

練馬区観光案内所の在り方検討会議（第5回）議事録

日 時	令和7年3月31日(月) 午後2時30分から午後4時まで
場 所	練馬区役所本庁舎 19階 1901会議室
次 第	1 座長挨拶 2 練馬区の観光案内所の在り方について（まとめ） 3 閉会
出席委員 (名簿記載順 ・敬称略)	玉川大学 観光学部長 大学教授 家長 千恵子 西武鉄道 事業創造部 沿線価値深耕担当 課長 今西 和貴 練馬区産業振興公社 ねりま観光センター長 吉田 法仁 練馬区 産業経済部長 生方 宏昌 <u>リモート出席</u> OnJapan株式会社 代表取締役 原田 有紀子 日本政府観光局 受入対策グループ マネージャー 天野 泉 東京観光財団 ビジターズインフォメーション課 課長 岩城 眞衣子
欠席委員 (敬称略)	なし
事務局	練馬区 産業経済部 商工観光課長 星野 健一 練馬区 産業経済部 商工観光課 観光係長 瀧 真人 練馬区 区長室 広聴広報課長 妻木 里恵 練馬区 産業経済部 経済課長 小沼 寛幸

1 座長挨拶

【座長】

第5回練馬区観光案内所の在り方検討会議を始めます。

2 練馬区の観光案内所の在り方について（まとめ）

【座長】

委員の皆様からお気づきの点や、「少し違っている」「ニュアンスが異なる」と感じられた部分なども含め、ご意見をいただければと思います。

議論を始めた当初は、練馬区民以外の方にも観光案内所に来ていただくというイメージを持っていましたが、最終的には区民を主なターゲットとする方向となりました。この点について、市場を狭めてしまったのではないかと感じるかもしれません。

しかし、議論を重ねる中で、練馬区は非常に大きな区であり、現在はリピーターの来所がメインとなっている状況があります。そのような中で、まずは、まだ訪れたことのない区民が観光案内所へ行ってみたいと思っていただく第一歩として、ターゲットを区民に定めたというのは、新たなスタートとして適切であると、私自身も議論を進める中で感じました。

例えば、公園に関する情報一つをとっても、ペットを連れて行ける場所が分からなかった方が、観光案内所で尋ねたことで対応可能な公園が分かったというケースがあります。また、足が不自由なお母様と花を見に行きたくても、行ける場所が分からなかった方が、バリアフリーに配慮した公園を案内されることもあります。そうした区民の生活に寄り添った情報提供ができる観光案内所であれば、これまで訪れたことのない方にも足を運んでいただける可能性があると考えています。

人口が減少傾向にある中で、ターゲットを区民に設定したとはいえ、まだ利用されていない区民が多くいます。今回の調査では、既に利用された区民の満足度は高いという結果が出ていますが、今後は、まだ利用されたことのない方にも満足いただける施設を目指す必要があると感じています。委員の皆様と議論を重ねる中で、私自身も新たな気づきを得ることができました。非常に良い形でまとまったと感じています。

私が所属している観光業界では、ツアーや集客を検討する際に、自治体の方とお話しする中で、機能的な側面と情緒的な側面の両方を大切にする必要があるとされています。機能面ばかりに注目すると、利便性のみが強調されてしまいがちですが、実際に利用する方にとっては、「楽しかった」「快適だった」といった情緒的な印象も非常に重要であると考えられています。

今回の報告書では、アンケート結果をもとに、例えばねりコレ商品を積極的に販売している事業者の方が、新商品の開発時に区民に向けた試用の場として観光案内所を活用する可能性も見えてきました。自身の店舗では十分に試せない中で、区民に一番

近い場で反応を確かめられることは、事業者にとって良い機会となります。そうした取り組みを通じて、「区が応援してくれている」というメッセージが伝わることも、区民にとっては心強く感じられるのではないかと思います。

情緒的な側面、すなわち「区民がどう感じるか」という点についても、今回の議論ではしっかりと掘り下げることができたと感じています。

今回の報告書は、非常に丁寧に整理されており、情緒面と機能面のバランス、そして今後の重要な課題として、「まずは区民に愛される施設を目指す」「そのためにどのように変わっていくべきか」といった点がしっかりと盛り込まれています。今後は、どの取り組みから着手するのか、スケジュールを立てながら進めていくことになるかと思います。今回の議論は、そのスタートとして非常に有意義なものであったと感じています。

【天野委員】

この検討会議に参加させていただき、多くの学びを得ることができました。今回まとめていただいた報告書案につきましても、私としては特に違和感を覚える点はありませんでした。

座長が先ほどお話されたように、まずは練馬区民の皆様に対して、観光案内所がしっかりと役割を果たすところからスタートするというのは、非常に重要な観点であると感じています。私はインバウンド向けの取組みに携わっていますので、今後、観光案内所が着実に機能し、いずれは区外、さらには海外からのお客様を迎えるようになることを期待しています。その過程で、インバウンドに対する視点からの準備も進み、練馬区の観光がより広がっていくことを楽しみにしています。

