

平成28年度第2回江東区外部評価委員会 (B班)

1 日 時 平成28年7月3日(日)
午後6時30分 開会 午後9時 閉会

2 場 所 江東区役所7階第71会議室

3 出席者

(1) 委員()は欠席

塚本 壽雄

藤枝 聡

布施 伸枝

(2) 関係職員出席者

[施策15]

地域振興部長

谷口 昭生

地域振興部経済課長

老川 和宏

地域振興部経済課商業振興係長

大隈 和義

[施策21]

地域振興部長

谷口 昭生

地域振興部文化観光課長

伊藤 裕之

地域振興部副参事

田中 洋二

地域振興部文化観光課観光推進係長

佐藤 裕司

(3) 事務局出席者

政策経営部長

押田 文子

企画課長

武田 正孝

財政課長

武越 信昭

計画推進担当課長

日野 幸男

4 傍聴者数 1名

5 会議次第

1. 開会
2. 施策 15「環境変化に対応した商店街振興」ヒアリング
3. 施策 21「地域資源を活用した観光振興」ヒアリング
4. その他
5. 閉会

6 配付資料

- ・委員名簿
- ・意見シート（施策 15・21）
- ・出席職員名簿（施策 15・21）
- ・席次表（施策 15・21）
- ・施策実現に関する指標に係る現状値の推移（施策 15・21）
- ・事業概要一覧（施策 15・21）
- ・施策評価シート（施策 15・21）
- ・行政評価（二次評価）結果への取り組み状況説明シート（施策 15・21）

午後6時30分 開会

○塚本班長 それでは、皆様おそろいでありますので、ただいまから第2回の江東区外部評価委員会B班でございますが、ヒアリング第1回を開会いたします。

本日は10名のモニターの方にご出席いただいております。どうぞよろしく願いいたします。

今回の外部評価対象施策は、施策15「環境変化に対応した商店街振興」、そして施策21「地域資源を活用した観光振興」、この2つになっております。

初めに、皆様お手元の資料の確認をお願いいたします。お手元に会議次第というのがございまして、その下の半分に配付資料というのが8点掲げられておりますので、どうぞお手元をご確認の上、何か不足のものなどがございましたら、お手を挙げていただければ事務局のほうで対応いたします。よろしく願いいたします。

それでは、ヒアリングに入ってまいります。その前に委員の紹介をさせていただきます。

私は班長を務めております塚本壽雄と申します。早稲田大学の教員をしております。どうぞよろしく願いいたします。

○藤枝委員 同じくこちらの評価委員を担当させていただきます藤枝と申します。日ごろは立教大学という大学で職員をしておりまして、地域社会との連携等の業務を担当しております。よろしく願いいたします。

○布施委員 同じく委員の布施伸枝と申します。公認会計士でございます。どうぞよろしく願いいたします。

○塚本班長 それでは、続きまして、区側の皆様方もお手元に名簿がございますけれども、順番にご紹介いただければと思います。よろしく願いします。

○谷口地域振興部長 地域振興部長の谷口でございます。どうぞよろしく願いします。

本日来ております職員でございますけれども、経済課長の老川でございます。

○老川経済課長 老川と申します。

○谷口地域振興部長 同じく経済課商業振興係長の大隈でございます。

○大隈商業振興係長 大隈と申します。よろしく願いいたします。

○谷口地域振興部長 どうぞよろしく願いいたします。

○班長 ありがとうございます。

それでは、早速ですけれども施策15「環境変化に対応した商店街振興」、これにつきまして、現状と課題及び今後の方向性など、事務事業や施策の体系、指標の位置づけと絡め

て、10分から15分でご説明を頂戴できればと思います。よろしくお願いいたします

○関係職員　それでは、着座にて説明させていただきます。

まず、施策の15「環境変化に対応した商店街振興」についてでございます。

江東区は、住宅、商業、工業など、さまざまな性格を持った活気のあるまちとして発展を続けてきておりまして、区内各所には下町情緒あふれる商店街が多く、区民や観光客に親しまれてきたという経過がございます。

こうした経過を踏まえまして、1の施策が目指す江東区の姿として、特色あるまちづくりの中心となる、魅力ある商店街が形成されている状況ということを挙げてございます。

次に、施策を実現するための取り組みについてでございます。

1つ目は、利用しやすい商店街の拡充ということでございます。多様化している区民の消費行動に応えられる商店街をつくることが目的でございます。

2020年に開催されます東京オリンピック・パラリンピックでは、江東区内での多くの競技が実施される予定であり、開催地としての江東区に多くの観光客が訪れる見込みのため、外国人を含む観光客への案内の充実を図ってまいります。

また、商店街の基礎を支える個別の商店に対する支援を充実させることで、区内外の来街者が楽しんで買い物ができる快適な商店街を目指すものです。

2つ目でございますけれども、商店街イメージの改革でございます。商店街のイメージを明るく活気に満ちたものとするのが目的でございます。江東区内には、さまざまな商店街がありますが、それぞれの商店街の魅力や活気を伝えるため、商店街独自のイベント実施や、空き店舗の活用に対して、積極的に支援を実施してまいります。

次に、施策に影響を及ぼす環境変化ということで、まず5年前から現在までの状況でございます。

江東区は、豊洲や有明などの南部地域のまちづくりが進展して、また、既成市街地においてもマンション建設が続いておりまして、人口が50万人を超え、今後も当面は人口増加が予測されております。このため、区内の商業の市場としての拡大はしていると考えられますけれども、大型店や専門店に加えて、コンビニエンスストアやチェーンストアが増加をし、またネットショッピングが普及しております。また、消費のニーズやライフスタイルの変化により、商店街や商店の需要は減少し、多くの商店街では活気が失われてきております。

一方で、平成25年度に区で実施いたしました産業実態調査では、区内商店街が恵まれ

た立地環境にあることが示され、また、区民アンケートでも、商店街への期待が7割以上と高い値でございました。

さらに、昨年度に発行いたしましたプレミアム付き商品券でございますけれども、区内商店街の商店だけに利用を限定したものでございましたけれども、完売をし、好評を得ているところでございます。

また、商店街に対しては、地域の安全・安心、子育て世帯、高齢者の支援などの要望に加えて、魅力ある店舗の情報発信など、ニーズは多様化しています。

次に、今後5年間の予測でございます。商店街では、店主や経営者の高齢化・後継者不足などによる廃業で商店が減少し、また、商店街も役員等人材不足、資金不足により、商店街機能の維持が困難となることが見込まれます。

また、商店の減少により業種の構成が不足をし、商品、サービスが限定されるため、商店街の魅力が損なわれ、高齢者等の近隣住民の徒歩での買い物の場が減少することが予測されます。

さらに、商店街の組織力の低下により、区民ニーズに応えることや地域コミュニティ、にぎわい、安全・安心、そうした機能の維持が困難となります。

次に、4の施策実現に関する指標でございます。商店街の利用状況やイベントの集客状況などについての指標でございます。長期計画が平成27年度から後期計画となるにあたりまして、一部の指標を変更しており、指標の57にあります商店会イベントへの来街者数、これを新たに設定した資料でございます。指標の進展状況は後ほど説明を申し上げます。

次に、施策コストの状況でございます。商店街振興に係る事業等の経費で、予算ベースでは、平成28年度は前年度より約29%の増加でございます。

先ほどの施策を実現するための取り組みの2項の取り組みに、商店街振興に関する支援を位置づけておりまして、具体的には施策別の事業概要一覧にありますけれども、そちらをご覧くださいければと思います。番号の1501の利用しやすい商店街の拡充の取り組みでは、商店街活性化総合事業支援事業や、江東お店の魅力発掘発信事業等を実施しております。1502の商店街イメージの改革の取り組みでは、商店街イベント補助事業や魅力ある商店街創出事業を実施しています。

次に、6の(1)施策実現に関する指標の進展状況でございます。

1つ目の指標は、「1週間のうち、商店街を利用した買い物の日数」でございます。目標は2.5日でございますけれども、平成27年度は1.7日ということで横ばいの状況でござ

います。商店街の利用促進のため、区では平成26年度から新たに「江東お店の魅力発信事業」、通称「ことみせ」と言っておりますけれども、そうした情報紙の発行、「ことみせ」ということで情報冊子を出しております。それと、空き店舗活用支援や平成27年度には生鮮三品の小売店への支援、お店のメニュー等への英語等の多言語表記促進の事業を開始しております。

2つ目の指標でございます。「魅力ある商店街が身近にあると思う区民の割合」でございます。目標は45%でございますけれども、平成27年度は37.5%とほぼ横ばいでございます。区では、個性的で魅力を備えた商店街づくりのため、26年度に新たに区独自の支援事業であります「魅力ある商店街創出事業」を開始した他、「ことみせ」で特色ある商店や魅力を広く発信しています。

3つ目の指標でございます。商店会イベントへの来街者数で、これは区の経費補助を受けて実施をした商店会のイベントへの来街者数でございます。目標2,100人に対しまして平成27年度は1,958人と横ばいになってございます。区では、平成26年度に「魅力ある商店街創出事業」を開始した他、イベント企画の検討のため、商店会へのアドバイザー派遣支援を行っております。

6の(2)でございます。施策における現状と課題でございます。消費者ニーズの多様化、大型店舗やコンビニエンスストア等の増加、インターネットによる購入の普及など、また、商店経営者の高齢化や後継者不足により、商店街を取り巻く環境は非常に厳しく、廃業等での空き店舗や商店以外への建て替え等が増加しています。新規のチェーン店など、商店会に加入しない店舗も多く、商店街組織の維持・安定化のために加入促進、商店会連合会への支援強化が必要となっております。

25年度に区で実施いたしました産業実態調査では、商店街についてのアンケートを実施しておりますが、商品、サービス提供に加えてまちのにぎわい、防犯・防災、子育て支援、高齢者対策など、商店街が地域コミュニティの核としての役割を担うことへの期待が示されております。

また、昨年度に発行いたしました国等の交付金を活用した、個人消費喚起のためのプレミアム付き商品券への人気は高く、地域の商店での買い物への関心や期待が伺えます。

次に、6の(3)でございます。今後5年間の施策の取り組みの方向性でございます。商店街の基礎である商店については、個性的な独自の商品やサービスの魅力を、「ことみせ」事業などで情報発信してまいります。

また、空き店舗の活用により、商店街の中のコミュニティスペース整備など、おもてなしの機能の導入を目指してまいります。

商店会が実施するイベントに対しては、区独自の補助事業も活用して、多角的に支援するとともに、区内共通商品券発行への補助を行い、商店街での購買促進に努めてまいります。

商店街の環境整備では、装飾灯やアーケードの補修、また、装飾灯のLED化事業の補助などにより、環境に配慮した商店街づくりを支援してまいります。

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けての取り組みとしては、英語などの多言語表記を、商店だけでなく商店街でも促進することや、英会話教室の拡充など、外国人を含め観光客の区内商店街へ誘導する新たな施策について、観光事業と連携した取り組みを検討してまいります。

今後も、商店街とともに商店街の基盤である個別の商店に関しても、きめ細かな支援を行い、また、アーケードや街路灯などハードの環境整備、イベントなどのソフトの利用促進の取り組みの支援を充実させてまいります。

さらに、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催など、江東区の商業観光へのチャンスを的確に捉えて、区内全体の取り組みや観光事業と連携した取り組みなど、効果的な商店街振興の事業を検討し、展開をしてまいります。

雑駁ではございますけれども、施策15の説明は以上でございます。よろしく願いいたします。

○委員 ありがとうございます。

それでは、ただいまから私どもからの質疑に入らせていただきたいと思います。

まず、私のほうから、少し乱暴なお尋ねの仕方なのですが、部長さんが施策15を統括なさる中で一番ご苦労なさっていることは何でしょうか。部長さんでも課長さんでも係長さんでも結構です、一番ご苦労なさっていること。

○関係職員 商店振興についてなんですけれども、商店、商店街全体に対して色々な事業を実施しておりますけれども、やはり江東区の人口増加とか、そういった新しい市場を、個人商店がなかなか捉え切れなくて、支援はさせていただいているんですけれども、なかなか効果は目立ったものは表れにくいということは感じております。ただ、色々な面から、ハード・ソフト、商店、商店街に対して、多角的・総合的に今支援を行ってございまして、これからの様々なチャンスを捉えて取り組んでいきたいと考えています。

○委員 ありがとうございます。そういうことで、この施策はお手元の事業概要一覧にありますように、まず、一番大きな施策の目標は、「区民の力で築く元気で輝くまち」となっていて、その中で健全で活力ある地域産業の育成という、そういう考え方があり、その下にその内訳といいますか、その内容を形づくるものとして商店街振興というのになっているわけですね。

