

藤原地域まちづくり懇話会“ふじわら茶論”

日 時：平成30年7月1日（日）14時～

場 所：藤原庁舎

テーマ：お客様を温かく迎える観光地としての環境づくり

次第：1 開会 藤原行政センター所長

2 挨拶 日光市長 大嶋 一生

3 意見交換

4 その他

5 閉会

《意見交換内容》

参加者1 近年、外国のお客様がかなり多いということで、案内板とか足湯など多言語で書いてあるのですが、道に迷っている方もいるものですから、もう少しわかりやすいものがないかなと思います。私は英語が得意ではないので、通じない部分があります。外国のお客様ばかりではなくて日本のお客様もそうなのですが、どちらに行ったら駅が近いのか書いてあるのですが、見落としてしまうようなことがあるので、もう少し見やすい場所にあればと思います。案内板はないわけではないのです。橋のところに立っているのですが、車で来ると全然わかりません。難しいのだろうと思うのですが、そのところを改善できればいいのではないかと思います。川治の方には、困っている人がいたら声をかけるように話してあるのですが、不信感を持たれがちなのでなかなか難しいです。でも、笑顔で話をすれば、通じるからと言ってはいます。川治だけではなく、足湯などは鬼怒川にもありますので、書いてはありますが、何にいいのかなど效能みたいなものがわかるといいのではないかと思います。

観光部長 看板でございますけれども、市内には600を超える案内板がございます。日光市観光施設管理計画というかたちで定めさせていただいて、多言語化も含めて計画的に改修・撤去・新設するかたちで行っております。そういった中でお話をいただきました、看板はあるけれどわかりにくいというご意見がございますので、単純に今ある物を多言語化するだけとか、古くなったら新しく変えるだけではなく、また、お客様にわかるだけでは看板の意味もございませんので、そういったものというのは計画を進める上で、ご意見等を参考にしたいと思います。それと足湯の效能の表示についてですが、駅やトイレの表示と違まして、少し内容が多くなって4か国語になると、スペースなどの関係も出てくると思いますが、それを看板で見せるほうがいいのか、市のほうではスマートフォンを使ったアプリなどもございます。外国人向けに多言語化しておりますので、そういったところに情報をうまく取り込んでということを考えていきたいと思います。

副市長 次に4番目の方で、環境等の話についてお願いします。

参加者4 観光地として整備をしていくことも大切なことなのですが、市民一人ひとり、あと子供たちや若い人すべての人が、観光地であるという意識を高めるためにも、クリーン運動などを実施して、観光客を温かく迎え入れる気持ちを持てるような取り組みをすれば、少し良くなるのではないかと思います。

た。やはりきれいな景観や景色であれば、観光客もまた来ようかなという気持ちになれるので、廃墟などの撤去は必要だと思いました。あとは、道路整備などを行なっていただくのは、子供たちの安全のためにも必要なのではないかと思います。

副市長 廃墟のほうについては、この後改めてお答えします。

観光部長 すべての人が温かく迎え入れるというのは、まさしくそのとおりだと思います。施設だけでなく、市民の皆さんがお客様を温かく向かい入れるということは、とても大切なことだと思います。そのために観光地をきれいにするということですが、この藤原地域でも美化推進協議会というのがあります。8月の第一日曜日にクリーンデーとして清掃などを行ないます。それはイベント的に行ないませんが、常時、会員の皆さま方は、そういったかたちで活動していただいていますので、続けていただきたいと思っています。

建設部長 鬼怒川温泉街の中は坂道が多くて、道幅が狭いというところがあります。私は藤原出身なものですから、その箇所は重々承知させていただいて、危険だなと思っています。建物が連続しておりますので、用地を広げて道路や歩道をつくらうというのは、なかなか難しい部分があります。1つの方法としましては、現状の道路の幅員の中で、歩行者注意とかドライバーに注意喚起するために看板を設置するとか、現状の道路の中で、歩道として代理処理するとか、現状の中で処理する方法がいくつかあると思います。危険箇所につきましては、毎年、小学校単位の中で実施をしております通学路の安全点検というものがございます。教育委員会の方、警察、道路管理者、地元自治会の方々に構成する組織ですので、その中で危険な箇所があれば、ぜひ情報をいただいて、そののち実施に向けたいと思っていますのでぜひ情報を上げていただきたいと思っています。

副市長 同じ観点というかおもてなしの話としまして、次の方をお願いします。

参加者 10 地元の人が地元の良さに気づいていない、楽しいことを伝えることができていないということが1つと、観光客が鬼怒川に来て何を見たらいいのか、どこを歩いたらいいのかというようなことが考えられております。勤めている間はどうしても朝早く出て職場に行き、夕方に帰って来るので、地元の人が良さに気付いていないと思います。いいところがたくさんあるのですが、そういうところを観光客の方に伝えられる方法があればと考えております。対策としましては、地元でアンケートを取ったり、いい場所があれば花の見どころを教える見どころマップなどがいいのではないかと思います。主要駅からの手作りルートマップをつくれれば、気軽に見ていただけるのではないかと考えております。このようなものであれば、あまりお金もかからずできるのではないかと考えました。

観光部長 観光マップでございますが、今、現在も藤原の鬼怒川・川治というかたちでパンフレットがございます。その中に地図もございまして、見どころやホテル、食べる場所など、いろいろなところが掲載されております。観光協会のほうで、様々なマップやパンフレットをつくっていただいています。そういった中で、今のご提案はもう少し地元の方がということで、もしそういったかたちで公共とは違った

