

講演録

講演録
05

講師

福島 文二郎 ふくしま ぶんじろう

— JSパートナー代表取締役 元東京デイズニールランド教育研修担当 —



世界が認める 東京デイズニールゾートのおもてなし 一流の人材を育てる法則

平成26年7月18日に開催した「第19回地方行政セミナー」の講演要旨を掲載いたします。

本日お話しさせていただくのは大きく2つ。1つは、デイズニールのCS（顧客満足・顧客満足度）向上の考え方について。皆様の場合は、このCを英語のCI（TIZEN、市民に換えて聞いていただければと思っています）。

2つ目は、「ホスピタリティ」について。「おもてなし」と訳す場合が多いです。ただ、デイズニールでは、意味を広げて「相手に対する主体的な思いやり」と考えます。「おもてなし」というと、目の前のお客様に限定されてしまうところがありますがそういうものではないだろう。

東京デイズニールランドが31周年を迎え、この間で一番ホスピタリティを感じたのは、東日本大震災です。3月11日、東京デイズニールゾートで一番怯えていた人は子供です。それを見た東京デイズニールランドのショップで働いているキャスト（従業員）は、とっさに1万円ぐらいのぬいぐるみをその子にあげたそうです。「これ、防災ずきん代わりに使って。頭の上に置いておくと安全だよ。」怯えている子供に対しての「おもてなし」ではなく、まさに「思いやり」が発揮されたのです。

オリエンタルランドの正社員は約

2千人、アルバイトが1万8千人。皆さんに接してくれているデイズニールのキャストは、ほぼ100%アルバイト。そして重要なのは、そのアルバイトの評価が高いです。今申し上げたような職員が多かったら、その組織自体が大変強い組織に成長するでしょうね。デイズニールではこのホスピタリティを発揮できる人材をたくさん育てていとお考えください。

今回は、皆様にとって、頭では十分わかってはいるけれど行動に移れない部下や後輩にはやらせたほうがいいということをお話しいたします。

デイズニールのCS向上の考え方は、

「小さな感動をたくさん創る」。例えば、「冬でも芝生が青い」といった小さな感動。それは朝早くにキャストが、枯れそうな芝を毎日植え替えているから。小さな感動を創るというのは、単純な、職場での挨拶や笑顔といった人としての最低限のマナーであったり、自分に与えられた仕事を果たす、そういった当たり前のことが当たり前にできるようになるということなんです。

小さな感動は、2つのものを大きく生み出します。1つは中長期的に安定したお金を生み出します。もう1つが予想外の感動。

東京デイズニールランドのレストラン





で、あるご夫婦がお子様ランチをご注文になったんです。対応していたキャストが周りを見渡してもお子さんは見当たらない。こう申し上げたそうです。「誠に申し訳ないんですが、お子様ランチ、8歳以下のお子様にかご提供してないんですが。」するとご夫婦が、「実は私たちは子供がいたんですが亡くなりました。生前誕生日になったら東京ディズニーランドで一緒にお祝いしようって約束していたんです。今日はその約束

を果たすために来ました。できたら3人で食事をしたいんですが……。」キャストはこう返したそうです。「大変失礼いたしました。お子様ランチご用意させていただきます。」その後、4人掛けのテーブルにご案内し直して、お子様用のランチョンマット、スプーンとフォーク、そしてお子様用の椅子に取り換えたそうです。お子様ランチを出した後、「どうぞ3人で最後までごゆっくりお楽しみください。」

まさにホスピタリティが発揮されたんです。ちょっとした言葉や行動から、この予想外の感動は生まれている。だからこそ、当たり前のことが当たり前にできるようになる、小さな感動をたくさん創ろうって考えるんです。

その中で重要なのが、E S（従業員満足）を高めるということ。ディズニーでは、働き甲斐をどうやって作っていくか、ここに重点を置こうと考えます。働き甲斐を作っているのは、皆さんのような立場の人たちが部下や後輩をよく見ているんです。忙しい合間をみて、褒めて、認めてくれるんです。そういうことを繰り返すことによって、働き甲斐というのは高まっています。

C SとE S、大変密接な関係があり、組織を自転車に例えると、前輪がC Sで後輪がE S、後輪が駆動になっていきますので、皆様や、皆様の部下、後輩が動き出さないとC Sは動き出さない。つまり市民満足は得られない。そして、自転車に

は組織に所属している全員が乗り、みんなが同じ方向に漕いで行きます。この同じ方向というのが「ミッション」、その組織の存在理由です。

ディズニーの存在理由、目指すべきゴールは、すべてのゲスト（お客様）にハピネス（幸福）を提供する。それを目指すために「ビジョン」があります。通年で3千万人以上のゲストを呼びたい、これはビジョン。その下に「価値観」があり、これはディズニーらしさです。

ディズニーも間違ふことはあります。そういう方向に向かってしまうと複数のキャストが必ず声に出して、元の状態に戻してくれる。ディズニーの最大の強みは、この修正力なのかもしれません。言葉の力は強い、そして言葉は、言葉に出せて初めて力を発揮します。知識というのは、言葉に出して論理的に説明できることを言います。ディズニーではそれを実践しているとお考えください。一定水準以上のサービスを提供できる状態にもっていくためには、丁寧に、厳しく、そして論理的に教える必要があります。ディズニーでは魔法のコツ（Tips on Magic）と呼んでいます。

一般的に言う「行動指針」です。この4つを細分化したものを徹底して行うことができれば、ハピネスは

Tips on Magic

1. Safety（安全性）
2. Courtesy（礼儀正しさ）
3. Show（ショー）
4. Efficiency（効率）

提供できると教えます。

ディズニーのマニュアルは、2番目の礼儀正しさを除いた残りの3つで構成されます。礼儀正しさのマニュアル化を避けるのは、融通の利かない機械的なキャストが生まれる可能性があるからで、礼儀正しさというのは接客とかビジネスマナーという基本はありますが、それ以上に柔軟性が要求されると考えます。

もう1つ大切なこと。この4つには優先順位があり、1番目は衛生面も含めて安全性、2番目が礼儀正しさ、3番目がショー、4番目が効率。この優先順位を変えてはいけないルールになっています。例えば、清掃を主に担当しているキャストディアルキャストは、ゲストの写真撮影を優先すべきか、掃除を優先すべきか。

正解は、原則、写真撮影を優先しなければいけません。写真撮影は礼儀正しさです。それに対してディズニーで清掃は3番目のショーと考えている。ただ、例外は出てきます。写真撮影をしていたら、隣で子供がソフトクリームを床に落とした。こうなると状況は変わります。清掃を優先しなきゃいけません。そのソフトクリームで他のゲストが滑って転んでしまう可能性が出てくるからです。さて、この4つに関して指導やトレーニングをポイントを絞って申し上げます。

まず安全性。安全を最後に守るのは

キャストであるということ。日頃私たちは安全に係わる設備とかシステムに頼っている。それが作動しなかった時、人が何とかするしかない、ですからディズニーは1年間に160回以上の防災訓練を行うんです。もっと大事なのが日々の安全点検。日本の自動車メーカーの社長さんがディズニーに視察に来られてこう言っていました。「ディズニーのメンテナンスの考え方はジェット機と同じ考え方をもっていらっしゃるんですね。」そのぐらい徹底的に行います。

ただ、安全点検を行うのは人です。手を抜く可能性があるんです。特にマンネリ化すると手を抜く可能性がある、これが一番危険です。ということは、安全に関する指導やトレーニングは、意識を高めるような必要があります。

