

---

◇鈴木正洋君

○議長（森元淑雄君） 次に、3番、鈴木正洋君の一般質問を許可いたします。鈴木正洋君、登壇願います。

（3番 鈴木正洋君 登壇）

○3番（鈴木正洋君） それでは、通告に従いまして一般質問をいたします。

今日の質問は全て観光情報の発信に関することです。お互いに関連する部分がありますので、一括質問一括答弁とさせていただきます。

それでは、まずは1問目です。観光案内所を湧太郎にも。

昨年4月、観光情報センターの場所が湧太郎から道の駅に移りました。年間利用者数が約5倍に増えたのは嬉しいことですが、実質的な効果については検証が必要だと考えております。端的に言えば、湧太郎にあったときは美郷町の観光案内所だったものが、道の駅では県南地域の交通案内所が変わってしまったのではないのでしょうか。

観光案内所、英語ではツーリストインフォメーションといいまして、旅行者への情報提供する場所ということになっていますけれども、そのイメージはおおよそ次のようなものだと私は認識しております。

立地は、鉄道駅の近くにあることが多く、その町に観光や商談などの目的があって訪れた人を対象に、宿泊施設や食事、土産や観光行事などについての情報を利用者の求めに応じて、対面接客で提供する場所。町の玄関口にあって、町のことを何でも親切に教えてくれるところ、それが観光案内所です。

道の駅のほうが湧太郎よりも来場者が多いことは明白ですが、道の駅は通りがかりの人が多い場所です。観光情報センターで質問された内容が、田沢湖にはどう行く、横手のふるさと村で行われているイベントは、といった美郷町と関係ないことが大半だとすれば、町がコストを負担して観光案内所を置く意味は弱くなってきます。

一方、観光情報センターがなくなった湧太郎では、入居しているテナント飲食店のドアを開け、六郷地区の観光情報を訪ねる人の姿が見られるようになりました。美郷屋で聞く人もいるでしょうが、店の販売員は忙しい上に、観光案内に関する教育を受けていないため、質問した人を満足させる答えを返すことは難しいのが実情です。湧水群やカマクラ行事などの観光資源が近くにある場所に観光案内所がないのは、利用者からすれば不便なことです。

観光案内所が、道の駅と湧太郎の両方にあるのが理想的な形ではないのでしょうか。あきた美郷づくり株式会社の職員の配置を工夫するなどして、湧太郎にも観光案内所を置くことはできないか、

ご見解をお伺いします。

続きまして、2問目です。美郷町まちナビカードと、美郷町観光ガイドアプリ、指さしナビの成果と課題、改善策についてです。

昨年4月より運用が始まったまちナビカードは、6年前から運用されている指さしナビと連携したシステムとなっています。掲載料を支払えば、まちナビカードと指さしナビの両方に店の情報が掲載されます。このまちナビカードと指さしナビについて、次の4項目を伺います。

①まちナビカードがソールドアウトになったままの店が多いのはどうしてか。カードの補充サイクルが長過ぎるのではないか。また、観光客がカードを手にとったとしても、それを持って登録店へ足を運ぶとは限らない。システムを利用する店が負担する料金と、登録したことによって得られる効果がつり合っていないのではないか。

②湧太郎やサテライト六郷など、町の玄関口と位置づけられる施設には、まちナビカードの掲示板を設置すべきではないか。また、ラベンダー園やリリオス、学友館、公民館などでイベントが行われているときは、移動式の掲示板を置くべきではないか。

③指さしナビのダウンロード数は延べ1,800件を超えているそうだが、年間のアクセス数はどうなっているか。アプリのインストール数と継続的な利用者数は違う。最近では、アプリ断捨離という言葉もあり、使われないアプリは消去されてしまう厳しい時代に入った。利用を促すためには、イベント情報のプッシュ通知を流すなど、アプリの機能改善と細やかな運用対応が必要ではないか。

④今年の3月に稼働した観光情報データベースと指さしナビ、まちナビカードの機能と目的は、重なっている部分がある。それぞれのシステムごとに、保守管理委託料もかかっている。システム全体が有機的につながった一体的なものとなるように、統合を進めていくべきではないか。

以上、まちナビカードと指さしナビについては終わり、最後の質問、六郷地区の公共駐車場について。

六郷地区へ足を運ぶ観光客は、そのほとんどが車を交通手段としています。公共駐車場に関する情報をもっと親切に提供すべきだと考えます。観光情報データベースや指さしナビに駐車場の位置情報を登録する、商店街の入り口に、駐車場への道案内を表示する、駐車場だと一目で分かる統一的なパーキングマークの看板を設置するなどの策が考えられます。中央行政センター跡地も、駐車場として利用できることを明示すべきではないでしょうか。