まず、お聞きしたいのは、商店街というものと個々の商店というのはどっちが大事なんでしょうかという、少し乱暴なお尋ねですが、いかがでしょうか。

○関係職員 商店と商店街、どちらが大事かというご質問でありまして、考え方でなかなか難しいところがあるんですけども、商店街が元気になるにはまず個々の商店それぞれが、色々な業種がありますけれども、元気になっていくということは大切でございますので、商店街全体の振興というか支援のもとに商店の支援をしっかりしていくと。意欲がある商店というのを中心にしっかり支援していくことで、それが商店街全体組織の評価とか支援とか、商店街の発展につながるということを考えてございます。ただ、全体的にイベントをやったりする事業がありますので、一概にお答えが難しいところがあるんですが、並行して支援を行ってございます。

○委員 今お聞きするところは、意欲ある商店というのはキーワードになっているんじゃないかと思いましたが、その上で、まさにそれをお聞きしたのと関係があるんですが、1番の施策が目指す江東区の姿の中には、まちづくりの中心となる商店街 という概念があるんですね。ですから、意欲ある商店というものと商店街というものがどのようにつながるのか。商店街というものの概念は何なんだろう。商店街、アーケードなんかにして商店が列をなしているという姿があると同時に、商店街ということについては、ご説明の中に出てきましたけれども、商店街組織というものがありますね。これもどう関係しているというか、どっちが大事なんでしょうかという、そのまちという街並みというイメージなのと、商店街組織というのはどういうふうに関係するのでしょうか。

○関係職員 商店街を運営する母体となっているものは商店街組織というふうに考えておりまして、それは法に基づく振興組合というものもありますし、それに基づかない任意団体、商店会というのが多くありまして、江東区では今、55ですか、商店街があるということで認識しておりまして、その中で商店街連合会という、区全体のものに入っているのは40 ぐらい、その中の幾つかは振興組合になっていて、母体となっている組織運営が、組織運営の母体となっているものがそういった商店街組織ということで、それが色々な事

業活動を行うことによって、まちの中心である商店街を形成していくというふうに考えてございます。

○委員 その場合に、これは空き店舗で歯抜けになっちゃうという話があって、その部分というのは、商店街組織というのはどのように関わり、それに対して区のほうはどのように手だてなどはされているのでしょうか。

○関係職員 空き店舗の現状等については、先ほどの説明にもあったように、3年前に産業実態調査を行ったときに、総括的には状況を把握した時点もありますけれども、その後も流動的なところがあります。

空き店舗については、やはり商店街によってその面的な業種構成とか、全体に非常に大きな影響があるので、これについては商店街のほうでは把握しているところがあるんですけども、あとは支援としては、区のほうでは、商店街の中で事業を行う者に対しての空き店舗の賃料補助をする制度を、新しく2年前に始めました。それはそこで事業を開始する者についての、賃料補助とか、あともう一つは、コミュニティスペースとか、商店会が共同で運営するようなショップとかお休み所とか、そういうものについては、従前から東京都の補助も使って支援していくこともあるんですけども、そういったものを含めて支援していく仕組みはございます。

○委員 最初から細かくなっていて申しわけないんですが、結局、空きスペースをどう使うかで、そこに入ってくる新しい事業者に助成をするというんですけども、どちら側、商店街組織のほうから、ここにこの人が入ってくるよということで紹介をされた人に助成をするのか、それとも誰でも手を挙げた人を、商店街組織と関係なく区のほうで助成をされるのと少し違うように、やり方は色々あるように見えますが、どちらのほうをやっておられるんですか。

○関係職員 商店街がなかなか誘致するというケースは少ないというふうに認識して、ただ、商店街の中でやはり空き店舗を使って、活性化の一環で開業する場合の支援なので、当然商店街のほうで協力していただいて、商店街に加入することは当然でありますし、商店街活動に参加していただくという条件のもとに、商店街のいわゆるお墨つきをもらって、区のほうに申請していただいて、賃料の補助をしていくというような形になってございます。

○委員 そうすると、最初、空いているところがあって、ここが良さそうだという情報というのは、コンビニの方が色々場所を探すのと同じように、見つけて、まず区のほうに相

談に来られて、それで地元の人にお話なされて、相談があって、指導なさって、それで話が動いていく、こんなイメージでよろしいですか。

○関係職員 区のほうから積極的にどこが空いているのかということは紹介していないんですが、自分でお探しになったり、例えばお話しされて、そこで合致したものがあれば、色々な賃料とか条件がありますけれども、条件が整ったものについては区に相談していただいて、商店街とも当然協議が整ったものについて、支援をしていくというような形になってございます。

○委員 最後いたしますけれども、その上で、結局、この施策は特色のあるまちづくりの中心となるというわけですけれども、商店街というものの現状がどうなれば良いのか、区のほうでお考えになっているか、それは指標にも関係すると思いますけれども、結局どうなればよろしいのでしょうか。

○関係職員 商店のイメージの改善というところの1つの事業の内容になっているんですけれども、そういった空き店舗が空き店舗のままであるとか、用途が変わってしまうのはあるんですけれども、空きスペースを有効に活かして、商店街の機能を維持していくというか、あるいはむしろ新しい事業に入っていただくことで、商店街がもう少し新たな意味で活性化していくとか、そういったことを期待して、まずそういった条件に合ったお店を商店街に入っていただくことを支援していくというようなことで考えております。

○委員 終わりにしようと思ったんですけれども、結局、活性化という言葉がよくわからない。何が起これば活性化しているということになるのかということですよ。

○関係職員 活性化には色々な意味があると思ひまして、当然空き店舗だけではなくて、店舗ないしそういった商店街がきちんと事業活動を行った上で、売り上げがきちんと保たれている、維持して向上していく、あるいは人も集客あることでにぎわいが生まれるということ、あるいは地域との関係もありますし、色々なイベントとか、そういったもので一時的に集めるものはありますけれども、そういったことで新しいお客様としてリピーターというか、継続的にその商店街を使っていただくような、そういったことが最終的には目的として考えていまして、地域経済が、色々な意味で商店街の存在意義の中で、良い意味で循環していくものの核になってもう少し、今までもそうですけれども、良くなっていくと信じているというふうに考えております。

○委員 終わりにします。55の商店街があって、そこを使われる方って、別に区から来るわけじゃなくて、周りの方というのは普通の素人の常識ですが、そういう方々が今の課長

さんのお話だと、結局は継続的に使ってもらおうという状況をつくるということが多分重要で、そのときに既にご説明にありましたように、安全・安心も良いですけれども、高齢者の方々などが当然近くのところ、頼りになさるわけですから、お使いになるとか、そういうことがあるのかなど私は今伺っていて、この施策の目的であるところをそれとして理解したような気がします。お尋ねする方どうぞ。

○委員 よろしく願いいたします。

今のご質問とかなり重複する問題意識を持っておりますので、違う言葉で、結果的に同じことをお伺いするかもしれませんが、ご容赦いただければと思います。それから、私は江東区内の商店街をまち歩きしたわけではないので、質問も、逆にガイドの目といたしますか、ご説明いただいたものとあと各種の資料のところから描いた質問であるということで、この点ご容赦賜ればと思います。

まず最初にお伺いしたいのが、今日ご説明いただいた事業の一覧なんですけれども、全部で7事業展開されていらっしゃるというご説明を伺って理解したのですが、この7事業とも江東区さん独自の事業なのか、あるいは先ほど少しご説明あったように、東京都の補助なども他区でも一般的に行われているような事業なのか、そのあたりの7事業の性格づけみたいなところを教えてくださいたいと思います。

○関係職員 15番の施策の事業については大きく7項目ありまして、この中で、予算項目でするので補助事業ということになります。商店街とかお店に対しての経費補助をしている。その中で、区独自の補助事業というのが、1501のお店の魅力発掘発信事業、最後の1502の一番最後なんですけれども、魅力あふれる商店街創出事業で、どちらも2年前に新しく始めたものです。

○委員 逆に言うと、それ以外については、他の区、あるいは他の自治体さんでも比較的オーソドックスな形で展開されている事業だという理解で、大筋は外れてないですかね。

○関係職員 他のものは東京都の補助事業ですので、区のほうでも活用しまして、区で1回受けてまた区の補助も加えて商店会に補助しているということになっております。オリジナルは先ほどの2点です。

○委員 そうすると、後の質問にも絡んでくるんですが、この辺のオリジナルの事業をどういうふうに、どういう思想で設計をしてどういうふうに展開されているかということが、多分大事になってくるかと思うんですけれども、それは一旦置きまして、法的に位置づけられたもの、あるいは任意のものも含めて、江東区さんのほうでは55の商店街、商店会と

いうものを認識されていらっしゃるということだと思っておりますが、当然規模の大小であったり、あるいは人の動員の濃淡と申しますか、多い、少ないということも含めて、色々差と申しますか、違いがあるんだというふうに思うんですが、この55の商店街で、江東区さんとしてうまくいっているという商店街はどれぐらい、数でもいいですし割合でも結構なんですけど、感覚、感触としてどれぐらいがうまくいっているというふうにお考えでいらっしゃるのでしょうか。

○関係職員　なかなか数的に難しいところがあるんですけども、活気あるというと、例えば砂町銀座商店街、大島の中の橋商店街、清澄白河にある深川資料館通り、そういうところも色々特色がある取り組みをやっているということで、なかなか評価は難しいところがあるんですけども、確かに近隣のお客様等は、自転車で来る方がメインではあるんですけども、ところによってはもう少し広域的に観光資源としての目的で来られる方を取り込んでということでもあります。

○委員　そうすると、その55の商店街に対する区民の方であったり、あるいは実際商店を運営されていらっしゃる経営側の方であったりということについては、江東区さん、区政に対するニーズであったり、あるいは消費者、区民の方々の商店街に対するニーズみたいなものも当然違うんだというふうに思うんですけども、産業実態調査の分析をなさったというふうに書いていらっしゃるんですが、非常に活気のあるというか、にぎやかなところ、あるいはそうでないところ、もう少し地域密着であるところ、あるいはその他になるかもしれませんけれども、産業実態調査の結果からこのあたりはどういうふうに分析を、ニーズ分析というものをなさっているのかということをお聞きしたいんですけども。

○関係職員　実態調査を3年前に行ったものでありまして、商店会の方に聞いた内容と、あとは消費者、お客さんに聞いたのと両方ありまして、この状況では、やはり商店街への利用、日常的な利用の割合というのは、先ほど指標にもあるように、あまり高くないような状況ではあるんですけども、商店街に対しての期待ということでは、先ほどの説明にもあったんですけども、76%の消費者の方がまちの活気がなくなる。あとは、そういった商店街があること自体が、活気のある商店街というのがまちの本来の姿と、期待の声がかかなり多いということと、あとは、商店街のそういった事業に対しての区の支援をどのようにやっていったら良いかということも聞いたんですけども、それについては、やはり商店街、あるいは消費者ともに、地域に密着した商店街なので地域住民との交流とか、地

域に密接した取り組みをこれまで以上にまた行っていく支援をしてもらいたいというようなことは上位に入っております。

あとは、先ほどもありましたように、指標にもありましたが、やはり砂町など地区によっては、商店街の日常的な利用というのはかなり高い地区もありますし、あとは区の全体のデータとしては、高齢者の方の利用が毎日ではないにしても、かなり全体の中では利用日数というのは、商店街全区域で高い傾向にあるという状況になっております。

あと、これを受けて、商店街の中で毎日のようにお客さんが買い物に来るということでは、例えば生鮮三品ということで、肉屋、八百屋、魚屋さんというのがあるんですけども、かなりこれも今商店街の中で減っているということがわかりまして、その生鮮三品のお店の設備更新ということに対してのハードの補助事業を27年度から開始しまして、今年もまた利用促進に努めているところであります。

この結果を受けて、あとは先ほどの魅力発信ということでは情報紙、ことみせ事業というのをつくりまして、先ほどお配りをしなかったんですけども、こういった情報紙を発行しまして、商店街の加盟とはまた別にこの区の登録制度を設けて、魅力あるお店を登録して、この情報を取材して発信していくと、これは情報紙とあとはWEBで発信していく、これをやって新しい情報ですね、生きた情報をお伝えする、こういったものを新たに展開していくもとなった調査ですね。