目線で、地元の方ならではの観光資源とかの情報を集めていただければ、それは非常にありがたいと思います。

副市長 続きまして、おもてなしに関することでお願いいたします。

参加者 1 1 地域の魅力をあげるということの中で、観光地ですので地元の雰囲気をよくする、お客様をもてなすまちである、市であるということで、周知していく必要があるのではないかと思います。お客様を迎える環境づくりというのは、地域に住む市民が、お客様を優しく親切にお迎えするというので、土壌をつくるのが大切だと思います。それぞれの事業所では、お客様の満足度の向上とかに取り組んでおりますが、以前お客様から指摘された部分で、道を聞いたらわからないということで、はっきり答えただけなかったということがありましたので、そういうことがないように、まちぐるみでお客様をおもてなしする、お迎えをするということ、取り組んでいくことが必要ではないかと考えています。

観光部長 おっしゃるようにお客様を温かく迎え入れるということが、一番大切だと私も思っております。事前に頂いておりましたアンケートの中で、あいさつということがございまして、以前旧藤原時代に生涯学習の一環だと思いますが、あいさつ運動というかたちで、町民だけではなく観光客を温かく迎える機運を醸成する活動をされていたということもお聞きしております。今回のまちづくり懇話会で、今市地区のテーマが自然とあいさつが飛び交う今市地区ということがございまして、その中でも出ていたのが、地域の方々同士だけではなくて、観光客の方もというお話がありましたので、国際観光文化都市の日光ですので、お客様を温かく迎える、そういった醸成ということはとても大切だというふうに捉えております。

副市長 それでは、15 番の中でやはり、おもてなしを取り上げていらっしゃるの、お願いします

参加者 1 5 お客様を温かく迎える観光地としての環境づくりというテーマをいただいたとき、具体的な内容だと話しかれないため、総体的に書かせていただきました。まず、おもてなしという分野に行くまでに、1 番最初にこの鬼怒川温泉が今後どういうお客様がいらっしゃるのか、色々な意味でどういうお客様に対してのおもてなしなのかというのが、若干違ってくると思います。じゃらんが予測したのが、2030 年に日本人観光客は 6 割が 50 歳以上、国内宿泊者数インバウンド数は日本人の 1.7 倍、観光地にいる 3 分の 2 近くは訪日外国人、日本人はシニア層、インバウンド若年層がメインになるというようなお話があります。この観光地も、まったくそのような流れになるかと思えます。そういった観点から、色々なお話をさせていただいていますが、まずは、おもてなしという分野ですので、私の考えは、お客様のニーズに応じて利益を上げられるようにするおもてなし、おもてなしというのは、笑顔でお迎えする、お客様の利便性を図るだけではなく、おもてなしを通してこの地域が利益を上げられるようなことが必要だと思います。笑顔であいさつは当然なのですが、ただ、根本的なお話をしますと、高齢化、人手不足、社員も外国人になるであろうと、すでに各旅館は外国人の社員やパートが多いと思います。そういう中で、働き方改革による福利厚生などの充実、子育て問題も必要になってきますが、根本的なところをしっかりといかないと、お客様に対してのおもてなしがなかなかできないのではないかと思います。2 番目としま

しては、地域全体、宿泊施設など満足な社員教育ができていない、要するにおもてなしに関しての、ベクトル合わせが必要だと思えます。例えば、商工会議所でおもてなしセミナーをやりました。観光協会でおもてなしセミナーをやりました。毎年毎年似たようなおもてなしが年末やこの時期にあるのですが、計画的ではないと思えます。それでしたら商工会議所や観光協会にしても、おもてなしをするのならば、お金をバラバラに使うのではなく一元的にして、きちんとしたおもてなしの教育セミナーを年間通して考えるようなことも必要だと思えます。毎年同じようなセミナーばかりですので、社員教育が一般的にはできていないのではないかと思います。観光立市と標榜する日光市として、観光全般の勉強や研修ができる教育機関の設立があるといいのではないかと思います。勉強しながら実施も学べてお手伝いもできて、将来はそこに就職できるというような教育理論を考えていくべきだと思えます。おもてなしという言葉からの連想なので、そういう教育機関も必要になってくるかと思えます。地域一丸となりおもてなしをということで、これは自治会、学校、商工会議所あらゆる組織が一丸となってということで、みなさんでやりましょうという機運が生まれておりますので、それをどうまとめていくかという組織的な問題になるかと思えます。行政も一緒になって、おもてなしに取り組んでいただければと思っております。また、おもてなしの内容としまして、2020年にリッツカールトンが開設されます。富裕層対策が必要になってくるのですが、リッツカールトンだけに任せるのではなくて、日光市全体として富裕層に対してどういうおもてなしをしていくのか、質を問われる時代になりますから、そういうおもてなしを考えていくべきだと思えます。それと、観光地としてのAI対策と研究・導入が必要ということで、今後はアプリの研究や、人手不足のときにどのようなAI対策をしていくのか、そういうようなことも日光市として考えていくべきではないかと思います。それと、市としての民泊条例の早期制定ということで、やはり民泊が多くなっておりまして、民泊のおもてなしも考えていかないと、日光市全体の話にもなりますので民泊条例の早期制定をお願いします。あとは観光地としての危機管理マニュアル作成ということで、おもてなしの一番の問題は危機管理で、観光客目線では危機管理がなかなかない、ある程度はありますが、具体的になっていないと思えます。現場で動けるようなマニュアルづくりと、組織体制づくりが必要だと思えます。これは私たちが、3年前の豪雨のときも、お客様が置き去りにされておりました。ですから、防災や震災等があったときに防災についてが、日光市のおもてなしの一番の問題だと思われれます。

