

令和4年9月28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、まず、先行会派からも質問がありましたが、今回の報告資料の中に県民ホールについての報告がありました。先行会派のほうでは在り方について様々質疑がありましたけれども、私のほうからちょっと角度を変えて。

今回の報告資料を見ると、ハード面としてもこの県民ホール、様々な課題等も報告されていましたが、在り方を検討するに当たっては、私はソフト面もやっぱり大事なんだなと思っています。ソフト面について、特にその中でも現状の県民ホールの利用申込み、これについての課題もあるんじゃないかなと私は以前から思っていますので、その辺を質問したいと思います。やっぱりソフトもちゃんと充実して、利便性が向上しているというのも非常に重要な視点だと私は思っています。

まず初めに、県民ホールの申込みの手続、利用実績見ると8割、9割、それなりの数字が上がっていますが、現状この手続はどうなっているのか確認をしたいと思います。

文化課長

県民ホールのホールを利用する場合ですけれども、利用を希望する月の12か月前の1日から15日までの間に県民ホールに来ていただきまして、抽選会への申込みの手続をしていただきます。その抽選会の申込み期限の翌日、つまり16日以降に県民ホールの会議室にて抽選会を開催いたしております。抽選会のほうには利用申込みをされた方の来館をお願いしております。抽選の結果、当選した方にはその場で利用申込書に記入をしていただいております。なお、抽選会以降利用が決まっていない空き日については、先着順で利用の申込みを受け付けているという仕組みになってございます。

渡辺(ひ)委員

今、ホールの申込みについては、最低でも2回足を運ぶという御答弁だったと思うんですね。これについてですけれども、県民ホールざくっと言うところのことになるんでしょうけれども、大ホール、小ホール、また会議室、様々な施設があると思うんですね。この中で会議室に来館される方は、今と同じような手続になるんでしょうか。

文化課長

会議室の場合には少し違ってございまして、抽選会がございません。利用を希望する月の4か月前の月の1日から、利用申込書の提出によりまして先着順で受付を行ってございます。ただ、利用申込書の提出は同じように窓口のみとなっております。電話ですとかファクス、メールなどでは受け付けておりませんので、直接県民ホールのほうに来館する必要があるといった申込みの制度となっております。

渡辺(ひ)委員

大ホールのほうと会議室等については、少しやり方が違うという答弁でした。

それであっても、要は県民ホールに行かないと手続ができないということで、今どきこういうネット社会だとか、ネットと言わないけれども、それ以前の電話の問題だとか様々な環境がある中で、足を運ばなければいけないという。我々県民ホールに近いので、ここからだともうそういう意識があまりないんですが、県内全域から見れば、やっぱり足を運ぶというのは非常にどうなんだなという課題があるような気がします。

それでは、確認ですが、今県民ホールの申込みについて確認をしましたがけれども、県営施設としてはそれ以外にも、例えばK A A Tだとかかながわアートホール様々あると思うんですが、それらの文化施設、これらの申込みは今言ったような来館が必要なんですか。この点に絞って確認させてください。

文化課長

文化課で所管しております文化施設、県民ホールのほかにはK A A T神奈川芸術劇場、それから県立音楽堂、アートホール、そして近代文学館がございます。そのうち、K A A T神奈川芸術劇場と県立音楽堂については、利用申込みの際の来館も必要となっております。かながわアートホールは、抽選会に参加する場合は来館が必要ですが、抽選会終了後に先着順で申し込む場合には、電話や県の施設予約システムでの申込みが可能となっております。また、近代文学館の貸会議室につきましても、県の施設予約システムを導入しており、来館の必要はございません。

渡辺(ひ)委員

県有施設によって様々、当然これは規模感の問題もあると思うんですね。費用が多額になるような施設を借りる場合と、会議室みたいなそれなりの低廉な価格で貸付けができる施設、これによって少しやり方が県内のほかのところも違うところがあるというような気がします。

今、県の予約システムという御答弁がありましたけれども、本来であれば、こういうもの、この県民ホールの中でも小さな会議室なんかは使うべきだと私は思っているんですけれども、この辺、現状の県民ホールの申込み方法、大ホールについては、恐らく費用の問題でそうなるんでしょうけれども、現在の申込み方法について県としてはどのようにまず認識をされているのか、確認させてください。

