

通告３番目、８番、杉本直哉議員、発言席から一問一答方式で質問をお願いいたします。

杉本直哉議員。

○杉本議員　８番、杉本直哉です。私からは、岩出市観光案内所の活用と市役所庁舎の活用について、議長の許可を得ましたので、通告に従い、２点一般質問させていただきます。

５月２日、岩出市制施行２０周年の節目に、本市の玄関口であるＪＲ岩出駅前に観光案内所がオープンしました。市長は、開所式において、この施設を岩出で過ごす最初の一步の場所、地域のリビングルームと位置づけ、観光で訪れる方と市民の皆様が気軽に立ち寄れる場となることを目指し、この案内所を起点として、根来寺をはじめとする市内観光地や飲食店に足を運んでいただき、立ち寄るまちから過ごすまちへの転換を進めていくとの考えを示されました。

私も、マンホールカードの配布をきっかけに、全国各地から多くの方が来訪されている様子を目にし、交流人口拡大の大きな可能性を感じています。既に取り組まれていることもあるかと思いますが、例えば、他自治体では、観光案内所を起点として、レンタサイクルによる周遊促進や、観光客を飲食店や商店へ誘導する取組、ＳＮＳを活用した情報発信などにより、交流人口、関係人口の拡大や地域経済の活性化につなげている事例もあります。

そこで２点伺います。市長が掲げる立ち寄るまちから過ごすまちへの転換に向け、駅前観光案内所を今後どのように活用し、市内周遊や消費促進、リピーター獲得など、交流人口拡大につなげていくのか、市のお考えをお聞かせください。

また、今後の取組を進めるに当たり、来訪者数だけでなく、市内周遊や消費促進などの効果をどのように把握し、成果検証を行っていくのかについても、併せてお聞かせください。

○玉田議長　ただいまの１番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

事業部長。

○岡崎事業部長　杉本議員ご質問の１番目、岩出市観光案内所の活用についてお答えいたします。

まず、観光案内所をどのように活用して交流人口の拡大につなげていくのか、についてでございます。

観光案内所では、根来寺、道の駅、市内飲食店、地域イベントなど、情報を一体的に提供し、来訪者の目的や滞在時間に応じた提案を行うことで、市内での滞在時

間の延長につなげてまいります。特にマンホールカードの配布をきっかけに、全国各地から本市にお越しにいただいている状況がございます。こうした来訪をカードを受け取るだけで終わらせるのではなく、周辺の飲食店や観光スポット、道の駅などへ足を運んでいただけるよう、観光案内所を起点とした周遊ルートの提案、観光マップ、SNS、デジタルツールなどを活用した情報発信を進めてまいります。

また、観光案内所の運営に当たっては、管理運営業務受託者とも連携し、日々の来館者が対応の中で得られる声やニーズを共有しながら、観光案内の充実や施設の使いやすさの向上に取り組んでまいります。現場で来訪者と接する受託者の気づきも生かし、市民や観光客が立ち寄りやすく、市内周遊につながる拠点となるよう、運営面でも改善を重ねてまいります。

また、市内の飲食店、商店、観光関連事業者と連携を深め、来訪者増につながる取組も重要であると考えております。観光案内所で得られた来訪者の声やニーズを把握しながら、飲食、買物、体験イベント参加などにつながる仕組みづくりを検討してまいります。

さらにリピーターの獲得に向けては、SNSなどを活用し、季節ごとの観光資源やイベント情報を継続的に発信することで、一度訪れて終わりではなく、何度も岩出市を訪れていただける関係づくりを進めてまいります。

次に、来館者数だけでなく、市内周遊や消費促進の効果をどのように把握し、成果の検証を行っていくのか、についてでございます。

観光案内所の成果を把握するに当たっては、来館者数だけではなく、議員ご指摘のとおり、市内周遊、消費促進、リピーター獲得といった観点から、複数の手法を組み合わせて管理をしていくことが重要であると考えております。

まず、基本的な手法として、観光案内所の来館者数を把握してまいります。開所初月である5月の来館者数は8,153人であり、このうち5月2日のオープニングイベントには2,971人のご来場いただきました。開所直後という特殊要因ではございますが、多くの方に関心を持っていただけたものと受け止めております。今後は、初年度の管理指標として、年間来館者数を把握するとともに、月別の来館者数、イベント時の来館者数、マンホールカードの配布数、観光案内件数、SNSのフォロワー数や閲覧数、体験メニューの参加者数などを継続的に確認してまいります。

また、こうした数値については、内部で管理するだけではなく、観光案内所での掲示なども含め、来館者や市民の皆様に分かりやすく伝える工夫を行ってまいります。デジタルによる発信と、施設内掲示など、アナログの発信を組み合わせること

で、案内所の取組やにぎわいをより身近に感じていただけるよう努めてまいります。

数値目標につきましては、開所初年度であることから、まず実績を蓄積しながら精度を高めていく必要がございますが、当面の目標として、観光案内所の年間来館者数、SNS等による情報発信の到達状況、体験参加者数、市内周遊につながる案内件数などを重点に管理してまいります。