2番目に大切な礼儀正しさ。ディズニーに一流ホテルの礼儀正しさを求めるゲストはほとんどいません。親しみのある礼儀正しさを求めているゲストが大半です。人との触れ合いが最高の感動体験を生み出します。その親しみという部分を出すために外すことができないものが3つ。「元気のいい挨拶」、「親しみのこもった笑顔」、そして挨拶する時はゲストの目を見て、視線を合わせる、「アイコンタクト」。キャスト同士でできない職場では、ゲストに対してでもできないので、この3つをやらなければ指導がすぐ行われます。

3番目のショーについて、キャストに徹底的に指導している内容。まず、姿勢に関してはオン（仕事中）とオフ（私生活）をちゃんと切り替えてくれと、言います。

前日に恋人と喧嘩してふさぎ込んで仕事をしているようなキャストはたまにいます。そうするとすぐ注意され、元気になるれば帰らせます。そういう気持ちで仕事をしていると事故が起る可能性が高いので。

また、身だしなみに関するルール（ディズニールック）については必ず守らせます。3回やぶった場合、正社員でも懲戒解雇の対象になります。そこまで厳しくするのは、人の記憶は最初と最後が残りのやすいからです。

第一印象に強く影響を与えているものは、「挨拶」、「笑顔」、「アイコンタクト」、そして「身だしなみ」です。ゲストが一番最初にキャストに会った時、こう思いました。「なんだ、こいつ。無愛想なやつだな、汚いし」。その後こう思うことが多いんです。

『ディズニーの奴は』。「ディズニー」というブランド名が出てくるんです。それが『山梨県』という県であったり、市役所の名前、つまり組織やブランドも傷つけるんです。

4番目の効率については、チームワークです。1人プラス1人の力が2人以上の力を発揮する。それがチームワークです。

これが小さな感動を創るということのきっかけになり、できるようになると自信もできて、ホスピタリティが生まれる要素が出てきます。

私は「ホスピタリティ」と「サービス」という言葉を分けて使っています。サービスには義務が含まれている。ですから行政サービスはやらなければいけない

ものが、それと相手に対する主体的な思いやり、ホスピタリティは別であると。

ホスピタリティで一番大切なものは人によって分かります。ディズニーでは「生懸命さ」を重視します。目の前に悩みを抱えているご家族がいて、その悩みを何とか取り除いてあげたいという一生懸命さ。悩み自体は取り除けないかもしれないけど、一生懸命さは伝わります。その努力している部分を認めてあげます。

ホスピタリティには始まりと終わりがありません。お客様が対象だった場合、そのお客様をよく見ているかどうかからスタートします。つまり目を配っているかどうかです。ホスピタリティの一番最初は「目配り」。その「目配り」が全体であったり、目の前にいる1人のゲストかもしれない。そして目配りを発揮し、例えば泣いている子供を発見しました。2番目、この子の気持ちになることができないければいけません。気持ちを配っているんで、これを「気配り」と言います。「気配り」ができなければホスピタリティは発揮できません。「泣いているな、ご両親いないところを見ると迷子かな」と考えます。3番目、ご両親を探す方法を考えます。これは心で考えているんです。「心配り」と言います。泣いている子供を放っておくわけにはいきませんからすぐに選択します。「もし迷子だったら一緒に探してあげよう」。4番目、「行動」に移ります。子供に、膝を折って



ちょっと離れたところから声を掛けました。やっぱり迷子でした。更に声を掛けます。「一緒に探そう。どっちが先に探せるか競争しようか。」一緒に手を繋いで5分探し、ご両親が見つかりました。不安そうだった子供の顔が明るくなりました。ここまでがホスピタリティ。更に続いて、ご家族に対する「目配り」。そしてご家族の気持ちになる「気配り」。ご家族がもっと楽しんでいただくためにはどんな方法があるのか考える「心配り」、「行動」、その繰り返しです。

「この方法はいい方法かも、忘れないようにちゃんと書いておこう」と、手順書にまとめておきます。この手順書がディズニーマスターの迷子対応のマニュアルになったんです。

ホスピタリティが新しい手順を生み出すということ。迷子対応でもっといい対応方法が見つかった時には手順書を書き換え、マニュアル自体を更新していく、その繰り返しです。更に、他のキャストにもトレーニングをして、すべてのキャストができるようになった瞬間、ホスピタリティという領域からサービスという領域に移ったことを意味します。ホスピタリティが新しいサービスを生み出すということです。サービスをホスピタリティでどんどん生み出してくれるような人材が多かったら、間違いなくその組織は強くなります。そして組織は、ホスピタリティを発揮できるような人材を評価しなきゃいけない。

ホスピタリティは、知識や技術を持っていた方が発揮できます。上司には知識や技術が必要です。まず、部下のニーズを引き出すために質問をする技術、部下が本音を言ってくれるように傾聴する知識や技術、情報収集したらそれを分析する技術、語彙知識、話し方を変えてみたり、表情やアイコンタクトを効果的に使うプレゼンテーション技術。この知識や技術を使う能力を、対人コミュニケーション能力と言い、専門能力と同じぐらい必要です。接遇やビジネスマナーといったものは、ホスピタリティを発揮するために習っていると考えてください。私が東京ディズニーマスターで素晴らしいと思っているもの、2つ申し上げます。

1つは、あのエリアに来るゲストのほとんどが笑顔だということ。人は笑顔の多い所に集まるんです。自分の職場にどのくらい笑顔があるのかということは、すごく大切なことだと思います。

もう1つ、「ありがとう」という感謝の言葉が大変多いエリアだということ。キャストからゲスト、ゲストからキャスト、キャスト同士やゲスト同士がお互いに「ありがとう」と言い合っているのもたくさんあります。

この「笑顔」と「ありがとう」という感謝の言葉は信頼の証の1つです。それが目指すべきところであり、この信頼をいかに生み出すが一番大事。実際キャストがゲストに対してホスピタリティを

発揮すると、ゲストから感謝の言葉をいただくことが多いんです。たくさん感謝の言葉をいただいているうちにメインドは育つ。新人さんが入ってきた時に、ディズニーマスターでは一番「ありがとう」という感謝の言葉が多いポジションに、また、面倒見のいい先輩の近くに付けます。そうやってホスピタリティマインドを高めていこうとする。もつと褒められたい、もつと感謝されたいと思えば、自分でもっと成長しようと思えます。自分で知識や技術をどんどん仕入れて自身を成長させ、主体的にホスピタリティを発揮し、組織を強くしてくれまう。ディズニーマスターではそういうキャストをたくさん育てようとしています。

天才的なクリエイターであったウォルト・ディズニーマスターが残した

言葉。

「It Takes People 人は誰でも、世界中で最も素晴らしい場所を夢に見、創造し、デザインし、建設することはできる。しかし、その夢を現実にするのは、ひとである。」

ウォルト・ディズニーマスター

劇場にたくさんのお客様が何回もその足を運んでくれるのは、上演されているショーが素晴らしいから。そのショーを作っているのは俳優だけでなく、大道具もあれば、小道具もいる。一人ひとりが最高のホスピタリティを発揮し、最高のチームワークを発揮した時、人が何回も見たいというショーが上演されます。この考えはディズニーマスターだけではなくどんな組織でも、どんな職場でも通用するだろうと思っています。



