

別記第1号様式(第7関係)

会 議 録

附属機関又は 会議体の名称		第4回豊島区観光振興プラン策定委員会
事務局(担当課)		文化商工部文化観光課
開催日時		平成31年 1月21日(月) 14時~16時
開催場所		区役所本庁舎8階 807・808会議室
議 題		<p>1. 開会 会長挨拶</p> <p>2. 議事 (1) 第3回豊島区観光振興プラン策定委員会でのご意見について (2) 豊島区観光振興プランパブリックコメント実施報告と回答案について</p> <p>3. 閉会</p>
公開の 可否	会 議	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部非公開 傍聴人数0人
	会 議 録	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部非公開
出席者	委 員	安島委員、羽生委員、近江委員、佐藤委員、平井委員、 坂爪委員、小寺委員、田中委員、木崎委員、森永委員、 河畑委員、杉江委員、高橋委員、齋藤委員 欠席者 田嶋委員
	そ の 他	東京都産業労働局観光部振興課長、公益財団法人としま未来文化財団事務局長、文化デザイン課長、都市計画課長
	傍 聴 者	0名
	事務局	文化観光課長、文化観光課職員3名

審 議 経 過

1. 開会

文化観光課長：本日はお忙しい中ご出席いただきありがとうございます。ただ今より第4回の豊島区観光振興プラン策定委員会を開会させていただきます。前回11月26日に第3回を開催し、前回の委員会までは区長への答申を含めた第5回の委員会を2月中に実施する予定でしたが、すべての皆様のご都合をつけることが難しくなり、今回の委員会で最終回とさせていただきます。この後お話ししますが区長への答申は会長、副会長の3名の代表で調整させていただきます。それでは第4回目の委員会を始めさせていただきます。本委員会の議事録を作成しますので会議内容を録音させていただきます。ご了承ください。本日は傍聴の方はいらっしゃいません。議事に入る前に、本日株式会社東武百貨店の田嶋委員がご欠席です。お手元の資料の確認をお願いします。資料1から7をお手元にご用意しています。過不足がありましたらお知らせください。その他に参考資料として、2月1日より開幕する東アジア文化都市の年間プログラムをお付けしています。11月24日まで1年かけて文化芸術、はらはらどきどき文化が盛りだくさんということで多彩多様なイベントを開催して参ります。また事務連絡として1月18日付で第5回豊島区アフター・ザ・シアターシンポジウムの開催をします。夜間観光として今回の観光プランにも示していますが、こちらに関する取り組みの現状についてのシンポジウムを2月4日16時に南大塚ホールで開催します。どなたでも結構ですのご出席される方はFAX等でお送りください。最後に新聞記事ですが、豊島区と豊島区の観光協会、外国人向けのシティガイドを発行しているタイムアウト東京とで、インバウンドに向けた情報発信力を強化するという事で、昨年12月18日に三者協定を結びました。その記事となります。以上です。では、安島会長よりご挨拶いただきまして、これより進行をお願いします。

会長：今回で最終回ということになりました。今回の計画ですが、実は前の計画も担当していましたが、当時はオリンピックが来るかどうかという状況で議論していました。新庁舎もなく旧庁舎で行ってました。それから考えると5年と少しの間に様々なことがおきました。計画作りが終わった後にオリンピックが決まり、新庁舎に移転し、新しい観光資源ができました。その後のいろいろな動きも活発で公園や劇場ができ、トキワ荘の計画も進んでいます。池袋を中心に豊島区の観光状況が変わってきたということ強く感じています。この後の5年間も大きな動きがあるのではないのでしょうか。これをいかに実現に向けて支えていくのか、またその次の段階に向けていろいろと皆様の考えがあるのではないのでしょうか。今日は最終回ということでパブリックコメント等も踏まえてこの計画に欠けている点、抜けている点をご指摘いただくとともに、今後に向けていろいろとご提言をいただいで参りたいと考えています。よろしくをお願いします。

文化観光課長：ありがとうございました。それでは当委員会の設置要綱第5条4項により議事進行を会長にお願いします。

2. 議事

会長：それでは次第に沿って進めさせていただきます。議題にあります第3回委員会の意見及び豊島区観光振興プランパブリックコメント実施報告と回答案に関して事務局よりご説明をお願いします。

事務局：説明させていただきます。最初に一点資料6で修正が漏れていまして、そこから説明させていただきます。資料6の25ページのプラン3ですが、こちらに2023年の来訪者数等の目標数値がありますが、1番目の外国人の来訪者数で2023年が900万人とあり、下の方に目標数値についての説明書きがありますが、こちらが修正されていませんでした。目標数値の根拠ですが、東京都が2024年の外国人旅行者数を3,000万人としています。2023年は2,875万人として、うち31%を池袋周辺に来訪させることを念頭に目標を設定させていただいています。この31%の根拠は、新宿・渋谷に並ぶために、原宿・表参道の6位グループが昨年度の段階で33%ですので、豊島区は9%で10%上げて6位グループまで上げるという目標になっています。続きまして資料1の名簿ですが、最終の観光振興プラン掲載のためこちらの役職名・肩書等で問題ないか確認してください。修正事項等ありましたら、事務局あてにご連絡ください。それでは第3回委員会の振り返りということで資料3から説明させていただきます。A3のもので、前回の委員会でいろいろとご意見をいただいております。事務局で整理しプランに反映したものと、実際に事業内で検討するもの、来年度以降、観光振興委員会で検討を進めるもの、事務局内で精査し今回のプランの修正を見送ったものとパターンがあります。まず1番から6番ですが、こちらはすでにプランに反映済みで、観光振興推進委員会はこの委員会の後継のもので、1番目ですが地藏通りに対する意見が言及されていなかったのではないかと、商店街の活性化の象徴としてどこかに取り上げてはどうかという意見でした。こちらはプランの31、32ページの施策I-2、人と文化の交流拠点としての空間創出の3番目、I-3としまの地域資源の活用の1番目で取り上げさせていただいています。2番目ですが、今の世代の人たちは動画を見ている。動画を撮りためることは時間もかかり手間もかかるが、観光は動画が1本あればイメージも広がり、誘客ができるということについて、33、37ページで、I-4新たな観光資源の開拓の2項目目、II-3効果的な情報発信ツールの整備・拡大の1番目・2番目で反映させていただいています。同様に3番目の来街者ではなく既に3万人いる居住外国人への対応、日常的に日本語がわからない方に対する対応、避難も併せて検討していただきたい。4番目の今後は住宅地に限らず観光公害問題に直面していくのではないかとということで、42ページの施策のIII-3の

