

第10回長門湯本温泉観光まちづくり推進会議 議事録	
日 時	2020年3月10日(火) 13:30~15:30
場 所	長門市役所 3階大会議室1・2
出席者	<p>【推進会議委員】</p> <p>■江原委員長 ■荒川委員 ■坂倉委員 ■岩田委員 ■大谷委員 ■伊藤委員</p> <p>■出席 □欠席</p> <p>■星野委員 ■内田委員 □正司委員</p> <p>【事務局】</p> <p>■田村経済観光部理事</p> <p>【デザイン会議委員】</p> <p>■泉委員 ■益尾委員 ■大谷委員</p>
配布資料	<p>【資料1-1】恩湯等施設整備・運営事業について</p> <p>【資料1-2】おとずれリノベの進捗状況について</p> <p>【資料2】公共空間の整備状況について</p> <p>【資料3】温泉街のコンセプトについて</p> <p>【資料4-1】来年度のエリアマネジメント法人の取組</p> <p>【資料4-2】今後の推進体制と観光地経営モニタリング案について</p> <p>【資料5】推進会議の取組の総括について</p>
決定・承認事項	<ul style="list-style-type: none"> ・民間投資事業の進捗について確認 ・公共工事の進捗について確認 ・長門湯本温泉観光まちづくりのコンセプト「オソト天国」について決定 ・来年度のエリアマネジメント法人の取組について承認 ・今後の推進体制と観光地経営モニタリングについて承認 ・推進会議の取組の総括事項の確認と、今後の検討課題の方向性について決定
議事内容	<p>1. 開会</p> <p>■事務局（田村経済観光部理事）より推進会議の開会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大予防のためマスク着用で発言頂いてもかまわない。 <p>2. 委員長あいさつ</p> <p>■江原委員長より開会挨拶</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本日はご多用の折、お集まりいただき感謝。 ・昨年11月に行われた選挙において市民のみなさんの信任を得て市長に就任し、本会議の委員長を務めることとなった。よろしくお祈りします。 ・長門湯本温泉の観光まちづくりにおいては、地域・民間、山口県など多くの関係者に精力的に取組を進めていただいております、改めて感謝する。 ・いよいよ長門湯本温泉では、約3年にわたる取組により、各施設の開業、公共工事の完了などを控え、ハード整備が完成間近となっている。 ・3月でハード整備は概ね完了しますが、これからが観光まちづくりの本当のスタート。これまでの成果を活かして公民が連携した観光地経営を進め、温泉街の魅力を持続的に向上させるための好循環を生み出し、引き続き全力で取り組む必要がある。 ・本日の会議では、これまでの取組の報告や、今後の体制などについて、審議・決定することとなっている。 ・今回が最後の推進会議となるので、委員の皆様におかれましては、来年度以降の観光地経営体制に引き継ぐことができるよう、是非とも、建設的なご議論を賜りますようお願い申し上げます、冒頭のあいさつとさせていただきます。 <p>■事務局（田村経済観光部理事）より委員の交代と出席委員の紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員の交代について、昨年12月に、木村委員から辞職願の提出があったので、推進会議委員を辞任されている。 ・山口県観光スポーツ文化部の正司委員はご都合により欠席。 ・星野委員については飛行機の到着の関係で遅れて参加。

3. 報告・審議事項

(1) 民間投資の進捗状況について（報告）

江原委員長

- ・民間事業の進捗状況について、議題の順番に沿って長門湯守、デザイン会議より順番に報告をお願いしたい。

①恩湯等施設整備・運営事業の取組状況

■大谷デザイン会議委員より資料1-1について説明

- ・本日10日に無事竣工式を執り行うことができた。
- ・恩湯は3月18日に開業。営業時間は10～22時、毎月第三火曜日が定休日。
- ・料金設定について、平日大人700円、夕方の18時～20時に限り長門市民は大人500円、子供300円でご入浴できるようにした。
- ・温泉パスポートについて、夜朝会員：門前・湯本・三ノ瀬地区住民は月額3,500円・長門市民は月額6,000円、いつでも会員：門前・湯本・三ノ瀬地区住民は月額6,000円、長門市民は月額10,000円で設定。
- ・恩湯食について、3月18日に開業、営業時間は11時～22時で毎週水曜日が定休日。
- ・広場活用について、イベント（リバーフェスタのようなもの）は継続的に実施を検討、地域の行事との連携や焚き火台の設置、広場のレンタルサービス等を検討している。
- ・川床活用について、近くの飲食店と連携して長門湯本温泉ならではのサービスを提供できればと考えている。
- ・今後の販売戦略について、元乃隅神社や角島大橋との連携や下関の住吉神社等との連携を検討している。
- ・新型コロナウイルス感染予防の取組について、具合の悪い方へはご利用を控えるように呼びかける。出入りの際に消毒液設置やドアノブなど多数の方が触れる箇所の定期的な清掃、従業員の体調管理（手洗いうがい含めた）、お客様の健康チェックシートと個人情報記入用紙の準備を実施する。

