

令和5年度市民建設委員会行政視察報告書

1. 視察日程 令和5年10月18日（水）～10月20日（金）

2. 視察先及び項目
兵庫県三木市
・書かない窓口について
愛知県瀬戸市
・商店街の活性化について
静岡県熱海市
・観光行政の取組について

3. 視察参加者
委員長 植原 泰
副委員長 大藤 匡文
委員 丸岡 豊和
委員 村井 孝彦
委員 茨 智仁
委員 前川 昌也
同行 香川 浩基（市民生活部長）
随行 檜垣 文彦（議会事務局）

I. 兵庫県三木市

<人口：74,396人、面積：176.51km²>

期日：令和5年10月18日（水）13時00分～

視察項目：書かない窓口について

【視察目的】

市民課窓口では、各種手続において申請書記入の煩雑さ、窓口の混雑に伴う待ち時間の増加が問題となっており、手続が複数課に及ぶ場合は、その影響がさらに大きくなる。また、対応する職員側においてもデータ入力や聞き取り作業等の負担が大きく、業務の改善が必要となっている。三木市では、株式会社日立システムズと共同でADWORLDデジタル窓口システムの開発を行い、令和3年10月より転入手続においてシステムの運用を開始した。

本市においても、DX推進の一環として書かない窓口を導入することで来庁する市民の負担軽減、市民サービスの向上だけでなく、対応する職員の負担軽減や事務誤りの防止も期待できる。現在、本市も株式会社日立システムズのADWORLDを利用していることから、実際に運用している三木市の状況を知ることシステム導入を検討する際の参考になると考え、視察することとした。

【説明者】 三木市総合政策部デジタル推進課 課長 大西 武宏 氏
市民生活部市民課 課長 西本 敬子 氏
市民係長 濱口 明子 氏
市民係事務専門員 小吹 美沙 氏

【視察内容】

1. 導入の経緯

(1) 市民課窓口の課題

【市民の負担】

- ・窓口が混雑し、待ち時間が長い
- ・申請書への記入が手間（庁内全体で複数枚の申請書記入が必要な場合あり）
- ・複数の課にわたる手続の場合、それぞれの課に移動し、申請書記入や本人確認が必要となり、時間がかかる

【職員の負担】

- ・申請書に記入された情報のシステム入力に時間がかかる（外国人の氏名には苦戦）
- ・各種手続のためのヒアリングが多岐にわたり、経験が必要（新人職員が苦戦）

(2) 改善に向けた検討

令和元年から企画政策課、法務情報課（現：デジタル推進課）、市民課にて協議。企画政策課が主導。

【検討内容】

- ・コンビニ交付の拡充により窓口混雑の緩和を目指す
→発行手数料が安く、コンビニ交付率が16%から45%に上昇
- ・総合窓口の導入を目指す
→庁舎の構造上難しく、断念
- ・書かない窓口の実現を目指す
→市民の負担軽減・職員の業務改善へ

(3) 書かない窓口導入に向けて

日立システムズから共同研究の提案があり、協定を締結。日立システムズにとっては窓口担当者の意見を取り入れたシステム開発が可能。三木市にとっては実際の運用にあったシステムの開発、導入が可能で、導入経費の圧縮を図ることができた。

- ・共同研究費 100万円（主に交通費）
- ・転入導入 約930万円（利用料月額：約25万円）
- ・転出転居 約700万円（利用料月額：約20万円を想定）

2. 導入の効果

(1) 作業内容（流れ）

- ①住民はタッチパネルを使って本人確認情報、転出証明書を登録、アンケートに回答
- ②職員から口頭ヒアリングを受け、内容確認と電子署名、書類の受け取り
- ③書類を持って次の窓口へ（データ連携により次の窓口でも基本情報確認可）

(2) 市民のメリット

- ・市民課以外の申請書にも氏名等が記載された申請書が作成されるため何度も記載する手間を省略できる
- ・本人確認書の提出は1回だけ
- ・手続案内一覧が自動作成されるため迷うことなく必要な窓口に行くことができる

