

令和5年度第1回HOT21観光プラン推進委員会結果概要

日 時	令和5年7月14日(金) 13:30~14:45			
場 所	箱根町役場 分庁舎4階 第6・7会議室			
箱根町HOT21観光プラン推進委員会委員名簿				
R5.7.14				
NO	団 体 名	役 職	氏 名	出 欠
1	箱根町	町長	勝俣 浩行	出
2	箱根町企画観光部	部長	石川 憲一	出
3	箱根町議会 総務企画観光常任委員会	委員長	稲葉 親太郎	欠
			沖津 弘幸	出(代理)
4	箱根町議会 観光振興議員連盟	会長	沖津 弘幸	出
5	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会)	理事長	勝俣 伸	欠
		専務理事	佐藤 守	出(代理)
6	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会) 戦略推進委員会	委員長	太田 明宏	出
7	箱根温泉旅館ホテル協同組合	副理事長	岡田 浩一郎	出
8	箱根温泉旅館ホテル協同組合 青年部	部長	福住 貴文	出
9	小田原箱根商工会議所 箱根支部	副支部長	田村 洋一	出
10	小田原箱根商工会議所 青年部		西山 直樹	欠
		理事	佐藤 充	出(代理)
11	箱根町商店連絡協議会	会長	迹見 廣一	出
12	箱根物産寄木工芸協同組合	理事長	石川 一郎	出
13	箱根コンベンションビューロー	理事長	鴻野 篤	出
14	箱根湯本芸能組合	副組合長	浦上 喜久子	出
15	小田急箱根ホールディングス(株) 営業統括部	部長	相沢 喜一郎	出
16	伊豆箱根鉄道(株) 総合企画部	部長	齊藤 昌広	出
17	神奈川県タクシー協会 小田原支部	監事	曾我 良成	出
オブザーバー	環境省関東地方環境事務所 富士箱根伊豆国立公園管理事務所	所長	青柳 信太	出
		国立公園利用企画官	岡本 雄司	出
	神奈川県西地域県政総合センター 企画調整部	課長	諸星 治哉	欠
		部長	磯崎 孝喜	出(代理)
	神奈川県西土木事務所小田原土木センター 道路維持課	課長	荒井 千里	欠
	神奈川県自然環境保全センター 箱根出張所	所長	関根 哲也	欠
主査		辻本 明	出(代理)	
事務局等	箱根町観光課	課長	吉田 朋正	出
	箱根町観光課	副課長	多田 直人	出
	箱根町観光課観光係	係長	鈴木 貴子	出
	箱根DMO(一般財団法人箱根町観光協会)	専務理事	佐藤 守	出
		事務局長	渡辺 朝文	出

(概要)

事務局長により、出席者の紹介及び資料の確認等を行った後、別紙次第に則り議事が進められた（進行：勝俣委員長）。

■議 題

(1) 箱根町 HOT21 観光プラン推進委員会設置要綱の一部改正について（資料1）

《事務局説明要旨》

- ・ 改正内容は、別表1（第4条関係）及び別表3（第9条関係）において、名称の変更等が生じたため一部改正するもの。
- ・ 別表1では、「箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会）一理事長と一般財団法人箱根町観光協会 誘客宣伝委員長とあったものを「箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会）」に統一し、「誘客宣伝委員長」を「戦略推進委員長」に改める。
- ・ また、「伊豆箱根鉄道株式会社 観光事業部長」を「伊豆箱根鉄道株式会社 総合企画部長」に改める。
- ・ 別表3では、「箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会）マーケティング部会員」を「箱根DMO（一般財団法人箱根町観光協会）」に改める。
- ・ 附則として「この要綱は、本日、令和5年7月14日から施行するものとする。

