

平成28年度 第3回小樽市行政評価市民会議 会議概要

開催日時：平成28年9月6日（火）18時00分～20時25分

開催場所：小樽市役所別館4階 第3委員会室

出席者：

（委員） 議長1名、委員6名（3名欠席）

（所管部局） 産業港湾部長 中野 弘章
 観光振興室長 保科 英司
 観光振興室主幹 嶋崎 哲也
 観光振興室主幹 海谷 昌弘

（事務局） 総務部企画政策室長 伊藤 和彦
 企画政策室主幹 安部 俊克
 企画政策室主査 今井 英之 佐藤 暢起

（傍聴人） なし

次第：

- 1 開会
- 2 協議事項 (1) 施策「観光」に対する意見等の取りまとめ
(2) 行政評価（施策評価）や市民会議の進め方に対する意見等の取りまとめ
(3) 「報告書」の構成等について
(4) 次回の開催日程について
- 3 その他
- 4 閉会

配布資料：（当日配布）

- 会議次第、座席表、第2回会議録、
 - 産業港湾部資料「平成27年度小樽市観光入込客数の概要」
 - 小樽市行政評価（施策評価）報告書（案）、施策調書「除排雪」意見欄記入案
- （事前配布）
- 施策評価調書「観光」
 - 小樽市の行政評価（別紙1～4を含む）
 - 資料4 小樽市行政評価実施要綱
 - 資料5 小樽市行政評価市民会議設置要綱
 - 資料6 施策評価調書の見方
 - 資料7 施策の点検の視点、意見・提案のポイント
 - 資料8 平成28年度の行政評価市民会議スケジュール（案）
 - 資料9 平成28年度小樽市行政評価（施策評価）報告書（案）
 - 第6次小樽市総合計画【冊子】

会議内容：

事務局：

＜委員3名が急用のため欠席、1名が仕事で30分ほど遅れて参加されることを説明＞

議長：

＜開会挨拶。本日の進め方について、事務局に説明依頼＞

事務局：

＜観光の施策評価調書等の資料の確認、会議の進行についてなどを説明・確認＞

所管部局：

＜観光振興室主幹より、施策評価調書に基づき、観光に関する施策の概要、成果指標の達成状況、現状での成果や課題、一次評価の順に説明＞

議長：

・所管部局から「観光」の施策について説明がありましたので、不明な点や疑問点などについて質問していただきたいと思います。

A委員：

・小樽市はいつから「観光都市」になったのでしょうか。

所管部局：

・運河論争が大きなきっかけとなったと思います。市民運動を契機とした論争が昭和48年から十年以上繰り広げられましたが、その間に、ニュースなどに取り上げられたことで、市民のまちづくり意識の醸成にもつながったと思います。一方、全国的にも情報発信がなされたことで、小樽市に対する関心も高まりました。昭和61年に運河散策路が今の形になり、その後多くの旅行商品が生まれ、観光客が殺到しました。このことから、観光関係者の間では、この昭和61年をいわゆる観光元年と呼んでいます。

B委員：

・成果指標に入込客数と宿泊率の2点を選んだ理由は为什么呢。
・アバウトな項目をとらえて指標としているので、数字で示されていても、具体的に施策が進んでいるのかどうか良くわかりません。もう少し観光事業で行われる施策の具体的な項目まで出して、それに対して評価していかなければ、観光事業として進捗している度合いは評価

できないのではないのでしょうか。

所管部局：

- ・現在「第2次観光基本計画」を策定中ですが、その中でも、入込数よりも経済効果を指標とした方が市民にもわかりやすいのではないかという意見があります。
- ・入込数については、昔から定番の指標であることから、時系列による比較ができて流れがわかりやすいことが指標としている理由です。
- ・宿泊率については、御指摘のとおり、次の総合計画では検討の余地があるかと思いますが、指標とした理由としては、「小樽市の観光客の約9割が日帰り」と言われていたことから、宿泊型の観光を目指す上での指標、目標として設定したものです。しかし、率であることで、分母となる観光客入込数の増減が指標に影響してしまうため、宿泊者の実数を指標としたほうがよいのではないかという議論をしています。

