

鶴岡市国際化推進プラン(案)に対する意見公募の結果

1 概要

(1) 募集期間

令和5年12月8日（金）～令和5年12月26日（火）まで

(2) 意見提出者

8名（意見総数 30件）

2 いただいたご意見への対応状況

分類	対応状況	意見数
賛同	素案に対して同趣旨の意見、賛同いただいたもの	2件
修正	ご意見の趣旨を参考にして案を修正したもの	2件
参考	今後の施策や事業実施にあたり参考とさせていただくもの	26件
合計		28件

3 意見とそれに対する市の考え方

- ご意見の内容により分類して掲載しております。
- ご意見について一部要約等を行っている場合があります。

(1) 案に対して同趣旨及び賛同いただいたもの

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
1	<p>基本目標2「地域活性化とグローバル社会への対応」(1)多様な国際交流の促進(P12) UCCN（ユネスコ創造都市ネットワーク）を活用した食・食文化に目を向けて、連動させることで課題を解決しようとした点が非常に素晴らしいと感じた。</p> <p>鶴岡に仕事で来ている方々からも母国の食文化をもっと体験できる機会を作ってもらい、それがもともとあった鶴岡の食文化とも掛け合わされながら、新たな食の魅力も生まれる可能性があり、そういった部分においても積極的にトライしていくべきだ。</p>	賛同	ご意見については、本プランへ対するご期待と捉え、食・食文化を活用したまちづくりとして、本市の食文化の体験に加え、国外の食文化も体験できる機会の創出に努めてまいります。
2	<p>4 庁内連携の体制 (P14) 今回、鶴岡市国際化推進の主体が「食文化創造都市推進課」ということで、大変なお仕事をお引き受けくださり、ありがたく思うと同時に、このような名称の課に仕事を丸投げされるならば、目標の3つはなかなか到達が難しいように思います。地域を統括する部署との連携がどうしても必要でしょう。国際村のお仕事をお引き受けくださる推進課の方々には敬意を表するとともに、後方支援的立ち位置からも、推進課のみの課題とせず、全ての課、市を巻き込んだ取り組みになるよう、上の方をお願いしたいと思います。</p>	賛同	プランの推進体制については、プランV-4「庁内連携の体制」に記載のとおり、国際化推進担当部局と関係部局等が横断的に連絡調整を行うこととしており、部署横断の取組が図られるよう努めてまいります。

(2) ご意見を参考にプラン案を修正したもの

①基本目標1「多文化共生のまちづくり」に関する意見 (P11)

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
3	<p>(2) 暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 技能実習生、サイエンスパークの研究職、留学生などの生活環境は、地元の人との交流なしに完結するようです。国際村に來れないほど忙しい方も見受けられます。それらの人々は、地元の人と交流したいけれど「生活上交流する必要がない」「機会もない」ということのようなのです。</p> <p>今回の「プラン」もその状況が反映されているように思います。基本的に地元で暮らす外国籍の方には、「災害」や「困難」が生じた時、どう外国籍の方を助けるか？または、観光産業を外国語話者の方にどう広げるか？のほぼ2点に集約されているように思います。</p> <p>やさしい日本語は、実は難しいです。日本人には、外国文化と対比した日本語の難しさがわかりにくいので、何がやさしいかは、ある程度勉強しなくてはわかりません。なぜ、勉強するのか？プランからは、「いざというときに助けるため」というイメージしか湧いてきません。普段の生活の中に、外国籍の方を入れて考えられたプランではないように思うのです。</p> <p>個人的意見を書かせて貰えば、町内会や、コミュニティ、それから祭りや行事、地域活動に外国籍の方を混ぜ込む方策が取れないものだろうか、と思うのです。買い物など暮らしを進める上での助け合い(各企業の取り組みの努力)もあつたら良いと思います。</p>	修正	<p>プランには、災害対応等の外国人住民に対する支援とともに、P12の2(1)「多様な国際交流の促進」として、外国人住民と地域住民との交流の機会の創出について方向性を示しております。</p> <p>ご意見を参考に、P11の1(2)「暮らしやすさを実感できる生活環境の充実」の部分に、外国人住民が地域活動等に参加しやすい環境づくりについて取り組むことを追記します。</p>
4	<p>(2) 暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 多文化共生と一言でいうのは簡単ですが、法令順守意識が低い国があるのは事実です。そのような国の人たちが同じ意識のまま日本の社会に入ってくれば、犯罪や問題行動が増えることが懸念されます。そこで、鶴岡市に長期滞在する外国籍の方には鶴岡の文化やマナーを紹介し、地元の人と関わるプログラムを導入していただきたいです。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会の仕組みと役割、 ・ゴミ出しのルール、 ・災害時の避難場所、 ・学区という区分けがあり行政区域の基本となっていること、 ・交番の役割と場所、 ・落とし物を拾ったらどうするか <p>などなど挙げればキリがありませんが、合法的に入学、滞在している外国籍の方が地元の人と同じように暮らしやすい社会にするためにもこのようなプログラムは是非実施し、鶴岡市民の一員であることを自覚できるようにしていただきたいです。</p>	修正	<p>外国人住民が日常生活及び社会生活を円滑に営むためには、日本人側が外国人の文化を理解すると同時に、外国人住民も日本の文化やマナーを理解することが大切だと考えます。</p> <p>ご意見を参考に、P11の1(2)「暮らしやすさを実感できる生活環境の充実」の部分に、外国人住民が地域活動等に参加しやすい環境づくりについて取り組むことを追記します。</p>