観光部長 色々なご提案ありがとうございます。日光市では、日光市観光振興計画というのを、昨年度に改定させていただきました。基本的にはその計画に基づいて進めることになっていきますが、いただいた中で、最初にございましたどのようなお客様を対象にするかというところで、外国人がこれから増えてくるというところ、まさしくおっしゃる通りで、特に国も国策として外国人をどんどん取り込みましょうという動きをしています。一言で外国人と言っても、欧米系やアジア系、国によっても同じヨーロッパの国、同じアジアの国でも、趣味嗜好が違うなどアンケートの分析結果も、多少私どもも目にしております。そういったターゲットを絞るというお話は、どういった方を対象にしていき、その後におっしゃっていました、利益を出すということはその通りで、先ほど言いました観光振興計画の中でも、観光は日光市の基幹産業と位置付けておりますので、この観光に関わる産業、宿泊や小売りそれだけでなく、農業などいろいろなものが関わってまいりますので、そういう中で当然そこで働いているプレイヤーとしては、当たり前ですが事業者が儲からなくては意味がないので、そこは儲かる観光というものを目指していくべきだと思えます。あと、働き方改革というところにつきましては、計画の中にそこまで謳っていません

が、国のほうの観光ビジョンの中では、働き方改革、休み方改革をやっていきたいと思いますので、市としても国のビジョンというものはきちんと見据えて、対応していきたいと思います。それと教育機関の設立についてのお話でしたが、今もホスピタリティ向上のための講習会を開いていますが、それが毎年同じ内容だというご指摘で、市が何か教育機関をつくるというよりは、もしかしたらそういう研修を外部の機関などとの連携というのは、必要に応じては検討したいと思います。それと、リッツカールトンのお話でしたが、特に富裕層の方々というのは長期滞在をされて、そこでいろいろなことを体験したいということがニーズとしてありますので、この日光エリアに何日間もお泊りいただいて、あちこち行っていただき、いろいろな体験をしていただくという仕組みづくりは必要だと思いますので、そういった富裕層に向けてのアクティビティづくりとかは重要だと思います。観光地としてAI対策ですが、ビックデータではないですが、今の時代はスマホを持って動いているだけでも位置情報もありますし、車のそういった動きもあります、どのような方がどのような動きをされているとか、もう少し分析できれば、どのような手法であるのかビックデータを解析して、ニーズを見ていくということは必要なことだと思います。それは市として何ができるのかということがございますが、国とその辺は連携をして、国のリーサスというデータバンクを持っておりますので、そういったものも活用してデータがどんどん入ってくれば活用できると思います。民泊に関してですが、基本的には民泊そのものの条例制定ができるのは県になります。一般的に私どもは、民泊に対して想定していることは、民泊によって騒音やゴミ出し、環境の悪化などの問題が発生してきて、トラブルや苦情が継続してやまない時には、生活環境を改善するために県のほうに条例の制定を要望していくということが、今の民泊に関する市のスタンスになります。それと、観光地としての危機管理マニュアルということでございますが、市としましては日光市地域防災計画というものがございまして、そこで避難所の周知や安全を確保する策は講じるというものになっていまして、災害時には防災計画に基づきまして、作成した職員行動マニュアルと観光客対応マニュアルというものがございます。これで情報収集をして、避難誘導し帰宅支援に努めるということになっております。

副市長 おもてなしの基本として、笑顔やお声かけは日本人のルールとしてあって当然だと思います。ただし、そういうところだけをおもてなしという観点で見るとはならず、まさに利益を誘導できるように、例えば先ほどもありましたように、遠方から来ればくるほど長期滞在の方が増えるので、それをきっかけにして長期滞在していただいて、そこに導いていく、それが、ひいては利益が出るということで、そういった環境を整えることが、もしかすると観光のプランの中の1つなのかもしれません。メニューにそれを加えることで、来ていただく方に対するおもてなしの話なのではないかと思いますが、政府の観光局などお力添えをいただいている小西美術工芸社の社長デビット・アトキンソンさんの講演を聞いたときに、そのようなことを聞いた覚えがありまして、そこにもつながる話なのかなと思いました。

参加者15 日光総合計画を読ませていただきましたが、日光市という言葉を他の市に変えたら、どこでも使えるような計画になっているのではないかという気がします。行政の皆様の働き方改革の中でも観光行政というものは、普通の行政とは違うと思います。日光市の中でも観光行政と一般行政の方たちの働き方を、もう少し考え方を考えていただかないと、今のところイベントもお手伝いできません。これは時間外だからできませんと、そういうことになると、地元の皆さんもお客様に対しても、私たちも

時間外はできませんとそのような結果になりますので、そういうことも考えていただければと考えて書かせていただきました。総体的に行政の中で、観光に対してどのような考えなのかしっかり考えていただければと思っています。