(3) 市民課のメリット

- ・住民記録システムへデータ連携されるため入力時間が削減され、事務の効率化と市民の待ち時間の短縮を図ることができる
- ・年齢によって必要となる手続はシステムが自動で判断
- ・市民が回答したアンケートによりそれ以外に必要な手続を判断するため職員の経験年数に関係なくレベルの高い市民サービスを提供できる。
- ・アンケートの項目を任意で設定することにより、市民への制度周知も可能となる
（例：「住民票の写し等の第三者交付に係る本人通知制度」の説明や事前登録申込に繋げることも可能）
- ・書類がデータ化されているため、再確認や検索が簡単
- ・職員間での情報共有もシステム上で可能となる

3. その他

(1) 市民の満足度について

市民が端末の操作をする際には職員がサポートにつくため、タブレット操作ができずに困るということはなく、先進的な取組として好意的な感想を持たれている。複数の申請書に記入する必要がないことも満足されているようである。

(2) 導入の効果

市民のサポートにつく職員を配置しているため、人員の削減は行っていないが、市民の負担軽減と職員側の業務効率化においては大きな効果を発揮している。転出・転居システムの構築を行い、令和5年10月23日から運用を開始し、更なる市民サービス向上と業務改善に努めるとのことである。

【主な質疑応答】（答弁：三木市役所）

(質) 市民課窓口職員は7名体制ということであるが、補助職員はいるのか。

(答) 7名は証明書窓口をメインとしており、他にマイナンバーカードの担当職員がアンケート調査等に従事している。

(質) マイナンバーカード担当の会計年度任用職員は今後いなくなると思うが、雇用するのか。

(答) 市民サービスの目線で考えると、職員がついてこそこのシステムの効果が発揮されるので、職員の雇用は要望していきたい。

(質) 窓口にあるマルチコピー機のサポートも市民課の職員がしているのか。

(答) フロアマネージャーが対応している。

(質) 入力時間は3分間くらいといわれていたが、平均的にそれくらいの時間か。

(答) 職員がつけばそのくらいで入力できる。

(質) 年度末や年度初めはスタッフや機材を増やしたり、開庁したりするのか。

(答) 第2土曜日は開庁しているが、年度末、年度初めは開庁しておらず、人員もそのまままで対応している。

(質) 導入に向けての検討会について、各課とのヒアリング等があったと思うが、まとめたのは企画政策課か。

(答) そのとおり。メインは市民課ということで、まず市民課の流れを把握した上で関係

各課と協議し、様式の確認も行った。

(質) 故障したときに対応する常駐の担当者はあるのか。

(答) 遠隔対応である。

(質) 住民と市民課職員に効果は出ているのか。

(答) 双方にメリットがある。口頭のみではなく画面を見て対応しているので、職員のばらつきが出ない。

(質) 導入時の費用は。

(答) 機器の費用が約500万円。それ以外は人件費である。

(質) 自治体によってはワンストップサービスを行っているが三木市ではどうか。

(答) 総合窓口を検討したものの、庁舎の構造上断念した。基本的に関係課が同じフロアにあるということもあり、窓口まで移動してもらっている。ただし、難しい方には、関係課の職員に市民課まで来てもらって対応している。

(質) 導入については市長からのトップダウンか。

(答) 現場から連携協定をして進めたいと市長に伝え、了承を得た形である。

(質) 中心となる課は。

(答) 確定してからはデジタル推進課のシステム部門が予算対応し、市民課が主で動いて業者と連携しながら準備を進めた。

(質) 協力体制の構築は。

(答) 三木市特有の事情として、これまで合併やシステム移行が2回あり、その際にシステム対応を職員自ら行ったという経緯があり、そこで従事していたシステムに詳しい職員が各課に散らばっていることから、協力体制の構築はスムーズにできた。