議長：

- ・第7次総合計画の課題とのことでしたが、指標を増やすことは検討しているのでしょうか。

所管部局：

- ・宿泊者数については、「何人が宿泊した」または、「何日滞在したか（延べ宿泊人数）」について指標にできないか検討しています。また、委員から御指摘がありました、指標の項目を増やすこと等、この会議においても御意見をいただきましたら、議論のテーブルに載せて検討していきたいと考えております。

B委員：

- ・この2つ指標が施策を評価するのにふさわしいものか疑問です。これらの指標から「目標の達成状況」がなぜ「B」になるのでしょうか。今後、指標を見直すのであれば、達成のレベルがわかりやすいような指標に切り替えていく必要があるのではないかと思います。

事務局：

- ・「目標の達成状況」AからDについては、評価調書1ページ目の「成果指標」の達成度から、機械的に判定されるものです。「観光入込客数」については、目標を上回っていることから達成されている状況であります。「宿泊率」については、達成度が80.1%ですので達成していない状態です。2つの指標で達成しているものと達成していないものがあるので、「A」ではなく、「B」となっております。

B委員：

- ・指標の達成状況から判定しているとのことですが、判定に用いる指標をこの2つにするということについて、十分な吟味がなされたということでしょうけど、逆の言い方をすれば、「目標の達成状況」を「B」以上とするために指標を選ぶ、ということもできますよね。

事務局：

- ・そうなりますが、施策評価は「試行」ということで今年度から始めましたが、この指標自体は、平成21年度からの第6次総合計画で定めたものを使うということにしています。このため、経年により指標としての意味合いがずれてきているということがあるかもしれません。

議長：

- ・3ページの「構成事業一覧」で「今後の方向性」が示されていますが、この方向性を決定するに至った経緯は、評価調書内には記載されないのですか。

所管部局：

- ・「今後の方向性」を決定したプロセスについて「構成事業」毎には記載しておりません。

C委員：

- ・先日開催されたベيفェスタの関係者に知り合いがいるのですが、人があまり来なかったようです。自分も見に行きましたが、有名なアーティストも参加しており、小樽にもお金が落ちそうなイベントと感じましたが、人が少なかったと思います。施策調書を見ますと、「観光イベント支援事業」とありますが、市としては、このイベントについては、観光イベントとして捉えられているのでしょうか。また、どういう支援をしているのでしょうか。自分達は口コミなどで人を集めています。イベントとしては赤字になっていると思います。せっかく面白いイベントをやっているのだから、この先続けられなくなったら残念と思います。

担当部局：

- ・具体的にそのイベントと小樽市の関わりについては、主催者側から要請を受け、後援という形で関わっております。

C委員：

- ・基本的に主催者の要請がないと動いてもらえないものなのですか。

担当部局：

- ・市としては、情報をお寄せいただくと、「イベント情報」への掲載、ホームページなどで周知しています。また、相談があれば集客に関しての助言などもできます。それ以外にどのような協力をするかについては、主催者側と相談をして進めるということになります。

D委員：

- ・「構成事業」の「今後の方向性」について、全て“継続”となっていますが、何を基準にどのように判断しているのですか。先ほどの「目標の達成状況」のように機械的に判定されるのではないと思いますが。

所管部局：

- ・この項目は、機械的ではなく個別に検討して決めております。

D委員：

- ・市の所管部局だけで決めているのですか。

所管部局：

- ・一緒に観光振興を進めている「観光協会」とも常にコンタクトを取っており、その意見も取り入れてますし、また、観光に関しては投書など市民や観光客の皆様からの御意見や御提言が多く寄せられており、それらも参考にしております。