江原委員長

- ・質問や意見等はのちほどまとめて伺う。
- ・続いて、おとずれリノベについてデザイン会議より報告をお願いする。

②おとずれリノベの進捗状況について

■益尾デザイン会議委員より資料1-2について説明。

- ・地元事業者による事業（商店）は5件。cafe&pottery 音、荒川食品、湧喜屋、湯守事務所、さくら食堂である。
- ・地元事業者による旅館のリノベーションは2件。利重旅館と玉仙閣。
- ・外部事業者による空き家のリノベーションは3件。長屋プロジェクト、みんなのおとずれ堂、みかん荘。
- ・cafe&pottery 音はリノベーション第1号案件として、萩焼ギャラリーを併設したカフェとなっている。置き座も活用している。
- ・荒川食品とテイクアウト店 A. side のリノベーションが実現している。山口大学学生によるリノベーション。
- ・湧喜屋について、大学生による外観のリノベーションが実施され、店名も R ショップから昔の屋号に改名されている。
- ・長門湯守事務所について、空き店舗を長門湯守の事務所としてリノベーションした。余談ではあるが、建物敷地に隣接する河川公園にアクセスするための歩道整備が進んでいる。
- ・さくら食堂について、空き店舗となっていた飲食店を地元若手事業者が食堂としてリノベーションした。また前面駐車場にはデッキを仮設し地先活用を提案されている。長門名物やきとり等のテイクアウトが楽しめるようになる。
- ・利重旅館について、景観に配慮し、老朽化した外観の全面修理を行っている。
- ・玉仙閣について、まちづくりリーダーが経営する旅館、川床の設置、フロントや客室のリノベーションが進む。観光まちづくりと連携した様々な事業や新規サービスを実現。
- ・長屋プロジェクトについて、下関市の建築士である木村大吾氏が新たな不動産会社を立ち上げ、廃

屋となっていた景観上重要な長屋をバーとカフェとシェアキッチンが入る複合施設にリノベーションしている。もともとあった石州瓦等を活用しており、外観はほとんど完成している。

- ・みんなのおとずれ堂について、デザイン会議メンバーである照明デザイナーの長町氏が新たな会社を立ち上げ、そぞろ歩きのコンテンツとして案内所や長門湯本温泉ならではのお土産物が購入できるお店が必要と判断して事業を決意した。学生やまちの人と一緒にリノベーション工事を実施し再生した。番台のある土間に店舗が並び、茶室にはギャラリーが併設されている。夜間照明も素晴らしい。
- ・みかん荘について、デザイン会議メンバーの泉氏が観光客だけでなく、長門湯本温泉で働く人たちも街を楽しみながら暮らせる場所が必要と判断してシェアハウスを実現した。同じ敷地にある別の建物では地ビールが飲めるお店として検討中。完成見学会を実施した。

江原委員長

- ・いよいよ「恩湯」「恩湯食」、「界 長門」、おとずれリノベの各店舗が開業間近であり、地域の方も、私自身も非常に楽しみにしている。
- ・今後も、民間事業者の方や現地スタッフの方とともに、温泉街全体の魅力向上に取り組みたいと思っているので引き続きよろしく願います。
- ・以上、報告がありましたが、委員のみなさまから何かご意見などはあるか。

(委員より意見無し)

江原委員長

- ・意見が無いようであれば、公共空間の整備状況について、事務局から報告をお願いします。

(2) 公共空間の整備状況について (報告)

■事務局 (田村経済観光部理事) より資料2について報告

- ・昨日9日に、竹林の階段、恩湯通りを供用開始した。
- ・左岸側のおとずれ通り・大寧寺旧参道については3月末までに供用開始予定。
- ・山口県による飛び石工事は完了、景観上非常に魅力的な施設が誕生している。
- ・長門湯本温泉駐車場、ゆずきち坂、御茶屋小路、恩湯広場、竹林の階段、恩湯通りについては供用開始している。
- ・夜間照明について、夜間景観の演出として全エリアに渡って照明を再整備した。新たに整備した照明は魅力的な温泉地にふさわしい夜景を演出すると同時に、自動プログラム制御により美的価値と省エネルギーを両立したシステムとしている。温泉地として全体でのシステム導入は全国初となる。

江原委員長

- ・年間の照明調整の計画案についても説明があったが、委員の皆様から意見があればお願いします。
- ・岩田委員には公共施設の各名称の筆入れをお願いしたがなにかご意見等あるか。

岩田委員

- ・市役所の方々の努力によって川や小さな路など、伝統的な呼称と空間が調和するような名称となっている。そういった細やかな配慮によって名前がつけられていることを高く評価している。
- ・街を歩く空間とするためにはこのような配慮が大切だと感じているため評価している。

江原委員長

- ・他に委員の皆様からご意見等あるか。

(委員から意見等なし)

江原委員長

- ・続いて、前回の推進会議からの継続検討となっていた「温泉街のコンセプト」について、デザイン会議から報告をお願いします。

(3) 温泉街のコンセプトについて (報告)

