

持続可能な観光事業の推進研究会 調査研究報告書

地域の魅力を活かした持続的な観光事業について

令和7年2月

はじめに

東広島市議会では、市政に関する重要な政策等及び課題に対して、議員が相互に認識を深め、合意形成を図り、もって政策立案等を推進するため、政策研究会を設置するものとしている。

また、政策研究会では、①市政に関する重要な政策等及び課題についての調査研究、②調査研究結果の議会における共有を所掌事項としている。

本研究会では、令和５年７月から令和７年２月にかけて、「持続可能な観光事業の推進」をテーマに調査研究を実施した。

持続可能な観光事業の推進研究会 構成議員

- ・ 会長 岡田 育三
- ・ 副会長 片山 貴志
- ・ 会員 牧尾 良二
- ・ 会員 中曾 久勝
- ・ 会員 向井 哲浩

1 調査研究テーマ

持続可能な観光事業の推進について

2 調査研究目的

本市の観光産業の状況の調査やあるべき姿を追求し、観光資源の有効かつ将来的な活用と新たな価値創造を目指す。

3 調査方法

- (1) 執行部からの意見聴取
- (2) DMOとの意見交換
- (3) 他自治体への視察
- (4) 政策研究会での協議調整

4 調査研究期間

令和5年7月14日から令和7年2月25日まで

5 調査研究経過

年月日	内容
令和5年 7月14日	持続可能な観光事業の推進研究会結成承認
7月31日	第1回会議 役職の決定、今後の進め方等について
8月22日	ブランド推進課への意見聴取
10月2日	第2回会議 執行部からの聴取、質疑結果の取りまとめ
10月20日	一般社団法人ディスカバー東広島との意見交換
令和6年 5月1日	第3回会議 今後の進め方等について
6月17日	第4回会議 視察における質問事項等について
7月8日～9日	福岡県大牟田市、柳川市への視察
12月16日	第5回会議 今後の進め方等について
12月24日	第6回会議 調査研究のまとめについて
令和7年 1月10日	第7回会議 調査研究のまとめについて
1月23日	第8回会議 調査研究のまとめについて
2月13日	第9回会議 調査研究のまとめについて
2月25日	第10回会議 調査研究のまとめについて

6 調査研究内容

(1) ブランド推進課への意見聴取

観光産業の活性化及び地域の継続的な発展を目指し、現状の課題の確認と今後の方向性について意見聴取・意見交換を行った。

【実施日】 令和5年8月22日

【実施場所】 東広島市役所9階 第2委員会室

【内容】 別紙①「持続可能な観光事業の推進研究会 執行部聴取報告（ブランド推進課）」のとおり

(2) 一般社団法人ディスカバー東広島（東広島DMO）との意見交換

東広島市の観光振興に向けた、持続可能な観光づくりを目的に、観光地域づくり法人（DMO）のディスカバー東広島との意見交換を行った。

【実施日】 令和5年10月20日

【実施場所】 一般社団法人ディスカバー東広島 事務所

【内容】 別紙②「持続可能な観光事業の推進研究会 意見交換報告（東広島DMO）」のとおり

(3) 大牟田市・柳川市への視察研修

持続可能な観光事業の推進に向けた先進事例を学ぶため、観光資源の活用、支援策、広域観光の推進手法、DMOの取組み等を調査した。

【実施日】 令和6年7月8日～9日

【実施場所】 大牟田市役所及び柳川市役所と周辺観光施設

【内容】 別紙③「持続可能な観光事業の推進研究会視察報告（大牟田市）」及び別紙④「持続可能な観光事業の推進研究会視察報告（柳川市）」のとおり

(4) 一般社団法人ディスカバー東広島（東広島DMO）との再意見交換 ※研究会外での実施

(2)の意見交換において未聴取であった瀬戸内DMOとの連携について、研究会外で意見交換を行った。

【実施日時】 令和7年1月14日（火）10時30分～

【実施場所】 東広島市役所9階 応接室1

【相手方】 一般社団法人ディスカバー東広島 吉田事務局長

【出席会員】 岡田育三 片山貴志 牧尾良二 中曾久勝 向井哲浩

【聴取内容】

- ・令和4年に瀬戸内DMOのコンサルティング事業の中で、東広島DMOのアドバイザーとして情報提供を受けた。酒蔵通りをメインとし、観光総合戦略の改定に伴い県央エリア・安芸津エリアについてもコンテンツの醸成に向けてアドバイスを受けている。
- ・令和7年度は、観光面から宿泊できるような可能性を調査し、特産品と絡めた「ここだけ」のものを考えていく。その土地での素材を整理したうえで、他市の取組みを参考にしながら一つずつ成功事例を積み上げていけるよう取組みをしていきたい。

