

令和7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6月30日（月）9：30～

場所：おおふなぽーと2階 多目的室

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いたします。 よろしくお願いします。
	臂委員長	皆様、おはようございます。 改めまして、防災観光交流センター自体は津波被害を想定してつくられた施設ではあるが、防災に対する災害時のあり方や、施設として、指定管理の業務の一環として維持管理していく部分と、ソフトコンテンツをどう続けていくかという部分は、長期的に色々と考えて構成していっていかねばならないと思う。 このアドバイザーボードは1年に複数回開催していく形で進められており、3か月に1回、半年に1回というスケジュール感で開催されるものではあるが、前回のアドバイザーボードから今回に至るまでの取り組みの内容をお話いただいて、先生方にお答えいただきますよう、今回もよろしくお願いします。
3 議 題(1) 【助言を求める 事項について】 公共施設予約システム実態状況 についてほか	事務局	それでは、これより次第3の「議題」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させていただきますので、よろしくお願いいたします。
	臂委員長	では、次第に沿って進めてまいりたいと思う。 前回のアドバイザーボードでも話題になった公共施設予約システムについてのお話と、指定管理者の方で実施しているアンケートについて、ロードマップについての3本立てで進めていこうと思う。 では、順番に①の公共施設予約システムについてから願います。
	観光物産協会 吉田主事	<公共施設予約システム実態状況について説明。> ※資料1
	臂委員長	これは利用申請書を紙で持ってきた人にその場で「新しい予約システムで予約してください。」と促すのでは駄目なのか。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	観光物産協会 吉田主事	紙を持ってきた人に関しては、「新システムになりましたので今後はこちらの方でお願いします。」と言ってまず一旦受け取って、新システムから許可書を出すという流れにしている。 ただ、遠方の方で、システムの登録が難しいということでファックス等で送ってくる人もいる。あとは言ってもファックスで送りますという方もいるので、そこは対応を考えたい。
	臂委員長	どこかのタイミングで完全移行して公共施設予約システムの受付を行いたいのか。市の方はどうか。
	土地利用課長	春からそういったオンライン申請を行っているが、紙ベースやファックスも併用しながら使っていければと思っている。
	臂委員長	予約の情報というのは、個人名を登録して作成されるものか。
	観光物産協会 吉田主事	企業なら企業名、個人の場合は個人名である。
	臂委員長	利用状況として、リピーターというかよく使われてる方は変わらず旧申請書を使っているのか。
	観光物産協会 吉田主事	HP からの申請に慣れている方はすぐ移行してくれたが、直接窓口へ来ていただいている方は、ウェブ申請が難しいのでここでやっていきますという感じになっている。
	柴山委員	システムを見て、そんなに使いづらいとは思わないが年齢層によるかなと思う。 システムの施設の空き情報の、「大船渡市防災観光交流センター」という名前は、「おおふなぼーと」とした方が良い。 システムに完全移行するのが1番だが、それで利用率が下がる可能性もあるので、利用率を上げるためには紙での受付をまだやっていた方が良いと思う。手間はかかるが、この施設の年齢層を考えて、若い人だけでなく高齢者にも利用して欲しいので、なるべく若い層にはオンラインを誘導するにしても、高齢者に関しては紙で受け付けるのも良いと思う。
	臂委員長	大事なことだと思う。 大船渡市の HP に大船渡市公共施設予約システムを紹介するページがあって、そこの一覧にまだおおふなぼーとが載っていないので、そこは加えていただいた方が良い。 おおふなぼーとの HP で、一応ワンスクロール目で予約システムにいくようにはなっているが、下の利用案内のページの、上段の方に、「利用方法変わりました」とか「公共施設予約システムから利用申

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		請してください」と強めのメッセージを載せても良い気がする。
	北原副委員長	おおふなぼーとの HP の上の方に、そういうメッセージがあると、ああそうなんだと思ってすぐいける。市の HP から、おおふなぼーとの予約をすぐできるようにした方が良い。 先ほどもおっしゃっていたように、紙ベースは続けていった方が良い。だんだんオンライン申請は増えてくると思うので、紙での申請は自然消滅するが、基本的には利用する方々のために紙で支障がないようにした方が利用者に良い気がする。 だからその書き方である。予約すぐできますよというふうに書いていけば、誘導できる。