【視察を終えての所感】

三木市では、市民課窓口での職員の負担（転入・転出・転居等の手続）を図り、また、住民の手続にかかる負担軽減を図るため、窓口の改善を検討した。企画政策課・デジタル推進課・市民課により協議を開始し、書かない窓口の実現を目指し株式会社日立システムズと連携協定を締結した。三木市と共同でシステム開発を行い、令和3年10月25日より転入手続の運用を開始する。株式会社日立システムズ側は窓口担当者の意見を取り入れたシステム開発ができ、三木市側も運用にあったシステム開発、導入ができるとともに、導入経費の圧縮を図ることができ、両者にとってメリットがあったと言える。本市も株式

会社日立システムズと契約し、基幹システムを使用している関係であることから、導入できるものとする。

デジタル窓口の導入により、市民は何度も氏名等を記載する手間を省略でき、本人確認書類は一度提出するだけでよい。また手続案内一覧表が自動で作成されるため市民は迷うことなく必要な窓口に行くことができる。市民課にとっては入力時間の節減による事務の効率化と市民の待ち時間の短縮を図ることができる。システムの自動判断により年齢によって必要な手続を案内でき、データ化による確認・検索、職員間での情報共有も容易になり、多くのメリットが感じられる。

三木市では複数の課にまたがる事業でありながら、お互いが共通の課題解決に連携できたことが大きな成果となり、さらに導入経費に国の交付金も活用できたとのことである。本市においても三木市のように職員の負担軽減、市民の負担軽減を図り、さらに将来的な窓口業務の民間委託等も考える中で、十分検討する必要がある。財務課、公民連携・DX推進課、市民課で早急に検討し、デジタル化推進に取り組む必要があると考える。市長をはじめ、市の担当者に期待する。



Ⅱ. 愛知県瀬戸市

<人口：127,882人、面積：111.40km²>

期日：令和5年10月19日(火)10時00分～

視察項目：商店街の活性化について

【視察目的】

大型商業施設の進出、店主の高齢化や後継者不足による廃業等、商店街を取り巻く環境は厳しくなっており、坂出市においても残念ながら以前の活気を失っている状況である。定期的なイベント開催により市民主体のにぎわいづくりの取組が進められているところであるが、本市が今後推進していく坂出市中心市街地活性化公民連携事業においては商店街エリアも中心市街地に回遊性を生み出す重要なエリアとして位置づけられており、活性化は不可欠である。

瀬戸市においては、中心市街地商店街の活性化を図るため、まちづくり株式会社を設立し、関係団体と連携しながら空き店舗対策やイベント開催等様々な事業に取り組んでいる。瀬戸市の中心市街地商店街は名鉄尾張瀬戸駅とその駅前にある複合施設「パーティセト」に隣接しており、同エリアの取組は本市の今後のまちづくり施策の参考となることから視察することとした。

【説明者】	地域振興部ものづくり商業振興課	課長	安間	秀幸	氏
	〃	主幹	戸田	律子	氏
	〃	主任	青木	亮太	氏
	せとまちづくり株式会社		加藤	慎也	氏
	〃		野杵	晃輔	氏

【視察内容】

1. 中心市街地商店街の概要

(1) 銀座通り商店街

- ・昭和43年設立。
- ・街区の延長160mのアーケードカラー舗装がされており、常時歩行者専用
- ・水曜日が定休日
- ・瀬戸街道沿いの宿場町、せとものの集散地として発展
→毎月第1日曜日に「銀座生き生きマルシェ」開催
若い世代の組合加入の影響により変化しつつある

(2) 中央通商店街振興組合

- ・昭和39年設立
- ・街区の延長は東西1km、北側に銀座通商店街、南側に末広町商店街がある
→新規出店、ホテル開業などにより瀬戸川沿いの人流が活発化
尾張瀬戸駅があり、市内街歩きの始点となる
若い世代の組合加入あり

(3) 末広町商店街

- ・昭和43年設立
- ・街区の延長は270m、市内で一番規模の大きい商店街
- ・火曜日が定休日
→毎月第2・4日曜日に「千客万来 招き猫マルシェ」開催
独自イベントや新規出店の店舗が注目されている