副市長 それでは、少し視点を変えさせていただきます。施設に関する整備も含めまして、ご提案をいただいている方がおります。まず、3番目の方をお願いします。

参加者3 今、ダムの人気というのが、新聞等でもそのような情報がございまして、日光市には結構ダムがありますので、そのブームによって川治と鬼怒川温泉のために、お客様が少しでも長く滞在できるように使えないかということで、あげさせていただきました。当然これは日光市の協力がないとできません。また、財務上のいろいろな問題もあるとは思いますが、地域住民の意見なので、なんとかこれを利用できないかと思えます。鬼怒川と川治温泉には、大先輩がずっとおられます。やはりその先輩方の中にも、昔の鬼怒川、川治温泉のいろいろな資料や写真をお持ちになっていると思うので、今、集めておかないと代が新しい人へ変わったときに、貴重なものがどんどん失われていくということで、温泉の歴史というものがこういう経過をたどって今に至るとか、鬼怒川にも大きなところがありますので、そこでイベントをやってもいいのかなという内容です。

観光部長 今日皆さまにお配りした資料の中に、日光ハコモノがたりがございまして、7、8ページに基本的な考え方として基本方針というところでコストを圧縮する、ハコモノを減らすとございまして、今の日光市には多くのハコモノがあるといった状況でございまして。そういった中で考えていきますと、ご提案いただいている内容を、どうかたちで何をするのかということがありますが、現状としては、そういう状況にあるということをご理解いただきたいと思います。アンケートの中には、東京電力(株)との話し合いのときに、市の協力という話がございまして、具体的にどのようなかたちで何をとるところが見えてくれば、市としてご協力できる部分があるのであれば、そこはさせていただきたいと思っております。

地域振興部長 ダムを地域資源として活用するという視点の話をさせていただきます。ご指摘がありますように、鬼怒川、川治水系にはダムがいくつかございまして、鉄道を撮影する撮り鉄と同じように、ダムをそういう対象と捉えて、最近はダムカードの収集やダムを訪ねて歩く趣向の方が増えていると伺っております。市内のダムについては、栗山の地域おこし協力隊が、ダム巡りのツアーを企画して好評を博したということもございまして。また、市内にあるダムを地域資源として活用するという観点で、文星芸大と協力してダムをPRするための冊子づくりなども考えております。ダムを観光の1つの資源として捉えて活用を図っていくという視点は、非常に有効な手段だと思っておりますので、その辺は市としても取り組むところは、取り組んでいきたいと思っております。

副市長 例えば、古いまち並みの写真などが資料として散逸してしまうので収集して、そういった話だと思えますが、足尾地域では銅山といった歴史がありますので、その辺の資料が資料館などにも残っているので、そういったものをフルに利用して、まちなか写真館という名目でまちの中の掲示板のような

ものに写真を飾ったりして、昔はこのような風景だった、今と昔を比較するとこのようなかたちになりますということを、まちの中のポイントのところに設置してあります。例えば、鬼怒川温泉、川治温泉の昔の風景の写真があるという、温泉街の中を歩いていた方が、立ち止まってそれを眺めるということは、とてもいいかたちなのではないかと思えます。資料の収集をどこでというところが思いつかないのですが、その辺もひとつのお考えだと思いますので、検討はすべきだと思っております。施設に関しましては、マネジメントの観点でと一口で言ってしまうえばそうなのですが、廃校になっている学校や以前つくった市の公共施設が廃屋の状態に残っておりまして、学校も統廃合すると片方に寄せたときに片方が使わなくなってしまうので、それを活用しようかと言ってもなかなかそこにお金を投資することも難しいです。さらに廃校のものを取り壊す費用がかかると見込まれているものが、山ほど控えておりまして、栗山のときにもお話をさせていただきましたが、スクラップ事業のオンパレード状態となってきます。非常に財政的には圧迫されます。なおかつ壊すとすると、マイナスの投資になりますので、なおさら理解も得づらいこともあり、大きな課題になっております。今後のお話にも出てきますが、公共施設でさえそうなので、民間の施設となるとなおさら難しいと思っております。続きまして、11番から14番の方の中で、一番目に藤原総合文化会館の跡地の活用のお話をお願いします。

参加者 11 藤原文化会館は耐震構造上の問題がありまして、廃止になると伺いました。そういった中で今後取り壊しをした場合、その後はどういったかたちで使う予定があるのか教えてください。

市長 そこは私も選挙戦のときから政策に入れてきました。藤原文化会館に限らず、3つある文化会館を1つにするというのは、市として前市長さんの時に方向性を出しております。藤原と日光に関しては、先程おっしゃっていたように耐震性の問題があります。また、藤原は温泉駅前の一等地ということもあって、そこに利用頻度が決して高くはない建物が建っているというのはもったいない話だと感じていまして、現時点では、私はどこかのタイミングで取り壊しをするべきだと思っております。文化会館をどうするかというのは、庁内の中に検討委員会がありますので、早急に検討委員会のほうを稼働しはじめまして、ある程度の方向性を出していきたいと思っております。

あくまでもこれは私見ではありますが、仮に更地になったと仮定をして、役所のほうで何かをつくってお客様を呼ぶというのは難しいので、土地は30、50年市が無償で提供しますから、何か民間で建物もしくはお客様を呼べるものをつくって集客してみたいと思う民間企業の方、手を上げてくださいと言って公募して、その中から選定をしていくという方法もあると思います。

例えば美術館や文化施設があったらいいなと提案をしてくれる方もいるかもしれないし、民間の活力に期待していきたいと思っております。その中であわせて、どのようなプロセスで進めていきたいと思いますかというものも、関係の皆さんと色々な相談をさせていただきながら、進めていければと思っております。そこは新たな集客施設、もしくは何らかのかたちで民間が入ってくることによって、さらにお客様が喜ぶこととか、鬼怒川温泉の魅力が増すなどの方向に持っていければいいのではと思っております。