	臂委員長	ある程度、予約システムみたいになっていけば、オンラインでできた方が楽だし、そっちを使う。なので、併記しても、わざわざ足を運んで申請するのは煩わしいので、新しいシステムの方が利用されると思う。ご高齢でウェブ申請が困る人のためには併記されてた方が良いし、併記してても支障はないと思う。 いま「おおふなぼーと 予約」と指定すると、1 番上は仮予約のページ、ページとしては消えているが、キャッシュが出てくるというのと、2 番目に出てくるのが、会議室という施設案内のページが出てきて、ここに予約は必要だという文言が書いてあるがために、このページが 2 番目になっているので、こういう、予約が必要というところの、「必要」の横に予約システムのページに誘導するとか、少しきめ細かく入れておいた方がユーザー的には良い。3 番目も、これも、例えばもう少し運用が進めば 1 番上にはなってくるのだろうが、それまでの繋ぎとして、この会議室は予約必要だと URL を貼るとか、その方が利用者にとって優しい。
	柴山委員	おおふなぼーとの HP 上の利用規約のところを見ると、紙媒体で申請するとまだ残っていて、それは消した方が良い。その部分を見ると、紙でも予約できるんだなと思ってしまうので、気をつけた方が良い。 各部屋の、ここは多目的室だが、何ができるかというのは実はあまり HP 上で示していない。ダンスができるとか。展示物はできるというのは大体分かるが、何がどこまでできるかというのはあまり載っていない。もちろんその中で利用規約を見るとざっくりと書かれているものはあるが、そうではなくて、もう少し、この部屋はこういう風に使います、ここまではできますけど、これは禁止ですとか、そういうものをしっかり書いた方がユーザーとしては使いやすいと思う。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		各施設でどういうものとしてどう使う、使ってほしいかというのを例を出すというのでも良い。禁止とかはしない方向で、まずはこういうことは使えますという形で書いた方が良いでしょう。
	北原副委員長	おおふなぼーとのHPを見ると、利用案内のところにしっかりと、「お申し込みは「大船渡市公共施設予約システム(外部サイト)」から、または、メールかお電話にてお問合せください。」と書いている。 電話で予約しても何の問題もない。来た時に次回から、ウェブでやりたいというような人には教えてあげれば良い。
	柴山委員	この後の議題にも出てくると思うが、1回公共施設予約システムの利用状況のところ、一般の人たちがどういう風に認識してるのかというのをアンケートして周知度を上げるとか、そういうような形でアンケートを行えば良いと思う。
	臂委員長	予約システム自体は先着順ということによろしいか。 おおふなぼーとを紙での申請しかなかった時は、申請をお断りしたりとか調整をしたりとか、そういうのをやられたりしているか。
	観光物産協会 吉田主事	先に予約が入っている場合は、申請書を持ってきたとしてもお断りしていた。
	臂委員長	そうすると、例えば、そこの展示室を、この期間使いますと予約して、また間髪おかずに使いますということがルール上でできてしまうと思う。
	おはなしころりん 江刺理事長	津波伝承会さんが借りていて、それ以外のところは空かすわけにもいけないので、私どもおはなしころりんが抑えていた。その期間にできることを、展示物で色々やっているが、もし、そこにこういうのをやりたいという話が来たならば、うちの方はその機会を譲るということで話はしていた。なるべく外部の方に使っていただき、それ以外のところをうちが何かやるという風に、そこは臨機応変に、申し込みがあった時には話し合っていた。
	臂委員長	そうすると、例えば予約システムに切り替った後は、基本的には×になっているので、そういうニーズが拾えなくなっている。 そこを例えば、「展示のとこだけはお問い合わせください」にするとか、そういう形にしておく必要があると思う。 今ちょうど見てて、展示室だけずっと×なので、なんでなんだろうと思った。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	公共予約システムの○×の表の部分に文言を入れることは難しいのか。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	土地利用課	おそらく難しい。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	そこに融通きかせますよと書いてあればベストだと思う。 もちろんおおふなぼーとの HP とかそういったところには記載はするが、1 番効果的なところに記載できれば良いと思う。無理だとは思いますが、確認してもらいたい。
	土地利用課	承知した。
	臂委員長	ほかはよろしいか。
