

令和6年度 大船渡市防災観光交流センターアドバイザーボード 議事録

日時：令和7年1月22日（水）15：00～

場所：おおふなぼーと2階 会議室

次 第	担 当	発 言 内 容 等
1 開会	事務局	皆様方には、何かとお忙しい中をご出席いただきまして、誠に感謝する。 ただいまから、大船渡市防災観光交流センターアドバイザーボードを開会させていただく。
2 あいさつ	事務局	はじめに、臂委員長の方からあいさつを頂戴する。 よろしく願います。
	臂委員長	皆様、お疲れ様でございます。 前回8月の下旬に、アドバイザーボードを開催して5ヶ月ほど経過する中で、今回は、アンケートの実施結果等についてである。 コロナ禍から5類になり少し人の流れも変わってくる中で、指定管理をされる上でも、社会情勢や世の中の変化で対応に苦戦されたところもあると思う。前回皆さんから、少し解決し難い課題についてのお話もあったが、指定管理を今後進める上で必要な助言など、本日も北原先生、柴山先生からいただきたいと思う。 では少し早めのスタートで。議題もコンパクトなため、有効に会議の場を進行できるよう努めるので、本日もよろしく願います。
3 議 事(1) 【助言を求める事項について】 アンケート実施結果及び助言に関する対応状況についてほか	事務局	それでは、これより次第3の「議事」に入らせていただく。 ここからは、委員長の方に議長を務めていただくので、よろしく願います。
	臂委員長	では、次第に沿って進めていく。 前回同様、助言を求める事項ということで、指定管理者さんの方から資料のご説明をいただいて、その後お二方からアドバイスをいただくような流れで進めたいと思うので、まずは資料1のご説明をお願いします。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<アンケート実施結果及び助言に関する対応状況について説明> ※資料1 土地利用課や柴山先生の助言をいただきながら作成したものになる。 目的や方法は前回と同様のため、説明は省かせていただく。 前年度と総数は違うが、項目によってどう変化していったかといったところで、令和4年度と令和5年度を比較したものを作成した。 基本的には大きく割合は変わっていない。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>単純比較をしてもあまり大きな変化はなかったため、周知を図るためにどう情報発信をしていたか、役割の認識についてどういうことをしていかなければいけないか、総括したものを記載させていただいている。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>集計総数が、令和4年度に対して100票ほど少ない。何か聞き取りの調査の方法等が変わったのか。</p>
	<p>観光物産協会 佐藤事務局次長</p>	<p>変えてはいない。設置する場所も変えてない。貸館は基本的にリピーターの方が多いため、昨年やりましたという回答をいただいたところもあり、そういったところで減ったのではないかと思う。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>市の方にお伺いしたいのが、指定管理者制度導入施設の場合、セルフモニタリングを実施するケースは多いと思うが、おおふなぼーとに関してはセルフモニタリングの実施は要件にしていらないのか。</p>
	<p>土地利用課 海山主幹</p>	<p>採択の要件ではなく、総務課にあるモニタリング指針で、アンケートをとって指定管理の状況を確認してくださいというのが、その指針に基づいてベースとしてはあると考えている。ただ、先ほど委員長がおっしゃった通り、その総数が少なくなる、ということもあるし、5年度、4年度に比べての5年度の値に、本来は6年度の成果をもって比較しなければならない時期だと思うが、まだ観光案内所であることを知らない方が2階の貸館でもいるということは、観光案内所として1年間、どういうふうに取り組を行っているのかなどの問題点は、アンケートの結果が出ているので、次期指定管理の選定に向けては少し注視したいと考えている。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>今おっしゃったような形で、市としてこの結果をどう捉えて評価しているかを、外向けというよりは内部向けになると思うが、分析結果・評価結果を用意いただいた方が良い。</p>
	<p>土地利用課 佐藤係長</p>	<p>補足で、総務課の方で「指定管理者モニタリング指針」というものがあり、満足度の調査等を踏まえた指定管理者自身の振り返り、それから、市役所自身の、その評価を見て市役所がどう感じたかというようなシートがそれぞれあって、それを公開することにはなっている。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>大船渡市でおそらくセルフモニタリングを行っているのは、図書館とカメラアホールと三陸公民館ぐらいしかないのではないかと思う。</p>
	<p>土地利用課 佐藤係長</p>	<p>はい。あとは体育施設ぐらいである。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	観光物産協会 佐藤事務局次長	一つよろしいか。以前から取り組んでいるロードマップの方に、「観光情報及びまち歩きの見点案内施設」ということで、その「視認性の向上」、それから「情報発信手法の確立」の最終目標で80パーセント以上を目指すと言っている中で、5年度も6年度もだが、84パーセントという結果が単純に低いのか、先生方にお伺いしたい。
	臂委員長	北原先生から願います。
