

## パブリックコメントで寄せられたご意見と市の考え方

案件名	上越市観光交流ビジョン(案)	担当課	観光交流推進課
-----	----------------	-----	---------

No.1	ご意見の該当箇所：全体		
ご意見	構想ですので具体的な事は表現しにくいのですが、もう少し具体例の様なものがあると更に分かりやすいかと感じました。		
対応状況	反映		
市の考え方	本文に記載した内容を補足し、より具体的にイメージしていただけるよう、本文と資料編に計7本のコラムを掲載しておりますが、ご意見のとおり、更に分かりやすくする観点から、コラムを2本追加します。 具体的には、P20「視点5. 来訪者が求めていることを届ける」の後ろに、観光ボランティアとして活動している市民の方からのお話を参考にしながら、来訪者とコミュニケーションを取る際の「コツ」を紹介するコラムと、P25の後ろに、上越市観光振興計画策定検討委員会に公募市民として参画した2人のお話を基に市民の皆さんの活動を紹介しますコラムを追加します。		

No.2	ご意見の該当箇所：P2		
ご意見	従来計画との違いについて書いてありますが、表現が曖昧でよく分かりません。観光計画はこういうもので、ビジョンはこういうものです、というように分かりやすく表現しないと理解が難しいと思います。観光計画もビジョンも市民が共有しなければいけないものですから誰もが理解できるように書くことが必要です。		
対応状況	一部反映		
市の考え方	表現が曖昧であるのご意見を踏まえ、「ビジョン」とはどのようなものを目次ページの隣に前出しをした上で、上越市観光交流ビジョンにおける「ビジョン」の定義を明記します。		

No.3	ご意見の該当箇所：P2		
ご意見	アクションプログラム、とありますがこれは実行計画だと思います。ビジョンの次の段階の基本計画はないのでしょうか。		
対応状況	その他		
市の考え方	アクションプログラムは、上越市観光交流ビジョンで表した「ありたい姿」に向かうために、同ビジョン第3章に記載している4つの「基本取組」を柱として、予算に基づいて行政が取り組むものや民間事業者・団体等が行政と連携して取り組むものを取りまとめているものであることから、基本計画を新たに作成する予定はありません。		

No.4	ご意見の該当箇所：P2
ご意見	ビジョン実現のためにはアクションプログラムが重要です。アクションプログラムを行政と民間事業者・団体等が連携して取り組む事業を取りまとめて作るとしていますが、そうであるなら行政だけで作るのではなく民間事業者・団体等と連携してアクションプログラムを作る必要があると考えます。市民も加える必要があります。当然パブリックコメントも必要と考えます。
対応状況	その他
市の考え方	アクションプログラムは、上越市観光交流ビジョンで表した「ありたい姿」に向かうために、同ビジョン第3章に記載している4つの「基本取組」を柱として、予算に基づいて行政が取り組むものや民間事業者・団体等が行政と連携して取り組むものを取りまとめているものに加え、掲載する事業については、予算とも連動し、最終的には予算の決定を受けてから作成・公表するものであることから、パブリックコメントを実施する予定はありません。

No.5	ご意見の該当箇所：P2
ご意見	4行目に「ビジョン」を市民が共有することにより・・・とありますが、どのように市民と共有するのかの記述がありません。市民と共有することは当然のことであり必要不可欠のことですのでしっかり記述する必要があります。これに関しては市民や民間事業者・団体等にしっかり説明する必要がありますので地域を分けて何回か説明会を開催してください。前の観光計画の時も市民等に対する説明会は無かったと思います。ほとんどの市民はこれらの計画があることを知りません。市民や民間事業者・団体等が知らないのでは観光マインドの醸成はできません。どんなに立派なビジョンや計画を立てても無駄になります。
対応状況	反映不可
市の考え方	今回策定するビジョンは、行政の取組をお示しするものではなく、市民の皆さんと共有したい内容をまずはお示したものであることから、どのように普及させるかの具体的な取組は記載しておりませんが、策定後は、市民説明会や関係事業者・団体、学校等への出前講座、観光地域づくりワークショップを母体として開催予定の「観光地域づくり実践未来塾」などを通じて、今回策定したビジョンの考え方を皆さんと共有してまいりたいと考えています。