ふくしま ぶんじろう 福島 文二郎 JSパートナー代表取締役 元東京ディズニーマスター教育研修担当

プロフィール・略歴

- 1962年生まれ、埼玉県出身。
- 83年オリエンタルランド入社。入社7年後、ディズニーマスター教育の中心部署であるユニバーシティ課にてディズニーマスター養成研修プログラムを立案し、企業内教育全般の業務に従事する。その後も商業施設の全体的な教育システム構築やテナント店舗教育を経て、最後は、オリエンタルランド商品本部教育を行うなど企業内教育歴18年の実績を持つ。ディズニーマスター研修のプランニングや講師を務め、CS（顧客満足度）の向上で大成功を収めるディズニーマスターの人材育成を手がけてきた。
- 2007年オリエンタルランドを退社し、09年から現職。CS向上を追求してきた経験をもとに、現在人材育成の研修・講演を行っている。

主な著書

- 「9割がバイトでも最高の感動が生まれるディズニーマスターのホスピタリティ」 (中経出版)
- 「9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーマスターの教え方」 (中経出版)
- 「9割がバイトでも最高の成果を生み出すディズニーマスターのリーダー」 (中経出版)

県内市町村における 行政情報化の推進状況調査について

山梨県総務部市町村課
仲 亀 拓也

I はじめに

総務省では、全国の地方公共団体（1,742団体）を対象に「地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」を毎年実施しています。この調査は、地方公共団体における行政情報化施策等の取組を支援する際の参考とするため実施しており、調査結果は「地方自治情報管理概要」として取りまとめられ公表されています。平成25年度の調査結果が平成26年3月に総務省から公表されましたが、その内、県内の市町村（27団体）の状況は次のとおりです。

なお、本調査内容は多岐にわたるため、誌面の都合上、主なものをピックアップして掲載します。

II 電子自治体の推進体制の整備

CIO（情報統括責任者）の任命率は、全国市区町村は79・4%に対して、県内市町村は88・9%（27団体内24団体）と全国の任命率を上回っています。（表1）また、電子自治体推進計画等を策定している団体は11団体（40・7%）であり、そのうち4団体が定期的に見直しを行っている。

います。（表2）電子自治体推進計画等の策定状況は、全国47・0%に比べると低い割合となっています。

表1 CIO（情報統括責任者）の任命

	県内市町村	全国市区町村
任命している	24 (88.9%)	1,384 (79.4%)
任命していない	3 (11.1%)	358 (20.6%)

表2 電子自治体推進計画等の策定状況

	県内市町村	全国市区町村
電子自治体推進計画等を策定している	11 (40.7%)	819 (47.0%)
電子自治体推進計画等を定期的に見直している	4 (14.8%)	498 (28.6%)
電子自治体推進計画等を住民・企業等に対して公表している	4 (14.8%)	518 (29.7%)
電子自治体推進計画等の実施状況について評価を実施している	1 (3.7%)	282 (16.2%)
電子自治体推進計画等の実施状況について評価を公表している	0 (0.0%)	160 (9.2%)

III 地理情報システム（GIS）の整備

GISとは文字や数字、画像などを地図と結びつけて、コンピュータ上に再現し、位置や場所からさまざまな情報を統合したり、分析したり、分かりやすく地図表現したりすること

表3 地理情報システム（GIS）の推進状況

	県内市町村	全国市区町村
統合型GISまたは個別型GIS導入団体	25 (92.6%)	1,503 (86.3%)
統合型GIS導入団体	13 (48.1%)	781 (44.8%)

表4 統合型GISの利用状況

	県内市町村 (13団体)	全国市区町村 (781団体)
固定資産税	10 (76.9%)	496 (63.5%)
住民登録	2 (15.4%)	129 (16.5%)
管財	6 (46.2%)	321 (41.1%)
地籍	8 (61.5%)	387 (49.6%)
消防防災	8 (61.5%)	466 (59.7%)
環境	5 (38.5%)	278 (35.6%)
医療・福祉	6 (46.2%)	313 (40.1%)
清掃	3 (23.1%)	183 (23.4%)
農林政	8 (61.5%)	456 (58.4%)
商工・観光	3 (23.1%)	221 (28.3%)
教育	5 (38.5%)	243 (31.1%)
都市計画	10 (76.9%)	451 (57.7%)
建築	8 (61.5%)	300 (38.4%)
道路	12 (92.3%)	503 (64.4%)
河川	5 (38.5%)	237 (30.3%)
上水道	8 (61.5%)	336 (43.0%)
下水道	9 (69.2%)	407 (52.1%)
その他	1 (7.7%)	100 (12.8%)

ができるシステムです。県内では25団体が導入しており、1団体が導入検討中となっています。導入している団体のうち13団体については複数の部局が、それぞれ利用するデータを共有できる統合型GISを導入しています。（表3）

統合型GISを利用している業務は、13団体内、道路が12団体（92・3%）、固定資産税、都市計画がそれぞれ10団体（76・9%）となっており、全国的にも同様の業務で利用されています。その他としては、農林政や消防防災などで多く利用されていますが、

IV クラウド技術及び外部データセンターを活用している情報システムの利用について

建築については全国38・4%に対し、県内61・5%となっており、全国に比べて高い割合で利用しています。（表4）

基幹系業務について、クラウド技術を活用した情報システムを外部のデータセンター（庁舎別館や一部事務組合の施設等を除く。）にて運用している状況については、複数団体の協議に基づく共同による基幹

系業務システムの導入団体は5団体（18・5％）、導入予定の団体が6団体（22・2％）となっています。また、単独団体によるシステム導入済み団体は5団体（18・5％）、導入予定の団体が6団体（22・2％）となっています。（表5）半数以上の団体が「導入予定なし」としており、総務省においては自治体クラウド導入の取組を加速させることとしており、地方公共団体には自治体クラウドの導入への取組が期待されています。

表5 クラウド技術及び外部データセンターを活用した情報システム（基幹系業務）の利用

	複数団体の協議に基づく共同による基幹系業務システムの導入		単独団体による基幹系業務システムの導入	
	県内市町村	全国市区町村	県内市町村	全国市区町村
導入済み	5 (18.5%)	202 (11.6%)	5 (18.5%)	432 (24.8%)
導入予定	6 (22.2%)	252 (14.5%)	6 (22.2%)	210 (12.1%)
予定なし	16 (59.3%)	1,288 (73.9%)	16 (59.3%)	1,100 (63.1%)

表6 「地域情報プラットフォーム標準仕様」を活用したシステム整備状況

	県内市町村	全国市区町村
平成24年度までに着手済み	13 (48.1%)	726 (41.7%)
平成25年度以降着手予定	0 (0.0%)	143 (8.2%)
検討中又は予定なし	14 (51.9%)	873 (50.1%)

共同化や調達コストの削減などが期待されています。地域情報プラットフォームを取り入れたシステム導入を平成24年度までに導入済みとしている団体は、13団体（48・1％）となっており、約半数の団体は今後検討としています。（表6）取組の障害となっているのは、「財政状況等を踏まえた判断」が8団体（57・1％）、「内容を理解していないので判断不可」、「システム再構築やその取組を進めるための人材が不足」、「プラットフォームの今後の普及に不安」が5団体（35・7％）で多数を占めています。（表7）なお、全国においても「システム着手済み」としている団体は、41・7％と半数に達しておらず、地域情報プラットフォームの活用については、今後の取組が期待されています。

