

## 平成 24 年第 3 回定例会 経済活性化特別委員会

平成 24 年 12 月 20 日

小野寺委員

私からは、ユニバーサルツーリズムと、その推進に欠くことのできないクロス・ファンクションについて、いくつかお伺いをしたいと思います。

観光というのは、本当に様々な幅広い分野にわたる事業があります。国では、観光庁を中心として、経済産業省、国交省、農水省、文科省、外務省、厚労省、場合によっては警察など、多くの役所が事業に絡んできます。

これは、県も同様であり、クロス・ファンクションの象徴となるのが、観光というテーマではないかと思えます。議会でも、観光振興を特出しして、特別委員会をやってもいいのではないかと、というくらい幅広いテーマだと思います。

そこで、現在、どのような部局が、どのように連携をして観光施策の推進の体制をつくっているのかお伺いします。

観光課長

観光につきましては、観光のニーズが非常に多様化していることや、また、先ほどから、申し上げておりますように、観光の資源も従来とは異なり、非常に広がってきております。

そうしたことから、観光振興を進めていくためには、観光課だけではカバーすることができず、庁内のあらゆる部局との連携が不可欠となっていると考えております。

そのため、県では、知事をトップとして、各局長から構成されます、神奈川県観光戦略本部を平成 20 年度に設置しまして、全庁一丸という形で、観光振興に取り組んでいるところでございます。

小野寺委員

知事を頂点に、各局長が観光戦略本部を構成しているということですが、具体的にイメージすることができないので、少し角度を変えて質問します。

庁内の様々な施策に、クロス・ファンクションとして、観光課が関わっている事例があると思えますので、それを具体的に教えてください。

観光課長

観光課としましては、この観光戦略本部のほかに、かながわランドデザインの各プロジェクトの中で、庁内の推進会議が開かれておりまして、そういった推進会議の中に、メンバーとして参画しております。

具体的には、地域資源を活用したにぎわい拠点づくりや、水のさとかながわづくり、神奈川を世界にアピールする国際戦略、神奈川の特徴を生かした農林水産業の展開などのプロジェクトに、構成メンバーとして入っております。

また、ランドデザイン以外の分野といたしましても、例えば、包括協定に関わる連携としまして、政策局や県土整備局、物産の関係としまして、政策局や環境農政局、それから、私どもが行っておりますキャンペーンの関係では、広報の

面で県民局、そういった部署と連携をしながら取り組んでいるところでございます。

小野寺委員

残念ながら、今、課長の御説明には出てこなかったのですが、先ほど申しましたユニバーサルツーリズムというの、観光課だけで取り組むのは、なかなか難しいと思います。神奈川県全体として、その実現を目指して取り組んで、それに観光課も絡むということであれば、より様々な方々を、気持ちよく神奈川県に迎えることができるのではないかと思います。

今、申しました、とりわけクロス・ファンクションというものが欠かせないと考えております、ユニバーサルツーリズムですが、先般、原委員が本会議で取り上げられたときにも、知事から御答弁がありました。

国内の観光地では、様々な取組が行われていまして、例えば、バリアフリーツアーセンターというものをつくって情報発信をしたり、その地域のユニバーサルツーリズム、バリアフリーツアーを推進したり、それ以外にも、様々な取組がなされているのだと思います。

神奈川県も、そういった良いところは、先進的などころに並んでいかなければいけないと思っているのですが、県として把握をされているそうした取組についてお伺いします。

観光課長

ユニバーサルツーリズムを支える組織としまして、現在、多くの観光地で、バリアフリーツアーセンターが組織されております。

代表的なバリアフリーツアーセンターの中で、例えば、伊勢志摩バリアフリーツアーセンターでは、ホームページで、宿泊、観光、交通、飲食店などに分けて、写真や地図、コメントのほか、車椅子のレンタルなど、障害者の方の視点に立ったきめ細かい情報提供が行われております。

