

第4回（仮称）伊賀市観光振興ビジョン策定検討委員会 議事要旨

■日 時：令和3年10月7日（木）9:00～10:15

■場 所：ゆめテクノ伊賀3階 テクノホール

■出席者： ※敬称略、OL：オンライン対応

〔委員〕木根 英男、浅野 正嗣、山口 真由子、長島 祥行、柳生 厚義（OL）、松田 美紀、
三橋 源一（OL）、榊 太基（OL）、中川 智仁（OL）、神田 昌典、勝原 みどり

〔事務局〕伊賀市観光戦略課 川部 千佳、猪口 陽平、菊田 翔、㈱イマイシス 多久和 敦志
（OL）、㈱キカクラブ 児島 永作（OL）、㈱テイコク 南 雅（OL）

■議 事：

1. 開会 挨拶
2. 第3回ディスカッションのまとめ
3. （仮称）伊賀市観光振興ビジョンの構成について
4. 委員プレゼンテーション①
初恵美容室 松田 美紀 委員
— 休憩 —
4. 委員プレゼンテーション②
株式会社きねや 木根 英男 委員
— 休憩 —
5. その他
… 次回：事務局で調整の上、案内

■第3回ディスカッションのまとめ（サマリーに基づき報告）／事務局

■ドイツ人青年から届いた便りについて／三橋 委員

- ・旅住包摂や今回のテーマである10年後の伊賀を考える際、長いスパンで人とどのように付き合っていくかということについて、この場でも以前紹介したドイツ人青年から先月、当方に届いた手紙を紹介したい。

— 手紙紹介 —

- ・手紙の差出人は伊賀の持続可能な村・コミュニティのあり方に感銘を受け、それを基に欧米のSDGsと日本の忍術とSDGsについて勉強をしている。
- ・観光の一つの形として、伊賀ならではの生き方を示すことで、滞在者の長い人生に影響を与え、SDGsの取り組みや日本を再訪してお互いに学びあうことの足がかりができた。

■伊賀市観光振興ビジョンの構成について／事務局

- ・全体は三部構成とし、第一部は策定目的、期間、上位計画等との関連を示し、伊賀市が何のために観光振興に取り組むのかについて整理する。
- ・第二部では、観光振興の将来像として持続可能な観光まちづくりの在り方、これに対する現状分析からみたギャップを整理する。
- ・第三部では、第一部で言及した伊賀市のあるべき将来像を実現するために、市民から共感を得ることの必要性やどのように共感を醸成するかについて整理、合わせて、市民、事業者、公共の三者が一体となり、役割分担しながら取り組む方向性を示したい。
- ・観光振興ビジョン策定の背景や目的、構成や期間等は第一回の委員会で事務局から示した策定方針に基づき記載する。
- ・3-1の市民からの共感醸成については第二回での柳生委員と榊委員のプレゼンテーションとそれを踏まえたディスカッション、2-1の持続可能なまちづくりによる多様な価値観の包摂には第三回の西川委員と三橋委員からのプレゼンと議論を反映する。
- ・これら以外に細かな議論ができていない部分としては、1-2の10年後にどうありたいかということ、これは第一回に簡単に触れさせていただいたが、4回の委員会を通じて、改めて10年後にどうありたいか議論したい。
- ・また、2-2現状と将来像のギャップ、3-2具体的な取り組みについて、どのように現状とのギャップを埋めて理想像に近づいていくかということについて、今回と次回で皆さんに発表いただきつつ、内容を埋めていきたい。
- ・第四回では、事前に松田委員と木根委員に回の進め方を説明した上で、10年後の伊賀市とそのための取り組みについてのプレゼンを頂いただく。
- ・第5回となる次回は、各委員に10分程度の時間で同様のプレゼンをお願いし、最後に全体を通じたディスカッションを行い、取りまとめていきたいと考えている。