特に観光案内所において、来訪者アンケートや聞き取りを行い、どこから来られたのか、来訪目的は何か、市内のどこを訪問されたのか、飲食や買物につながったのか、再訪意向があるのかといった情報を把握していきます。これにより単に何人来ただけではなく、どこから来たか、市内を回ったか、消費につながったか、また来たいと思っていただけたかという視点から、観光施策の効果を検証してまいります。

今後は、開所初年度の実績を把握し、来館者数、周遊、消費、情報発信、リピーター獲得などの観点から、成果を検証しながら、必要な改善を重ねてまいります。

○玉田議長 再質問を許します。

(な し)

○玉田議長 これで、杉本直哉議員の1番目の質問を終わります。

引き続きまして、2番目の質問をお願いいたします。

杉本直哉議員。

○杉本議員 次に、市役所庁舎についてお聞きします。

現在、市役所庁舎については、施設の長寿命化を図るため、耐震工事も完了しております。また、これまで新たに教育部や事業部が入っている庁舎も増設したことから、建て替えではなく、今ある建物を有効活用するという視点が大切であると考えます。今後想定される人口減少により、財政負担が課題となる中、既存施設を生かすことはコスト面だけでなく、地域資源を大切にするという観点からも重要です。

市役所は行政手続を行う場所であると同時に、市民が集い、来訪された方にとっては、まちの印象を感じる場所の1つでもあると考えます。岩出市制施行20周年記念講演会の講師としてお越しいただいた橋下徹氏もお話しされていましたが、岩出市は高齢化率が約25%台と、まだまだ若い世代が活躍できる可能性を持つまちです。そのため、今後も市民や来訪者の皆様に来やすい、訪れやすいと思っていただける市役所を目指し、子育て世代の観点からは、市役所ロビーなどへのキッズスペースの設置や、市民の声を広く聞くための意見箱の設置など、市民に寄り添った取組を進めることも重要であると考えます。

市民が利用しやすい庁舎づくりに加え、職員の働きやすい環境整備も市民サービスの向上の観点から重要であると考えます。職員間のコミュニケーションや休息環境の充実など、働きやすい職場づくりを進めることは、人材の確保・定着にもつながり、結果として、市民サービスの質の向上に寄与するものと考えます。こうした取組を通じて、市民、来訪者、職員の皆様にとって親しまれ、人が集い、交流が生まれる庁舎となることが期待されます。

そこでお伺いします。今後、既存庁舎を行政手続の場だけにとどめず、庁舎を利用したイベントなどを行い、市民との交流を深める場として活用していくお考えはあるのか、市の見解をお聞かせください。

○玉田議長　ただいまの２番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長　杉本議員ご質問の既存庁舎を行政手続の場だけにとどめず、庁舎を利用したイベントなどを行い、市民との交流を深める場にして活用していく考えはあるのか、についてお答えします。

市役所庁舎は、市民の皆様が各種行政手続を行うための施設であるとともに、市民生活を支える行政サービスの拠点として重要な役割を担っております。

議員ご提案のとおり、既存施設を有効活用し、市民に親しまれる庁舎づくりを進めることは、市民サービスの向上や市政への理解を深めていただく上で、意義あるものと認識しております。しかしながら、一方で、庁舎においては、日常的に多くの来庁者が利用されており、行政事務の執行や個人情報保護、安全管理などの観点から、イベントの内容や実施場所については十分な検討が必要であると考えております。これまでも正面玄関ロビーにおいて、原爆写真展示、それから環境月間に合わせた地球温暖化のパネル展示、庁舎駐車場敷地で交通安全フェアとして交通安全のＰＲを行った等の実績もございます。

今後、庁舎本来の機能を確保しながら、市民の皆様にとって利用しやすく親しみやすい庁舎となるよう、他自治体の事例も参考にしながら、庁舎空間の有効活用の可能性について研究してまいります。

○玉田議長　再質問を許します。

杉本直哉議員。

○杉本議員　１点再質問させていただきます。

働きやすい環境整備、職場づくりにより市民サービスの向上にもつながると思いますが、今後の取組をお聞かせください。

○玉田議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 杉本議員の再質問にお答えいたします。

ご質問の働きやすい環境整備と市民サービスの向上についてですが、市民サービスの向上を図るためには、来庁者の利便性向上はもとより、議員ご指摘のとおり、職員が効率的かつ円滑に業務を行うことができる執務環境の整備も重要であると考えております。職員が働きやすい環境を整えることで、業務の効率化や職員の意欲向上につながり、そのことが迅速かつ丁寧な窓口対応や行政サービスの質の向上につながるものと認識しております。

本市におきましても、限られた庁舎スペースを有効に活用しながら、来庁者の利便性と職員の執務環境とのバランスを図り、市民の皆様によりよい行政サービスを提供できるよう努めてまいります。

また、一例ではありますが、現在整備を進めております防災拠点施設についても、平常時には職員の休憩等に活用することとしており、これにより、職員の働く環境の改善につながり、さらには市民サービスの向上につながると考えております。

○玉田議長 再々質問を許します。

(な し)

○玉田議長 これで、杉本直哉議員の２番目の質問を終わります。

以上で、杉本直哉議員の一般質問を終わります。