

令和2年12月9日

鈴木委員

最初は、質疑を午前中から聞いていて、1件提案したいことがあり、少し質疑させてください。

一つは、先ほどお話あったように県有施設に来ている方は例えば、国の基準ではこうです、だから大丈夫ですという答弁だった。しかし、施設で座っている人から見れば、こういう状況で大丈夫かと誰しも思う。私自身もあるところへ行ったときに、大丈夫です、今日はポップコーンを食べなければ大丈夫ですみたいなことを言われた。ところがつくづく思うのですが、南紀白浜空港だと、待合室で3密可視化を行っていて、二酸化炭素の濃度で、窓を開けるかどうかということのを可視化しているのだ。よく考えてみたら、黒岩知事がこのLINEをCEOの方と一緒に横浜スタジアムで、二酸化炭素の実質的な試験を行っているのではないか。こういうノウハウを基本的に持っているのであるならば、県有施設として可視化すべく、3密回避の可視化をしっかりとすべきではないかと思いますが、いかがですか。

マグカル担当局長

おっしゃるように、ルールとして100%以内になったからといって安心感を持って観客の方に来ていただくためには、可視化ということは重要な要素なのだろうと思っています。今まで我々が行ってきたのは、先ほど文化課長が答弁したように、専門家に現地を見ていただいて、その際にここの施設は何分間で全ての空調で空気を100%換気できますなどといったことを踏まえて、ではこういう形でということを行ってきました。それをもって、例えば、観劇中は皆同じ方向を向いてしゃべらずに見ている分には、マスクをしていれば安全ですということを専門家から聞いて、それを基にガイドラインをつくって行ってきたということです。今、提案がありましたので、その辺りはまた庁内でもいろいろと情報を共有させていただきながら研究はしていきたいと思っています。

鈴木委員

専門家からの話を全員に幕間なり開始前に言うわけではないではないか。座っている人からすれば大変な恐怖なわけだ。今日私は、こちらの常任委員会だからこういう提案をしたが、こういうことに対して、全庁として具体的にしっかりとしたノウハウをある程度持っているのであるならば、国にも出しているわけだから、そういうものを使って行っていただきたい。

その中で、久方ぶりに観光かながわNOWを見てホームページでいろいろな思いがあって、質疑をさせてください。

一つ、先ほどから観光企画課長から何回も答弁あったように、私の提案でということでアンケートを取っていただいた。無理言ってアンケートを見せていただいた中で、何かすごく気にかかることが何点かあるのです。その一つは、アンケートの話をする前に、決算特別委員会で観光企画課長から答弁あった民間事業者のAPIとの連携ということで、観光かながわNOWのホームページで、食べる×遊ぶ×泊まるというところのリンクからジャンプをするカウント

をしっかりとしていきますということだった。ところが、見てみると、食べる×遊ぶ×泊まるというところのリンクからジャンプすると思えない。言っていること分かりますか。

観光企画課長

分かります。

鈴木委員

要するに、ここからジャンプするかどうかということは、カーソルをそこに持って行かないと分からないではないか。これは何か考えたらどうか。

観光企画課長

私も、初め、このページを見たときに、食べる×遊ぶ×泊まるという、ここをクリックするとは少し思わなかったもので、そこは違和感を持っていました。改善に向けて検討したいと思います。

鈴木委員

違和感を持ったらもっと早く行ってください。

その中で、左側のメニューと書いてあるところにうっとおしく、やたらいっぱいイベントなどがあるではないか。これと右側の本文に対する兼ね合いはどのようにになっているのか。左側のパノラマと右側にいろいろいっぱい書いてあるではないか。マップがあつたり、かながわ屋があつてみたり。これはどのような整合性を持たせているのか。左側にあるものが本来なら右側に入っていないといけないのではないか。このように左側にうっとうしく並べていなくて、例えば、ここに出てきているかながわベストチョイス、このようなことを書かないで、かながわ百選と書けばいいのに、ベストチョイスなどと書いてあるから、ここと下と何が違うのか。それでまたこの新着情報の中に物産などとまた書いてある。要はこのホームページの中できちんとした整合性が持たれているのかと私は思うわけです。どう思いますか。

観光企画課長

もともとこの観光かながわNOWはパソコンで見るというよりは、スマートフォンで見やすい形で今体裁を整えています。なので、パソコンで見るときは少し見づらい部分もあると思いますが、そこはトレードオフの関係なので、善処するようにしたいと思います。また、この右側にある部分は、ここが案内先となっていていろいろなページに飛ぶようになっているのですが、ベストチョイスという言い方が適当なのかどうかも含めて検討させてください。

