

会 議 録

会議の名称	第2回川越市オーバーツーリズム対策懇談会
開催日時	令和6年5月10日（金） 17時00分 開会 ・ 19時00分 閉会
開催場所	第1・5委員会室
出席者	別紙参照
事務局（観光課）職員氏名	課長 榎本 学、副課長 関根 英昭、館長 山口 淳 主幹 武田 和典、副主幹 徳田 将史、主査 新井 努 主任 中村 翔大、主事 小林 祥大、主事 松浦 佳世
会議次第	1 開会 2 あいさつ 3 議題 （1）川越市におけるオーバーツーリズム対策事業について ①交通関連の対策等について（スライド1～15ページ） ②観光関連の対策等について（スライド16～27ページ） 4 その他 5 閉会
配布資料	次第 出席者名簿 会場図 資料1：川越市におけるオーバーツーリズム対策事業案について

議 事 の 経 過
議題・発言内容・決定事項
議事は、会議次第に沿って進行された。 討議の概要は、以下のとおり。 議題 (1) 川越市におけるオーバーツーリズム対策事業について 説明の内容については、前回の懇談会で説明した概要を具体的に示したものや新たに追加する等に変更したものであり、委員からの意見を踏まえ、内容の磨き上げをしたいと説明。 ①交通関連の対策等について（スライド1～15ページ） 資料1「川越市におけるオーバーツーリズム対策事業案について」を用いてスライド1から15までを説明した。また、第1回懇談会では、オーバーツーリズム対策の全体像を説明し、本日は個々の事業について説明し、委員からの御意見を頂戴したい考えであることを説明した。 ～以下、主な質疑応答～ (委員)「具体的対策2のスマートバス停について、すごく良いシステムだと思いますが、市役所前のバス停につける理由をお聞かせください。」 (事務局・関係課)「スマートバス停については、当初予算で、川越氷川神社に設置を予定しています。一番街等への設置も考えられますが、電線を地下から引き込んで固定のバス停になるため、イベント時等に支障をきたす可能性があるなどの課題があり、バス事業者様と相談し、十分な設置スペースが確保でき、観光客の利用が多く、高い効果が見込まれる市役所前を選定しました。」 (事務局・関係課)「最近では、地下から電源を取らなくても設置可能なバス停があるという情報を直近でいただいています。そういったことも含めて、我々としては今後、一番街でもスマートバス停の導入が出来ないかについても引き続き検討していきたいと思っています。」 (委員)「スマートバス停を設置している自治体は他にもあるのでしょうか。効果はどうやってわかるものなのでしょうか？」 (事務局・関係課)「スマートバス停は、他市にもあります。市内でも本川越

駅にスマートバス停を設置しています。利用者からは、利便性が上がった、行き先がわかりやすい等の御意見があり、利用者の増加にも繋がっているという話を伺っています。」

(事務局・関係課)「仮に今後、一番街を交通規制した場合、通常の運行ルートと変わった運行ルートになります。そうするとバス利用者数がかなり減るとバス事業者様から伺っています。我々としては分散化、北部市街地の一極集中を是正していこうという中で、公共交通を利用しながら、様々な場所へ行っていただきたいと考えています。交通規制して、バス利用者が減っていくことになると、なかなか期待されるような分散化に繋がらなくなってしまうと思います。

通常だとバス利用者が減ってしまうような状況に対して、スマートバス停の設置することで、利用を減らさずに、利用を増進させるような効果も期待できると思っています。」

(委員)「私自身、店を持って、1年程前からバスを利用するようになって、とてもわかりづらいというのを実感しています。地元の人は自家用車を使用し、迂回ルートを知っているので、空いた道を行きますが、このスマートバス停については、街中だけでなく、もう少し広がりを持って設置し、徒歩や自転車を利用してもらえそうなルートも検討していただけるとすごくいいなと思いました。

なぜかという、バス利用を始めてから1年になりますが、まだ使いこなせずにいます。観光客が店に来る際に、バスを利用することがありますが、迷ってしまい結局タクシーを利用してもらうことがあります。