	おはなしころりん 江刺理事長	2 点。紙申請の時と今で、作業を進めるにあたって変化した部分がある。紙申請の場合、窓口に提出した後はその場で即支払いがなされる。支払いによって予約は確定となる。ウェブ申請では、仮予約という形になって、当日支払うまで確定じゃないという状況が発生している。仮予約がすごく多くなった。今のところ、それでトラブルは起こってはいないが、その部分が変わったなど感じている。 あともう 1 つ、前にアドバイザリーボードで出た話題。もし災害が発生したならば、来館者は避難場所を把握しているのか、把握していないならどうやって知らせたらいいかという話になった。使用許可申請用紙にチェック項目を作り、受付で申請した時に、「大船渡保育園に逃げるんです」と説明し、それを聞いたらチェックを入れるというのを付け足したと思う。この場所は浸水区域であるから必要である。ウェブ申請になると対面での説明がないので、何か他に変わるものを考えなくちゃいけないのかなと思った。
	臂委員長	今までは事前に周知ができていたということか。
	おはなしころりん 江刺理事長	申請用紙の中に説明を聞いたかというところがあったので、説明をしていた。
	臂委員長	口頭で、対面で説明するほど効果があることはない。予約してくれた人に対してメールでなどだと、読み飛ばされてしまう可能性もある。
	おはなしころりん 江刺理事長	お支払い時は対面するので、お支払い時にお話するか、何かないか。
	臂委員長	決済までオンラインでやろうと思えばできてしまう。
	北原副委員長	それか使いに来た時に、予約の時にになって受付に来るはずである。その時に、受付の人がこうなっておりますけど、と説明するしかないのではないか。そこでしか止められない。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	臂委員長	管理側のそういうリストに説明済みかどうかをチェックできるようなものを1個用意しておくべきである。 キャンセル料は、当日もしキャンセルをしても費用を払わなくていい仕組みなのか。
	観光物産協会 吉田主事	キャンセル料は発生する。当日だと全額支払いで、2日前であれば半額で返金もしくは入金してもらっている。
	臂委員長	キャンセルの状況は、この施設であれば把握できるのか。キャンセルはどのくらいの割合で出ているのか。
	観光物産協会 吉田主事	今のところシステム上でやっててあまりない。1個キャンセルになっても別の日に移しますというのが出てくる。 夜のキャンセルだけが分からない。17時半以降に電話を留守電にしまうため、それ以降にキャンセルなので行けませんというような連絡は何も受け取れないので、そうするとドタキャンのような形で、当日来ませんというのはたまにあるので、そこは考えものだなと思う。
	臂委員長	当日決済するつもりでいる方がキャンセルした場合のキャンセル料の徴収というのはどうなっているのか。
	観光物産協会 吉田主事	当日はできないので、後日連絡してという形になっている。
	臂委員長	料金徴収のタスクを施設がやるのはしんどい。全体管理のシステムなので、督促とかを施設側でしなければいけないのは、今までのケースとしてはないのだろうが、想定されるケースとしてあるものである。 市の方でそのあたりはルール化しているのか。
	土地利用課	特にしていない。確認する。
	柴山委員	あと今、利用登録をしてみた。その時の利用登録画面でおおふなぽーとと下の方に出てきたが、それとシステムがマッチングしていない。 あと、登録の受付をしたら審査されるようだ。審査されて、そこから利用可能になるが、この登録はかなり複雑である。複雑というか、選択項目がわけが分からないというのが少しあるので、県外、市外の方からすると使いづらい。
	臂委員長	課題については、今日はお預かりいただいて、後日結果を報告していただいてよろしいか。あとはよろしいか。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		では次に、②のアンケート調査について、観光物産協会からお願いする。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<アンケートの調査項目について説明。> ※資料 2 アンケートの項目数が多いという意見を何回かいただいていた。その中で項目を減らせないかということで土地利用課にも相談していた。実際に残すものはロードマップにある評価シートの最終目標に関わるものを残して、先ほど柴山先生からもお話があった、システムに対する認知度やご意見をいただくような構造で項目を減らせないかご意見をいただきたい。今年度で指定管理の一区切りとなるので、募集要項がかかる前にアンケートの集計、それから結果報告を出したいと考えている。できれば 7 月後半から 8 月頭にかけて始めて、1 か月ぐらいのスパンで実施したいと考えていた。 内容について協議したいというところで説明を終わらせていただく。
	臂委員長	基本的には一般利用者と貸館で借りる人というのは分けずにいるのか。 例えばこの満足度の中で言うと、備品や設備に対する評価は、利用する側としての印象と、いち参加者としての評価は違ってくる。 観光物産協会さんの的には、水色の部分が、アンケートを取らなくてもいいんじゃないかというものか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	優先順位をつければというところではだが、ベースとして同じものをずっと進めていった上で満足度をカウントしたいというのであれば、このままいくべきだとも思っている。