○委員 最後の質問をさせていただきますけれども、先ほど委員からもありますが、江東区さんとして、違う言い方をすると経済課さんとして、商店街の活性化ということのゴールというのが、一体どこに置かれていらっしゃるのかというところが、今お話を伺うと少しクリアになるんですけども、お話を伺う前にわかりづらかったところがあったかなというのが、印象としてございます。

やや具体的に申し上げますと、先ほどご説明の中でも若干混在されていらっしゃるんですが、個店の経済的な自立というものを最終的に目指されているのか、いやいや、売り上げ増というものを最終的には見ているのか、いやいや、そうではなくて、その部分は色々と支援をしながら、区民の方がやや遠くに出られるアクセスのところ色々な意味で制約がある方ですとか、地元にある安心感みたいところで、その商店街というものの自体があって、そこに人が来るという、この人の往来自体がまちの活性化というものに貢献しているので、区としては絶対商店街というものを55全部支えていくんだというふうにお考えなのか、はたまた先ほど色々な形でかなり特徴的な商店街も幾つかある中で、

先ほどやられたようなインバウンドみたいなのところも目指して、結構思い切って大胆に観光拠点化していくのか、あるいは先ほど空き店舗のところでもありましたけれども、いわゆる生活支援拠点機能みたいなものを福祉との連携で強化していくのか、みたいなのところも含めて、どこが一番江東区さんとして商店街施策の目玉といたしますか、力点を置かれていらっしゃるのかというあたりをお伺いしたいなというところがありますので、今のご質問を含めて理解できた部分もあるんですけども、補足していただけることがあればお願いしたいと思います。

○関係職員 個々の商店がそれぞれ元気になっていくことで、これが中心、核になって、商店街全体が波及効果とかいうことも期待するという意味で、商店への支援というものをまた今拡充しているところでありますし、並行して商店街全体へのイベントの支援、ソフトの事業、あとはアーケードとか環境整備ですね、LED化とか環境整備ということについても行っておまして、最終的にはやはりそれぞれの商店街というものが地域、近隣の住民の方に色々な経済効果だけじゃなくて、コミュニティの場とか安心・安全、雇用の場、経済の循環という以外に、そういったなくてはならない存在であると考えておりますので、そういったものを多角的に支援して行って、地域のにぎわいと活性化、安心した地域づくりの核になっているものが商店街だと考えております。なかなかそれが、数字とか売上げが当然あるんですけども、それが当然含まれますけれども、総合的にそういったまちづくりの中の拠点の一つになっていけばというふうに考えておるところです。

○委員 お2人のご質問でほとんどクリアにはなっておりますが、少々お伺いしたいのが、商店街というのは、大型店舗ですと品ぞろいが豊かだとか、ディスカウント店だと価格が安い、ネットだと利便性が高いというような、そういう特徴がございますよね。新しい商店街の個人商店さんだと、じゃ、どういうところでそこを活性化していけば良いのかという観点で、恐らくそこは専門性だとか、個の商店の魅力をアップしていくというような、そんな方向性なのかなということを思っているんですが、江東区さんは特色ある地域が何か所かございますので、若い世代が流入してきているところが多かったりとか、地域地域で割と特色があるので、そちらのほうをどのような形でお考えになっているのかということをお聞きしたいと思います。

○関係職員 江東区のまちも既成市街地というところと、あとは新しい南部地域の豊洲とか、まちづくりも進んでいますし、あとは既成市街地の中でもやはり業務系とか、そういったものから土地利用がかなり変わって、大きなマンションがまちの中にもどんどん建っ

てきて、そこで新しいお客様が出てきている。でも、なかなか商店街は厳しい面もあって、やはり新しいお客さんをつかむためには個々の商店が魅力づくりというか、低価格とか品ぞろえという面ではなかなか厳しいですけれども、個性的な商品とか、オンリーワンのなものを売りとしてやっていくことが大事なのだと感じております。

あとは、地域性ということでは、亀戸とか門前仲町だと寺社があったりとか、そういった観光資源もありますので、今後2020年に向けての観光客、外国人の方も含めて、地域一帯となってお客さんを呼び込んで、そういった商業の活性化にもつながるものと期待しておりますし、また基本的には住宅地の中の商店街がほとんどでありまして、なかなか駅前というのが少ないので、そういった近隣の住宅地、コミュニティの中でどうやって活性化していくかというのが課題かなとは考えております。

あとは商店街、全体で商店会連合会に入って全体の取り組みというのも色々ありまして、例えば来年の2月ごろ、東京マラソンのコースも変わりましたので、深川地域を通るところで何かイベントを連携してできないかとか、それに合わせて江東区全体の商店街でのイベントを行うとか、あとは今度、市場が豊洲に来ます。そういった市場の色々な商品をうまく活用して、商店街のほうでイベントで使うとか、連携したイベントとか、こういったものも今後の可能性として、区としても、あるいは商店街としても色々考えているところでありまして、色々な変化を的確に捉えて、チャンスと捉えて活性化というか、色々な取り組みを進めたいと考えております。

○委員　今こちらの指標で挙げられている中では、それをうまく表現することはできませんでしょうか。指標の推移なんかを見てみますと、割とやっぴらっしやることに関して、1.7日が急に2になったり3になったりというような、そういう状況というのは割と想像しづらいのですが、どのようなお考えでいらっしやいますでしょうか。

○関係職員　指標は、商業については3つということに限られたものであるんですけども、やはりご指摘のように、日数とか魅力度ということはなかなか急に上がることは難しいと思います。ただ、色々なそういったチャンスを捉えて、段階的に色々な事業を行っていくことを支援していくことによって、この数字を上げていくことはやはり求められていると考えておりますし、イベントの来街者数、これ色々なイベントのお客さんを平均化したものなんですけれども、こういったものも今後イベントの広域化とか、多角的なものによって、平均するとなかなか薄まってしまうんですけども、総合的には上昇していくことを目指しているものであります。

○委員 イベントといいますと、割とやったらやりっ放し、人がたくさん来てよかったねというようなレベル感で終わるものではなくて、恐らくPDCAサイクルでは、こんなイベントをしました、こんなお客さんたちが来ました、こんなニーズがありましたというような形の、くみ上げみたいな形のものを何かされているというところでよろしいでしょうか。

○関係職員 それぞれのイベントについては、区で補助金を一部支援していることがありますので、事業による成果というか、人数だけじゃなくてどういった効果があったか。なかなか売り上げの数字というのは難しいところがあるんですけども、そういったものの調査をしておりますし、そういったものをもとに商店街さんのほうでも企画を色々検討して、来年、再来年また違うものを作っていただく。また、区独自の補助事業については、同じものでは継続というのはなかなか認めないということで、レベルアップしていくことを前提に、区独自の魅力事業の補助をしておりますので、毎年商店街のほうで工夫を凝らして、新しい企画で新しいお客さんを獲得していってもらうようなことを見通して、支援していきたいと考えております。

○委員 ありがとうございます。

少し数字の意味を教えてくださいたいんですが、5のところの27年度決算の速報値の数値の事業費が、予算に比べまして随分大きくなっているんですが、こちらは商品券とか何か入っているのでしょうか。

○関係職員 これは27年度決算で、当初の予算が決まった後に、補正でプレミアム商品券分約1億8,000万円を増額し、それが国の交付金ということで入ってきておりますので、そのあたりと上積みされてこういった数字になっている。

○委員 わかりました。これはもう区独自というような意味合いも全くなくということで、上乗せ分はあるんですか。

○関係職員 これは国の交付金のもとで、一部都を経由しているのもありますけれども、区が独自にこのプレミアム交付金で補助したものはありませんので、国の全国的な経済施策を活用して、商店街だけ使える券ということで発行したものであります。

○委員 今後同じような形で、他からの補助があればそれに乗って、区として上乗せはしないけれどというようなスタンスでよろしいですか。

○関係職員 プレミアム付き商品券について、国の全体の経済政策で、今後また検討がされているようなところを聞いておりますけれども、必要があれば区の支援というものもあるんですけども、基本的にはそういった国とか東京都の仕組みを利用してやっていくとい

うことで、それ以外に通常のプレミアム商品券というのを、区のイベントでは今年の10月に一部プレミアムを補助して商品券を発売しておりますが、それは商店会の補助というのは続けていきます。

○委員 なるほど、ありがとうございます。そちらはどれくらい活性化に役立っているというような、そんな統計とは言いませんが、何か効果を検証されるようなことって何かございますか。出しっ放しのような、毎年何となく補助で一律上乘せしていますというような、そんな形のやり方になっていないかどうかという趣旨でございますが。

○関係職員 30%のプレミアム、国の要請もあって色々なアンケートとか、経済効果というのは、一定のものは評価したところなんですけれども、確かに毎年行っておりますものについては、定期的なアンケートでは行っていないんですけれども、また必要に応じて商店街へのアンケートとか、あとは当然お買いになった消費者の方への調査等もまた行っていきたいと考えています。

○委員 ありがとうございます。

○委員 再びよろしく願いいたします。

施策の推進体制、どういう体制でお仕事をなさっていらっしゃるかということについて、少しお伺いしたいのですが、すみません、数字の話で申しわけないんですが、施策のところには人件費で4,360万円というふうに計上されているので、何となく規模感はわかるのですが、現在この施策について、経済課さんが担当されているという認識をしているんですが、何名でどういう役割分担で仕事をされているのか、少し教えていただけますでしょうか。

○関係職員 経済課の組織体制というか、商業については商業振興係というふうな組織を置いてまして、ここが係長以下、再任用職員も入れて5人で、あとは課長、経済課の中でこういった商業振興と、あとは経営支援とかいうものと、あとはものづくりとか産業振興、消費者センター事業ですね、そういった色々な事業をやっています。その中の1つが商業振興といって柱になっています。

○委員 そうすると、課長さんを入れて6名の体制の中で、当然6名、商店街のことだけやっているのではなくて色々な、今おっしゃられたような複数の仕事を兼務といたしますか、かけ持ちでやっていらっしゃるかというふうに思うんですけれども、主に商店街をこの施策について担当されているのは、商業振興係さんはある程度重点的にこの問題について担当されているというふうにご書いてあったんですけれども。

○関係職員 先ほど少しご説明が不十分で申しわけない。6名というか、商業振興係で商業専門のライン、セクションで5名です。それ以外に別の係があつて、それぞれ数名いるというか、やっております。商業専門で5名担当ということになります。

○委員 この5名の方々が日常的にこの商店街振興のことについてはタッチというか、お仕事をなさっていらっしゃる。

○関係職員 そうですね、もうそれが専門の業務分担の範囲になっております。

○委員 それは人数として足りていらっしゃるというふうにお考えですか。

○関係職員 なかなか実際の事業量とか比べるとなかなか、所管課としてももう少し充実したいなと考えております。

○委員 そのときに、少しすみません、関係するかどうかあれなものですけれども、施策の評価表の中で、いわゆる行政評価（二次評価結果）というのがある、この行政評価というのは、私の理解では、いわゆる内部評価、江東区役所さんの庁内での内部評価の結果だということだと思うんですけれども、多分魅力ある店舗、PR等については、加筆というか加わっていると思うんですけれども、26年度と27年度でほぼ行政評価の結果が変わっていないようにお見受けするのですが、例えば業務量が減ってないのであれば、そういう形の何か記載ですとか、あるいは課題をもう少し明示して、ここについては全然人が足りてないであるとか、そういったところがクリアに表れていないような気がするんですけれども、その辺の実態のところでも色々ご苦労されていることと、ここは何となく淡々と毎年行政評価が進んでいるなという感触も少し感じたんですけれども、そのあたりは実際担当されていていらっしゃるご担当の立場としてはどういう感触なんでしょうか。

○関係職員 こちらのほうは、人的なものとか組織体制というよりも、事業そのものの検証評価というようなことのコメントで認識しておりまして、またそういった体制のあり方と組織については、別途色々協議を行っておりますので、ここに直接というよりは、そういった別の観点があるというふうに認識しています。

○事務局 少し補足をさせていただきますと、この二次評価という部分は、所管課の判断ではなくて、所管が行った一次評価をもとに政策経営部のほうで各部署にヒアリングをさせていただいた上で、最終的に区の評価としてまとめたものですので、所管課の評価と少しまた違うところです。

○委員 わかりました。一方で、そのベースとなっている一次評価は、基本的に多分、今、課長さんがご説明なさった点で、というものがベースになっているとことで理解しました。

今の体制で、さっきおっしゃられた施策の色々な総合的な、あるいは戦略的な課題、あるいは目標を掲げていらっしゃるというところが、本当に実現するのかな、どうかなというところが、何となく感触として、いや、大丈夫なんだというふうにおっしゃっていただければ、それで結構かというふうに思うんですけれども、そのところを伺いたかったというところが一つあったんで、そういう質問をさせていただきました。