また、店まで川越市駅から歩くのが近くても、川越市駅までのバスのルートが難しい、川越市駅を通らない便がある等、全体的な便数は多くても、掲示板がなかったりで、わかりにくいと感じています。そういった案内もスマートバス停で対応できるといいと思います。また、QRコードやアプリを使って検索をすることもできるようになっているので、多くの人がそういったものを知れるツールがあるといいと思います。」

(事務局・関係課)「本日はバス事業者の方いらっしゃいますので、ぜひ御意見をいただけたらと思います。」

(委員)「弊社としても、わかりやすく乗りやすい施策を講じているところで、先程の御意見等を参考にさせていただき、市民の皆様、遠方から来られる方も乗りやすいバス作りをしていきたいと考えています。

引き続き、協議をさせていただき、お客様の利便性向上を図ってまいりたいと思います。」

(委員)「バス会社としての一般的な意見を申し上げさせていただきたいと思います。御意見いただきましたように、バス利用について、地元の方はわかっていても、遠方から来る方がわかりにくいという課題は私共も十分認識しています。

私共の取り組みで、オープンデータとして、運行情報等を外部に全て提供し、グーグルマップ上で拡大して各停留所のピンをタップすると、運行情報と連携して、あと何分でバスが来るかが見られるようになっています。

また、一部エリアでは、混雑情報も提供しておりますので、川越市の該当の場所に初めて来たお客様が、グーグルマップ上でバス状況を見られるという取り組みをしています。この取り組みが広く広がることによって、来訪のお客様の利便性が向上すればと思っています。引き続き課題感を持って取り組んでいきます。」

(委員)「バス業界では、「MaaS（マース：Mobility as a Service）」という言葉があります。移動の利便性向上のため、ITやスマートバス停等の情報を活用していくことを、国でも進めているところです。

そういった潮流ではありますが、ITは非常にお金がかかるもので、いろいろな案件に応募しても、なかなか通らないということもあります。外国人のお客様は、全く何もわからない状態で来られて、情報を頼りにしているので、積極的に取り入れていきたいと思っています。」

(事務局・関係課)「バス事業者様が、いろいろお考えになっていて、連携できることは、行政も一緒に取り組ませていただきますので、引き続き協議をさせていただければと思います。

また、そういった情報の一元的な発信を取り組みの一つとして位置づけていまして、グーグルマップの取り組みについても、我々もよく確認し、そういった取り組みについても、引き続き検討させていただきます。」

(委員)「基本的なところで、目的ですが、実際に具体策として実行することを着地点とするものなのか、調査や実験をして、検討していくまでが着地点なのか、6つの具体的対策の中で、その両方の要素もあると思いますが、具体的にどちらなのか、御説明をお願いします。」

(事務局・関係課)「具体的対策1と2の事業について、御説明します。まず具体的対策1「適切な交通規制等のあり方の検討」について、まず今年度は地元の皆様と適切な交通規制等のあり方について検討し、次年度、その検討結果を踏まえて試行に繋げていきたいと考えています。

また、具体的対策2「公共交通の利用促進（スマートバス停）の関係につ

いては、今年度中に設置をさせていただくという形で進めています。」

（事務局・関係課）「それでは具体的対策3「行列・混雑の解消支援（整理券システム等）」について御説明します。今年度は国の補助金を活用して、行列混雑の解消支援に対しまして、整理券システムを導入する際の費用を一部補助して、道路上の混雑緩和を図ることを考えています。

翌年度以降は、今年度の結果を踏まえて、整理券システムの導入拡大、その他の行列対策の必要性を検討したいと考えています。」

（事務局・関係課）「今年度実施することが、今後どうなっていくのか、それぞれの事業について、令和7年度から9年度の実施内容を26ページの表に記載しています。

また、最終的にどこを見据えているのかに関しては、それぞれの具体的対策の前のテーマ毎に、最終的に目指すべき姿を載せています。内容によっては、短期で完了できるもの、様々な事業を組み合わせ実現させていくもの、ある程度時間がかかるもの等、事業毎に期間の考え方が変わってきますが、こちらが参考になると思います。」