(3) プラン案の策定に対して参考とさせていただいたもの

① 推進プラン全体に関する意見

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
5	この推進プランについても、翻訳をし、外国人の方々からもご意見を聴取することが必要ではないでしょうか。	参考	プランについては、外国人住民アンケートやワークショップの実施など外国人の意見を伺いながら策定しておりますが、プランの多言語化については、ご意見のとおりと考えます。 今後、多言語版に取り組み、外国人にも分かりやすくプランの内容を周知するとともに、意見をいただけるように努めてまいります。

② 基本目標1「多文化共生のまちづくり」に関する意見 (P11)

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
6	(2) 暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 (基本目標3外国人観光客の受入推進にも関連) 滞在環境を整備する中で、シェアサイクル(電動自転車、電動キックボード)などの導入を積極的に進めることで、外国人が夜間や休日でも、自由に移動できる手段が提供できる。これらの施策は、観光客だけでなく、市内に住む外国人の生活にもプラスの影響を与え、地域の国際化に貢献すると考える。観光施策と連動しながら早期に実現するべきである。	参考	シェアサイクルは、生活や観光での短距離移動手段として環境にもやさしい取組であり、観光客向けには、駅前の観光案内所において「つるおかレンタサイクル」として無料貸し出しを行っております。しかしその一方で、維持管理や冬季間の利用について、課題もあると認識しております。 ご意見は、今後の観光施策及び公共交通施策の参考にさせていただきます。
7	(2) 暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 (基本目標3外国人観光客の受入推進にも関連) 雪道の運転がとても大変。外国から鶴岡に引っ越してきたが、雪の日は運転が不安であるため外に出れない。タクシーを使おうにも、タクシー会社や運転手が英語ができないため利用できない。タクシー配車アプリのように、会話せずともタクシーを利用できる仕組みがあると助かる。	参考	鶴岡市内の一部タクシー事業者で配車アプリ導入に向けた動きがありますが、利用者層が首都圏等とは状況が異なることやランニングコスト等、解決すべきハードルがあると考えております。 一方で、インバウンド旅行客受け入れに前向きなタクシー事業者もあることから、多言語化に関する国土交通省の支援メニューを各事業者に紹介するなど、後押ししたいと考えております。 言葉の壁がなく、円滑なコミュニケーションが図られるよう、いただいたご意見を関係機関と共有するとともに、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
8	(2) 暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 庄内在住外国人の生の意見(切実な悩み)を聞いた場合、意見を提出できる仕組みが欲しいです。	参考	出羽庄内国際村では、外国人住民の生活相談をはじめ、地域や企業から外国人に関する各種相談に応じており、市政に関わる内容については、都度共有をしています。また、市のホームページからもご意見をいただくことが可能となっています。これらの仕組みや制度について周知に努めてまいります。
9	(3) 外国人材の受入れ支援の充実 鶴岡に留学する外国人の中には、高い専門性を持ち、庄内や日本での就労を熱望しても雇用されずに帰国せざるを得ない話しを耳にする。ほとんどの求人がビジネスレベルの日本語を要求しており、留学生の雇用が進まない背景に雇用者側の外国語力不足も一因だと考えられる。 日本で就労資格を持ち、かつ優秀な外国人材が鶴岡で働くための支援が必要だと考えている。 【外国人留学生支援プログラム】 ・日本語学習の機会の拡充 (日本語教室へのシャトルバス 運行、山形大学 農学部キャンパスでの日本語教室出張クラス等) ・地元企業への就業サポートや外国語研修の提供 ・留学生への起業支援の実施	参考	留学生に限らず、日本語のスキルをあげたいと考える外国人住民がいることを認識しております。本プランでは、1 (1) 「やさしい日本語を含む多言語支援の充実」を方向性として、外国人住民の日本語習得や1 (3) 「外国人材の受入支援の充実」として関係機関との連携を進めることとしています。 いただいたご提案は、外国人材の受入の充実に向けた施策に反映してまいります。 なお、出羽庄内国際村では、移動が困難な受講者を対象に、総合保健福祉センター「にこふる」や鶴岡第三コミュニティ防災センターを会場に日本語教室を開催しています。
10	(3) 外国人材の受入れ支援の充実 日本で働きたいが、外国人(主に英語を使用)が働ける会社を探すのがとても大変。アプリやサイトで、「外国人」や「英語のみOK」としている会社がすぐに分かったと助かる。	参考	外国人の就労機会の確保を進める上で、アプリやWebサイトでの情報提供は有効な手段だと考えます。ご意見を参考に、ハローワークをはじめとした関係機関等と連携・協力するとともに、企業側のニーズも伺いながら、今後の就労施策を進めてまいります。

