

令和4年7月12日

渡辺(ひ)委員

公明党の渡辺でございます。よろしくお願いします。

私のほうからは、今回の委員会の中で、観光条例の見直しだとか、あと計画の改定、これが議題だと思いますけれども、それに関連をして、視点を少し絞りまして、観光の危機管理について、まず聞きたいと思っています。

本県でも、観光に伴う災害とか感染症とか様々あります。それに対して、どのような取組をしているのかということで、何点か質問したいと思いますが、所管のほうでは、観光事業者のための災害対応マニュアルを作成したと承知しておりますけれども、このマニュアルの所管部局並びにその内容について、まず初めに確認をしたいと思っています。

観光戦略担当課長

観光事業者のための災害対応マニュアルは、国際文化観光局が作成をいたしました。観光客は、神奈川県土地勘がほとんどないことから、観光客の安全を確保するため、観光事業者は、災害情報や地域の危険情報等を把握し、観光客への説明や避難誘導等を行うことが求められます。そこで、観光事業者が災害発生時に観光客に対して円滑に対応するための手引として、観光事業者のための災害対応マニュアルを作成したものです。

災害の基礎知識や災害時の対応、具体的には、突発的な災害として地震・津波、火山災害・テロ、予測できる災害として風水害・土砂災害、雪害・感染症の4つに大別して記載しております。

渡辺(ひ)委員

分かりました。改めてもう少し聞かせてもらおうと、ちょっと私が気になっているのは、こちらの部局が作ったということなので、それまではどちらかというと、災害対応というのは他部局が主体になって、様々取り組んできたということだと思ってしまうので、その辺、一定の理解を示すんですが、それにしても、例えば観光振興条例ができたのが、先ほど審議がありました平成21年、そして22年4月施行と。なおかつ計画のほうで、平成22年から計画が組まれていると。かなり前から条例も計画もあるという中で、災害対応ってすごく大事だと思うんですが、マニュアルの作成は令和2年4月から作成ですよ。このような時期になった理由って何かあるんですか。

観光戦略担当課長

2020年1月にこのマニュアルが作られました。2020年にオリンピックが開催されるということで、国外からも国内からも多くのお客様が神奈川県を訪れることが想定されるということで、この機にもし起こってしまったときに、速やかに動けるようにということで、2020年1月に災害対応マニュアルが作成されたのではないかとこのように思料いたします。

渡辺(ひ)委員

確かに災害の内容からすると、神奈川県ではいつ起きてもおかしくないような内容が記載してされているわけですね。テロを除けば、風水害だとか雪害だ

とか地震、津波、こういうのは当たり前で起こっておかしくない。そのマニュアルが令和2年というのは、少しやっぱり遅かったような気がします。

ただ、今の御答弁を聞いていると、インバウンド需要がぐっと伸びてきて、特にオリパラに向けてインバウンドがさらに増えるというようなことなので、国内観光客だけではなく、特に外国人観光客のための備えという意味で、改めて作成をしたんだというふうに理解しましたがけれども、時期的には、本当はもっと早くからやっておって、備えができておればよかったなという気がします。というのは、マニュアルを作っても、実際はその後にコロナの問題とかがあって、周知徹底が図れていないというような認識が私自身はあるんですが、こちら辺については、どのように今まで周知を図ってきたのか、また、今後どのように図っていくのか、教えてもらいたいなど。

観光戦略担当課長

まさに2020年1月に作成をいたしまして、翌2月から、その周知のために説明会を予定しておりました。現に2月には、小田原と横浜で2回ほど説明会を行いまして、観光事業者、そして、自治体ですとか観光協会の方々も御参加いただいた内容になっているんですけども、まさにその2月に行った同時期にコロナの感染が拡大してまいりました。このため、県も令和2年から全庁を挙げて感染症対策に取り組むことになりまして、また事業者も、観光客が激減する中、経営維持と感染症対策など目前の課題対応に追われて、安全対策の周知機会をつくるのが難しくなりました。

しかしながら、委員が御指摘のように、今現在、旅行需要の回復機運が少し見られるという中で、この機を捉えまして、今後、観光関連団体を通じて、マニュアルの周知を図ってまいります。

渡辺(ひ)委員

しっかり周知を図ってほしいと思うんですね。ただ、この間、我々はコロナ禍の中で、一般県民も含めて、様々な生活環境の変化というものに対応したんだと思うんです。例えば、県の施策をいろいろ聞いていると、かなりの部分で、コロナだからできなかったとか、コロナでこんなことが遅れてしまったとかという御答弁が多いんですけども、今の周知という話をしてみれば、我々も例えばオンラインを活用して、Zoomだとか、いろんな形ができるようになりました。一般人ですら、そういうことが活用できて、Zoomなんか500件まで無料でできるわけですよ。それ以上お金を使えば、1,000件だとか5,000件だとか活用できる。だから、そういう新しい取組というものも、しっかりやっぱり同時並行でも、私はやるべきだったと思うんです。そうすれば、どこかで集まってもらうだとか研修会ということじゃなくて、県庁を中心にして情報発信をして、より多くの方々にそういうものが周知徹底できる、そういう環境整備もできたんじゃないかなと思うんですね。その辺も含めた取組も、しっかりお願いをしたいと思うんですね。