— 今後の進め方について、承認 —

- ・前回、多久和アドバイザーから観光の好循環についての理想イメージをフレームワークとして提示いただいた
- ・改めて委員各位の立ち位置を考えていただき、伊賀市全体としてどうあればよいか等について考えまとめ、今後、伊賀市にとってどのようなことがプラスになるのかをイメージしていただきたい。
- ・初回委員会で本ビジョンはバックキャストで検討したいとお伝えしている。
- ・10年後に持続可能な伊賀市がどうあるべきかについてイメージいただき、そこから逆算する形で、この5年間をどういったコンセプトで進んでいくのか、現状に照らして解決すべき課題が何なのかなど、提示をいただきたい。
- ・委員の中には既に観光に事業として携わっておられる方もある一方、市民としての立場で

観光を捉える方もおられ、それぞれの立場でどのように観光振興に取り組んでいけばよいか、伊賀市全体としてどうあるべきかについて考えていただきたい。

- ・プレゼンにあたり、あまり細かく様式を示すと内容を整理しづらいこともあるので、大まかに考えていただきたい項目を整理したので、10年後にどうありたいか、現状とそれに対する取り組みについて、伊賀市全体と委員各位の立場で整理をお願いしたい。
- ・これから検討、とりまとめていく内容は、観光振興ビジョンであり、将来の伊賀市全体の展望、こうしたい、ということをお約束という形で発信していくものであるため、まずは10年後の伊賀市について考えるところから始めていきたい。
- ・前回の多久和アドバイザーの話にもあった、観光を目的ではなく、地域の魅力を高めて、いろいろなプラスを生み出していくための手段として捉え、観光を通して何をどうしていきたいかを考え、整理していただきたい。
- ・先ほどの好循環フレームにもあった、市民、事業者、公共の三位一体の取り組みが大事であるという中で、具体的に取り組みたいこともあると思うが、将来像にたどり着くための取り組みの方向性を示していただきたい。
- ・イメージするのに具体的な取り組みが整理される方がわかり易ければ、そうした整理をいただいてもよい。
- ・次回の委員会では、本日の2名を除き12人の委員の方々に10分ずつ、計120分のプレゼンテーションののち、ディスカッションを行う予定である。

■委員プレゼンテーション①／松田 委員

- ・旧伊賀町で母と2人で美容師をしている。数年間修行に出て約10年前に帰ってきた私と引き継がれて現在4代目。
- ・小さい頃から都会に出たいと思うこともなく高校を卒業するまで伊賀に住んでいた。
- ・車が無いとどこにも行けないことが電車やバスが苦手な自分が唯一不便と感じたことで、卒業前から運転をして出かけていた。
- ・奈良県生駒市の美容室に勤めていた時は、奈良の様々なところを仕事終わりに巡り、お客さんとの会話で、「地元の私より良く知っている」と言われ、それが嬉しくもあった。
- ・2つ目に勤め先でも、同様に色んな道や場所を巡っていたが、途中から実家・伊賀からそう遠く無いと思ってからは、探索などしなくなった。
- ・どちらのお店でも伊賀の話になると、ゴルフ、もくもくファーム、やぶっちゃんの温泉へ行く方が多く、日帰りの方が多かった印象が強い。
- ・伊賀に戻り、ある日お客さんに伊賀のおすすめランチスポットを聞かれたり、伊賀に嫁いできた人が、友達が遊びに来て遊ぶところが少なく案内できず困っていることを聞かれたが、その時は答えられず、自分が伊賀のことを知らないことに気付いた。
- ・そこから地元のいい所に興味が湧き、お客さんから聞かれた時に話せるようにもっとうとう思うようになった。