	北原副委員長	<p>今日のアンケート集計結果は、先ほどもおっしゃったように、2年間比べてみてどうのこうのという話でもない。あまり差もないため、基本的にはこの書類だけ見たら同じような調子でいるという話でしかないので、今のままだとあまり気の利いたコメントはできない。</p> <p>だんだん認知度が高くなっていったり、あるいは、「ここは最初に避難する場所だと分かっていたか」という話は、そんなに大きく進んでいるわけではないが、若干パーセントは増えている。逆に言うと、しっかりそれほどの数が伝わって経年変化しているということ自体については、ある意味よしとするべきだと思う。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	ありがとうございます。
	臂委員長	柴山先生はいかがか。
	柴山委員	<p>アンケートの回答結果のところ、「このままで良い」や、「今のままだも良い」という結果が出てきている。それは市民が言っているのか市外の人たちが言っているのか、誰が言っているのかがよく分からない。「これ以上荒らしてほしくない」というのが、もしかして市民の中にあるのかもしれないとか、「このまま通常に行ってほしい」というような意見なのかもしれないし、そうでもないのかというのが、この「今のままで良い」というのはどうなのか少し気になる。</p> <p>基本的には、「今のままで良い」という回答は、すごく捉え方が難しいが、「来年になっても今のままで良い」というのと、「何も成長していないから今のままで良い」という意味なのかが分からない。この2つの捉え方が言われているので、ここは色々な方々にお話を聞いた方が良い。「このままで良い」というのがどういう意図を持っているのかをもう少し管理者として探っていただいて、それは良い意味もあるし、悪い意味もあるかもしれないところを、しっかりしていた方が良い。</p> <p>そのほかのアンケート結果はほぼ変わらないと思うが、タペスト</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>リーが増えても認知度がそこまで上がっていないのは、その場所の問題や、他の看板の問題など、国道 45 号線に看板はそれほどないため、ここの建物内では認知度を上げることは厳しいのかもしれない。</p> <p>なので、このアンケートを深掘りして行って、それがどう見えていくかをもう少し時間をかけて欲しい。</p>
	臂委員長	<p>指定管理者の方では、今、柴山先生がおっしゃった、「このままで良いのか」というのはどうか。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>そういった類いの回答については、他の回答もどういう方が、どういう年代の方がどういうふうな使い方で、どうというのも、このまま調べた上で、周りのいただいた情報をまとめながら、何かきっかけを掴めればと考えている。</p>
	臂委員長	<p>先ほど出た観光案内所としての機能認知や、基本的にはおおふなぼーとに来る人に対して、それと市内の一般認知に対して、指定管理者として把握しておきたいところはあるか。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>今、隣のかもめテラスもそうだが、毎日ほぼ 2 台、3 台観光バスが出ていて、そういった方々に寄っていただく機会も多いので意見聴取はしてみたい。</p> <p>これとは別に、そういう観光向けのヒアリングを出したいと思う。</p>
	臂委員長	<p>ころりんさんはいかが。</p>
	おはなしころりん 江刺理事長	<p>読書関係で市立図書館の統括責任者の方から、『『おおふなぼーとは評判が良い』、自分たちが図書館でアンケートを取った時に、『おおふなぼーとを見習った方が良い』とか、『おおふなぼーとは居心地の良さがある』という意見があった。』と知らせてくださった。</p> <p>そういうことを聞いたのは初めてだったため、おっしゃるとおり、この中の来てくださる方たちのアンケート調査だけだったが、ここに来ない、もしくは色々なところとここに来ている人たちや、市民の人たちの感触を知りたい。そういうふうにいる人がいるというのはとても嬉しかった。</p>
	臂委員長	<p>柴山先生がおっしゃるように、そういうアンケートの発言の背景にある方々の属性から紐解ける回答の真意を把握しつつ、北原先生がおっしゃっていた経年的な変化がないというのは、ある種そのアンケート自体が、もう少し簡素化し絞り込んで実施しても差し支えないものがあると思う。</p> <p>なので今後の対応としては、対外的な聞きたいことをもう少し項目として出して、調査対象を少し変えて把握していくことで、それ</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>は定量的調査というよりは、もしかしたらこの施設の改善やブラッシュアップに繋げるような内容になるのかもしれないが、そこはぜひ、市の方と相談・協議の上で実施していただきたい。</p>
	北原副委員長	<p>今のままで良いという言い方に2通りあって、諦めの「今のままで良い」と、今頑張っているから「今のままで良い」という話と2つある。「言っても仕方ないからこれぐらいでいいですよ」という話の人たちが考えるものなのか、「今のままで良いです、でも今の調子で頑張る」という話なのか。「今の調子で頑張る」と言う人たちは丸をつけてくれているが、ではもっともっと何を要望するかをしっかりと丁寧に聞いていかなければならない。</p> <p>「今のままで頑張る欲しいけど、もっとこうなったらもっと良いのに」というような質的な意見をアンケートでもらえるようにした方が良い。集計表よりもその一言、声を聞いた方が良い。</p> <p>先ほどおっしゃっていたような、「居心地良いて言っているよ」という話をこのアンケートで上手く聞けるようにしていった方が、細かく分岐して聞くよりは、そういう人たちの声をうまく計上していくと、この「今のままで良い」の中の様々な意味が次の段階で出てくる。それが次年度からうまく使えるともう少し良い。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>今のアンケートの作り方だと悪い部分を深掘りしていて、良い部分は特に深掘していない。</p>
