

# 令和6年度第1回神奈川県観光審議会議事録

日時：令和6年8月29日（木）10時から11時50分まで

開催場所：波止場会館4階大会議室

出席者：古賀学【会長】、佐藤守【副会長】、岩本裕美、大川戸修二、大場好浩、岡崎三奈、松山弘子、眞野大輔、室伏ゆかり、楓千里、柿島あかね、桐生勇、内田みほこ、小田貴久、亀井たかつぐ、細谷政幸、後藤洋一 ※敬称略

## 1 開会

- 開会あいさつ（篠原文化スポーツ観光局長）
- 観光振興担当部長が委員数20名に対し、2分の1を超える17名の出席を確認し、審議会が成立すること、傍聴希望者がいないことを報告。

## 2 議題

- (1) 第5期神奈川県観光振興計画の取組状況の報告
- (2) 第5期神奈川県観光振興計画の一部修正について
- (3) オーバーツーリズムについて
- (4) その他

（資料1に基づいて事務局から説明）

### ○ 古賀会長

ただいま説明のあった第5期神奈川県観光振興計画の取組状況の報告について、ご意見・ご質問等がありますか。

### ○ 亀井委員

資料1の2ページ「ウ 延べ宿泊者数」について、第5期計画より目標値が下がっています。それに反比例するように、実績値が上がって見えます。第5期の計画で目標値が下方修正された理由について教えてください。

### ○ 事務局

KGIである観光消費額総額の目標値から、達成に必要な延べ宿泊者数の目標値を算出しています。国の計画の伸び率を参考にして設定しています。

### ○ 亀井委員

入込観光客数も、延べ宿泊者数の日本人および外国人もそのようなイメージで設定しているのですか。

○ **事務局**

コロナ禍がありましたので、起点をコロナ前に戻しています。

○ **楓委員**

資料1の7ページ「ア 自転車等の活用による二次交通の充実」についてですが、昨年度、本学部(國學院大學)と神奈川県及び日本自動車連盟神奈川支部との「産学官共同・連携事業の実施に関する覚書」に基づき、学生が「神奈川の魅力再発見」という企画で秦野市、伊勢原市、愛川町、厚木市、清川村の調査に、入らせていただきました。この地域にはさまざまな魅力があるのですが、圧倒的に二次交通が不便で、学生が目的地に到達できないという事態に直面しました。観光客に県内広く分散して訪れていただくことを目指す中で、二次交通の課題解決は早急に対応する必要があると実感しています。シェアサイクルに加え、各地域の課題を見据えた具体的な対策も必要と考えます。

○ **室伏委員**

わたしからも二次交通の充実に関連して質問です。シェアサイクルという事業に以前より関心がありますが、実際に利用客はどれくらいいますか。

○ **事務局**

現在、湘南地域自転車観光推進協議会において実証実験事業を行っているところですが、令和5年度実績で、サイクルステーションが288か所、自転車を置くラック数が1,743あります。昨年の利用回数は、40万8,618回と報告されており、利用が多いのがエリア内の駅や繁華街で、そこから離れると利用が進みづらく、エリア全体では黒字化には至っていない状況です。

○ **佐藤委員**

箱根ではシェアサイクルのほか、カーシェアリングを実施しているので、その状況をお伝えします。正直、行政等の支援がなくなると、続かなくなることが明白です。シェアサイクルは、設置場所を起点にしたコース提案を示さないとなかなか使われません。また、湯本から上には電車やバスで上がってもらい、そこからシェアサイクルを利用してもらおうという狙いで、芦ノ湖近辺に7か所設置したのですが、実際はなかなか利用が進みませんでした。10箇所くらい置かないと、結局自分で設置ポイントまで返却に戻らないとならず、箱根は結構山なので、電動自転車でもなかなか大変だったようです。カーシェアについては、自転車以上にステーション設置にお金がかかります。箱根はオーバーツーリズムが話題になりましたが、上の強羅までは電車で行ってもらい、そこからカーシェアで回ってもらうことを狙っています。実際のところ今は赤字ではないですが、箱根のような混雑する観光地でも、相当場所を選ばないと採算に乗ってこないという状況です。

## ○ 細谷委員

資料1の6ページ「ア 県内の観光関連事業者や市町村等との連携促進の場づくり」に関してですが、神奈川県の観光は、横浜・鎌倉・箱根が主体である認識でいます。次いで大山や伊勢原エリア、大磯、あとは三崎が、第4の観光エリアというように捉えています。私が住んでいる相模原は観光地としては知名度が高くはありません。橋本には2027年にリニアが来る予定とのことで、リニアも観光地のひとつとして捉えることができるのではないのでしょうか。