文化課長

ホールのほうは、委員がお話しいただきましたとおり、確実に利用されるといった考え方が必要で来館をお願いしておりますけれども、実際に施設を運営しております指定管理者にお話をちょっと聞かせていただいたところ、県民ホールの会議室につきましては、研修会や講習会などに利用するために1月に複数日の予約を希望される団体等が比較的多い。そのような利用者の方にとりましては、先着順で利用者が日程を確保できる現在の申込み方法は確実に研修会等を実施できるということで、今の手続に御理解をいただいているということではありました。ただ、先ほど答弁しましたとおり、同じ県立文化施設でも貸会議室につきまして来館不要としている施設がございます。今後は県民利用の意識も踏まえながら申込み方法の見直しを検討する必要があるというふうに県として考えております。

#### 渡辺(ひ)委員

当然、我々県民としては、例えば私は藤沢ですけれども、要は県の施設だけじゃなくて市の施設様々、あと商工会議所だとかそういう施設も借りる機会があるわけですから、わざわざ足を運んでということになっていない、例えば電話で予約ができる、ネットで予約ができる、こういう施設が今大半ですよ。やっぱり大ホールについてはそれなりの担保しなければいけないということもあると思いますけれども、それ以外の施設についてはやっぱり検討が必要だなと私自身は思います。

そういうようなこと、先ほど来、質疑ありましたけれども、県民ホールについての在り方検討ということで今後進んでいきますけれども、そのときには、先ほど来答弁あったような、ハードだけではなくてそういうソフト面も利便をどうやって向上させていくのか、これも併せてやっぱり入れていただきたいというふうに思いますので、よろしく願いいたします。

ところで、気になるのは、先ほど質疑ありましたけれども、その在り方の検討のスケジュール感ってどんな形になっているんですかね。これ大規模改修にするのか、建て替えにするのか、その辺も含めて、また運営方法も含めてだとかかなりいろんなことを検討しなければいけないという話になってくると、なかなかこの在り方が決まってくるタイミングだとか、その決まったタイミングによってはどうするかが決まって、それがまた本当に改善される、特にハードを中心に改善されるスケジュール感ということになると、かなり膨大な時間を要するような気がするんですが、そのスケジュールについてどのように考えていらっしゃるのか御答弁願います。

#### 文化課長

県民ホールの在り方の検討につきましては、現時点では明確なスケジュールというのは決まっておりません。まずは、いろんな方から、文化芸術に関わる各分野の専門家ですとか事業者、それから県民も含めまして幅広く意見を聞いていきたいと、このように考えております。その上でしっかりと検討したいというふうに考えております。

#### 渡辺(ひ)委員

ぜひこのスケジュール感については、現状はしようがないんでしょうけれども、今御答弁あったように、あらゆる方々にちゃんと意見を聞くということは非常に重要だと思います。その上で行政の考え方として、今までは例えばそういうことを聞くんだとある程度期間をかけないと聞けないんだという、どちらかという先入観が私はあるような気がするんですね。今こういう時代ですから、もっとスピード感を持って、ありとあらゆる方々に聞けるような手法も取り入れて、やっぱりスケジュールはしっかり、早めとは言わないけれどもつけていく必要があるんだと思います。

もっと言うと、県民ホールの改修だとか建て替え、もっと言うと、バリアフリー化されてない問題というのは、今出てきた問題ではなくて、もうかなり前から出てきていた問題で、それをまたこれから時間をかけて要は対応していくというのは、ある意味ではちょっと後手に回っているなという気がするので、逆に言うと、それが加速できる手法も含めてしっかり検討して、今までの人を

集めてやるだけの会議を何回かやるとか、そういう手法だけじゃなくて、もっと広くスピーディーに意見が集約できるというやり方も考えながらぜひお願いをしたいと思うんですね。

その上で質問に戻りますが、ソフト面で言うと、今の県民ホールの利用の申込みのほう、特に小さな会議室等についてですけれども、これも在り方検討会の対応を待ってなんて話になると、もういつになるか分からないような気が私はするんですね。これについては、今できる方策の中で、例えば電話なのかファクスなのか、もしくはネットなんてある。その中でいろんな重複申込みとかいろんなことを避けるためのセーフティネットをどうやってやるのか、こういう部分をしっかり検討した上で早急に見直すべきだと思いますが、最後に、どのように考えていらっしゃるのか御答弁願います。