安全・安心な街づくりの2番目3番目で反映させていただいています。5番目、誰がやるか、いつまでに、いくらかけてやるのかということも書かれておらず、その意味ではただの計画、机上のプランのように思えるという意見ですが、こちらは48ページ5のプランの推進体制で反映させていただいています。期間や費用等については、来年度以降の観光振興推進委員会で検討を進めさせていただきます。6番目、土曜日曜はカウントができないほど外国人からの問い合わせが多くあり、これらに対応できるようインフォメーションも強化していく必要があるということで、こちらは40、47ページのⅢ-1多様な来街者を受け入れるための環境整備の2番目、リーディングプロジェクトの8項目で反映させていただいています。続いて7番から17番ですが、既存の事業の中で具体的な検討を進めさせていただきます。例えば7番目ですが、お休み処は他の観光施設と同じような使い方をせず、きちんと休めるようにした方が良いということですが、ここから17番の豊島区はいろいろな見どころがあるので、ぜひ池袋駅からトキワ荘までの観光マップもできれば有り難いというようなご意見については、具体的に事業内で今後検討を進めさせていただきます。18番目から20番目は、来年度以降の観光振興推進委員会で検討を進める項目です。18番目の観光と住民の安全・安心かつ快適な生活の共存を図ることが観光振興である。豊島区はそれを訴え続け前面に出し続けること、それがあってこそ交流による新たな文化共生、魅力づくりにつながるので、この部分を方針として大きく出すべきであると認識している。19番目の滞在日数の長いフランスやドイツを誘客のターゲットとして狙っていくのも良いのではないか。20番目の安全安心の確保、きれいなとしまを作る、きれいな景観をつくる、グローバルスタンダードレベルの利便性、先進性を備えた町になること、これらを重点的に観光部分から仕掛けていき、豊島区全体のものとしていくべきと考える。こちらの項目はそれぞれプランの中で該当するものもありますが、実際には来年度の観光推進委員会で検討を進めさせていただきたいと思います。次のページの4項目ですが事務局内で精査後にプランへの修正を見送った項目です。21番目のブランドという単語の使い方が違うのですが、I-1に持って来られるとせっかく目標で掲げている、豊島の観光ブランド、交流による多様な文化で構築されるというものが一步戻ってしまうのではないか。これは事務局で精査しましたが、としまオンリーワンブランドというものがかなり認知されているため、敢えてそちらは残すという形で当初のプランへの修正を見送りました。22番目ですが国際会議やイベントの誘致は戦略性を持って誘致していく必要があります。情報発信・誘客戦略の項目ではないのではないかというご意見をいただきました。こちらは来街者の誘致強化という項目に入れていましたが、他の項目に移動するか特出しはどうかと検討しましたが当初のⅡ-4で載せさせていただきました。23番目回遊させるための仕組み作りと、ルートとして完結してまとまりがある楽しめるアクティビ

ティを売りだすためのルート作りは、ランクが違うのではないかとありますが、一部漏れていました。プランのページ数と反映施策と単年度施策ということですが、32ページの施策のⅠ-3 豊島の地域資源の活用と45ページのⅢ-6 豊島の魅力を高める区内回遊性の向上が漏れていました。これがリーディングプロジェクトの10項目目で、事務局内で検討しましたがⅠ-3はソフト面、3-6はハード面ということで、あえて修正は見送りました。24番目ですが、Ⅰ-1とⅠ-3では中身を見ると書きわけが今一つわからない。もう一度整理していただきたいということで、施策の1-1が多様な文化によるとしまの魅力の磨き上げ、Ⅰ-3がとしまの地域資源の活用という項目になっています。Ⅰ-1は既存の魅力を磨き上げていくことで、Ⅰ-3は地域ごとテーマごとに回遊性を検討するというものであえて修正は見送りました。続いて資料の4ですが、豊島区観光振興プラン案に対するパブリックコメントの実施の結果です。パブリックコメントは12月11日から1月7日までご意見をいただきました。結果の公表は3月21日ですが、いただいた意見は郵送、eメールが3件で、提出いただいた意見が5件でした。1ページ目の1番と2番は交流都市との連携についてです。1番目の意見は類似資源を有する他エリアとの連携強化に中野区と杉並区の例示があるが、これだけでは不十分である。東映のある練馬区、「君の名は」の舞台がある新宿や秋葉原、お台場を訪れるマンガ好きの方は多い。また三鷹の森ジブリがある三鷹市もある。他地域との連携も検討すべきではないかというご意見をいただきました。区の考え方としては、中野区・杉並区とは東京商工会議所各支部も参画し、マンガ・アニメ・サブカルで街づくりを行っている近隣区が連携してイベント等を実施することによって相乗効果を得るべく活動を行っています。2020年3月にオープン予定しているトキワ荘再現施設においても、全国のマンガ・アニメミュージアムと連携しながら情報発信し、誘客促進に努めてまいります。該当ページとしては施策のⅠ-5 交流都市との連携による魅力の増進ということになります。2番目にいただいたご意見は豊島区が全国59都市と交流していることを初めて知ったが、地方都市との交流はとても良いことだと思う。観光分野でもお互いの良さをアピールして相乗効果で共生できる事業の実施を期待するというご意見をいただきました。区の考え方としては、豊島区では多くの自治体と交流があり、特に地方都市との交流では、区内で行われる観光イベントへの参加や出店等を通して、魅力をPRしています。今後も引き続き交流を深め、豊島区が結節点の役割を果たし、それぞれの魅力の相乗効果により、観光客誘致の拡充を目指していきます。ちなみに施策のⅠ-5の交流都市との連携による魅力の増進に該当します。3番目は情報発信の分野です。紙媒体の広報誌、ホームページのみならず、SNS等を活用した観光情報の発信が大切だ。民間企業の社長がツイッターでフォロワーを増やす手法で話題になったが、国際文化都市を目指すならば、著名なインフルエンサーによる発信等を考えてみてはどう