情報セキュリティ対策等の実施状況
情報セキュリティの管理者や責任者、担当者を任命しているのは24団体（88・9％）となっています。情報セキュリティポリシーは全団体で策定しており、情報セキュリティポリシーや情報セキュリティ対策の見直しは12団体（44・4％）が実施しています。一方で、情報システムに関する業務継続計画（ICT-BCP）を策定しているのは2団体（7・4％）にとどまっていますが、今後策定を予定している団体は15団体（60・0％）となっています。（表8）情報セキュリティ対策については、昨今情報漏洩事件などの事例も発生していることから、今後さらなる充実が求められるところです。また、

ICT-BCPについては、総務省より、東日本大震災の教訓を踏まえてICT-BCPの初動版サンプルが公表されており、有事に備えてICT部門の業務継続計画に備えていくことが重要視されています。

Ⅶ おわりに

本調査に関連して、総務省では平成25年5月に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」が成立、政府の新たなIT戦略として、平成25年6月には「世界最先端IT国家創造宣言」が閣議決定されました。

また、電子自治体推進指針である「電子自治体の取組を加速するための10の指針」が策定されました。この指針の中では、「世界最先端IT国家創造宣言」を踏まえ、番号制度の導入に併せた自治体クラウドの導入の加速が最優先課題として位置付けられています。番号制度導入までの間を自治体クラウド導入に向けた集中取組期間としており、地方公共団体には番号制度の導入と併せて自治体クラウドの導入に取組むことが期待されています。

本調査では、今回紹介した項目以外に、「行政手続のオンライン化」や「ホームページによる情報提供」などに関する調査も実施されています。

調査の詳細な内容や個別の市町村の回答状況は、総務省のホームページに掲載されていますので、こちらをご覧ください。

(http://www.soumu.go.jp/denshijiti/060213_02.html)

V 地域情報プラットフォームの活用

地域情報プラットフォームとは、様々なシステム間の連携を可能にするために定めた、各システムの基準のことですが、システムに共通の基準を用いることから、他自治体との

表7 「地域情報プラットフォーム」を活用したシステムの再構築の妨げとなっている原因

	県内市町村	全国市区町村
効果に疑問	1 (7.1%)	39 (4.5%)
財政状況等を踏まえた判断	8 (57.1%)	435 (49.8%)
既存システムを使い続ける方が安価	1 (7.1%)	152 (17.4%)
システムの再構築やその取組を進めるための人材が不足	5 (35.7%)	346 (39.6%)
既に地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠したシステム以外で再構築を行っている	1 (7.1%)	238 (27.3%)
地域情報プラットフォームの今後の普及に不安	5 (35.7%)	179 (20.5%)
地域情報プラットフォームについて内容を理解していないので判断できない	5 (35.7%)	240 (27.5%)

表8 情報セキュリティ対策等の実施状況

	県内市町村	全国市区町村
情報セキュリティの管理者や責任者、担当者を任命している	24 (88.9%)	1,643 (94.3%)
情報セキュリティポリシーを策定している	27 (100.0%)	1,702 (97.7%)
情報セキュリティポリシーや情報セキュリティ対策の見直しを実施	12 (44.4%)	930 (53.4%)
情報システムに関する業務継続計画（ICT-BCP）を策定している	2 (7.4%)	188 (10.8%)
情報システムに関する業務継続計画（ICT-BCP）を策定を予定している	15 (60.0%)	722 (46.5%)



人口減少社会について

主任研究員 進藤 聡(出向元 山梨県)

1 はじめに

昨年5月に増田寛也元総務大臣(元岩手県知事)が座長を務める日本創成会議が「ストップ少子化・地方元気戦略」を発表しました。それ以来、人口減少社会について注目され、市町村においても人口ビジョンや総合戦略の策定が求められています。

ここでは、社会保障・人口問題研究所や日本創成会議の分析結果をもとに、人口減少社会について考えてみたいと思います。

2 人口が減るということ

現在の人口がどのような状態になっているかについては、毎年総務省が日本の総人口として発表しています。それによると、2010年以降、毎年20万人以上減少しています。しかし、このように人口が減少することは、必ず起こることとして予想されていました。

図1は、全国の出生数、合計特殊出生率^{※1}、人口置換水準^{※2}をグラフ化したものです。これによると、1970年代

後半から合計特殊出生率は、人口置換水準を下回って推移しています。つまり、このままでは人口が減少するという状態

で、ひと世代、30年以上が過ぎてしまい、2010年からとうとう実際に人口が減少し始めたということがわかります。

※1 合計特殊出生率…一人の女性が一生に産む子どもの平均数
※2 人口置換水準…人口移動が無い場合に、人口規模が一定となるような出生の水準

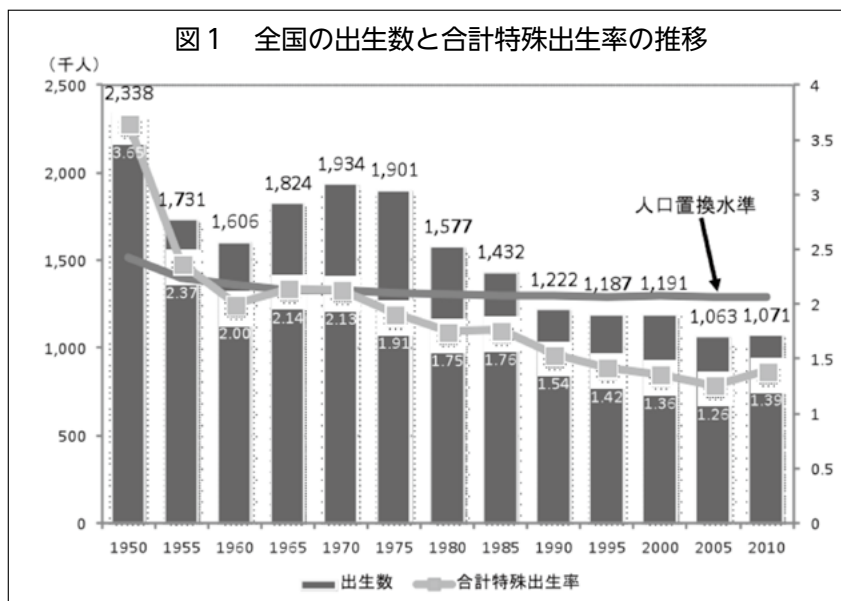
3 日本創成会議の指摘

日本創成会議の分析では、出産を主に担っている20歳から30歳代の女性の人口を「若年女性人口」と定義し、その動向に着目し、独自の推計を行いました。その際に、将来の人口移動の水準が現在と同じ水準で推移するとして推計しています。

