

平成 17 年度鳥取市政懇話会 第 2 回「文化観光部会」議事録

日時：平成 17 年 6 月 8 日（水）午後 3 時～5 時

場所：鳥取市役所駅南庁舎地下 1 階第 2 会議室

出席者

【委員】池原委員、岡垣委員、沖委員、下田委員、須崎委員、福本委員、細田委員、山本委員
※＜欠席委員＞植木委員、亀本委員、森田委員、森山委員

【鳥取市】木村観光コンベンション推進課長、井上スタッフ

協議内容

○井上スタッフ 最初の資料の説明をいたします。まず、チラシのほうから。次回のこの文化観光部会では、ぜひ現地視察をしていただきたいということで、今の鳥取でいちばん見ていただきたい、鹿野のボランティアガイドのチラシをお持ちしました。また、前回の話題にあった観光の経済効果の資料、もう一つ皆様に書いていただいたアンケートの集約結果の資料を用意しております。

＜次回の市政懇話会文化観光部会 現地視察について＞

○井上スタッフ それでは、鹿野での現地視察について。市役所と鹿野の往復は市のバスで送迎しますので交通費は無料、現地での昼食経費と藍染め体験の経費を皆様の個人負担とさせていただきたいと思います。日程については、すでにこの会を予約させていただいた 7 月 13 日に、昼食はさんで午前にガイドによる観光、午後に藍染め体験、最後に現地で若干の話し合いを持ちたいと思いますので、午前 10 時市役所集合、10:30～11:30 ガイドツアー、11:30～12:30 昼食、12:30～13:30 藍染め、13:30～14:30 話し合い、午後 3 時市役所解散という日程を組んでみます。また詳細を決めてから申し込み用紙をお送りします。

○一同 了承。

＜観光の経済効果について＞

○井上スタッフ 次に経済効果について。県の観光課が作成した観光客入込動態調査に基いて、観光客が使う経費を算出したものです。東部圏域でおおよそ 223 万人の観光客が来て 250 億円を消費しています。中部では 242 万人が 270 億円、西部では 453 万人が 500 億円を使っていて、人口比では東部より多くなっていますが、裏面の温泉入湯客数を見ていただければ分かります。三朝温泉やはわい温泉、皆生温泉の効果が大きいと思われます。

○委員 「るるぶ」も特集していますが、西部では、松江、出雲、米子、隠岐のエリアで 1 千万人を目指すという流れもあり、米子空港からの周遊バスを運行するという動きもあるので、東部地方は負けちゃおれないという思いをみんなで共有すべき状況だと思います。

○井上スタッフ もう一点この資料にまとめなかったことを説明しますと、宿泊数という統計では、県外の客は 1 人 1.3 泊、県内の客は 1 人 1.09 泊。分かりやすく言えば、県外のお客さんは 3 人で 4 泊、つまり 2 人は 1 泊、1 人は 2 泊するお客さんだということ。宿泊数を増やせば単純に 1 泊 1 万円程度消費額が伸びていくということになります。

＜アンケートの結果について 1. 民間と行政の役割分担＞

○井上スタッフ 文化観光を考える視点というアンケートのまとめについて説明します。

まず 1 番の民間と行政の役割分担について（説明省略）。

ご意見をお願いします。

○委員 パレット鳥取のことで聞いた話ですが、2階の店舗の看板を1階に出せないとか、いろいろ規制が厳しくてたいへんだということのようです。もっと民間に任せてくれればということのようです。

○委員 鳥取は作るまでのエネルギーは大きいですが、作ってからは手を離してしまうということが多いようです。

○木村観光コンベンション推進課長 産業振興課のほうに伝えておきます。

○委員 パレットは、土地は市が持って国の補助をもらって建物を建てて、運営費は本通り商店街が7、8千万出し、市民交流ホールの運営は市がTMOに委託しています。

入ってらっしゃる方が苦戦されているというのが問題です。ビルのプランニングの問題もあるんでしょう。建物は悪くないと思うんですが。

<2. ガイドの育成>

○委員 この間金沢に行ってきて、金沢市が作っている散策マップをもらってきました。いろんな散策コースを作って街を見てもらおうようにまとめてあります。これがホテルや駅などどんな施設にも置いてあります。