D委員：

- ・クルーズ客船のお出迎えやお見送りをしていると思いますが、船によって差別されているのではないのでしょうか。ダイヤモンドプリンセス号の時にはあるが、にっぽん丸のときにはなかったようですが何か基準があるのでしょうか。どちらの船も大事ですし差をつけるべきではないと思いますが。

所管部局：

- ・御指摘のお話しは良くわかりますが、差をつけているわけではなく、入港時間や乗客がない場合、荷役機械の配置による制限がある場合などがありますので、船主会や御協力いただく団体とも相談して対応しているところです。

C委員：

- ・クルーズ客船誘致について、どのくらい活動しているのですか。
- ・なぜ、にっぽん丸はクルーズ岸壁（勝納ふ頭）に接岸しないのですか。

- ・小樽市は大きな船が入れる特定港なので、誘致活動に力を入れてもっと港がにぎわうようになれば良いと思うのですが。

所管部局：

- ・3号ふ頭は大型船を接岸することはできませんが、市の中心部に近いということで人気があるため、逆にできる限り3号ふ頭に接岸できるように努めてきているところです。
- ・誘致活動については、日本、東洋航路に入っている客船の代理店に対する働きかけのほか、マイアミのクルーズサミットで小樽のPRをすることで世界に対して働きかけなどを継続してきています。また、にっぽん丸のように長く定着しているクルーズものもありますので、そういったものも増えるよう努力していきたいと思っています。

<委員1名入室>

C委員：

- ・パシフィックビーナスの寄港数はどのくらいですか。少ない気がするのですが。

所管部局：

- ・正確な数値はここにはないのですが、ビーナスクルーズにつきましては、大阪のほうに行っているいろいろな交渉をさせてもらっています。

議 長：

- ・「今後の方向性」について一点確認ですが、例えば「観光イベントの支援事業」は継続とありますが、支援するイベントや内容については毎年度、個別に見直しされるのですか。

所管部局：

- ・市が実施の主体ではないイベントが終了することで支援が終わるということはありませんが、市が事務局となって継続して実施しているものについては、これからも続けていくこととしています。
- ・例えば「観光ホスピタリティの向上」について、このくくりとしては継続していくと捉えて頂いて、この中の更に個別の事業の改廃や見直しはこれまでも行ってきています。

議 長：

- ・一次評価は所管部局で検討した内容ですか。

所管部局：

- ・担当部局による内部評価です。この後、市民会議の御意見をいただいて、二次評価に進む、その前段の自己評価です。

B委員：

- ・文化歴史遺産などハードの維持管理は、観光振興室とは別のセクション、例えば教育部などが担当なのですか。

所管部局：

- ・美術館や博物館は文教施設であり教育部の所管ですが、鯉御殿など観光振興室で維持管理している施設もあります。

<他の質問、確認等はなし>

議長：

- ・それでは、各自の御意見ということで、施策の点検、ポイントなども押さえながら御意見御提案をお願いします。

B委員：

- ・市民から見れば、「観光都市小樽」が順調に伸びているのかどうか、この評価ではわかりません。自分で街を歩いてみて、歴史的建造物や自然など観光資源というものが、どのような状況で整備されているのかということを見て、初めて「小樽の観光がすばらしいな」とか「観光都市としてふさわしい」といった感覚になると思います。
- ・そういった意味で、セクション毎に担当があるので仕方ないのかもしれませんが、観光セクションだけの事業だけでは評価しきれないと思います。
- ・都市の魅力として観光がどうなっているかを見なければ、市民としてはわからないということ踏まえると、指標の作り方や施策の考え方を、小樽市の総合的な施策の考え方の中でみていくべきと。さらにいうと他の施策とクロスして見ていかないとわかりづらいと思います。
- ・できるかどうかわかりませんが、観光事業を市民が評価するためには、他事業とクロスしたような形での評価にしていただけたらと思います。