改めまして、非常に実りの多い検討会議に参加させていただきましたこと、ありがとうございました。

【座長】

この取り組みが軌道に乗れば、評判が広まり、いずれインバウンドの方にも届き、しっかりとした受入れ体制が整った練馬区として認識されるようになると思います。

【岩城委員】

私も検討会議に参加させていただき、非常に多くの学びがありました。アンケートや区民・事業者の声、現状分析を踏まえながら、何をすべきかを地に足をつけて検討していくプロセスの大切さを実感しました。委員の皆様からのご意見も非常に勉強になり、有意義な機会となりましたこと、感謝申し上げます。

今回の報告書については、事前に目も通し、改めてご説明もいただきましたが、私

としても異議はありません。

初めて会議に参加した際は、インバウンドや都外・区外からの来訪者をどう取り込むかという観点が主軸になるのかと思っていました。しかし、アンケートや分析を重ねた結果、まずは区民にもっと広く知っていただくことから始めるという方向性になったことは、それはそれで良い判断であると感じています。

また、練馬区民のシビックプライドを醸成する拠点としても、観光案内所が発展していくことを期待しています。私自身、ねりコレに関しても実際に現地でお話を伺い、多くの学びがありました。見せ方ひとつで印象は大きく変わりますし、B案のように大きな予算をかけなくても改善できることがあるのではないかと感じました。

観光案内については、現場の皆様が自主的にすばらしいパンフレットやマップを作成し、質問にも丁寧に答えていることに感銘を受けました。観光案内所としてしっかり機能していたことは、今後のさらなる展開の土台になると思います。

区民がパンフレットを手に取り、「この公園のこの場所はもう行ったけれど、他にも素敵なスポットがある」と気づき、どこへ行こうかと考えるきっかけになり、季節の花の見頃や訪れた方の感想など、地元の方同士でのコミュニケーションが生まれ、情報を持ち帰ることができる。そうした拠点として発展することを期待しています。

また、近隣の事業者の皆様がねりコレをはじめ、地域を盛り上げていく動きと連携していくことにも注目しています。

私は現在、東京観光案内窓口関連の事業に携わっておりますので、何かお手伝いできることがあれば、いつでもお声がけいただければと思っています。

【座長】

来年度も、連携させていただくこともあるかと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【原田委員】

このような有意義な検討会議に参加させていただき、心より感謝申し上げます。

私としても特に大きく異なる意見はありません。報告書を拝見しながら、「そうだったな」「このような話をしたな」と、これまでの議論を振り返ることができました。非常に分かりやすく整理された報告書となっており、今後のマニュアルとしても活用できるものになったと思っています。次年度以降は、これを基に具体的な計画が立てられ、実施へと進んでいくのではないかと考えています。

当初は、区外や他エリアからの観光客の誘致という視点から、ねりま・石神井の活用についての議論が始まったと記憶しています。最終的に、区民のための施設としての方向性が定まったことについては、練馬区民の皆様の地域への愛着を知れば知るほど、非常に自然な流れであったと感じています。

リピーターではない区民にどう来ていただくかが、今後の第一ステップであり、その担い手は観光案内所の皆様や、ねりコレに関わる生産者であると考えています。こうした方が中心となり、その想いや活動が次の方へと広がっていくような流れができればと期待しています。

区として展開していくにあたっては、一定のルールやインフラ整備は必要だと思いますが、あまり細かく制度設計しすぎると、関係者の皆様の負担となり、自主的な取り組みが難しくなることもあります。トライ・アンド・エラーを基本とし、身近なところから始めることが、導入の早道ではないかと感じています。

当事者の皆様こそが、豊富な知識と経験、そして柔軟なアイデアをお持ちです。今後、さまざまな具体的かつ魅力的な案が生まれてくることを楽しみにしていますし、情報発信にも注目しています。

【座長】

あまり厳密に枠を決めてしまうよりも、今おっしゃっていただいたように、トライ・アンド・エラーで気軽に接していただける観光案内所を目指すという方向性は、敷居の低さという点でも良い特徴になっていくのではないかと思います。親しみやすさを持ってご利用いただける施設になるとよいですね。

【今西委員】

非常に分かりやすくまとめていただき、心より感謝申し上げます。私は西武鉄道の鉄道事業者という立場から、このたび様々な意見を述べさせていただきました。今回の資料を拝見し、我々としても課題や問題点の整理が進みました。

座長もお話しされていたように、まずは練馬区民により一層の愛着を持っていただくこと、そしてエンゲージメントを高めていくことが、当面の目標として確認できたことは非常に大きな成果だと思っています。

今後はこれを土台として、将来的にはインバウンドの誘致なども検討されることになるとと思いますが、まずは足元を固めることが重要です。区民の皆様のシビックプライドの醸成や、既にあるリソース・アセットをどのように活用し広げていくかが鍵になると考えています。

今回のまとめは非常に大きな一歩であり、今後はこれをどのように実行に移していくのが次の課題です。もちろん予算等の制約はあるかと思いますが、方向性は見えてきたと感じています。西武鉄道としても、今後も練馬区と連携しながら、観光面において貢献していきたいと考えています。