文化課長

今委員のほうからお話いただきましたとおり、来館を不要とするような手続の見直しに当たりましては、幾つかの課題ですとか手続は必要になってまいります。県の施設の予約システムを利用するのか、郵送でとか電話、メールなどの受付にするのか、複数の日程を同時に予約したいという利用者のニーズがございまして、そうしたニーズを踏まえた受付方法の検討をしていくとか、システムを導入する場合には予算の確保ですとか、あとはメール等で受け付ける場合も確実に申込みを受け付けるための方法、また、手続変更の周知などの手続が必要になってきます。そのため、現時点で見直しのスケジュールを明確にお示しすることはできないんですけれども、実際に施設運営をしております指定管理者とともに、見直しにつきましてはしっかりと前向きに検討していきたいと考えております。

渡辺(ひ)委員

ぜひ前向きに検討願いたいと思うんですね。やっぱりそういう意味では、ある意味在り方の問題とは切り離してでも利便の向上という話は先にできる話だと思います。なおかつ、先ほど御答弁にあった県のデータシステムというか申込システム、これらを立ち上げたときにそういうことがセットで、要はそこにインプットされなかったこと自体は、私は課題だと思うんですね。しっかりそれも踏まえて、御検討のほどよろしく申し上げます。

それでは、次の質問に移りますけれども、観光振興計画について、先ほど来先行会派からも話がありましたけれども、私も観光審議会に入っていて、様々そこでの議論も聞いておりますので、その間、ずっとこの計画自体は、先ほど来先行会派でもあったように非常にしっかりとまとめられたものだと評価しています。

その中で、そうは言いながらもこの計画がある意味じゃ絵餅にならないように、しっかり実効性が担保されることが重要だと思うんです。このとおりにできれば非常にすばらしいことですが、それがなかなかうまく運用できないとか活用できないということになると意味がなくなってくるんだと思いますね。

そんな中で、時間の関係もありますので、先行会派と少しかぶりますけれども、ちょっと角度を変えて観光データの活用について私のほうからも質問したいと思います。

施策体系の基本施策1番が、このデータの活用ですよ。そこで、やっぱりこれ一番重きを置かれている、逆に言うと、神奈川県らしい観光振興をする上でこれがベースになる、そういう位置づけだと私は思いますので、これについて何点か質問をさせていただきたいと思います。

この中で最初に、今回資料の中にも様々データを入れ込んでいただいて御説明いただきましたけれども、観光データの活用についてはこれまでも行ってきたという認識を私はしているんですけども、これまで行ってきた上での課題について、まず整理させていただきたいと思います。

観光戦略担当課長

これまで観光施策を考えるに当たりましては、現状分析や課題の洗い出しに国や県の統計データなどを活用して収集や分析を行ってまいりました。こうしたデータは公表までに半年程度かかるものがあることや、データを把握できる単位が都道府県単位になるなど、観光地を訪れる観光客の属性をリアルタイムで把握ができないという課題がございました。

もう一つは、先般また入国の水際対策の緩和ということで2年、5年、そして撤廃みたいな形が発表されましたけれども、こうしたことで段階的にインバウンドの回復が見込まれてくる中、訪日外国人の観光客の動態分析を行う手段がないことにも、こちらも課題があると考えてございます。

渡辺(ひ)委員

その課題解決のために取り組むんだという意味で、改めてこの観光データの活用というのを一番上に出したんだと私は思うんですね。であれば、今言われた課題、これについて具体的に言うとどのように取り組んでいくのか、ちょっと御答弁願いたい。

観光戦略担当課長

まず、国内の観光客の居住地、性別、年代属性をリアルタイムに把握するのが課題だと申し上げました。こちらにつきましては、新たにスマートフォンの位置検索を活用した動態分析ツールを活用いたします。この分析ツールでは、新型コロナウイルス感染症の影響がなかった2019年とコロナ禍の観光地の人流を比較することで、新型コロナウイルス感染症の影響が定量的に検証ができます。

また、プロモーション事業におきましてプロモーション対象となった観光資源がプロモーションの前後で人流が増えているのかどうなのか、そして、イベントなどを行ったときにその人流データを把握することができますので、今後の企画内容だとかプロモーションの在り方、こうしたことの検証にも活用することが可能となります。