（事務局・関係課）「具体的対策4「滞留スペースの確保（伝建調査）」について、この取り組みでは、低利用空地の実態把握と低利用空地の活用促進に向けた実証実験を行うことで、その効果の検証と実効性を確認します。その上で、その後の実行の可能性について検討していきたいと考えています。」

（事務局・関係課）「具体的対策5「パークアンドライド事業の拡張性等に関する調査検討」について、今年度はナンバープレート調査を実施して、具体的な候補地や導入手法等の絞り込みを考えています。来年度、絞り込んだ土地について、地権者や関係する事業者の方等に、御相談をして、実施していきたいと考えています。」

（事務局・関係課）「具体的対策6「駐車場の混雑・満空状況の情報環境整備」についてです。観光客の利用率が高い市役所南北駐車場については、土日祝日は観光客に開放しています。こちらの駐車場及び城下町にある郊外型駐車場において、混雑や満空状況を把握できるような情報環境を整備したいと考えています。

具体的には市役所南北駐車場及び郊外型駐車場で満空情報の発信を今年度行いたいと考えています。

来年度以降は、機器設置による満車状況や周辺のうろつき渋滞の減少傾向を継続的に調査把握し、それを活かした施策を打っていききたいと考えています。」

(委員)「途中で途切れてしまうことを私達は心配しているので、先のことまで考えていて、すごく安心しました。調査、実証実験等は、今年度できることはできると思います。持続可能なという点で、具体的にどういった形で事業を進めていくのか、先が見えたと、我々も安心して携わっていくことができ、意見が活きてくると思っています。」

これだけのお金を使って行うのであれば、この先々続けられるような施策を考えなくてはいけないと思います。素晴らしい意見が出ているので、それをいかに未来に活かすかを検討材料に入れていただければ良いと考えています。」

(事務局・関係課)「その先を見据えてやっているということを、皆様にしっかりと御提示して、不安を払拭するようにさせていただければと思っています。」

(委員)「将来を考えて、どういう方向に一番街の交通問題を持っていきたいのかということで意見します。そもそも一番街は歩行者が多く、対面通行やバスのすれ違いが難しい状況にあると思います。」

これまでも素晴らしい施策は出ていますが、それは対処療法になってきていると思います。根本的には10年程前の社会実験の成果として、北部と北から南への一方通行、祝日の歩行者天国というのが出ています。今後10年を考えて、その方向に持っていくのか、それとも違う方向で一番街の交通問題を解決しようと考えているのか質問です。」

(事務局・関係課)「まず地元の方からも様々な御意見をいただいています。その中で、松江町交差点の交通問題が解決しないことにはなかなか難しく、東京川越線が渋滞して影響が出るのではないかと、市内循環線や迂回路がない等、様々な話をいただいています。今の危機的な状況の中で、少しずつでも安全対策を進めていきながら、ハード面の整備と合わせ、最終的に目指すべきゴールに辿り着ければと考えています。」

(事務局・関係課)「今年度、交通量調査、シミュレーションをして、交通規制等を実施した場合の周辺道路への影響などをお示ししながら、地域の皆様と交通規制の導入可能性も含めて、どういったやり方、条件であれば、実施可能か等を協議させていただければと思います。」

(事務局・関係課) ②観光関連の対策等について(スライド16～27ページ)

資料1「川越市におけるオーバーツーリズム対策事業案について」を用いて

スライド16から27までを説明した。

(委員)「具体的対策7に関して、大いに関わってくる昭和の町が、なぜここにいないのかと感じました。昭和の町は市民協議会団体のようで、商店街の枠ではないかもしれませんが、協議の枠に入るのではと思っています。

また、観光DXについて、これはVRや、スマホをかざして、何か出てくるような仕組みのものですか。」

(事務局・関係課)「VRについては仮想現実、ARについては拡張現実となっています。今、検討しているところで、仮想現実については、ある観光スポット、例えば喜多院の魅力、秋の紅葉の魅力等を、自宅で仮想現実として見られることで魅力の発信をしていきます。ARについては、実際に来た時に、過去にあった城、富士見櫓等、スマホ等をかざしていただいて、昔はこういった城があったというものの発信を考えています。」