かというご意見をいただきました。区の考え方としては、豊島区ではこれまで観光PRのための情報発信ツールとして、ホームページやパンフレットを作成してきました。しかしながら現在は多様な情報ツールから観光情報を得て来訪することが多くなっています。ご提案のインフルエンサーの活用については費用対効果を鑑みながら実施を検討していきます。施策のⅡ-3 効果的な情報発信ツールの整備・拡大に該当します。4番目ですが受け入れ環境整備の分野です。幅広いインバウンドの受け入れのため、商業施設等へ多言語翻訳機の導入や、QRコードを活用し多言語で商品を説明する、観光パンフレットの多言語対応、ハラル対応の食事を提供できる店の情報把握をすべきではないかという意見をいただきました。豊島区では観光パンフレットや観光案内標識の多言語化を行っています。今後も訪日外国人にわかりやすいパンフレットの作成に努めていきます。ご提案にある商業施設のインバウンドへの対応については、民間事業者と連携を図りながら対応を検討していきます。また豊島区には国際色豊かな飲食店が多数あり、可能な限り情報収集を行い、発信についても検討していきます。施策Ⅲ-1 多様な来街者を受け入れるための環境整備が該当しています。最後の5番目は安全・安心なまちづくりの分野ですが、観光客が大勢増えることで景気が良くなり町が賑わうことは多いに良いことだが、ゴミの問題や地域住民とのトラブルが昨今の報道で話題となっている。区でも検討するとしているが、観光セクションだけではなく、ゴミ、騒音、民泊などそれぞれ担当する部署間の連携が重要だ。オーバーツーリズムの問題は縦割りではなく、しっかり連携して進めるように要望するというご意見でした。区の考えとしては、インバウンドの増加や、東アジア文化都市、東京2020オリンピック競技大会の開催により、外国人旅行者を含め、観光客が増えることが予想されています。これを受け豊島区では区民の生活に影響を及ぼす、渋滞、ゴミ、騒音等については担当する関係部署や地域団体らによる連絡会議を開催し、情報共有を図り、対策を検討していきます。該当する箇所はⅢ-3 安全・安心な街づくりの展開です。以上が事務局からの説明です。

会長：ありがとうございました。この委員会からのご意見とパブリックコメントの実施で出てきたご意見に対して、区の考え方について、報告書にどう反映するのかについてご説明をいただきました。この報告書に対してよろしいかご意見を伺いたいと思います。今日は議論の時間を、プランの修正の時間と、今後これをいかに生かしていくのか、どう実効あるものにしていくのかというお話もいただきたいと思っています。まずはこの修正点についての意見をいただいてから、その後に最後の委員会のため、お一人ずつご意見を伺って参りたいと思います。それでは意見に対する修正についていかがでしょうか。何かお気づきのことがありましたら伺いたいと思います。

委員：20番に安全安心の確保とありますが、不安を感じています。現在いろいろなど

ころで問題が起きているため、警察の方とよく連携して、特に人が集まる場所、集まりそうな場所に配備をお願いしたいと思います。このような時代ですので警察と良い連携を持ってお願いしたいと思います。

文化観光課長：ありがとうございます。これから東アジア文化都市、来年はオリンピックと、豊島区はその意味では池袋警察署、目白警察署、巣鴨警察署とありますが、警察署と非常に連携しながらテロ対策訓練等を行っています。その意味では観光客の対策についても今まで以上に警察、消防、救急との連携も進めていきたいと考えています。万全となるようにしていきたいと考えています。

委員：昨日まで外国に行っていたため、それを強く感じました。安心して街を歩けること、制服を着たお巡りさんがいれば安心して歩くことができます。そのようなことも、ぜひ、もっとお願いしたいと思います。

会長：安全安心は重要なテーマで、観光だけではなくすべてに通じると思います。リーディングプロジェクトの47ページでも1番に出てきます。充分これに配慮するということの表れだと思います。

委員：まず質問ですが、パブリックコメントのご意見が5つしかありませんが、修正をされているのでしょうか。それを含めてご意見をいただいているのでしょうか、区の考え方のところは結局プランに反映されているのかわかりません。こういう考え方であることはわかりましたが、それを受けて変更されているのでしょうか。それというのも、まさに今ご指摘があった安心安全の5番目で、こちらの考え方では関係部署や地域団体と連携会議を開催し情報共有を図るとあり、かなり具体的な取組まで書かれていますが、該当している42ページを見るとそういったことは書かれておらず、1番目の危機管理には何となくありますが、2番目、特に3番目に関しては実態把握を検討するとして、こちらの区の考え方がプランに書かれていません。連携についても意気込みは多少ありますが、せっかくご指摘いただいた中野区や杉並区以外にも連携する場所はたくさんあるということについて、やっていくのかわかりません。パブリックコメントに対する対応でこの資料を出すことはわかりますが、結局プランがどう変わったのか変わっていないのか、そのご説明が必要だったのではないのでしょうか。