あと2点だけ、個別のところどうかがいいたいですけれども、今の話にも少し関わりますが、さっき課長が、かなり色々な横断的・総合的な、これはまちづくりの拠点なのだというふうにおっしゃられたときに、庁内の他部署、他施策部署と具体的にどういう連携で何をなさっていらっしゃるのかということ、事例があれば教えていただきたいということ、あと、これは全国一律で、商店街を担っていらっしゃる方々の担い手の高齢化というものが進んでいるということが、先ほど現状分析のところでおっしゃられていたのですが、そうしたら20年後はどうなるのかということは、このまま放っておけばそこは明らかで、そのときに担い手の側に若い世代の方が関わっていただく、あるいは違う形で担い手の側の厚みを増していくということについて、何か具体的になさっていらっしゃる事、あるいはご検討なされていることというのがあれば、教えていただければと思っています。

○関係職員 2点のご質問で、1点目は、商業というのはまちの核になるというようなことが、施策の最初のところにも、まちづくりの中心となるというふうにご書いておきまして、当然商店街、商業振興というのは、地区ごとに色々なまちづくり、計画がありますので、そういった都市計画のものとか、色々な計画の中には、当然見直しとか、振興の中では商店街振興についても含まれていると考えています。あとは、個々のまちづくり、商業も含めた開発については、当然商業と経済が協議させていただくこと等、地元への協議とか、そういうものも必要になってくると考えています。

あともう1点が、若い世代とか、そういったものについて、こちらについては、商業そのものというよりも中小企業、個人事業主さんとかの共通してなかなかそういった事業の承継とかということについては、なかなか課題が大きいということになりますので、経営支援の一環で色々な経営のセミナーを、事業承継のものをやったりとか、あとはここに相談事業というのも行っておりますし、そういったものも商店街の方とか、商店会さんにも毎年、区の事業ということでお知らせしておりますので、幅広くそういったものをお使いいただくようなことの啓発というか、PRは行っているところであります。

○委員 最後に1点だけ確認というか、補足で申しわけないんですけども、1点目の質問に戻ってしまって申しわけないんですけども、そうすると、色々な場面で色々な形で商店街の振興、あるいは商店街の重要性というものが、施策であったり事業であったり、あるいは開発事業であったりというところに登場してくるというお話だったと思うんですけども、いずれにしても全体として、じゃ、その商店街がどういうふうに活性化していくべきなのか、あるいはしているのかというところのモニタリングを、ある種の包括といえますか、全体のコーディネートみたいなどころについては、地域振興部さん、あるいは経済課さんのほうでお役割として担っていらっしゃるという認識で、そこは間違いございませんか。

○関係職員 商店会さんとか、商店街の直接の区の担当は経済課になりますので、こちらのほうで定期的な協議も行っておりますし、何か当然事業、公共事業だけじゃなくて、色々なことについてはご相談というか、受けながら進めています。

○委員 ありがとうございます。

○委員 最後に私から1つ、「ことみせ」ですけども、これについて2つありまして、1つは、登録に手を挙げてくれる店舗というのは伸びておりますでしょうか。あるいは想定との関係ではどうでしょうか、手応えがあるんですか。

○関係職員 26年度から始めまして現在450ぐらいですかね、27年度に増加が100以上ありましたのでかなり浸透してきて、紙のこういったものが結構町なかに色々置いていますが、なくなっている。

○委員 どこへ置いておられるんでしょうか。これは清澄白河の中心にたくさんまかないと多分意味がないと思いますが、その辺はどういうふうに考えておられるんでしょうか。

○関係職員 区の施設が基本でありまして、あとは都営地下鉄の駅ですね、清澄白河もあるんですけども、そういったところ、あとはホテルですか、ビジネスホテルとか。

○委員 地域的にどこかに集中してまくということはしていない。

○関係職員 特に特集に合わせて箇所を増やすというよりも、例えばそういう特集の場合は特集の地区を増やすとか、まく数、置く数、そういうことをやっていますけれども。

○委員 やっています、わかりました。

○関係職員 ただ、新しくなかなかこれだけどこかに清澄通りに置くというのは難しいので、そこは少しまた今後の課題かなと。

○委員 置き場所を。

○関係職員 置き場所をそのときに、それは少し今後の課題かなと。

○班長 そうですね、これ結構重要だと思います。

それでは、これから外部評価モニターの皆さんから、ご質問やご意見をちょうだいしたいと思います。時間は15分を予定しておりますので、最後のほうになりますと残り何人の方というふうに申し上げさせていただくかもしれませんが、どうぞご自由にご質問、ご意見等を頂戴できればと思います。よろしくお願いいたします。挙手いただければ。

○モニター すみません、お疲れのところを。今、江東区に55商店街があるというのを自分は初めて聞いたんですけれども、うちはマンションがいっぱい建っているところで商店街がありません。今ある55というのは、全部を持ち上げるのは少し厳しいと思うんですけれども。

私事で、近くに商店街がないというところで申し上げたんですが、55のマップですよ、それからその周辺の人口分布、構成人口みたいな資料がないと、ざっくり商店街と言われても何かぴんとこない。どこにあつてどこの商店街が一番例えばピンポイントでその辺を活性化するかという部分があつたほうが良いのかなと思ったんですけども、マップとその辺の人口分布みたいな、できたらデジタルな分析が必要かなと思うんですけれども。

以上、意見として述べさせていただきました。

○関係職員 こういったイラストマップ、こういったものを作っていて、あとは毎年じゃないですけど、産業指定調査等では、当然商店街ごとの色々なエリアごとのデータというのは押さえてあります。また、今ご指摘のように推移とか、そういったものは分析しています。

○委員 全戸配布しているわけですね。

○関係職員 これは全戸配布ではなくて商店街連合会のほうに一部補助して、商店街連合会のほうが発行しておりますので、55のうち40の商店街が載っていることと、全戸配布はしていない。あとは、ホームページですね。昨年度は区民まつり、10月にあるんですけれども、そこで商店会の商品券を販売するんですけれども、その会場で一部配っているんですが、あとはこちらのものとは別に区のホームページで、商店会に入っていないものを含めた55の商店街の場所とか名前とか、それを掲載してまいりますので、そちらはご覧いただければと思います。

○モニター お話を聞いて今の状況がわかりました。人口がすごく増えているのが江東区なので、商店街が活性化するためには、新しく住み始めた人も重要だと思います。

私自身も、このまちに住んでいて、大規模ショッピングモールとかも近くにありますが、商店街も結構好きで砂町銀座とかよく行きますので、またそれがあるということも江東区の魅力だと思います。そういうところを活性化していただきたいと思うんですが、ただ、「ことみせ」という雑誌なども、今日あるのを初めて知りましたし、そこら辺、もっともっと広がれば良いのになと思います。

一方で、よく地下鉄を使っていると、東京メトロの石原さとみとかが門仲とかをPRしているのがすごく良く映ったりとかしているというふうに思います。先ほど「ことみせ」は区の施設ですとか都営地下鉄では置いているけれども、多分メトロのほうには置いてないのかなと思うと、もっと連携をして活用するというところで、情報発信、例えば東京メトロのそうした取り組みとコラボするとか、何かそういったことで商店街をアピールできるようになるんじゃないのかなと思いました。

それと、外国人の観光客とかも来てもらえたらなという話もあったと思うんですけど、商店街みたいなエリア性のあるものだったら、Wi-Fi環境とかも、何かそういったことをやっているのかどうかというのを聞きたいので、もし取り組みがあれば教えてくださいと思います。

○関係職員 2点のご質問ということで、まず1点目なんですが、「ことみせ」についても、初めてご存じ、ご案内になったということで、今でも我々のほうのPRでしているということと、今ご提言がありましたように、メトロだけじゃなくて、色々なそういったメディアも含めて提携してPRしていくということが大事だと考えています。その辺よく調査して検討したいと思います。

あと外国人対応では、お店のメニューとか看板、そういったものの、あとホームページ、英語版とかつくる時の費用補助をやっているんですけど、それは今年もまた続けていきます。あと、商店街全体での取り組みとかも支援していきたいと。

Wi-Fi等、そういった関係については、色々な仕組みがあるんですけど、商店街としてどうしていくかということをよく検討を行った上でまたやっていくし、観光という面もありますから、色々検討を進めていきたいと考えております。

○モニター 今名前が上がっていた砂町銀座商店街というのは幼いころから行って、ここ何年かずっと見ていて、砂町商店街はまだ活気があるほうだと思うんですけど、実際にたまに行くとやっぱり空き店舗が増えているというところと、外国系の金の買い取りショップとか関係ないお店とかで結構浸食されている状況もあり、寂しい気持ちがある

というのと、やはりいる方のほとんどが高齢者で、若い夫婦とかの利用客がすごい減っていると思います。実際下町商店街ですと自転車であふれているというか、出入り口に対してみんなが放置自転車があるので、具体的に自転車に対する駐輪場なり駐車場という利便性の向上。実際に商店街自体が自転車の通行が今可能になっているので、しかも狭いです。それなのに高齢者が多い中で自転車も行き交っていて、すごく危険だということもあるので、そういうことに対しての具体的な施策とか、そういうのはあるんでしょうか。

○関係職員 今、利便性ということで、自転車とか駐車場ということで、これも商店街のほうから、特に駐輪場については今までもそういったご要望で、区で用意するというのは、色々な必要なものについて支援していくという協議はあったと聞いておりますが、また改めて最近の今の状況として商店会のほうでどういうふうを考えているか、そういうことは確認したいと思いますし、あとは車両ですか、自転車の通行については、時間帯等によって色々規制があると思いますので、警察ですかね、交通管理者との関係もありますし、その辺はもう少し確認をして、商店会のほうでまずどう考えているのかというものを含めて、もし必要なお話があれば色々な調整ということは、協力はさせていただきたいと考えております。

○班長 いかがでしょうか。せっかく区の方が来ておられるので、この機会にお気づきの点が何かありましたら、商店街について。

○モニター 今後5年の施策でオリンピックが大きな大型のイベントとしてあるんですけども、オリンピックが終わった後って、どうしても外国人客が減ってしまうと思うんですけども、そのあたりについて、オリンピック後の取り組みについて教えていただければと思います。

○関係職員 なかなか難しいご質問で、まずは今、2020に向けて区内の商店街をなるべく全体で取り組む方向性とか、あるいは競技場というのは結局、区の南のほうというか南部地域なので、それを当然観光とか、色々なアクセスのほうと連携して、いかに既成市街地に商店街を持っていくかと、その辺のアクセスもありますし、色々なソフトの仕組みですね、そういったものもどうやっていくかということもこれからの検討ですし、あとはそういったことでせっかく知名度というか、上がってきていたお客様をどうやって、観光客の場合だと、毎日じゃないんですけども毎年来ていただくとか、何か定期的に来ていただくような、そういった仕組みづくりというか、そういうものを具体的に考える必要があるかなと思います。そうすると、国内だと色々なイベントをやりますよね、博覧会とか、そう

いったところの都市というのも、今思ったんです、例えば参考になるのかなと、色々な万博みたいな、そういったときに地域は潤ったけれどもその後どうなったか、そういったものも調査・研究というか、課題かなとは考えています。

○班長　それでは、あとお一人。

○モニター　今初めて商店街マップを拝見しまして、あくまでも思いつきなんですけれども、紫の城東地区ですか、この商店街は非常に地図で見ると接近していますよね、実際離れているのに。市町村合併じゃないですけども、分散しているのを統廃合して1つにまとめる。そういった統廃合みたいなことを行政が指導してやると良いのかなと。特に紫の部分で思いついたので、1つの意見としてよろしくお願いします。

○関係職員　商店街の色々な統合とか分離とか、今までもあったとは思いますが、あとは商店街としての連続性とかいうことがあるので、その辺がどうなっていくのかということと、そういったことも、今ご指摘のようなことも確かに視野にはあるとして、あとはイベントとか、そういった広域的に組織を統合する前に、今どちらかというとならそれぞれで独自にやっているイベントをなるべく連携してやるとか、同時にやるとか、そういったものをイベントキャンペーンとかも見て、そこを通して全体をエリアとしてまとまっていくような仕組みができるのかなとは少し思っています、そういったこともまた城東だけじゃなくて、他の商店街と協議をしていきたいなと考えております。

○班長　外部モニターの皆さん方、大変ありがとうございました。商店街の現状についてのご懸念、それから今後の取り組みについて、あるいはお気づきの点で、交通の問題、安全性ですね、こういった点についてもご指摘をいただいたところで、我々の評価を行う上でも大変参考になりました。ありがとうございました。