	北原副委員長	<p>ポジティブな意見の中で、よいしょしてもらっても良いから、書いてもらった方が良い。</p>
	柴山委員	<p>あともう1つは、高頻度利用者に対してワークショップを1回開いて、細かく聞き取ることも良い。</p>
	おはなしころりん 江刺理事長	<p>来る子どもたちに、おはなしころりんへお手紙を書くというコーナーを設けているが、そこには「本が面白い」とか、「ここが楽しい」とか、「おもちゃもっといっぱいだともっと嬉しいから用意して」とか、たくさん子どもたちの意見が出てきて、それを皆さんに見せながら、私たちの方からも「お手紙ありがとう」と出している。それを見る親御さんや子育て世代の方々も少なくない。しっかり対話ができているというか、そういうのを見せることは、アンケートとは違うが、若干近い部分もある。</p>
	北原副委員長	<p>それを継続でやっているのであれば、生データとしてのリアクションはアンケートより高い。そういうものを上手く活かした方が良い。こういうアンケートより生の声である。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	臂委員長	<p>今、柴山先生が先ほどおっしゃったワークショップで把握した意見をホームページ等でも発信されると、利用者目線でご意向に沿った運営をされようとしているのが伝わると思う。プロモーション効果のようなものをセットでお考えいただくと良い。</p> <p>そういう、運営に資するアイデア出しをしませんかと募集したら、来てくださるような方は、イメージとして湧くか。</p>
	おはなしころりん 江刺理事長	<p>その場をセッティングしてくる方はそんなに多くないのではないと思っていたため、いつも来る方への直接的なヒアリング、声かけを一生懸命行いお友達になって、関係性、信頼関係から声を広げていくことを行っている。</p>
	柴山委員	<p>それかまちもり大学（※）でやっていただくとか。そうすると年齢層が幅広いと思う。</p> <p>（※キャッセン大船渡がエリアマネジメントの一環で取り組む市民向けの学びの場）</p>
	北原副委員長	<p>まちもり大学をやると潜在的な人たちを発掘するかもしれない。</p>
	臂委員長	<p>まちもり大学は市民等にテーマを持ち寄っていただいて、それについて多様なメンバーで考える場なので、管理者さんの方でよろしければぜひ機会として使っていただきたい。</p>
	北原副委員長	<p>普通に行くとクレームではないが、ポジティブに「もっとこうしたら良いのに」というよりも、ネガティブなことを言う方がいるが、まちもり大学に集まってくる方たちに、その中でおおふなぼーとの使い方を考えてみましようと話をした時の答えはおそらく違うはずである。積極的に活かした方が良い。</p>
	おはなしころりん 江刺理事長	<p>そういう時にお聞きしたいのは、「あなたにとっての居心地の良さというのは何か」を聞きたい。人によって静かな環境とか、子どもを賑やかに遊ばせる場所とか、両極端なものだから。</p>
	北原副委員長	<p>それは良いと思う。「居心地とは何だろう」というワークショップをやっても良い。</p>
	おはなしころりん 江刺理事長	<p>それはすごくやりたい。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	北原副委員長	<p>津軽では居心地の良いことを「あずましい」と言う。居心地悪いと「あずましくねえ」と言う。どういう漢字を書くかと思ったら、「安住（あんじゅう）」である。「安住ましい」が「あずましい」らしい。だから、安心してそこに住んでいられる、安心していられるというのが居心地良いということになったようだ。その中身は何か、「安住ましい」の中でも色々なワークショップを行うと楽しいと思う。好きな人がそばにいることとか、話ができる人がいることとか、そこで一人でゆっくりもの考えることができることとか、おそらくみんな違う。その辺りを知るだけでもおそらく楽しいと思う。</p>
	柴山委員	<p>居心地よさアンケートというものがたくさんある。一つは国交省の、まちなかのアンケートがある。それを少し改変するなど既存通路を探した方が良い。居心地資料は色々研究者でもやっているはずである。</p>
	北原副委員長	<p>空間とか雰囲気とか。そうでなければ、さっき言ったみたいに人との関係性とか。</p>
	臂委員長	<p>おおふなぼーとのアドバイザーとして、初年度お越しいただいていた東工大の斎尾先生が、『武蔵野プレイス』は、明確な理由は分からないが人が集まる施設。」という話をされていて、今の居心地の良さの話に通じるところがあると思う。</p> <p>『武蔵野プレイス』の運営の方々が、なぜ、この施設が賑わうのかといったことを分析した結果もあると思う。既存施設でそういう評価を受けているところにヒアリングするとか、おおふなぼーととの共通点を見出すとか、そのようなことも傍らで行うことも良いと思う。複合型施設で、図書館がある以外は多目的で、そんなに特徴がある施設ではないと思うが、人が集まる施設になっている。</p>