2. 支援施策

(1) 瀬戸市中心市街地商店街空き店舗対策事業補助金（平成14年度～）

- ・ 中心市街地商店街で新たに開業する方の家賃や店舗改装費を補助
- ・ 店舗または事業所として小売業、飲食業またはサービス業等を開業する方が対象
- ・ 補助対象経費

◆家賃補助（店舗の賃借料）

補助率… 1 か月あたりの家賃の1/2以内

補助限度額… 1 か月あたり 5 万円

補助期間等… 1 2 か月分以内

◆改装費補助（出店に必要最小限度の店舗改装費）

補助率… 経費の1/3以内

補助限度額… 7 0 万円

補助期間等… 1 回限り

- ・ 年度別補助実績件数

H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4
4	4	5	5	4	3

(2) 瀬戸市ツクリテ創業支援事業費補助金

- ・ 創業から5年以内、またはこれから創業するツクリテの方（ものづくり活動をしている方）を対象に、工房の家賃や改修費を補助
- ・ 瀬戸市で創業するための工房を設置するツクリテの方が対象
- ・ 補助対象経費

◆家賃補助（工房の賃借料）

補助率… 1 か月あたりの家賃の1/2以内

補助限度額… 1 か月あたり 5 万円

補助期間等… 1 2 か月分以内

◆改装費補助（工房開設に必要最小限度の改修費及び設備購入費）

補助率… 経費の1/3以内

補助限度額… 5 0 万円

補助期間等… 1 回限り

・年度別補助実績件数

H 2 9	H 3 0	R 1	R 2	R 3	R 4
3	6	6	6	3	4

(3) せとまちツクリテセンター（平成29年6月オープン）

- ・瀬戸市に関わりを持ち市内外で活動するツクリテの支援施設
 - ・情報提供と発信、ツクリテ同士またはツクリテと地域や市外の方とのネットワーク構築が支援の柱
- ツクリテに様々な「機会」を提供し、瀬戸市での活動や定着の支援を目指す

3. 瀬戸まちづくり株式会社

(1) 設立の趣旨

平成10年瀬戸市の「瀬戸市中心市街地商業等活性化基本計画」と瀬戸商工会議所の「瀬戸市商業タウンマネジメント計画」の策定に伴い平成11年5月12日に設立。

(2) 設立の目的

- ・「せともの文化」のまちイメージを確立する
- ・魅力的な商店環境をつくりあげる
- ・将来にわたる地域経済の再構築を図る

(3) 出資者（97名）

瀬戸市（50.5%）、瀬戸商工会議所、瀬戸信用金庫、瀬戸陶磁器卸商業協同組合、中央通商店街振興組合、銀座通り商店街振興組合、末広町商店街振興組合 など

(4) 主な事業

- ・中心市街地活性化事業

空き店舗対策事業として家主と借主の間に入ってそれぞれと賃貸借契約を結んだり相談や調整も行ったりしている。他にも瀬戸観光案内事業やパーティセと商業床賃貸事業、イベント事業もこの事業に含まれている。

- ・パーティセと維持管理事業

- ・指定管理事業

瀬戸市からパルティセと市民交流センターとパルティセと駐車場について指定管理者として指定を受け、運営している。

(5) 今後の課題

- ・空き店舗物件の開拓

入居を希望する人は多いが、貸せる状態の物件に限りがあり、借りたい人とマッチングができていない。貸せない物件を貸せる物件に変えていくために、所有者との交渉にも力を入れ、実現していきたい。対象物件の範囲も広げていきたい。

- ・若いやる気のある事業者や飲食業者の誘致

飲食店や営業時間の長い店舗に来てほしい、近隣にはない特色のある店舗に来てほしいといった意見が多く、商店街の意向も反映させた事業者を誘致したい。

- ・空き店舗化を未然に防ぐための商店主の事業継承

昨年度実施した実態調査を踏まえ、今後事業者のマッチングを進める。店を閉めたいという商店主の意向・情報をいち早くキャッチすることが重要であり、その上で次の策を考える必要がある。日ごろから商店街との情報交換を積極的に行い、適切な対応に心がけていきたい。