- ・奈良に勤めていた時に、伊賀から近いところという印象だったが、今は道もよくなり新名神もできて京都、福井、大阪含めさらに行きやすくなっており、逆に伊賀に来てもらいやすくなったという事である。
 - ・交通条件がいい土地なのに上手く活用出来ていないと感じていた時、観光ビジョンの策定に参画することとなった。想像より皆さんの熱量がすごく、それぞれがそれぞれの形で伊賀を良くしようと行動されている方達ばかりで驚いた。
 - ・これまで、仕事でもお客さんと「こうしたらいいのに」等と話す事はあったが、自分自身が実行に移すまでは考えたこともあまりなかったように思う。
 - ・ビジョンの委員会に参加して普段は見えていなかったことも分かってきた。
 - ・一定の信念を持って事業をされている“客層”が明確である方々、子どもから大人まで、各地にファンや協力してくれる方がいて全国に飛び回っている方、地域に根付いてきたもの、生活の一部を観光として、自分自身と向き合える場所を提供している方など、どの方もすごいと感じた。
-
- ・現在の伊賀市に関しては認知度が低く、連想されるものは忍者や芭蕉以外に思いつくものが少なく、分野に詳しい人に聞く以外は“伊賀のいいところ・もの”がすぐ出てこないという印象があり、自分自身も地元を実は意外とよく知らない。
 - ・10年後の伊賀では“伊賀のいいところ・もの”に地元の方々が興味を持ち、それらを知らない人たちにその良さを伝えていけるような人がたくさん住んでいる地域になればと思う。
 - ・私は30代に入ってから、伊賀の“今”を知るようになり、加えて、伊賀市観光ビジョン検討委員会に参加し、さらに観光事業を知り、自分が伊賀の理想像に近づく途上であると感じた。
 - ・まだ今(現状)を知らない人におもしろいお土産や隠れた観光スポット等をもってもらえると、地元・伊賀を知る大人たちが増えていき、考え繋げていってくれればと考えます。
-
- ・そんな中で感じたことはPRが不足しているのではないかということ。
 - ・SNSを含むWEB媒体、従来の紙媒体を含め情報をもっと分かりやすく発信し、また市と市民とのホウレンソウ(報告・連絡・相談)ならぬカクレンボウ(確認・連絡・報告)強化により情報をもっと地域で共有していく必要があると考えます。
 - ・例えば、市民やお店などが周知したいことについて自分たちでPR材料を作成した上で、市がそういった情報を一箇所に集約したSNS等に自分たちで気軽に載せられるような環境を作ってみてはどうか。
 - ・掲載内容等については市が各地域の状況を随時把握している必要があるし、定期的に情報懇談会のようなものを開催してもよい。
 - ・周知の輪を広げること同時に市と市民の情報共有の場が生まれ、自然と情報の輪が広がっていけばと思う。

- ・前回、地域住民や共感できる旅行者への発信を、「誰が」「どのように」という議論があったが SNS 時代の昨今は「誰が」は「誰もが」になってくるのだと思う。
- ・現在は「伊賀を良くしよう」と考えている人たちが各々でネット展開や宣伝等をしている中、情報を1か所からすべて見られるようにすれば、知られていなかった伊賀のいいところが発見でき、市民としても生活に活かせる情報が得られるのではないかと思う。
- ・そうすることで、観光客の方や伊賀に住んでみたいと思う方が自然と増えていくのではないか。
- ・また、様々な客層に対して取組をされている方の話を聞き、市としてはエリアごとにターゲットを絞る形で展開を試みるのはどうかと思った。城下町は夜のスポット・ご飯屋・お土産屋を強化するなど、観光客重視で整備し、白鳳通りはひぞっこ横に遊具がある公園を作るなど、共通して利用する地元の人との 交流の場となっていけば。
- ・コロナ禍の今だからこそ“地元・伊賀”を学ぶ為に年に数回授業を設けるなど、小さな頃から学ぶような取組が大切。
- ・“地元・伊賀”を勉強した子供たちにどうすれば住み良い・来てもらいやすい町・村になるのか聞いてみると、大人たちより違った発想から良いアイデアが得られるかもしれない。
- ・私自身の取り組みとしては、コロナ禍で気軽に出かけるというのは市内でも難しいが、新しい取り組み気になるスポットに、気兼ねなく出ていけるようになれば、少しずつ巡って伊賀の文化や魅力をもっと知っていければと思う。
- ・5年後、10年後には市内・外から来られるお客様にも興味を持ってもらえるように、伊賀のことをなんでも話せる美容師になりたいと考えている。

