスするしかないですが、フェイスブックは口コミでも広がっていく、かなり有効ですよ。ウェブサイトと両方力を入れないと。特に外国人、アジア系は口コミが強いように感じています。

(事務局：今井国際観光課長)

フェイスブックも、タイとか東南アジアなどで多言語で対応しておりまして、先日もタイのアイドルの方が撮影に来て、ちょうど桜のころに来ていただいたところ、フェイスブックにあげていただいたら、すごいアクセスが増えて、やはりなかなかホームページにアクセスしてもらおうということは難しいですので、向こうの有名な方がちょっとあげただけで、神奈川を知っていただけるので、非常に効果的だと思います。

(座長：古賀教授)

フェイスブックは、言語はどうなっているのでしょうか。

(神奈川S G Gクラブ：漆原氏)

案内の際には、8ヶ国語対応していますけれども、ウェブサイトは、少なくとも英語の説明、一部中国語での対応をできるようにしています。フェイスブックは英語主体の対応となっています。

(座長：古賀教授)

いろいろ御意見をいただきました。

横の連携というのがありましたが、県庁内の横の連携については、戦略本部という形でやっていくので、観光の事業もだいたいまとまってきましたので、他の省庁と連携していけるものはしていただいて、各部署からの協力を得るということで進めていくことが必要ではないかということですね。あと市町村との連携、県がしっかり音頭をとっていただきたいと、そのひとつが観光ルートであり観光コースの整備になるんじゃないかと。具体的な連携をして、それがさらに情報提供という形につながっていくと。ある意味体系的に連携を図りやすい形で、先頭にたってやっていただきたいということかと思いました。

具体的などころでは、トイレの話があって、例えば会津若松ではシールを作って、トイレ貸しますとか、案内しますとか、休憩できますとか、それぞれの商店が窓に貼っていくとこういくことができる。韓国なんか銀行にトイレを貸すマークがあったり。これは県が直接やることではないかもしれませんが、県の方でそういう指導を市町村、それから民間にアピールしていくことも大事かと思います。

それから、4,000万人が現実的な数字かということもありますけれども、実は2,000万人も現実的な数字でないと言われましたけれども、達成してしまいましたので、まんざら嘘でないということかもしれませんけれども、全国同様でしょうけれども、対応の仕方は大丈夫なのか、例えば空き家の問題、宿泊の問題とか、いろいろな問題が出てくるのではないかと思いますけれども、対応していかななくてはならない。今はお金のところで検討していますので、お金の出ない部分でどうやっていくか、重要でないかということですね。今後の課題として、県の中で頑張ってくださいということかも知れません。

また、情報の関係ですね。予約サイトの問題とか、来たときの情報提供の問題、それから宿泊施設、交通機関、いろいろな場面での、これはできるだけ整備したほうが良いということのわけですが、あとは優先順位とか、数とか、具体的に決めていくということではないかと、メンテナンスも含めて。

それから補助金の問題。観光だけでなく、県内でも関係団体の、国の観光関係行政での事業も多々ありますので、県も目を光らせて、市町村も目を光らせて、我々のようなNGOも眼を光らせて、探していることもあると思いますので、県をあげて活用をさらに検討していくということが必要でないかなと思います。

また、観光案内所の職員の方々に対しても、人材育成の意味で教育とか指導とか色々できるようなかたちで、ということですね。

それから具体的な提案として、鎌倉では鎌倉コンシェルジュというものをやっていますので、こういったものを県全体に広げていったらどうかということで、その中で県では歴史観光事業を今年来年やるということで、例えば先ほどAR、拡張現実というのがありましたけれども、こういったものが一番使われているのは歴史的な観光地ではないかなと。日本橋で昔の賑わいが見られるとか、具体的にやっていますので、是非ARも使い道が大事ですので、こういった歴史観光事業で連携して考えていけるとよいかなと。ただかなり金が掛かるのではないかなと思うのですね、ツアーが日帰りでも1万4千円でしたので。これも始めの段階なので、数をやっていけばと思います。

ということで他に何もございませんでしたら、終了とさせていただきます。

以上