それでは、最初の施策15はこれで終了したいと思います。

なお、外部モニターの皆さんには意見シートをお配りしておりますので、これはお帰り際に事務局にご提出ください。

それでは、ここで5分程度休憩いたします。時計で19時50分に再開いたしますので、よろしくお願いします。

(休 憩)

○塚本班長 では、委員会を再開いたします。

職員の方の入れかえがございましたので、改めて自己紹介を行いたいと思います。

私、班長の塚本と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

○藤枝委員 委員の藤枝でございます。よろしくお願ひいたします。

○布施委員 同じく委員の布施でございます。よろしくお願ひいたします。

○塚本班長 続きまして、区の皆様方もお手元の名簿順番にご紹介願ひます。

○谷口地域振興部長 地域振興部長、谷口でございます。ぜひよろしくお願ひいたします。

文化観光課長の伊藤でございます。

○伊藤文化観光課長 どうぞよろしくお願ひします。

○谷口地域振興部長 地域振興部の副参事で、現在の江東区観光協会に派遣しておりまして、事務局長を務めております田中でございます。

○田中副参事 田中でございます。よろしくお願ひいたします。

○谷口地域振興部長 文化観光課観光推進係長の佐藤でございます。

○佐藤観光推進係長 佐藤でございます。よろしくお願ひいたします。

○谷口地域振興部長 どうぞよろしくお願ひいたします。

○塚本班長 ありがとうございます。

それでは、早速施策 21「地域資源を活用した観光振興」ということでございます。地域振興部長さんから、現状と課題及び今後の方向性など、事務事業や施策の体系、指標の位置づけと絡めて、10分から15分でご説明をいただきます。よろしくお願ひします。

○関係職員 よろしくお願ひします。それでは、施策 21「地域資源を活用した観光振興」につきまして、ご説明を申し上げます。

まず、1の施策が目指す江東区の姿でございますけれども、本区の魅力が十分に発信され、区内外からの観光客でにぎわっており、あわせて区民の方におもてなしの心が醸成され、観光客が満足して何度も訪れ、商店街などの地域経済が活性化されているという状態を目指してございます。こうした姿を実現するために、大きく3点の取り組みを行ってまいります。

第1でございますけれども、観光資源の開発と発信でございます。観光推進を図る上での初めの一步といたしまして、観光客の心を引きつける観光資源を有していることが必要になります。そのために、本区の特徴である水辺を活用した観光に着目するなど、新たな

資源開発に取り組みます。

また、そういった観光情報について、さまざまな媒体を活用しながら外部に発信し、興味を持ってもらえるようにすることで、初めて本区に訪れたいという気持ちが生じてくると考えてございますので、特にそうしたPRに注力してまいります。

第2でございますが、観光客の受け入れ態勢の整備でございます。興味を持ってもらい、本区を訪れてもらっても一度切りの訪問になってしまっただけでは意味がない、そういったことから、いわゆるリピーターを増やすことが重要になってまいりますけれども、そのために本区に滞在中の対応について、充実を図ってまいります。

一例として、観光拠点となるような施設を整備することや、区内を移動しやすい環境の整備等を図ること、また、人的な対応を含んでのおもてなしの心を醸成することなどの取り組みを行ってまいります。

第3に、他団体との連携による観光推進でございます。広い日本の中で、本区の観光資源だけを目的として観光客に訪れてもらうのはなかなか難しいというのがあります。そうしたことから、近隣区や関係のある団体などと協力し合いながら、より幅広い視点で観光施策を展開してまいります。

本施策を取り巻く環境でございますけれども、ご覧になった現状ということでございますが、2020年の訪日外国人旅行者数を年間4,000万人とする国の目標があり、東京都も観光振興に対する取り組みを強化するなど、観光施策の充実に向けた追い風の状態とって良いと考えております。

区の周辺環境といたしましても、東京スカイツリーや本年には豊洲市場の開場など、集客力が高まる要因が見受けられます。

こうした状況を踏まえ、本区では江東区観光協会を設立し、体制を強化するとともに、本年3月には、従来のプランを改定いたしました江東区観光推進プラン後期を作成したところでございます。

また、今後5年間の予測ということでございますけれども、東京オリンピック・パラリンピック開催の2020年をピークに、国内を初め、特に海外からの観光客が増えることが予想されます。

こうした状況に対して、開発が著しい臨海部と観光資源が存在している内陸部との周遊性を向上させることや、さらにわかりやすい観光案内マップなどが必要になってくると考えております。

また、東京都や国も力を入れ始めております船、いわゆる舟運の活性化や水辺空間の活用などは、今後、着目していくべき観光資源であると考えております。

恐れ入ります、事業概要一覧をご覧いただきたいと思いますが、本施策に基づく具体の事業でございますけれども、観光資源の開発と発信の観点から、区内のマップや観光情報を掲載した冊子などを作成する観光PR事業や、亀戸梅屋敷での観光案内及びPR、文化観光ガイドの会への運営費補助などを行う観光推進事業、江東区観光協会運営補助事業、地域の団体などを行う観光イベントに対する補助などを行う観光イベント事業がございます。

また、観光客の受け入れ態勢整備の観点から、深川地区と臨海部を直通で結んでおります深川シャトルを運行するシャトルバス運行事業、深川地区にあります観光拠点の深川東京モダン館への運営補助を行う観光拠点運営費補助事業、また施策の評価シートにお戻りいただきまして、下段でございますけれども、本施策を展開していく上で、その成果や達成度合の目安となる指標を定めており、数値であらわしてございますけれども、本施策では5つの指標を設定しております。

第1は、魅力的な観光資源があると思う区民の割合といたしまして、観光では訪れたいという主観に基づく要素が大きく影響することから設定したものであり、アンケート結果によると、順調に伸びてきております。

第2は、区内の主要な観光・文化施設への来場者数ということで、実際にどのぐらいの方が施設を訪れているのかという客観的なデータを知るための指標でありまして、ほぼ目標値に近い数値で推移しております。

資料をおめくりいただきまして、第3でございますが、観光情報ホームページへのアクセス件数ということで、本区を訪れたいと思うに至る最初の窓口となる情報取得のツールの1つである、ホームページの閲覧件数を設定したものであります。最近の旅行傾向として、パッケージツアーの申し込みに加えて、個人で調べて行きたいところを決めていく、そういった方が増えているという流れに合わせまして、いわゆるSNS活用の高まりもあり、数値も伸びておりますけれども、より一層の取り組みを強化してまいります。

第4は、観光ガイドの案内者数ということで、特に文化財などの資産につきましては、経緯や時代背景といった説明を行うことによって、より理解が深まり興味を持ってもらえるようになることから、ガイドが果たす役割は重要でございます。区が持っているおもてなしの一環とも言えるシステムを、どのぐらいの方に活用していただけたのかを図る目安

になるものであり、順調に推移しております。

第5は、地域や他の観光関係団体等と連携して展開した事業数ということで、いわゆる協働の視点から設定した資料であり、現状は横ばいとなっております。

次に、現状と課題を踏まえた今後の方向性でございます。基本的な方針といたしまして、江東区観光推進プラン後期に基づき、地域特性を活かした総合的・計画的な取り組みを行ってまいります。

観光振興にあたっては、地域の活力を活用しながら進めていくことが重要になります。観光協会やNPOなどの団体に対する支援を行うとともに、区と連携のもと、地域にある資源の活用を図りながら観光振興を進めてまいります。

また、区が有する観光資源の情報を効果的かつ戦略的に発信していくことについては、課題があると考えておりますので、海外向けという視点も含めて、情報発信に対しての強化に取り組んでまいりたいと考えております。

あと、本区の特徴である水辺を活用した事業展開や舟運の可能性につきましては、東京都を初めとして注目を集めている分野であり、本区としても積極的に取り組んでまいります。

また、豊洲市場の開場や東京オリンピック・パラリンピックの開催は、本区にとって観光振興の大きな起爆剤の一つとして捉えておりますので、機を逃さずに観光施策の充実を図ってまいります。

次に、二次評価結果への取り組み状況説明シートをご覧ください。

1点目といたしまして、繰り返しの部分もありますけれども、東京オリンピック・パラリンピック開催を視野に入れた観光推進施策を展開してまいります。

また、2点目といたしまして、江東区観光協会との役割分担につきまして、今回の改定プランの中で明確化を図ったところがございますけれども、観光協会は具体の事業といったいわゆるソフトの部分や、地域の中の活動団体の支援といった事業を展開していくとともに、区は、観光推進方針の策定やプランの進行管理、広域に及ぶ連携や観光環境整備といった、いわゆるハード部分に対する取り組みを行ってまいります。

本区の観光振興を進展させていく上で、区と江東区観光協会の連携体制をさらに強化をし、機能的に事業を実施してまいります。

3点目といたしまして、区民の地元への愛着心の醸成は最も難しい部分と認識しております。観光推進に伴う経済的な側面が注目されることが多いと思いますけれども、今暮ら

している場所がどのような経緯で成り立ってきたのか、身近にどんな資源があるのか、そういったことを知ることで、さらに地域を愛してもらえるようになると考えています。人の心を変えていくことは大変難しいと思いますけれども、引き続き検討を重ねてまいりたいと考えております。

雑駁でございますけれども、説明は以上でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○委員 ありがとうございます。それでは、私のほうからの質疑をさせていただきます。

これは部長さんでも課長さんでも結構ですけれども、この地域資源を活用した観光進行という施策を推進なさるにあたって、一番ご苦勞なさっていることは何でしょうか。

○関係職員 よろしくお願ひいたします。なかなか難しい点がいっぱいたくさんございまして、今確かに部長から説明申し上げましたとおりに、観光推進施策というのは、非常に今追い風の状態にあるというのが、実際のところだと思っております。そうした中で取り組みを進めていくということになるんですけれども、例えば効果の部分が一番難しいのかなというところで思っております。一番よく言われているところが、国の戦略でも言われているとおりに、経済的な部分に着目して、そういったところで一つの起爆剤として観光資源というところを捉えている部分がございますけれども、そうした中で実際どれぐらい消費につながっているのか、地域経済の貢献につながっているかというのは、なかなか見えてこない部分がございます。そうしたところが非常に難しいのかなというところで思っているところでございます。

○委員 評価の話としては多分そういうことだと思うんですけれども、例えば現実には具体的に施策の取り組みとして観光資源の開発とか、あるいは連携の問題とかありますが、そのあたりは何とかなっていますか。

○関係職員 区内にはおっしゃるとおり幾つかの観光資源と言われるような、観光客を呼び寄せるような資源というのが点在しているんですけれども、そういったものをいかに有機的に結びつけて、区内での滞在時間といいますか、区内をめぐってもらふことの仕掛けをつくるのが非常に難しいのかなというところで考えております。そういったところのPRという部分を含めまして、情報発信というところが今の課題かなというところで捉えてございます。

○委員 仕掛けづくりって大変、多分素人としても重要なと思うんですけれども、このあたりについて、ここ数年何かこんなことがあったという、手応えがあったような、そう

いう事例はありますか、仕掛けをつくったとか。

○関係職員　なかなか少しこれもまた難しい、進んでいない部分かなと思っているんですけども、今区のほうで思っているところでは、観光イラストマップというものがございまして、これが非常に、今持ってきているんですけども、確かにデザインされていてわかりやすい点はあるんですけども、実際にそこまで行くのにはどうしたら良いのか、そういった道筋のようなものが示されていないというところで、なかなか使いづらい部分もあるというところで、これについては今年度、実は改訂を予定してございまして、そういったところでの工夫を今後図っていくというところでございます。

○委員　それは職員の方がおつくりになっている、それとも誰かに委託してつくっておられるんですか。

○関係職員　民間の業者に委託してつくってございます。今年度も委託してやっていくような予定でございます。

○委員　職員の方がつくるほうが良いんじゃないかと一瞬思いますね、いかがですか。

○関係職員　民間に委託するにあたっては、当然区の意見として反映されていく部分もございまして、そういったところで専門的な民間が有するところの力を活かしながら区としても意見を反映させていくというところでございます。

○委員　民間の専門的力って何ですか。でも、このアイデアは、戦略とかどこを回らせるとか、そういう知恵は民間はわからないかもしれないし、実は区民とか観光客の人に聞かないとわからないかもしれませんよね。その辺は少し細かいですけども、何か良い知恵はありますか。