③基本目標2「地域活性化とグローバル社会への対応」に関する意見 (P12)

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
11	(1) 多様な国際交流の促進 (基本目標3外国人観光客の受入推進にも関連) 鶴岡市では、子供向け地元食イベント「サステイナ鶴岡」や庄内を訪問した海外シェフの小規模イベントが開催されている。また、鶴岡駅前Foodeverには、ユネスコ食文化創造都市の料理写真が展示されている。一方で、ユネスコ食文化創造都市の料理人や料理が集まり、市民がユネスコ食文化創造都市の料理を直接楽しめるようなイベントは実施されていない認識。 【国際食文化フェスティバルの開催】 定期的に食文化イベントを実施する。 ユネスコ食文化創造都市の料理人が庄内の食材を用いた料理コンテストに挑戦し、各国料理を屋台で提供する。評価が高かった料理人や料理には表彰式を実施する。	参考	ユネスコ創造都市ネットワークの特性を生かし、様々な国の食・食文化とふれ合う機会を創出することは、市民の国際理解の深化と国際化社会を担う人づくりにつながるのと同時に、国際交流の促進やインバウンド誘客にもつながるものと考えます。 いただいたご意見を参考に、今後の施策に反映してまいります。

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
12	<p>(1) 多様な国際交流の促進 子ども達も、地域の中で様々な文化の交流（ときには衝突）の中で育ってこそ、多様性や国際性を身につけられると思います。国際村は、国際村自体の企画もそうですが、地域コミュニティ、地域の中小企業（特に生活に根ざした客商売の方達）を巻き込んだ企画ができるといいと思います。</p> <p>横浜市緑区に、知り合いがいるのですが、緑区には多くのインド籍の方が住んでおり、これらの方々も、地域のために何かしたいと思っていた、住民と一緒に草むしりなどもやってみたい、というリーダー格の方がおり、実現したそうです。もちろん、文化交流的な行事も行っていますが、地域に「顔見知り」を増やしてこそ、文化交流にも弾みがつくように思います。</p>	参考	<p>これまでも出羽庄内国際村では、学校、事業所、コミュニティ組織等と連携した事業を行ってきました。</p> <p>ワールドバザールでは、外国人や地域住民などを巻き込む形で実行委員会を組織して運営を続けてきました。また、地域の運動会や懇親会に「国際村チーム」として参加するなどの事業も行っております。今後も引き続き、地域社会と交わり「顔見知り」が増えるよう取り組んでまいります。</p>
13	<p>(1) 多様な国際交流の促進 滞在している外国人が母国の料理を気軽に食べられる、市民も味わえる、そういった場所を中心市街地に生み出すことで、市街地の活性化、国際化、食の魅力の幅が広がることに繋がるのではないかと検討していただきたい。</p>	参考	<p>ご意見のとおり、食を通じた海外文化の紹介や交流は、まちなかの賑わいを創り出すとともに国際交流の促進に繋がるものです。中心市街地における創業や新規出店を支援する制度を活用いただき、外国料理の飲食店を新規に出店された事例もありますので、引き続き、食や国際交流を通じた中心市街地の活性化に努めてまいります。</p>