図2は、横軸を2005年から2010年にかけての若年女性人口

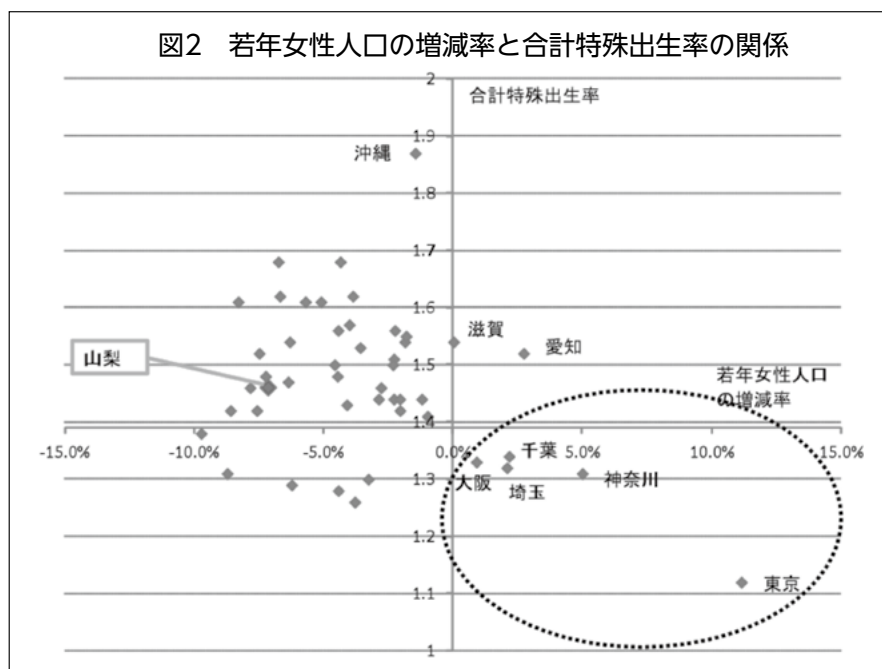
の増減率、縦軸を2010年の合計特殊出生率として都道府県別の分布状況を示したものです。その関係をみると、点線で囲まれている若年女性が増加している都道府県では合計特殊出生率が低く、山梨県などの若年女性が増加している都道府県は相対的に減少している

図1 全国の出生数と合計特殊出生率の推移



社会保障・人口問題研究所人口統計資料集から山梨総研作成

図2 若年女性人口の増減率と合計特殊出生率の関係



日本創成会議資料等から山梨総研作成

に合計特殊出生率が高い都道府県が多くなっています。

つまり、より出生が多い地域から、より出生が少ない地域へと若年女性人口が流出してしまっているというところで、このような人口移動が将来も続けば、人口減少を二層加速させることとなると問題提起しています。

人口移動が収束するとして推計を行っている社会保障・人口問題研究

所の推計結果と比較すると、日本創成会議による推計は2040年の人口が全国で120万人、山梨県で2万6千人少なくなりました。

4 人口減少社会への対応

人口減少社会への対応は、多岐に渡り、また特効薬はありません。当然、子どもを産み育てやすい環境づくりは重要ですが、山梨県では、まず人の

流れを変えることを中心に考えていくべきではないかと思えます。そのためには、若者が働く場を確保

していく必要があります。2012年度に山梨総研が山梨県知事政策局と行った県民意識調査^{※3}でも、80%近くの人が、定住人口確保のために「働く場の確保」が必要と回答していました。

^{※3} 県民意識調査
20歳以上の県民2000人に対して調査員が訪問し、調査票を回収する方法で実施

しかし、グローバルな競争をしている製造業は、より人件費の安い地域へと移転していく傾向もあります。これからのようにして働く場所を確保するのについては、今までにない視点で考えていかなければならないのではないのでしょうか。

また、合計特殊出生率が人口置換水準を下回ってから、実際に人口が減少するまで30年以上かかったように、人口対策は効果が現れるまでひと世代以上かかります。日本創成会議でも、人口が安定するのは、人口置換水準に到達してから60年かかると推計しています。

そのため、5年、10年といった短期的な視点ではなく、30年、40年といったひと世代以上先までの長期的な視点に立つて、息の長い取り組みを進めていく必要があります。また、それまでは人口が減り続けることは避けることができないので、その衝撃をどのように緩和していくかも重要な課題となります。

特効薬の無い難しい課題ですが、当研究所でも市町村の皆さんや大学関係者の方などと緒に検討を進めていきたいと考えています。

市町村の

元気印

甲府鳥もつ煮から路地横丁まで 地域に隠れた宝探し

NPO法人こうふ元気エージェンシー 理事 角田 哲

(甲府鳥もつ煮でみなさまの縁をとりもつ隊長)

戦後間もない頃から地元で親しまれていた「鳥もつ煮」を、地域ブランド「甲府鳥もつ煮」としてPRし、まちおこし活動をしようと、平成20年6月、甲府市若手職員有志で「みなさまの縁をとりもつ隊」を結成しました。地元の方の様々な協力と応援のもと、県内外のまちおこしイベントへ出展し地元PRを行う中、平成22年9月「ご当地グルメの祭典! 第5回B-1グランプリin厚木」でとりもつ隊がゴールドグランプリを受賞し、山梨・甲府がメディアで大々的に取り上げられ、その後の2つの支部大会(「2011関東B-1グランプリin行田」及び「2013関東・甲信越B-1グランプリin勝浦」)でも、ゴールドグランプリを受賞、全国的にまちをアピールすることができました。

このほか、東日本大震災被災地や山梨に避難されている方への炊き出しなどの復興支援活動、マスコットキャラクターの「とりもっちゃん」が県内各地のまちおこしイベントに出演するなど、まちを元気にする活動に取り組んでいます。



2013関東・甲信越B-1グランプリin勝浦

平成24年11月には、念願の「2012関東・東海B-1グランプリin甲府」を地元で開催し、2日間で約15万人もの来場者が甲府市中心街を埋め尽くしました。また、多くの市民がボランティアとしてまちおこしを体験する中で、甲府も取り組み次第で活気を取り戻すことができると実感することができました。

こうした中、より広い市民活動へと発展させるため「NPO法人こうふ元気エージェンシー」を設立しました。「まちおこしは人おこし」と言われるように、若い世代からふるさとを見つめ直し、社会貢献の大切さを感じてもらうことが大切と考え、小学校から大学まで幅広く講演を行う一方、まちおこし活動の先進都市から講師を招き「まちおこしフォーラム」を開催するなどして、県民の地域活性化への意識醸成にも取り組んでいます。

これらを通じて、活動に興味を持った多くの若者が学生隊員としてまちおこし参加してくれるようになり、とりもつ隊は市職員有志による活動から、より広く市民を巻き込んだ活動に変貌しつつあります。

加えて、私たちが新たに始めた取り組みの中に、甲府市中心街の細い路地に飲食店が軒を連ねる横丁文化をPRするプロジェクト「甲府ん！路地横丁」があります。

きっかけは、来県した方を夜の甲府へご案内した時、私たちが当たり前だと思っていた路地横丁が「全国的にも珍しくて面白い」と教えていただいたことでした。

こうした気付きを与えられたことにより、甲府鳥も煮と同じ手法で甲府独特の路地横丁文化の魅力を発信し、まちおこし活動に繋げることができると考え、学識経験者、市民活動家、経営者、公務員などの様々なメンバーにより平成26年5月に「甲府ん！路地横丁楽会」を結成。組織の位置付けとしては、NPO法人の事業のひとつで、とりもつ隊と楽会の二本立てという形になります。



甲府ん！路地横丁楽会
ロゴマーク

楽会では、まずマップを作るため、最初こそ机上で話し合っていました。が、「楽会だから楽しく現場を知ることが一番大事」と、ほどこなく「フィールドワーク」と称して、毎週、楽会員が横丁を調査（ハシゴ）しながら、熱く議論するようになりました。現在もマップ作成に向けて準備を進めているところですが、それに先駆けて楽会のFacebookページではお勧めのお店の情報発信も行っています。

こういったフィールドワークや情報交換を通じて路地横丁を把握していくうちに、気付けば、横丁をご案内できてしまうほどの知識と経験と人脈が楽会員に蓄積されていきました。そこで、平成26年11月に「ワインツーリズム山梨×甲府ん！路地横丁楽会」コラボ企