	北原副委員長	<p>立川にある、初めての漫画図書館（立川まんがぱーく）を見学に行ったが、混みごみしたところで、みんな1人で誰とも喋らず漫画を読んでいる。それをオッケーにしている。</p> <p>おそらく、自由に自分の時間を過ごせて、干渉されないということだろう。びっくりした。寝転がった傍で違う漫画を読んでいる大人も含めて、その時間帯は何をしても良いですよという感じなのだろう。だから人に色々で見られていないことも大事なかもしれない。管理の問題になると結構それは難しい。</p> <p>でもそういう意味での自由さをおそらくみんな欲しがらる。自分は気持ち良いのだろうし。がんじがらめの施設は、見られているとやっぱり嫌だし。ルールもとても大事だけど、危ないし。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	柴山委員	話は変わるが、宮古市役所は新しいが、あそこは高校生が多い。ものすごく多い。椅子が多いからというのものもあるかもしれないが、安心感や駅に直結されるという理由もあるのではないかな。
	北原副委員長	宮古高校の子どもたちが駅に着いてから市役所内に渡っていけるようにした。子どもたちはいつも17時過ぎから見られるようにしようと、朝も7時から見られるようにしようと。それで頑張っって残業している市役所の人を見ると、すごいなと思って市役所を受けてくれるのではないかと、そう思ってオープンにした。勉強していても誰も邪魔しないし、逆に子どもたちも誰も邪魔しない。静かに勉強しているし、良い雰囲気である。
	おはなしころりん 江刺理事長	私も尋ねたことがあるが、ちょっとしたスペースに椅子や机を置いている。ちょっとした曲がり角に椅子や机があつて座りやすいしくつろぎやすい。
	臂委員長	宮古のまちなかにワンフロア、少しワーキングスペースみたいになっている民間施設もあるが、そっちは全く高校生がいるイメージはない。だから単にキャパシティの問題だけではなくて、人が集まる場というものは、何か場所性があると思う。
	北原副委員長	役所だけでなく、イーストピアとくっついているため雰囲気が楽なのだろう。
	臂委員長	ここで自習している子たちも、致し方なくスペースが空いてないため他のところに座ったりしている。本当はこっちに座りたいのか、自ら好んでこの向かい合わせ席に座っているのか、その辺りも、あまり勉強の邪魔はしたくないが、そこを利用している理由は聞いてみたい。
	おはなしころりん 江刺理事長	使っていない部屋を机と椅子を置いて解放すると、それぞれみんなサーッと分散する。やはりある程度の空間が欲しいのではと思う。
	北原副委員長	あれは珍しい。テーブルで集まってみんなで勉強しているのに、こっちの部屋どうぞと言った時にみんな入っていく。
	柴山委員	あと、勉強している時にうるさいと言う人がいると思うが、宮古の場合だとピアノを弾いてもみんな普通に勉強している。そういう雑音がある場合は、お金はかかるが、ノイズキャンセリングヘッドホンの貸し出し等があったら少し集中はできる。そういうようなものがあると良い。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	観光物産協会 佐藤事務局次長	静かにしたいという人は、2階を使わないで1階に直で来る子どもたちが多。1階の部屋は少し暗めではあると話しても1階の方が静かで良いと言う子どもたちもいることは確かである。あまり環境を気にしないで、本当に静かで集中できる方が良いという子は1階に最後の時間まで、毎週来ている。
	北原副委員長	おおふなぼーとは居心地が良いという大きな言い方ではなくて、おおふなぼーとのあの辺りはこういうのがとても良いとか、この空間は居心地が良いとか、もっとディテールの話が出てくると良い。2階も1階も、広場も含めてあるため、「おおふなぼーといかがですか」とまとめて言われても困る。
	臂委員長	アンケートの仕方はフェイズ2に入って、深掘りして探るように考えていければと思う。 他にアンケートに関してはよろしいか。市の方から何かあるか。
	土地利用課 海山主幹	先ほど話した通り、1階と2階だとおそらくアンケートの結果も大分違ってくる。来年、キャッセンのまちもり大学で場を設けることができれば外部評価のような形で、2階と1階の活用の考え方は違うと思うが、ここをどういうふうに活用するかなど、前向きに、アンケートや情報の収集の仕方は変えた方が今後の見解には目安になる。
	土地利用課 佐藤係長	あと1点情報提供で、12月は頻繁におおふなぼーとへ伺っていたのだが、バスケをしている子が最近出てきている。バスケをやっている子か、ピアノを弾いている子か、ピアノの前の階段に腰をかけてずっと喋っている子たちがいるというのが、良い風景だと思っていた。2人で対応して球を取り合う程度だが、中学生が結構やっている。外で遊ぶ子たちの意見も聞いてみたい。
	柴山委員	バスケットボールは低音が響くため、結構建物内に響いてしまう可能性がある。クレームが来る可能性はあるかもしれないので、「時間帯をちょっと見てやってね、集中したい子がいる夕方とかはちょっとごめんね。」というのを言った方が良いかもしれない。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	バスケをしているのは大体午前中から14時、15時ぐらいまでである。
	柴山委員	それだとまだ全然良いかもしれない。一度声をかけた方が良い。
	臂委員長	利用者属性を可視化すると良い。ある程度の括りで分類できると思うが、様々な人が関わっているため、気になる利用形態の人がいたら、先生方からこういうコメントをいただくきっかけになる。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>屋内の使い方は、いわゆる余地性というか、他で受け入れられるだけの場所があったりなかったりとか、単に知らないだけだったりとか、ここがすごく良いとか、少し路地裏感があって良いとか、様々な理由があると思う。</p>
