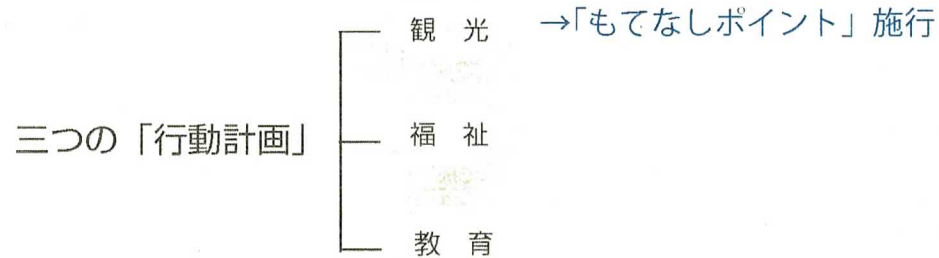


奈良市もてなしのまちづくり推進委員会 第3回会議資料

- 奈良市もてなしのまちづくり推進委員会 第3回会議次第
- もてなしポイント部会 議事報告書【崎山委員作成】【資料1】
- 奈良市もてなしのまちづくり推進行動計画（案）【資料2】
- もてなしのまちづくりに関する市民政策アドバイザーからの意見【資料3】
- もてなし大賞 ホームページ内容案【資料4】
- Joy! おもてなし国際交流パーティー推進事業【野原委員作成】【資料5】

もてなしのまちづくり条例に即した「行動計画」の中で、観光振興に特化して「もてなしポイント」を施行してもてなしの心を意識付け、まちづくりに帰依したい。



市民 町並み

◆もてなしの項目

- ・店
- ・接客
- ・味
- ・感想
- ・掲示板
- ・三ツ星マーク

行政

◆もてなしのしかけ

- ・奈良市がポイントを与える
- ・ポイントの還元法

◆事務局案

- ・ホスター
- ・ハガキで集計

企業（観光業者）

◆評価するシステムの構築

- ・観光大使がもてなしを評価
- ・奈良市がポイントを与える
- ・ポイントの還元法

全世界の奈良ファン

観光客

来訪者に**観光大使**になっていただく

「もてなしのまちづくり」HPを作成

登録(有料)

webで評価できる

奈良観光の感想を送信

集計

審査

協会

NPO

奈良教育大学

奈良女子大学 etc

奈良市議会

奈良市長

顕彰

もてなし大賞

PR

奈良市もてなしのまちづくりのPR

◆リンク先

- ・奈良市観光協会等の団体との連携
- ・IT企業

◆問題点

- 財源は大丈夫か？
- 担当は観光振興課？

奈良市もてなしのまちづくり推進行動計画（案）

1. はじめに

- (1) もてなしのまちづくりの意義
- (2) 行動計画策定の目的

2. 行動計画の体系

3. 具体的な取組み

(1) 広報及び啓発

- ① 平城遷都 1300 年祭の機会に「もてなしのまち奈良」の P R
- ② （仮）もてなしポイントの創設 —もてなしのまちづくりに係る顕彰制度への活用—
- ③ その他
 - ・ 県外から転入してきた人への（転入の届出時等の）広報・啓発
 - ・ 商工会議所、観光協会などの協力による勉強会開催と観光事業者へ PR
 - ・ 奈良・神戸の交通網を活かした広報
 - ・ もてなしのまちづくりに関して、他地域の参考となる実践事例紹介
 - ・ もてなしのまちづくりの P R 用冊子を作成し、「しみんだより」に挟み込み、小中高での学習の教材として提供
 - ・ 市のホームページで、もてなしのまちづくりについて広く意見などを投稿できるようにする。
 - ・ もてなし T シャツの着用し、まちづくりに対する一体感を高める。

(2) 活動の促進

- ① 奈良自慢発掘
- ② 「もてなしマップ」の作成
- ③ その他
 - ・ 「道案内を親切的確にできる」「道に迷っている外国人に声をかける」など身近な取組みの促進
 - ・ 来訪者の要望を改善に活かす P D C A サイクルの一層の普及

(3) 学習の支援及び教育

- ① もてなしの心の醸成への取組み（市民が奈良の歴史、文化、伝統等に関する学習促進と機会の確保）
- ② もてなしのまちづくり実践に必要な支援体制の整備（もてなしのまちづくりを

担う人材育成)

