

平成29年度 第1回奈良市もてなしのまちづくり推進委員会 会議録		
開催日時	平成30年2月6日(火) 午後2時から午後4時まで	
開催場所	奈良市役所 中央棟5階 キャンペラの間	
議 題	1 開会 2 報告事項 (1) もてなしのまちづくりに関する取組状況について (2) 第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議について 3 案件 ・次年度のもてなしのまちづくり推進会議の内容・進め方について 4 閉会	
出席者	委 員	中山委員長、柳井副委員長、井阪委員、中川委員【計4人出席】 (井上委員は欠席)
	事 務 局	市民活動部 澤野井部長、園部参事 協働推進課 矢倉課長、今井課長補佐、まちづくり推進係
開催形態	公開(傍聴人0人、報道関係者0人)	
担当課	市民活動部 協働推進課	
<b>議事の概要及び報告事項又は案件に対する主な意見等</b>		
<p><b>1 開会</b> 澤野井市民活動部長より挨拶があった。</p> <p><b>2 報告事項</b> (1) もてなしのまちづくり推進に関する取組状況について 事務局より、資料1・2に基づき、「第2次奈良市もてなしのまちづくり推進行動計画」の平成29年度具体的な取組事業と平成28年度取組事業の評価について報告した。</p> <p>●主な意見・質問は以下のとおり (中山委員長) ・平成29年度具体的な取組事業の特徴について説明してほしい。 →事務局より説明。「大和高原文化財展示事業」については、文化財の保管の意味合いが強く、「もてなし」にそぐわないため廃止とした。また、「禁煙おもてなし施設」については、協働推進課より担当課に新規事業として挙げるように依頼した。</p> <p>(井阪委員) ・事業の評価基準があるのか？事務局では全体的な評価をどのように受け止めているのか？ →事務局より説明。事業の評価基準については、担当課の判断に任せている。また、全体的に一定の成果があったと受け止めている。</p>		

(中山委員長)

- ・事業の評価基準のB「少しできた」とD「あまりできなかった」の違いが分かりづらい。事業の評価基準については、事業が実施できたかどうかという客観的な観点の方がいい。来年度以降は3段階評価にすることも含めて、客観性を持った評価基準になるように検討した方がいい。

(2) 第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議について

事務局より、資料2～4及び参考資料1～3に基づき、「第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議」の目的・内容について報告した。

●主な意見は以下のとおり

(柳井副委員長)

- ・民泊やホテルの増加で宿泊の受け皿が整い、宿泊客は増えている。新しい場所と古い場所を集約し分けて、他の地域と同じ景色にならないようにして奈良らしさを残すべき。外国人専用の観光ではなく、特に個人旅行の外国人は日本人がたくさんいるところに行って交流したいと思っているので、まずは日本人がもう一度来たいと思うような場所づくりをするべき。その中で奈良にもう一度来たいと思わせるような仕掛けが増えればいい。
- ・推進会議に参加して、ボランティアガイドの活動内容がよく分かり、質の向上を実感した。外国人のもてなしには、まだまだボランティアガイドの力が必要。

(中川委員)

- ・J R奈良駅前のコンビニの景観の規制が出来ないのか。
- ・ムスリム対応やベジタリアン対応の飲食店の情報発信があればいい。
- ・景観を損なわないように、もてなしの雰囲気や伝わるような多言語の案内看板があるといい。

(中山委員長)

- ・街のランドマークを見渡せる場所があればいい。

(井阪委員)

- ・推進会議でのWi-Fi環境の整備が必要という意見は同感。QRコードを使った観光案内などをシステム化することができればよい。
- ・推進会議での公衆トイレが少なく汚いというのは意外な意見だと感じた。
- ・もてなしをどういう形で表現するのか今後も議論が必要。

### 3 案件

- ・次年度のもてなしのまちづくり推進会議の内容・進め方について  
事務局より、資料5・6及び参考資料4に基づき、第1回推進会議の内容を踏まえたう

えで、次年度の推進会議（案）について説明した。

●主な意見・質問は以下のとおり

（中山委員長）

- ・推進会議でシニア世代に対する議論をしてもいいと思うが、訪日外国人が急増している状況なので、引き続き次年度も外国人へのもてなしをテーマに会議をした方がいいと思う。日本人の観光客は修学旅行を除くと、年齢層が高い。一方で、外国人は若い人・ファミリー層が圧倒的に多い。また、外国人の中でも国や地域によってニーズが違い、同じ視点でくくれない。そこについて考える必要がある。
- ・学生が奈良の観光情報を見ているが、ホームページや紙の媒体はほとんど見ない。大半の観光情報をインスタグラムから得ている。観光客が情報を受信しながら、同時に発信するようになり、従来のように情報が一方通行ではない時代になっている。
- ・京都などで民泊に来ている人が地域の生活にマイナス面を及ぼす「観光公害」が出てきている中で、今までのようにどうやって観光客を増やすか？ どうやって観光客をもてなすか？ という議論だけではなく、当初想定していなかったマイナス面への対策についても視野に入れて議論する必要がある。