4. 現地視察

パルティセとの会議室で説明を受けた後、商店街にて現地視察を行った。各委員は担当者との質疑を交えながら歩き、最近オープンした店舗等も見学した。

【主な質疑応答】（答弁：瀬戸まちづくり株式会社）

(質) 空き店舗対策事業について、瀬戸まちづくり株式会社は家主と借主双方とそれぞれ賃貸借契約を結んでいるが、賃料のやりとりはどうか。

(答) 例えば会社が家主から5万円で借りた場合は、借主に5万4千円で転貸するといった形にして、4千円分が会社の収入となる。借主が滞納した場合でも、会社は家主に払い続け、借主に督促するという形になっている。チャレンジショップの時は賃

料1万円で貸していたが、差額は国県の補助事業で補助金を受けたり、他の事業で得た利益を充てたりしている。

(質) 商店街はシャッター街と呼ばれることもあるが、そこには高齢者が住んでいたり、1階は貸すけど2階には持ち主が住んでいたりするといったケースもあり、色々な状況を踏まえて会社が調整していると思うが、越えなければいけない一番大きなハードルは何か。

(答) 家主の理解が一番大きい。例えば、1階を貸して2階に住むといった場合、入口が1か所しかなく、外階段をつけるにも建物が密集しているので難しいといったハード面や費用の課題に直面してしまうことがある。

(質) 貸せない空き店舗は相続等の課題に直面していると推察されるが、最大の目標はこれらを活用できるようにすることだと思う。どれくらいのスパンで解決していきたいとか目標はあるか。

(答) 非常に難しい問題で、正直、持ち主が亡くなられたタイミングになってしまうのが現状である。ただ、相続されるご家族は市内の他の場所や市外に住んでいるケースが多く、全国の空き家問題と同様に自分たちでは管理できないということになってくるので、会社に貸してもらえないかという話をしたいと考えている。日ごろから商店街と連携して、情報を収集している。

(質) 今は営業しているけれど、急に貸せない空き店舗になってしまうことも考えられるが、何か対策はあるのか。

(答) 日ごろから対面で話をし、積極的にコミュニケーションを図ることで信頼関係を構築し、困ったときには家主側から相談に来てもらえるようにしておくことが重要。

(質) コミュニケーションの場というのは、定期的に商店街の代表者とまちづくり株式会社が会合を開くといった感じのものか。

(答) 公式の場としては月1回、3商店街とまちづくり株式会社とものづくり商業振興課で中心市街地を今後どうしていくかという委員会を開いて意見交換・情報交換をしている。また商店街関係の多くの方がまちづくり株式会社の株主であり、取組の事をよく知っているので連絡もいただける。長く商売をしている店舗には色々な情報も集まるので、直接訪問して話もしている。

【視察を終えての所感】

中心市街地の衰退に対し危機的状況を察知し、市民・行政・関連組織が迅速に一丸となって施策を展開してきたことで着実な成果を発揮した成果は見事である。それぞれの活動に対する信頼性や安心感によるものであり、協働してできるまちづくりの見本であった。特に瀬戸まちづくり株式会社が実施している事業や施策の説明では、これまでに培ってきた地元商店主等との信頼関係や確かな実績を確認することができ、その自信を持った発言や意気込みに頼もしさを感じた。商店街の状況や産業構造は地域によって異なるが、商店主の高齢化や後継者不足の解決策として若者や商売をしたいと考えている地域外の人を受け入れる瀬戸市の取組は本市においても参考になるのではないかと感じる。坂出駅周辺再整備基本構想において商店街エリアについては「市民や民間主導のチャレンジにより小さな居場所やにぎわいを創出し、各エリアのつながりを生み出す場」という方向性が示されていることから、費用対効果も考慮しつつ、商店街エリアの活性化を実現したい。