■泉デザイン会議委員より資料3について報告

- ・前回ご提案した「あそびテ集う温泉街」がイマイチではないかというご意見をいただき、もう一度考え直してみた。新たに「オソト天国」というコンセプトを提案する。
- ・「オソト天国」とは、音信川沿いに開いた温泉街で、そのせせらぎや川沿いを楽しめる川床テラスや遊歩道、雁木広場、飛び石、足湯があり、幻想的な夜間景観、樹木を含めて四季を楽しめるランドスケープ、川と広場に開かれた恩湯、休憩や食べ歩きができる道路、伝統的な名称がつけられた通り、リノベーションにより誕生した個性ある店舗、大寧寺や萩焼の窯元集落の文化的景観など、圧倒的に「オソト」が豊かで、そぞろ歩きが楽しいまちをめざす、長門湯本温泉の目標を表している。観光客はもちろん、働くこと、暮らすこと、旅することが緩やかにつながるような、共有の空間と体験の連鎖を「オソト」から創造する。いかがでしょうか。

江原委員長

- ・この議題から星野委員が到着された。提案のあったコンセプトについて、何かご意見あるか。

星野委員

- ・マスタープランを作成したときから、「温泉街のそぞろ歩き」がテーマであった。温泉地はきれいな川沿いにあるが親水性が乏しいことが、日本の観光地の大きな問題である。それを市や県のみならず、関係者の協力、川床テラスなどによる親水性の向上、そしてカフェ・お土産屋を含めて、そぞろ歩きが楽しめる温泉街としてトップ10に入るという計画であるが、それを「オソト」という言葉で表現してもらえたのはとても素晴らしいことだと思っている。
- ・短い言葉で簡潔であることと、インバウンドが覚えやすいことが重要で、若い人にも覚えられない漢字を使用したような表現は残念ながら観光向きではない。海外のエージェントに覚えてもらえる音や響きという意味では、「オソト (OSOTO)」は「さよなら (SAYONARA)」よりも覚えやすく、発音しやすい言葉である。
- ・日本人向けだけでなく、これからの時代のインバウンド向けという意味でもとても良い言葉ができている。そぞろ歩きへのコミットメント、各温泉旅館が自分の施設の魅力だけではなく、どんどん外へ歩いてもらうことを推奨する全体で盛り上げていく気迫が感じられる言葉となっており、賛成である。

江原委員長

- ・「そぞろ歩きを楽しめる温泉街」を実現するために、まさに合致したキーワードであると思う。荒川委員から何かご意見などはあるか。

荒川委員

- ・長門湯本温泉観光まちづくり計画の実現に関しては、数多くの方に携わって頂き、大変感謝している。
- ・約6年前、湯本に帰ってきた当初は誰も歩いていない街で昔の面影がなかった。
- ・この3月でハード整備が終わるが、これからがスタートである。一番の望みは、地域住民の孫や子どもが帰ってくることができる満足度の高い街にしたい。
- ・湯本まちづくり協議会としては、湯本の住民が住み良い街にできるよう協力していきたい。
- ・これからは「オソト天国」を目指して、湯本・門前・三ノ瀬の3地区で協力して進めていきたい。

江原委員長

- ・その他、委員の皆様からご意見ないか。

内田委員

- ・私も大変簡潔でいい言葉だと思う。
- ・「オソト天国」といった場合、オソトでどんな楽しみ・遊びができるのかを事前に観光客に伝えてわかるようにすることが重要だと思う。長門湯本温泉の一番の魅力は歴史的なものがたくさんあることである。自噴する温泉、長州黒かしわのルーツ、萩焼深川窯、大寧寺、南条踊りなど、何百年、何千年という歴史の中に都会の観光客やインバウンドは魅力を感じると思うため、長門湯本温泉でしか体験できないものを外にアピールする必要がある。

江原委員長

- ・他に意見がないようであれば「オソト天国」で決定とする。

(異議なし)

江原委員長

- ・次に、来年度以降の取組について、まず、本日、市と観光地経営に関する協定を締結するエリアマネジメント法人「長門湯本温泉まち株式会社」から説明をお願いする。

(4) 長門湯本温泉のコンセプト案について (協議)

① 来年度のエリアマネジメント法人の取組

■ 伊藤委員 (長門湯本温泉まち株式会社) より法人の説明とエリアマネージャーの紹介

- ・3月2日に設立した。
- ・湯本温泉旅館協同組合、長門湯守株式会社、長門湯本オソト活用協議会が株主。
- ・今までの業種限定や地域相互扶助の組織から、地域内外、世界を見据えてエリア価値を高めるビジネスに主体的に取り組む事業体と未来を作っていくことを目指す。
- ・観光を消費から共感へ、を目標とする。
- ・公募、審査の結果、木村隼斗氏をエリアマネージャーとして決定した。