（中川委員）

- ・外国人へのもてなしについての議論は今後も続けていってほしい。シニア世代に対するもてなしについては、いかに奈良にお金を落としてもらえるのかを考えたほうがいい。シニア世代の意欲を奈良の活性化に活かせたらいい。
- ・シニア世代の中にもスマートフォンやタブレットを使える人が多いが、使わない人も多いので、その対応もまだまだ必要だと思う。
- ・「第2次奈良市もてなしのまちづくり推進行動計画」の平成28年度取組事業の評価で『商店街等が行うにぎわい振興事業』について、A評価なのになぜ事業廃止なのか？

→事務局より説明。担当課に確認して、委員の皆さまに後日お伝えする。

（柳井副委員長）

- ・もてなしを実感できる場所は、駅のインフォメーションやトイレ。インフォメーションは、行けば丁寧に説明してくれるが、なんとなく入りにくい。トイレは、楽しい場所であってほしい。街の顔となる部分なので、重点を置いて議論すべき。
- ・第1回推進会議でも話が出たが、観光客は観光で神社・仏閣は一つ二つ見ると満足するので、それ以外の民間が行っている買物や体験の情報を市が集約して発信すると時間的にも費用的にもいい。また、#（ハッシュタグ）を使ったSNSによる発信で、情報が広がっていく仕掛けをうまく利用するといい。
- ・オンザトリップ（スマートフォンで使えるトラベルオーディオガイドアプリ）に乗っかるのも面白い。

(中山委員長)

- すべての情報発信を行政がコントロールするのは不可能なので、民間団体と協力しながら#(ハッシュタグ)を使って、情報発信できたら面白い。

(中川委員)

- 公衆トイレは時間が来たら終わる。行事があるときは、時間を延長してほしい。
- もてなしのトイレは観光客に活用されているのか？

(柳井副委員長)

- もてなしのトイレが増えている感じはしない。

(井阪委員)

- 次回の推進会議のテーマはシニア世代でいいと思う。奈良の観光客のターゲットをこれから中核になるシニア世代に置くことは間違っていない。
- 1回来て終わりではなく、リピーターになってもらうという観点からのもてなしを考えなければならない。また、リピーターをどこへ誘導するのか？神社・仏閣だけではなく、奈良町やショッピングはもちろん、さらには田原・柳生などの東部地区へどのように誘導するのか？も視野に入れて議論しなければならない。
- 最近宿泊施設が出来てきてキャパシティが増えたが、まだまだ足りていないと思う。また、宿泊してもらうためにどうやって魅力を作るか、宿泊が少ないオフシーズンの対策など、様々な観点でのもてなしについて推進会議で整理する必要がある。

(中山委員長)

- 宿泊施設は少ないものの、ホテル・旅館の稼働率がそれほど高くないので、対応策が見出しにくい。

(中川委員)

- 奈良には泊まる場所がないというイメージが強く、最初から泊まらないという選択が多いのではないか。そのイメージから本当は変えていかないといけない。

(柳井副委員長)

- 京終から奈良町やきたまちまで南北の観光のラインはあるが、東西の観光のラインは宿泊施設や情報などがまだ少ない。

(中山委員長)

- 例えばパリの近くに行く場合、電車で一時間くらいの場所ならばパリに泊まってそこから移動の方が一般的だと思う。どこかに拠点を決めて、電車で移動の方が旅行者からすると楽。ゆえに日本人の旅行者と外国人の旅行者とは同じように考えることができない。関西ならば、大阪や京都に拠点を置いて奈良に来た方が楽なので、よほどの魅力がないと奈良に宿泊してもらうのは難しい。

(柳井副委員長)

- 「朝」を推すことで、奈良に泊まってもらおうという試みもある。逆に「夜」で他都市と競争しないほうが良い。せめて遅くまで開いている飲食店があればいい。奈良は

寝る場所と決めればすごく居心地がいい。奈良に泊まって、日帰りで京都や姫路城へ行く方もいる。

(井阪委員)

- ・交通の便の良さをうまく発信できれば、奈良に泊まってもらえると思う。

(中川委員)

- ・奈良は人間的な生活ができる場所。時間の流れがゆっくりしていて、暗闇を感じることができる。昔ながらの時間の流れを感じられる場所であってほしい。

(中山委員長)

- ・推進会議でワークショップをやるのならば、「奈良の晩」とかもう少しテーマを限定して議論したほうがいい。

(中川委員)

- ・奈良で夜に遊ぶ必要がない。遊ぶのならば、大阪でいい。せめて食べるところがあれば。奈良は奈良であってほしい。

(中山委員長)

- ・推進会議で高齢者のワークショップをやるときは、バリアフリーなども重要だけれども、むしろ高齢者の学ぶ意欲にどう応えるかといったような違う切り口で議論した方が面白い。

#### 4 閉会

資料	<p>【資料1】第2次奈良市もてなしのまちづくり推進行動計画 【別冊】平成29年度具体的な取組 及び 平成28年度取組評価</p> <p>【資料2】「もてなしのまちづくり推進行動計画」事業一覧</p> <p>【資料3】第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議次第</p> <p>【資料4】第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議に関する意見の概要</p> <p>【資料5】第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議 アンケート結果</p> <p>【資料6】第2回奈良市もてなしのまちづくり推進会議（案）</p> <p>【参考資料1】第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議参加依頼団体一覧</p> <p>【参考資料2】第1回もてなしのまちづくり推進会議事前アンケート</p> <p>【参考資料3】ワークシート</p> <p>【参考資料4】第1回奈良市もてなしのまちづくり推進会議アンケート</p>
----	---