③ その他

- ・ 学生に対して、奈良についての情報を得る機会や学ぶ機会の提供
- ・ 小学校の総合学習における取組みの促進

(4) 観光の振興

① 外国人観光客に対するわかりやすい案内表示などの充実

② 観光地の「ストーリー」づくり

③ その他

- ・ (再掲) もてなしポイントの活用
- ・ (再掲) 奈良自慢発掘
- ・ (再掲) 来訪者の要望を改善に活かすP D C Aサイクルの一層の普及
- ・ 来訪者が奈良を去る時に奈良の食材を使った弁当などを購入でき、奈良のもてなしの心を持って帰ってもらえるようにする。
- ・ 奈良市独自のガイドブックを作成し、観光案内所や宿泊所に置く

(5) 交流の促進

① アダプトプログラムなどの活用による地域間交流の促進

② 外国人来訪者に対するホームステイの促進

③ その他

- ・ 「Joy! おもてなし国際交流パーティー推進事業」

(6) 美しいまちづくり

① ゴミや落書きのない美しいまちの取組み

- ・ 不法投棄や、落書きなどを通報する窓口の設置

② 奈良市内で残したい・残したくない風景の情報発信

③ その他

- ・ 公衆トイレをきれいにする取組み
- ・ 「アイドリングストップ」や「ラブホテル及びぱちんこ屋等建築等規制」等、既存の施策を「もてなし」の視点からあらためてPR
- ・ 世界遺産登録の社寺やならまち一帯での電線の地中化の推進

(7) 優しいまちづくり

① バリアフリー、ユニバーサルデザインの促進

② 障害者・高齢者等への配慮 一立て看板等の案内表示、トイレ、駐車場の完備 一

- ・「おもてなし看板」・・・英語、中国語、韓国語などを話せる人がいるという看板を掲げる。
- ・「トイレMAP」・・・多言語表示のトイレMAPの作成

③ その他

- ・（再掲）来訪者の要望を改善に活かすPDCAサイクルの一層の普及
- ・（再掲）「道案内を親切的確にできる」「道に迷っている外国人に声をかける」など身近な取組みの促進