○関係職員　委員ご指摘のとおりでございまして、なかなかそういった、例えば巡回ルートとか、そういうのをつくっていても、やはり区民の方、もしくは普段やられている文化観光ガイドの方とか、そういった方の知識をやはり活かしていかなきゃいけない部分だと思っていますので、そうしたところで文化観光ガイド等の意見を十分反映させた形でやっていきたいなというふうに思っています。

○委員　ありがとうございます。さきほど前の施策で藤枝委員から大変良いご質問がありまして、今回この事業概要一覧の中で区独自の事業、区独自のものと、それから東京都などと一緒にやっているものと、分けていくとどうなりますか。

○関係職員　区独自といいますと、予算に限らずという部分でよろしいでしょうか。例えば都の補助が入っているような部分もございまして、観光PRなんていうのはまさにそう

いうところでございまして。

○委員 都がやっている、都のお金が入っている。

○関係職員 そうですね、都の補助が入っている部分がございますね。

○委員 そういう意味で、単独事業というのはどうでしょう。

○関係職員 単独事業ですと例えば 2102 シャトルバスは単独事業です。2101 の1番、観光PR事業は、これが都の補助が入っているもので、あとのものにつきましては、基本的に単独です。

○委員 さて、この指標ですね、我々評価するにあたって、指標の動向というのが、これは仕組み上もそうになっておりますので、これをもとに評価するという部分があるんですが、それ拝見しますと、魅力的な観光資源があると思う区民の割合が、かなり伸びていると思えますが。何かこれは原因が想定できますでしょうか、伸びている原因。

○関係職員 すみません、ここまで考えが及んでいないというのが現実ではあるんですけども、やはりまず臨海部を中心にした色々開発状況が著しい中で、区民の方が魅力に感じてくれているのではないかとこのところでは思っております。

○委員 80 番の来場者数は、これ平均ですか。

○関係職員 年間の延べ人数になります。

○委員 延べ、そうですね、わかりました。延べもこれも結構伸びています。何か特別なことが起きたんでしょうか。

○関係職員 特別な要因というのは特に考えられるところじゃないんですけども、特に歴史三館と呼ばれるような施設が江東区にはございまして、具体的に申しますと深川江戸資料館、芭蕉記念館、中川船番所資料館ですけれども、こうしたところで集客に向けた努力を非常に行っているというところが、要因の一つとして考えられます。

○委員 それから、私の最後になりますけれども、右のページの今後5年間の施策の取り組みの状況のところ「観光振興には、経済活性化に加え、区民の地域に対する愛着と誇りを醸成することに大きな意義があると考えてるので」と書いてあるんですけども、これは逆さまじゃないかと一瞬私は思うんですが、これはいかがなものでしょうか。区民に失礼じゃないかという気がするんです。

○関係職員 確かにそうですね、そういった部分もあるかもしれません。表現の仕方が少し。

○委員 それから、その次の区の知名度向上というのは、これは何か観光振興と、何か気

持ちはわかるけど、何かこれも違うのかなと。

○関係職員　基本的にやはり知ってもらおうというところが一番の、まず観光の一つの足がかりになりますので、そういった意味でまず知名度を上げる、江東区というのがあるんだというのを、まず知ってもらおうというのを第一だと思います。

○委員　それは何かへりくだり過ぎじゃないですか。ありがとうございました。先生方、どうぞ。

○委員　先ほどの指標の話なんですけれども、来場者数ということで、延べ人数ですということで、こちらのほうは指標を拝見するとでこぼことされて、過去の指標を拝見すると、すごく集客できているときとそうでないときで、大きくでこぼこされていますね。現状の目標、この2,000というのはどういうお考えの数字だと考えたらよろしいでしょうか。27年度を見ればもう楽々達成ですね、そんな目標にあまりならないような数字に、27年度だけ見ればそう見えてしまうんですが、そちらのほうはいかがでしょうか。

○関係職員　この辺の目標値、31年度の分を設定したときの状況が、200万という数字を設定したところでございますけれども、目標といたしますか、それが当初よりもさらに上回ってきているということが言えると思います。

国にいたしましても、もともと2020年度までに観光客、いわゆるインバウンドが2,000万人というところで当初は想定していたんですけれども、今年の3月ですか、目標を変えてまして4,000万人ということで、倍増しているような状況でございますので、当初考えていたよりも非常に伸びが著しいのかなというところで思っております。ですので、当初設定したものよりはさらに伸びていくことが、今後予想されるのかなというふうに思っております。

○委員　そうであれば、恐らく目標に関してももう少し補正をかけて、目標をつくって、頑張ればこれぐらいいけるんじゃないかというような形の何かお考えはありますか。先ほど79に関しましても、原因って何ですかという委員からの問いかけがあったかと思うんですが、割とどうしたからこうなったというような原因のところに関しては、まだそこまで手が回っていないという状況にあるんですか。

○関係職員　そうですね、これの指標を拾うにあたりまして、数個の施設からの数値を拾っているような状況というのがまずございます。そうした中で、それぞれの施設が頑張っ集客に向けて取り組みを進めているというのもございますし、例えばそのうちの一つなんですけれども、実は休館というところで非常に大きな施設があるんですけれども、そこ

は休館を予定してもう休館に入っているという状況ですので、今後その数値につきましては、ひょっとしたら下がるかもしれない。この2,000に向けてやっているんですけども、実際27年度は、1988という数字なんですけれども、ひょっとしたら下がってしまうかもしれないというような要素もございます。そうした中ですので、例えば平均値とかいう形で出せば、幾らか変わってくる部分もあるかもしれないんですけども、今の指標の集計の仕方としては、全部積み上げる形でやっていますので、そうした中では若干上限がぶれることはあるのかなというところで思っています。

○委員 順番に伺って行ってよろしいですか。81番のホームページへのアクセス件数に関しまして、こちらに関しても、随分ぶれが大き過ぎて、何を見たら良いのかというところであるかと思うんですが、どの部分が工夫をしたからアクセス数が増えたのか。もともと母体としてばっと増えてきているので、その中にこれぐらい見れば当たり前という形の伸びなのか、そこをこういう改善をしてもっと見やすくした、こうした、こうしたというようなところが何かおありなんですか。

○関係職員 ホームページの部分につきましては、観光協会の設立というのが非常に大きな部分、要素になってございます。25年度につくったときに、おでかけ情報局というのを観光協会のホームページで作りまして、それによってホームページの閲覧件数が著しく上昇したというところで、理由として考えてございます。

○委員 これに関しては、もうこれが頭打ちとは言わないんですけども、もうある程度のところまでいって、プラスアルファとかの改善を今後加えることによって目標数値に近づいていくという、そういう考え方でよろしいですか。

○関係職員 委員ご指摘のとおりかと思えます。今後情報発信に関しましては、課題がもっともってございますので、そうした部分にまた今後力を入れていくということで思っています。

○委員 事業一覧を拝見すると、一番予算の上で大きいのが観光協会の運営補助かと思うんですが、こちらのほうは、それに関しての連携をしていって、PRに力を入れていただくということでもよろしいわけですね。あと、区としても人材の派遣などをされて、区の意見、意図を反映させやすくしているという状況だと理解してよろしいですかね。

○関係職員 本区の観光施策を推進するにあたりまして、もちろん文化観光課もそうなんですけれども、江東区観光協会というのは、自治体が一体となって観光推進に取り組んできたということで捉えてございますので、そうした意味で、今日地域振興部副参事として

来てございますけれども、観光協会の事務局とも非常に緊密な連携を保っているというところで、この施策推進にあたっては、両輪、一体となって進んでいるというところでございます。

○委員 続きまして、80番の指標なんですけど、こちらのほうは、案内者数は順調に伸びているという記載をしまして、文化コミュニティ財団という名称が出てくるんですが、こちらのほうが観光ガイドの養成を行っているということで、もう1段案内者数を増やそうと思うと、ガイド数がボトルネックになっているという理解ですか、それともガイド数としては足りているんだけどそれほどニーズが、もう少したくさん一度に案内できれば良いという、そんなお考えなんですか。

○関係職員 これもまた2つの要素があると思ってございます。現状の観光案内者数というところで考えれば、決してガイド数については少ない数字ではないということで捉えてございます。ただ、今後の状況を見ますと、やはり増えてくること、観光客数が増えてくるのが予想されますので、そうすると当然ガイドのほうも追いつかないということになってきますので、そうした意味では今後、充実させていかなければいけないと捉えてございます。

また、この観光ガイドのあり方についても、非常に今後、改善を図っていかなければいけないだろうなということで捉えておりまして、例えば今スポットのような形で、こういった形でいつこの場所をお願いしたいんだけどというような依頼があったときに、もう一つの形としてあるんですけども、そうしたものをもっと発信、観光協会が発信することによって、そうした機会があるというのをもっと区民の方、また観光客の方に向けて伝えていかなければいけないだろうなというところで思っております。

○委員 観光ガイドの方というのは、区民の方がほとんどだという理解でよろしいですか。

○関係職員 そうですね、区民の方がほとんどで、文化コミュニティ財団が実施する講習を受けた方ということでございます。

○委員 恐らくその人数を増やすことによって、地域に対する愛着度なんていうのは増していくという理解はしてよろしいんでしょうね。

○関係職員 ただ、その愛着については、ガイドの経験をされた方だけと、非常に限定した中で若干増えていくというイメージになってしまいますので、それ以後もう少し大きな仕掛けをしていかなければいけないだろうなということで考えてございます。

○委員 一部としてはその要素も兼ね備えて、外からの方も増やせるし、内からも中でお

もてなしの心の醸成の一部に役立つという、そんな理解で。

あと 83 番に関しましては、こちらのほうは横ばいということで、これは何か地域展開して連携していくところの困難性というのは何かあるんですか。

○関係職員 お手元の数値のとり方といたしまして、いわゆる事業の後援の件数、区または観光協会が後援した件数というのがこの内訳でございまして、他のところの団体がそうしたイベント等を打ちたいというのがまず来て、それに対して区、または観光協会がそれに同調していくかという流れになりますので、まず区の中で色々なイベントをやってもらうというような機運が高まっていかないと、この数値についてもなかなか伸びていかないのかなということでございます。

○委員 イベントをやっていただくような形の誘導なんかを逆に区としてやっていくということも必要だということですね。ありがとうございます。

○委員 よろしく願いいたします。先ほどご説明いただいたように、多分江東区さんにとって今この観光の施策の分野というのは、まさにおっしゃられるとおり追い風の分野といいますか、領域であるというふうに、素人の私でもわかるぐらいなんですけれども、資料を拝見していると、この江東区さんが持っている観光の資源というふうにあえて言うのであれば、トラディショナルな、いわゆる文化的、あるいは文化史跡も含めた文化的な資源と、あと臨海部を中心にしたイノベーティブなというか、新しい資源というものが融合していて、こういう二面性というか、両者を資源として持っている地域というか、自治体さんというのは私の少ない知識ですけれども、あんまり事例としてないんじゃないかなというぐらい豊かな資源に恵まれているというふうに考えているんですが、前置きが長くなってしまったんですけれども、何か国内でも海外でもいいんですけれども、観光という視点から、こういう都市を目指しているみたいなものは何かありますか。オフィシャルなものでなくても良いんですが、課長さんの個人的なご見解でもいいので、こういう都市を少しモデルにしてみたいな、いきなり非常に砕けた質問で恐縮なんですけれども。

○関係職員 なかなか具体的な都市名というところで、頭の中に想定しているようなビジョンというのは正直ないというのは、本当に正直なところであるんですけれども、委員おっしゃるような近未来的なものと歴史的なものというのが融合しているのは非常に区の財産、おっしゃるとおり他に自治体なかなか見ないような財産であると思っていますので、そういったうまく両者を活かしていける、うまくつないでいける、活かしていけるような都市というのを目指したいなというふうに思っています。そうした中で、やはり観光客だ

けではなくて区民の方も住んでいて良いなと思えるような、そんな都市を目指していきたいというふうに思っております。

○委員　今の質問に関係するか、関連づけられるかどうかわからないんですけども、先ほど委員のほうからのご質問があったことに関連するんですが、この全体の施策の効果とか目標とか、どこで見るのかといったときに、課長さんのほうから、なかなか経済効果みたいなものは難しいんだというふうにおっしゃられていて、多分私もそうだと思うのと、むしろそれは例えば東京都全体とかナショナルなところで言えば、ここのエリアってどのぐらいの経済効果が上がっているのか、ある種、重要な関心事かもしれないんですけども、江東区さんにとってはあまりそこというのは重要ではないとは言わないんですけども、今日のご説明を色々伺っていると、江東区というこの地域が日本の、あるいは東京で非常に存在感を持って、非常に活気がある観光の都市として存在しているのかという、違う言い方をすると、江東区の認知度みたいなものが、国内もそうですけれども全世界的に広がっていくみたいなのところの数値とか、水準が上がっていくと、これは非常に効果が上がっているなというふうに思えるのかなと、何となく想像してみたんですけども、その経済的効果みたいなことと、あるいは幾つかあるのかかもしれないんですけども、その辺の認知度みたいなところを高めていくということについては、江東区さんとしての課題とか、重点性みたいなものをどのぐらいの感じでお考えなんでしょうか。