画として、甲府の夜のガイドツアーを実施しました。

コッリ前に案内所を開設し、訪れた方の希望に合うお店を楽会員が選んで、手旗を振りながら横丁をご案内。利用者は道中、楽会員から甲府自慢をたっぷり聞かされる、という少々怪しい試みでしたが、3時間程で50組以上をご案内し、横丁の高いポテンシャルを再確認することができました。

一夜限定！
甲府の夜 ガイドツアー
ワインツーリズム × 甲府ん！路地横丁楽会
11月8日(土) 18:00~22:00
集合場所 甲府の街案内所
※1日限定 18:00からオープン
オリオン通り シャトレーゼ(改称中)前
山梨県甲府市丸の内1丁目15-6

甲府には、昔ながらの横丁文化が、まだまだ多く残っています。
せっかく甲府に来たのなら、夜の甲府、横丁巡りはいかがですか？
決してオシャレではない、でもダサイなんて言わせません。
そこには昭和の香りと山梨地元民の息遣いが感じられるはずです。
そんな甲府の横丁を、横丁楽会員がご案内します！

中心街には、まだまだ残った文化がある。
そんな甲府の横丁を堪能し、盛り上げるため、
地元民の味方が集結しました。

メンバー募集のぞき！詳しくはFacebookの「甲府ん！路地横丁楽会」で検索してください！ 090-3041-5111

甲府の夜ガイドツアーチラシ

この楽会の活動ととりもつ隊に共通することは、題材としている地域資源が、古くからある地元根付いた独自の文化であり、新たに投資をする必要がなく、地元住民の認知度を高め、さらに全国に広くPRすることで大きな誘客効果が期待できるということです。

しかし、甲府鳥も煮や路地横丁は地元の魅力のほんの一部に過ぎず、私たちが気付いていない宝がまだまだあるはず。県民ひとりひとり、もつともつとふるさとを知り、他県にお国自慢をする。そうすれば山梨はきっと変わると信じています。

まちおこしに終わりはありません。私たちは、まちの魅力を再発見して発信し続けることで、これからも山梨を、そして甲府を元気にするきっかけ作りをしていきたいと思っています。



平成 26 年度税制改正による軽自動車税の改正内容を教えてください。



今回は大きく2点改正されました。

1点目としては、標準税率の引き上げです。

軽自動車税の標準税率については、表1のとおり現行税率のおおよそ1.25～1.5倍程度に引き上げることとされました。ただし、引き上げ後の税率が2,000円に満たないものについては2,000円とすることとされました。

なお、これらは平成27年度以後の年度分の軽自動車税について適用することとし、(改正法附則13②)、さらに、平成27年3月31日以前に初めて道路運送車両法第60条第1項後段の規定による車両番号の指定を受けた三輪以上の軽自動車に対しては現行の税率に読み替える規定を設けています(改正法附則15①)。つまり、三輪以上の軽自動車にあっては、平成27年4月1日以後に初めて車両番号の指定を受けたものについてのみ平成27年度以後の年度において改正後の税率が適用されることとなります。

また、小型特殊自動車に対する税率について、地方税法第444条第3項の規定に基づき軽自動車とは別の税率を定めている場合には前述の標準税率の改正との均衡を踏まえて判断する必要があります。

2点目としては、重課税率の導入です。

軽自動車税においてもグリーン化を進める観点から、三輪以上の軽自動車(電気軽自動車、天然ガス軽自動車、メタノール軽自動車、混合メタノール軽自動車及びガソリンを内燃機関の燃料として用いる電力併用軽自動車並びに被けん引自動車を除く)に対して、当該軽自動車が初めて道路運送車両法第60条第1項後段の規定による車両番号の指定を受けた月から起算して14年を経過した月の属する年度以後の年度分の軽自動車について、表1のとおり改正後の標準税率のおおむね20%の重課税率を適用することとなりました。

なお、これらは平成28年度以後の年度分の軽自動車税について適用することとなっています(改正法附則14①)。

また、重課の対象となるか否かの起算日の判定に関して、軽自動車に係る自動車検査証及び軽自動車検査ファイル上、平成15年10月14日以前に初めて車両番号の指定を受けた軽自動車についてはその年月ではなく年のみが記録されていることから、当該軽自動車に対する重課は、初めて車両番号の指定を受けた月の属する年の12月から起算して14年を経過する月の属する年度以後の年度分の軽自動車税について適用することとなります(改正法附則14②)。

表1 軽自動車税の税率

区 分		改正後の税率		現行税率
		税率※ 1 (平成27年度より)	重課税率※ 2 (平成28年度より)	
原動機付自転車	(イ) 総排気量50cc以下のもの又は定格出力0.6kw以下のもの((二)に掲げるものを除く)	2,000円	—	1,000円
	(ロ) 二輪のもので総排気量50cc超90cc以下のもの又は定格出力0.6kw超0.8kw以下のもの	2,000円	—	1,200円
	(ハ) 二輪のもので総排気量90cc超もの又は定格出力0.8kw超のもの	2,400円	—	1,600円
	(二) 三輪以上のもので総排気量20cc超もの又は定格出力0.25kw超のもので一定のもの	3,700円	—	2,500円
軽自動車 (660cc以下) 及び 小型特殊自動車	(イ) 二輪のもの(側車付きのものを含む) (125cc超250cc以下)	3,600円	—	2,400円
	(ロ) 三輪のもの	3,900円	4,600円	3,100円
	(ハ) 四輪以上のもの 乗用のもの 営業用 乗用のもの 営業用 貨物用のもの 営業用 貨物用のもの 営業用 貨物用のもの 営業用	6,900円	8,200円	5,500円
		10,800円	12,900円	7,200円
		3,800円	4,500円	3,000円
		5,000円	6,000円	4,000円
		6,000円	7,200円	5,500円
二輪の小型自動車(250cc超)	6,000円	—	4,000円	

※1 三輪以上の軽自動車については、平成27年4月1日以後に初めて車両番号の指定を受けるものから新税率を適用(平成26年度までに初めて車両番号の指定を受けたものについては現行税率のまま)

※2 初めて車両番号の指定を受けてから13年を経過した三輪以上の軽自動車に対して適用

Question

地方公営企業の経営戦略について教えてください。

Answer

このことについては、「公営企業の経営に当たっての留意事項について」（平成26年8月29日付け総財公第107号総務省自治財政局公営企業課長等通知）で示されているところですが、その概要は次のとおりとなります。

意義

公営企業は、料金収入をもって経営を行う独立採算制を基本原則としながら、住民生活に身近な社会資本を整備し、必要なサービスを提供する役割を果たしており、将来にわたりその本来の目的である公共の福祉を増進していくことが必要です。

現在、サービスの提供に必要な施設等の老朽化に伴う更新投資の増大、人口減少に伴う料金収入の減少等により、公営企業をめぐる経営環境は厳しさを増しつつあります。このため、各地方公共団体においては、公営企業の経営環境の変化に適切に対応し、そのあり方について絶えず検討を行うことが求められています。