	柴山委員	<p>可視化はすごく面白いと思うのと、フロアマップで、こういう人たちがこの時間にいますといったイラストがあると、こういうふうに使えるんだと新たな発見に繋がるかもしれない。そういうのがあると良い。</p>
	臂委員長	<p>単に実習ができますとか、セミナーに使用しますとかだけではなくて、施設の良さが分かるものがあると良い。 施設の公式のパンフレットみたいなものはあるのか。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>ある。定期的にその時点版で修正して、2年くらい経つ。</p>
	おはなしころりん 江刺理事長	<p>それとは別に2階は2階で作っている。本のようになっていて、広げると2階のマップになるように作っている。外国の方々には英語版をお渡ししているが、これは2階だけである。</p>
	柴山委員	<p>北が逆ではないかと。北は普通上なので、一瞬悩んでしまう。北が上の方が良いと思う。 裏側のフロアマップの情報量が少ない気がする。 こんなことをやっているんだというのは分かるが、じゃあいつやっているんだろうという情報が、Weekly チャレンジショップは分かるが、それ以外は分かりづらい。 あと、「ホームページ見てください」と記載するのであれば、そこにQRコードも載せて欲しい。 1階のパンフレットともう少し差別化を図った方が良い。同じ内容が被ってしまうので、差別化するか統合するかのどちらかだと思う。</p>
	北原副委員長	<p>おおふなぼーとのパンフレットのマップは「事務室」となっているが、しっかり「おはなしころりん」の名前を入れた方が良い。</p>
	柴山委員	<p>あと、wifi は設定 QR コードが作れるため載せたが良い。それとこういう場所とかにも QR コードを貼ってあげるとすぐに繋げることができるので、アクセス性が上がってくる。 1階のパンフレットを見ると、貸館の問い合わせと、観光案内の問い合わせしかない。それ以外で何ができるのかとなる。もう少し、こういうことの相談ができると書くと、これがこの施設の顔になる。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>いつもどこの観光物産協会も何をしてくれるんだろうとたまに思う。それは市外の人のためでもある。</p>
	<p>観光物産協会 佐藤事務局次長</p>	<p>地元の方は、バスなどの時間を聞きに来る人が多い。</p>
	<p>柴山委員</p>	<p>各種案内とか交通機関の案内がありますと書いてあげると、人々が立ち寄れる場所になる。期間限定だが防潮堤カードありますとか。オリジナルグッズありますとか書いてあげても良い。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>そういう、楽しみに繋がるような情報と、基本情報と、少しエリア分けがされていると良い。せっかく観光物産協会さんところりんさんで別々に作られているので、柴山先生がおっしゃるとおり、よりそれぞれの特徴を分けると良い。貸館をしたい方が欲しい情報と、ふらっと来て、この場所で色々体験というか、楽しみたいという方で求める情報が違うと思う。</p>
	<p>柴山委員</p>	<p>展望台デッキでも、「ゆっくり大船渡の海を一望できます」とか、「実は上にも行けます」とか書くと良い。 写真が小さいので、ここの絵は、「椅子があります」とか書いてくれていると良い。ここに来た時に、一般の人が座って良いのかが、よく分からない。もちろんおじいちゃん、おばあちゃんが座っていたりするが、それは地元の人だから座れるので、一般の人がちょっと休憩したりとなると分かりづらい。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>コミュニケーションデザインという話で言えば、それこそ先ほどまちもり大学の話になったが、そういうクリエイティブ系の方たちに、このパンフレットを自分ならこうアレンジするみたいなことを少し聞いてみても面白いと思う。このロゴを作った大船渡高校の美術部の子たちが、先輩たちが作ったロゴが入ったパンフレットをユーザー目線で、この施設の魅力を知った上で、設計できるようなものとか。 それぞれ指定管理者さんの方で、パンフレットをちゃんと作られたなと思う。</p>
	<p>柴山委員</p>	<p>細かいことだが、英語の大文字小文字を揃えた方が良い。 あと、おカフェの話も裏にちゃんと書いてあるよとか書いてあると良い。 「suggestion box」はすごい言い方だなと思う。もう少し柔らかい言い方の方が良いのではないかと思った。厳しめな意味合いに感じる。日本独特なのか、あまりそういうご意見箱は海外で見ない。 少し面倒があるが、次作り替える時は、相談をしながら作ってい</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		ただいた方が良くと思う。もう少し差別化も図るべきである。サイズ感はすごく良い。
	臂委員長	すごい収穫である。改定時はまたご相談いただければと思う。 次に資料2としてアドバイザーボードの助言でできたこと、できなかったことを整理していただいているので、まず資料の説明をお願いします。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<これまでの助言に係る出来たこと・出来なかったことについて説明> ※資料2
	臂委員長	別紙の1の方で、「おおふなぼーと利用者アンケートに対する対応状況」がある。対応できないものというのは、対応できない旨を、このアンケートで来た要望を送った方に伝える手は今のところあるのか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	ない。
	臂委員長	柴山先生からいかがか。