■ 木村エリアマネージャーより資料4-1について説明

- ・自己紹介。
- ・2007年経済産業省入省、2015年地方創生人材支援制度によりシティマネージャーとして長門市へ、2015～16年 経済観光部理事、2017年から経済観光部長へという経歴である。
- ・長門市へ着任して初めて長門湯本温泉を訪れたときは、老舗旅館が廃業し、解体の重機が入っている状態からの苦しいスタートだった。
- ・星野リゾートの誘致を進める中で進出の交渉だけが重要ではなく、敷地単体よりも温泉街全体がどういう風になっていくのかという視点が大事であった。投資主体と全体計画を描いていきそれを行政として受け止めること、そして温泉街全体としての目標 (トップ10) が掲げたことが大きな転換点となり動き始めたと思っている。
- ・マスタープランの具現化・推進を考えたときに、行政の立場として意思決定機関の推進会議と具体的な提案をしていくデザイン会議の仕組みを構築した。その体制で進める中で、「Thanks ONTO」恩湯に感謝をしていこうというイベントや、社会実験などの具体的なアクションにつながった。色々な事業や主体をつくっていくことができ、マスタープランが実現化に向けて動いていくようになった。
- ・私自身は役割を終えたつもりではあったが、推進会議委員として関わる間に、外からの支援だけでなく、恩湯の再建をはじめ内発的で巻き込み型の事業にかかわってきたことを感じ、自分自身も巻き込まれて本日ここに至る。
- ・エリアマネジメント組織の機能は前回の会議でも説明したが簡単に4つほど説明する。
- ・①ディスティネーションマネジメント (マーケティング) 機能、いわゆる DMO 的な機能である。来訪者向けの情報発信。温泉街全体をみながらブランディング・マーケティングを行う。
- ・②ローカルディベロッパー機能。都会では大きなエリアや施設全体のコントロールや魅力づけをディベロッパーが担っているが、温泉街エリアにもディベロッパーは必要な機能であると考えている。具体的に取り組むことは都会のディベロッパーとは異なり、地域の方々と、持続可能で次の世代に誇れるようなまちにするには何がふさわしいのかを一緒に考えながら進めたい。また事業者は長門湯本温泉で何を表現したいのかを一緒に共有・考えながら、ひとつずつ形づくっていきたいと考えている。
- ・地域深耕機能。③新しいことばかりでなく、地域でもともと頑張ってきた事業者の方々の課題解決や、コミュニティ強化への取組もしっかりやっていきたい。④そのベースとなるインフラの環境維持機能も果たしていきたい。外へ発信する DMO 的な役割はもちろん、地域の中に関することもやっていく。どんな事業が必要か、どうやって地域コミュニティに落とし込むか、外と中の両方を一元的に担い、会社として取り組んでいきたい。
- ・自分自身も「温泉街の番頭」として頑張っていきたい。銭湯には番台・番頭がいる。まちにも同じ

ように、訪れる方や暮らす方・働く方、通りがかりの様々な人と共有できる雰囲気をつくっていき、たまにはお風呂に入るなどの交流をしながら、「温泉街の番頭」として取り組んでいきたいと考えている。外と中の両方での役割を担いたい。

- ・もともと長門湯本温泉は、川や萩焼深川窯、温泉、自然など資源が豊かであり、地域「固有の価値」が存続し現代で「機能」すること、伝えたい価値を体現する「人」と「事業」が存在すること、居住者・共感者など場と関係を有する人が自ら場を楽しみオープンであること、をエリア価値として実現したい。「観光を消費から共感へ」を目指す。
- ・これらの価値の源を使いながら、場を楽しみ、味わい、働くことに誇りをもち、暮らす人がそのことに気がつき、旅する人に魅力を伝え、「働く」「暮らす」「旅する」ことが緩やかにつながるような共感や共有の連鎖がうまれる体験をつくっていく温泉街でありたいと考えている。新しい旅と暮らしを長門湯本温泉から発信したいと思っている。

江原委員長

- ・長門湯本温泉まち株式会社から、今後の観光地経営に携わるマネージャーの紹介と、来年度以降の事業内容について説明があった。
- ・前回、委員の皆さんからいただいたご意見も踏まえて、検討が進められていますが、星野委員からご意見等あるか。

星野委員

- ・コンセプトが地域全体で頑張っていくというものなので、エリアマネージャーの役割は大変重要である。補助金があるからといって作った組織が日本には多いが、やるべきことがあるからできた組織は日本では例がない。長門湯本温泉が新しい時代の温泉街となる可能性があり、日本や世界から注目される温泉街になる可能性がある。

江原委員長

- ・今後、観光コンベンション協会とも協力や連携が不可欠と考えられますが、大谷委員から何かご意見等ございますか？

大谷委員

- ・長門市観光コンベンション協会の事業そのものが DM0 的な発想で事業展開されている。小さいエリアほど大事になってくる。
- ・星野委員が言われた通り、動き出すと本当に大きい力になるのではないか。
- ・長門市観光コンベンション協会では長門市全体の観光客を目標に動いているが、新型コロナウイルスの感染拡大の影響で現状は大変な状況である。長門湯本温泉のまちづくりのオープンについては前向きにオープンしていければと思う。
- ・目標の 300 万人を達成するためにも長門市全体や県内の連携もさらに必要になるため今後とも協力連携をお願いする。
- ・長門市観光コンベンション協会も DM0 機能を発揮できるようにこれからも事業推進していきたい。