以上、六郷地区の公共駐車場に関する情報案内の方法についてでした。

今回の質問はここまでです。観光案内所の湧太郎への設置、まちナビカードと指さしナビについて、六郷地区の公共駐車場、以上3つについてお伺いをいたします。

○議長（森元淑雄君） 答弁を求めます。町長、登壇願います。

（町長 松田知己君 登壇）

○町長（松田知己君） ただいまのご質問にお答えいたします。

美郷町観光情報センターについてですが、令和3年の年間来場者は2万6,470人であり、六郷地区で観光案内を行っていた令和2年度は6,918人でした。議員おっしゃるとおり大幅に伸びている状況です。

センターを運営しているあきた美郷づくり株式会社では、令和4年度から観光客の問合せ内容を町内に関するものと、町外に関するものに分けて集計を行っており、4月及び5月の2か月間では、町内144件、町外112件でした。なお、6月については町内に関するもの、とりわけラベンダー園に関するものが多く、今後も町内に関するものがメインで推移していきたくと伺っております。

また、町なかにおける観光客の誘客効果を図る上での1つの指標となる名水市場湧太郎の入込客数については、平年の約5万人に対して、令和3年は約10万1,000人であり、町観光情報センターを道の駅美郷に設置したことが、入り込み客数の増の要因の1つと認識しております。

こうしたことから、現在の観光情報センターは、町の案内所として十分に機能しており、道の駅美郷への観光情報センター設置による観光案内の提供については、効果があったものと考えております。

湧太郎への観光案内所設置についてですが、道の駅美郷に観光情報センターを移転後、あきた美郷づくり株式会社では、美郷屋において町なかの観光案内ができるよう努めており、社員各自が研さんを行うとともに、シフトの関係やスキルの個人差の影響に対しては、会社として観光案内も含めた社内研修に力を入れており、組織的に職員のスキルスキルアップを図っていく旨も伺っております。

こうした取組への評価は、一定の時間経過を経て行っていくべきと存じますので、現段階では湧太郎への観光案内所の設置は考えておりません。

次に、まちナビカードと指さしナビの成果、課題、改善策についてですが、まちナビカードは指さしナビに参加する事業者がアプリ年間掲載料2,000円の範囲で利用可能となっており、追加での負担はいただいておりません。また、当事業は町内の飲食店や観光スポット等をより広く知ってもらい、実際に足を運んでもらうきっかけとなることを期待し、取り組んでいるものです。事業者によっては、より効果的な誘客を目的に、カードに割引などの特典を設けている場合もあるところ

です。

まちナビカード参加事業者には、町が年間100枚のカードを作成し、観光情報センターに配置す

るとともに、不足が生じた場合は、事業者自身が追加作成するか、あとはお店で回収したカードを再び掲示板に戻していただく運用となっております。

令和3年3月31日の道の駅美郷のリニューアルオープンと併せ開始したこの取組は、現在58種類のカードを取りそろえ、令和4年5月末時点で合計7,242枚を観光客等にお持ちいただいております。

ソールドアウトのカードが多いとのご指摘ですが、各店の周知に効果が発揮されている裏返しと存じますが、事業者にはカードの積極的な補充を呼びかけるとともに、町においては令和4年度から年間200枚のカードを作成配置し、まちナビカード掲示板のさらなる充実を図ってまいりたいと存じます。

そのまちナビカードを道の駅美郷に設置した考えは、町の最大の集客拠点に総合観光案内機能を付与し、そこから観光ポイントや施設等に誘導するほうが町内全体への観光需要に幅広く対応できるとともに、新たな観光ニーズの掘り起こしにもつながると考えたためです。また、湧太郎にデジタルサイネージを設置した考えは、そうした案内などを通じて、湧太郎を訪問した方が直接観光情報データベースで清水や施設などを検索できるほうがよいと考えて設置しており、かなりの部分で重複するまちナビカードについては、現在のところ設置は考えておりません。