次に、訪日外国人の観光客の動態分析については、まずはデータを収集する必要がございますので、その方法についても検討を進めてまいります。

渡辺(ひ)委員

その上で大事なことは、例えばこの計画の中で県の役割というのが位置づけられています。そこに今御答弁あったように、しっかり情報を提供していくんだというようなことも記載をしています。そういうことからすると、このデータをしっかり集めて、そのデータを分析して提供していく。これが新たな取組

になってくるんだと思うんですけども、そこで大事なのは、先ほど先行会派の質問があったけれども、専門人材ですよ。先ほど来の質疑では、マーケティングができるような専門人材をとということに対して、それは今後の課題で、現状は分析がしっかりできる専門人材をとという御答弁がありました。私は、段階的にはそれは理解をしています。しかしながら、そうは言いながらも、この分析をする専門人材の育成というのは非常に難しい課題があるんだと思います。特に県の場合は人事異動とか様々な課題があって、その中で専門性のスキルをどうやって継続していくのかとか担保していくのか、こういう課題もあると思うんですが、具体的な分析に要する専門人材、この育成方法、どのように考えているのか御答弁をお願いしたい。

観光戦略担当課長

観光データの分析、活用を行うには、まず基本的なスキルとして今般の動態分析ツールというシステムを使いこなしてデータを把握する必要があります。こちらにつきましては、システムの提供元である事業者が実施する研修を県職員が受講して習得しております。

次に、このシステムから取り出しましたデータを分析する、こちらを分析するに当たっては、例えば表計算ソフトなどを使いこなして分析を行うスキルが必要となります。ソフトの利用に関しましては、精通している職員が他の職員に伝授して庁内でスキルの共有を努めております。また、分析に関しましては、観光データ分析を専門とする大学教授の助言を受けて行っております。

分析結果の活用につきましては、観光データを基にマーケティングを行い、地域の観光スポットを支援することができるスキルなどが想定されますけれども、委員がおっしゃるように、こちらのほうのスキルについては高度な専門性が必要なので、専門人材の育成や活用が課題であると考えております。

今後データ分析を進めながら、その活用を推進する取組について研究、検討してまいります。

渡辺(ひ)委員

まずもって、県の役割としては、その部分がしっかりしていないとやっぱり意味がないんだと思うんですね。その部分がしっかりして、いい分析結果をちゃんと関係各位に配信されないと、要は県の行った分析も活用されないという最悪の事態になるケースだってあり得るんだと思うんですね。そういう意味からすると、なかなか難しい課題になりますが、しっかり外部研修を受けながら、しっかりスキルが継続できる、そういうスキームとかあとマニュアルとか、その部分を研究しながら体制整備を整えていただきたいと思いますので、よろしくをお願いしたいと思います。

その上でちょっと視点を変えて、今回の計画の中には目指すところとして、地域の住民の理解や満足、これによって地域が輝くということを目指すと、こういう表記があります。それからすると、先ほどの質問とちょっと角度が違う、県民の満足とは違うんですが、地域の住民の満足、これについてももしっかり図っていくということだと思うんですが、これについてはどのように今後把握していくのか伺いたいと思います。

#### 観光戦略担当課長

現時点では、住民の満足度を定量的に把握できる調査がないことが課題となっております。こちらにつきましては、来年度以降、政策局で実施しております県民ニーズ調査の中で聞くことについて検討しております。また、定量的な調査を補うためにヒアリング調査などの定性的な調査も実施することも検討しております。

#### 渡辺(ひ)委員

我々も県民ニーズ調査については、報告を受ける、資料をもらうわけですよね。その中にどういう項目を入れ込むのか、入れ込めるのかだと思っておりますが、本当に県民ニーズ調査だけで把握ができるのか、こういう課題もあるんだと思うんです。これは、新たな住民満足度ということだけではなくて、今の県の調査自体にもそういう課題が私はあるんだと思うんです。そうは言いながらもヒアリングを行っていただけるとのことなので、それなんかもよく考えて県民ニーズにかぶらないような形、もしくは県民ニーズで調査できないような項目、それも検討しながら実施をしてもらいたいと思います。

その上で、さらにそれを検証した上で、今後の神奈川県観光振興を行っていくのに非常に重要な視点なので、県民ニーズ調査とかヒアリングを検証した上で、さらなる調査手法も必要であれば検討していただいて実施をお願いをしたいと思います。