No.6	ご意見の該当箇所：P3
ご意見	「何のために観光に取り組むのか」では(3ページ)書いてあるのは「こうなればいい」という願望の様なものに感じました。端的に言って、このまま何もしなければ上越市の将来は経済的にも人口的にも衰退していく。その打開策の一つとして、重要な方策であると言ってもよかったのではないかと感じました。(地域の劣化が進むという意味で)それは、観光活性が都市部を含めた地域活性の大きな要素を含んでいると認識しているためです。併せて観光活性を促進する事で、その地域の人たちが「自慢できる・楽しむ・喜ぶ・潤う等」で、精神的な活性が得られると思います。観光を受け入れる側から見た評価がもう少しあっても良かったのではないかと思います(ワークショップの結果ですので理解はします)。
対応状況	一部反映
市の考え方	ご意見のとおり、P3ではワークショップの参加者の皆さんがそれぞれ考える「理想像」をテーマに、意見交換をしていただきました。紙面の都合上、一部の意見しかご紹介できていませんが、その中には人口減少や経済対策の打開策であるという意見もありました。また、「自慢できる・楽しむ・喜ぶ・潤う等」の精神的な活性については、P3下段の図で「社会的効果」として区分した中にご紹介しています。観光には、「社会的効果」と「経済的効果」の2つの効果があると一般的に言われていますが、それに関する説明がなかったことから、資料編に両効果に関する記述を追記します。

No.7	ご意見の該当箇所: P16
ご意見	P-16で、これからの主体・連携のイメージを図示されていますが、観光協会(商工会議所・商工会)は、上越市の場合、「(公社)上越観光コンベンション協会」であり、各区地域の観光協会、商工会、その他の関係団体を司っているのでしょうか。(各区・地域では、合併時に組織化された「住民自治組織」が、観光面等広い分野で主たる担い手として活動しておりますので、意見を聴取すると共に連携を強めていただきたいと思います。)上越市の観光振興組織のトップとして、牽引力、指導力を発揮していただきたいと思います。
対応状況	その他
市の考え方	上越観光コンベンション協会は、公益社団法人として市からの要請により市域全体を対象とした事業を請負い、市と相互に連携・補完しながら施策を推進しています。一方、各区の観光協会は、自らの区域を対象に主体的に事業運営する団体であります。上越観光コンベンション協会と各区の観光協会は、共に当市の観光振興を推進する団体として、基本的に対等な立場ではありますが、各々の役割を果たし、連携・協力して、取組を進めていただけるよう働きかけてまいります。

No.8	ご意見の該当箇所: P17
ご意見	「視点4 連携する」では(17ページ)非常に大事なことだと思えます。一体感をもっと強調して臨まなければならないと感じました。各団体、各グループはそれぞれ培ったノウハウを持っていると思います。これを強力に推し進めることが望ましいと感じました(周遊、遊回、リピーター、会員、体験等の組み合わせ)。
対応状況	記載済
市の考え方	様々な主体の皆さんのノウハウを含めた多様な取組を、一体感のあるものにして進めることが重要であると認識した上で、P17の記述内容としています。

No.9	ご意見の該当箇所: P17
ご意見	P-17で、「観光地域づくりワークショップ」の成果について述べられておりますが、チームの構成は各区単位、或いは2～3区を1チームとして構成され、話し合われたのでしょうか。現在もチームが存続しているのであれば、今後、各区に入り「ワークショップ」を定例的に開催し、各区・地域の観光振興策を提言してもらえないのでしょうか。
対応状況	その他
市の考え方	観光地域づくりワークショップには、旅館・ホテルなどの宿泊業、飲食、土産物製造・販売、交通などの関係事業者や観光協会、商工会議所、農協、商店街などの関係団体、ITや広告、金融などの事業者、まちづくり団体や文化施設関係の方など、市内のエリアを問わず幅広い業種の方に参加いただきました。また、班編成については各区単位などのエリアで編成するのではなく、横のつながりを築ききっかけとしていただくことを意識し、エリア、業種、年代など様々な要素を考慮して編成しました。ワークショップについては、各地域の観光振興策の「提言」を目的とするものではなく、観光に意欲的に取り組む市民や事業者の皆さんが、取組に役立つ知識や技術を習得し、また、横のつながりを築く場としながら、最終的には新たなアクションや事業を生み出すことを目指す「観光地域づくり実践未来塾」として発展させることとし、次年度以降も定期的開催する予定です。