— 休憩 —

■委員プレゼンテーション②／木根 委員

- ・私の会社の創業は10年前の2011年、企業理念として、自社が関わるすべての人の豊かな人生を送れるよう、楽しい食環境、上質な食を追求することを掲げている。
- ・主な事業内容は、食料品の製造販売、食料品の宅配、飲食店の運営であり、食べ物を扱った仕事は祖父が戦後、食料品関係の事業を始めて以来、創業につながっている。
- ・創業当時、地域資源や風土のように食とおもてなしで世界に誇れる地域コンテンツを創ることをミッションとした。
- ・弁当の宅配については当時、伊賀の高齢者の方々が食事に困っておられると聞き、これは必要とされるのではと考えて始め、これは現在も続けている。
- ・高齢者への配食事業からスタートして以降、カフェや日本料理店を開設したが、この10

年間の途中で店は閉鎖、事業継続の大変さを感じつつ、試行錯誤して現在に至っている。

- ・人口が減少する中で関係人口を意識しつつ事業拡大を進める必要があり、地元で事業を行う上で観光は欠かせないものと考えている。
- ・事業を進めるために観光について考えるようになり、そうした中、2020年に街なかに西町やかかんという複合施設を開設した。
- ・コンセプトは、「伊賀の場づくり」、伊賀を知ってもらい、感じてもらい、食してもらい、憩うといったキーワードから、観光客をおもてなしする場所、地元の方にも愛される場所、暮らしを豊かにするという願いを込めて、築130年の町家を改修し、天ぷら屋、コーヒースタンド、IGAMONO ショップ、まちなか観光案内所、忍者変身処・体験道場を配置した。
- ・小さな場所にコンテンツを詰め込んでいるが、この規模で行うだけでも様々な調整や事業を進めていく上で必要なことが数多くあり、例えば、芭蕉に因んだキャラクターを作成しようとした時に、芭蕉顕彰会に相談して承諾を頂いたり、観光案内所でも、情報を自分たちだけで集めることもできず、観光協会や関係機関との連携・協力をいただく中で、忍者変身処や体験道場も運営している。
- ・規模が小さい施設のため、多くの人を集中して受け入れきれない状況も生じる中、コロナ禍で全く人が来なくなるなど、真逆の状況が続く中で事業を行っている。
- ・IGAMONO ショップでは、伊賀ブランドの認定事業者の商品を約300点し、コーヒースタンドでは地元のものも取り扱いたいという中で、百姓工房さんが作っている米やパンのコラボ商品として扱っている。
- ・天ぷら屋は夜間のみ営業としており、地元農家から仕入れた食材を提供している。
- ・検討委員会でも出ている、多様性や時間軸、社会貢献、子育て、介護、ワークライフバランス、サステイナブル、SDGsなど、事業を始めてまだ10年ではあるが、時代の変化を実感する中で、ワークライフバランスを考慮した社内の制度を整えることなど、組織として形を作らないと事業継続、やりたいことができなくなるため、10年後は、より大きく、強く、魅力ある組織になりたいと思う。
- ・地域の中で自分たちが、観光客、地元の方々にも意味のある存在であり続けるために、きちんと成長していく必要があり、そのことが10年後にどうありたいかということに直結していると考えている。
- ・10年後の取り組みについては、言葉にすると「より付加価値の高いサービスを提供する」ということに尽きるかと考えている。
- ・その中で、自分たちだけで行えることは限られているため、自社以外の企業とのつながりを持ち、コラボしていくことが重要となる。
- ・ありがたいことに、事業を継続していると、いろんなところから声が掛かり、それらを精