A委員：

- ・小樽市は、農業・漁業、基幹産業や成長産業も大きな企業もなく、少子高齢化が進む中で、まちづくりを頑張っているのが観光だと思います。

- ・それならば、市のほうでもっと市民に対して発信して、我々市民の意識もそうですし、実際に観光に携わる人の個々の資質をもっと上げないといけないと思います。
- ・観光客以前の問題で、数年前に「小樽で買い物キャンペーン」をやっていましたが、販売員の接客態度が悪く、観光都市に見合っていないと感じました。
- ・これから、観光で生き残っていこうと考えるなら、そのことを市民にもっと強く発信してほしい。自分も、おもてなしの気持ちをもって協力していきたいと思います。

議 長 :

- ・施策の中には、市民のおもてなしの心の醸成というものは入っているのですか。

所管部局 :

- ・「観光ホスピタリティの向上」の中に含まれています。

E 委員 :

- ・観光地なのに公園のトイレが汚いと思います。特にウイングベイの前の公園のトイレが、8年前に見たときにあまりに汚くてびっくりした。観光客に与える印象が悪くなってしまうと思う。
- ・観光都市というわりには、他府県から見るとこじんまりとしていると思います。美しい景色というだけでは、一度見たらそれで終わりだと思います。
- ・お祭りなど大きなイベントは費用がかかるが全体の収益はどうなっているのか、評価調書ではわかりませんが、費用対効果についてが一番大事だと思います。
- ・体験型のものを交えながらやらないとリピーターは来ないと思います。ただ見るだけのものを減らして、例えば、漁船とタイアップして漁業体験などを実施しているところもあるので、体験型・参加型のものについて取り組んだらどうでしょうか。

議 長 :

- ・E委員の御意見にあったもので、既に取り組んでいることなどはありますか。

所管部局 :

- ・トイレについては別の方面からも御指摘を受けております。この施策の中にはトイレは入っていませんが、観光地にふさわしいトイレの管理について考えていきたいと思います。
- ・「夜の魅力づくり推進事業」には、歴史的建造物のライトアップしか記載していませんが、国の交付金が採択されたことを受けて、夜型ツアー、体験も含めた商品や、運河クルーズなどとミックスしたものなど、新たなものをつくって、観光地として儲ける仕組みに繋げて、市の援助がなくても展開していけることを目指して取り組んでいくこととなりました。

- ・歴史的建造物だけでなく、海、山の魅力、商店街など小樽の魅力が数多く点在していますので、これらに面的な広がりを持たせ、また、まだ知られていない観光資源を掘り起こして磨き上げる事業については、先ほどの交付金事業として、「広域観光事業」の中で取り組んでいくこととしております。

C委員：

- ・少しずつリピーターが来ていると思います。運河以外のところを案内すると「小樽にこんな所があったんだ」という方もいるので、そういう部分をもう少し深めてもらえればと思います。
- ・このような評価については、市のみではなく、市民の評価に変えて行くともうちょっと良くなると思います。

D委員：

- ・小樽市の観光は、運河周辺に集中していると思います。
- ・メルヘン交差点は夜、スケーターの間では聖地のひとつとなっています。運河公園は昼間で有名です。冬のスキーでは、ルスツやニセコが有名ですが、小樽の天狗山や朝里も雪質が良く、シークレット（穴場）として知られています。
- ・それでも、宿泊先がないため札幌あるいはニセコに宿泊したという話を聞きます。せっかく、小樽の良い部分を見てくれている人がいるのでそこを持ち上げていきたい。観光客の方に小樽でお金を使ってもらうことについて、一人ひとりの意識が大事なのではないのでしょうか。

議長：

- ・小樽市の宿泊施設は足りていないのでしょうか。これまでは、「宿泊してくれない」という印象を持っていたのですが、「宿泊したいけど泊まれない」状態なのではないでしょうか。