No.10	ご意見の該当箇所: P17
ご意見	「横のつながり」を築くことが重要、「今後の継続的な開催を望む声も多く聴かれ」とありますが、これらに関してどのように考えていくのかという記述がありません。ビジョンであるからには単に事実を書くだけでなくこれらを受けての方向も書く必要があると考えます。「横のつながり」に関しては「交流の機会を持ちましょう。」としてありますが、これでは人任せであり方向性とは言えません。
対応状況	反映不可
市の考え方	今回策定するビジョンは、行政の取組をお示しするものではなく、市民の皆さんと共有したい内容をまずはお示したものであることから、どのように普及させるかの具体的な取組は記載していませんが、策定後は、市民説明会や関係事業者・団体、学校等への出前講座、観光地域づくりワークショップを母体として開催予定の「観光地域づくり実践未来塾」などを通じて、今回策定したビジョンの考え方を皆さんと共有してまいりたいと考えています。 また、P22の「交流の機会を持ちましょう」という部分については、行政はもちろん、事業者や団体、市民の皆さんが方向性を共有し、地域一体となって取組を進めることができるように記載したものですので、他人任せということではなく、行政、観光関係事業者・団体等の皆さんなどを含め、市民の皆さん一人ひとりに呼びかけるような表現としております。

No.11	ご意見の該当箇所: P21
ご意見	P-21で、基本的な取組として、A)観光マインドの底上げを最重要取組として位置づけ、B)受入環境の整備・充実、C)プロモーションの工夫、D)データの活用を取組を進めていくとされていますが、どのようにして、広く一般市民や各区(地域)で観光交流の担い手として主体的に活動している観光協会、商工会、住民自治組織、その他の関係団体に思想を広められるのでしょうか。具体策が示されていないように思われます。 (案)の策定に当たっては、各区(地域)の観光協会や関係団体とミーティング、或いは結果についての摺合わせは、済まされているのでしょうか。 特に、プロモーションについては専門性を要し「苦手」とするところがあり、指導・研修が必要と思われるます。
対応状況	その他
市の考え方	当ビジョンの策定にあたっては、観光地域づくりワークショップや、関係事業者や団体などに訪問して、皆さんと意見交換をまいりました。 また、今回策定するビジョンは、行政の取組をお示しするものではなく、市民の皆さんと共有したい内容をまずはお示したものであることから、どのように普及させるかの具体的な取組は記載していませんが、策定後は、市民説明会や関係事業者・団体、学校等への出前講座、観光地域づくりワークショップを母体として開催予定の「観光地域づくり実践未来塾」などを通じて、今回策定したビジョンの考え方を皆さんと共有してまいりたいと考えています。 さらに、プロモーションについては、SNSによる発信が影響を持つ時代になってきていることを踏まえながら、方策を検討してまいりたいと考えています。

No.12	ご意見の該当箇所: P21、22
ご意見	観光マインドの底上げ、とありますがこの表現では底が浅いというイメージになります。「観光マインドの醸成」とする方が良いと思います。
対応状況	反映不可
市の考え方	「観光マインドの底上げ」は、当市の観光交流を推進するための「土台づくり」として最も重要な取組に位置付けたいと考えています。従って、ある状態や機運が徐々に作り出されることを表現した「醸成」という言葉ではなく、全体的に引き上げていくという方向性を表わす表現として適当であると考えておりますので、原文のままとさせていただきます。