14	<p>(2) 国際化社会を担う人づくり 仕事の多様化と所得格差の拡大に伴い、海外大学への進学やグローバルな活躍を目指す日本人が増加している。しかし、庄内地域では海外大学進学に必要な情報が不足しているためか、多くの生徒が国内大学への進学に留まっていると聞く。加えて、海外大学進学には一般的に高い費用がかかるため、金銭的な制約も進学の障害となっている。</p> <p>【海外留学支援の推進】 高校生向けの海外留学支援プログラムを提供する。このプログラムでは奨学金の提供や留学先の選定支援を行い、卒業後には鶴岡市への知識還元を促す。奨学金は現行の「つるおかエール」を海外大学版に拡張し、支援金額上限の引き上げを検討する。</p>	参考	<p>本市の奨学金返済支援制度(つるおかエール)は、県の奨学金返済支援制度へ市が独自で上乘せ支援をするスキームであり、県に準拠した制度設計となっております。</p> <p>つるおかエール奨学金返済支援制度は令和3年度に開始したものであり、まずは現制度を軌道に乗せていくよう努めているところですが、いただいたご意見も含め、今後、制度の拡充等について、県と連携し検討してまいります。</p>

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
15	<p>(2) 国際化社会を担う人づくり 現在の日本の学校での英語教育は実践的ではなく、EFエデュケーション・ファーストの2023年調査で113か国中87位と低い評価を受けている。ネイティブスピーカー講師がいるものの、活用は限られており、実際の授業回数はかなり少ないと聞いている。</p> <p>英語力はいまや将来の転職や昇進、ビジネス展開に必要なスキルとなっており、実用的な英語学習が求められている。</p> <p>【グローバル教育の推進】 学校の英語授業では、ネイティブスピーカー講師による授業を推進し、文法中心から、楽しむことを重視した会話中心の教育へ転換する。</p>	参考	<p>鶴岡市では、6人のALT（外国語指導助手）を雇用し、市内の小・中学校へ派遣しています。</p> <p>ご指摘のとおり、文法中心の学習からの脱却が求められています。学習指導要領が示すとおり、コミュニケーションを行う目的や場面、状況などに応じて自分の考えや気持ちなどを伝え合うことができるよう、さらにALTの活用を工夫しながら、小・中学校ともに授業づくりに努めてまいります。</p>
16	<p>(2) 国際化社会を担う人づくり たしか出羽国際村がオープンする時、海外の言語で書かれた絵本のコレクションを要望したことがあります。</p> <p>実現はしなかったものの、その後、毎年開かれる国際村のイベントで、山大農学部留学している家族の子どもを前に、英訳の紙芝居を披露したことがあります。楽しんでもらいました。コロナ禍の中、ズームを使った、紙芝居の海外交流が行われるなど、日本の文化である紙芝居の国際化も進んでいます。最近、原書版絵本が書店の店頭にも並び、図書館にも原書版絵本の専門館が出来てきました。長野県麻積村のおみ図書館にも、原書版絵本のコーナーがあり話題となっています。</p> <p>国際化推進プランの中に、「小中学校における国際理解教育の実施」がありながら、原書版のライブラリーがないのは少し残念な気がします。これからは、外国人留学生や外国人労働者の居住も増えることが予想され、子どもも一緒に世帯が増えることも予想され、幼児教育における国際理解や国際交流の機会として、ぜひとも原書版絵本や、英訳紙芝居のライブラリーがあってもしかるべきかと考えます。</p>	参考	<p>ご意見のとおり、原書版の絵本や英訳紙芝居をきっかけとして、大人も子供も楽しみながら国際交流や国際理解を進めることが出来ると考えます。</p> <p>現在、市立図書館には、約750冊の外国語の書籍があり、そのうちの約600冊は、児童書です。団体貸出によって学校で利用されなど、様々な方に利用されておりますが、今後も、その活用について検討し取組を進めてまいります。</p> <p>いただいたご意見を参考に、幼児教育における国際理解の在り方について検討を進め、今後の施策に反映してまいります。</p>