次に、観光データの収集分析によって得られた結果、この結果についてどのように関係者に提供していくのか、この情報活用手法化とかその時期も含めて御答弁いただきたいです。

#### 観光戦略担当課長

観光データの分析結果につきましては、まずは神奈川県観光魅力創造協議会等を通じまして関係者の説明会を本年度中に行うことで提供いたします。また、観光に係る地域活性化事業を行う民間事業者、そして市町村等の各地域の観光振興の主体並びに県庁内の観光関連施策を所管する部局に対しまして、それぞれの要望に応じたエリアデータや分析結果を提供できますので、必要に応じて対応し、観光関連の各主体の取組を支援するために活用してまいります。

#### 渡辺(ひ)委員

データの配信について今の御答弁で理解をするところですが、そうやってくるとかなり幅広なところに情報を提供されるということで理解をするわけです。

あとはその次に大事なのは、先ほど言った県がしっかり分析をできる体制をつくる、また、信頼できる分析をしてそのデータを配信する、それで様々なところに、今御答弁あった、配信をするということになると思うんですが、意外と抜け落ちているというか盲点になりがちなのは、そのデータの受け手側、その受け手側がせっかく頂いたデータを本当に活用できるのかどうか、データが活用できなければ全く意味がなくなってくる、そちらの要は支援だとか体制整備、これも重要になってくるんだと思うんです。私は今、例えば藤沢にいますが、市町村別に見ると、例えば箱根だとか横浜だとか藤沢なんかにはプロモーションがありますから、そもそもちゃんとした受皿がある行政と、そうでない

行政もある。その受け手側の課題というのも結構あるんだと思いますが、それについてはどのように今後対応していくんでしょうか。

観光戦略担当課長

データに基づく観光振興を県で推進するには、県が提供いたします観光データを観光事業の様々な主体で活用していただく必要があります。県といたしましては、まず県から情報を提供する際に、例えば理解を深めるための説明会の開催やデータ活用に係る好事例の共有などを行います。また、地域によって観光を巡る状況は様々でございますので、市町村、各主体の相談にも応じられる体制を取ることで、いずれデータの受け手もその活用はできるような支援を検討してまいります。

渡辺(ひ)委員

答弁的には今の御答弁で理解はしますけれども、もうちょっと具体的に取組が必要だと私は思うんですね。例えば先ほどデータを提供する先の中に観光魅力創造協議会とありましたよね。これが逆に言えば、県の観光戦略本部会議と一体になって様々なことをやり取りしているような感じが私はするんですけども、例えばこの観光魅力創造協議会というのは市町村も入っていれば、神奈川県はここに入っています。そこからは、神奈川県の電鉄会社、あとバス、ほとんど入っているわけですね。あと、観光協会だとか様々な団体も全部入っています。そこからすると、観光に関係した団体はここに全部入れ込もうとしているわけですね。そこに情報提供するということは正しいんだと思う。ただし、受皿として、じゃこの観光魅力創造協議会がその魅力、データを活用できるかどうか、それは非常に難しい課題だと私は思います。

例えば先行会派で質問がありました、我々も委員会で視察させていただきました、三浦に行ったときにM a a Sとか様々な取組を関係各位集まって緩やかな組織体をつくっている。その中心軸に京急があって、そこが中心になって三浦半島の開発をしっかりとやっていくという説明を受けて、我々はある意味感動したわけです。こういう取組が、県が、ほかの地域でもできればいいなと。

それと同じように、観光魅力創造協議会にデータ分析を投げたとき、ここにはいろんな団体が全部網羅されているわけですから。それと、あと重要なのは、実際はやっていらっしゃるんだと思いますが、そこに入っている例えばある電鉄会社、ある地域の市町村、そういうのとうまく連携して、全体ではなくて、この地域でこういうことができるという施策に昇華させていかないと意味がない。その好事例が、先ほどの三浦の取組だと私は思っているんですね。それもしっかり今後の取組としてお願いしたいなと思うんです。ある意味じゃ、観光魅力創造協議会、どういう施策を行っているか分かりませんが、例えば分科会なのか何なのか分かりませんが、そういうものをつくった上で地域の関係者とうまく連携してできる取組、そんなこともぜひお願いをしたいなと思うんです。

ぜひこの辺もしっかり検討していただき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。