4. 行動計画推進のために

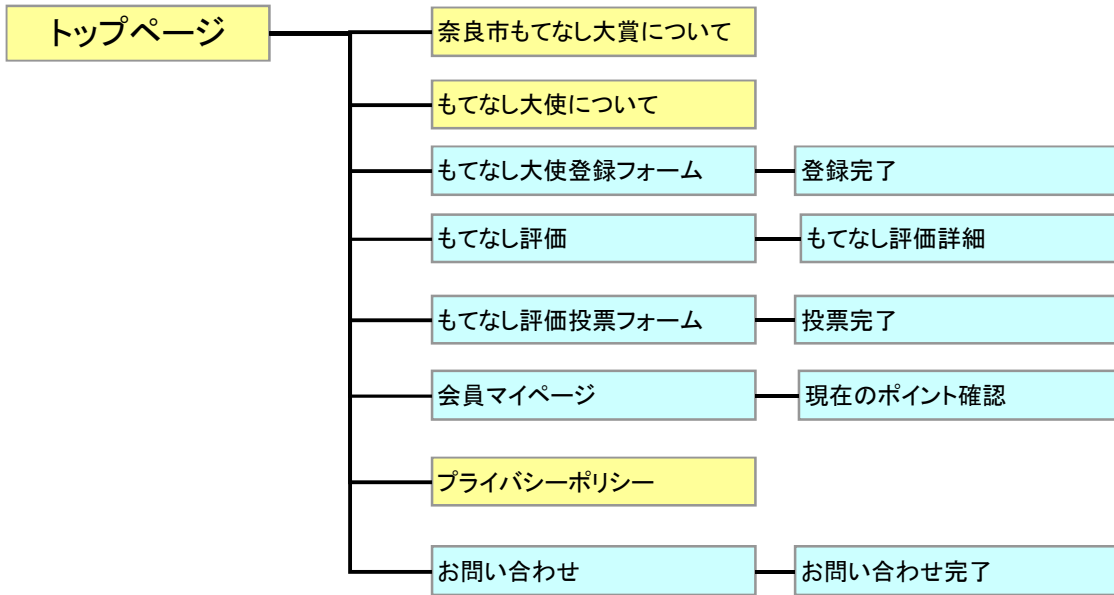
- (1) 推進体制
- (2) それぞれの主体の役割分担

資料編

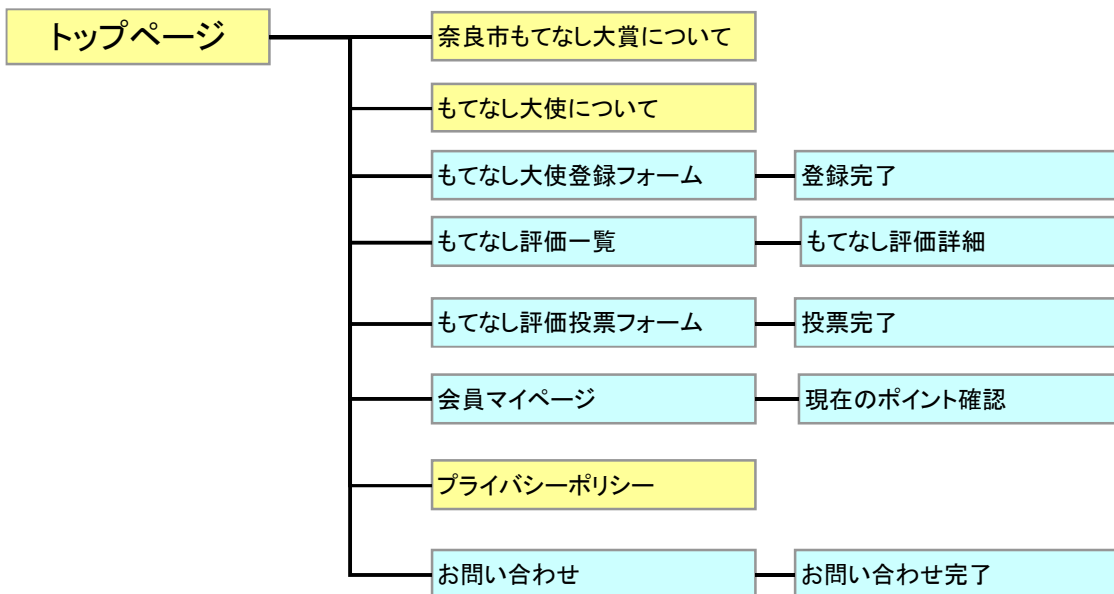
分野	テーマ	具体的内容
広報及び啓発 (条例第10条)	条例のPR	<ul style="list-style-type: none"> ・条例本文だけでなく、条例制定の背景や内容の説明、奈良の自然、歴史、伝統、文化の紹介や「もてなしのまちづくり」でどのようなまちづくりを目指しているかが分かる冊子を作成し、「しみんだより」に挟み込み、小中高での学習の教材として提供する。 ・商工会議所、観光協会などで勉強会を開催し、観光事業者へPRする。 ・奈良市のHPで、もてなしのまちづくりについて広く意見などを投稿できるようにする。 ・もてなしTシャツをみんなが着用することにより一体感を高める。
活動の促進 (条例第11条)	市民のもてなしに対する意識の高揚	<ul style="list-style-type: none"> ・もてなしには心の接し方が大切。いかに奈良を知り、奈良を愛し、奈良市民としての自負があるかが重要。 ・活気あふれる明るい市民の活動や、一人ひとりの律儀な言動が印象に残り、奈良市のもてなしに対する評価につながる。
学習の支援及び教育 (条例第12条)	もてなし教育	<ul style="list-style-type: none"> ・総合学習の中で、もてなしの精神を教える。 ・外部からボランティアの講師に来てもらい支援してもらう。
観光の振興 (条例第13条)	もてなしの心を持ち帰る	<ul style="list-style-type: none"> ・旅の思い出を振り返りながら、弁当を食べる。奈良のおもてなしの心を持って帰る。 ・人気のある店の弁当を日替わりや週代わりで奈良駅で販売。奈良更紗のおてふきとナプキン。
	平城京フェスティバルの開催	<ul style="list-style-type: none"> ・奈良公園を中心とし、社寺、県文化会館、なら100年会館、ならまちセンターなどを会場にして、様々なジャンルの一流アーティストを招きコンサートを開催。各施設の一押し事業と時期を同じくして開催。広く企画を募集し、音楽企画会社などへの協力。 ・能、狂言、雅楽などの音楽コンサートには助成金を出し、安価で鑑賞してもらう。 ・PR方法・・・マスコミ、鉄道会社、旅行会社などへの働きかけ。
	観光振興	<ul style="list-style-type: none"> ・奈良市独自のガイドブック、旅行者パス、クーポン割引を作成し、観光案内所や宿泊所に置く。
	長期滞在・定住者増を目指す	<ul style="list-style-type: none"> ・伝統芸能、能楽、雅楽、その他のコンサート等が行える広場の設置。 ・長期滞在を基本とした宿泊施設の設置。