また、沖縄では、バリアフリーツアーセンターとしまして、那覇空港内に、しょうがい者・こうれい者観光案内所を開設いたしまして、到着から帰路に着くまでの様々なサポートを行っております。

また、他の自治体の取組といたしましては、観光地として有名な岐阜県高山市におきましては、福祉観光都市を目指してございまして、官民が一体となったバリアフリーのまちづくりを進めております。ここでは、道路の段差の解消や、多目的トイレの設置、電動車椅子のレンタルといった取組を行っているほか、市内の多くのホテルが、積極的にバリアフリー化に取り組んでおります。

小野寺委員

今、お聞きした幾つかの事例は、大変素晴らしい取組であると思います。

神奈川県内でも、これから、鎌倉が世界遺産の指定を受けるということになれば、これまで以上に、いろいろな所からいろいろな方々がお見えになると思います。その中には、もちろん、高齢で身体機能が衰えている方、障害のある方もいらっしゃると思います。そういう方々を迎え入れるために、これから神奈川県でもや

らなければいけないことが多くあると思うのですが、そうした取組についてお伺いします。

観光課長

まず、鎌倉におけます高齢者、障害者の観光客受入れの取組についてですが、鎌倉市では、既に、車椅子対応トイレの場所を記載した観光地図を作成しまして、対応を行っております。

また、今後の世界遺産登録以降の取組といたしましては、安心歩行ルートの設定や、安心公衆トイレの整備などを、鎌倉市の方で検討しております。

また、県の取組としましては、現在、県内の主要鉄道駅や、バリアフリー化が進んでおります観光施設などの状況を、写真で分かりやすく紹介するウェブサイトを作成しております。来年4月にも運用を開始する予定としております。

さらに、外出先での情報収集の充実を図るため、神奈川県観光協会が発信しておりますホームページのバリアフリー施設の情報につきまして、スマートフォンでも閲覧できるようにということで、現在、取り組んでいるところでございます。

小野寺委員

県の観光協会のホームページでも、施設におけるバリアフリーの対策が、どのような種類のものがどのように進んでいるのかについて、施設別に案内がされています。

これは、以前は、表の中に、例えば、車椅子対応トイレといった項目があって、そこにマル・バツが、ただ書いてあるという、非常にそっけないものだったのですが、ピクトグラムアイコンで表示するようになって、大分見る側に対しての配慮がなされるようになったと思います。しかし、まだまだ情報としては、淡泊であるという気がいたします。

先ほど、お話のありましたバリアフリーに特化した画像などを使った情報の発信というものが、来年の4月から始まるということでお聞きしましたので、それは本当に期待したいと思っておりますが、神奈川県全体で、こういうことを進めようとした場合に、大変広い地域ですから、広い範囲にわたりますので、そこで濃密な情報を発信していくというのは、非常に困難であるという気もします。

そして、先ほどの、高山市の福祉観光都市というのは、ものすごく強いメッセージになると思います。高山市ですとか、伊勢志摩ですとか、そういうある程度限られた地域の中で、その地域の人たちが調査をして発信をしていくというのは、大変濃密な情報となりますし、それを基にして、様々な施策が講じられると思うのです。

ユニバーサルツーリズムの推進は、もちろん、県がしっかりリーダーシップをとってもらいたいのですが、それぞれの地域の情報を持って活動している民間団体ですとか、市町村に頑張ってもらおうということが、すごく重要であると思っております。したがって、県は、そういった民間団体の方や、市町村が頑張れる仕組みを、きちんとつくるのが大事であると思うのですが、そういったところへの支援についてお伺いします。

#### 観光課長

県では、現在、観光立県かながわの実現に向けまして、その理念を踏まえた取組により、誘客増や、地域の活性化などに大きく寄与し、他の観光振興の取組の励みとなった事業者、団体、個人等を表彰します、かながわ観光大賞を平成 22 年に創設しまして、今年で 3 回目を迎えております。