文化観光課長：ありがとうございます。パブコメに対しての区の考え方はこのような書きぶりになっていますが、実際に31年度に入って施策の方向性、プランにある方向性に則ってそれぞれの所管がしっかりと事業を実施していきます。中野区、杉並区以外に関してもプランにはしっかりした書きぶりではありませんが、所管がしっかり受け止めて実行していくと考えています。先ほどの安全安心についても区の考え方では連携が書かれていますが、オーバーツーリズムに関しては施策の方向性としては42ページにあるような形で示してありますが、実際の具体的な動きは31年度になってから進めていきます。

委員：やはりこれは誰が読むかを考えると、ご指摘があったということは、多少反映させないと区民に伝わらないのではないのでしょうか。全体的に拝見すると各項目の説明の書き込みが不十分ではないのでしょうか。想定は書けないかもしれませんが、もう少し抽象的にして、いただいた意見を吸収しておいた方が、後々具体化されて事業化されるとしても、ここの文言にないことはやらないと言えなくなります。やるつもりであり抽象度を上げてでも書き込めることがあれば、もう少し書いても良いのではないのでしょうか。同じようなことが資料3の意見に対する対応でも、具体的な事業で検討を進めるということですが、例えば1番目の地蔵通りに対する言及が少なかった、商店街の活性化の指摘があり、I-2とI-3を拝見すると、I-3としまの地域資源の活用、③豊島のショッピングタウンとしてのイメージ強化、池袋を中心とした多くの来街者に対する誘客力を活用するとありますが、これでは地蔵通りを象徴とする商店街等が含まれているのか読み取れません。我々は議論を聞いているので何となく理解できますが、区民の皆様はわからないのではないのでしょうか。そういったことがたくさん出て来ているような気がします。意見が入っているかどうかではなく、書けるものに関してはもう少し本文に書いていただきたいです。もう一つは回遊性のところです。23番は検討の結果見送られたとありますが、例えばI-3はとしまの地域資源の活用で回遊ルートを検討する、III-6は区内回遊ルートの構築と書かれてありますがこれだけではわかりません。主旨は理解しましたが、それが反映されるような言葉遣い、読まれている方に意図が伝わるということをもう一度検討していただけないのでしょうか。

文化観光課長：ご指摘頂いたものについては、もう少し反映させる形で考えたいと思います。

会長：他にいかがでしょうか。

委員：32ページのI-3に、としまの国際色豊かな食資源の観光活用で、世界中の食を楽しむことのできるまち、グルメタウンとしての魅力を高めるとあります。大塚では昔ながらの個店、高齢者が経営している店が多くあります。英語表記が難しい、もしくはパソコンが使えず、メニューを書けないなど、情報発信ができない方もいます。これに対する対応を表記していただくと良いのではないのでしょうか。

会長：32ページの施策の②ですね。具体的には、どのように書いたらよろしいでしょうか。

委員：お年寄りが経営している個店も繁栄できるように、対応が描ければ良いのではないのでしょうか。

委員：巣鴨も大塚同様に、大変個店が多いところです。個店が多いことは逆に魅力になります。巣鴨の店もトリップアドバイザーで高評価を得ています。どこにもない店が多数あるということが評価につながっています。それをどのように発信していくかということの一方で、情報発信をすることを望んでいない個店もあります。一

方的な形での情報の拡散により、常連さんや地域の方が来られなくなることがあります。京都でも鎌倉でも、また観光地に限らずそういった状況は多くあります。今のご指摘は、発信を望んでいるが上手く発信する術がわからない方たちを汲み上げることが表現されていれば、そのような方々が区に頼んでみようと思うのではないかということだと思います。現在でもメニューの支援等いろいろありますがなかなか知られていません。一方的な情報発信は様々な媒体でも問題化していますが、ご本人達が望んだ際にくみ上げる施策があるということをもう少し書きこんであげると良いのではないのでしょうか。

会長：わかりました。どこに書くかとなると、ⅠではなくⅡ-3、37ページでしょうか。

委員：今のご指摘は非常に大事です。英語対応が難しい個店がアピールしたいが、どのようなサポートができるかということでしょうか。公民連携とともに、様々なツールの使用が表現されているⅡ-3の両方にまたがっています。現状の表現では不足しているように思います。

会長：この点に関しては、今まで具体的な議論がされていませんでした。ご指摘いただいた点を入れられれば入れていきたいです。また、地藏通りは特色のある個店が集積しており、他にはない魅力を持った街だという点も追加してはどうでしょうか。この二点が一緒になると書きにくいと思いますので、分解して書けばよいと思います。

文化観光課長：今のご指摘は大事なことだと思います。本日、生活産業課長が来ていませんが、生活産業課は商業振興という立場で、産業振興指針を今年策定する予定です。商店街への支援メニューがあります。連携させ、どのように書きこむかは検討し、工夫させていただきます。東京都もそういった支援メニューがありますので、プランを読んだ方を誘導できるように工夫してみたいと思います。

会長：できるだけ対応していただけたらと思います。他にはどうでしょうか。

委員：37ページに関し、意見というよりもアドバイスです。施策の方向性で「旅前」、「旅中」、「旅後」と漢字で書かれていますが、これはマーケティングではすべて片仮名で書かれることが普通ですので、書き換えた方がよいと思います。

会長：他にいかがでしょうか。よろしいでしょうか。いくつかご指摘をいただきました。全体的に少し説明が足りない部分や、これまでご指摘いただいた点もございますので、もう一度見直してみたいと思っております。続きまして、このプランをより実効性のあるものとしてどのように活用していけばよいのか、ご意見・お考えをお聞かせいただければと思います。前回プラン策定の際もなんとか動かさそうと色々な努力をしましたが、あまりうまく動かなかったという反省もあります。どのように活用していけばよいのか、お考えをお聞かせいただきたいと思います。