また、観光タクシーがすばらしかった。地域の歴史は当然のこと、今咲いている花や自然のことなど全部知っている。

○委員 県のバスの事業で運輸事業振興助成金というのがあって、毎年1,700万円くらい出るんです。ドライバーの研修とか、観光地マップに214万円、バス停整備に60万円。観光業会の人とタイアップすることについて了承をもらっています。ぜひ参考にさせていただきたいと思います。

2次交通についてはもう一つ、大山の周遊バスができるということで、1時間に1本運行される。

鳥取のほうも何かやらないといけません。鳥取ではタクシー料金を下げようといっても誰も賛成しません。

○委員 金沢のタクシーは金沢から福井駅まで6時間で24,000円。「うちの会社のドライバーはみんなこういう知識を持っています」ということでした。

○委員 やはり観光は人、それと食べ物ですね。

○委員 農業の方もラッキョウを作っていたのが、金になるということで金時芋に替えたそうです。

○委員 最近は観光も健全になったようで、この間片山津温泉に行ったときに、そこにある湖のほとりの旅館に泊まったんですが、以前は団体客で相当栄えてたようですが、対岸のホテルに灯ががついているのは何十もあるうちわずか3軒といった状況でした。団体の客が少なくて、3人とか5人、家族的なお客さんが多いということです。

○木村観光コンベンション推進課長 鳥取でも団体のバスからのシフトということで、観光ガイドタクシーのマイスター制度を考えています。生活文化や四季の見所を含めて地域のことをレクチャーして、試験を通った人を登録し、ホテルなどのフロントに情報提供する。そういうオーダーがあればそういうドライバーにつないでもらう。こういう事業を今年実施します。

○委員 我々もそういうのを望んでいます。パンフレットを見ても分からないけど、プロの人がきめ細かく案内していただけたら、たくさん吸収できると思います。

ただ、金沢も観光客が減っており、去年は前年比98%ということだそうです。団体客が減ったのが原因のようです。やはり女性の客が増えているようです。

○木村観光コンベンション推進課長 観光を経済効果で考えたときには、団体客の男性より少人数の女性の方が効果が高いでしょう。ゆったりと観光される分だけお金を落とされると思います。おみやげもたくさん買われます。

○委員 金沢で有名なのは柴舟という生姜のせんべいで、行ったら必ず買ってきてくれと言われるん

ですが、そういう銘菓が鳥取でもほしいですね。

○委員 先ほどのタクシーの運転手さんは、「それも有名ですが羽二重とか落雁なども」と5つくらいお菓子を挙げられました。40代くらいだと思いますが、何でもよく知っているし、福井の駅についたらたくさんある荷物を運ぶのを手伝ってくれました。

○木村観光コンベンション推進課長 昨年のしゃんしゃん祭りで広島からのお客さんを案内するのに観光交通のマイクロバスを使ったら「運転手さんが良かった。途中が楽しかった」とすごく満足しておられました。やはりドライバーの資質は観光振興を進める中で重要だと思います。

○井上スタッフ ガイドの資質向上と同時に、ガイドが存在することを知ってもらうことも重要だと思います。そういう意味では、この鹿野のボランティアガイドのチラシは画期的だと思います。これまでは鹿野にボランティアガイドがあることを知られてなかったのでは。

○委員 金沢ではどんな店でもガイドを紹介するチラシがおいてありました。

○井上スタッフ 今話題にしている街並みガイドのほかにもう一つ、例えば佐治でこそこできることにエコツーリズムというのがあります。環境の観光。この間長野の「星野リゾートピッキオ」という団体がエコツーリズム大賞として表彰されていましたが、そこでガイドしているエリアというのは実はそんなに広くないそうですね。エリアの広さ、自然の豊富さでは鳥取も負けてないよ、と、ピッキオに詳しいある方に言われました。鳥取では自然のガイドも手をつける余地がいっぱいあると思います。