副市長 それではまた違う観点なのですが、景観や環境の観点ということで、8番の方をお願いします。

参加者 8 国道のほうから滝見吊り橋入り口に案内板があるのですが、木が大きくて良く見えない、入口にも木がいっぱい、階段から吊り橋に入っていきますと、木が高すぎてほとんど見えない状態です。昔はすっきりして川も見えていましたし、周りの景色も良かったです。石段は落ち葉でもって、1カ所左側の石が崩れています。吊り橋は何年か前に壊れたのですが、滝見公園のほうから吊り橋を見ると、結の滝という看板が立っています。その滝は、木で覆われていてどこにあるのか見えません。滝見公園の石段のところに、5、6年前は花などが植えてありましたが、今は全くなくなってしまい雑草ばかりで歩く場所もなくなっています。1番最初に吊り橋ができたのは、吊り橋かくろがね橋かということなのですが、吊り橋から景色が見えるようにしてほしいと思います。国道には吊り橋の案内板があって、入っていくにも真っ暗なので入りにくいです。昔のように、川も見えるように木々だけでも切って、見えるようにしていただきたいと思います。

副市長 9番のレジャー公園のお話をお願いします。

参加者 9 道路側に倒れそうな立ち枯れの松の木がありまして、それを早めに撤去してほしいと出したら、2、3日後にはきれいになっていました。それとは違うことですが、駐車場側は随分切ってもらいましたので良くなったと思いますが、烏山に少し残っていると思います。そちらも道路側に倒れては危険なので、切っていただきたいと思います。私は小佐越なのですが、万年橋からの景色がとてもいい場所なので、人が多く来るのですが、万年橋という看板がありません。私の土地がありますので、そこにでも看板を立てていただきたいと思います。小佐越の滝尾神社が有名なのですが、国道に小さい看板はあるのですが、大きめな看板にさせていただけたらと思います。

副市長 滝尾神社は、市の文化財に指定されている神社ですね。文化財指定の看板が小さいということでしょうか。

参加者 9 国道に立っているのですが、小さくて見えないのです。

副市長 案内表示の部分とお知らせの話と色々ありますので、担当からお話をさせていただきたいと思います。

建設部長 普通の道路に木が覆っていて危ないという場合には、その土地を持っている方に伐採をお願いしています。今回のお話については、現実的な問題からも難しいと思いますし、景観的な問題があるということで、通路の範囲に木が被さっていて、通行の邪魔になるといった場合には危険なので、剪定や伐採については私どものほうで安全管理をしていきたいと思います。河川側につきましては、木の緑や公園などもありまして、危険性がある場合にお伝えいただきたいと思います。滝見公園については、藤原の産業建設課のほうで管理をしていますが、この場合は橋の袂で危険ですので、専門の方をお願いをさせていただきます。雑草が多いということですが、最近は手を入れているようですので、夏休み頃までにはきれいになるということです。花などにつきましては、地元の自治会の方々と、花いっぱい運動や道路愛護事

業については、市のほうから補助を出すことができますので、花を植える場所や木々を植える場所があるのならば、行政センターの方にご相談いただければと考えております。

参加者 8 滝見公園の中を、5日前ほどに草刈をしていたようです。つり橋から川を見るときに、木だらけで全然見えないのです。木を切って欲しいとか、花を植えて欲しいということではないのです。花も植えてありました。景色が全く見えないのです。木も危ないところもありますので、少し手を加えていただけたらと思ったのです。

建設部長 基本的には木を植えている敷地の方に管理していただくのですが、なかなか管理していただけない場合があるということと、河川敷の木々につきましては、河川法や自然公園法の関係などもあり、切ることのできない部分もございますので、通行に支障があってここは危険だということに関しましては、私どもも管理を行なっているところがございますので、今の件につきましてはご了解いただきたいと思います。

参加者 8 わかりました。でも、一度吊り橋に行ってみてください。昔からの吊り橋とくろがね橋は、本当にひどい姿になっています。階段は汚れていて、木が覆いかぶさっていますから、行政センターの方でもいいですから、一度行ってみてください。

副市長 続きまして、環境と景観の話で6番の方お願いします。

参加者 6 おもてなしといった部分で、廃墟ホテルをお客様や反対側のホテルから見ても、あまりにも寂しい感じが出てしまっていて、何とかしてほしいということと、温泉街の中の道路が狭いのですが、そこをバスも通りますので、お客様が歩くのを見ていても危ないと思います。安心して歩けないのではないかと思います。最近よく見かける光景が、この辺りは坂や階段が多いのですが、高齢者のお宅が坂の上にあります。救急車を呼ばれると、そこへバスや車が来ると、結構立ち往生しているということで、観光と住みやすさといった面で、道路を拡張していただくというのも必要なのではないかと思います。私たちがお客様におもてなしできるかということもありますが、そういったハードな面というものは民間ではできない部分ですので、そういったところは行政でお願いしたいと思います。

建設部長 先ほどもお話をさせていただきましたが、温泉街に家屋が連坦していて、歩道のための拡幅というのは、難しいと判断しています。危険な場所については、手当はしますが、今の道路の範囲の中でどのような手当ができるか、危険な場所につきましては、先ほども申しましたように、看板や路面の表示の中で即効性があるような対応ができればと考えております。歩道などは坂道が多いものですから、特にそのような場所につきましては、安全点検という機会がありますので、情報をいただきながら手当をしていきたいと思います。