委員：私のホテルにおいて、お客様からアンケートを頂戴したり、口コミサイトに意見を寄せられたりするなかで、海外の方にとって池袋は非常に魅力的な街だという

評価を目にします。1日に3回、口コミサイトの内容がメール送信される有料サービスを、今朝も読んできました。池袋は魅力的である、買い物ができる、都内のどこにでも30分あれば行ける、居酒屋も含めてレストランの数・種類が多いなど、各国で作られる観光マップや『地球の歩き方』のようなガイドブックに取り上げられていると感じます。私たちが気づいていない魅力がたくさんあると思います。例えば、池袋消防署の5階に防災館があります。地震が体験できる、火事の映像に向かって消火器を向けたり、屋内消火栓を噴射したりなどできるのですが、宿泊される外国人の方は意外と喜んでます。私たちにはわからないような魅力が結構あります。ホテルや豊島区、駅など色々なホームページやウェブサイトに、豊島区の魅力がたくさんあると極力広めていくということが重要だと思います。インフルエンサーを使ったらどうかというお話も出ていました。その一方で、なかには、それほど来てほしくはないと思う海外の方が来て、本来、来てほしいと思っているお客様の席がないといった状況も生じているのが現実であると認識しています。この流れは止められないという気もしますが、一番大切なのは、来ていただいた方に楽しい旅行の体験をしてもらうということだと思います。例えば、子供が走り回っていたならば危ないと注意しがちですが、その子供が10年後、20年後に東京旅行が楽しかったとってくれるかどうかを考え、多少のことは許してしまうという考えもあると思います。様々なところへ宣伝するとともに、一番は来てくれた方に喜んでもらうことが大事です。その方たちがツイッターやフェイスブックなどのSNSで拡散してくれます。私のホテルも、なぜこのようなところで知られているのだろうということがよくあります。

会長：ありがとうございます。様々な生のデータも集まっているみたいなので、是非参考にさせていただきたいと思います。買い物や池袋らしいものがたくさんありますね。

委員：私もショッピングの観点でいくつか申し上げると、直近では情報を本国へどう伝えるか、日本に来られた方ではなく本国へどう伝えるかということに力を入れています。その方法はいくつかあります。日本に来られたインフルエンサーに店内の実況中継をしてもらいました。旅行に来る前にどれだけ伝えるかということが課題になっています。また、爆買がなくなり、モノを買うよりもコトを買うことを重視しています。絵や写真の展示会、アニメの原画展など情報を得てきてくださる方が非常に増えています。三つ目は、まだ解決できていない点ではありますが、キャリアバッグなどの荷物の問題です。預かるにもキャパがありますので、オリンピックなど大きなイベントも控える中で、これから悩ましい問題になってくると感じています。

会長：ありがとうございます。

委員：40年間も営業していると、親に連れてきてもらってよかったから自分の子供も

連れてきたという方々がいらっしやり、一人ひとりのお客様を大事にすることが大切だと感じています。また、ホームページに関し、日本語版はサンシャインの機能を網羅的に紹介してあるが、外国のお客様は目的を持って来訪するため、外国の方は何がしたいのかという切り口で外国語のホームページを作成しています。例えば、日本で進んでいるVRを体感したいというニーズに応えるような発信や、家族と過ごしたいというニーズにはそれに応えるメニューを出しています。観光振興プランをどう進めていくかということですが、48、49ページの推進体制において、各関係者の役割を踏まえ、より具体的に進めていくことが大切だと思います。どう誰が動いていくのかということが一番大事だと思っています。我々も含めて実行できればと思います。それが、プランが進むことになるものだと思います。

会長：ありがとうございます。まさにその部分でいかに体制を作っていくことだと思います。今までのお話も含めて、インバウンド一色ですね。インバウンドがこんなにすごいことになるとは思いませんでした。

委員：報告書の細かいところは出来上がっているのでよろしいかと思しますので、意見・感想を述べさせてもらいます。今後5年間実行していく際に、誰がやるのかということが重要です。観光振興推進委員会が動き出し、戦略を練ったりマネジメントをしていく一方で、誰がプレーヤーとなるのかを詰めていく必要があると思います。観光振興推進委員会はプレーヤーではなく、観光協会もプレーヤーにはなりきれないと思います。策定委員会での意見ということで7～17番で、事業内で具体的な検討を進めると記載がありますが、検討を進めても誰が事業を進めるのかが明確でないと絵に描いた餅でしかないので、せつかく良いPDCAのPがあるのでしっかり作るべきだと思います。基本的には、短期・中期・長期の戦略・戦術を描くとともにどう進めていくのかが大きな観点であると思います。前回の委員会でも申しましたが、何でも行政がやるべきではないので、どう民間にやらせるのかという視点が大事だと思います。

会長：ありがとうございます。そのあたりがまだ十分検討していないので考えていけないといけないと強く思っています。

委員：池袋の玄関口である駅に関して、インバウンドに大変不安を感じています。金沢市に12月初旬に視察に行っていました。金沢駅は北陸新幹線の開業とともに大きなターミナル駅に成長しました。広大な敷地の中にあり、そこからバスで兼六園や金沢城を見学するという形になっています。乗車したバスの運転手さんはお客様の降車時に「OK」しか言わないのですが、見るとワンデーパスを持った韓国・中国の方がほとんどでした。私が「お疲れ様です」と言うと、やっと日本人がいたというような雰囲気でした。これが東アジア文化都市の開幕前の金沢の状況でした。これに対して池袋に関してですが、駅までは何とかかなると思うものの、街中に出た時に大丈夫かなという不安を感じます。池袋駅ではAIの案内ロボットを実