	臂委員長	オンラインでの回答はできないのか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	やっていない。
	臂委員長	たしかに項目数が多くて、答えるのが少し手間がかかるようになっていて、回答しない人が増えるよりは、項目が整理されて答えやすい仕様の方が良いという部分と、実際に少し簡略化したアンケートで、全てこちらとして伝えたい内容が伝えられるかだと思う。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	今までの説明のとおり、無回答も結構ある。項目によってはもちろんそうだと思うが、項目数が多いというのも理由としてあるのかなというのを感じていたので意見を伺いたい。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	柴山委員	減らせるものは減らせたら良いと思うが、「観光パンフレット等の掲示物は見やすいですか」というのはなくても、これはあまり影響ないと思う。 6 番目は、意図的にわざと書いているので、そこは残さないと問題がある。 7 番目の、「おおふなぼーとで行われるイベント等の情報をどのように収集していますか」というものに関しては、あってもなくても良いかなと思う。 8 番と 9 番は必要で、10 番と 11 番で同じようなことを聞いているので、自由にお書きくださいというような形にするのが良い。 あと下の年齢、お住まい、利用目的は必要だと思う。削るとしたら 5 番と 11 番だと思う。
	北原副委員長	どういう風なものをみんな欲しがっているかを把握するために、選択肢をいくつか書いておいた方が良い。今は特定の人しか書かないものになっている。すべて具体的に書かせると、ここで嫌になっちゃう人たちがいそうな気がする。
	臂委員長	アンケートを実際していて、例えば今みたいな自由記述で書くところは、集計する時も自由記述を丸うつししなければいけない。例えば集計の手間を考えたときに、意見としてはすごく有用であるというのはあると思うが、使い方としては、何か属性とクロス集計したりという形で、数でおさえるところと、記術式で求めるところは、性質として異なると思う。数としておさえて、その運営に対する 1 つの概念的な、定量的な評価としておさえたいときと、それこそ今みたいな具体的な内容とかは、アンケートを取ってもいい気がするが、ころりんさんで聞いている利用者の声のところでも把握できるような話なのかなと思う。 たしかに記述を減らして、書きたい人は自由記述に書いてもらえば良い。書きたい人は一定数いると思うので、書いてもらうようにしてアンケートは選択肢だけにしてしまっというのはやり方としてはある。
	北原副委員長	「求めるものは何ですか」と 6 番で、いくつか選択肢を入れておいて、選択肢に書いていないものを書きたいときはその人が書けば良い。 おそらく選ばせる書き方がとても大事である。例えば生徒に居場所という話をしても、「居場所が欲しい」というのは色々あり、何かお話ができる場所が欲しいのかもしれないし、全部やれば良いけどそれは難しいので、こっちが思っている以上に居場所は何かとい

次 第	担 当	発 言 内 容 等
		うことを考えていないかもしれないので、反応をみて、次に生かせば良い。 今の段階で聞きたいことと、その結果を踏まえて、具体的に聞きたいことを聞くみたいなことをするとよい。戦略的にやるべき。
	土地利用課長	先生方がおっしゃる通りである。毎回同じような内容でということあるのかもしれないが、施設を使う人が変わってるわけだから、やはりそこは要望としてそのまま情報収集する必要があると思う。
	臂委員長	ほかはよろしいか。次に、③について、指定管理者から資料の説明をお願いする。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	<指定管理者のロードマップについて説明。> ※資料 3
	臂委員長	観光物産協会の方で、確定的に進めなければいけないなもの、特に、ここまでの指定管理のおさらいで、ここを重点的にやればというのがあればお話を伺いたい。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	全体的に計画はクリアしなければならないものだとは思っているが、アンケートでお客様がどう感じているかは、先ほどもおっしゃられたが回答する方は一致はしてない。毎年定期的に 80 パーセントとか一応ラインを設けて、そのラインをクリアできているかどうかというところは重視してるし、こちらが努力次第でクリアできる部分、情報発信とか、そういうものについては力を入れているところである。
	臂委員長	前回のアドバイザリーボードでも伺ったが、これはすでにクリアできそうなものとか、少しハードルが高そうなもの等を整理した上で、やれるものはもうさくっとやってしまうみたいな感じか。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	増やしたから OK ではなくて、ここには書いていないが、例えば情報発信発信数のラインをクリアしたとしても更新頻度を高めるとか、そういったものももちろんやっているし、防災訓練についても、関係団体、この辺りの方々にも前回ご協力いただいたが防火訓練も含めた上で次回のお声がけもしたいと思う。クリアしたから良いではなくて、その先の高みを目指してやっていくというふうに取り組んでいる。