江原委員長

- ・行政もしっかり取り組んでいきたいと思うのでよろしくお願いします。
- ・続いて、事務局より今後の体制と観光地経営モニタリングについて説明をお願いする。

②今後の推進体制と観光地経営モニタリングについて

■田村経済観光部理事より資料 4-2 について説明。

- ・推進体制について、これまで意思決定機関である「長門湯本温泉観光まちづくり推進会議」とともに、具体策の提案を行う「長門湯本温泉観光まちづくりデザイン会議」により観光まちづくり事業を推進してきた。
- ・前回の推進会議の議論を踏まえて、昨年 12 月市議会において入湯税の引上げ及び長門湯本温泉みらい振興基金を設置することが可決しエリアマネジメントに関する仕組みができあがった。入湯税が原資のため基金の透明性をしっかり確保し、適正に管理していくために「長門湯本温泉みらい振興評価委員会」を新たに設置する。この委員会が推進会議に替わって今後のまちづくりの評価や承認を行う決定機関としての位置づけである。

- ・3月末にはハード整備の完了や開業等があるが、そのリニューアル後に生じる新たな課題の早期解決など図ることが重要である。よって、デザイン会議についてはこれまでの業務での成果を踏まえ来年度以降も継続して設置し、エリアマネジメント主体と市が行う事業をサポートする体制とする。
- ・長門湯本温泉まち株式会社とは本日この会議後に協定を締結し、しっかりと協力体制を築くこととなるが、その体制を外部の視点からしっかりと評価していただく。自己満足に陥ることなく、外部の目でしっかりとチェックすることが重要である。条例の可決により仕組みをつくることができた。
- ・長門湯本温泉みらい振興評価委員会は、入湯税等を原資とするみらい振興基金に基づき実施する事業等の評価を行うために設置する第三者委員会である。4月から長門湯本温泉において現行150円の入湯税を300円に引き上げて、その増額分を原資として基金に充当し、エリアマネジメント事業や景観インフラの維持管理を行う。そのため第三者の評価が重要だと考えている。
- ・入湯税を負担していただく全国から来訪する観光客の満足度の向上のために、全国目線で評価することが不可欠である。
- ・全国の観光地に精通し、幅広い視点で評価していただける外部の有識者から構成し、毎年秋頃と冬頃に開催することとする。
- ・評価委員会で議論するためのモニタリングの指標について、これまでの推進会議でも議論いただいたところである。指標の項目数が多く、収集に苦労するのではないかという意見や議論を踏まえて、整理してきたのでその内容について報告する。
- ・中身の見直しや整理を行ってきたが、指標の検討に際しては、①正のサイクルが回る（好循環が生まれてくる）指標とすること、②データの収集だけで疲れてしまわないよう収集が簡略化できるかどうかを念頭にモニタリング指標を再検討した。
- ・観光客からいただく入湯税の用途の適切性を把握しつつ、エリアマネジメント法人からの説明にあったように「旅する」「働く」「暮らす」ことが繋がるという考え方をベースとし、それぞれの主体の満足度を高める好循環が生まれることが、取組の相関性に生まれることに繋がるため、そういったことを意識して指標を考えることが長門湯本温泉の観光まちづくりにとって持続的な発展につながる考え方になると捉えている。
- ・観光客の満足度に関して、人気のある温泉地という観点は重要であり、温泉地としての人気向上を図るためには高い質と適切な量の投資が必要である。エリア全体としての質と収益性の向上により、個別事業者の収益を高めることが観光客の満足度の向上につながると考えている。
- ・収益性を高めることは従業員にも影響する。また、働いて楽しいかどうかも重要であるので働き手が満足できるまちになっているかどうかを確認したい。
- ・地域住民やまちに関わる人（関係人口）の共感や参画が広がることは、暮らすという観点で重要となってくる。多様な関わり方が実現できるかどうかは、投資にも関わってくる。
- ・それぞれの指標の相関性を見ながら評価していくことが望ましいと考えている。
- ・エリアマネジメント法人・市が具体的に取り組む方向性が明確になるよう具体的なKPIを設定する。評価に際してはKPI達成度合いを定量的・定性的にエリアマネジメント法人・市が自己評価を行った上で、評価委員会が第三者の視点で評価・議論いただきたいと思う。
- ・個別のKPIに関して、温泉地としての人気向上は観光まちづくり計画でも示してきた温泉地ランキングを指標として挙げている。エリアとしての質と収益性向上については、RevPARを収集しチェックすることを考えている。高い質と適切な量の投資が生まれているかどうかについては、投資創出の内容についてしっかりと確認していき、新規だけでなく既存事業のリノベーション案件やソフトコンテンツもチェックをしていきたい。多様な関わり方の実現については、生活者に関することであるが、働くことと暮らすことに繋がりがあるかどうかや投資に対してどういった印象を持っているか、また、これまで自治会や住民が行ってきた清掃やイベントの主催なども前向きな関与と捉えることができるので、こういった関与の度合いを計っていききたい。従業員満足度の高さについては、従業員に対するアンケートを実施する。従業員に選ばれるまち、働きたい場所となり、モチベーションの向上による事業の質向上につながる観点で確認していききたい。メディア露出についても重要な観点であり、メディアからの取材やリリースの度合い、適切な露出をされているかどうかをチェックしたいと考えている。
- ・個別指標についての補足だが、RevPARについてはセンシティブなデータであるため、これまで各旅館からは難しいとのご意見もいただいていた。匿名で行いたいとのことであったが、エリアマネジメント法人の設立を機に、改めてRevPARという指標の重要性を再確認していただき、今後は提出する意思のある旅館のみを対象として旅館毎にデータを集計、エリアマネジメント法人がデータに基づき戦略を検討する。個別の旅館名を公表するものではなく、温泉街全体として質の向上のチェッ