鈴木委員

このかながわ県民割キャンペーンについて何で知りましたかというところで、ホームページを見てというところがベストツーなのだ。ということはこのかながわ県民割の中のアンケートではこれを年中見ている人が、スマートフォン、パソコンということではなく、ホームページを見て基本的には決めているということだ。その中で見ていると右に左に何かすごく情報が飛んでいて、例えば、かながわ屋についても、かながわ屋をクリックしたからといって、別にここからかながわ百選に飛ぶわけではないわけだ。だから何のためにかながわ屋情報などというページがあるのか。三つ、四つも何か新着の情報などと言うよりも、具体的にかながわの名産 100 選をアピールすることが大事なのではないかとい

う整合性がどこで取られているのだろうと、このホームページの中を見て私は思ったのだ。どうですか。

観光企画課長

まず、先ほどのアンケートでホームページを見たというのは、恐らくスマートフォンから見た方も多いのかと思います。見る伝達手段としては、スマホをターゲットにしたほうが伝達しやすいと思っていますので、基本はスマホで見ると考えています。

確かに委員おっしゃるように、当然パソコンから見る人もいますので、その辺りはこのホームページを改正するコストと見合いなところもあるので、そういったことも総合的に含めて検証させてください。

鈴木委員

あともう一つは、この前から再三言っていることで、かながわ再発見の再発見は誰が行うのか。

観光企画課長

再発見していただくのは基本的には県民の皆様にしていただくものだと考えています。

鈴木委員

それをどう収集するのか。これを見ている限りでは、かながわ再発見はつるの剛士さんが写っているのと、何か酒があるのが出てくるだけではないか、かながわ再発見のページへアクセスすると、三つぐらいしか載っていないではないか。再発見はこれだけでいいのか。つるの剛士さんの動画で12万回というのは、多分動画だから見たのでしょうか。それ以外のところは動画など一つもなく、三つか四つぐらいしかないが、県西部のところにおんりーゆーも書いてあるけれども、別にこのおんりーゆーが再発見でもないではないか。それと、二宮を訪ねる旅などについても再発見というものは何ですか。

私はそれは発見だと思う。再発見という定義は、そもそも発見があってそれが新たにこのように進化しましたということが再発見というのだ。発見というのは、あったというのが発見だ。このページを見ていて、再発見という言葉が本当に正しいのかどうか。確かにつるの剛士さんの動画は、鎌倉再発見だろう。ほかのところは何か、酒にこだわっているわけではないから、何ていう酒なのか分からないが、酒などというのは別にこれは発見ではないのか。ほかの横浜市金沢区の水族館も別にあるではないか。これをもっと深堀りするなら再発見だろうが、ただ切符を買うこと自体は別に再発見でもなければ何でもないではないか。再発見ということについて、どのように考えているのか。

観光企画課長

再発見の言葉の使い方ですが、基本的には県民の方に神奈川県の魅力を知っていただく。当然、県民の方は神奈川県内で知らないこともあるし、知っていることもあるのですが、それを含めて再発見と呼ばせていただいています。再発見については、今回のかながわ県民割にとどまるものではなく、先ほど答弁させていただいたとおり、今年だけではなくて、今後県民の皆様に変更して神奈川県のおよさを知っていただきたいという思いを込めて再発見と呼ばせていただいています。

鈴木委員

それを分かるのはホームページを作成している観光企画課長だけだ。見ている人が分かるわけない。920万人の県民全員が見ているかどうか分からないが、再発見というのだから、とてつもないものが出てくるかと思ったけれども、別に新カラーが出てこなくてもいいのではないのか。つるの剛士さんのことはこれ以上いろいろ言わないが、かながわ再発見は、800万円もかけて、このようなものが本当に再発見なのかどうかと私は思うけれども、TBSで放映しているみみたこ聞いたほうがもっとよく分かるぞと、私は思うわけです。

この中ですごく気にかかるのは、今言ったように、再発見なのか、発見なのかということで見たとすれば、発見というものが例えば、ここにあったとしたならば、そこには読者が相当いろいろなアクセスをしようとすると思うのです。だけれどもそういうページはこの左側のバナーにはない。逆に、再発見と発見というようなものは両輪で、発見があつて再発見があるというのであるならば、そういうものをつくっておくこともすごく大事だろうと私は思ったわけだ。