<3. 情報発信>

○委員 「るるぶ」なんかに情報を掲載してもらうには経費が必要なんではないですか。

○井上スタッフ 協賛金という形でやはり必要なようです。

○木村観光コンベンション推進課長 安い単価のものでは「じゃらん」、少し上がって「るるぶ」、その上に「サライ」、「自由人」、「一個人」とかのレベルのものがある。

これまでは「じゃらん」もよく使っていましたが、使い捨てに近い。これからは「サライ」とか、購読者が保存しておくような雑誌に少々お金を使っても掲載したほうがいいのかと考えると、シフトしています。

○委員 経費が必要だとしても、見てもらえるのなら意味がありますね。

○木村観光コンベンション推進課長 逆にぜんぜん雑誌やエージェントに売り込まない旅館もあります。女将さんが自分の信条として魅力的な旅館作りをしてきたので、出版社やエージェントは無料で情報を流してくれる。

鳥取はそういう市場にしていきたいと思います。

○委員 そういう意味では口コミが強いと思います。

○委員 池田墓地でも芳名録に自由に書いてもらっていますが、これを情報発信に生かそうと思っているところです。例えば、旅館からは礼状が来るし、都会のお宮に行けば連絡先や誕生日を聞かれて、誕生日には匂い袋を送ってくる。そういうきめ細かい情報提供が大事かなと思うので。

○委員 鳥取では観光にタクシーを使ったことがないから分からないんですが、鳥取でもタクシーがガイドをやったりしているんですか。

○木村観光コンベンション推進課長 あるようですね。ただ、ドライバーにもレベルがあって、全員がきちんとしたガイドができるわけではないようですね。

○井上スタッフ 資料には出てきていませんが、田舎暮らしがしたいという人たちはたいていインターネットを情報源にしているようですね。印刷物より情報の更新が簡単なので、もっと使っていかなければいけないですね。

○委員 こないだ30代の人たちと話をしたら、ポスターは年寄りが見るもんだ、私たちはインターネ

ットで情報を得る、と言っていました。確かに自分でも使います。

○木村観光コンベンション推進課長 旅館の情報提供や予約の取次ぎをするインターネットサービスの利用が5年前に比べて60倍になったという報道がありましたね。

○委員 クーポンを印刷して持っていけば何割引、というサービスもありますね。

<4. 施設整備>

○委員 白兔道の駅がプロポーザルの募集をしていますが、その要件の中に「大黒様を取り上げるようにしてほしい」というようなことを盛り込むというようなことはできないのでしょうか。

また、ソフト面では、尾崎放哉にちなんで興禅寺で自由律俳句の全国大会をするような仕掛けが必要ではないかと思います。

○木村観光コンベンション推進課長 白兔と河原の道の駅が同時にオープンする予定です。「日本でいちばん最初の恋物語」というようなポスターができていましたが、観光を要素として入れ込みたいと考えています。起請文という願掛けのお札があるそうなのですが、白兔神社ではカップルに3枚セットで売って、1枚は神社に奉納、もう1枚ずつはそれぞれが持つことで願がかなう、という仕掛けを地元と進めています。山陰道ができれば、観光の目的地でないと人が来なくなるので、道の駅が成立しなくなるため、観光の要素を入れるように要望しています。河原の八上姫との連続性というものも当然意識しています。

もうひとつ、いなば温泉郷で「温せん柳」全国大会ということで、温泉に入って川柳を読んでもらおう、という企画をやりました。「温せん柳」はマックスで11,000通くらいの応募があり、その人に実際に鳥取に来てもらおうという企画をしたものです。ところが、全国大会にはあまり応募がなかった。温泉に入りたい人と川柳を読みたい人には、ずれがあったようです。

○井上スタッフ これが尾崎放哉の企画ということになれば、また訴求力があるかもしれませんし、俳句を読むのとセットで何をしてもらおうかという企画がうまく作れたら、パッケージとして尾崎放哉の全国大会も可能かと思います。