副市長 今の廃墟ホテルの関係で言いますと、11番から14番の方にお考えを伺いたいと思います。

参加者 1 1 鬼怒川温泉街で休業や廃業したホテルが廃墟化しています。廃墟化になってから 20 年以上経っている建物もありまして、そういうところを早いうちに撤去していかないと、今後ますます景観が悪化していくのではないかと考えております。もちろん市だけでは難しいと思いますが、県や国も巻き込みながらお願いしたいと考えております。

副市長 先ほどお話がありました廃屋については、国や県のほうに要望を強くというお話で、これについては今年度の要望の中に改めて組みさせていただいた上で、県を通じて国のほうに何らかの財源手当てということで、要望していく予定であります。さらにお話させていただくと、平成 16 年から始まって 21 年まで藤原地域の地域再生事業を行ないました。この中で 33 億円という莫大な予算をかけて、ソフトも合わせてですがハード整備を中心に行なっておりました。その中の鬼怒川地区の遊休地・遊休施設活用事業に 8 億 5,000 万円ほどかかっていますが、この中に実は廃屋旅館と呼ばれていたところを 4 か所ほど解体しております。これは廃屋の解体という話ではなく、あくまでもその後にまちなかの景観を良くする、もしくは利便性をアップするために公園化をするということが基本だったり、足湯だったりということがあり、そういった整備が伴っている廃屋の整理ということですから、単純に廃屋だけを整理したというかたちでは、整備事業としては成り立たなかったという経緯があります。計画の過程で、鬼怒川の左岸の他の旅館が廃屋化してきてしまい、現在のような状況があるので、次なる整備事業が伴わないかたちでの廃屋旅館だけの整備というものは、非常に厳しいものと捉えています。その辺は国や県なりの財源手当ての可能性が見えた段階で、何らかの手当てができるかもしれませんが、現状は非常に厳しいということをご理解いただきたいと思います。続きましては、7 番目の環境と夜間保育のお話を申し上げます。

参加者 7 日塩もみじラインの完成ということで、もみじラインが旧藤原町で止まっているのですが、小百を通り旧日光市まで、ぜひ紅葉の植栽をしていただけたらというのが 1 つの提案でございます。道づくりに関して、各お宿で破損した食器がゴミとなってあると思いますが、その捨てられた食器を使って小さな細い道づくりをすると、温かいおもてなしの 1 つになるのではないかと考えております。これは大変なお金がかかることでもありますので、捨てられた食器を再生していただけたらありがたいと考えております。あと、夜間保育に関しては、土日の夜間の保育がありますと、若いお母さんの働き手が増えるのではということをお願いしたいと考えております。保育所が NPO 法人のほうに移行しているという情報も入りましたので、これはまた別な方法でお願いしたいと考えております。

建設部長 道路美化の観点から、もみじラインの話が出たと思いますが、国道には栃木県の木の特チノキが植えてあります。それを紅葉の木に入れ替えることは難しいと思います。小百については市道ですが、道路敷地は全て民地になっております。民地を借り上げて、市のほうで植樹するという事業はなかなかないものですから、道路美化とか、河川については市民の方に委ねる事業がほとんどでございます。市のほうからは、緑化推進事業とか道路愛護事業などの補助制度もございますので、構想としては大きな構想になると思いますが、部分部分で市民の方や団体の方、自治会の方が植える機会があれば、補助制度を使用させていただきたいと思います。また食器をリサイクルして遊歩道という話だと思っておりますが、食器を使った跡材の利用ということで、1 つの提案としてここは受け止めたいと思います。

参加者 7 ありがとうございます。長い目で計画を立てていただけたらありがたいと思います。小さな細い道でも、夢のあるような道ができるような気がしますので、ぜひご検討をお願いします。

副市長 それでは、視点は違いますが、観光地としての交通関係の話で、16 番の方をお願いします。

参加者 16 私どものほうで膨大な出費がございまして、お客様の送迎をやっておりますが、お客様からかなり言われるのが、東京から日光や鬼怒川には 2 時間強で来られるのに、日光と鬼怒川を行き来するには電車以外の方法がないのではないかとということと、なぜ 1 時間もかかってしまうのかと良く言われます。忙しい時期だけでも、日光と鬼怒川を結ぶバスのようなものを考えていただければと思います。我々と官の方も含めて、1 年だけやるのではなくて、2、3 年やっていくことで少しずつ浸透していくのではないかと考えています。そういった意味では、二次交通でお客様が鬼怒川と川治をまわられる体制が、選択肢の 1 つにある状態をつくれたらと考えております。ここには書いてありませんが、おもてなしの観点で言いますと、地図とかいろいろな資料があります。そういった意味で何が与えられているかが大切ではなく、与えられたものをどう使っていくのが大切だと思います。例えば、鬼怒川では私たちは一番だと思っている旅情報誌という地図がございまして、お客様に一言付け加えると、解釈の仕方が違います。地図を見ながら、この街の交差点にはすべて番号がふってあるのです。ここは 5 番です、ここは 6 番ですと一言付け加えるだけで、お客様は気が付いてくれます。そうすることによって、お客様は迷っていることは 2 つしかないと思います。まず自分が行きたい方向がわからないとき、江戸村に行きたいときや、東武ワールドスクウェアに行きたいときなど方向がわからないときに迷います。あとは、行き先がわかっているにもかかわらず、自分がいる場所がわからない時だと思いますので、その時に、どこでもいいですから交差点に行って信号を見てください、番号があります。その番号から自分の行きたい場所を探してください。同じ地図の価値がぐっと上がります。ただ渡すだけではなくて、そういった言葉を添えながら渡すということも、おもてなしの 1 つの方法ではないかと思っています。