(委員)「これから協議をしていく中で、連携がキーワードになると思います。観光DXに関しては、市民協議会が富士見櫓のAR推進や、御城印を出す等の取り組みをしているので、各関係団体と連携して事業を進めていくことが良いと思います。我々商店街も協力したいですし、引き続き協議をしていきたいという気持ちでいます。」

(事務局・関係課)「昭和の町は、関連がありますので、改めて御説明させていただきます。また、今お話いただいた市民協議会で、尚美学園と協力して富士見櫓のAR作品の制作をしていると聞いていますので、広く関係者の皆様と情報共有を図っていきたいと思います。」

(委員)「マナー啓発について、京都市が観光モラル宣言を2020年から導入しており、DMO川越様が、京都市に視察をしに行った経緯があります。マナー啓発の仕方によっては、お客様に対して、逆に失礼になることもあります。

このマナーは、観光客だけでなく、事業者側も一緒に実施し、守るべき良いマナーでなければいけません。例えば、お客様への応対の仕方等あらゆることがあります。各事業者が観光マナー宣言をして、皆で盛り上げて、年間を通じていろいろな取り組みを行った良い例の事業者を表彰するというような形で、モチベーションを上げていくのも良いと思います。川越版の観光モラルにより、旅行業者やインバウンドの方等にも、御理解いただいて、お互いをリスペクトすることが根底にある形が良いと思います。京都市のような良い例を参考に進めていけるよう、御検討をお願いします。」

(委員)「今年度、川越観光のあり方を今一度問い直すタイミングとして、地域の事業者をはじめ、観光客の皆様にもヒアリング等、アンケートを行いながら、目指す方向性を考えていきます。

京都の観光モラルでは、住民や事業者、来訪者それぞれの立場からできることをして、壁を取り払うことで、モラルある京都であり続けるための取り組みをしています。

川越においても、持続可能な川越であり続け、川越のファンを増やしていくための取り組みが必要だと思います。

今年度は、その最初のステップとして、皆様の意見を参考にして、方向性を定めていけたらと思います。

今回のオーバーツーリズム対策事業に関しても、一つ一つの事業が単体であるだけではなく、相互に絡み合っていると思います。様々な知恵を使いながら、一緒に川越を良くできたらと思います。」

(事務局・関係課)「ただいま川越の観光のあり方について御意見いただいたわけですが、我々もそういった調査結果等を踏まえて、事業の取り組みの中で、できるかどうかについて、調査検討していきたいと思います。さらに、様々な方との連携が必要という御意見もいただきました。まさにその通りでして、このオーバーツーリズム対策は市役所だけでは解決できません。商店街、観光関連事業者、公共交通事業者等の皆様と連携しないと解決できない問題だと認識しています。皆様と連携して取り組んでいきたいと思っていますので、御協力よろしくお願いいたします。」

(委員)「3ヶ所の観光案内所は、川越市外から訪れる観光客の玄関口ということで、おもてなしを持って行っています。実際、ここ数年の傾向としては、事前にSNSやウェブ等の情報を得て、川越の観光に来る方が増加していると感じています。

観光案内所への質問で多いのは、蔵造りの町並みや菓子屋横丁等、特定の場所を決めた上での質問が多いです。

今回のオーバーツーリズム対策では、一番街以外の、喜多院、川越城、他の地域についても観光客に興味を持ってもらおうとあります。しかし、こちらの各施策に関しては、訪れた後の対策だと思います。

訪れる前の段階で一番街以外にも、良いところがたくさんあり、事前に興味を持ってもらう施策が必要になると思います。観光DX化に関して、どういう形でDX化を進めていくのかを教えてください。」

(事務局・関係課)「場所の分散化について、御意見をいただいたと思います。一番街の一極集中というところで、郊外にも様々な観光スポットがあります。例えば南古谷駅では伊佐沼、霞ヶ関駅であれば川越館跡、南大塚駅であれば

