

問 観光局は会員の満足度のアンケートを
答 会員になり、総会で意見するのが一番



伊藤まゆみ 議員

【観光計画と財源検討】

問 観光地経営計画は現在PDCA(計画・実行・評価・改善)サイクルのどの段階にあるのか。

答 この3年間に行われた事業の整理と評価をし、来年は事業評価する。PDCAで(C)評価の段階。

問 「観光地経営計画」の進捗状況の内容は、各民間事業者が独自で行っている事業、観光局の白馬Aips花三昧、村の第2期白馬村食育推進計画策定、その他として高校生ホテルや平川観察など、既成の活動を寄せ集めただけ。体系的な活動になっていない。これらの事業の財源は、それぞれの事業主体が負担している。

担している。

問 これらの事業は、現在、観光地経営計画とは別に進んでいるもの。財源検討委員会の財源は何を根拠に要求しているのか。

答 今後、村や観光局、各民間の事業主体において進めていくべきであるような内容、それに対して何かしら財源が必要であるという事業。

問 第3回の財源検討委員会前に行われたワークショップ開催の経緯、今後の協議すべき内容と日程は。

答 宿泊業者から財源確保に關し、使途の明確化や時間を重ねた議論を求め、要望があったため、観光地経営計画策定ワーキンググループを対象に10月に2回開催。今後は検討委員会の議論に依るため未定。

問 要望書に対する回答は近々する予定か。

答 藤本副村長、そもそも回答をするものかどうかが、私のほうからは答弁できない

い。少なくともそういったことを踏まえて、今後も検討がなされるはず。

問 観光局の過去と現在の役割、観光地経営計画の中で果たすべき役割は。

答 地域の観光振興をけん引するトップランナー組織の位置づけは変わっていない。計画に謳った観光情報の一元管理、提供に資する事業として、アプリ開発に取り組んでいる。

問 村長公約の「魅力ある観光局への改革」の具体的な内容は。

答 観光客を目的別に分類をし、ターゲットを絞り込み、プロモーションを行う。戦略的な取り組みが変革の一步。このような活動で観光局の存在が評価され、会員増につながることを願う。

問 前回やった会費を半分にすることを改革後も会員は減り続ける一方、アクティビティの予約を局がやる理由は、白馬に来るお客様の満足度を上げるためとの局長の弁。観光局会員の満足度がかわらずに、世の中一般のお客様の満足度がわかるのか。局こそ会員の満足度のアンケートを毎年取るべきではないか。

答 事業者の皆さんに会員になつてもらい、総会でそのような意見を出すのが、局に一番伝わる。

step	プロジェクト運営原則フロー (一般企業でのプロジェクト運営例)	担当部門 (案)	白馬村観光経営計画の判定 (主観)		
			評価	現状	対策
1	現状分析と課題の抽出	事務局	△	多くのデータはあるが、目標設定に使われていない。	将来の村の姿を基にした数値目標の設定。
2	事務局設置	事務局	△	「経営会議全員が責任を持つ体制」(責任の所在が不明確で、誰も責任をとらない)	継続したフォロー責任者の任命(2年交代の弊害打破)
3	経営計画策定 具体的目標設定(定量的)いつ、どこで、何を達成したいか	事務局 外部委託	△	現在の経営計画は表現が抽象的であり実行不可。	定量的な数値目標を設定して、計画を再作成する。
4	実行計画立案 スケジュール、運営体制、費用、外部委託	事務局 WGリーダー	X	既成の活動をまとめただけ。体系的な活動になっていない。	数値目標達成するための具体的な施策抽出が必要。
5	WG運営基本計画立案 スケジュール、運営体制、人員、費用	事務局 WG	X	WGが組織されていない。	WGリーダー、メンバーにより詳細実行計画を策定する。
6	全体キックオフ会議 1~5項の周知	事務局 WGリーダー/メンバー	X	トータルの実行計画が策定されていないので開催できない。	WGリーダー、関係者への周知、協力依頼のために開催。
7	WG活動	WG	X	実行されていない	WG内で本当のPDCA活動を実施。
8	WG、全体定期フォロー会議	事務局	△	外部識者による形だけのフォロー会議でしかない。	WG毎の活動成果フォロー会議にする。

問題だらけの「観光地経営計画」
WG活動を前提とした実行計画が明確でない段階で、財源の検討をするのは時期尚早だ。