観光部長 最初にいただきました二次交通の整備ということですが、今現在は鬼怒川温泉から日光東照宮のほうへ直行する世界遺産巡りの予約バスを運行しております。また、SL 大樹の運行日に合わせて、特別車両も社寺まで運行されております。これで足りているのかというと、人数の面でなかなか十分ではないと考えておりますが、現在はそのようなかたちで運行されているということと、このパンフレットの中にもバスの部分が出ていますので、最後にご提案いただきました、地図を渡すときの一言で価値が上がるということは貴重なご意見だと思います。色々な宝物のような情報が満載ですので、こういったものも、皆様にご提案いただいたようなかたちで、お使いいただけるとありがたいと思います。

副市長 それでは、おもてなしの関係でお話いただいたのですが、15 番の方から、観光行政全般について、観光戦略等についてお話していただきたいと思います。

参加者 15 交通という分野を中心に考えますと、電車なのか車なのかバス、タクシーなのか考えるなかで、ヘリコプターの整備など、大胆な発想が必要になってくると思います。今、お話いただいた日光と

鬼怒川の交通が必要とお客様に言われています。日光から鬼怒川のバスはありますが、バスの時間がよくないとか、電車は1時間くらいかかるので利便性がよくないこともございます。タクシーだったら、乗り合いタクシーやデマンドタクシーなどを考えていただければ、もう少し使いやすくなるのではないかと思います。東武鉄道の下今市駅とJR今市駅には、誘導案内が1つありません。これは日本語の案内もないのですが、英語も中国語もないので、海外のお客様が何を見ているかという、スマホを見ている状況です。そのようなことで、海外のお客様を誘客と言っている路線から、下今市駅と今市間の案内が無いのは、おもてなしの観点から悪い状況ですので、一度皆さんに見ていただきたいと思います。何がないのか実感していただくと、どういうふうにしたらいいのか、もしくは歩くだけではなくて、シャトルバスみたいなものを利用して、隣の駅に行けるような仕組みづくりをしていただきますと、宇都宮からも便利、宇都宮から来た人が鬼怒川方面にいらっしゃる可能性が上がると思います。それと、東京からだけではなくて宇都宮からも考えますと、宇都宮からどういう二次交通なのか、タクシーなのか観光バスなのか考えていただきたいと思います。なぜかと言うと、大谷がすごく人気になっています。やはり宇都宮から鬼怒川や日光にいらっしゃるお客様が増えました。そういう観点で、他の地域との観光連携が必要になってきますので、そういう観点からも二次交通をお願いしたいと思います。日光の渋滞の問題ですが、交通渋滞で時間がなくなり見られないとか、1カ所しか見られないということであれば、しばらくは行かなくていいとなってしまいます。そのしばらくは、本当にあとから来ていただけのかわからない、選んでもらえない地域になりつつありますので、根本的なものとして渋滞の解決を考えていかないと、今はいいですが2、3年後、もしくはリッツカールトンができた後、日光が選ばれる地域ではなくなるのではと危惧しております。日本人も将来はマイカーより現地での公共交通の利用が増えてくるのではないかと予測されますので、日本人、外国人ともに二次交通網を市全体で再度考える必要があると思いますので、よろしくをお願いします。

観光部長 いただきました提案の中で、確かにリッツカールトンができて泊まる方は、渋滞を考えるとヘリコプターで来るのではないとか、もしかして中禅寺湖に直接降りてしまうのではないかという話も出ております。奥日光のあそこのところに、どういうかたちで降りられるのか明確ではないのですが、そのような新しいものは将来考えていく必要があると思っております。色々いただいた中で、日光市は広いですし、5地域はそれぞれ特性がありますので、市の中での回遊というのは、まず第一義的だと思いますが、お客様の流れという点で考えますと、今、ご提案いただいたような、確かに大谷ですとか、環境省で国立公園満喫プロジェクトをやって、日光と那須の国立公園の中の流れもつくっていますので、やはりそのような部分で、地域の連携ということは非常に大切だと思っています。東武鉄道とJRのお話ですが、DC自体はJRのイベントですので、通常、他の民間交通事業者は入らないらしいのですが、栃木県の場合は東武鉄道抜きにはできないということで、一緒に動いていますので、そういった点ではDCを機会に東武鉄道やJRとお話をする機会が多くなっておりまして、そういったところも含めて誘導というのを確認させていただきます。内容が多岐に渡っておりますので、個別にはではないのですが、イベント等については即効性のあるようなものもあると思います。色々なご提案があるように、長期的な戦略は必要だと思いますので、いただいたご提案を受け止めて、それぞれの地域ごとに特性がございますので、その特性に応じたビジョンを皆さんと市と一緒につくって共有し、お互いに進められるようなかたちを目指していきたいと思っております。

参加者 15 ひとつひとつ、そのときに、いろいろ考えていただければと思います。

副市長 他に、ご意見はありますか。

参加者 12 先程の防災やスクラップ事業などお話がありましたが、我々ホテル業界としても、防災の関連であるとか、多々協力できることがあるのではないかと思いますので、官民一体となって提供の仕方を考えていかなければと思います。