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
17	<p>(2) 国際化社会を担う人づくり 現在のプランにおいて国際化社会を担う人づくりの対象は小中学生など若者が中心です。講座の開催も必要ですが、鶴岡の方々是比较的内向的な方が多いような印象であるため、こと国際施策に関しては自治体やDMOが積極的に市民を巻き込んでいく必要があると感じます。また、若い人たち(10代後半から20代)の転出者が多いことは鶴岡での就職先に限りがあっても課題として認識されています。小中学校で祖継学を学び、一人ひとりの生まれつきの個性に応じてその才能を伸ばすことを基本にしながら、知識を詰め込むことではなく、自ら考え学ぶ意識を高めることという考え方はグローバルに精通する考え方でありまさに国際的な人材育成と通づるものです。そういった若者を巻き込んだ施策の一つとして本格的な国際化事業のなかで以下のような取り組みを検討するのはどうでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 観光を担う人材の育成：庄内コーポレーションやヤマガタデザインなどと共同で庄内観光人材育成講座を開設する。(民と連携) ・ 大学等と連携した観光教育の実施：公益大や山形大、慶應大のなかで観光ゼミを複数発足させる(学官連携) ・ つるおかボランティアリーダーの育成：現在は駅前の案内所のみで活動しているボランティアの規模を増やし、電車が到着した際に駅での案内をするなど日常的に来鶴者へ対応のできるボランティアやリーダーの育成 	参考	<p>ご意見のとおり、企業や高等教育機関などと連携し、外国人観光客が快適に過ごせ、何度でも訪れたいと思う環境を整備することが必要と認識しています。本プランでは、3(3)外国人観光客の受入れ環境の充実として、外国語観光ガイドの育成・充実を取組例として記載しております。</p> <p>ご意見を参考に、観光人材育成、来鶴者のサポートをするボランティアの養成について、取り組みを進めてまいります。</p>
18	<p>(3) 国際交流環境等の充実(基本目標3外国人観光客の受入れ推進にも関連) 外国人たちの情報源は日本人以上にスマホやインターネット、そしてロコミによるものです。庄内ではイベントや今何が行われているかの情報が乏しいため、もったいないと思っています。プランのなかでもICTを活用した取り組み例や施策がありました。自治体だけで実施していくには限界があると思います。すでに鶴岡に住んでいる外国人たちに協力してもらったり、デジタルネイティブの子供たちを巻き込んだりして現在日本語しかない情報を全て英語にする活動をしたいです。NPOのような市民団体を立ち上げ、自治体と連携するのも一つです。また、飲食店など小売店の英語対応は難しいかもしれませんが、せめて英語でのHPがあれば外国人観光客たちも情報が得られるという利点があります。ChatGPTなどで今は簡単に英語の案内も作れるので、自治体がサポートしながら根気強く多言語対応とオンライン情報の強化を進めていただけたらありがたいです。</p>	参考	<p>各種の多言語化をするにあたり、既に多くの外国人住民に、英語に限らず多言語の翻訳、通訳等に協力をいただいているところであります。</p> <p>ご意見のとおり、ICTが進展する社会においては、デジタルネイティブ世代に参画いただくことや外国人住民に協力いただくことは重要であると認識しています。いただいたご意見を参考に、多言語対応とオンライン情報の強化に努めてまいります。</p>