○関係職員　まさに委員おっしゃるとおりで、知名度という部分でいくと、例えば江東区といっても恐らく世界で全く通じないと思うんです、正直。今後、頑張っていく部分ではあるんですけども、ただ、それでも逆に豊洲ということを知っている外国人の方がいたり、また亀戸というと知っている外国人の方がいたりというところで、例えば浅草なんかもそうだと思うんですけども、浅草という地名は知っているんだけど台東区はわからないよというような方が大勢いると思うんです。そうした中で、まずはそういった傾向を捉えて、豊洲なら豊洲というのにまず着目していくんだろなというふうに思っています。そうした中で、豊洲って一体どこにあるんだよといったときに、東京の江東区にあるんだよというのをイメージづけていくような形が、観光施策としては進んでいく道なのかなというところで、ぼんやりと今そんな感じで捉えているところではあります。

○委員　私の質問が舌足らずだったんですが、私が聞きたかったことに答えていただけたので、要は、この後少しお伺いしようと思っているんですが、舟運だとか、あとは回遊す

る仕掛けをつくっていくことが重要だというお話があったんですが、それはある種の具体的なソフトであったりハードであったりという話だと思うんですけども考えたときに、まさにおっしゃるとおり深川というのはあるけれども、これが江東区だと知らない。深川に行ったら、じゃ、深川でおしまいというふうになる。それはそれで良いのかもしれないんですけども、それだけではなくて、概念的にも江東区という一つの面的な広がりの中で、幾つ楽しめるところがあるよねというふうに思っているかどうか、すごい大きいところだと思うので、そこはぜひ具体的なソフト・ハードの事業を展開されるのに加えて、意識していただけると良いのかなと。すみません、そんなことを言う場であるのかどうか分からないんですが、それはすごい期待をしてということで、意識していただけたらありがたないと思っています。

それから、質問が変わるんですけども、観光ガイドのことについてお伺いしたいんですが、さっき布施委員のほうからもご質問があったんですけども、すみません、私聞き落としたのかもしれないんですが、今観光ガイドの登録者数というか、実数でいくとどれぐらいの数がいらっしゃるのでしょうか。

○関係職員 93名です。

○委員 その中の大半が区民の方が。

○関係職員 多いです。

○委員 それは登録して講習を受けた方々の数ですか。

○関係職員 そうですね、実際に観光ガイドとして登録されている人数ということになります。

○委員 このおもてなしの心とか区民の誇りというふうに今日の説明の中であって、すごく重要なキーワードだと思っているんですけども、その中の一つのキーになる仕掛け、仕掛けと言ったら語弊があるんですけども、制度というか、というものが観光ガイドというふうに位置づけられていらっしゃるのかなと想像したんですけども、それはレベル感が違う話ですか。

○関係職員 いいえ、全く委員おっしゃるとおりで、区民の方も観光客と接するところがいけば、非常に重要なファクターを占めているのがその文化観光ガイドだと思っていますので。

○委員 としたときに、これから中期的、あるいは長期的でも良いんですけども、このガイドによって案内された方の数は指標であったり、あるいは指標はすごく順調に伸びて

いるというご説明があったと思うんですけども、このガイドの方自体を数的にも、あるいは質的にも拡充していくという方向性自体はおありなんですか。

○関係職員 今後の傾向を見ますと、やはり観光客数がどうなっていくかは、恐らく目に見えているでしょうし、区としても目指したい分野ですので、そうしますと必ず観光ガイドの数というのは93名では足りないという状況になると思っております。そうした意味から、まず数的な部分では今後充実させていくということは、まずは思っております。

そうした中で、委員おっしゃったとおり、質という部分についても、確かに担保していく必要があると思っております。実際に観光ガイドの方と接する機会が多々あるんですけども、そうした中で、やはり人によって若干説明が異なってくる部分、間違ったことは言っていないんですけども、サービスの部分で異なってくるという傾向が見受けられますので、そうしたところで質の確保、質の向上というのも今後の課題かなというところで捉えてございます。

○委員 ありがとうございます。そのあたりを具体的に工夫なさっていかれると思いますが、そこは期待申し上げたいと思っております。

その辺関連した質問に戻るんですが、1回別のところに行きまして、観光協会さんのことについて伺いたいんですけども、恐らくこの観光施策を推進されていくときに、非常に重要な部分というか、実際の施策を実際に展開していくときの色々なアイデアを考えたりだとか、あるいは実際その事業に移していくといったときの、あるいは情報を収集するということでの観光協会さんの役割というのは、すごい大きいんだというふうに理解しているんですけども、今観光協会さんがどういうスタッフの構成で組織を展開されていらっしゃるか、あるいはどういう活動を管轄されていらっしゃるのかといったこと、少し基本的で恐縮なのですが、ご紹介いただければと思います。

○関係職員 実は江東区内に観光協会というものは実は3つございまして、深川観光協会とそれから亀戸観光協会とそれから江東区の観光協会というのがございます。それで、深川・亀戸は、先ほどの藤枝委員さんの言い方を拝借いたしますと、トラディショナルな観光協会ございまして、深川観光協会は、富岡八幡宮の門前町である門前仲町の商店街と一体となったトラディショナルな資産、観光資源に基づいて観光事業を行っていらっしゃいます。亀戸は、亀戸天神さん、これもトラディショナルな歴史的に非常に著名な資源に関わる観光に長らく携わっていらっしゃいまして、伝統的な観光協会である。江東区観光協会というのは、平成25年に設立されたものでございまして、これは要するにその2つの

トラディショナルな観光協会とはやはり役割と違いますか、カバーするところが地域的にも違いますし、連動ももちろんするんですけども、新しいニーズがある、そういったものに対して対応していくこと、あるいは深川・亀戸の観光協会、エリアとしてカバーできない、そういうことをやりながら、将来江東区として観光推進プランの中では、将来一体になるのが良いなというふうにはなっていますけれども、そういうエリアですとかバックグラウンドの違いというものを、相互にカバーし合いながら連動していくというところがございまして、そこで江東区観光協会、私が所管しているところの範囲で言いますと、まず、職員は総勢、臨時職員を含めまして8名。

その8名のうち1人は、従事職員というよりは観光の専門家、大手の旅行業代理店の職員の研修なんかをやっていた観光のプロの方を、委託で協力をいただいている。それから、私ども区からの、まだ25年成立のよちよち歩きでございますので、事務的な基盤をつくるために、私を含めて3人の職員が派遣になってございます。残る4名、3名が非常勤の職員で1名が臨時の職員、そういう構成で事務に当たっております。

先ほどの事業一覧で、観光協会に対する補助金ということで1つの事業にまとまっておりますけれども、その文化観光課さんからいただいている補助金に基づいて、平成27年度で12の補助対象事業を行っておりまして、その中で例えば先ほどの一番大きな事業の一つですけれども、文化観光ガイド事業というのがございます。これはその文化コミュニティ財団で1年間の研修を受けられて観光ガイドの基礎を得られた方々、今93名いらっしゃるわけですけれども、その方々の実際に観光ガイドとして活動される際のコーディネートをし、バックアップをするということをしてございます。

その他、先ほどもホームページにアクセス件数が、私どものほうのホームページの開設によって飛躍的に件数が伸びたということがございますけれども、そのホームページを初め、印刷物等で観光PRに努めているというところでございます。

あともう一つが、東京都も国も、今後の日本の観光、東京の観光の中で、新たに開発する開発要素が非常に大きいものとして水辺の舟運を含めた観光資源の開発ということを重点指導してございます。

江東区は東京都の中でも、あるいは日本の中でも、水辺の資源について、非常に多岐にわたる資源を持っておりますので、これは非常に大きな重要な事業になると思います。補助事業の中でも予算を一定程度いただいておりますけれども、その中で、先ほど塚本委員さんの最初のご質問だったと思いますけれども、難しさといいますか、一つの難しさは、

江東区は台東区とは違いまして、例えば商店街連合会さんと観光協会の関係からいっても、深川も亀戸も一定の、要するに伝統的などころでは地元の商店街とのつながりがありますけれども、区全体を見たときに、江東区はやはり居住系のまちでございまして、例えばお花見の季節に桜並木が充実していることは、観光客の観光資源としても大変、場合によっては役立つかもしれませんが、近隣住民からとってみれば、アブラムシ対策で早く枝を切ってほしい、それで水辺についても、江東区は他の区にない内部河川が運河をたくさん持っております。けれども、そのアメニティー、まずは水害対策から始まった浸水対策から始まって、今度は親しむ親水に変わりました。それで、水辺の散歩道をつくりましたけれども、そこに大量に外部の人が入ってくると、うちの近くにそんなにしょっちゅう人が入ってくるというのはどうよという議論が起こります。そういうことで、住民のアメニティーと観光の間で一定のバランスが常に必要になってくるということがあると思うんです。そのあたりが難しさだなと思いながら、なるべく現場に密着した形でモニタリングをしながら事業を進めていこうとしております。

長くなりましたが、以上です。

○委員　最後に1つだけですが、時間もありませんので1つだけにさせていただきたいと思うんですけども、今の最後のご説明とはリンクし切らないかもしれないんですが、地元に対する愛着だとか区民の誇りだとか、そういうところ、非常にばくっとしたところなんですけれども、具体的に言うと、そういうことをちゃんとどういうふうに続けていくかということ、区民の皆さんが考えられるという、そのお気持ちというか姿勢みたいなものが成熟していることが、多分ひいてはそういう観光であったりということに、外から色々な方がいらっしゃったときに、どういうふうそこにちゃんと付き合っていけるのかということなんだというふう理解しているんですけども、それはやっぱり違う言い方をすると、最近別のところで聞いたんですけども、イギリスでも寛容の心に基づいた観光振興みたいなことを言って、それをたまたまこれは私が少し関心があることなんですけれども、それはもうそういう寛容の心を持つということは、単なるそういう上辺だけのことではなくて、地域に生きていくシチズンシップ、市民性だというふう言う研究なんか最近出てきているというのを耳にしたことがあって、こういうことともつながっているのかなというふうに思ったので、ここについては質問の前に題として、単なる狭い意味でのいうか、これが重要なんですけども、ガイドの育成というところをしっかりとやるということに加えて、例えば学校教育との連携であったり、あるいは地域住民の方に対して、

しっかりそういう現実には色々あることに対してどういうふうにも外の方とお付き合いするということを考えていくのかということ、多面的に区のほうから働きかけて考えていただくことについて、中期的に取り組んでいただけたらなというのが、まず一つございます。

ということも含めて、指標の83番とも絡むんですけれども、色々な多様な区内の主体と連携してこれから観光を進めていくんだというふうにおっしゃっているんですけれども、観光協会さんもそうですし、あとはNPOというお話もあったんですけれども、さらに一般の区民の方が、日常的にと言うと語弊があるんですけれども、参加しながら、江東区の観光をこういうふうにしたら良いんじゃないかとか、例えば具体的に言うと、オリンピック・パラリンピックが来るときに、こういう例えば情報発信の仕方があるよねということを考える場みたいなものを、というのはどこかにあるのか、あるいは用意されるような方向性というのはあり得るのか。違う言い方をすると、区民参加というところが、どれぐらい具体的にこの施策の中で織り込まれているのかなというところを知りたかったので、最後、その点だけ聞かせていただけますか。

○関係職員 ありがとうございます。まさに今おっしゃるとおり、区民とともに作り上げていくというのが江東区の観光施策だと思ってございます。ただ、そうした中で、現状のこの施策の展開を見ていくと、なかなか区民参画という部分については、少し難しいのかなというところがございますので、やはり今後、特にオリンピック・パラリンピックの開催の部分を含めてなんですけれども、今後、区民の参画、区民の意見を聞きながらというのが重要な視点だと思いますので、そうしたところについては、今現状はないんですけれども、そういった力をぜひつくっていかねばいけないなというところで認識してございます。

○委員 では、私から最後に、部長からも移動しやすさ、あるいは周遊性というお話がありまして、それがこの今後の観光について重要だというお話だと思いますが、これについては何か、このようなものをつくりたい。ただ、そのことについては課題がこれだみたいな話は何かありますでしょうか。