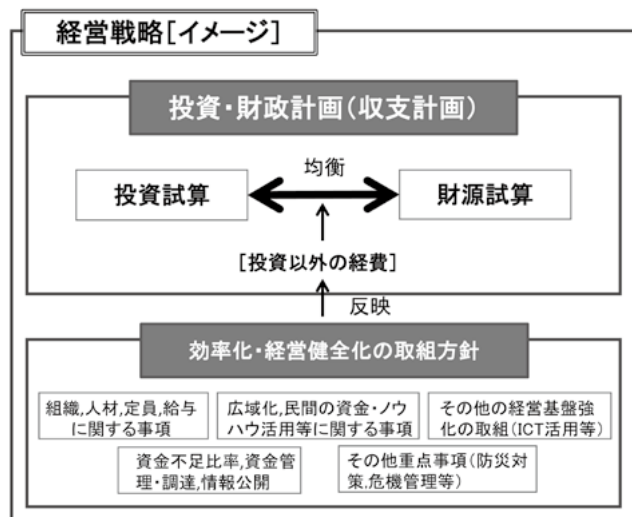
こうした中で、引き続き公営企業として事業を行う場合には、自らの経営等についての確な現状把握を行った上で、中長期的な視野に基づく計画的な経営に取り組み、徹底した効率化、経営健全化を行うことが必要です。そのために、各公営企業において、中長期的な経営の基本計画である「経営戦略」を策定し、経営基盤の強化と財政マネジメントの向上に取り組むことが求められています。

経営戦略

「経営戦略」は、特別会計ごとの策定を基本とし、計画期間中に必要な住民サービスを提供することが可能となっていることが重要です。

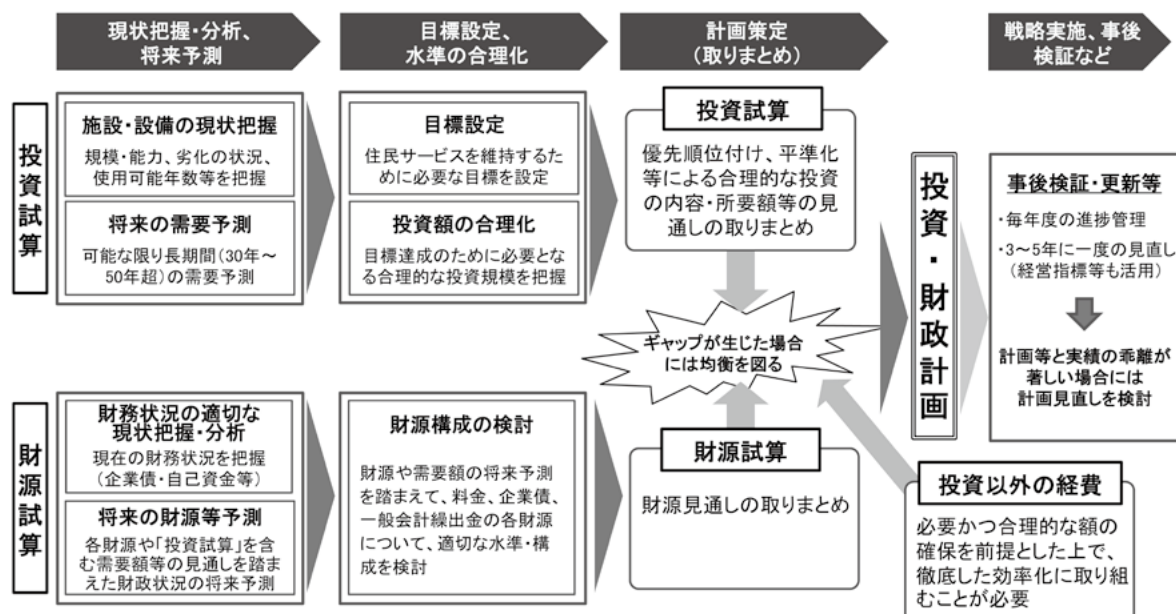
その中心となる「投資・財政計画」は、施設・設備に関する投資の見通しを試算した計画（以下、「投資試算」と）と、財源の見通しを試算した計画（以下、「財源試算」と）を構成要素とし、投資以外の経費も含めた上で、収入と支出が均衡するよう調整した中長期の収支計画です。

また、「経営戦略」には、組織や人材育成、広域化、PPP/PFIの導入など、効率化・経営健全化に関する取組についても必要な検討を行い、その取組方針を反映させることが適当です。



「投資・財政計画」の策定

「経営戦略」の中心となる「投資・財政計画」の策定の流れは次のとおりです。



○「投資試算」の取りまとめ

財源の見通しや地域の将来像等を勘案の上、計画期間内に行うべき投資の優先順位付けを行うとともに、投資時期に偏在があれば平準化を行い、合理的な投資の内容・所要額等の見通しを「投資試算」として取りまとめます。

投資の優先順位付けは、投資試算の目標、施設・設備の重要性、老朽化の度合い、事故が発生した場合の影響等を踏まえて行うことが適当です。

○「財源試算」の取りまとめ

公営企業は料金収入をもって経営を行う独立採算制を基本原則としていることを踏まえ、計画期間内に必要な財政負担を賄う「財源試算」を取りまとめます。その際、以下の点に取り組みます。

①財務状況の適切な現状把握・分析、将来予測 ②財源構成の検討

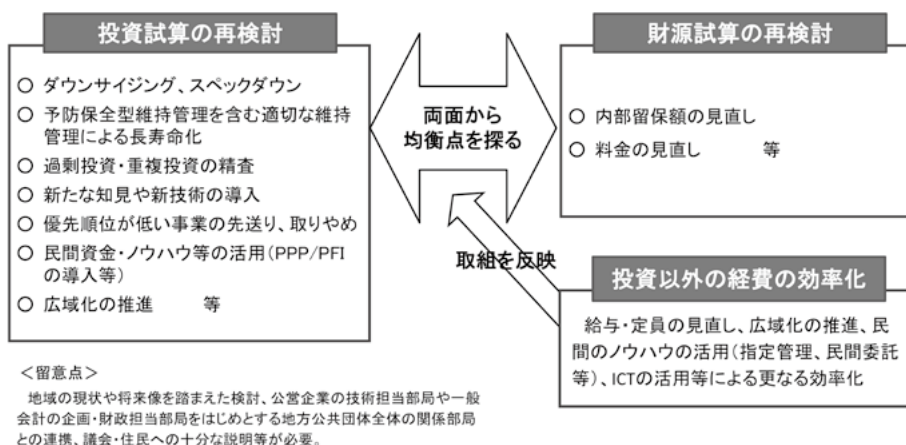
①により把握された計画期間内に必要となる財政負担を踏まえた上で、料金・企業債・一般会計繰出金の各財源の水準・構成について検討を行い、適切な額を計上します。

○「投資・財政計画」の策定

計画期間内の当該公営企業の収支見通しである「投資・財政計画」を、「投資試算」をはじめとする支出と「財源試算」により示される収入が均衡した形で策定します。

「投資試算」等の支出と「財源試算」にギャップがある場合には、図のようにギャップ解消に取り組む必要があります。

また、投資以外の経費について、必要かつ合理的な額の確保を前提とした上で、更なる効率化に取り組むことが必要です。



効率化・経営健全化の取組

効率化・経営健全化に関する事項（組織、人材、定員、給与に関する事項や広域化や民間の資金・ノウハウの活用等の推進に関する事項等）について所要の検討を行った上で、「経営戦略」を策定するとともに、それに基づく取組を進めることが適当です。