副市長 その他に、ご意見があればお伺いしたいと思います。

参加者 15 ここには書いていませんが、ゴミの問題が深刻になってくると思います。有料化になりましたが、お客様の持ち込みが結構ひどいのです。これは鬼怒川だけではなくて、日光市全体としてお客様に対してもゴミ問題というのを真剣に考えていく必要があるのかなと思います。お客様に対してゴミ問題を考えるのかというのは、行政で一回考えて欲しいが、かなりのお客様が持って来て置いて帰るので。観光施設もそうだし、旅館も特にそうです。その辺を具体的に行政の皆さんとお話させていただいて、今後、お客様に対してどのように対応できるのか、とにかくゴミ問題に関しては、一度考えてほしいと思います。

副市長 ゴミの問題については、ゴミ袋の有料化の問題から、地域の中で説明をさせていただいてきたと思いますが、いざ始まってそれで終わりというものではないと思いますし、始まってから生まれてくる課題というものもあると思いますので、そこはこれから機会を設けてお話を十分に聞かせていただくかたちで、担当者と話したいと思います。それでは最後に市長から

市長 ありがとうございます。廃墟のホテルの問題が鬼怒川では大問題だと思います。ただ、今、副市長からも申しあげましたけれども、仮に国に要望し、仮に予算がついたとしても、土地の地権者の問題等が出てくると思います。国が法律を改正して、例えばそういうところは強制執行だというようにやってくれるなど、全国的な問題であると感じています。ただ予算をつける要望ではなく、法的に手がつけられるように整備をしてくれるよう要望していく必要があると思います。

今から3ヶ月前の時点では、私は非常に難しいと感じていたのでこのことには触れませんでした。何とか課題が解決できるように、市としてできることは実施していきたいと考えておりますので、少しお時間とご理解をいただきたいと思います。国会議員の先生方にお会いした際には直接お伝えしたいと思いますし、皆様からも一緒に推していただければありがたいと思います。

それらに関連して、先ほども栗山の方で川俣、湯西川の旅館温泉組合の方々がいらっしゃいましたので、そこで申しあげたことと同じことをここでも申しあげさせていただきたいと思います。入湯税に関して、私は政策の中で訴えてまいりました。今後、日光市が非常に財政が厳しくなることが分かっていたので、民間人ですから、何とか収入を増やす方法がないかと考えました。最初に考えついたのは、東京や大阪や京都で行っている宿泊税です。東京、大阪は、泊まると1%宿泊税を納めていってくれるのです。

ただその時に、全国知事会の中で、宿泊税を全国的に検討すべしと国に答申しておりましたので、併せて関係者にご相談したところ、今、一足飛びに行くのは無理があると思って、その部分はあきらめまして、しばらく、国、県の推移を見守りたいと思っています。

ただ、この入湯税に関しては、私は、観光を強くするために、入湯税を100円上げることを提案しているつもりなのです。今現在、入湯税は3億7千9百万円、約3億8千万、一昨年の決算ですが、温泉に入った2百万人の方々が市の方に、宿泊だけでなく日帰りも含めて納めていただいき、旅館業者の皆様が預かって市に納めていただいています。

そのような中、日光市が観光に使っているお金はいくらかというと10億円です。これから福祉や教育など様々な分野で、日光市に暮らしている方々にしっかりとサービスを提供し維持していくことを考えると、いつまで観光に10億円支出できるかという保証はありません。であるならば、あと100円、温泉に宿泊いただいたお客様にご協力をいただければ、約6億円の財源が確保できます。そのお金は全部観光に使っていくわけです、トイレの改修しかり、誘客しかり、観光協会の補助金しかり、中には観光客の皆さんが出したごみの焼却に関連して、焼却炉の維持管理にいくら使わせていただくこともあると思いますが、全て観光に関わるものにしか使わないという前提の目的税ですから、今10億円ある、国からの補助もありますが、一般財源にいつまでも6億円近く入っているものが、いつまでも6億円入れられる保証もないので、こちらは6億円を担保して、万が一、一般財源が4億円しか入れられなくなった場合になっても10億円は使えるようにしておきましょうというのが私が提案している一番の理由になります。

鬼怒川温泉が1番入湯税を預かっていただけるお金が多いと思いますので、その辺もよく皆さんとご相談させていただければと思います。消費税が上がるタイミングと重なることを危惧されるころもあると思いますが、何とか皆さんと協議していきたいと思っています。役所内部でも、ある程度、ご説明ができる資料を、なかでもきちんと協議をし、時期が来ましたら、しっかりと皆様にご説明を申し上げたいと思っていますので、皆様も事前に内部でご協議いただけたらと思います。

最後になりますが、本日も藤原ならではの課題をお聞かせいただいで私も非常に勉強になりました。所信表明の中に日光プライドという言葉を使わせていただいでいて、自分が言っている日光プライドという言葉は、日光愛、郷土愛、地域アイデンティティ、地域の誇りというものです。ここで言うと、藤原プライドというか鬼怒川プライドというか、そういう地域の伝統、歴史、文化をしっかりと次の世代に伝えていこうというのがまず一つ目です。

また、併せて合併して大きくなった日光市のプライドというものを今の子どもたちにはしっかりと受け継いでもらいたいと思うのです。鬼怒川プライド、藤原プライド、そして大きくなった日光プライド、名実ともに世界に誇れる日光にしていくために、しっかりと皆さんと力を合わせて頑張ってもらいたいし、次の世代にその思いを伝えてもらいたいと思います。是非、今後とも、ご意見、ご要望、それから意見交換していただきますよう、そしてこれから夏休みに入りまして観光シーズンになります。皆さんと力を合わせて観光客におもてなしができるよう、今後ともよろしく願いいたします。本日は貴重なお休みの時間、ご協力をいただきましてありがとうございました。