7 研究会で出された主な意見等

- ・ 宿泊施設及びコンベンション機能の不足
- ・ 観光客に対応した魅力的な宿泊施設の必要性
- ・ インバウンド観光や広域観光の強化の必要性
- ・ 観光の担い手の育成の必要性
- ・ 観光に対する市民意識の醸成の必要性
- ・ 観光消費額増加のための滞在時間を延長させる仕組みづくり
- ・ 地元資源を活かした魅力的なコンテンツの醸成
- ・ モノづくりを始めとする産業ツーリズムや新たな視点での観光ツーリズムの必要性
- ・ スポーツツーリズムの充実及び推進
- ・ ロケツーリズムを展開するためのフィルムコミッション等の仕組みづくり
- ・ 動画コンテンツの作成と、YouTube などの積極的活用による広報戦略の見直し
- ・ 新たに導入される広島県の宿泊税を活用し積極的な観光振興を図ること

8 まとめ

本市の観光の目玉でもある『伝統的酒造り』が無形文化遺産に登録された。そして、令和6年度から令和10年度までの5年間を期間とした【東広島市観光総合戦略】が改定された。この計画改定の目的として、市の特徴である「日本酒」「文化・歴史」「西条酒蔵通り」や、「豊かな自然や食」等の地域資源を活用して観光によるにぎわいを創出し、交流人口の増加によって地域経済の活性化を図ることが挙げられる。これを実現するためには、人員と予算の確保が必須であり、各観光関連団体とのさらなる連携及び広島県や近隣市町との広域的な連携を推進することが求められる。

また、持続可能な観光事業を推進することは、地域経済に好循環をもたらし、地域住民の更なる結束や本市の持続的発展に繋がるものであると考える。このため、「持続可能な観光事業の推進研究会」として以下の点を提案する。

1. 観光人材の確保・育成

観光業界で働く人材の確保と育成を進めるためのプログラムを導入すること。

2. 予算の確保と観光地としての新たな拠点の整備

新たに創設される宿泊税等を積極的に観光関連事業へ活用し、安定した予算の確保とともに持続可能な施策を実施すること。観光の目玉となる新たな拠点等及びその安全対策に係るハード面の整備を進めること。

3. 地域資源の保護と活用

地域の自然、文化、歴史資源を保護しつつ、観光資源としての活用を促進すること。また、地域の産業やスポーツ施設なども活用したツーリズムを展開すること。

4. 広域連携の強化

広島県や近隣市町、瀬戸内DMO等の関係団体との連携を強化し、広域的な観光戦略を構築すること。

5. 観光情報の発信強化

デジタルメディアを積極的に活用し、国内外に向けた観光情報の発信を強化すること。また、フィルムコミッション機能の充実によりロケツーリズムを推進すること。

6. 宿泊施設及びコンベンションホールの充実

観光客が利用しやすい宿泊施設の充実を図ること。また、M I C E等の誘致に繋がるコンベンションホールの充実を図ること。

7. 市全体での観光振興に対する意識の醸成

各地域で観光振興についての意識の醸成を進め、様々なコンテンツ提案や観光事業への参画を促す仕組みづくりを推進すること。

このような取組みを通じて、東広島市の観光を一層発展させ、地域経済の活性化を図ることを望む。

9 おわりに

まずは、この度の伝統的酒造りのユネスコ無形文化遺産登録により、国内外に向け今まで以上に東広島市の認知度の向上が図られると考えられることから、このチャンスを逃さずスピード感を持って持続可能な観光事業を推進することを期待する。

本研究会はこれまで市執行部（ブランド推進課）・ディスカバー東広島との意見交換や、福岡県（大牟田市・柳川市）への行政視察を行い、持続可能な観光について様々な視点から研究させていただいた。「日本酒・酒蔵」が本市を代表する観光資源であることは紛れもないが、それだけでは持続可能な観光事業として生き残っていくのは難しいのではないかと感じた。また新たな観光コンテンツを作るには費用と時間がかかるため、現在市内に存在する観光コンテンツの活用や産業ツーリズム、広域的な都市と連携した取組み等が必要であると考えます。

一方で、観光を受け皿とする民間も含めた事業者が不足していることも事実である。広島県では早ければ2026年4月からの宿泊税の導入も検討されており、宿泊税の市町村への配分は現在未定ではあるものの、今後こういった財源を活用した観光受け入れ事業者の育成も考えていくべきと考える。