結 論

要綱の一部改正について了承された。

(2) 第2次箱根町 HOT 2 1 観光プラン実施計画の令和4年度取り組み状況について（資料2）

《事務局説明要旨》

- ・ 令和元年度から3年度までの取組状況の報告について、コロナウイルス感染症に伴い書面にての報告となったことについてお詫びし理解を求めた
- ・ また、取組結果において皆様からご意見がある場合はご連絡をいただくようご通知させていただいたが、3年度までの取組状況の報告において皆様から意見がなかったことを報告した。
- ・ 全60施策について、令和4年度における進捗状況を評価した結果、「S：計画以上に進捗は10件（16.7%）、「A：計画どおりに進捗」が17件（28.3%）、「B：概ね計画どおりに進捗」が15件（25.0%）、「C：進捗にやや遅れが見られ、改善が必要」が4件（6.7%）、「D：進捗に遅れが見られ、抜本的な改善が必要」は1件（1.7%）、「－：該当なし」が13件（21.7%）となり、コロナ禍において、実施できない施策があったにもかかわらず、S・A・Bを合計すると42件（70.0%）と半数以上の施策において、計画どおりに進捗した結果となった。
- ・ 取り組み状況について、「完了：取組みが完了」は1件（1.7%）、「着手：取組みに着手」が9件（15.0%）、「継続着手：引き続き取組みを継続」が40件（66.7%）、「未着手：取組みの予定があったが取り組めなかった、特に取組み予定の年次は定めていないが着手せず等」が10件（16.7%）、「－：該当なし」が0件となり、「完了」、「着手」及び「継続着手」を合計すると50件（83.4%）が取り組んでいる結果となった。残り16.7%が「未着手」となっているが令和5年度から取組みが決定しているものやコロナ禍で取り組み

なかった施策においては、アフターコロナを見据え実施していく結果となった。

- 施策の有効度について、「S:目標を超える効果が見られる」は9件(15.0%)、「A:目標どおりの効果が見られる」が14件(23.3%)、「B:概ね目標どおりの効果が見られる」が15件(25.0%)、「C:目標に至らない効果であるため、改善が必要」が1件(1.7%)、「D:効果が見込めないため、抜本的な改善が必要」が0件、「-:該当なし」が21件(35.0%)となり、S・A・Bを合計すると「目標どおりの効果が見られる」が38件(63.3%)と半数を上回る施策において有効である結果となった。
- 今後の取組について、本計画は令和4年度で4か年が経過し、「進捗度」、「取組状況」及び「有効度」の全てにおいて、概ね進捗等が図られました。また、一度、完了した取り組みにおいて、別の取組に着手したことから、前年5件の完了が1件に減少しております。さらに前年度と比較しても全てにおいて進捗が図られる結果となった。
- 令和2年から続く新型コロナウイルス感染症により施策が実施できないなどの影響が見られた項目もありましたが、コロナ禍でも可能な限り取組を実施した結果が現れた。
- 令和5年度については、アフターコロナを見据え、計画に掲げた各種取組の進捗管理を適切に行い、完了又は、拡充した継続着手が図れるよう取り組んでいくものである。
- 具体的に施策1では、定点調査の精度向上の②顧客満足度・消費動向を常態的に把握できる調査の実施がS・継続着手・Sとなっている他、分析ツールの①箱根観光診断書の実装、ユニバーサルツーリズムの推進①高齢者、乳幼児連れの観光客が安心して過ごせるサービス、店舗、移動手段などの情報の集約及び発信、②車椅子、言語サポートなど観光従事者向け学習機会の提供、渋滞に関する分析と対策の①恒常的な渋滞箇所、時間の調査・分析、②交通事業者を含めた課題解消方策についての検討、調整チームの創設、③パーク&ライド施策の検討、実施が進んだものであります。逆にポスト「温泉」「宿泊」目的の掘り起こしの①市場ニーズに沿った第三、第四の目的の創出と訴求や時間帯別施策実施による滞在時間の延長の①ナイトタイム、モーニングタイムエコノミー施策の検討、②1泊より2泊、1時間より2時間と滞在時間の延長を促す施策の検討などが未着手となっておりますので、残り1年で実施可能な物は着手していきます。
- 施策2では、自然災害・その他危機に対する事業者用マニュアル・行動指針の策定の②地震・噴火・台風・感染症拡大時の観光関連施設における対応力向上セミナー、ワークショップ等の実施がA・継続着手・Aとなっており、これは、防災士のフォローアップ研修の実施や防災出前講座の実施ができたものであります。他にも観光推進に係る業務分掌の明確化と実行の①箱根町・箱根町観光協会との効果的な業務分掌の検討と実行がA・継続着手・Aとなっており、おおむね順調に進んでいます。
- 施策3では、国立公園の観光活用に向けた具体的取組の推進の①国立公園ナショナルパーク構想に向けた活用・環境整備に係る検討の開始がS・継続着手・Sとなっている他、他の取組においても取り組まれている。
- 施策4では、関係諸団体との情報共有、連携の①商工会議所、旅館組合とのタイムリーな情報連携の推進や観光関連産業の労働環境改善を通じた魅力向上の①観光産業の働き方改革の推進がS・継続着手・S及びAと取り組みが進み着手されています。一方、郷土愛醸成による観光教育の推進の③住民の