クしていきたいと考えている。

- ・投資の創出については、旅館・ホテルや商店を定性的・定量的な観点で確認していく。新規事業や改修案件、ソフトコンテンツ（川床・道路空間での新しいサービス）も長門湯本温泉ならではの特徴であるのでそれも含めて確認していきたい。新たに創出された事業等の地域の経済や活動、景観への寄与など投資の中身を評価する。投資の量だけでなく成長ステージに応じた投資の質や量を把握するとともに温泉街に不足する要素を把握する。不足する要素については市が所有する暫定地の活用を含めエリアマネジメント法人と市が協力して対応を検討・実施していく。
- ・生活者への関与について、湯本・門前・三ノ瀬の3地区に住む方のまちへの関わり方を聞き取り調査によって把握していく。エリアマネジメント法人が目指す「働く・暮らす・旅する」が実現できるよう、共有の空間や体験を生み出すことが重要であり、住民視点でのまちへの関わり方（掃除やちょいバイトちょい飲み、子どもへの郷土教育、視察等による他エリアとのつながりなど）は関係人口の創出の観点から重要と考えている。まちへの関わりという観点から温泉街に好循環が生まれているかどうかを確認する。
- ・従業員の満足度について、収集は難しいと思うが、旅館などの全従業員を対象としたアンケートを実施したい。設問づくりが難しいと思うが、長門湯本温泉まち株式会社を主体にデザイン会議委員でもある首都大学東京の川原教授に協力してもらい、アンケートの作り込みをしていきたいと考えている。季節雇用の従業員もいると思うので収集のタイミングについては旅館組合や各旅館などと調整したい。まち全体でここまでやるところは、全国に無いので手さぐりでやっていき、ご協力もいただきながら進めていく。
- ・メディア露出については、観光客に訴求効果が高く、地域住民においても関心ごとである。星野リゾート 界 長門の開業を控え、メディアの方々に注目をいただいている。情報発信については質を高め適切なタイミングで発信していくことが重要なので、情報発信に対する投資もしっかり確認していきたい。これまで把握している限りでは、テレビ12回、雑誌4回、新聞112回ほど露出している。今後もチェックしていきたい。

江原委員長

- ・委員の皆様から何かご意見等あるか。

内田委員

- ・従業員の教育（例えば、従業員がお客様に対してまちの魅力を伝えられるのかどうか等）はエリアマネジメント機能に入っているのではないかと。できれば指標と絡めて検討して欲しい。
- ・温泉地ランキング、エリアの質と収益向上をするためには、リピート客を取り込む必要がある。観光の研究では景観よりも、地元の人たちとのふれあいや気がつかない魅力に触れる機会が重要とある。他地域とのつながりを持ち地域での体験やふれあいを充実することで、リピートする仕掛けをつくる必要があると思う。

星野委員

- ・目標や KPI の設定について、日本の観光地では入込数だけで評価しており、そこから脱却することは画期的なことである。ここ長門湯本温泉で、これまでの指標から脱却しようとしていることについて、うれしく思っている。
- ・しかし、説明にもあったとおり大変な指標である。最初の年から正確にとる必要はなく、まずはとにかくとって改善をしていき、徐々に正確になっていけばいいと考えている。方法についてもやりながら改善していけばいいし、どうしても取れない数値があるなら KPI から外すなど、柔軟に対応していけばよいのではないかと。きっちりやるのではなく、ここを重要視していることを組織内外に示していけばよいと考える。
- ・①温泉地ランキングと③投資の創出内容は意外ととりやすい数値である。
- ・②RevPAR と⑤従業員満足度アンケートは正確でなくても定点観測でとっていくやり方や工夫があるので、また相談していただきたい。②RevPAR はじゃらんと連携すれば旅館や企業名を伏せて数字だけ取ることが可能である。⑤は自分たちがやっていることだが、GPTW (Great Place to Work) という世界的組織があり、予算をとって任せると、旅館名や組織名を伏せた上で指標をとることができる。GPTW には世界的な企業が入っているが、日本の温泉旅館街が入ることは画期的なことであるので、夢があり、従業員満足度の数値が客観的にとれるようになることはすごいことである。
- ・⑥メディア金額換算について、SNS を金額換算する動きが観光業界で進んでおり、仕組みとしては

できあがっている。星野リゾートでも Web 上のメディアや SNS の金額換算が出来ている。大した金額ではないので、予算さえあれば年間を通じてずっと測定し続けることも可能である。星野リゾートの手法を一度見ていただいて、最終的にそういう形にとれるようになっていくと、KPI としてぶれずに把握でき、皆さんの意識に繋がっていくと思う。