サテライト六郷については、サテライト六郷を運営する六郷開発株式会社との協議が必要ですが、客層やニーズを踏まえますと、効果について十分な検証が必要で、湧太郎と同様、現在のところ設置は考えておりません。さらに、ラベンダー園や総合体育館リリオス、学友館、公民館など、イベント開催時の対応についても、これまで各種パンフレットで情報発信しておりますが、現在作成中の美郷町グルメマップなどもそれに加え、同様の効果を発揮するよう期してまいりたいと存じますので、現在のところまちナビカードや移動式の掲示板の設置は考えておりません。

なお、まちナビカードについては、実施からまだ1年ということもあり、もう少し時間を経てから効果等を検証し、見直しや拡充について全体的に検討してまいりたいと存じます。

指さしナビについてですが、開発元に確認したところ、指さしナビはインターネット上のウェブサイトと異なり、スマートフォン向けのアプリケーションであるため、端末上で単独に機能することから、年間のアクセス数については確認できないとのことでした。

また、イベント情報のプッシュ通知を流すなどの機能改善を施すことについても、プッシュ通知にユーザーが煩わしさを感じ、多くの方が自身の端末設定でプッシュ通知を受診しない設定としているとのことで、導入コストに対して大きな効果は期待できないとのことでした。

指さしナビは、美郷のミズモが指さす方向に進んでいけば、リスト上の目的地に到達できること

をコンセプトにしたアプリであり、観光地や商店等を紹介する機能も有しておりますが、他の観光ツールとは異なる側面を有しております。

これまでも、目的地ごとにカテゴリー分けし、アプリ上部に表示することで、目的地を選択しやすくするなど、アプリ上の機能改善を図っているところですが、今後、町内の公共駐車場の情報をカテゴリーに加えるなど、内容充実を期してまいりたいと存じます。

観光情報データベース等の統合についてですが、ホームページ及び町内観光拠点に設置されたデジタルサイネージで閲覧が可能な観光情報データベース、スマートフォンアプリである指さしナビ、観光情報センターに設置され、自由に手に取ることができるまちナビカードは、いずれも目的は観光情報の発信を主としておりますので、一部については似た部分がございます。

しかしながら、機能については、観光情報データベースには、観光情報に加えて口コミ情報を収集、発信できる機能、指さしナビにはミズモの案内でともに目的地に向かうアクティビティ的な機能、まちナビカードには実際に手に取って利用するパンフレット、クーポンとしての機能があり、それぞれ異なる部分があります。

そのため、現状では統合については考えておりませんが、議員ご指摘のとおり、システム全体につながった一体的な情報発信は重要ですので、各システム間の誘導のために、QRコードやリンクを設定するなど、連携強化を図るとともに、利用方法のPR強化してまいりたいと存じます。

次に、六郷地区の公共駐車場についての情報発信ですが、現在パンフレット等では、駐車場表示を行っておりますが、今後、観光情報データベース及び指さしナビにおいても利用者に分かりやすい形で案内ができるよう方法を検討まいります。

案内看板や駐車場の表示を設置することについてですが、六郷地区においては、観光用途に利用できる駐車場として、湧太郎隣接の多目的駐車場、にぎわい広場駐車場、わくわく広場などがありますが、いずれも施設に隣接、あるいは看板が設置されており、新たに案内看板がなくても現地にお越しいただければ、認識できる状況になっております。

おでかけの前に知っておきたい方については、さきに述べました指さしナビに駐車場情報を掲載するとともに、観光パンフレットにも駐車場情報を掲載し、より把握しやすい情報発信に努めてまいります。

なお、旧中央行政センター駐車場については、行政センターの機能を廃止し、誰もが駐車できる状態としておりますが、美郷町公共施設等最適化実施計画に基づき、活用を希望する企業や個人を7月31日を期限に募集中です。駐車場としての明示についてはその結果に基づき検討してまいりたいと考えております。

以上です。

○議長（森元淑雄君） 再質問ありますか。（「はい」の声あり）鈴木正洋君の再質問を許可いたします。

○3番（鈴木正洋君） まずは、湧太郎の観光案内所についてですけれども、道の駅から町内の商店への誘導が図られているということは分かりました。観光情報センターが、センター中心が道の駅であることは、観光振興計画にもうたわれているとおり、私もその点については同意するところですが、湧太郎についても地元六郷地区の情報を案内するような仕組みをきちっと構築してもらえたらというのが私の願いであります。

美郷屋の店員さんが六郷地区の観光情報を提供することに関しては、ちょっと心配される面もありまして、それは美郷屋の店員さんは、どうしてもニュートラルな立場で情報を提供することができないのではないかとということです。店員としての、店の売上げを優先するという気持ちが働きますので、町内のほかの店のことを情報提供することは難しいのではないかと。