「経営戦略」の事後検証、更新等

「経営戦略」の期間は10年以上を基本としますが、毎年度進捗管理（モニタリング）を行うとともに、3～5年に一度見直し（ローリング）を行うことが必要です。

見直しに当たっては、「経営戦略」の達成度を評価し、また、「投資・財政計画」やそれを構成する「投資試算」「財源試算」と実績との乖離及びその原因を分析し、その結果を「経営戦略」やそれを構成する各計画の修正、次期計画の策定等の形で企業経営に反映させる「計画策定 (Plan)－実施 (Do)－検証 (Check)－見直し (Action)」のサイクルを導入する必要があります。

「経営戦略」と実績の乖離が著しい場合には、「経営戦略」の見直しについて検討するとともに、経営のあり方、事業手法の見直しについて改めて検討すべきです。

(まとめ)

公営企業が住民生活に密着したサービスの提供を、将来にわたり安定的に継続することは、地方公共団体にとって重要な課題です。

また、近年、サービスの提供に必要な施設等の老朽化に伴う更新事業や国土強靱化（ナショナル・レジリエンス）、防災・減災対策事業の実施等に伴う投資の増大、人口減少に伴う料金収入の減少等が進みつつあり、公営企業を取り巻く経営環境は厳しさを増しています。

このため、各地方公共団体にあっては、自らの判断と責任に基づき、公営企業の経営健全化等に不断に取り組む必要がありますので、積極的な取組をお願いします。

市町村調査研究事業

平成25年度に山梨県市町村振興協会の助成金を活用して、市町村職員が自主的・主体的に行った計7団体の調査研究事業のうち、3団体を次ページから紹介いたします（4団体については、26年9月号に掲載）。

平成27年度の募集

平成18年度に本制度を創設以来、本年度までに、計84事業に対して助成を行って参りました。

その調査研究の内容は、人口減少対策をはじめ当面する諸課題への対応や地域資源を活かした地域の活性化等多岐にわたっております。

平成27年度については、既に希望調査を行ったところではありますが、具体的な申請等については、4月に改めて各市町村へ通知し、募集することとなりますので、本制度の活用についてご検討をお願いいたします。

なお、不明な点等ございましたら事務局までご連絡願います。

制度の紹介

市町村職員が自主的、主体的に実施する調査研究事業に対し、次のとおり助成を行います。

①助成対象

単独または複数の市町村職員で構成する調査研究グループ（市町村長等から推薦がある4人以上の調査研究グループ）

②対象事業

市町村職員が行う調査研究事業（対象事業のテーマは問いません。）

③助成対象経費

事務費、アンケート・聞き取り実施に伴う経費、検討会費、旅費交通費、アドバイザー謝礼、報告書印刷費等

④助成額

助成対象経費の全額（30万円限度）

⑤助成期間

原則単年度。継続事業にあっては最大限2年間

公益財団法人 山梨県市町村振興協会



甲府市

エリアリノベーション ワーキンググループ

「エリアリノベーションプロジェクトワーキンググループ」

商工課 石川 瑞奈

「エリアリノベーションプロジェクトワーキンググループ」は、本市に有効な施策（事業）を一年間かけて調査・研究し、最終的に提案まで行うことを目的として、職員有志により構成されたグループです。

私たちは、都市経営課題である人口減少や自主財源の確保、産業衰退等の問題を抱える課題先進地が中心市街地であり、公共機関や商業施設を中心とする都市機能が集積された、県都の経済活動の顔でもある中心市街地の活性化は、付加価値を高められる事業であると考え、遊休不動産を活用した民間活力によるまち再生をテーマに、研究に取り組みました。

月に2回程度、業務終了後に集まり、まずは中心市街地の現状把握と課題の分析から行っていました。

現地調査を含めたこの作業が、企画立案していく上で、最も困難であり、時間を要したところですが、振り返ってみると、政

策立案には、欠かすことのできない大変重要な要素であり、根幹となるものだと思います。

その後、検討を進めていく中で、各地で地域性を活かした遊休不動産の活用事業が推進されているということも鑑み、昔から地域に相互扶助の文化として根付いている「無尽」の本質をまちづくりの場に利用することで、民間主導型まちづくりが可能であるという考えに至り、起業家を無尽により人的・金銭的に支援・育成し、遊休不動産を活用した事業を立ち上げる仕組みを構築する『甲府まち無尽構想』をまとめました。この政策提案は、最終的に、優秀賞を受賞することができました。

今後は、この企画を、報告（芽）のままで終わらせることなく、各メンバーが、それぞれの部署において、横断的に取り組み、実を結ぶよう、魅力あるまちづくりに活かしていきたいと思います。

都留市

多様な動植物が生育する 魅力ある森の再生について

「都留市地域資源活用研究会」

産業観光課 後藤 孝



本市は、四方を個性ある山々に囲まれた中山間地域であり、豊かな緑と清らかな水にあふれる自然環境に恵まれた地域ですが、近年はイノシシやシカをはじめとする野生鳥獣による農作物被害及び生活被害が増加傾向にあります。

鳥獣被害が増加した要因は、山林の管理が行き届かず荒廃してしまい、野生動物のエサとなる木の実等が山中で確保できなくなり、里地付近まで出没するようになったと言われていますが、科学的な根拠はありませんでした。

そこで、本市が包括連携協定を締結している横浜国立大学の景観植生の専門家にアドバイザーとして参加していただき、市職員が植生調査を実施することで山林内の詳細な情報を収集し、「植生GISデータベース」を構築することで、地

域資源である荒廃した山林を再生させるための森づくりについて検討していくこととなりました。

本調査を実施したことで、本市の植生は他地域と比較すると林床が寂しく、シカの食害跡も市内各地域で見受けられる反面、急傾斜地等の危険な場所や山頂付近では昔ながらの自然林が残されていることが判明しました。

今後は、その地域の特性等を勘案し、動植物の生息場所の確保や自然災害に強い森づくり等の明確な目的を定めた上で森林施業を実施していくことが必要となりますが、今回の調査を通じて構築した「植生GISデータベース」は、本市の森づくりを検討する上で、非常に有用なツールになりますので、広く活用していきたいと考えています。



山梨市

山梨市フルーツの
街づくり調査研究事業

「山梨市フルーツの街づくり研究会」

農林商工課 戸泉 俊美

山梨市では四季を通して、フルーツを楽しむことができます。研究会では、地域産業を活かした地域の活性化を進めようと考え、「山梨市のフルーツ」を加工し、付加価値を高める6次産業化の推進や、デザートメニューの開発などに取り組みました。

平成25年度は、香川調理製菓専門学校 副校長 古川瑞雄先生をアドバイザーとして招き、農林商工課の職員を中心に14人のメンバーで調査研究を行いました。

メンバーで月1回程度の研究会を実施しながら、講師を招いて4回の調理実習を開催しました。

実習の前には、旬の果物をどのようなコンセプトで提案するかアイデアを出し合い、レシピを完成した後、作品づくりに取り組みました。

古川先生は、ホテルオークラアムステルダム等での勤務後、ホテルオークラ神戸の総料理長としても活躍された経験を活かし、上品なホテルデザートとしても通用する味を提供してくださいました。

その結果、「桃・ぶどう・柿・キウイ」を使った7種類の美しいフルーツデザートの開発にこぎつけました。

平成26年度においては、このデザートをどのような付加価値をつけながら提案していくか、PR手法等と合わせて研究を進めます。

山梨市がフルーツの街として県内外に広く認知され、また「ここでしか食べられない」デザートによる、山梨市への集客の増加を目標として、今後も検討を重ねていきたいと考えています。