山王塚古墳や芋掘りの観光農園等、様々な魅力あるスポットがあります。これらのスポットをデジタルマップ等で宣伝できればと考えています。そういった中で、国指定史跡である川越館跡や山王塚古墳等についてD Xを活用しながら、事前に興味を持ってもらうことを考えているところです。」

（委員）「分散化について、時の鐘周辺が、ゴールデンウィークも、人が多く集まっている状況です。観光客のほとんどが観光マップを持っていると思います。このマップは、駅から全体を映している形になるので、時の鐘以外の場所があることがわかりづらくなっています。」

もう一つ、散策ガイドがありますが、こちらは喜多院周辺等、その場所に重点を置いたマップが載っています。例えば、こういうものをD X化として、バスの案内所等で、喜多院周辺等の案内図を取り入れていくことで、川越観光が初めての方が一番街以外にも観光スポットがあることがわかり、観光客が分散して、川越の違うところも見えていただけるのではないかと思います。」

（事務局・関係課）「デジタルマップの中で、例えば喜多院の紹介や、喜多院エリアだけでなく、各観光スポットの紹介をするという方法があると考えています。」

そのため、観光協会が作っている観光マップも重要ですし、これから作ろうとしているデジタルマップの中で、喜多院周辺等、各観光スポットを紹介できればと思います。」

（委員）「トイレの場所をよく聞かれます。観光地なのに、トイレの場所がわかりにくいということで、観光協会のHPではトイレの場所を公開しているようですが、配布物はないようなので、トイレの場所を案内する物も一緒に配っていただけるといいです。観光客はトイレを探す方も多いので、そちらも改善していただければと思います。」

（委員）「観光マップは年間60万部程、散策ガイドは5万部程作っています。作成当初、喜多院周辺等も詳細に記載する意見もありました。喜多院、本丸御殿、氷川神社等、様々なスポットがありますが、一番街周辺に行く方が圧倒的に多いため、今のマップの作りになっています。また、観光協会のHPにトイレ等の情報も掲載しているため、問い合わせがあった際には、掲載場所を御案内しています。」

デジタルマップについても、横浜等の地域で始まっているので、行政とも相談しながら、早期でデジタルマップを入れられるよう、積極的に進めていきたいと考えています。」

（委員）「分散化について、具体的なイメージとして、一番街の歩行者や交通

量が平日程になればちょうどいいのか、もう少し大丈夫と考えているのか、イメージだけでもつかみたいと思います。

私共は事業者様がいることで成り立っている団体ですので、人が分散すると、当然そのエリアに人が少なくなります。人の胃袋、体は一つですので、お昼の時間帯に行けるお店には数に限りがあります。そうするとそのエリアにあるお店の売り上げに多大なる影響が出てきます。確かに交通の部分の観点からすれば、減らさなければならぬ、分散させなければならぬというのは十分理解するところですが、そこで商売をしている方々のことを考えると、果たしてそこだけでいいのかというところもあります。その部分も事業者、商店街の方々とも継続してよく話をして、皆がハッピーになれる対策を打っていただきたいと考えています。」

（事務局・関係課）「分散化で、お客様を減る一方にさせることをイメージしていません。交通対策については、抜本的な交通対策を、直ちに全面的に導入できるわけではなく、いろいろと組み合わせて取り組んでいかなければいけないと考えています。地域の方にとって重要な生活道路にもなっている一番街について、平日の対策は難しく、日常のバス路線にもなっているため、交通対策の実施が難しい日には、しっかりと分散化が図られるように、様々な観点での取り組みが必要になると考えています。

そのため、一番街に来ている観光客の方が、絶対に減るということではないと思います。」

（事務局・関係課）「持続可能な観光都市の、持続可能なというところで、観光客の方が川越はすごく楽しいところだけど、いつも混んでいると感じる等、街の快適性の低下が、川越に訪れてくれる観光客の満足度の低下に繋がり、観光客が減ってしまうことも恐れています。

そのため、一定の分散化を図ることによって、一番街も含め、訪れて楽しい観光地の形成をしていかなければいけないと思います。飽和状態となる日もありますので、解消していかなければならないと考えています。」

以上。