証実験的に何種類か導入し、街中の案内を始めました。街中に出たインバウンドのお客様のご案内は誰がするのかという不安があります。平井委員からご意見のあった、大きな荷物をコインロッカー設置や一時預かり所で預かることに取り組んでいますが、スペースに限界があり街中で展開できないかなと思っています。

会長：今、池袋駅の手荷物預かりはどこにありましたか。

委員：臨時での設置ですが、土日だけ中央通路、サンシャイン方向へ行くお蕎麦屋さんの手前にあります。スペースというよりも階段下の利用なので狭いスペースしかありません。

会長：金沢駅は観光案内所で預かってホテルに届けるのであまりスペースはいらないようですね。実行段階で考えていく必要がありますね。やはりインバウンドですね。

委員：観光は『足』の便利性と考えます。地元豊島区、あるいは東京の方にも来ていただくことがポイントと思います。地元の間人、あるいは池袋に来て回遊をする方にとって『足』の存在はありがたいものなると考えます。タクシー移動だと何千円、何万円とかがかりますが、公共機関の金額だと行きたいところに行きやすいという利点があります。区として早く取り組んでいただければ、回遊性につながると思います。先日、少年補導員で、練馬区の方々と歩いていた際、区役所の跡地に公園や、宝塚や歌舞伎が見られる劇場ができることを話したら大変驚いていました。知られていないのです。地元の間人はメールや手紙、パンフレット等で知っていますが、東京の方にもかかわらず知らないことが多くあります。2019 東アジア文化都市に関する情報は、パンフレット等、様々な機会でも数多く配られるので私たちは認識できています。このようなやり方により情報を発信していくことが大切だと思います。

会長：ありがとうございます。

委員：簡単なもので構わないので豊島のことがわかるものを駅の構内などに用意できれば、その情報がつながっていくので大事かと思ひます。また、障害者の方だけではなく、お子様連れやお年を召した方に向けても、エレベーターの位置がわかる地図があると良いと思ひました。警察の方が制服を着て歩いていただくことなども、来訪者の安全・安心につながると思ひます。

会長：ありがとうございます。

委員： SNS を含めて情報発信について気がついたことをお話しします。商工会の方から補助金を頂戴し、昨年 11 月と 12 月にフェイスブックで広告を出しました。フォロー数は 350 くらいでしたが、広告を出したところ 2,000 を超えました。コメント、いいね、シェアをしてくれる方も増えました。シェアしてくれるとその方のお友達も見に来てくれます。SNS での発信を誰がするのかといった点は大事だと思ひます。豊島区は若い方、学生さんがたくさんいます。立教大学、学習院大学、大正大学などたくさん学校があるので、学生さんにやってもらうのも良いかと思ひ

ます。なかには、発信に対してマイナスのコメントをされる場合もあるかと思えますので、それに対処できるプロフェッショナルも準備していただくとうよいのではないかと思います。ツイッター、インスタグラム、フェイスブックなど、無料で始められるものですからすぐにでも始めるのが良いと思います。

会長：ありがとうございます。様々な点への配慮をしつつ活用することが必要だと思います。

委員：インバウンド対策を今後どのようにしていけばうまくいくのか、大事だと思っています。以前、中国人の方と接触して殴られてしまった現場に遭遇したことがあります。外国人の方が増えることによって生じるトラブルもあると思うので、対策があると良いと思いました。以上です。

会長：ありがとうございます。

委員：観光ルート、回遊ルートをどうするのか行政に投げても、公平性といった観点もあり、ボールを投げ返せない面もあります。観光協会の一理事として頑張ってサポートをし、観光協会などの委員の方から意見をあげて行政から最大限の支援をいただくという構図になると思います。その施策により恩恵を受けられる人たちが実際に動かないと事態は進展しないと思います。同時に、それに対する予算をどうするか、行政サイドも明確にし、おろしていただかないと動きようもない面もあります。今まで、これらの点がやや不明瞭であったように思います。池袋駅に関しては、私の友人や在住外国人に聞くと、豊島にいる人間と違って、安全を感じています。新宿や渋谷に比べて、この規模の繁華街で考えたら、これほど安全なところはありません。東口に関して言えば、女性が一人で歩いても突然何かある可能性は低く、外国人からの池袋の評価が高いというもうなずけます。お子さん連れの方が夜遅くまで飲食に出かけてもさほど不安はないと思います。一方、どう池袋を活性化するのか、前回の観光振興プランにもありましたが、ガイドブックに掲載されるような特色のあるお店をどのように根付かせるか、規模の割には少ないと思います。激戦区ですから、数々のチェーン店よりもさらに上のレベルを行かなければお客様の支持を得られないという面があります。また、池袋駅がわかりにくいという問題もあります。中央改札は、1と2とがありますが、「中央改札で待ち合わせ」だけだとわからないという点があります。さらには各鉄道事業者さんによって、構内の床材の色がそれぞれ違ったり、それぞれインフォメーションセンターを設けたりしていますが、連携した取組や情報の共有も大事です。インバウンドという共通のテーマもあって今だからこそ、各事業者の相互連携や、情報共有、データベースの活用を図るべきだと思います。さらには池袋の駅だけではなく、街との連携も図れば良いと思います。