JR相模原北口にある総合補給廠は全体で240ヘクタールあり、その一部15ヘクタールが相模原に返ってきました。その15ヘクタールを相模原市が街づくりをしていくに当たって、県の観光の力を借りて、第5、第6くらいの観光地としていくべきと考えています。そこで、リニアが観光の目玉になるのかならないのか、事務局のほうで考えがあればお伺いしたいと思います。

## ○ 事務局

リニアの開通は遅れており、10年位先になると言われていますが、橋本に神奈川県の駅ができることは、私どもも、観光の起爆剤になると捉えております。新聞にもでてるように、知事も今建設中のリニアの駅を10年間寝かせるのではなく、文化芸術等の入れ物としての活用を考えており、また、宮ヶ瀬の北にリニア車両基地ができる予定ですので、観光の目玉となるような見学施設をJR東海や相模原市とともに検討しているところです。神奈川の玄関口が新しく県北にできるということは、大変重要なことだと考えています。そこを核として捉え、観光コンテンツとして育成しながら観光客を受け入れる体制づくりを、この先を見据えて進めていきたいと考えています。

## ○ 細谷委員

リニア新駅を見据えて、小田急多摩線の延伸開発がなかなか進まない状況がある中で、15ヘクタールの開発を進めることで、延伸が実現すると、宮ヶ瀬、愛川町、清川村も活性化すると思います。リニアの神奈川県の駅建設に伴い、JRと京王の橋本駅周辺の街づくりが進んでいます。リニアが相模原にとってのひとつの起爆剤になればと思い、すこしでも協力できればと思っています。

## ○ 岩本委員

県の取組を市町村や地域の事業者にフィードバックをしていく機会は設けられていますか。資料1の6ページ「ア 県内の観光関連事業者や市町村等との連携促進の場づくり」が相当するのであれば、少し頻繁に行ったほうが良いのではないかと思います。また、データ分析のレポートを共有しているとのことですが、専門家の評などを含め、地域の方ともその裏付けを確認するような機会があればいいと思います。

## ○ 事務局

神奈川県観光魅力創造協議会にて、事業者等含めて取組の共有等をしております。市町村とは、観光振興対策協議会という場を設けており、先進的な取組の事例の共有や、最近では観光危機管理の研修等を実施しました。データ共有のお話がありましたが、市町村や観光協会から人流分析等の依頼を受け、分析レポートを提供する等の連携を行っています。

## ○ 松山委員

パシフィコ横浜の松山です。資料1の4ページ「ウ M I C Eを呼び込むユニークベニューの推進」についてですが、M I C Eを呼び込むに当たり、催事・会議等の主催者にとっての“決め手”には、県内の観光資源の魅力というよりも、横浜での開催実績や、東京への近さ、京都に新幹線で2時間で行けること等があるようです。なので、ウのような取り組みについて、主催者と関係するP C Oへのイメージ戦略やプロモーションに加えて、国内外の多くの人々に対して、京都にまでいかなくとも素晴らしい日本文化があり、東京に行かなくてもナイトタイムエコノミーがあるというように、神奈川の魅力を多重的に発信して行ってほしいと思います。

実際、パシフィコ横浜でのM I C E開催時に、横浜市観光協会がインフォメーションデスクを出して、神奈川のツアー紹介をしていますが、M I C E参加者がそこで初めて神奈川の魅力を知るというケースも多くあると聞きますので、もっと広く情報発信をしてほしいと思います。

なお、パシフィコ横浜では、神奈川県とも連携して、伊勢原市や横須賀市との地域連携を進め、M I C E参加者に神奈川の魅力が伝わるよう取り組んでいます。私どもの活動がM I C E誘致に直接つながるかはまだわかりませんが、神奈川や横浜エリアに魅力を感じてM I C E開催や参加を決めていただけるよう進めていきたいと考えています。

そこでお伺いします。P C O等に対してイメージを伝えるひとつの例が先ほど視聴したプロモーション動画だと思いますが、実際にどのような動きにつながっているのでしょうか。直接の誘致でなくても、成果に結び付いた前向きな事例があれば教えていただきたい。

## ○ 事務局

海外に向けては観光レップを通じたP Rやセールスを、国内においては今年度からかながわDMOと連携し、ランドオペレーター業務やM I C Eに係る手配・照会にかかる業務を開始したところです。これから実績に結び付けられるようにしていきたいと考えております。