分野	テーマ	具体的内容
交流の促進 (条例第14条)	シルクロード 終着点として の奈良のPRと まちの活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・シルクロード各国との交流とその言語・歴史・文明・技術の再認識への研修、ガイドの養成。 ・伝統工芸などの制作、実演販売による若者も集まるまちの創設。(海外から各国の工芸職人等の人材の招致を視野にいれる)
	交換市民交流	<ul style="list-style-type: none"> ・外国から来られた方へのホームステイ体制整備。受け入れ家族が横の連絡を取り合い、自主的に交流を深めてもらう。
	伝統文化の国際交流の拠点	<ul style="list-style-type: none"> ・日本の伝統文化のファンである世界中の人々との交流。個人のつながりを総合的に結びつけ、推進するNPO法人の設立。
	ホームステイの積極的推進	<ul style="list-style-type: none"> ・定年後の家庭をターゲットにして、外国人のホームステイを受け入れてもらうよう働きかける。
美しいまちづくり (条例第15条)	窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> 観光地などで不法投棄されているものや、落書きなどを通報する窓口の設置。
	公衆トイレの整備	<ul style="list-style-type: none"> ・市が設置した既存のトイレを改修し、メンテナンスを含め管理を十分に行うこと。 ・パウダールームを兼ねた有料トイレを設置し、維持費を回収する。 ・奈良市の観光トイレとしてシンボルマークをつくって看板を掲げ、地図に記載。
	電線地中化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・世界遺産登録の社寺やならまち一帯で電線の地中化を進めてほしい。
優しいまちづくり (条例第16条)	案内表示の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・「おもてなし看板」・・・英語(中国語、ハングル語等)を話せる人がいるという看板(シール)をドア(入り口)に貼る。 ・職員が、駅で奈良の地図やイベントのパンフレットを配る。 ・「トイレ」・・・トイレを借りることができることをマークした地図を作成する。(日本語、英語、中国語、ハングル語表示) ・地域限定通訳案内士(ガイド)養成講座の開催。
		<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内図・標識などを英語・中国語・韓国語・ラテン語・トルコ語などシルクロード各国の言語も含めて表示する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい案内標識と店の人に聞きやすい雰囲気作り ・目的地別に実際に歩き、案内の必要なポイントをピックアップし、随時改善を行う。
その他	もてなしについて	<ul style="list-style-type: none"> ・もてなしは「徳」が大きなテーマ。「教育・人権」分野、「保健・福祉」分野が重要。

■パソコン版



■モバイル版



■ホームページ構築のポイント

- ・「もてなし大使」「もてなし大賞」とは何かということがトップページではっきりとわかり、登録したくなるようなページを目指します。
- ・投稿フォームから登録された内容は、「もてなし評価」ページに反映されます。内容がそぐわない場合は管理画面から消去することができます。
- ・会員様が現在のポイントを確認できるため、モチベーションのアップにつながります。

おもてなし推進アイデアの提供について

題名：＜Joy !おもてなし国際交流パーティ＞推進事業

提案者：野原純子 2009・10・15

(提案者からのメッセージ)

1. 動機・趣旨

海外で様々なパーティ場面が多く、人々は出会い触れ合います。そのような昨今、わが街奈良にこんな集い（パーティ）があったらいいのになぁ・・・と思うことがないでしょうか？「おもてなしの心」を受けた人々が新たな「おもてなしの心」を芽生えさせ自ずと善いことに気付き次の実践ができるのではと確信し奈良の街中にパーティで培う洗練の場を編み出す交流の場づくりを考えイメージします。提案者所属の国際交流団体では平素より外国人の受け入れや国際理解を図るための集い＝パーティを重ねています。日常的な実践として特別なことではなく、このような率先グループがリードし、機会にも恵まれ磨かれ易くもてなしの道が拓かれることを希望します。

(身近な例)

9月末に富山県高岡市企画による高岡市長率いるバス2台60名以上が奈良市に乗り込み、「家持下向の旅」と題した行事と訪問が有りました。万葉飛鳥～奈良市内ホテルで滞在し、夜のパーティでは急きよ奈良市長も一役「おもてなし隊」一員として参加、奈良市民らが率先垂範し「おもてなしの心」を表し奈良らしい姿をパーティに盛り込みました。交流体験した奈良市民は、10月3日～4日万葉朗誦会（高岡市主催）参加に繋がり万葉記念館（20周年記念、館長は、一貫して奈良高校卒小野寛氏）、立山連峰、高岡市のハイライトを視察し参加者としても朗誦会を体感しました。高岡市の「おもてなし」の渦に魅了されながら。万葉をモチーフとした全国からの万葉ファンは、インバウンドを活性化させビッグスケールな町おこしの現場に交わりました。目を見張るその仕組み迫り、高岡市ぐるみの一日に無い取り組みの中には高岡市を熟知したボランティア団体が陰から力を添えていました。そして永年の万葉色につつまれた町の空気にもその秘訣があるのだと圧巻されました。