その中ですごくびっくりしたのは、どのような観光をしましたかという中に食べ歩き、景勝地の神社仏閣巡り、温泉に入る、この三つぐらいがこういう形で出てきた。それと併せてショッピングです。そうすると、このページを見たときに、少なくともこれは先ほど観光企画課長がおっしゃっていた二百何十人ぐらいということなのでデータをいただいたが、二百何十人の中でもこのような圧倒的なフィールドがあるのであるならば、この観光かながわNOWの在り方そのもの自体は、例えば、温泉特集、観光でも神社仏閣特集というような、より詳細なものを左側にバナーか何かに入れたほうがいいのではないかと思うわけです。どうですか。

観光企画課長

基本的に今回のアンケートは、まだ集計できていないので、それを踏まえてという形になろうかと思いますが、我々としても今回のアンケートも含めて、今3回目途中まで、取っています。委員に言われたものと別に、そういったものを本来は分析してページに反映していかなければいけないと思っています。ただ、今、観光部は新型コロナウイルス感染症シフトということのでかながわ県民割、GoToトラベルへの対応、新たな観光の仕方、そういったことに今注力をさせていただいて、十分な分析ができていないということは我々も自覚しています。なので、一息ついたらという大変ですが、その段階で改めてそういったアンケートも全部分析をさせていただいて、何に興味があるのかといったところを注意してホームページをつくっていきたいと考えています。

鈴木委員

もう1点、とても気にかかっていることは、県下にDMOはどれぐらいあるのか。県は箱根でDMOにいろいろ聞いて行っている。県下のDMOは33市町村の中でどれぐらいあるのですか。

観光企画課長

正確な数字は分からないのですが、地域連携DMO、地域DMO、広域DMO含めて6か7だと思っています。それとは別にDMOではない、いわゆる登録DMOではない観光協会は各市町村にあるので、DMOという意味では6か

7かそのぐらいだと思っています。

鈴木委員

そことの連携、情報のやり取りはどのようになっているのか。多分あなた方がその中で、箱根などの著名なところは別として、ほかとはそんなに連携取れていないのではないかとすごく心配しているのだ。何なのかというと、こういう一つ一つの再発見だ発見だなどというのは、地元のDMOに聞けば出したところは当然分かるのではないか。いつまでもこれを見ていると、何で出ないのだろうか。

何も私は横浜・八景島シーパラダイスが憎いわけでもなんでもないが、何でシーパラダイスばかり出ているのかなと、逆に思っていて、すごくこの中の状況を見ていて心配したのは、何だかんだ言いながらも基本的に箱根、湯河原、横浜、鎌倉、藤沢というところになっているのです。政令市から最初に扱っている、当然カスタマーとしての政令市はすごく大事だと思っているのですが、そうすると、それ以外のところはゼロや、1となっていたときに、本当に発見、私は再発見とは言いませんが発見を本当にホームページ上でどんどん宣伝してあげないと、何のための県なのだ。私はDMOとのさらなる連携をしっかりと行ってもらわないと、こういう言い方していけないのかもしれないが、公として、観光業を支えるとは本当に何なのだと思う。

先ほど言ったが、例えば、CO2の可視化をするというだけで本来重要なのではないかと思ったりするわけです。じゃらんがあり、何々があり、みんなツールはいっぱいある。その中で何で神奈川県としてこのページを持ってそこにお金をかけているのだということのあかしというものはきちんとしなければならぬと思いますので、本当にこれは考えていただきたいと思います。

観光企画課長

地域の連携ということですが、今各地域県政総合センターに商工観光課があります。基本的に各地域の観光協会、市町村、そういったところは商工観光課が協議会をつくっていろいろ連携しています。今年に入って、各地域県政総合センターの商工観光課の方を集めて、我々としても県全体の施策の中で彼らと連携していきたいということで、今回、この観光かながわNOWにも各商工観光課がつくっているホームページをリンクし、連携させていただくという取組をまさに進めようと考えています。委員おっしゃるとおり、我々も我々だけで仕事ができるとは思っていませんので、そういった各地の市町村、観光協会と連携して、県全体を盛り上げていきたいと思っています。

鈴木委員

今回の旅行で再発見したことを記入してくださいという中に、少し気にかかることが一つあって、一つはみなとみらいの夜景がきれいだったこと、二つ目には旅行で泊まりに行くことはないが、改めて景色夜景のすばらしさに感動しましたと出ているのです。ちなみに今、ナイトエコノミーと言われるものは何をしているのか。