## ○ 大場委員

京浜急行電鉄の大場と申します。資料1の10ページ「(5) 外国人観光客の誘致を図る

プロモーションの推進」について、2点ほど質問があります。ひとつはターゲット国についてですが、京浜急行の羽田空港駅の状況によると、コロナ禍ではTOP3が台湾・中国・香港だったのですが、コロナ明け以降は、政権交代の影響かもしれないのですが、韓国の方が非常に多くなりました。そこで質問の1点目は、なぜターゲット国に韓国がないのか、2点目は、資料1の11ページに海外レップやファムツアーや商談会の参加等の実施状況が記載されていますが、外国人観光客の増加等、具体的な手応えがあれば、教えていただきたい。

## ○ 事務局

観光レップは、比較的富裕層人口が多く、観光消費額が高いと言われているアメリカ、イギリス、中国に設置し、ベトナムは、神奈川県が以前より交流を深めている国であり、今後の経済成長も期待できるという理由で設置しています。台湾はレップではなく、MICEのインセンティブツアーなどのスポット的なプロモーションを実施しています。

手応えについては、コロナが明けて、昨年度からセールスの結果が徐々に成果に結び付いてきたといったところです。台湾・ベトナムについては、インセンティブツアーの送客がかなりありました。また、アメリカ・イギリスの富裕層向けに、高付加価値で特別感のあるコンテンツを造成し、こちらも徐々に販売に結び付いてきているところです。

## ○ 古賀会長

次の議題に移りたいとおもいます。議題2神奈川県観光振興計画の一部修正について、事務局より説明をお願いします。

(資料2-1、2-2に基づいて事務局から説明)

## ○ 古賀会長

ありがとうございました。上位計画のグランドデザインに連動しての変更、もうひとつは、DMOと両輪で進める体制のところを変更するというところで、なにか意見はございますか。

## ○ 内田委員

かながわDMOに舵取りをこれからお任せしていくのだと思いますが、観光庁等国との連携について伺いたいと思います。また、プロモーションをするなら、早い話航空会社への売り込みとか、例えばプロモーションビデオをどんどん流す等をしたら良いのだと思いますが、プロモーション的なことにおいて、国との連携はどうなっているのでしょうか。

## ○ 事務局

国とのつながりでは、関東地域には関東運輸局という観光部門も入った国の出先機関があり、そのブロックにある県と運輸局とが年3、4回会議の場を持ち、各県の特徴的な施策などの情報交換、国の取組の説明などを行っています。また、年に1度、観光庁が47都道府県を集めて、国の施策の説明や各県事業や取組の情報交換を行っています。

インバウンドの取組に当たっては、JNTOに相談するほか、JNTOの海外事務所にパンフレットを送付し、ご活用いただいています。

## ○ 内田委員

これからは、やはり飛行機に乗って来るので、航空会社との連携を視野にいれながら、交通機関との連携を深めていただきたいと思います。

## ○ 楓委員

県とかながわDMOが連携するというこの図（資料2-2「11. 計画の推進体制」新旧対照表（案））ですが、果たしてこの図を各市町村や住民の方がご覧になった際に、県とDMOがそれぞれ何を担うのかが、判りにくいと思います。県の観光プロモーション予算をDMOに委ねて、DMOがプロモーション計画および支出も含め行うのか等、細かく役割分担を示さないと伝わりません。

もうひとつは、稼ぐ力を引き出すということについて、かながわDMOそのものが稼ぐということに関して、具体的な計画があるのかどうか、この2点を教えてください。

## ○ 事務局

図は今後の連携の姿のイメージを表しています。DMOとの事業分担については、今年度は、新たにランドオペレーター機能とMICEの一元的対応窓口機能をDMOに実装しましたが、今後も、県とDMOとの間で事業を整理し、移管していきます。移管された事業は、DMOが主体となり推進していきます。

さきほど市町村との連携を持つための会議体があることについてお伝えしましたが、そこでも、県とDMOの関係性の変化について、説明をさせていただいています。また、観光の核づくり地域を広げる業務について、県とDMOが一緒に取組む予定ですが、関係する市町村に、その説明をさせていただいています。

R6年度から移管が徐々に始まっており、委員ご指摘のとおり、絵姿が実際どのようなかたちになるのか、県とDMOがなにを分担していくのか、関係する各方面にわかりやすく説明をしていきます。その第一歩として、今回計画を変更することによって、県民や市町村の方々にお伝えしたいと考えています。