査しながら、取り組みをまとめている状況である。

- 付加価値の高いサービスを提供しようとする、自分たちの魅力をゼロからつくることは難しいため、今ある地元の魅力を守っていくこと、補うこと、伝えることにもつながるよう、コラボして育てるということを意識しており、こうした取り組みを一つずつ形にしていきたい。
- 次に旅ナカ体験がキーワードで、伊賀の街なかでこんなことがあるといいなあと思う中にウォーキングツアーがあり、海外ではルーブル美術館をウォーキングツアーで回ったこともあるが、予約不要の街なかでのウォーキングツアーを開催できたら良い。
- また、インバウンド対応は、今後、考えなければいけないことであり、2019年で3,000万人以上が日本を訪れていることを考えると無視できないし、2015年のミラノ万博の際は日本のパビリオンの人気があったとも聞いている。
- 今後インバウンド需要が高まることを期待しており、これらの受け入れをきちんとしていく必要があると考えおり、弊社は、食を通じた事業を行っているが、多言語でのメニュー表の作成をはじめ、現場に落とし込んでやらなければいけないことが多すぎて、リストアップする作業だけでも大変に感じているが、こうした対応を進めることが、付加価値の高いサービスにもつながると思っている。
- 伊賀のまちを楽しめているかということも、観光客はもとより、暮らす人々にとっても大事なことで、弊社としては食とおもてなしの企業として、伊賀のおいしさを創り続けること、名物・名所の創造の二つをテーマに掲げ、一つでも多く形にしていきたいと考えている。
- 民間の中小企業ができることは限られているため、伊賀市にはより広角的に観光をサポートする存在であってほしい。
- 例えば、店前の路上駐車に従業員が対処していくと、顧客はそのことに嫌気がさして来店しなくなる、悪いクチコミが拡散する等の状況も見られる等、正しいことを行っても伝わっていかないこともあり、そうしたことがないように行政が整理してくれると嬉しい。
- 観光インフラの整備は観光客だけでなく、住んでいる人にとってもプラスになることである。
- 例えば、街なかでは、旧庁舎周辺に駐車場が整備されているが、伊賀線を越えるか否かで全く違うため、南側から北側に流れる動線を整備していただけると、街なかにも人が来やすくなると思う。
- また、歩行者天国になる時間帯があったり、ベビーカーを押しながら街を歩けるような環境が良いがこうした環境は、車が通っていると難しい。
- 周遊バスの運行等をサービスとして提供する等は民間がお金を回しながら取り組むことは難しいため、市民用の周遊バスと組み合わせる等、海外の取り組みも調査しつつ、観光

インフラの整備に取り組んでもらいたい。

- ・次に、DXについて、現社会では手軽に通信媒体に接するようになっており、様々なことをそれらを通じてやっていく必要があるが、中小企業が投資できることではないため、情報を発信するところがあれば、行政として一元的に取り組んでいただきたい。
- ・最後に、地元企業が調整するプロジェクトへの投資であり、先に挙げた旅ナカ体験や企業間コラボには資金が必要となる。
- ・事業には投資が不可欠であり、行政等からも様々な取り組みに助成をする制度があるが、市外からの参入企業に対してだけでなく、地元企業間のコラボ事業に対しても一定額の助成をお願いできれば、もっと多くの取り組みができると思っている。
- ・新規事業に使える資金は、相当の利益が出ていないと確保できないし、コロナのような問題が生じる中では、簡単に新規投資ができなくなってしまう。
- ・そうした時に、国や県といった大きな規模ではなく、市レベルで支援を頂ければ、非常にありがたく、観光振興の取り組みが社会貢献につながっていると思っただけの風土づくりがされると非常にうれしい。

- ・昔から「伊賀は秘蔵の国」とされており、この言葉は非常にポジティブな言葉と捉えており、この言葉に期待をもって訪れる人の思いを裏切ってはいけないし、そう思われる地域に住む人がそれを忘れてはいけないと思っている。
- ・観光に来て、つながるということを大切にしていかなければいけないし、付加価値の高いサービスを提供することで、来てもらった人に喜んでもらえる、伊賀に来て良かった、楽しかったと思ってもらえることに尽きると考えている。
- ・観光に携わる人たちがそうした思いを忘れずに、5年、10年と取り組みを進めていければと考えている。

事務局 : 今回は、最大12名のプレゼンを予定している。プレゼンテーション資料の作成は必須ではないが、多くの委員が発表を行うため、発表の目次程度は準備していただきたい。

神田委員長 : 次回の予定について、日程は事務局にて調整をお願いしたい。本日は、長時間の協議をいただき、ありがとうございました。

以上