No.13	ご意見の該当箇所: P22
ご意見	<p>第3章「A 観光マインドの底上げ」から(22ページ)  行政や観光関係者の方だけでは観光の底上げは出来ません。プラス個人・市民の皆様の認識力を如何に高めていくか(提言通りと思います)、これが重要だと感じています。  文中に「自ら観光地域づくりに参加して…」と有ります。個人を巻き込む事は大事な事で底上げには欠かせません。  私の観光と言うイメージでは、「行政が段取りしてそれに追随する、若しくは行政の用意した枠の中で観光行政と市民が一緒に進めている感じ」がしています。もちろん大事な事ですから、これからも是非進めていくべきだと思います。  そこへ更に力を入れたいのはプラスαとしてもっと市民団体やグループの横断的な活動に目を向けて積極的に連携していくことが必要と考えます。</p> <p>現在、各区毎(局部的)には、地域活動支援事業でその地区だけの観光要素は結構見られます。これは評価出来ると思います。ただ上越市全体に係る観光になるとそれは地域活動支援事業だけでは現実的は難しいと思います。  市民の底上げとか認識の向上を願うなら、主体性を持った地域の団体・グループからの提案なりを受け入れ、検討できる様な仕組みがあっても良いかと思えます。その仕組み作りで行政が後押しできる観光システムが出来上がると思えます。</p> <p>25ページ後段に基づいて  「○なお、市では、この基本取組を柱として、市(行政)が取り組む事業と市(行政)と連携して取り組まれる民間事業者……プログラムは単年ごとに策定して……」とあります。この文章は構想実現のアプローチとなる具体的な手段を表現したものと理解しましたので、この趣旨に沿った提案をさせていただきました。</p> <p>行政として上越地域全体を俯瞰し、従来のように行政が行う行事や業界団体や民間団体と連携して取り組む事業の他、市民団体やグループをもっと活かしつつ、取り組みやすい仕組みづくりの創出提案です。  財源等の問題は極力抑え、活動は有償ボランティア的な発想と自己完結的な思想で取り組むようにする(行政頼みだけにしない、公益性、主体性、独自性、継続性などを考慮)。行政は狙いと結果を明確に示し、後押しする程度のバックアップ体制とする。(例えば助成金、補助金、或いは名前を出して共催、後援などで応援する)</p>
対応状況	その他
市の考え方	<p>P15、16の観光地域づくりワークショップでの結果にもありますように、観光の取組は、各担い手によってできることが多種多様であり、例えば、市民団体やグループの皆さんも、それぞれの立場や状況に応じて、日々色々な活動をされていると認識しております。</p> <p>ご提案のとおり、市民団体やグループの皆さんが有償ボランティア的な発想と自己完結的な思想のもとで、様々な活動に取り組まれていることは、観光のみならず、持続可能なまちづくりにおいて重要であることから、市としても、個々の実情に応じてバックアップに努めてまいります。</p> <p>また、観光マインドの底上げのための手法の一つとしては、次年度に広く市民を対象としたシンポジウムの開催や、ビジョン策定時に開催したワークショップの参加者を中心に、市民や民間事業者、行政職員を対象にした講座などを行う「観光地域づくり実践未来塾」を立ち上げる予定です。</p> <p>この塾は、観光振興策の「提言」を目的とするものではなく、観光に意欲的に取り組む市民や事業者の皆さんが、取組に役立つ知識や技術を習得し、また、横のつながりを築く場として開講するものであり、最終的には新たなアクションや事業が生み出されることを狙いとしております。</p>

No.14	ご意見の該当箇所: P22
ご意見	観光マインドの底上げは最重要課題であり、行政や民間事業者・団体等、地域、市民が一体となって取組まなければ実現できません。そのためには底上げのための仕掛けと方法が必要です。どのように実現していくのかという方向を記述する必要があります。
対応状況	反映不可
市の考え方	今回策定するビジョンは、行政の取組をお示しするものではなく、市民の皆さんと共有したい内容をまずはお示したものであることから、どのように普及させるかの具体的な取組は記載しませんが、そのための仕掛けや方法については、アクションプログラムに掲載する予定です。 具体的には、次年度に広く市民を対象としたシンポジウムの開催や、ビジョン策定時に開催したワークショップの参加者を中心に、市民や民間事業者、行政職員を対象にした講座などを行う「観光地域づくり実践未来塾」を立ち上げる予定です。 この塾は、観光振興策の「提言」を目的とするものではなく、観光に意欲的に取り組む市民や事業者の皆さんが、取組に役立つ知識や技術を習得し、また、横のつながりを築く場として開講するものであり、最終的には新たなアクションや事業が生み出されることを狙いとしております。

No.15	ご意見の該当箇所: P22～25
ご意見	22Pからは基本取組の主な内容と方向性を示す、とありますが、「〇〇しましょう。」という表現が目立ちます。また、「〇〇してください。」という表現もあります。これらの表現は押しつけの表現です。この項は方向性を示すのですから「〇〇します。」という表現にする必要があります。「〇〇してください。」という表現も改める必要があります。
対応状況	一部反映
市の考え方	第3章に記載している「基本取組」は、行政はもちろん、事業者や団体、市民の皆さんが方向性を共有し、地域一体となって取組を進めることができるように記載したものであることから、市民の皆さん一人ひとりに呼びかけるような表現としております。また、「してください」という表現についても呼びかけるような表現としておりましたが、ご指摘のとおり、押しつけの表現と捉えられる恐れもあることから、P24中段の「“オススメ”してください」を「“オススメ”しましょう」に、同ページ最下段「、ぜひ、相談してください。地域全体で」を「相談するなどして、地域全体で」にそれぞれ修正します。