## ○ 佐藤委員

今の県からの説明を補足すると、県内33市町村の観光協会と我々箱根DMOのような「地域DMO」も含めた事務局長会議というのを年3回やっているのですが、次回11月

頃の会議で、どういう業務が県から移管されて、その予算がどうなるといったところの話がされる予定です。

さきほど内田委員の質問にあった国との連携についても、DMOをやるということは、インバウンドの部分で国家戦略を理解して、取り組むということになります。ですので県とかながわDMOの取組については、地域としても非常に期待しているところです。我々箱根町においては県の方針、ひいては後藤委員の関東運輸局、観光庁と同じ方向を向きながら、取組んでいきたいという意向です。

## ○ 柿島委員

(1)「満足度」の数値目標の変更(資料2-1 2(1))に関して、満足度の評価を5段階から11段階に移行されたとのことですが、さきほどの説明では詳細に把握するためとありましたが、背景には、5段階だと5や4に寄りすぎてしまうといったことがあったのでしょうか。

## ○ 事務局

「観光客消費動向等調査」と「外国人観光客実態調査」の調査票を2022年度に見直しした際に、11段階に変更しました。2021年度調査までは、①大いに満足、②どちらかといえば満足、③どちらかといえば不満、④大いに不満、⑤何ともいえない、というように、中立点の尺度を入れた5段階でした。調査票見直しの際に専門家等の助言を得て、「他者への紹介意向」の項目をNPS(ネット・プロモーター・スコア)という11段階の指標を参考に追加し、それに合わせて「満足度」の項目についても、0を多いに不満として、10を大いに満足とする11段階に変更しております。

## ○ 柿島委員

他者への紹介意向のスケールと合わせたということですね。承知しました。

## ○ 岩本委員

DMOの人材配置についても、数年の計画を示していくのがよいかと思います。やはりCMOなど専門の方に入っていただくことが、国との連携においても重要ですし、県職員の派遣や人件費についてなどを含めて、当初より想定して取り組んでいるということを記載するのがよいと思います。

## ○ 事務局

ご指摘のとおりだと思います。今年度県の職員を3名ほどかながわDMOに派遣しております。DMOの新しい業務であるインバウンドの一元対応窓口業務を担当する専門人材も2名ほど採用しています。これから徐々に様々な業務をDMOに移行するに当たって、職員体制についてもしっかりと作り上げていきます。

○ **古賀会長**

いろいろご意見をいただきました。今回の提示された計画の変更内容について、案の通りでよいか、決を採りたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○ **古賀会長**

それでは、事務局案の通りとします。よろしく申し上げます。

次に、議題3に入りますが、オーバーツーリズムは最近いろいろ問題になっているので、議題に挙げさせていただいたのだと思っております。一般的なご意見をお伺いしたいということですので、よろしく申し上げます。

(資料3に基づいて事務局から説明)

○ **古賀会長**

ありがとうございました。オーバーツーリズムについて、なにか参考となるご意見や現場でのお話はございますか。

○ **亀井委員**

先週土曜日に、日中車で鎌倉の周辺を通ったのですが、渋滞で大変でした。車で通っただけでもそのように感じたので、住民の方はもっと大変であると思われれます。アクアラインのようにロードプライシングを考えないといけないと思うくらい、まったく進まなかったのですが、そのあたりの取組状況について教えていただきたい。

○ **事務局**

観光行政は深く交通にも関わる必要がありますので、我々も観光部門としてしっかりと把握しなくてはならないと思っています。以前、鎌倉でのロードプライシングや、入ってくる観光客を抑制する動きがあったことは承知しております。ただし、実際問題としては難しい部分が多かったと聞いています。また最近、新たな局面になって改めて内々に検討しているというようなことは聞いておりますが、大変申し訳ありませんが、正確な情報を持っているわけではないので、これ以上のことは申し上げられません。

○ **岡崎委員**

オーバーツーリズムの未然防止および抑制について県とDMOを含めての役割を明確にすることが大切だと思います。確かに県内では箱根と鎌倉が大変ですが、来訪者の層/種別と時期を把握することが平準化にもつながります。平準化の話でいえば、ウイークデイかウイークエンドなのか。参考までに、横浜はレジャー目的の方はウイークエンド集中で、ウイークデイにはほとんどいない状況です。どういう方がいつどこに来られて