観光関連企業による誘客増の取組だけでなく、ユニバーサルツーリズムなどの取組など、いわば地域での地道な活動にも光を当てていくことも、観光立県の実現には必要なことであると考えております。したがって、今後、このようなユニバーサルツーリズム推進の取組も、観光大賞として顕彰していきたいと考えております。

さらに、全国の先進的な取組の状況を、県内の観光協会等で共有できる場づくりにも、取り組んでいきたいと考えております。

#### 小野寺委員

これからクロス・ファンクショナルということで、庁内で多くの部局が関わることになると思うのですが、このユニバーサルツーリズムの推進ということについては、どこが中心となって取り組んでいくのかということがあります。

以前、私も、この問題を、本会議や委員会で取り上げさせていただいたときに、例えば、ハード面については、みんなのバリアフリー街づくり条例ということで、県土整備局、障害者、高齢者の対策については保健福祉局の所管ということでした。以前から、観光振興の計画の中には、ユニバーサルツーリズムの記載があるのですが、言語の壁を取り払って、外国人の方々に不自由なく神奈川を楽しんでもらうということに、力点が置かれていたのではないかと思います。

このユニバーサルツーリズムは、やはり観光から入るべき話ですから、是非、観光を所管する観光課、そして商工労働局に、しっかりリーダーシップをとっていてもらいたいと思っているのですが、その辺りの今後の議論について、見解をお伺いします。

#### 観光課長

年齢、障害、主要言語にもかかわらず、誰もが神奈川の観光を楽しんでいただけるといった環境整備が、観光立県の実現のためには必要であると考えております。

ユニバーサルツーリズムの推進に当たりましては、先ほど冒頭で御紹介しました観光戦略本部が、全庁的な組織でございますので、そこが中心となって、取り組んでいくものと考えております。

#### 小野寺委員

先ほど、伊勢志摩のバリアフリーツアーセンターについて御紹介がありました。そのスタッフが、実際に、車椅子で施設に行ってみて、体験をすることによって、その施設が、障害者に対して配慮されたところであるかどうかということ、きちんとホームページで発信してございまして、体温がすごく感じられるものになっております。

鎌倉の神社仏閣では、階段だらけだし、砂利だし、車椅子は埋まってしまうし、そういうところを、ハードでカバーしようと思っても、限界があると思うのです。そこは、やはりマンパワーでやっていかなければいけないし、これからのユニバーサルツーリズム、バリアフリーツアーというのは、そういう体温を感じられる施策がすごく大事であると思いますので、そこは大事に考えてやっていただきたいと思います。

また、先ほどの市川委員の質疑の中で、メディアの活用という話が出てきましたが、これはすごく大事なことであり私も思っております。私が、伊勢志摩のバリアフリーセンターを知ったのは、その活動を紹介する新聞によってでした。そして、京都で、障害者の個人旅行をサポートする、同志社大学の大学院生が立ち上げた、旅のお手伝い楽楽という会社を知ったのは、雑誌の記事からでした。我々が、自前のメディアで発信をしようと思っても限界がありますので、是非、そういったメディアの力を上手く使って、様々な発信をしていただきたいと思っております。

私が、葉山の近代美術館に行ったときに、美術館はわりと閑散としているのに、レストランが一杯で入れなかったのです。どうしたのかと聞いてみたら、実はテレビ番組で紹介されたということで、本当にメディアの力というのは大きいと思いました。

私も、メディアの端っこで仕事をしている経験があるのですが、様々な情報提供を頂いても、相当強くプレゼンテーションされないと、なかなかページを割くとか、番組の時間を割くとかいうところまでいかないものなのです。やはり、通り一ぺんの情報提供だけでは、私は難しいと思っておりますので、戦略的に、しっかりメディアを味方につけて、様々な取組を発信できるような形をとっていただきたいと思っております。