④基本目標3「外国人観光客の受入推進」に関する意見（P13）

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
19	<p>人口減少に伴い税収が削減され続ける中で、増加するインバウンドや国際人口に対し十分な戦略をたてて投資していくことは難しいでしょう。</p> <p>そこで観光税または宿泊税を提案します。鶴岡市内の宿泊施設全てにおいて、（1泊ごとに）1人100円ずつを徴収する制度です。年間10万人の観光客が来れば1000万円の収入となる計算です。理想を言えば宿泊だけでなく、観光地でも外国人からはプラスアルファの料金を取ることも検討したい。（例えば、タイの寺院、イタリアの教会などでは「地元のひとは無料、観光客は500円」という制度を設けています）将来的に観光客が増えてごみの問題やオーバーツーリズム、騒音などの問題が出てきてから住民が我慢をしてまで受け入れるような事態になってからでは遅いと思います。先々を見越して地元住人の理解も得ながら国際化を進めるためには、観光客にも制度整備の負担を担ってもらう必要があると考えます。</p> <p>国も出入国ごとに1000円の入国税をとり始めました。東京都も宿泊税として一泊10,000円ごとに100円を徴収しています。鶴岡市はすでに観光やビジネス客も多く訪れている地でありながら、その観光客による消費は民間にのみ入る形になっています。これから100年単位で守られるべき城下町や出羽三山の伝統文化を存続させるためにも、持続可能な収入源を確保することが必要です。</p>	参考	<p>「観光税の導入」については、近年、大きな観光地を有する自治体で導入している例があり、観光インフラの整備や維持管理などにかかる経費の財源として有効活用できると認識しています。</p> <p>本市では「観光税の導入」についての検討までは進んでいない状況ですが、ご提案については、今後の観光政策と財政確保の参考とさせていただきます。</p>
20	<p>鶴岡に観光客として訪れる外国人のマーケティング調査やDestinationとしての分析は、すでに日本版DMOを取得した3年前に実施されているようですが、都市の魅力を継続的に発信し続けるための指標が必要です。魅力発信と認知度の向上のための施策を実行するにあたって、鶴岡や庄内へ呼び込みたい外国人観光客層を設定できると良いと思いました。</p> <p>例えば、仮説としては鶴岡は東京や大阪などとは違った日本の雰囲気味わえることから、日本ファンの外国人で日本への訪問が3回目以降の観光客が対象となり得ます（その仮説を検証するマーケティングをするのも一例）。外国人による建築ツアーも組まれているようなので、そういった訪問先の受け入れ状況を調査することも検討が可能です。</p> <p>また、ファムトリップなどを実施し外国人ツアー企画者やメディアの目線で鶴岡の魅力を分析してもらい、海外に発信してもらうといった戦略がまず必要に感じています。その事業の一環として、今施策としてあがっている【取組例】「①SNSを活用した情報発信の強化」、「②外国人向け体験コンテンツの充実」が入ってくるという理解です。</p> <p>今の3つの取り組みのもととなる観光振興プランを別で策定してはどうかというのがコメントの趣旨です。</p>	参考	<p>本市では、国際化推進プランと並行し、「中期観光戦略プラン」の策定も進めています。</p> <p>この中期観光戦略プランは、ポストコロナの観光振興に向け、インバウンド拡大を重点に、持続可能な観光地域づくりや観光消費額の拡大を目指すために、鶴岡市中期観光戦略プラン策定委員会を設置し検討を進めています。</p> <p>いただいたご意見を参考に、中期観光戦略プランの策定に取り組んでまいります。</p>