	柴山委員	パッと見て、1.0 という評価のところがおそらく大きい問題ではある。経費上の問題というものはもちろんあるので、ここの施設だけの経費でやるというよりは、様々なところでうまく使いながらできればと思う。この2枚目のカスタマー対応だと、これは大船渡の普通の窓口業務も入る。今後カスハラもあるので、そういう研修を大船渡市でやって、指定管理者を呼ぶような形の講習会を開いてもらおう。ここの施設だけで講師を呼ぶのは厳しいと思う。市をうまく、一緒にやりませんかと仕掛けるやり方も1つあると思う。
	臂委員長	市の方では、定期的に、窓口対応のための、職員向けの研修はあるのか。
	土地利用課長	職員向け研修は行っているため、その中で観光物産協会の職員も参加できるように総務課と話をすることは可能だと思う。詳しく話をしてみたい。
	柴山委員	大船渡の指定管理者、あとは公共施設をやっている方々にも参加していただいて、統一的な形ができてくると良い。役場がどういふうな形になっているのかも分かる。
	北原副委員長	経費の問題上対応不可という話のものがここに並んでしまうと、僕らは一体これに何をコメントしたらいいのかというのが一番であ

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>る。もうこれは最初からダメですよという話なのか、経費が問題の上で、なおかつこれに対していつまでも 1.0 のままで置いていいのかという話と、どこかで、市も含めてだが、こっちの方がもっと良いのであればなんとかしなければいけないというものがある部分について、少しずつそれなりに考えなければいけないとどこかで判断しないと、ずっと 1.0 のままでいってしまう。じゃあどうするのかという答えがないのは、問題な気がする。</p> <p>対応中のものもあるので良いが、経費の問題上と書いてないもので 1.0 となっているもの、未対応となっているものについては、それなりに努力しなければいけないし、市と協議に対応すると書いてあるのに、まだしていないという話は、逆にそういうところ、やれるところからちゃんと、1.0 を 2.0、3.0 ぐらいにしないと、こういうふうなことを行っている意味がないと思う。</p>
	臂委員長	<p>助言内容を踏まえて、代替案というか、課題を少し解明して対応できるものもあると思うし、経費上の問題と観光物産協会さんの方で記載いただいている部分は、一旦市の方にも確認した上で、少し対応が難しいとなっているのか。指定管理者さんの方で、内部のみで対応状況を記載しているのか。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>基本的にはこの話は皆さんで共有していると思っているし、もちろん協会の中で共有はしているし、それでも予算上少し厳しいところがあるため、今のところは対応できてない。</p> <p>ただ、全体的に難しい、例えば、自動販売機を災害ベンダーにするとか、利用者のカウンターを設置するとか、絶対的に金額が高くて設置できないものと、それ以外の、揃えることができるものがあるのであれば、今年度も残りの期間ではあるが、次年度も含めて対応できるものは担当者とは話はしていくが、もう全くできないものについては基本的には対応できない状況である。</p>
	北原副委員長	<p>未対応という言葉は良くないと思う。考えた上で、この災害ベンダーは設置しないで良いのであって、それは未対応ではない。対応を考えた上で、これに対して対応としては、対応しないと決めることだから。未対応は何もしていないということだ。この中で考えたけど、考えた上でこれをやめましたという話はそこに書くべきだと思う。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>1.0 の未対応ではなくて、できないものであっても対応しているという形で良いのか。</p>
	北原副委員長	<p>そう。対応している。ただ、それについて本当にそれは対応して</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>いるのかと言われるかもしれないけど、それは何もしてないという意味と違う。</p>
	<p>臂委員長</p>	<p>アドバイザーのお二方からコメントされたことの同感というか、真意として、防災受容力とか適応力とか、それを代替的に満たすためにはどうしたら良いのかということをご検討いただきたい。</p> <p>あと、例えばGoogleの口コミに対してのコメントバックは、やはり施設として、それが表に出て、悪いコメントが仮についていたら、それに対してケアしなければならぬと思えるかどうかは、それぞれの職員さんの施設への愛着による部分も大きいと思う。返さなきゃと思っているかどうかである。</p>
	<p>都市整備部長</p>	<p>車椅子と担架だが、指定管理者としては、官のいわゆる備品の扱いの方ではないかというお考えということで良いのか。要するに、指定管理者の中で、管理上の中で、協会さんの所有として備えるのではなくて、やはり官としての備品にしたいのか。そこは話をしたのか。</p>
	<p>観光物産協会 佐藤事務局次長</p>	<p>していない。議員さんから問い合わせとか、利用者さんから問い合わせがあったことがある。</p> <p>いずれ台数はたくさんあれば良いが、当時は、大体持って行きますという形で、そんなになくて良いんじゃないかというのをこちらで回答させていただいていたので、あれば良いが、なければならないお客様、基本はここを利用してくれる方は乗ってくるので、という考えでは正直あった。</p>