いるかということが把握できているのであれば、その方々にどうやって事前に情報を届けるかということと、ウィークデイとウィークエンドでの受入側の対応を変える等、ご理解ご協力いただくことを県として指導していく、提案していくというのも、ひとつの解決策であると思います。

## ○ 槻委員

この件は、さきほどの資料1の10ページ、11ページ「(5) 外国人観光客の誘致を図るプロモーションの推進」に関連すると考えます。ある調査によると鎌倉に来るインバウンドの方の情報収集においては、自国の方のSNSが1番の情報ソースになっています。インバウンド向けのプロモーションや広報において、若干ネガティブな情報になる可能性があります。混雑情報やマナー啓発等を各種発信のなかにも取り入れて、各国のSNS発信者に届く工夫が必要です。それが、いま岡崎委員がおっしゃられたことの具体的な取組みに繋がると思います。また、実際に実施していることがあれば、教えてください。

## ○ 事務局

インバウンドに向けて、外国語観光情報ウェブサイト「Tokyo Day Trip-Kanagawa Travel Info-」を設けていますが、県内のオーバーツーリズムと言われているような混雑している場所の事例をもとに、場所を特定せず一般論というかたちにはなりますが、マナー啓発を行っているところです。

## ○ 柿島委員

数のコントロールのほか、旅行者の意識に働きかけるということも重要だと思います。我々公益財団法人日本交通公社と(株)日本政策投資銀行と継続して実施しているインバウンドを対象とした意向調査では、2019年の時点で、半数位がオーバーツーリズムの現象を感じており、それに対して不満を持っているということがわかりました。一方で、観光を通じて、日本のコミュニティに貢献したいという意思も7~8割程度存在します。また、調査結果からは、意識の高さに対して、実際に何か行動している人の割合は低く、意識と実態には乖離があることがわかりました。なぜ乖離しているのかについては、資料1の8ページ「イ サステナブルをテーマにしたツーリズムの促進」と関連してきますが、サステナブルに貢献できる商品、体験、プロモーションというのが、まだ用意できてないところにあるのかと思われます。オーバーツーリズムはマイナスのインパクトですが、地域に対してプラスの影響が与えられるという外国人旅行者の地域への貢献意向に働きかけられるようなことを合わせて用意することも、数のコントロールとあわせてできるといいのかなと思います。

## ○ 岡崎委員

柿島委員の意見に同意見なのですが、オーバーツーリズムの課題として、実はサステ

ナブルツーリズムと表裏一体ではないかと思えます。サステナブルの意識を持ったうえでの旅行とはこう楽しめるとか、旅行者のこういうアクションが旅行地を守ることにつながるのだということを啓発していくことも、行政ができることの一つなのではないでしょうか。

## ○ 古賀会長

ありがとうございました。

結論づけるものではないので、参考にしていただければと思いますが、問題が変わってきた段階ではないかと思っていて、かつて、国で観光週間を確か30～40年前位に始めたのですが、当時は観光客を集めるためではなく、観光客のマナー育成のためとして、観光客が増える前の5～7月ごろにやっていました。それがいつの間にか夏休みになって、観光客を集めろみたいな観光月間になってしまったのですけど。

昔は紙袋を観光地に配ったりして、観光客のマナー向上を直接訴えていた頃もありました。今は時代が違うのでなかなか難しい部分もあると思いますが、観光客のマナーについてしっかりと観光客に対して伝えていく、観光事業者自身が訴えていくことも大事だなと思うところです。

今日は、あまりご議論いただく時間はありませんでしたけども、また何かありましたら、県にお伝え願えればと思います。

議題3はこれで、よろしいでしょうか。次の議題4、その他をお願いします。

(参考資料4に基づいて事務局から説明)

## ○ 古賀会長

ありがとうございました。ただ今の説明について、なにかご質問ありますか。

(質問なし)

## ○ 古賀会長

以上で、今日の議題はすべて終了いたしました。

最後に、明日までに行う、県のホームページに掲載する「審議速報」についてです。本日の開催概要としまして、①開催日時、②開催形式、③出席者氏名、④審議の議題及び結果について掲載をいたします。議題及び結果については、本日の議題(1)～(4)について「事務局から説明を受け、質疑応答、意見交換を行った。」とだけ記載させていただきます。よろしいでしょうか。

(異議なし)

○ **古賀会長**

それでは、説明した内容で「審議速報」として掲載をいたします。

以上をもちまして、本日の審議会を終了させていただきたいと思えます。ありがとうございました。

以 上