その上で、このマニュアルというのは、実際何部作って、何部配布しているんですか。分かりますか。

観光戦略担当課長

部数といたしましては1,260部、当時は作りまして、現在では、在庫は数部、

観光課にあるというぐらいのもので、配布の部分についてはほぼ完了しております。

今は、県のホームページで、PDFで落とし込めるようにデータを格納いたしまして、そのURLを告知宣伝する等々の形で、今は周知を図るというふうに考えております。

渡辺(ひ)委員

今の御答弁というのは、私、今さっき言った質問と同じだと思うんです。神奈川県観光事業者、個別で見れば、1,260件の部数かな、1,260なんていう数じゃないわけですよ。その数が個別にそういうものが行き渡らなきゃ、本来はいけない。それを今回は、オンラインを活用してみた、ネットですか、やるのであれば、それはやっぱり、もともとそこを含めて、デュアルでやるべきだったなと私は思うんです。

さらに私が心配するのは、今後もさらに周知を図るという御答弁ありましたが、これも、周知すれば済む内容じゃないんだと私は思うんです。県のホームページ見ると、今御答弁あったように、マニュアルが出てきます。マニュアルが出てくると、そこにチェックリストってありますよね。このチェックリストというのは、一事業者が、こういう備えをしましょうよ、しましたかというチェックをするんだけど、それを具体的に決めないと、要は災害マニュアルとしては完結しないわけですよ。そうなってくると、周知ということもそうだけれども、それを実行させる取組がなければ、要は実行性が担保できない。その上で、今後周知をするという話でしたけれども、実際に、例えば何とか観光協会に所属している事業者が何名もしくは何社あって、そのうち、チェックリストに基づいて、しっかりした体制整備がどこまで進んだかなど、進捗管理というのは、やるおつもりはあるんですか。

観光戦略担当課長

現在は、周知をするというところで、そういう段階において、これが周知徹底できたかどうかというところのチェックの部分については、今のところ、そこまでのところにはありません。周知するパートナーとしましては、神奈川県旅館ホテル生活衛生同業組合、こちらがほぼほぼ全県の宿泊事業者を網羅するところがございますので、どのような形で周知をできて、また、どのような形でそれが出せるかどうか、そういったことが可能なのかなのかも含めて、組合とよく話し合いながら、皆様方に活用できるような情報発信及び周知の仕方を相談してまいりたいと思っております。

渡辺(ひ)委員

ぜひ、今言った御答弁のことはお願いをしたいと思います。しかしながら、やっぱり観光に対する災害対応、危機管理からしますと、今御答弁された団体だけでは、やっぱり全て網羅できないんだろうと思うんです。宿泊される方だけが観光客じゃなくて、やっぱり訪問して観光する方々がたくさんいらっしゃる。そうすると、それに関連した事業者に対する徹底だとか周知、これもやっぱり行っていかないと駄目なんだと思うんですね。その辺も併せて幅広にできる体制、もっと言うと、効率的にできることをやっぱり考えていただきたいなど、これは要望ですが、させていだきたいと思うんです。よろしくお

願います。

その上で、時間の関係もありますので、今、そうはいつでも県のほうは、様々な計画だとか、今言った災害対応マニュアル以外、所管の別の方々がつくっているようなたくさんの計画があると思うんですね。これがしっかりリンクすることが、すごく私は大事だと思うんです。その上で、そういうことをしっかりさせるためには、部局横断的に、いろんな関係部局と連携を取らなきゃいけないと思うんですね。災害部局もあるし、県であれば、市町村ともしっかり連携を取らなきゃいけないし、そうなってくると、そういう関係機関と連携する上での観光部局としての役割というのは、どのように今現在考えていますか。

観光戦略担当課長

観光危機管理の中の段階では、最初に減災という場面がありまして、その次は観光に対する備え、それと、実際に災害が起きたときの救援活動、現場のところが入ってきて、最後は、復興のためにどういうふうにしていくのかというのが、基本的な観光危機管理の中の段階になろうかと思っております。