○委員 福井で一筆啓上賞というのをやっていますが、イベントを行うだけでなく、本を出しているんですね。例えば「温せん柳」の冊子ができれば読むわけです。イベントだけでなく、そういう発信の仕方もあるのでは。

インターネットについては、それも重要なんですけど、経済的に余裕のある方は高齢の方も多し。そういう方をターゲットとするときにインターネットだけではなく、印刷物も必要だと思います。

施設運営の考え方という面では、300日稼働する施設で、1日10人来て年間3,000人でペイするのか、1日100人年間30,000人は必要なのか、考えていかなければいけないと思います。

○木村観光コンベンション推進課長 鳥取の観光市場が薄利多売に向いているかどうかということはよく考えなければいけないと思います。経済効果の資料でもわかるように、日帰りよりも宿泊のほうが効果が高いわけです。小さい旅館で、1泊2食6,000円でやっているところがありますが、それでは儲けが出ないしお客さんも来ない。経営として間違っている。奥さんと娘さんの二人でできる最高のサービスは何か、どれくらいの人数を受けられるか、どれだけの料金設定ができてどれだけ利益が出てそれをいくら体質改善に使えるか、そういう視点で考えていってもらわなければいけない。

鳥取は、そういう質の高いサービスを追求する方向で進んでいかなければいけないと思います。

○委員 旅館を選ぶときにはやはりあまり安いところは避けますね。大丈夫かな、と思って。ある程度の値段があって、付加価値があって、ということを選びます。

霧島に行ったときに、何もないところなんですけど杉林がきれいに整備されていて、そこに旅館があるんですけど、宴会場で最初はカーテンで隠しておいて、最後に電気を消してカーテンを開い

たら杉林がライトアップされていて、みんなが喜んで見ました。翌日の朝はその杉林をみんな散歩してみました。田舎に住んでいて杉を見慣れていてもそういう演出に感動するんですね。都会の人はもっと感動すると思います。地元の人がそういうものの価値を認めて、うまく演出しないとイケません。

○木村観光コンベンション推進課長 ライトアップはとても効果的だと思います。今年袋川の土手の桜をライトアップしたんですが、袋川の川面に桜が映るんですね。暗いからこそできる。

○委員 上海から来た研修生が、上海には桜がないので見たいということで、帰る間に夜桜を見てもらったんですが、とても感激しておられました。

○委員 そうようなライトアップも含めたイベントの情報発信を、もっと分かりやすくすべてのものを網羅した形で新聞などに出すことはできないのでしょうか。地元の人でもそういう情報を知らないんですね。

○木村観光コンベンション推進課長 QR コードというのがあるんですが、これとライブカメラを連携させて、ポスターなんかにある QR コードをケイタイで読み込めば今のその情景が見えるというような情報提供も考えています。

○井上スタッフ 例えばコンサート情報なんかは、1 週間の情報がまとめて新聞に載ることはありますね。県内のコンサート情報は、県の文化振興財団が作っているアルテに網羅されています。一応インターネットでも見られます。ただ、やはり新聞がいちばん見やすいんでしょうね。

○木村観光コンベンション推進課長 先日青谷和紙工房で和紙を使った花などの作品を展示する展示会をしていて、このたびは藤棚のような空間全体を和紙で作ったものを展示していたんですが、普通の路線バスにお客さんが乗って見に来ているんですね。どういことかと思ったら、やはり相当いい物だったので、ぜひ行って見てらっしゃい、という口コミが大きかったみたいですね。いい物なら路線バスに乗ってわざわざ見に来る。どうしても見たいもの、どうしても食べたいものを積み上げていく必要があります。

○委員 ただやはり事前の告知はほしいですね。

○委員 ゴールデンウィーク中のイベントの情報はあるみたいですが、年中の情報があればいいんですけどね。

○井上スタッフ これまでは行政がそういう情報を集めようと思ったときに、民間の情報をどこまで出していいのかということがあったんですね。ただ、特定の業者ばかりの情報ではまずいんですが、どこの業者というのが目立たないくらいたくさん情報を取り入れて情報提供するのはいいのではないかとはいっているんですが。行政サイドで研究すべき点だと思います。