ユニバーサルツーリズムにつきましてはこれくらいにしまして、次の質問に移ります。

先ほど、海外から日本に来るには、パックスツアーを利用するという内容の質疑がありましたが、そういうパックスツアーなどの商品づくりに、神奈川県として関われる部分があれば、積極的に関わっていったらいいと思っております。

一昨年、私は、商工労働常任委員会の県外調査で、北海道の富良野にまいりました。そのときに、富良野というところは、非常に雪質が良くて、スキー客にとっては非常に魅力のある地域であると感じました。また、海外からも評価されているようで、結構観光客がくるのです。ただ、時期によって、ものすごく観光客数に波があるということで、そこで何をしたかといいますと、京都とタイアップして、富良野アンド京都みたいな形で、外国からの観光客を呼ぶという取組を、富良野が中心となってやっておりました。

我々から見たら、富良野と京都というのは、ものすごく離れているように見えますが、外国から来れば、サンフランシスコとロサンゼルスが、我々にとってはそう離れていないと感じるのと同じようなもので、その上、日本で質の違う楽し

みを味わえるという、そういう魅力的な旅行商品がつくられているのだと思いました。

神奈川県でも、例えば、富士箱根伊豆交流圏ですとか、近隣との連携はされていると思うのですが、そういった神奈川とは全く違う魅力を持った地域とのタイアップによって、誘客を図るといった取組については、これまで議論になったことがあるのかどうか教えてください。

観光課長

神奈川とは質の違う特色を持った地域との連携ということですが、今まで、具体的にそういう取組をした事例はございません。

ただ、お話にありましたように、県単位の連携としましては、山梨県、静岡県、富士山を中心とした連携事業ですとか、首都圏の中での連携の事業などに取り組んでおります。

小野寺委員

次に、新たな観光の核づくりについてですが、資料を拝見しますと、里地里山といった地域ですとか、大磯や三浦といった海に臨む地域から提案が出されているという状況なのですが、こういった地域の景観政策について伺います。

歴史的建造物であるとか、本当に特別なところは、非常に大事にされるのですが、新たな観光の核づくりで出ているような、ふだん人々が普通に暮らしているまちの景観や、人々が農業を営んだり生活をしたりしている里地里山の景観といった、いわゆる特別な場所ではないところの景観というものも、しっかりつくっていかないと、また、修復をしていかないと、なかなか魅力的な観光地にもなり得ないと思うのです。

今回の観光振興計画素案の中に、観光魅力を向上させる景観形成や環境美化等の推進という項目があります。その中の小柱に、景観形成の推進とあるのですが、神奈川県でも景観団体が大分増えてきた中で、どういう景観づくりに関する政策を行うことができるのかお伺いします。

都市整備課長

今、お話のありました海の景観でございますとか、それから農村部の景観といいますのは、景観法で想定されている部分ではございますが、神奈川県は、昭和初期以前から風致地区というものを指定いたしまして、風致計画という観点で指定を行ってきております。県内では、県土面積の約 10%まではいっていないと思えますけれども、風致地区が指定されておりますので、そういうもので風致景観を守ってきております。

それから、農地の方は、農地法等の法律で、農地の景観を守っております。

そういう意味では、景観法は、委員お話しの景観を包括して規制していないのかといいますと、決してそういうわけではございません。景観につきましては、やはり景観法でございますとか、先ほど、委員からお話のありました、各市町村で、景観行政団体に移行して、景観計画をつくっていただいておりますので、そういう中で守られていると考えております。

現在、33市町村のうち24市町村が、景観行政団体に移行しておりますので、県といたしましては、今年度の夏から勉強会を開催しまして、残りの9町村につきましても、何とか移行していただけるように県としてもサポートしてまいりたいと考えております。

小野寺委員

景色というものは、観光の基本になるものであると思いますので、是非、しっかり取り組んでいただきたいと要望いたしまして、私の質問を終わります。