観光部門といたしましては、備えをどういうふうにしたらいいかという2番目の部分と、それとあと、復興に対して、傷んだ観光地をどうやって戻していくのかというところが、観光部門としては、大きいだろうというふうに思っております。しかしながら、減災、建物の耐震みたいなことはやっぱり、こちらは減災に当たりますし、実際に災害が起きたときの救援活動の部分について、こういったところでも、くらし安全防災局と連携をしながら、観光部門としては、実際に観光施設、宿泊施設等のパイプがありますから、そこと連携しながら情報発信をしたりとかという形で連携していきたいと思っております。

観光部局としては、2番目と4番目のところが主なステージになると思うんですけれども、それ以外の部分についても、部局と連携をしながら、事業者の皆さん方に情報発信をさせていただきたいというふうに考えております。

渡辺(ひ)委員

今、御答弁あったと思いますので、しっかりお願いをしたいと思いますが、2番目、4番目ということに対して、2番目のほうについては、先ほど質問したので、しっかり進捗させてほしいと思うんですけれども、4番目と言われたことの復興ですね。これについても、逆に言うと、各地域での取組だとか各企業の取組、実際はかなり遅れているんだと思うんですね。もうちょっと具体的なことを言うと、行政が持っている防災計画だとかいうことだけではなくて、復興ということになると、企業だとかこういう団体がつくる、今度はBCPという話になると思うんですね。自治体行政もそうですけれども、民間のこういう企業体のBCPがどこまでできているか、把握はある程度されていると思うんですけれども、本当に遅れている部分があると思うんです。これは観光振興の部局だけでできる話ではないので、他局と連携してやっていかなきゃいけないと思いますけれども、その辺もしっかりお願いをしたいなと思います。

その上で、そうはいつでも、観光の条例の見直しだとか計画の改定がありますので、今私が質問しているような観光危機管理、これについて、どのように位置付けるのか、最後に答弁いただきます。

## 観光戦略担当課長

観光客の安全対策の取組につきましては、現在の条例では、誰もが安全かつ容易に観光旅行をすることができる環境の整備が図られるよう講ぜられなければならないとあり、計画においては、災害等の発生時に観光客が被災状況や避難所等の必要な情報を取得できるよう、ホームページや災害時のプッシュ型情報アプリの活用など、外国人を含む観光客向けの防災・災害情報を充実することとしております。そうした中で、観光客の安全対策をさらに実効性のあるものにするためには、防災関連の部局や市町村などの地域、観光事業者等としっかりした連携が重要と考えます。こうしたことから、民間事業者等で構成する神奈川県観光魅力創造協議会や県と市町村の観光部局で構成する会議等で、改めて観光危機管理について意見交換を行い、条例の見直しや計画の改定に反映させる予定です。

県では、計画等の検討段階はもとより、災害時においても密に連携が図れるように、ふだんから市町村や観光事業者と顔の見える関係を構築してまいります。

## 渡辺(ひ)委員

ぜひお願いしたいと思います。最後に、ちょっと要望ですが、これに関連して。今言った様々なことをしっかりやることによって、先ほど質疑もありました神奈川の観光の様々なことのデータ分析をして、今後の戦略に関連付けるとい話もありましたけれども、あわせて、体制整備をしっかりと行った上で、神奈川の観光のPRとして、神奈川は本当に安全なんですよ、危機管理についても、こういう体制をしっかりと各事業者並びに団体が組んでいますよ、そういうことによって、安心して神奈川に来てください、こういう観光振興に対する情報発信をやっぴりできる体制を組むべきだと思うんです。今言っている状況では、なかなかそこまで見える状況じゃないのかもしれませんが、そういうことも、やっぴり観光振興戦略のうちにしっかり入れるんだと、条例で計画に落とし込むみたいな答弁がありましたけれども、やるのであれば、その上で、そこまで発展させて取組をぜひお願いしたいなということを要望させていただいて、この質問は終わります。

次に、時間があまりありませんのであれですが、ねんりんピックかながわ2022について、何点か質問させてもらいたいと思います。今回、資料では、約1万人程度の選手の方々が来られるということだったので、そこでやっぱり大事なことは、先ほど周知という話もありました、機運醸成という話もありました。それも必要ですけれども、来られた方々の移動だとか宿泊施設に対する配慮、また選手たちのおもてなし、これが非常に重要だと思うんですね。神奈川でやってよかった、神奈川に行ってよかった、そのことによって、今言った後々のリピーターとしての観光振興にもつながるという意味もあるんだと思うんです。

そこで、今言った点について絞ってお話を質問させてもらいますが、まず宿泊施設の選定、これ非常に重要だと思うんですね、泊まる場所ですから。どんな選定をしたのか。また、選手たちが、チームだったり県だったり、様々あると思いますけれども、そういう選手たちの宿の設備というか配置、配宿というんですか、はどのように考えていらっしゃるのか、教えてもらいたいと思