例えば、おとしジェラート屋さんが大変な人気、好評を博してましたけれども、美郷屋でもジェラートを扱っています。ジェラート屋さんはどこですかと聞かれた場合、果たして美郷屋さんの店員がそちらのジェラート、六郷テラスに入っていたジェラート屋さんを案内することができるのか。あとは、六郷にこだわりの酒屋さんがあったけれどもどこかと聞かれた場合、お酒ならこちら美郷屋でお買い求めくださいというふうな案内になるのではないかなと、そういった点が危惧されます。

私は、ですので美郷屋の店員さん、美郷づくりの職員が案内を担うということでもよいですが、その町民のボランティアの力を活用するとかして、美郷屋と同じフロアではいいけれども、違うところに情報案内のコーナーというのをつくって、町内のボランティアがそこに詰めるようなそういう体制を取ってもよいのではないかなと思います。湧太郎の観光案内の体制づくりについて、町長にこの点についてお伺いをいたします。

○議長（森元淑雄君） 答弁を求めます。町長、自席でお願いします。

○町長（松田知己君） ただいまの再質問にお答えいたします。

議員が今事例で挙げたような事案に対して、観光案内をするという前提と個別の店舗お伺いするというのは、ちょっとニュアンスが違うと思うんですが、まずはそれを発信するという会社の社員であれば当然聞かれたことに対しては、お答えするというのが当然だろうと思います。その点は先ほど答弁で申しましたが、社員研修等を強化し、対応するというふうに伺っておりますので、そうした方向になるものだろうというふうに思います。

そして、気持ちの話については、これは分かりません。ニュートラルかニュートラルでないかというの分からないんですが、基本的に聞かれたことに対して的確にお答えするというのが社員の務めだろうと思いますので、そこは信じたいというふうに思います。

それから、そもそも観光案内機能という部分が、特定地区について特化するということが町の観光案内機能としていかがかという部分があるというふうに存じますので、町としては、美郷町全体、六郷地区も千畑地区も仙南地区も全て聞かれたことに対して観光案内できる、それを観光案内所というふうに定義しておりますので、議員がおっしゃった特定地区の取扱については現在のところ考えておりません。ボランティア等に対するご提案でしたが、それはまさにボランティアですので、ボランティアの方々が自発的にお考えになればよろしいのではないのでしょうか。

以上です。

○議長（森元淑雄君） 再々質問ありますか。（「はい」の声あり）鈴木正洋君の再々質問を許可いたします。

○3番（鈴木正洋君） あとは、アプリの指さしナビの件についてですけれども、利用者数が分からないというのは、これはちょっとその開発運用している会社がそういうふうなお答えだったのかもかもしれませんけれども、何らかの方法でどれぐらいの人が利用しているということ、その情報をつかまないと、今後の改善などに役立てていくことはできないのではないかと私は考えます。ですので、何とかしてそこを把握してもらいたいものだなと。アプリのほうに利用者数のログを取るような、何かそういうふうなものはないのかなというのが私の思うところです。

あと、観光情報を観光情報データベースということで、集約されてまとめたということは大変いいことだと思いますけれども、それが湧太郎とか道の駅にあるデジタルサイネージだけでは、もったいないなど。せっかく集められたそのデータベースをどのように今後有効活用にしていくかと、そういったところが重要なことではないかなと。

データベースはデータそのもののことですので、タッチパネルというそのインターフェースがあるからとか、そういうことではなくて、その情報データベースへのアクセス数をどうやって増やしていくのかと、そこについてお伺いをしたいと思います。

○議長（森元淑雄君） 答弁を求めます。町長、自席でお願いします。

○町長（松田知己君） ただいまの再々質問にお答えいたします。

アプリについては、ダウンロード数は分かりますので、利用者数については分かる。ただし、ダウンロードした人が何回使っているかが分からないというのが、開発元のお話のように認識しております。そこは、議員がおっしゃったログを取るというのはまさにパソコンでのインターネット情

報での概念と存じますが、私は詳しくは存じませんが、スマートフォンでの概念はパソコンの概念とは違うのではないかというふうに認識しております。

それから、情報データベースをどう活用するかのお話ですが、基本的にデジタルサイネージだけで使っているのが現実ですが、それをほかにも使えないかということは今後の検討課題にさせていただきたいというふうに思います。

以上です。

○議長（森元淑雄君） これで3番、鈴木正洋君の一般質問を終わります。