	臂委員長	前回のアドバイザリーボードで指摘があって、このロードマップで特にアクションをして行ったことというのがこの半年間であると思うが、それはどのあたりなのか。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	観光物産協会 佐藤事務局次長	先ほどお話をさせていただいた、先日程行った、防火訓練防災訓練の取り組み方とか、あとは、何度も言っているが情報発信の質と量を向上するように職員には頑張ってもらっている。大きな変化というところはないが、こまごまと作業進めている。あとは、多方面との連携強化を計るというのは、多面事業所と大量な事業を進めているし、事業も新しく立ち上げて進めているし、少しずつではあるが進めている。
	臂委員長	その辺りが、観光物産協会さんの、大船渡の観光を推進する組織としての役割と、おおふなぽーとの指定管理者としての役割を、ある種掛け合わせで、相乗効果として発揮できると思う。
	柴山委員	最後のページのところ、おはなしころりんさんのところで、情報発信数が 158 回で、右肩上がり施設の利用促進がなされているいうところはあるが、どういった展開になるか。発信していけばそれなりに利用促進が進まれるように結果からみると思う。
	おはなしころりん 江刺理事長	イベントや教室をやる度に発信をしていた。発信数はかなり稼いでいる。 Facebook とホームページと Instagram、昨年度から Instagram を投入していて、若い世代にも届くように発信は努力をしている。
	柴山委員	実際に、発信回数は上限がない。1 日何回かやれば、700 回、600 回もできることだが、いわゆる事業でやっていて、実際にどのあたりがいいところだという目標値はあるか。
	おはなしころりん 江刺理事長	目標値、数値は定めていない。何か見つけてはアップするというのを日々スタッフが努力している。
	柴山委員	認知度を上げるためには回数をもう少し上げると良いと思うので、200 回とか、365 日毎日上げれば 1 番いいと思うが、ただ発信するじゃなくて質を高めていって欲しい。 そのほかはパーセンテージが上がっていないものが多いので、それは細かいところを、数値化だけでなく、これで満足せず、しっかり考えていって欲しい。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	更新回数を多くすれば良いという問題ではないが、前回のアドバイザリーボードで、この 365 日ある中で、180 ぐらい設定するというお話をいただいていたので、前年度 153 回をクリアして、180 回以上を目指して更新するようにはした上で、ホームページの閲覧者数がどう変わっていくかっていうところを見ていきたい。

次 第	担 当	発 言 内 容 等
	臂委員長	Google アナリティクスとか解析の何かは入れているのか。 柴山先生が先ほどおっしゃったようなことで、どのくらい質という意味だと、滞在時間や、どの程度閲覧してるのかというところである程度計れると思う。今後、それを有用な成果なのであるっていうことを示す意味でも、例えば、柴山先生から、ここはここに何分滞在しているからこういう発信の効果があるというのをご助言いただくのも良い。 1 か月単位とか、例えば、地震が多かった月と少なかった月の比較とか見られれば良い。 本日の催しと貸館の状況を毎日手作業で行っているのはすごい手間だなと思う。見れるページが、お知らせから、この単独の CMS で編集したページだけで、すごいもったいないなと思って、自動でこういう整理をするやり方もきっとあるし、あるいは、せっかく手作業で作ってるので、これが、SNS にも展開されているとか、複数の展開先があれば、この情報を知りたい人っていうのは確実にいるので、欲しい人が情報として届くようにするためには、まだまだやりがいがあると思う。
	観光物産協会 佐藤事務局次長	目標値だけだともったいないので、少し我々も SNS とかを勉強しながらやっていきたいと思う。
	臂委員長	量で評価されることで、質をどう高めていくかが次の展開としてあると思うので、よろしくお願いします。
3 議 事(2) 【その他】	臂委員長	以上で、(1)が終わりまして、(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がもしあればお願いします。 ないようなので、ここで議事を閉じさせていただく。
4 そ の 他	事務局	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。 今後については、1月頃（1月14日予定）に今回の意見を反映させた資料を照会するのでよろしくお願いしたい。
5 閉 会	事務局	そのほか何かないか。 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。 委員の皆様、大変ありがとうございました。