会長：ありがとうございます。

公益財団法人としま未来文化財団事務局長：キャリーバッグなど手荷物の話が出ました

が、Hareza 池袋の区民センターの一階にチケットセンターとインフォメーションセンターを作る話がありました。この策定委員会の前の推進委員会で話が出た時に駅近ではないので意味がないのではと評判が良くなかったのですが、進めようとしています。2019年～2020年を経たあたりで結果を検証しながら、今後の継続性を確認します。それから Hareza 池袋の情報はあまり出していません。情報解禁の時期を探っている状態ながら、宝塚は公表し、催しの情報も発信されているので、情報の打ちだし方法について考えなければいけないところです。11月1日に Hareza の 1300 の劇場の開館記念式典があるので、そこに向けてどうするか作戦を練っています。これまでにない大きな興業が展開されるのは確かです。豊島区全体の魅力発信につながればと思っています。それから、行政のメニューが相当あると思います。商店街全体に対する補助と個別の相談に乗れる仕組みがあるはずなので、どこかで上手く出していく仕組みが必要だと思います。観光の課題に対して、官民で課題を拾い上げていくことが必要でないかと思っています。

東京都産業労働局観光部振興課長：表現内容に関し、予算等これから発表になるものはこれから書き加えていただければと思います。ちなみに東京都は「PRIME 観光都市東京」を毎年作っております。2020年に向けた重点的な取組と2020年以降の方向性について今回作成しました。この豊島区のプランに関しては、区民の方が見てもわかるような図や写真を入れるなど工夫すれば読みやすくなると思います。また、12ページにあるように、劇場がこれだけ集まるところは他にないので、東京都としても期待しています。文化施策の面からも東京が文化の柱になるような美術館、博物館、イベントがないというのが課題としてありましたが、観光からみると劇場で観光客を誘客するような力がなかなかなく、観光の中に文化を巻き込んでいく力もありませんでした。その点で豊島区はこれだけの新しい劇場が生まれ、様々な質の高い、世界にも通用する文化もあれば、市民がみんなで楽しめるような裾野の広い文化もありますので、豊島区の観光の核となるものはやはり文化だと思います。具体的な記載をいただければと思います。他に、49ページですが、地域の観光振興をどう進めるのかという点では、この図とは異なってくると思います。東京都としては観光協会などの観光関連団体を支援して、観光振興を進めていくこととしています。今、全国的に問題になっているのは、インバンドが増えて観光ニーズが高まっているものの、観光協会は人材や財源の面で制約があるということです。そのような中で、地域の観光振興を観光協会だけに委ねるのは限界があると思います。特に2020年以降の持続的な観光振興を考えると、多様な地域の主体による観光振興の打ち出しが必要だと考え、その旨を「PRIME 観光都市東京」にも記載させていただきました。例えば、地域資源実証プログラムに関して、来年度からは、複数の地域の方々と連携した形での事業化を採択させていただこうと思います。回遊性を高める商品などもできればと思います。こうした東京都の事業も

活用いただきながら、地域で力を合わせて取り組み、様々なチャレンジにつなげていただければと思います。

会長：東京都の事業について具体的にありがとうございます。

委員：改めまして委員会、ワーキングでの検討ありがとうございました。おかげさまでまとまってきたと思っております。それぞれの立場から大所高所の意見をいただきました。議会への報告もあり、まとめるにあたって会長・副会長にご相談し、検討していきたいと思っておりますのでよろしく願いいたします。実行性についての会長からの問いについて私の意見です。まず、指標をどうするのかといった点があります。現在どういう状況なのかがわかってこそこれからどうするのかがわかります。そのため指標は検討していかなければならないと思っております。また、行政はシステムづくり、下支えの担当だと思っております。それを前提として様々な方と協力していくことが求められていると思っております。冒頭、会長より現行プランに関するお話がありましたが、当時、私の担当で策定しました。今回見直すとずいぶん変わったと思っております。2019年11月は豊島区にとってキーワードのタイミングです。Hareza 池袋、真っ赤なバス、4つの公園、池袋駅の東西連絡地下道であるウイ・ロード（WE ROAD）、南長崎のトキワ荘のマンガ・アニメミュージアムといった、東アジアのソフト事業のレガシーが完成いたします。現在進行中で、発表のタイミングを計っているところです。この5年間で大きな変化があります。今日いらしている委員の皆様へ情報提供させていただきますので、ご意見いただければと思います。よろしく願いいたします。

委員：西口の公園が完成しますと観光案内の情報カフェができます。観光案内所を有機的につなげないかといった点に関して、そのカフェを拠点にして、各観光案内所と横連携できればと観光協会では考えています。案内所のレベルはそれぞれ違い、外国語対応ができる案内所とほとんどできない案内所があります。観光協会の窓口へ案内を受けにくる方は中国人が多いですが、ほとんどが英語で話をしにきます。観光協会の窓口での外国人対応はほとんど英語です。また、私たちは池袋の観光のことばかりを考えがちですが、観光案内所で聞かれるのは、箱根や富士山、京都への行き方なども聞かれます。案内所のカテゴリーで言えば3や4のレベルの対応となりますが、実際に現場では求められているという現状です。ある程度の説明は出来るようにしておかねばなりません。その他、来てほしくないお客様という点に関して、私の寺にも、習慣やマナーの違いから起こるトラブルがあります。日本語で「だめ」といっても通じないこともあります。英文化したパンフレットを設置しようということに対し、現場ではこれ以上の外国人は難しいという声も上がるといったこともあります。インバウンドと国内のお客様とのバランス、つり合いを考えることもしていかなければならないと考えます。双方の習慣の違いを踏まえた受け入れも検討していくことが求められていると思っております。