所管部局：

- ・最近、外国人観光客の急増によって、全国的に不足している状況になっています。ハイシーズン（7月・8月・2月）の主要ホテルは、稼働率は100%に近い状態です。

D委員：

- ・スキーやボードで、バックグラウンドが人気があるのですが、一昨年、海外の有名なボーダーが市内のそうした場所に撮影しに来た時は、小樽で宿泊したかったけど宿が取れずニセコに泊まったということがあったそうです。

F 委員 :

- ・日本人より海外の観光客が多いのかなと感じました。
- ・平成26年度から27年度で観光客入込数が増えていてうれしいと思いました。
- ・観光都市として、ごみが無くて、街並はきれいだという印象を持っています。
- ・海外や道外より道内の観光客がもっと伸びてもよかったと思うのですが、そうならなかったのは、若い人向けには、海鮮をもっと安くとか、小樽限定のものがあったらいいのかなと思いました。また、お店が早い時間に閉まるので札幌へ人が流れるのではないかと思います。

議 長 :

- ・何か、言い残したことや、他の委員の意見を聞いて発言はありますか。

D 委員 :

- ・小樽でこれから盛り上げていきたいと考える所はありますか。

所管部局 :

- ・まず、天狗山が一つかと。夏シーズンも冬シーズンもどちらもいけると思いますので。あとは、何年前から北運河についても色々な形でアプローチしてきており、もう少しやっていきたいと思っています。今年、旧手宮線の散策路の整備が完成し博物館のところまで繋がるので、例えば、行きは旧手宮線を散策し、帰りは北運河を歩くような時間消費型の観光としてPRしていきたいと思っています。

E 委員 :

- ・ホテル不足については、例えば、銭函の学生がいなくなったアパートをコンドミニアムにすれば、札幌と小樽市街の中間点という利便性があると思うのですが、市が後押しとかしではどうでしょうか。

所管部局 :

- ・例えば、工場などの企業誘致をしても直接的に不利益を被る人はいないと思いますが、新しくホテルを誘致するとなると既存の事業者との利害関係が発生する中で、新規参入する側だけを優遇するわけにも行きませんので、検討していますが難しい面があり、なかなか結論が出ない状況です。ただし、事業者から問合せなどあった場合などは、積極的に情報提供を行っているところです。

D委員：

- ・小樽には空き家が多いですが、民泊を進める考えは無いのですか。

所管部局：

- ・現在は市が後押ししてはいないです。旅館業法や消防法、ごみのマナーなど様々な壁も多く、近隣の市民とトラブルに発展している事例などもあるため、法整備の状況も見ながら慎重に進めたいと考えています。

D委員：

- ・人がいないようなところならいいんじゃないかとも思いますが、グレーな部分があるのですね。わかりました。

B委員：

- ・他部局と十分に連携をすべきと思います。堺町に街路灯がありますが、すぐ近くに電柱があり景観を台無しにしています。電柱を地中化するなど魅力的なまちづくりを心がけるべきと思います。
- ・観光地としては、緑が少ないと感じましたので、都市緑化の観点での取組なども必要ではないでしょうか。
- ・施設に関しては、総合博物館はとても立派な施設ですが、周りに展示してある車両は、維持管理が悪くほとんどさびていて、あれではダメだと思いました。文学館、美術館も外見が地味で、あれでは小樽に来た人が見ていこうと思わないのではないのでしょうか。
- ・トータルで街の魅力を上げていかないと、運河一本では厳しいと思います。

所管部局：

- ・部局間の連携については、課題であると思っています。
- ・市民の意識については、平成20年に観光都市宣言をしまして、これは対外的にだけでなく市民に向けてでもありますが、まだまだ浸透していないと感じました。
- ・施策をクロスさせる必要については、おっしゃるとおりであると思っています。
- ・皆さんからエールをいただいていると感じています。特に部局間の連携や市民への一層の浸透について努力していきたいと、改めて感じました。ありがとうございます。