- ・特に④生活者の関与度については、難しい指標であるが、KPI として入れていることが素晴らしいことだと思う。観光地は観光事業者・経営者だけになりがちだが、生活者に参与してもらうことを大事にしているというメッセージはすごく良い取組だと思っている。

江原委員長

- ・内田委員からは、エリアマネジメント法人の機能に従業員の教育について入れるべき、リピート客が大切であり DMO も機能させながら地元とのかかわりを作っていかなければならない、という 2 点についてお話いただいた。
- ・星野委員からは、入込数からの脱却ということで説明にあった指標を観光地モニタリングの指標とすることは良いこと、最初から正確な数値を取る必要はなく少しずつ高度化していけばよい、という 2 点についてお話いただいた。星野委員には指標の収集方法についてまたご指導いただければと思う。
- ・いただいたご意見は事務局の説明から逸脱しないものであり、評価委員会の体制や運営方針について決定としたいと思う。来年度以降、評価委員会において、本日の議論を踏まえて、事業計画やモニタリング指標について最終的に調整を進めていただく。

(異議なし)

江原委員長

- ・最後に、これまでの推進会議の取組の総括について、事務局より説明をお願いします。

(5) 推進会議の取組の総括について (協議)

■ 田村経済観光部理事より資料 5 について説明。

- ・推進会議としては本会が最後になる。これまでの取組の振り返りを行う。
- ・本日まで約 3 年間全 10 回の推進会議の開催を行い、取組を進めてきた。資料に記載しているが振り返りを行いたい。
- ・観光まちづくり計画に沿って取組を実現してきた。
- ・ハード整備は当初計画 (令和 3 年度) より前倒しして今年度末で完了する見込みであり、まちづくりとしても早めのスタートをきることができる。
- ・山口県においても、河川の整備をしていただき、県内初の都市・地域再生等利用区域の指定を受けることで川床の運用を開始することができた。
- ・温泉地の名称はこれまでいろんな呼び名があったが、「長門湯本温泉」と統一することができた。温泉街のサイン等も長門湯本温泉で統一する。
- ・施設整備については、恩湯がいよいよ開業である。計画にあった文化体験施設、登り窯や萩焼の魅力ギャラリー等の施設は、当初の議論で事業性が見込めず開発は当面見送ることになっている。文化体験に関しては、萩焼の魅力や歴史を伝えていくことが大切になるので、一部の機能はカフェ & ポタリ音で担っているが、今後考えていく必要がある。
- ・長門湯本温泉の景観を守っていくために、市としても景観ガイドライン、景観条例を制定し、法的な仕組みを構築した。地域の方の協力で、湯本提灯など魅力的な景観演出を行うこともできた。景観ガイドラインにあわせて民間の修景の取組も進んできた。
- ・景観形成に関しては、一方で県の条例において温泉街の一部地域で風営法に基づく風俗業の営業が可能な状況である。営業形態に関しての法的な規制をするのは困難であるが、風俗営業に関しては風営法に基づき規制ができるので、引き続き取組を継続する必要がある。
- ・歩ける温泉街形成するために、国道沿いに駐車場を整備して車を誘導し、ランドスケープ面では公共空間の形ができあがった。道路利活用等に関しては道路協力団体が間もなく指定される予定である。これらを活用して歩ける温泉街の形成がこれからも進んでいく。
- ・当初の計画には、温泉街の中心から外れたところにある長門湯本駅の移設を検討していたが、協議の結果、コスト面の問題等があり当面見送ることを決定している。
- ・厚狭駅 (新幹線) と美祢線の接続ダイヤについてはダイヤ改正により改善されている。厚狭駅への