一方「ようこそ奈良へ!」「奈良の心」をあらわす歓迎の気持ちや空気を具体的に表すとすれば当然、「国際歴史観光都市」を掲げ、「交流」をモチーフにすることも一案と思われまふ。古都が生み出す歴史宝庫に市民の智慧で何を如何創造できるか市民力で担っていく役割がおもてなし推進委員としての責務と感じています。

推進事業として、市民をはじめ対象者に「見逃せない行事」「魅力的な事業」「参加したい行事」として創りだし、普段の生活の中にシンプルな自然な事業内容で「おもてなしの心」が形づくられるよう、奈良らしさがにじみ出る活動推進を目指し市民力として浸透させようというアイデアです。

(既成功例＝燈火会)

2. 目的

奈良市民が智慧を出し合いいろいろな場所でいろいろなパーティを開き奈良市民老若男女がこぞって楽しむ身に馴染ませていくフットワーク推進活動を考えます。世代を超えた集い、中には年代別のグループも。交流をポイントとするコミュニティを作る推進活動が目的の一つです。

推進活動は学校単位でも取り組みます。折り紙やその他パフォーマンス、創作の発表を三々五々に取り組みパーティ形式に。また町では手作り料理・男の料理、外国人のお国自慢、工芸・絵画 etc を媒体に入れ、部活のような大会を目的とすることだけではなくパーティ形式の雰囲気の中で皆で楽しむ自分たちの手づくりパーティを体験体感して「おもてなし上手な市民を育てるパーティ開催をうながす。

奈良の街のあちらこちらで賑わい活気を興す目的です。

3. 現状

一般的には市民レベルでパーティに参加という機会は、少なく住んでいる地域や学校でも仲間同士のコミュニケーションを図る複合的な目的のパーティの取り組みは概ね無いのが現状です。

即ち「おもてなし」推進運動を如何に実践しようにもフットワークの切り口を見つけられず、おもてなし業に慣れないまま「おもてなし」実践の機会をも見過ごしてしまいがちです。奈良日本の古くからある社寺の祀りは、神への「おもてなし」であり見事に継承され大切にのこっています。人々の交流の場であった盆踊りや祭りはその機会も少なくなってきたのが現状です。

4. 手法

「おもてなし」を心得る市民として新しいおもてなし推進方法として、市民が拓くパーティに皆で参加しましょう。という試み。

自らコミュニティ（小さなグループから始まり大きなグループに育つ。）に参加し、自らを磨いていく。You can do it!を興すことこそ「もてなし上手」を成すことでしょう。日常的な活動が「おもてなし」を体感し一つの画期的な糸口になることを期します。例えば外国人を迎えてダンスを本格的に学び実践しながらその国を理解する、など自信と実感が湧きやがてはマスターし本格的な場面の実現も（大会）・・・、会社部活、学校部活では技術面を重視するが、表題推進活動はもっと幅広く交流を重きとする参加型推進活動の形式をとる。 そのようにパーティに企画・参加することがおもてなし上手を育てる、をアピール。

また、パフォーマンス=表現できることがおもてなしに自信を加え言葉が一番ではなく相手に通じる手段、コミュニケーション力をキーワードになることは必然となる。

以上、簡単に＜Joy！おもてなし国際交流パーティ（仮題）＞を奈良で興して多種多様な人が人集まるパーティを盛んに試みオリジナルなおもてなしの技と心を磨き奈良人づくりの糸口を見つけ成長していくことを期待しています。あなたは先週のお休みは、「どんな集い（パーティ）を楽しみましたか？」と交わすようになれば、交流コミュニケーション力が習慣化し高まり活気づく。明るいおもてなし運動の開花を期待します。

以上、切り口にとどまる提案ですが家族のコミュニケーションすら失われてゆく時代、おもてなしフットワーク表題を考え実践の方向に歩き始めることは必要ではないかと実感します。

おもてなし！（国際・歴史・文化・芸術・教育・詳細なタイトルとしてもネーミングは各地域各団体の自由。）交流パーティ開催 年間予定を団体、グループ単位で登録制などシステム化し推進。