次世代も含めた市民の理解と協力による持続可能な観光のまちづくりを推進し、「やさしい未来都市東広島」の実現に向けて取り組んでいただきたい。

以上、市政に関する重要な政策等及び課題についての調査研究を行ったので、調査研究結果を報告する。

持続可能な観光事業の推進研究会 執行部聴取報告（ブランド推進課）

【日 時】令和5年8月22日（火）13時30分～15時

【場 所】第2委員会室

【相手方】丹下ブランド推進課長 小牧観光推進係長 藏本主任

【出席会員】岡田育三 片山貴志 中曾久勝 向井哲浩

【欠席会員】牧尾良二

【聴取内容】

1. 計画及び目標

(1) 東広島市観光基本方針

①観光政策の方向性（第五次東広島市総合計画）

- ・日本酒文化の活用：市内10蔵による「蔵開き」や「蔵人体験ツアー」等の実施。
- ・観光振興の体制整備：令和2年に「ディスカバー東広島」を設立し、観光支援体制を構築。
- ・観光産業の育成と知名度向上：コロナ禍の影響により遅延。

②観光総合戦略（平成30年～令和4年）

- ・令和4年度で計画期間が終了。新戦略の策定は現在調整中。
- ・広島県観光連盟、ディスカバー東広島、東広島市観光協会を中心とした議論を進行中。

2. 具体的な事業

(1) リピーターの確保

- ・イベント開催：「蔵開き月間」や「ほろ酔い散歩」など、酒蔵関連イベントを通じて観光客を誘致。
- ・LINE公式アカウントの活用：LINE登録者1,300人を確保し、直接的な情報発信を行っている。

(2) 酒蔵通りのトイレ不足

- ・トイレの現状：酒蔵通りポケットパーク、くぐり門観光案内所、酒蔵内のトイレを活用中。
- ・今後の対応：観光客の利用状況を考慮しつつ、整備を検討。

(3) 宿泊施設の不足

- ・宿泊の現状：ビジネス需要が高い一方で、観光需要の状況は把握が不十分。
- ・今後の対応：宿泊施設の需要調査を実施予定。

(4) 広島市観光客の誘導施策

- ・広島市観光客へのアプローチ：広島市のホテルのコンシェルジュや広島県観光連盟を活用して、広島市訪問者を東広島へ誘導する施策を検討。

(5) スポーツツーリズムの推進

- ・ゴルフ場の活用：ゴルフ場が観光消費額の大きな要素となっている。
- ・合宿誘致の可能性：スポーツ合宿誘致の可能性も視野に入れ、今後の検討課題とする。

3. 観光資源の活用

(1) 観光資源の現状

- ・ 主な観光資源：酒蔵通り、仙石庭園、安芸国分寺、道の駅（西条のん太の酒蔵・湖畔の里福富）、ゴルフ場など。特に酒蔵通りが観光資源として重要。

(2) 新たな観光資源の可能性

- ・ 自然体験の観光資源化：大芝島のマリンアクティビティ、豊栄の牧場体験などの活用を検討。
- ・ 食の観光資源化：美酒鍋、へそ丼、地鶏、ジビエなどの地域食材を活用した観光体験の充実。

4. 組織と体制

(1) リーダーシップ体制

- ・ 市の役割：観光施策の方向性を市がリードし、全体方針を決定。
- ・ ディスカバー東広島：観光コンテンツの創出、地域事業者支援、プロモーション活動を担当。
- ・ 観光協会：地域のイベント運営や現場支援を担う。

(2) 人材の確保

- ・ 専門人材の必要性：観光マーケティングやプロモーション分野の専門知識を持つ人材の確保が課題。
- ・ 外部アドバイザーの活用：せとうち DMO など外部の専門家の知見を活用。

(3) ふるさと納税の活用

- ・ ふるさと納税の現状：ディスカバー東広島が担当。プロモーションと連携する形で運営。

<質疑応答・主な意見>

- ・ 宿泊施設の不足：観光需要の調査が必要。民泊の活用も選択肢とする。
- ・ コンベンション機能の不足：グランラセーレ東広島（旧平安閣）の閉業に伴い、大規模会場の不足が懸念される。市内の他施設の活用を検討。
- ・ 動物園の可能性：動物と触れ合える観光体験（例：トムミルクファーム）を活かした観光資源の創出が提案された。
- ・ 「赤瓦ツアー」の提案：白市の街並みを活かした観光ツアーの可能性が示された。

【今後の対応と方向性】

- ・ 観光総合戦略の策定
新たな観光戦略をディスカバー東広島、東広島市観光協会と連携して検討。
- ・ 観光需要の把握
宿泊施設の利用状況や観光客の消費行動を把握するため、データ収集や調査を進める。
- ・ 観光資源の開発と活用
酒蔵通り、自然観光、動物ふれあい体験などの観光資源の強化を進める。