ます。

ねんりんピック課長

ねんりんピックに参加する選手等が泊まる宿泊施設については、参加者が安全、快適に過ごせるよう、防災面や感染症対策ガイドラインの遵守等を基準に選定をしています。配宿については、少しでも地域経済に寄与することを考慮して、県内全域のホテルを対象とし、原則として交流大会会場に近い県内施設を選ぶこととしています。また、宿泊施設には、それぞれ宿泊費のランクがありますので、参加者の希望を調査した上で、できる限り希望に沿ったランク等で配宿を行います。

渡辺(ひ)委員

これはもう、配宿の状況というのは、6月中にエントリーというか、どこの誰が来るよという応募がありましたね、取ったと。大分進んでいらっしやるんでしょうか。

ねんりんピック課長

現在、来県参加意向調査というものをやっておりますが、それが、7月19日が期限になっておりますが、その段階で選手の希望というのが分かってきますので、それを踏まえて、我々のほうで、どこのチームをどこのホテルに配宿するというようなところを検討するという流れになっています。

渡辺(ひ)委員

しっかり希望に添えるように、よろしくお願ひしたいと思います。それでは、食事ですけれども、大会期間中の食事の提供、この辺はどのようにになっているのか。何か県として特段配慮するような取組があるのかどうか、その辺も併せて御答弁願ひます。

ねんりんピック課長

選手等へのおもてなしの観点から、総合開会式や交流大会会場での昼食として、県産品食材を使った献立や神奈川名産100選をモチーフにしたイラストによるオリジナルデザイン外箱など、工夫を凝らしたお弁当を提供します。

また、本県の場合、ビジネスホテルのような宿泊のみを目的とした施設が多いことから、夕食の提供ができないケースが過半数を占めます。そこで、地元の市町などに、周辺のマスク飲食実施店認証店舗である食堂、レストランなどの情報を提供していただき、選手等に食事マップなどの形でお伝えし、地元の有名な店や自身の好みに合った店を選んでいただいて、夕食を楽しんでいただきたいと考えています。

渡辺(ひ)委員

次に、報告書にもありましたけれども、競技用具だとか手荷物、その配送について調整を行っているということでしたが、どのような調整を行っているのか、この辺確認したいと思いますけれども、よろしくお願ひします。

ねんりんピック課長

過去の大会の総合開会式は、収容人数が多い屋外の総合競技場で開催されることが多かったことから、サブグラウンドなどを手荷物置場として活用していましたが、かながわ大会は屋内施設である横浜アリーナで開催するため、荒天による中止の可能性は小さいものの、収容スペースに限りがあり、会場への手

荷物の持込みが困難な状況にあります。また、原則、公共交通機関を利用して横浜アリーナまでお越しいただくため、選手等の負担軽減のためにも、できる限り当日会場へ持ち込む手荷物を減らす必要があります。

そこで、自宅から本県が用意する宿泊施設への競技用具や手荷物については、事前に配送していただくことを推奨し、その配送料は県・政令市実行委員会が負担することとしました。

渡辺(ひ)委員

また、資料の中にありましたけれども、交通費については実費相当額をチャージしたＩＣカードを支給すると、このように記載がありましたけれども、なぜこのような対応をするのか、また費用はどうするのか。あわせて、地方から来た方々は、なかなか公共交通機関を使うといっても、分かりにくいことから不便な点があるんだと思うんですけれども、これについては、どのような配慮をされるのか、併せて御答弁を頂きたいと思います。

ねんりんピック課長

かながわ大会の総合開会式の会場付近は、大型バスの乗り入れが難しく、全ての方を専用バスで送迎することができないため、多くの方に競技会場から宿泊地まで、公共交通機関による移動をお願いする必要があります。しかし、総合開会式前後に全国から集まった大勢の選手等が移動することにより、新横浜駅や主要な乗換駅では、券売機や改札口周辺の混雑が予想されることから、よりスムーズな通過が可能となるよう、ＩＣカードを配布することといたしました。また、専用バスを利用できず、公共交通機関の利用をお願いするといった事情から、配布するＩＣカードの費用については、県・政令市実行委員会が負担することといたしました。

選手の皆さん、公共交通機関を使うことに慣れておりませんので、約６割の方が公共交通機関を利用して移動することになります。そういった方々に対しては、あらかじめ推奨ルートや乗車時間等を御案内します。また、主要な駅には誘導員を配置するほか、コールセンターを設置し、鉄道の遅延、運休が発生した場合など、代替移動手段の御案内もいたします。

こうした対策によりまして、公共交通機関を利用する選手等のスムーズな移動に努めてまいります。

渡辺(ひ)委員

今、何点か質問させていただきました。まだまだこれから準備があるんだと思いますけれども、しっかり主体である政令市と連携取りながら、来られる方々と選手のおもてなし、しっかりとお願いしたいということを要望させていただいて、私の質問を終わります。