Ⅲ. 静岡県熱海市

<人口:34,301人、面積:61.77km²>

期日:令和5年10月20日(金)9時30分～

視察項目:観光行政の取組について

【視察目的】

熱海市は温泉資源を生かし、全国有数の観光地として発展してきた。しかし、全国各地の観光地との競争、さらに海外旅行の増加により厳しい状況となっていた。近年ではコロナ禍による観光産業への打撃はあったものの、市の魅力向上と情報発信に努め、再び輝きを放っている。熱海市観光基本計画2021は観光をベースに様々な分野への波及効果を目指している。

本市においても瀬戸内国際芸術祭期間はもとより、年間を通して観光客に来てもらえるよう魅力発信事業も行っているところであるが、観光業の活性化は他の産業の振興にも好影響を与えることから、熱海市の取組を参考とするため、視察することとした。

【説明者】 観光建設部 観光経済課

次長 立見 修司 氏

【視察内容】

1. 熱海市の基礎データ（現状）

- ・人口減少、高齢化が顕著で、2020年の高齢化率は48.7%
- ・熱海市の経済を支える産業は「宿泊業、飲食サービス業」「卸売業、小売業」「運輸業、郵便業」であるがコロナ禍により大きな打撃を受け、平成28年と令和3年を比較すると付加価値額が3割減少した
- ・観光客数は昭和40年代後半から減少傾向となり、平成18年12月に財政危機宣言を発表した（熱海市にとって転機となる）
- ・財政危機宣言以降も観光客は減っていったが、平成23年を底に回復し始めた（しかしコロナで大きく落ち込んだ）
- ・平成30年の外国人の宿泊客の割合は1.13%と少ない（箱根町は約13%）

2. 基本計画

（1）熱海市観光基本計画

- ・平成19年12月策定
- ・「長期滞在型の世界の保養地」という理念のもと、熱海観光の原点である「温泉」にもう一度光を当てる

（2）熱海市観光基本計画2021

- ・令和3年5月策定
- ・「変化し続ける温泉観光地熱海」という基本理念のもと、「首都圏」顧客支持率ナンバー1温泉観光地となることを目指している
- ・将来のリピーター層に想起される新・熱海ブランドの構築と市内回遊性の向上・伊豆箱根エリアにおける観光ハブ拠点化による新たな来遊客の創出を計画推進の柱としている

3. 観光ブランドプロモーション

(1) 熱海市シティプロモーション基本指針（平成25年3月策定）

- ・観光プロモーション
- ・移住促進プロモーション
- ・投資促進プロモーション

(2) コンセプト

- ・「意外と熱海」というコンセプトのもと、地元の人々の視点でお勧めポイントを整理
- ・プロモーション用のポスターには若い女性を起用し、グルメや景色を連想する構図にした（温泉を連想するものは載せていない）
- ・市役所、宿泊施設団体、観光情報・イベント運営団体、地元住民、交通事業者、旅行会社、商工会議所、学術支援機関（大学）が統一した目的のもと横断的なプロジェクトを構築し、事業推進
- ・ターゲットを整理し、熱海のコアファンを作る

4. ロケ支援・メディアプロモーション

(1) 戦略

- ・メディアプロモーション戦略室に専任職員を配置し、ADや制作部を支援することでロケを誘致
- ・施設情報の提供だけでなく、地元出演者との調整やロケ弁の手配などAD業務のサポート
- ・旬な情報をすぐに届けることができる情報・バラエティー番組を積極的に誘致

(2) 効果

- ・ロケ地めぐりやSNSでの話題、記憶に訴え、旅行先を決定づける
- ・リピーター客の来訪頻度アップ
- ・イメージ改革により滞在する「時間」に価値のあるまちへ
- ・スタッフ、キャストの宿泊や飲食
- ・ロケ現場に遭遇する「非日常感」の演出

- ・市民の意識改革（誇り）

5. 熱海市チャレンジ応援センター

（1）A-biz から A-supō へ

- ・平成24年度に熱海市と熱海商工会議所との連携でA-biz をスタートした
- ・令和4年10月に体制を一新し、A-supō（エーサポ）へ

（2）A-supō

- ・コンサルタント会社のノウハウを最大限活用し、地域経済の活性化を目指す
- ・市内事業者、または創業を検討している市内在住者を支援
- ・令和5年度（4月期～8月期）の相談実績は「創業前」と「創業5年以内」で半数を超えている