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
21	<p>(1) 鶴岡市の魅力発信による認知度の向上 和装ではしご酒や街ブラをコンテンツ化していくことで、食文化と日本の伝統文化が融合した古くて新しい体験が生み出されると感じている。市民側の動きを市としてもサポートし、既存のコンテンツが点で終わらず、一つのストーリーとして感じられるようにして欲しい。</p>	参考	<p>本プランでは、3(1) 鶴岡市の魅力発信による認知度の向上として、「外国人に向けた観光コンテンツの充実」に取り組むこととしています。ご意見を参考に、現在あるコンテンツを生かしながら拡充し、本市の認知度向上とインバウンド誘客を推進してまいります。</p>
22	<p>(1) 鶴岡市の魅力発信による認知度の向上 鶴岡市はインバウンドコンテンツの宝庫であるにも関わらず多言語での観光情報が一元化されておらず、また主要な観光地である出羽三山や3つの日本遺産のホームページも機械翻訳の不正確な英語であったり、何年も更新されていなかったりしています。日本語のホームページと同じ内容・同じ質の情報を、最低でも英語で表記できるよう、ホームページ多言語化への補助金を設けることを提案します。</p>	参考	<p>ご意見のとおり、市内の観光情報については、ホームページの多言語化が進んでいない状況にあり、本年度、市の観光情報を掲載している多言語版ホームページのリニューアルに取り組んでいるところです。 ご提案については、今後の観光施策の参考にさせていただきます。</p>
23	<p>(1) 鶴岡市の魅力発信による認知度の向上 SNSでの発信は各事業体で独自に多言語で行うには限界があります。そこで、来てくれた旅行者自身に口コミを書いてもらえるよう、Google Review、Trip Advisor、Yelpなどに観光地、ホテル、レストランなどの登録を促進することを提案します。それぞれのサイトの使い方や登録方法に関するセミナーなどを開催し、各事業体に自分で登録してもらうようにします。その上で、ホテルならチェックアウトの際に、レストランならお会計時に口コミを書いてもらい、その画面を見せてもらうと粗品をプレゼントするなど、工夫次第で発信がぐっと増える仕組み作りに入力して欲しいです。</p>	参考	<p>観光誘客プロモーションにおいて、SNSなどのデジタルマーケティングは重要なものと認識しております。また、ご意見のとおりSNSでの発信は自治体独自や各事業体で行うには、知識やマンパワーなどの面でも難しいと考えています。 いただいたご意見を参考に、SNSでの多言語発信にかかる先進事例も学びながら、本市の認知度向上につながる情報発信施策につなげてまいります。</p>
24	<p>(2) 広域観光連携の強化 鶴岡市としてのインバウンド促進の方向性が定まっておらず、DEGAM、庄内支庁、鶴岡市観光課、民間旅行会社などがそれぞればらばらに動いているように見受けられます。特にDEGAMはDMOであるにも関わらず、インバウンドの先導役にはなっていないとはとても思えません。DEGAMでインバウンド専門の人員を雇用し、効果的な多言語での発信と旅行商品のとりまとめなどを行えるように予算を増やすことを提案します。インバウンド促進には、来てくれる外国人向けのPRと、受け入れる側の観光業に携わる人たちの教育、地元住民の理解促進を同時進行で行うべきことです。この点を踏まえて、先述の組織の役割分担を明確にし、旗振り役が誰なのかをはっきりとさせていただきたいです。</p>	参考	<p>インバウンドの方向性については、現在、「鶴岡市中期観光戦略プラン」の策定に向けて策定委員会を設置し話し合いを進めており、この中で検討を重ね、関係団体と連携したインバウンド誘客を推進してまいります。また、DEGAM鶴岡ツーリングビューロー（以下、「DEGAM」という）には、インバウンドを担当する職員が在籍しており、外国人に向けた旅行商品の開発や提案、具体的な体験コンテンツに取り組んでいます。今後は、ご意見を参考にDEGAMの機能強化や役割の明確化を進め、戦略的な観光施策を展開してまいります。</p>

