

# 観光振興 HOT21観光プランの あゆみについて

**Q** 次の4点について伺う。  
1 平成15年度から17年度の短期アクションプランの軌跡と成果は

2 平成18年度からの長期的な取り組みと第5次総合計画との兼ね合い、また、時の変化や動向の中での地域社会との関わり方について  
3 観光関連組織統合によるメリットとは、また、町と新組織との役割分担の中で、誘客宣伝面の効果について

**A** 「2005箱根もてなしの達人」の事業内容と結果について

1 点目について、短期アクションプランは全部で33あるが、その中には、観光関連組織や誘客宣伝など14のプロジェクトを早期に着手すべきものとして、特に指定している。

次に、その成果であるが、①箱根町観光協会と財団法人箱根町観光公社について、来年4月1日に統合する方向で、現在調整を図っている。②箱



根の温泉場の特徴やその効能を紹介する「箱根17湯」を作成し、各宿泊施設や日帰り入浴施設などに配付したものである。③誘客の手段として「はこねマップナビシステム」を構築して、今年4月から皆さんに利用していただいている。④「もてなしの達人」を選定し表彰させていただくための作業を進めている。⑤バス停名称のローマ字表示や英語、中国語、韓国語による説明表示などの改善を行った。

2 点目について、町では現在、第5次総合計画策定作業に取り組んでいるが、観光振興面における基本的なコンセプトは変わらないと考えている。次に、時の変化や地域社会との関わり方であるが、個々のアクションプランについて、その時々々の社会ニーズを考慮した見直しを行っていききたい。

次に、地域社会との関わりであるが、住民の皆さんにも笑顔で来訪者を迎えたりやさしく道案内をしたり、もてなしの部分で観光大使としての

役割を果たしていただきたい。3 点目について、まず統合によるメリットは、組織運営の効率化、類似業務の効率的な処理、また、行政は観光施策の立案や観光振興課機能の向上、充実が考えられ、観光来訪者には、コールセンターの開設など、必要な情報が容易に入手できると考えられる。

次に、町と新組織との役割分担の中で、誘客宣伝面の効果であるが、新しい役割分担の中で、以前にも増した多様な観光振興戦略について、検討が加えられ、実務的な誘客宣伝が展開できるものである。4 点目について、日々観光産業の最前線で働いている方々の中から優れた接客技術など、もてなしの心を実践されている方を「もてなしの達人」として認定させていただき、研修会などを通じて、体験談等をお話していただき、もてなしの心の大切さを認識していただくものである。

1 月の早い時期に選考会を開催し、もてなしの達人の選考、認定をし、2月の箱根町商工従業員表彰式の席上で認定証を贈らせていただくとともに、達人の代表の方々に日ごろのもてなしの様子などを披露していただく考えである。

# 防災 芦ノ湖湖尻水門操作に伴う被害 発生並びに今後の対応について

**Q** 次の2点について伺う。  
1 神奈川県への抗議  
意思表示は

2 神奈川県と裾野市側との今後の対応は

**A** 回のような異常降雨時には、操作規則第6条

による事前放流することによって、被害の軽減が図れるものと考えられるので、今後は満水未満であっても速やかに放流対応するように、11月14日の首長懇談会の席で県知事に直接お願いをした。その後、小田原土木事務所と水門操作の対応について協議を重ね、12月5日に文書でもって早期配備体制や事前放流、また、被害がありました水門からゴ

ルフ場までの護岸整備について、早急に対処しよう小田原土木事務所申し出をしており、先般災害復旧事業として早期に復旧を行っていきたいとの回答をいただいている。2 点目について、水門操作規則第6条において、洪水等緊急時の措置として、常時満水位2m30cm未満でも操作ができる規定はあるが、7条による無効放流の規定もあることから、現在神奈川県と裾野市とで運用規定の細則の内容について、具体的な調整に入っており、来年の出水期までには合意を得て、運用規定の細則を定め、事前放流を行えるように努めるとの話である。



湖尻水門