国際観光課長

現在ですが、コロナ禍ということもあり、外国人を日本に呼び込むということは難しい状況です。ただ、ナイトタイム、早朝型観光、これは宿泊を呼び込

むという点では非常に我々としてもコンテンツと期待していますので、彼らに対して、彼らと呼ぶには雑誌に神奈川県魅力を伝えるなどといった形で今、国、鉄道事業者、近隣の区、そういったところと連携したもので、そういった取組を進めさせていただいています。

鈴木委員

ナイトエコノミーか何か一つぐらい観光かながわNOWに載せるべきだ。おかしな話ではないか。横浜市でこれだけ賛同しているものがあるなら、そのようなきれいなものを見てもらおうという一つの戦略があっておかしくないでしょうと思ったので、改めてそういう形で言いました。

すごく心配しているのは、こういう一つ一つのデータはとても大事なことで、そこから見えるものはたった二百数十件かもしれないが、明らかに傾向は出ていると思ったので、私なりにそういう意見を述べさせていただきました。その中で、先ほどからここで行っているのは、スマートフォンだと言っているが、スマホであるなら、神奈川県観光として、SNSを何で行わないのか。

国際観光課長

まず、インバウンド向けのSNSとしては、フェイスブック、ツイッター、インスタグラム、フェイスブックでいくと7万7,000人のフォロワーがいるという状況です。

国内については、今神奈川県観光協会がフェイスブックをつくっており、こちらのほうで神奈川県観光情報を国内向けに直しているという状況です。

鈴木委員

基本的には、もちろん県の観光業界は、データなどいろいろ持っていると思いますが、先ほどから観光企画課長にも答弁いただいたが、これから発見が上がってきたときに、そのような系統を持っていないと、すごく困らないかと思って質問したのだ。いかがですか。

国際観光課長

今我々もデータの分析をしていたのですが、そこをいわゆる情報発信等にうまく反映できるということがなかなかできていませんでした。今年度いろいろSNS等含めて検証分科会を行い、エリアごと、国ごとにコンテンツに興味があるものが違うのだということが改めて分かりました。Tokyo Day Tripは、アクセス分析という形では非常に有効なツールですが、一方でプロモーションツール、デジタルで今世界に発信できるツールということになると、ウェブサイト、SNS、これは非常に有効だと思っています。ですので、今、委員から言われたとおり、検証結果を踏まえて、できればウェブサイトに例えば、言語別に違うコンテンツを載せる、季節ごとに違うコンテンツを載せる、観光客のニーズに沿った形のものをぜひ変えていきたいと検討しています。

鈴木委員

行うとは言わないが、ウェブサイトに載せるということであつたら、私はここでもって止めておきます。

ただ、その中で先ほど答弁を聞いていて、このSNSを分析したり、アンケート調査だったり、いろいろな内容を加えるということを言っていたが、ぜひともお願いしたいことは、一回目から私がこだわっている入込客数というもの

を神奈川県は脱却してください。せめて神奈川県として、データにこだわると言うのならば、例えば、このところに出てきている家族で行かれた、家族といっても夫婦なのか、お子様がいるのかということの分析は、公が行えば行うほど、県民は先ほどから出ている事業者への支援のデータは、県が発信しなかったらどこが発信するのだと私は思っているわけです。そのデータの取り方についてももっと貪欲になってもらいたいというところをしっかりと出していただくことをお願いしたいと思いますが、いかがですか。

観光企画課長

まず、入込観光客数調査についてですが、どうしても経営面でいろいろ比較したいということもあるので、それ自体は続けさせていただきたいと思っています。それとは別に様々なアンケート的な調査については今も消費行動調査、外国人も含めて行っていますが、そういったものに加えて、今後、PDCAサイクルを確立していく上で、必要なデータを取って、それを分析していくという作業は当然させていただきたいと思っています。それは、前回の常任委員会で魅力創造協議会の分科会からの報告も説明させていただいたように、今、まさに観光施策を効率的かつ効果的に行っていくためには、データの分析は不可欠だと考えていますので、そういったことは委員御指摘のとおり、実施していく方向で考えたいと思っています。

鈴木委員

まとめに、前回の予算のときに、よくぞここまで書いたなと思った、EBPMが出た、エビデンスポリシーです。そこまで言うのなら、県当局として、財政がそう言うのであるならば、きちんとしたエビデンスを出して、その上でこのような議論をしようではないかという思いを私もしています。KPIという中についても、本来ならKPIという数字がただ出ているだけで、下までツリーになっていなければいけない。それをあれだけは上だけ乗っかっている。それで議会は論議しているということでもいいのかと私もすごく思っていますので、今、観光企画課長から答弁いただいて、ぜひとも観光の分野からでも、ブレークスルーしていただきたいと思っています。