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
25	<p>(3) 外国人観光客の受入環境の充実 滞在されている外国人の所得向上のために、副業として、外国人ガイド、もしくは通訳になってもらうような施策もあると良いのではないか。また、民間のオンラインサービスなどもあり、そうしたものを市役所、病院、観光施設などでも活用できるような枠組みを考えていくべき。</p>	参考	<ul style="list-style-type: none"> 外国人の副業については、それぞれの在留資格や企業等の就労要件により活動が制限されていますので、それらへの対処法を検討することが必要となります。また、ガイドや通訳の依頼については、市内で働く観光ガイドや通訳の意見も伺いながら、施策への反映について検討を進めてまいります。 各種窓口対応での通訳・翻訳等については、既にあるオンラインサービスをはじめとするICTの活用を進めてまいります。
26	<p>(3) 外国人観光客の受入れ環境の充実 鶴岡市内の観光地では日本語のみの説明が多く、外国人観光客が直接理解できないケースがある。そのため、ガイド不在時には鶴岡の文化や歴史の理解が困難になる可能性がある。 【多言語案内プロジェクト】 鶴岡市の主要観光地や公共施設に多言語対応案内を設置する。具体的には以下のような対応が考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・QRコードを使ったスマートフォンでの多言語案内の導入（当件、カトリック鶴岡教会などは来年に向けて対応中） ・案内板に英語やふりがな（漢字に対して）を併記 ・観光地でもスマートフォンが使用できるよう無料WiFiを提供 	参考	鶴岡市の主要観光地や公共施設の多言語対応（QRコードの活用含む）、やさしい日本語の活用、無料WiFiの整備等、外国人が快適に過ごせるような環境整備に努めてまいります。

⑤「Vプランの推進体制」に関する意見（P14）

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
27	<p>1 連携・協働 国際化の方策についても常に改善したり、オープンイノベーションがはかれるように、いつでも誰でもどこでも参加できるようなプラットフォームの設置が必要ではないでしょうか。</p>	参考	国際化の推進については、市民、地域、国際交流団体など様々な方々と連携しながらの取り組みが必要と考えています。プラットフォーム設置の提案については、今後の施策の参考にさせていただきます。
28	<p>3 多様な人材の活用 外国人の関係人口について、鶴岡市民として、又、鶴岡に通う方々、一度鶴岡を訪れてファンになった方々を含め、メンバーシップ会員として登録していただき、情報提供、課題抽出、意見交換など、より頻繁、闊達におこなえるようにする事が必要ではないでしょうか。</p>	参考	ご意見のとおり、外国人に関連する関係人口の拡大は、新たな価値観の創造や地域の活性化にもつながる重要な要素と捉えています。ご意見は、今後の国際化推進に向けての参考とさせていただきますとともに、鶴岡に縁のある外国人の方々との継続的なつながりが持てるよう、ネットワークづくりに努めてまいります。

⑥その他の意見

No.	いただいたご意見	分類	ご意見に対する市の考え方
29	現在二つのマンションの建築が検討されていますが、城下町鶴岡におけるマンション建設は景観への悪影響を及ぼすだけでなく空き家問題をさらに深刻化させることになるように思っております。	参考	市では、良好な景観を形成するため、鶴岡市景観計画に基づき、大規模建築物等の景観に関する制限を設け、これまで形成されてきた都市構造や歴史的な街並みなどの多様な都市景観を保全し、自然景観とも調和した景観形成に努めています。 また、空き家対策につきましてもNPO法人等と連携しながら取り組みを進めてまいります。
30	カラスの糞害が至るところにおちているのも徒歩で移動している観光客、学生、外国人たちにとって大きなマイナスの影響となっていると思います。法律でカラスの駆除ができないことは認識していますが、何らかの施策を今のうちに取らなければカラスによる悪影響が長期間にわたる景観へのダメージにつながるように思います。	参考	カラスの糞害については、平成19年から「カラス対策プロジェクト会議」を発足し、継続して様々な対策を講じていますが、根本的な解決に至っておらず、本市としても対応に苦慮しております。 今後は、カラスの学術研究機関等との連携や他自治体の効果的な取り組みも参考にしながら更なる対策の強化を検討してまいります。

4 パブリックコメント提出意見による修正

No.	修正前	修正後
1	【P11基本目標 1 施策の方向】 (2)暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 外国人を含む多様な人々が安心して生活できるよう、医療、福祉、子育て、防災、住宅、地域コミュニティ等に関するサービスの提供や支援に取り組みます。	(2)暮らしやすさを実感できる生活環境の充実 外国人を含む多様な人々が安心して生活できるよう、医療、福祉、子育て、防災、住宅、地域コミュニティ等に関するサービスの提供に <u>取り組みます。また、外国人住民が各種事業や地域活動に参加しやすい環境づくりのほか、暮らしのルール理解促進に努めます。</u>