停車新幹線の増便を JR への要望を継続的に取り組んでいく。

- その他、コンセプトやコミュニティ機能についても進んでおり、持続的な投資を生むスキームとして入湯税増税分を活用した仕組みを構築できた。
- 観光まちづくり計画にあった形はできてきている。
- まちづくりの中で、検討課題が残っているものが3点ある。
- ①文化体験施設・暫定地利活用については、事業採算性等を考慮して現時点ではペンディングとしている。今後、集客の状況や観光客のニーズも踏まえながら暫定地の活用も考えながら継続的に議論を進める。
- ②長門湯本駅の移設については費用が高額となるため見送り、山陽新幹線からのアクセス改善については、観光客の来訪手段、また生活路線としても、JR と継続協議して引き続き取り組んでいきたい。
- ③景観形成について、法的な仕組みを構築し、これに加えて地域による景観協定（条例だけでは拘束力のない部分等）の取組が進められている。他方で、県条例において、県内の温泉街では湯田温泉と長門湯本温泉で風俗業の営業が可能となっており、現在の営業数は0なので、県に対して条例改正の要望に取り組む。不本意な営業形態が生まれにくいような環境づくりをしていきたい。
- 暫定地の整備方針について、利用用途を決めていない土地が4つある。ひとつは恩湯広場であり、ここは芝生を敷き長門湯守が市から貸借し活用する。そのほかの暫定地については、暫定地1（恩湯広場の法面）・2（旧寿荘跡地）は芝生の敷設や種子吹付等により暫定的に整備する。暫定地3は芝生を敷き暫定的に整備する方針である。
- 温泉街として必要な要素は今年度の整備が終了したとしても、文化体験のコンテンツなどまだ十分ではない状況にありこれからも取り組んでいく必要がある。今後暫定地も積極的に活用し賑わい創出を行う必要がある。
- トップ10になるためには、整備から10年程度の時間がかかる想定で急成長というよりじっくりと取り組んでいくイメージである。温泉街の中心部では、リノベーションの取組も進んでいるが、空き家や空き地が少なく、用地に限られる中、すべての暫定地をハード整備に合わせたタイミングで使い切ることにリスクがある。
- 暫定地の利活用に際しては6つの要素の状態を判断しつつ、その用途について民間投資（リノベーションによるコンテンツの増加）等の状況も勘案しつつ、要素が重複しないかを調整すべき。
- 総括すると、早急の利活用はまだリスクが高い、基本的な方向性として3年程度は様子を見ることとし、観光地として必要な要素の充足状況を確認し、長門湯本温泉まち株式会社が主体となって活用方法を検討し、市と協議の上、みらい振興評価委員会に諮りつつ方針を決定することとする。

江原委員長

- 文化体験のコンテンツについては、今年度萩焼深川窯の皆さまが精力的に取り組みを進められたと伺っていますが、坂倉委員から何かご意見等あるか。

坂倉委員

- カフェ&ポタリイ音がオープンしてからこれまで営業を続けており、その間なにかしらまちづくりの一端を担って本日まで来たが、カフェ&ポタリイ音での活動が、萩焼が湯本の街に関わる方向性の参考になる気がしている。
- 観光まちづくり計画当初には、恩湯前の広場に登り窯や研修施設、作品紹介の場を作る計画が出ていたが、当時萩焼の窯元が集まり何度も話し合ったが、経費や採算性、人手や事業実施の効果がどれだけ得られるかなど具体的なことになるハードルが高く、その時点では今すぐ実施するのは無理と判断し、先々に話し合ったかどうかということで今日に至っている。
- 恩湯や界 長門がオープンしてこれから湯本のまちもどんどん変わっていくと、今までネックになっていたハードルが少し下がりできる事業もあるのではないかと思う。作品の紹介や歴史は、地域に根差したものであり、どこかでそういったものを見られる。知ってもらうことは必要で大事なことであると思っている。
- 三ノ瀬地区は360年以上続いた焼物の里であり、他にはない独特な雰囲気をもつ場所である。感動を受ける方も多い場所であるが、特別な場所でもあるため観光との兼ね合いにおいて難しい側面を持っている。このことを解決できる方法があれば窯元にも湯本地区にもプラスとなるので、連携していく方法について模索できればと思う。これから湯本が発展していく中で、いい方向にいくと良いと思っている。

江原委員長

- ・自分自身も三ノ瀬地区では背筋が伸びるような感動を受ける。これから研究をしていくのでご協力いただければと思う。よろしくお願いします。

星野委員

- ・暫定地についての考え方は事務局の説明のあったとおりだと思し、取組を進めていくと新しい利用ニーズが見えてくるのでその時にどう利用するかを決めていければ良いと思う。
- ・県の風営条例の改正要望についてはかなり重要な問題なので、しっかりと進めていただきたい。重要なことなので検討を強く願います。
- ・暫定地1は他の暫定地とは違った要素を含んでいる。メイン導線の真横に広がる場所であり、目立って全体の景観に対する影響が大きい場所であるため、利用方法を定める必要はないが景観への配慮だけは対応した方が良い。年間を通じてみないとどういった影響を与えるかは分からないが、場合によっては植栽等により使用しない期間でも景観にプラスになるようすべきである。恩湯周辺あるいは竹林の階段上からの景色として、デザイン会議でも暫定地1の景観上の扱いを議論していただきたい。

江原委員長

- ・暫定地1の景観への配慮についてをご意見いただいたので対応したいと思う。
- ・ご意見等あるか？

(意見無し)

江原委員長

- ・積み残し課題と今後の進め方は事務局からの説明どおりで進めていく。
- ・本日が最後の推進会議となりますが、これまで3年間、全体をとおして何かご意見等あるか。

(意見無し)

江原委員長

- ・本日も忌憚ないご意見をいただき、感謝。
- ・間もなく公共空間の整備が完了し、様々な民間事業の開業を控えており、本日の報告を受けて大いに期待している。
- ・来年度以降のエリアマネジメント事業計画や観光地経営体制とその評価について、そして、これまでの観光まちづくり計画の成果と今後の課題検討の方向性について、しっかりと確認することができた。
- ・いよいよ本格的に地域による観光地経営がスタートする。本日は、今後に向けた引継ぎとなるような重要な事項についてご意見をいただき、方向性を確認することができた。
- ・本日はありがとうございました。

田村経済観光部理事

- ・本日はありがとうございました。

以上