6. シティプロモーションの成果

- ・観光交流客のうち、10代、20代の割合が大きく増加
- ・温泉を前面に出して宣伝していないにも関わらず温泉を目的に熱海に来ている人は多いが、温泉だけが目的ではない
- ・若い世代は地元のスイーツを目当てにしており、SNS映えする商品を扱う店が次々と出店している
- ・宿泊施設の増加
- ・宿泊観光客の多くは13時台までに熱海に来て市内に滞在している
- ・5回以上来ているリピーターが半数以上で、1年以内で再来している

7. ウィズコロナ・アフターコロナ

- ・引き続き既存の魅力を磨き上げ、変化し続ける観光地を目指す
- ・リモートワーク（会議）が定着したことから、別荘地としての強みも生かし、ビジネスでの利用に資する街としてのブランディングを図り、他の温泉街との差別化を図る
- ・熱海市とJTBとの間で令和5年10月10日に「交流人口及び関係人口拡大の推進に関する包括連携協定」を締結し、取組を強化していく

【主な質疑応答】

(質) 不動産業・物品賃貸業の付加価値が産業構造の中で平成28年より令和3年の方が増加しているがその要因は。

(答) リモート会議等が活発・定着したことに加え、東京など首都圏からの利便性の良さにより40歳代、50歳代が社会増となり別荘やマンションの需要が増加したため。

(質) 財政危機宣言が市民に与えた影響は。

(答) 市民の皆さまは「熱海市は裕福」だと思っており、また、行政もインフラの老朽化への対応を先送りしてきた。しかし、市長が変わり財政危機宣言をしたことにより市民それぞれが危機感を共有することが出来、行政も市民も一体となり行財政の健全化を断行できた。

(質) 観光基本計画の今後の進展予定は。

(答) 熱海市では4代、5代と続く家が少なく移住等で他市町村から移り住む人が多いため、まちが変わることへの抵抗感が少なく、常にニーズに沿った街づくりが可能である。よって、同基本計画も進展・変化させることは容易に可能。

【視察を終えての所感】

熱海市は、熱海観光基本計画2021に基づく観光行政の取組を行っている。まず平成19年に観光基本計画を策定し、キメ細かい基礎データの分析を行い熱海観光の原点である「温泉」にもう一度光をあてながら、時代と社会のニーズの変化に合わせ、長期滞在が楽しめ、何度来ても新しい発見と癒しを体験できる、市民そして観光客にとって満足度の高い心と体を回復させる「現在の湯治場」という世界に開かれた保養地づくり実現のために

- 1 温泉中心主義 「湯治場「熱海」の復元-
- 2 もう一度行きたくなる街 「満足度アップの仕組みづくり-
- 3 歩いて楽しい温泉保養地 「経済効果の各業界への拡大-
- 4 全員参加のまちおこし 「総合的な観光事業の実施-

という4つの柱のもと着実に実現していると思う。そして、熱海市観光基本計画2021においては「変化しつづける」ということが重要なポイントとなっており、時代と価値観の変化に柔軟に対応しながら発展していくことを目標としている。特に注目したのが、都

市圏若年層の「熱海」想起率で、40代以下の新規宿泊客数が大きく伸びていて、当然周辺観光地回遊率も向上している。今の時代に合った若者向けの地元スイーツの開発、プロモーションツールポスター、ロケ支援・メディアプロモーションなど、新しい話題を若い人たちがすぐに情報発信しており、今後も期待できると思う。

今回の視察において、もう一つ印象に残ったのは、新しい市長が熱海市の財政危機宣言を出してから行政・市民・企業が真剣に再建へと取り組んだことが熱海の観光再建に繋がったという点である。地域が一体となって資源を有効活用できていることは、羨ましくもあり、見習うべき部分であると感じた。