【座長】

練馬区内を走る西武鉄道をご利用の方の中にも、練馬区の観光案内所の存在をご存

じない方は多いかもしれません。ぜひ、相乗効果が生まれるような形で連携が進むと良いですね。

【吉田委員】

皆様におかれましては、貴重なご意見や、繰り返しのご参加を賜りまして、誠にありがとうございます。

私は、初めから実行側の立場として関わっています。皆様からのご意見を真摯に受け止め、時には厳しいご指摘をいただく中で、「これができたらよかった」「やるべきだった」という点について、深く考えさせられることも多く、大変勉強になりました。

本日改めて感じたのは、「誰が主役なのか」という点です。舞台にたとえるならば、私たちは裏方であり、主役は区民、あるいは利用者です。舞台には台詞や演出、流れが必要です。今回の検討会議では、他の地域を模倣するのではなく、ゼロベースで「練馬らしさ」とは何かを皆さんと共に考えることができました。

私もこの立場で、観光案内所の運営について多くのことを学んでまいりましたが、区民の目線に立ち、ゼロから構築するという取り組みを、4回の会議の中でここまでまとめていただいたことに、心から敬意を表します。これは今後の指針となるような、大切な土台だと感じています。

今後は、原田委員もおっしゃっていたように、できることから一歩ずつ取り組んでいくことが重要です。いきなり大きくジャンプすることは難しいかもしれませんが、演出や工夫によって改善できる点も多くあります。区民の皆様さらに喜んでいただけるような観光案内所となるよう、尽力してまいりたいと思っています。

【座長】

一つ一つの実現には大きな労力が伴いますので、まずはできることから構いません。一歩がなければ、次の二歩三歩もありません。今回の議論を通じて、今の体制の中でも変化の兆しが見えるような一歩が踏み出せることを期待しています。

【生方委員】

各分野でご活躍されている皆様から、これほど多くのご意見をいただき、大変感謝しています。

この検討会議の報告書は、我々にとっても考えを整理する上で非常に有意義なものとなりました。今後は、この内容をどのように具体的に活かしていくかが次の課題です。

また、名称についてもまとめていただいておりますが、機能や役割がしっかりと伝わる名称であれば、来訪者にとっても分かりやすくなるのではないかと感じています。

将来的に施設のリニューアルが可能であれば、ぜひその観点も踏まえて「観光案内所」以外の名称についても検討したいと考えています。

お忙しい中ご参加いただきましたこと、改めて心より御礼申し上げます。

【座長】

今回、第1回から第4回を振り返りながら、ここまで内容がしっかりと整理され、まとめられたことについて、大きな振り幅のある議論がプロフェッショナルの皆様のご発言によって有機的に結実したものと感じています。

全国の観光案内所を見渡しても、基本的には観光客向けであることが多い中で、「区民に愛される施設」という考え方があるという点で、練馬区自体に非常に魅力を感じました。

東京23区の中でも、観光案内所にこのような新しい視点、すなわち「まず区民を大切にする」という考えを持っていることは、必ず区民の皆様にも伝わっていくのではないかと強く感じています。

これから事務局の皆様が、先ほど話に出た「第一歩」をどこから始めるかということについて、順次計画を立てていかれるかと思います。これまで委員の皆様からいただいた数々のアイデアも取り入れながら、今後の発展のきっかけとしていただければ、私としても大変嬉しく思います。

さて、ここまで全ての委員の皆様からご意見を頂戴しましたが、付け加えておきたいことがありましたら、お知らせください。

【座長】

どなたからも追加の意見がありませんでしたので、これにて各委員の皆様からのご発言を一通りいただいたことになります。

第1回から第5回まで、長きにわたり多くの意見を交わしてまいりました。おかげさまで、非常に良い形にまとめることができました。皆様のお力によってスムーズに進めることができたこと、心より感謝申し上げます。

今後、練馬区にお越しいただく機会がありましたら、ぜひ観光案内所の様子をご覧いただきながら、区の変化を温かく見守っていただければと思います。本当にありがとうございました。

それでは、議題については、これにて終了いたします。

3 閉会

【座長】

以上をもちまして、本検討会議を閉会といたします。

【事務局】

今回が「観光案内所の在り方検討会議」の最終回となります。

昨年7月より開催してまいりました本会議は、今回で5回目を迎えました。皆様におかれましては、ご多用の中にもかかわらず、快く委員をお引き受けいただき、また毎回ご出席のうえ、多くのご意見を賜りましたこと、心より感謝申し上げます。

至らぬ点も多々あったかと存じますが、皆様のおかげで、大変意義深い報告書を取りまとめることができました。各委員の専門的な知見とアイデアから、事務局としても多くの学びを得ることができました。今後の事業展開にしっかりと活かしてまいりたいと考えております。

今後も、ご相談させていただく機会があるかと思いますが、その際には引き続きご協力を賜れましたら幸いです。短い間でしたが、本当にありがとうございました。