○木村観光コンベンション推進課長 観光協会も半公的な組織なので、特定の業者だけ紹介するのは難しく、鳥取だからというのものもあるかもしれませんが、例えば星をつけてランキングというようなこともできないんですね。どこかがそういうことを客観的に評価していく仕組みを作る必要があるのかなと思います。

<5. 市民への期待>

○委員 土曜日に京都に行ったときに、道で地図を見ていたら、普通の買い物かごを持ったおばさんに「どこ行くんですか」と聞かれて、目的地を言ったらそこまでわざわざ案内してくれるんですね。その人だけかと思ったら、他の人にも同じように自然に親切に案内してもらえます。

うちの薬店は 9 時まで開けているので、観光客から道を聞かれたりホテルの紹介を頼まれたりするんですが、丁寧に対応するようにしています。同じような場面で普通の市民がどれだけきちんと答えられるようになるかが大事なことであり、プロの指南を受けてとかそんなに高度な話ではないと思います。

○木村観光コンベンション推進課長 需要と供給の関係かもしれませんね。観光客が増えてたくさん対応するようになれば、市民も慣れてくるのでは。これまでガイドハイヤーがうまくいかなかったのも、使う人がいなかったから伸びなかったということだと思います。たくさん説明すればよりよく説明できるように学習する、というサイクルができなかった。

○委員 金沢にはまいどさんというボランティアガイドの制度があって、なりたい人の競争率が高いそうですね。金沢のことを説明する意欲が市民に強いということです。

○委員 消極性は鳥取の300年来の市民性で、簡単に変えようと思っても変えられないんです。案内するのがわずらわしいから、知っていても「知らない」と言う。金沢も京都も昔から観光で生きているということが市民性にも現れているんですね。

「ふるさと麒麟回廊」で取り上げた人は、そういう鳥取の市民性を超えた人です。そういう人を通して鳥取の人の市民性を変えていくことを考えたほうがいいです。人間改革。

<6. 集客の工夫>

○委員 「ぶらっと鳥取500選」という提案について。一つの観光エリアを眺めても30から40の小さなスポットに細分化できるわけです。鹿野で言えば、菅笠弁当、藍染め、山紫苑の露天風呂、そばうち、ほっとピア、いろいろなコースが可能なわけです。そういう小さなスポットやコースを前面に出したらどうかということです。我々自身がそういう小さなスポットを探すことが地域の魅力の再発見になるわけです。

○井上スタッフ 500に限らず、そういうスポットを集めていく作業を、誰かがやらないといけませんね。

○委員 この間ハチ北に行ったら、棚田に水芭蕉を観光用に栽培しているんですね。ちょっとあんまりと思って聞いたら、「あっちに行けば自然のものがあるよ」と言っておられました。奥のほうに入っていったら本当に原野の中に自然の水芭蕉が見えました。それをたった一つ見るだけのコースでも大満足なんですね。最近の観光は「感じてみたい」ということ重要で、分量ではないと思います。先ほどの小さなスポットを集める作業をすれば、そういう「感じる」観光ができるようになると思います。

○木村観光コンベンション推進課長 岩井屋の女将さんが野草の会をしてらっしゃいますし、石見銀山でもレクチャーの会があるようです。そういう人の感性を使った講座のようなものも、この500選の中には入れるべきでしょうね。

○委員 加賀の九谷焼の本場では、もちろん窯元で器も売っているんですが、体験のコーナーもあるんですね。作って、釉薬を塗って、仕上げするような2日くらいのコースですかね。

○木村観光コンベンション推進課長 牛戸焼でも最近では年に1回しか窯入れしないそうですね。売れないから。地域で作っている焼物を地域の宿泊施設で使って見てもらい、買うきっかけ作りのようなことができたらと思っています。陶芸は敷居が高いということがあって売れないんですが、普通に使うと言う意識付けができれば、陶芸の生産量も増えるし、生活の糧になると思います。

○委員 吉田璋也の精神ですね。

○委員 それでは次回は実際に現地視察をしていただくということでお願いします。今回はこれで終わります。