	<p>都市整備部長</p>	<p>担架も本当に有事の際には必要があったりするし、車椅子が2階と1階にあった時に、1台じゃあ有事の際に良いのかということもあるので、日常的に1階と2階にあった方が良い。それは有事の際には2台使えるという、そういう理由で、例えば備品で市が用意するものだというのであれば、私は予算要求をして、それは査定を経るけど、備えられるかどうかは、それこそ検討に値するものだと思う。それは土地利用課側と、指定管理者で話をしてもらいたい。</p>
	<p>北原副委員長</p>	<p>経費の問題だけでなく、それはまだ対応できるという話なので、ダメ元でやってみて欲しい。</p>
	<p>柴山委員</p>	<p>そういうものに関しては補助金も結構つく。あと保健福祉部から車椅子もらえるとか、福祉の方でバリアフリー化の補助金とか色々あるので、市の方にまずは、欲しいと相談するべき。</p>
	<p>北原副委員長</p>	<p>それは相談して良いと思う。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	柴山委員	だから、経費上でこっちが使っているわけではなくて、欲しいんだけどどうまくできないというのは言わないとおそらく何も進まない。2台あった方が良く。上と下で心臓発作を起こした人が出てわざわざ1階から車椅子を持って行くよりは、もうそこですぐ乗せて下へ降ろすという救急車対応とか。障害者用の車椅子か、その時に1回何かに使う車椅子を考えた方が良く。
	臂委員長	ちなみに少し細かいことで関連して、AEDの使い方は、職員さんたちの方で講習を受けているのか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	受けている。適宜講習を受けるようにはしている。
	柴山委員	救急救命士を持っているのは何人ほどいるのか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	うちでは6人。ころりんさんは全員である。
	柴山委員	<p>そういうものはやっておいて良い。結構、みんな救急救命士持っていますというのはすごく良いアピールになる。</p> <p>あとは、防災士は市に補助があるはずなので防災士も誰か取っていただくのもいいかもしれない。やはり防災の名がつく場所なので、あった方が良くと思う。色々な標準的な基礎知識を学べる。ただしお金が高いのと、地域に根差していないと補助金が出ないので、指定管理者でも、意見を出して認められれば、もしかしたら補助金を出してくれるかもしれないので、ぜひ防災の課と話した方が良く。</p>
	臂委員長	<p>「おおふなぼーと」という名前が載ったメディア報道の集計も、ただ全報道をクリッピングして、名称の割合を算出してという手間のかかるやり方よりも、例えば、表記方法が「大船渡市防災観光交流センター（おおふなぼーと）」とか、逆の「おおふなぼーと（大船渡市防災観光交流センター）」もあると思うが、検索エンジンで「おおふなぼーと」と検索して、検索の結果の「ニュース」を選ぶと、「おおふなぼーと」という名称で報道された、ウェブ上の新聞記事等が一覧で出てくる。どのあたりから、例えば東海新報が「おおふなぼーと」を単独で使い出したとか、岩手日報もそうだが、そういう通称のようなものがどのくらいメディアがそれ単独で用いるようになったかを調べる、それはある意味で地域内の認知がどれだけされているかの調査だと思うので、それを把握したらどうかという趣旨の、柴山先生のコメントだったと思うので、これも未対応にせずに、対応できるようにしていただきたい。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	観光物産協会 佐藤事務局次長	承知した。またやり方を教えていただきたい。
	臂委員長	最初に申し上げた、おおふなぼーとの利用者アンケートの対応状況を、どうしたら対応できないものでしたとか、これは一応ホームページには載せているのか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	これはまだである。
	臂委員長	こういうご意見があつて対応していますというのを、今おおふなぼーとのホームページは、いわゆる CMS に、職員さんが編集してブログ記事みたいに掲載できるようにする形だが、そういうものでも少しずつ公開していくべきである。前回発信頻度のお話も柴山先生からあつたと思うので、双方のやりとりをする前向きな気持ちで、ネガティブなコメントではあるけど対応状況を伝えることはすごくポジティブな対応だと思う。
	土地利用課	前、おはなしころりんさんがお客様の声というのを貼っていなかったか。その中に対応状況を混ぜ込んでいくのはどうか。 おはなしころりんさんの分はそれとして、アンケートの分でもらっていた意見もその範囲に追加で行うと、皆さんの目に触れると思う。
	臂委員長	様々な方向で周知できた方が真剣味が伝わる。 あと、そのアンケートの自由意見で対応不可にしているものも、例えばカフェテラス的なものとかが欲しいというのは、対応不可はその通りだが、それも「公の施設だからできない」と言うのではなくて、「近隣を利用して欲しい」といった感じで、施設としてはキャッセンエリアの商店街を使って欲しいですというコメントバックがあると納得もあるし温かみもある。
	おはなしころりん 江刺理事長	給湯スポットで、貸し館で給湯ポットをお貸ししている。だからこれも、「不可」ではなくて、「申し出があつたら提供している」となると思う。
	臂委員長	本当にころりんさんらしい温かみのある対応だと思う。そういうものが全面に出ていると、使う側からしても良い。
	北原副委員長	先ほど言ったメディアの話というのは、今少し調べただけでも、Google で調べると、おおふなぼーとの4、5年間の全てのイベントがまだたくさんある。Youtube の動画もあるし、様々なイベントに関しても画像があるし、それからニュース、東海新報のものがずらっ