観光に対する意識調査の実施について、コロナ化により未実施となっていることから今年度及び次年度に向けて取り組みを実施したいと考えております。

結 論

取組状況について了承された。

**(3) 第2次箱根町HOT2.1観光プラン実施計画の策定スケジュール等について
(資料3)**

《事務局説明要旨》

- ① 前年度までの計画の取組経過について
 - ・ 2017(平成29)年度には、観光振興条例に基づく観光振興プランとして「基本計画」を策定した。町の総合計画に掲げる将来像の実現のため、観光分野での根幹となる計画である。計画期間は総合計画の構想期間と連動しており、2018年度を初年度とし2027年度を目標年度とする10年間となっている。
 - ・ 2018(平成30)年度は、箱根DMOによる各種データから詳細なマーケティング調査や分析により、箱根における観光の現状の把握、そして今後における予測が行われた。これらを踏まえて、観光戦略と将来目標値が明らかになったことから、2030年度を見据えたうえでの「将来目標値(KPI)」を設定した。
 - ・ 観光ビジョンや基本戦略などを、さらに具体的な施策へと落とし込み、2019(令和元)年度からの「実施計画(前期)」を策定することとした。
 - ・ 計画期間は、2027年度を目標年度としたうえで、前期と後期に分け、2023年度までの5年間を前期、2024年度から2027年度までの4年間を後期とし、今年度は後期分の実施計画の策定に向けて皆様のお力をお借りすることとなる。
 - ・ 今年度に策定作業を実施する実施計画(後期)は、前期実施計画に掲げた4つの具体的な施策①観光消費が促進される高品質な観光地づくり②観光産業の持続的発展に向けた確かな基盤づくり③環境先進観光地としてのブランディング強化④来訪者と地域の人々の交流が価値を高める観光地づくりをそのまま維持、踏襲し、2027(令和9)年度までの新たな施策の実現に向け、第6次総合計画後期基本計画に掲げる項目さらに、観光客でにぎわう観光地箱根を取り戻すため、産業の活性化を図る実施計画を策定する。
 - ・ 具体的な改定概要(案)は、基本計画自体の変更がないため、骨子の大枠は変更せず現在の60項目の取組を精査し、統廃合する。後期計画において、強化もしくは新設したいポイントは、
 - ① 観光DX系
 - ② サステナブルSDGs系
 - ③ ユニバーサルツーリズム(LGBTQ+等)
 - ④ 無形文化(芸者)、伝統工芸品(寄木細工)
 - ⑤ 災害、パンデミック対応
 - ⑥ 施設高付加価値化
 - ⑦ WITH TOKYO訪日プロモーション
 - ⑧ 人材課題系(採用育成定着、働き方変革)を考えている。
 - ・ 皆様には、この項目以外に先に説明した60項目に対するご意見や新たな項目についてのご意見をいただきたい。
- ② 今年度の進め方について

- ・ 策定におけるスケジュールは、7月に第1回（本日）推進委員会を実施している。
- ・ 9月には、第2回を開催し、皆様には、先ほどの具体的内容を盛り込んだ施策案を会議前にお送りし、会議においてご意見をいただきたいと考えている。
- ・ ご意見と、町が考える内容を最終的に一つにして、12月上旬に第3回の会議を開催したいと考えている。
- ・ 12月中旬には最終案を確定し12月下旬から1月にかけて、町民等の意見を伺うパブリックコメントを実施する。パブリックコメントにおいて、いただいた意見を精査、さらに盛り込むなどしたうえで1月下旬に第4回の会議を開催し皆様の承諾を得たいと考えている。
- ・ その後、2月に計画の最終決定を行い3月に町議会へ報告し令和6年からの後期計画がスタートすることとなる。
- ・ この流れの中で、当委員会、皆様方の関わりですが、会議はお示しのとおり「4回」の開催を想定している。具体的には、会議と会議の間においては、箱根DMOが検討主体となり、考え方あるいは方向性などを取りまとめたうえで当委員会へ提示する。当委員会としては、その提示された内容を議論したうえで、「最終的な内容承認＝計画案決定」という流れとなる。
- ・ この内容は当該委員会設置要綱第3条（所掌事務）に明確に位置づけられており、皆様方は大変重要な役割を担っていただくこととなる。
- ・ 続いて、計画策定業務について、この実施計画の策定業務については「箱根DMO」へ委託している。その理由は二つあり①観光戦略、将来目標値を定めるにあたって、緻密なマーケティング調査と分析から箱根観光の現状分析を行ったうえで今後の予測を立て、論理的に積み上げて目標値を導き出したのは、この「箱根DMOに他ならない」こと②実施計画には、この将来目標値を達成するための「具体的な打ち手」を盛り込んでいくこととなるわけなのでその検討にあたっては「箱根DMOが検討主体となるべきである」と判断できることの二つある。
- ・ 次に、委託先である箱根DMOが行う業務を行うにあたってのポイントは、主に3点ある。①観光事業者など関係者との打合せやヒアリングは随時行っていただくこと、②各地域を対象にした意見交換の場を設けるなど地域における意見把握に努めていただくこと。③先に策定した基本計画の内容と齟齬が生じないように、この基本計画の策定業務を受託した株式会社JTB総研と整合性等について十分に調整のうえ進めることの3点としている。