○関係職員 確かに移動のしやすさというのは、観光施策の大きな課題の一つだと思っております。江東区は観光資源、かなり偏在的ではございますけれどもあると思っております。深川でございますとか亀戸、清澄白河等、偏在をしていると。偏在しているところをどうやってつなげていくのかというところが一つの課題だと思っております。そういう意

味での移動のしやすさというのは大きな課題だと思っておりますけれども、そういう意味では、今江東区のほうでも、臨海部を中心にコミュニティサイクルというものを今つくり始めてきまして、そうしたところを今、門前仲町のほうまで今つくってきているところでございます。これから亀戸のほうまで延長していこうというところもございますので、そうしたところを起爆剤として、より江東区全体としての観光施策の振興にそれがつなげていければなというふうに考えているところでございます。

○班長 ありがとうございます。

では、大変お待たせいたしましたけれども、評価モニターの方からご意見、ご質問等をいただければと思います。先ほどと同様に挙手をいただければ幸いです。よろしく願います。

○モニター やりとりを聞いていまして、非常に江東区の観光資源の豊かさだとか、非常に色々な可能性があるなということを感じました。今インバウンドを中心に観光客が非常にたくさん増えていると思いますし、江東区がその牽引役になっていくんだというふうに思います。

今年は特に豊洲市場が移転することもあると、住民の感覚からすると、例えば食とかいうものをキーワードに、おいしいものがたくさん食べられると、当然観光客も来ますけれども、住民としても非常にありがたいなというようなこともあるので、築地市場で扱われる食材を中心に、そういったところはPRできると、可能性として良いんじゃないのかなと思うんですけれども、そのためにも東京の観光とか、そこばかりじゃなくて、地方から色々なおいしいものが届くような自治体間の連携とか、そういったものをやったらどうなのかなというふうに思っておりますが。他の区の話で聞いたときでは、災害時に連携を結んでおいて、もし東京がこういう災害が起こったときには、そちらのほうのお世話とか支援を受けるというようなことをやっているという話もあるので、例えばこちらの担当部とは違うかもしれないんですけれども、そういう人のつながりでもって北海道から九州まである色々なものをここに集めて拠点にすると、一つの巨大な観光資源になるんじゃないかなと思うので、そういう可能性があると思うんですけれども、その辺の提案についてどのようにお考えか、教えていただけたらと思います。

○関係職員 ご意見ありがとうございます。まさに観光施策に色々な切り口があると思っております。そうした中で、モニターさんがおっしゃるような、今現在つき合いがある自治体との交流を通して、色々な観光資源のやりとりをしたりというのは、非常に重要な

視点かなと思ってございます。

今取り組んでいるような事例といたしまして、実は亀戸の商店街に青森県の陸奥市のアンテナショップをつくってございます。そうした中で、5月、4月の終わりぐらいでしょうか、陸奥の中で色々なイベントがあって、その勝運商店街の中で江東区としても協力しながら、そのアンテナショップを盛り上げていくような取り組みとして行っている部分もございますので、そうしたところでやはり地方の物産を江東区内、都内に呼んできて、それをPRしてさらに観光の起爆剤にしていくというのは非常におもしろい視線、良い視線かなという部分で思っています。

現在、そういったところで取り組みを進めてございまして、また今後色々な機会を捉えながら、そういった自治体との連携というのも非常に重要と思っておりますので、そういったところをなかなか一気に膨らませるというのは難しい部分もございますので、機会あるごとに捉えて拡大していきたいというのが、所管として思っているところでございます。ありがとうございます。

○モニター 先ほどからお聞きしておりました、観光資源、まことに多くて、これからも観光客が相当に増えるなど、心強い感じを持ったんですけれども、外国人の方も相当お見えになるというふうに理解いたしました。そこで、一番問題になるのは、これは私の個人的見解ですけれども、英語の実力じゃないかなと。英会話がどれくらいできるのかと、やっぱり重要なのは世界語である英語ではないかなと思うんですね。

私自身も、中学、高校、大学、10年間英語を勉強したんですけれども、全くしゃべれない。私の不勉強もあったしね。しかし、そんなことを言ってもしょうがありませんので、これからの対策として、全区民に対して英語の勉強をしなければいけないということぐらいのことは考えているんですけれども、当面の対策といたしまして、地域振興部の職員がやっぱり英語の勉強はしなければいけないと。外国人から電話がかかってくる立ち往生するようなことではいけないと思いますね。地域振興部として職員を英語のほうへ、例えばTOEICの点数を700点以上とかって、そういうような目標を掲げておられるのかとか、職員の英語の能力をどういうふうに今評価されているのかとか、将来、近くで言えばオリンピックまでにこの程度までに上げたいとか、そういう目標を持っておられるのかどうか、お伺いしたいと思います。

○関係職員 ありがとうございます。まさに区の最先端といいますか、最前線にいる職員が確かに英語等活用したコミュニケーションを図っていかねばいけないというのは、

非常に重要な視点だと思っております。ただ、モニターさんがおっしゃるような目標、
具体的な目標というのは、残念ながらまだ設定していないというのが現状でございます。

ただ、文化コミュニティ財団のほうでやっている講座が1つございまして、その中でガイドを英語でやるというような講座を1つ持っております。こうした中で取り組みを今進めているところではございます。

あともう一つは、会話という部分ではないんですけども、英・中・韓に対応したガイドマップというのを今つくっております、そうした中で非常に案内はしやすいような、まず体制を整えているという部分がございます。

ただ、実際におもてなしの部分を含めまして実際対応していくというのは人対人の部分であると思っておりますので、今実際になかなか難しいところではあるんですけども、やはり今後そうした視点も必要になっていくのではないかなというところで思っているところではございます。

以上です。

○モニター 私自身、海外旅行が好きで、よく海外に行っていて思うことなんですけれども、まず今おもてなしというのがあったんですけども、海外とか知らない土地に行って、道とか迷ったときに、気軽に現地の人はどうしたの、どこか迷ってるのと話しかけてくれたりしたときが一番、迷っているときに不安な気持ちがすごいほっとした経験があるので、私自身も道に迷っている外国の方がいたら、なるべくつたない英語ですけども、声をかけるようにはしています。何かそういう気軽に話しかけられるような運動とか、そういう簡単な問答集じゃないですけども、そういうのを紙の冊子なのか、今だったら、そういうのを活用して、もっとおもてなしというのをできるようにすれば良いんじゃないかと思っております。

あと、少し別な話ですけども、やっぱり南北の交通網で、今住んでいて本当に不便なので、亀戸から豊洲とかどうやっていこうかなみたいな、実際に水辺の観光、水上バスになるのかどうかわからないんですけども、有名な観光地だけをただ直線的につなげるんじゃなくて、地域のコミュニティのきちんとした芯にもなるように、そういう交通網を整えてほしいと思います。

以上です。

○班長 ありがとうございます。他にございますか。

○モニター 今の外国人の英語の部分ですけども、英語をしゃべるとかししゃべらないと

か、それぞれの個人的な能力があると思うんですけども、一番手っとり早いのはやっぱり、築地なんかも市場周辺の案内板の表示がありますね、それをまず正しい英語案内にすることかと。それが都の仕事になるのか区になるのか、私は行政の仕組みはわからないんですけども、間違ってもローマ字で表記しないように、これが日本の最大の欠点ですね。ローマ字で表記しちゃうと何のことかわからん。その辺がすみません、資料も何もなかったし、予算ベースでも特に表示がなかったんで、これはお願いということでよろしく願いいたします。

○関係職員　ただいまのお願いということなので、お答えする必要はないのかもしれないですけども、一応参考情報として、東京でオリンピックパラリンピックが開催することが決定してすぐに、東京都のほうで東京都内の道案内、あるいは道案内の前提になる施設の表記、そういったものについて、都で表記しているのと区の表記しているものも違いがあったり、あるいはJRで表示しているのと表記の仕方が違ったりとかありますので、公共の中でのサインシステムで、どういうふうに地名や例えば橋ですとか道を表記するかということ、統一的にあるべき基準を設けて統一をしてやっていくということは、もう一昨年からは始まっております。

それが一つと、それから江東区の場合は、実は世田谷区さんから学んだ、20年前に学んだことなんですけれども、先ほどモニターの方からいただいたとても貴重なご意見ですけども、道案内を気軽にできるというのが一番良いということで、例えば施設の名前を、文化センターをカルチュラルセンターと言うのか、だけど、カルチュラルセンターという意味を解説するのと、それから日本人がそこを何と言っているか、文化センターと言っている。誰でもどこに行きたいかを聞かれたときに、英語で意味を解説しているものと併記をして日本人が何と呼んでいるかということがわかるように、外国人向けの案内パンフレットをつくるという方針を続けております。

以上です。

○モニター　20年ぐらい前小名木川のクローバー橋から水上バスが水門を通るコースがありました、どんどん減っているみたいですね。さらに亀戸からも水上バスが出ています。どうして減ったか、そういう原因を確かめて復旧できるかなと思っています。

あと、もう一つ、皆さん文化観光課の方は自分で区内をあちこち行ったりしていますか。例えば、ここに行って、次どこに行って、どういうコースを使ってというような。

○関係職員　かつて江東区は最先端の水上バスを2隻持っておりまして、江東リバー

という極めて性能の良い水上バスを持っていたんですけども、やはり定期運航する採算性という問題があって、とうとうそれからは撤退いたしました。先ほども申し上げましたけれども、江東区、水資源、非常に多岐にわたって持っているんですけども、運航については、採算性の問題とそれから常時防災上の問題で、今も内部河川数カ所によって耐震護岸の強度をさらにレベルアップするために東京都が工事しております、そうすると要するに運航ができないんですね。そういうことで、資源は豊かなんだけど、なかなか採算性を見込めるという定期運航ということができないという、二律背反ということに悩まされているという実情がございます。

それから、区内の色々なところに足を運んで、どう行くのが便利なのか不便なのかということについては、先ほどうちのほうから言及がありましたコミュニティサイクルの関係もあって、私、今日も実は豊洲方面で海拔 1.4 メートルのまさしくウォーターフロントでずっと自転車で回るところがあるんですけども、そういうところを 1 時間半、コミュニティサイクルで回ってきました。それで、足で確認をして地図をつくったというようなことを観光協会としてやっていこうと思っております。

以上です。

○班長 それでは、もう一人といたします。どなたかいらっしゃいますか。

ありがとうございました。それでは、外部評価モニターの皆さんのご意見は終わりにいたします。ただいま大変貴重な、またこれは区のほうからもそういうご認識が示されましたけれども、結局のところ、住民の方にとっても良いところで、観光客の方にとっても良いところ、それで移動についても、結局、区として役立つものは当然観光客にも役立つんだということで、皆さんにお書きいただいておりますように、区の方が良いというものができ上がっていくということが、観光についても良いものができ上がるということであり、さらにそのことであつたら、区民との課題はあるとおっしゃいまして、今日のお話ですが、区民と一緒にってというところが、モニターの方からも、それは賛意であり、また励ましの言葉として示されたと認識いたしました。大変ありがとうございました。

それでは、以上をもちまして、施策 21 のヒアリングを終了いたしたいと存じます。

なお、外部モニターの皆様には、冒頭申し上げましたように意見シート等を借りておりますので、意見シートのご記入をこれから頂戴して、お帰りの際に事務局のほうにご提出をお願いしたいと思います。

では、最後に事務局から何かございましたらどうぞ。

○事務局　それでは、事務局から連絡事項を申し上げます。

まず、委員の皆様には、本日のヒアリング結果を踏まえまして、外部評価シートの作成をお願いいたします。恐れ入りますが、7月7日木曜日までにメールでご提出をお願いいたします。

また、本日ご指摘いただきました外部評価モニターの方からいただきます　につきましては、翌日までに委員の皆様へ送付させていただきます。

次に、外部評価のモニターのお客様に申し上げます。本日はご出席いただきましてまことにありがとうございました。皆様には意見シート以外をお配りしてございますけれども、施策ごとに意見シートのご記入をお願いいたします。意見シートにつきましては、会場におります職員のほうにご提出をお願いいたします。

なお、本日の提出が難しい場合には、職員のほうにお申しつけください。　　でございます。

○班長　ありがとうございました。それでは、委員の皆様、外部評価モニターの皆様、それぞれシートの提出については、どうぞよろしくをお願いいたします。

以上をもちまして、第2回の江東区外部評価委員会B班のヒアリング1回目、終了いたします。皆様大変お疲れさまでございました。ありがとうございました。

— 了 —