委員：最終回ということで、これまでご参加いただいた皆様、お時間かけていただいた皆様ありがとうございました。会長からのお尋ねは、どう推進していくか、どう実行性を高めるかということでした。これが分かれば観光の分野でどこもうまくいくのだろうなと思います。今回のプランを見ても、担当課だけで出来ることはほぼないと思います。観光を推進、もしくは観光の中ででてきている課題を解決しようとする、観光担当の部署や観光をやっている事業者だけでは解決しないという特性があります。このプランを実行するためには文化観光課はあくまでヘッドとして取りまとめのマネジメントに徹し、実際に動く部署に対して留意点を提示しながら実行に向けたを調整していただかないと無理だと思います。実行者の記載はありませんが、様々な細かな調整が年度ごとにあり、予算がつくつかないかに応じて変わってくる面があります。そのため、大きな方針はここに記載されているものであり、具体的な役割や取組は今後の観光振興推進委員会で進めていかれると思います。そのための体制構築は文化観光課も意識し、推進委員会の委員の方、住民の方にも参加いただきながら、この方向性を踏まえて推進していかなければならないと思っています。庁内で文化観光課ができることは限られています。文化観光課が他部署と連携をしていく一方で、大都市池袋を抱える豊島区なので、民の方々がどう動くかによってお客様が来るか来ないが決まる要素が大きいと考えます。効果が薄くとも民の方々に呼びかけを続けていく必要があります。各関係者がお金にならない部分もそれぞれ持ち出し合い、どう複合化させ相乗効果を高めることを区や観光協会、商店街等が中心になってしていかなければなりません。そのような意識の醸成をあきらめずに進める必要があると思います。今後、推進委員会のメンバーになられる方々には、この点に関するご協力もいただければと思います。また、支援策が多様にある中で、今ある支援策、今後出来るであろう支援策に関して、観光課がワンストップ窓口になって情報を取りまとめて、ノウハウ集など分かりやすい形で公開することをご検討いただければと思います。また、観光協会が色々な部分を担っていくことが大きな前提だと思いますので、観光協会と区がより一層連携していただくことを期待します。49ページの右下の地域団体ですが、この中に書くかは別として、何を地域団体として考えているのか、呼びかけをしていかなければならないこともありますので、考えられていることがあるのであれば、明確に記載していくと良いと思います。庁内の各部署の機能とともに、区内の各種団体の中で観光プランの実行に関わっていただける存在の明確化を図り、主体性をもって実行いただくことを引き出すべく、区からの積極的な呼びかけとなるよう、意識的に盛り込んでいかなければいけないと思います。それから、住民の巻き込みはあまり議題に上がらなかったと思っています。区内全域のことを考えるにあたり、豊島区は住宅街が多く、池袋も少し歩くと住宅地に着きます。住宅街の中に人が入ることが現実的にはトラブルも生みますが、一方で池袋中心に豊島

区の持っている価値です。地区ごとの特性を踏まえた発信も検討課題であると思います。うちの地区はこうだからもう少し対外的に発信しても良いという考えもあれば、子供が多い地区や墓地などのあるため外部からの人の流入は遠慮したいという地区もあると思います。住民の方々の意見を集めて、どのような行動につなげていくか、呼びかけていくかが盛り込まれていませんでしたが、この点は引き続きの課題になると思います。街づくりに際し、学区やお寺さんがお持ちの地縁など豊島区の特徴を考えるとあり得るのかなと思います。これはプランには書きませんが、5年間で進める中で厚くすべきと思います。

会長：色々のご意見をありがとうございました。たくさんのご意見をいただいたのでまとめるのは難しいですが、いくつか大きなテーマについて、安心・安全は何をするにも大事なテーマで豊島区は他に比べて進んでいる方ではないか、今の体制を維持していくことが必要ではないかと思いました。それから、一番関心が高くて大きなテーマはインバウンドに関する点です。増加傾向に対して、走りながら対応していくところもたくさんあるのではないかと思います。今後の対応が大事になると思います。色々な整備の進展、新たな観光資源になり得る劇場やときわ荘などが生まれてきており、観光としてどのようにすすめていくのが重要と思います。今回、ブランド化がテーマになっていますが、突出してすぐれているものしかブランド化しません。いかに豊島区の、池袋のイメージとして際立つものにしていくのが大事だと思います。イメージとして思い浮かぶかどうか、というのがブランドの本質、大事なものだと思います。これからの検討になりますが、グルメも非常に大きな要素と思っています。グルメのないところは観光地として成功しないと思っています。そのような意味では、32ページの記載内容は、少し寂しい印象を受けます。ショッピングに関しても、もっと特色のあるところだと思いますので表現を加えたいところです。ミシュランのついている店は多くはないと思います。港区や中央区のように多くの店があるわけではないので、特別な領域でブランドイメージが発揮できるようにしなければならぬと思います。いただいた意見を踏まえて、戦略立案し推進していくための新体制を作っていかなければならないと思っています。今後、事務局と検討し、よりよいプランにしていきたいと思っています。本日本日予定しておりました議事は以上ですが、他に何かございますか。それでは特にないようですので、事務局より事務連絡です。

事務局：今日は本当にありがとうございました。貴重なご意見をいただきましたので、これから修正・加筆等させていただきたいと思っています。冒頭もお話いたしました。答申については会長、副会長に一任させていただきます。修正内容は会長、副会長に見ていただく時間を設けたいと思っています。また先ほどありましたが、図表や写真も現在、用意しているところです。本日は盛り込めていませんが、区民の皆様に見ていただけるようわかりやすいものを加えていきたいと思っています。また、第

3 回委員会の議事録への修正事項のご意見を 1 月 30 日の正午までお受けいたします。第 3 回の議事録をお配りしておりますので、修正等ございましたらメール等でお知らせいただければと思います。事務局からは以上です。

会長：長い間ありがとうございました。これにて閉会させていただきます。

3. 閉会

以上

<p>配布資料</p>	<p>資料 1 : 観光振興プラン策定委員会名簿 資料 2 : 豊島区観光振興プラン改定スケジュール 資料 3 : 第 3 回豊島区観光振興プラン策定委員会のご意見について 資料 4 : 豊島区観光振興プランパブリックコメント実施報告と回答案 資料 5 : 豊島区観光振興プラン (案) 【概要版】 資料 6 : 豊島区観光振興プラン (案) 資料 7 : 第 3 回委員会議事録</p>
-------------	--