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>と出ている。それらを活動欄にとにかく打ち込んでいけば良い。そうやっていくと、どんなふうなことがあったかというのは、別に数を集計したものではなくて、こんなふうに紹介されたんだということをやっただけでも、「へえ、こんなことをやっているんだ。」と見ることになる。これは決して集計のためではなくて、プロモーションのためにとっても大事だと思うので、もしそういうことができる可能性があるのであれば、今からでもできる話である。今までの活動として載せていくと、あとはそれをクリックすれば良いから、少し維持していくと、ホームページは面白いのではないかな。私たちはこれをやりましたと言わなくても、そんな記事がたくさんあるというのは使った方が良い。</p>
	柴山委員	<p>まとめて検索することは大変なので、1週間に1回とかで行えば良いと思う。</p> <p>あとイベント終わった後に一応どんなとこに載っているか調べた方が良い。大船渡の地元紙に関しては「おおふなぼーと」と必ず書いていただける傾向にあるので良いが、全国や、あと他の県外団体の人たちがちゃんと「おおふなぼーと」と書いてくれているか、そういうところをしっかりとやると良い。東海新報は宮城に届かないので、なるべく全国誌に載るように頑張ってもらいたい。</p>
	北原副委員長	<p>でもすごいと思う。おおふなぼーとは昨年よりも今年の方が上回る入館者の実績があるということを書いてもらっている新聞がある。そうやって調べていくと、結構「おおふなぼーと」と書いてある。とても大事だと思う。</p>
	土地利用課 佐藤係長	<p>実はおおふなぼーとで開催するイベントはほぼ新聞に載る。イベントをやった後とかも含めて掲載される。</p>
	柴山委員	<p>こういうイベントやりましたという年間の大きいイベントは、集計しているのか。</p>
	土地利用課 佐藤係長	<p>報告書として提出してもらっている。</p>
	柴山委員	<p>それは見たい。そういうもので、令和6年はこれ、こんなことをやりましたというのを見せていただきたい。そこで新聞載りましたと横に書いてみたりとかしてくれると良い。そうするとそれが指標になる。</p>
	臂委員長	<p>新聞の掲載とか、定量化していったら、どんな内容だとより記事が長くなったり、掲載面が上位になったりとか、今後の戦略としてあ</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		<p>る。</p> <p>KPI と KGI に関する言及があるが、指定管理者さんの中で、これ良い経験だったねといったことを蓄積していくためには、いわゆる成功要因、KSF、キーサクセスファクターを、何か問題があった時、そこをどう乗り切ったかといったことをセットでお考えいただくと良い。それがその後の課題に直面した時の対応につながる。そういうのはおそらくもう1階と2階でやり取りされていると思うが、やって欲しい。</p> <p>観光物産協会さんの方から今日の話を受けてのまず1個目の対応として、何をされるかも宣言いただいでよろしいか。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>まず、アンケートは追加資料1でまとめてはあるが、まとめきれていないので、早くお客様に出すというのがある。</p> <p>また、12月に出したアンケートの対応状況や、改善したものをまずはお客様に伝えるという意味で行っていく。貼り付けスペースについても、江刺さんとも話しながら、お客様の声の対応状況をお知らせしていくということをやまず最初に行うところだと考えている。</p> <p>さらに、こちらの未対応のものを、できるものできないものももちろん考えて、もう一度職員間で情報を共有しながら、できるところで対応していきたいと考えている。今年度中にやる。</p>
	柴山委員	<p>やるというよりは、アクションはまずかけた方が良い。アクションをするのが大事である。</p>
	臂委員長	<p>代替の対応があれば、その時に切り替えていただきたい。</p>
	北原副委員長	<p>対応しても解決できないものもあるが、それはそれで書くべきである。未対応ということはしなかったという話になってしまうから、そういうわけではない。</p>
3 議 事(2) 【その他】	臂委員長	<p>以上で、(1)が、(2)が終わりまして、(2)のその他、(2)のその他は何かあるか。指定管理者さんからその場でお二方にご意見をいただきたいものももしあれば願います。</p>
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<p>突出した問題はないが、ロードマップの方でやはり課題が見えてきている部分もあるため、途中経過を含めて次年度どういふことをやるべきかというのをこちらでたたき台を作るので、それを見ていただいで色々アドバイスをいただきたいと思った。</p>
	臂委員長	<p>他はあるか。</p> <p>ここで議事を閉じさせていただく。</p>

次 第	担 当	発 言 内 容 等
4 その他	事務局	<p>それでは、次第4の「その他」に移りたい。事務局から連絡事項があるのでお知らせしたい。</p> <p>先ほど観光物産協会がおっしゃったように、4月から公共施設予約システムを導入し、Web 上でも予約ができるように貸館業務を行っていく予定であるので、実際に運営して行って、今後ご助言をいただきたい。</p>
5 閉 会	事務局	<p>そのほか何かないか。</p> <p>ないようなので、これをもって、大船渡市防災観光交流センターアドバイザリーボードを閉会させていただく。</p> <p>委員の皆様、大変ありがとうございました。</p>