No.16	ご意見の該当箇所: P24
ご意見	「C プロモーションの工夫」では(24ページ)発信力の大きさが事の成否に大きく影響しますから同感です。一層力を入れていくべきかと思いましたが、付け加えるならその力を入れる中に「視覚表現」に特化する方法の一つがあっても良いように感じました。これからはSNSの様に通信手段が多様化し、その影響力が大きく事の成否を分けます。漠然とした広告PRより、個人→個人(拡散、口コミなど)インパクトの強いPR手段が必要になると思います。従って、SNSなどを使った仕組みを如何に構築していくかがこれからの課題と感じました。
対応状況	記載済
市の考え方	本文にも記載のとおり、個人の発信が影響力を持つ時代になってきていることから、SNSを活用した仕組みを構築していくことは重要であると考えております。そうした認識の下、市では、次年度に現在当課が運営しておりますSNSを活用し、市民の皆さんが自ら地域の魅力を発信する機運を高めるための仕掛けと、それらを取りまとめて紹介する場として、フォトコンテスト等を実施できるよう準備しています。今後、写真の募集が始まりましたら、積極的な参加をお願いします。

No.17	ご意見の該当箇所: P26
ご意見	体系図の中に「市民」がありません。21Pには市民も一体となって取組む趣旨のことが書いてあるにもかかわらず体系図に市民がないのはおかしいと考えます。
対応状況	反映
市の考え方	P26に2か所ある「民間事業者・団体等」の言葉に市民も含んでいましたが、P21に「行政と観光関連事業者、団体、市民の皆さんが」という記述があることを踏まえ、ご意見のとおり、「市民・民間事業者・団体等」に修正することとします。

No.18	ご意見の該当箇所: 資料編P17、18
ご意見	インバウンド集客向けに、民泊施設、駐車場、直売所及びトイレの整備費用の補助や支援の拡充が必要と考えます。今年市の観光農園等整備促進事業が終了しましたが、まだまだ農林漁業のコト消費ニーズは高く、観光資源としての「おいしいもの」「思い出作り」「家族の親睦」にあふれていると思います。 他県の観光農園と比較して、当市は味は伍するのにプロデュースに力を入れていないため機会損失をしているところが多い。最低限、駐車場や上下水道が完備していないところには、本心では誰も来たいと思わないし、SNSにも取り上げない。安くて泊まれて清潔なところは集客のマストです。観光農園等の整備に向けた市の支援がなければ、観光客は他所に持っていかれます。
対応状況	その他
市の考え方	インバウンドの受入環境整備については、「上越市インバウンド推進事業補助金」により、インバウンドの推進に取り組む観光事業者に対して、商品メニューやチラシ、ホームページ、看板などの多言語化に対する支援を行っております。 また、観光農園等整備促進事業補助金については、平成30年度末をもって事業を終了したところですが、今後は、観光農園全体の魅力向上に向けた情報提供(国や県から得られる観光農園の経営のヒントとなりうる情報等)を引き続き行っていくほか、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。

No.19	ご意見の該当箇所: ー
ご意見	高田の「まち」を活かそう・・・ ・雁木の街区を本町6、7、大町5を一带としてつくろう。 ・雁木と町家の景観と居住を再現しよう。 ・再開発事業として20年の計画を立てよう。
対応状況	その他
市の考え方	上越市観光交流ビジョンでは、上越市全体の観光のありたい姿やそれに向かうための姿勢などを記載し、それを市民の皆さんと共有したい「ビジョン」としてお示したものです。ご意見のとおり、高田の町家や雁木については、当市の観光資源であると認識しており、P11,12の主な観光資源(抜粋)にて、「町家・雁木のまち並み」と記載しております。

No.20	ご意見の該当箇所： ー
ご意見	観光と「食」は切っても切れない関係にあるものと思われます。上越市にあって、他には無い「食」についての話し合い、提言はなかったのでしょうか。 具体的な取組事項は、毎年策定される「アクションプログラム」で示されるものと思いますが、「食（発酵食品など）」についても、付け加えられるよう、ご検討願います。
対応状況	その他
市の考え方	ご意見のとおり、「食」は観光とは密に接するものと認識しており、上越市観光振興計画策定検討委員会や観光地域づくりワークショップにも、食品製造・販売事業者、飲食事業者、農業関係団体の皆さんからも参画いただきました。「食」に関する具体的な取組事項については、アクションプログラムに掲載する予定です。