【意見等】

意見1： 最近、インバウンド観光客が増加しているが、従業員不足により公共交通機関のバスやタクシーが不足している状況である。旅館組合としても、お客様からタクシーの要望があったとしても、なかなか手配することができず困っている。また、チェックアウト後にお客様がバスに乗りしようとしても数本のバスに乗れず、バス停で待たされるといったことも見受けられている。そこで、このHOT21観光プラン実施計画後期において、観光に関する公共交通機関の確保などの施策（取組）を取り入れていただけないか。

意見2： 箱根DMO戦略推進委員会でも同様の課題が共有されております。このことから、4月に町観光課、箱根DMO等で、報徳ハイヤー及び登山タク

シーに出向きタクシー業界の現状について伺ったものである。その中には、まさに、「人手不足」や「インバウンドの直接予約が多いこと」から日々稼働できる車両が少なくなっているとのことである。7月に「東洋経済新聞」に掲載された記事もありましたが、タクシーが利用できない箱根の印象がインバウンドにも浸透してきていることが伺える。そのため、皆様の意見同様、取組を入れていかなければならないと感じております。

意見3： 話があったように、タクシー業界では、運転手不足により車両はあっても稼働できないと伺っております。

この問題について、直接的ではないが①混雑状況の可視化②渋滞に対する分析と対策が必要と考えております。この内容については、現在の実施計画の取組にもありますが、今後、細分化して取り組んでいく必要があると考えております。

意見4： ご指摘のとおり、コロナ以降、バスの運転手不足が続いている。特に箱根の運転手は、都市部に引き抜かれてしまう傾向がある。バス運転手を採用し輸送力を増強したいが、2日、3日で箱根を運転することは難しい状況である。このことから、我々としては、季節、曜日、時間などにより、お客様の分散を誘導するかが課題と考えております。輸送力増強に向けて努力していくところではありますが、現状についてご理解いただきたいと思っております。また、インバウンド観光客による大きなスーツケースを持った乗降に時間がかかる問題ですが、非常に苦勞している。キャリアサービスの事業を展開しているが、現状で根本的な解決に至っていない。町内の旅館、ホテル等と協力するなど検討していきたい。

委員長： 皆様から意見のあった移動手段の課題について、今後の計画に盛り込むよう事務局は検討してください。

結 論

実施計画の考え方、方向性、策定スケジュール等について了承された。

(4) その他について

① 事務局より

ア 会議概要の公表

HOT21 観光プラン推進委員会設置要綱第10条の規定に基づきまして、会議終了後、速やかに結果をとりまとめ、発言者の氏名は伏せて、会議資料とともにホームページにおいて公表していくこととしております。

イ 次回会議の開催日程調整の報告

次回会議につきましては、9月に開催したいと考えております。日程については後日皆様に照会いたしまして、可能な限り調整をさせていただいたうえで決めてまいりたいと思っておりますので、この点につきましてご承知おきください。

《委員長からの補足説明・依頼》

本日いただいた意見は今後策定していく実施計画の中に反映できる部分は可能な限り反映していきたいと考えている。後日あらためて気づいた点などがあれば、ご報告いただきたい。

皆様方においては、それぞれの立場において、より一層のご協力について、どうぞよろしくお願ひしたい。