<各委員の意見終了。産業港湾部退席、議長と事務局でまとめの打合せ、各委員は休憩>

<打合せ後、事務局からまとめについて以下のとおり説明>

事務局：

- ・市民意見を十分に評価に反映して行ってほしい。
- ・小樽の知る人ぞ知る観光資源がたくさんあるのでそれらをもっとPRしてはどうか。
- ・市民一人一人がおもてなしの心を持ち、ホスピタリティの向上にむけて市として取り組むべき。
- ・宿泊場所が少ないことについて問題意識を持つべき。
- ・道内客が伸びていないので、小樽独自のものをPRするなどの工夫が必要ではないか。
- ・宿泊や夜の魅力づくりなど、夜の対策が必要ではないか。
- ・観光地であるのに公衆トイレが汚いので、清掃・整備について取り組むべきではないか。
- ・観光イベントについて、経費が収益に見合うのかという検証が必要。一度きりで終わらないように体験型・参加型の観光について取り組むべき
- ・宿泊場所として、空き家や空きアパートを活用してはどうか。
- ・観光が大きな産業であるので、接客など観光都市にふさわしい市民意識の向上を図るべき。
- ・観光は、まちづくり全体のことなので、評価に関しても、担当セクションだけでなく施策をクロスしていくべき。実施においても他部局と連携し、トータルとして都市の魅力を上げるべきではないか。

大勢の意見として整理しますと

○宿泊施設の問題

○市民を含めた接客・おもてなしの問題

○緑化や既存の文教施設といった観光資源について、トータルとしての魅力を高める必要がある。

<まとめに対する訂正、追加等はなし>

議長：

- ・それでは協議事項の(2)「行政評価(施策評価)や市民会議の進め方に対する意見等の取りまとめ」について、事務局から説明をお願いします。

<事務局より、本議題の目的や趣旨について説明>

議長：

- ・それでは、これについての御意見などをお願いします。

B委員：

- ・最初は、1つのテーマを掘り下げる性質の会議ではないと思っていましたので、そもそも、行政評価のあり方がどうあるべきかを議論したほうがよいのでは、ということで発言をしましたが、3回会議をやってみて、こういうやり方も一つの方法かなという気もしています。

議長：

- ・成果指標がどうなのかといったことなども考えますと、施策を個別に取り上げるのも仕方ない部分もあるかもしれませんね。他に、こうやったらいいという意見ありませんか。例えば、進め方について、こうやったらやり易いですとか、先に説明を聞いて、持ち帰り、次の会議で意見を言うとか。逆に間隔が開くと忘れてしまう、或いは欠席せざるを得ない回があると完結できないということもありますが。

A委員：

- ・小樽の行政の仕組みもわからないままで発言するのではなく、来年はテーマを2点くらいとかで、どの施策も一定のルールの中で、できることもできないこともあるということなど、知識を得た上でとも思いますが、どういうふうにしたらできるのかも学習するような時間になるのでいいのではないかと思います。

<その他意見等はなし>

議長：

- ・それでは協議事項の（3）の報告書の構成等について、事務局から説明をお願いします。

<事務局から報告書の構成案についての説明>

議長：

- ・これまでの議論の形からすると、このような報告書になるのかなと思いますが、どうでしょうか。

<一同、了承>

議長：

- ・では、次回の会議では、この構成で報告書案の文言について検討しましょう。

<議長から、各委員の参加可能日程を確認>

議 長：

- ・ それでは、10月6日か、本日欠席されている委員の方の回答によっては、10月11日から14日のいずれかに決定したいので、事務局から欠席の委員に確認いただき、なるべく早めに決定の連絡をいただければと思います。そのほか何かありますか。

<特になし>

議 長：

- ・ ではこれで、第3回の行政評価市民会議を終了させていただきます。長時間にわたってありがとうございました。