- ・ インバウンド観光の誘致

広島市の観光客を東広島市に誘導するため、コンシェルジュや広島観光連盟を活用する。

- ・ 組織体制の強化

観光コンテンツの創出、マーケティング、プロモーションを担う専門人材の確保を進める。

- ・ 今後の視察

他地域の DMO の取り組みや観光資源の活用事例を視察し東広島市の観光施策に反映させる。

【所感】

国、県の動きを注視しながら観光総合戦略の策定に取り組んでいただきたい。また、コロナ感染症が 5 類に移行されたこと、広島で行われた G7 サミット後の観光における波及効果を期待するものである。

観光協会・ディスカバー東広島に対する東広島市の役割について、それぞれの活動におけるリーダーシップがどのように発揮されているのか少し見えにくく感じた。特にディスカバー東広島に対しては、観光振興に具体的な実績を持った人材を登用し、専門的なスキルと人脈を駆使した取り組みや組織の活性化を図ることを期待したい。

また、地元の住民一人一人が地域に誇りと愛着を持っていただくことにより観光に対する意識を醸成し、それによる主体的参画を図るよう期待したい。

持続可能な観光事業の推進研究会 意見交換報告（東広島 DMO）

【日 時】令和 5 年 10 月 20 日（金）16 時 00 分～

【場 所】一般社団法人ディスカバー東広島

【相 手 方】ディスカバー東広島（東広島 DMO）

吉田事務局長 緒方マネージャー 大隅プロデューサー

【出席会員】岡田育三 片山貴志 牧尾良二 中曽久勝 向井哲浩

【調査・研究事項】

1. 取組みについて

(1) 持続可能な観光事業について

市民や地域事業者との共創により観光コンテンツを磨き上げ、地域や事業者が観光客とつながることで、交流の輪が広がっていくことが重要であると考えます。

また、東広島 DMO としては、観光コンテンツの磨き上げなど初期段階においてしっかりと支援することで誘客に結び付け、最終的には市民や地域事業者が主体的に実施していくことが持続可能な観光につながるものと考えます。

(2) 今年度の酒まつりでの取組みについて

東広島 DMO としては、酒まつりの運営側の関わりはなく、Web による周知 PR において連携している。今後は東広島市観光協会が酒まつり来場者への調査を実施しており、その結果の共有でマーケティング面での連携も可能になると考える。

(3) 令和 3 年のニーズ調査の結果について

「観光地域づくり法人形成・確立計画」での旅行消費額、宿泊者数、満足度やリピーター率については委託業者や市からの提供により数値を把握しているが、リサーチ結果の戦略への落とし込みができていない状況である。

また、西条酒蔵通りへの来訪者へのアンケート結果では、観光という面では十分に見られておらず、印象が弱いといった結果が出ている。また未来訪者へのアンケート結果からは、駅から近いのは魅力的で蔵元も多く街並みがきれいで、自然や食べ物もあり観光ができそうといった声もある一方で、県外からわざわざ行くにはコンテンツが弱いといった結果が出ている。

2. 市域の観光状況について

(1) 観光客の消費金額を増やすことについて

課題として、市内にホテルはあるがビジネス利用としての利用が多く、宿泊地が市外となるケースが多いことから、「観光プラス食」の取組みを強化し、滞在時間の延長による観光消費額の増を考える必要がある。

(2) G7 サミット後の効果について

G7 サミット以降、誘客に結び付いたという結果は出ていない。アフターコロナにおいて来場客数は増加しているが G7 効果ではないものと考えます。

3. 他組織との連携について

(1) 他市との連携（広域連携）について

東広島バイパスの開通により広島市とのアクセスが良くなったことを活かし、自然体験や工場見学など体験型コンテンツを提供し誘客に結び付けていくことが必要と考える。

4. 今後の方向性について

(1) DMO が目指す今後の観光について

本市の観光コンテンツである「日本酒・酒蔵」は今後も中心に据えて観光振興を進めていく必要がある。市域全体において市民や地域事業者との共創により、本市への誘客や観光消費額を増やしながら持続可能な観光地域にする必要性がある。

(2) マイクロツーリズムなどこれまでの事業等の見直しについて

これまでの事業をすべて転換するのではなく、市民が市内の各イベントに積極的に参加し、観光地域を意識してもらうよう機運を高めるとともに、市内外からの誘客に結び付けるよう予約・決済システムの活用促進や事業者・来訪者のニーズに合った取組みを実施する。

(3) インバウンド対応について

広島空港から近いという利点を活かし、近隣市町と連携した広域周遊の取組みや、市在留外国人が多い本市の特徴を活かしたインバウンドの取組みとして、留学生や在留外国人の家族や知人を誘客に結び付けるよう VFR 等の活用も視野に空港との連携も進めていく。

【所感】

ブランド推進課を事務局として東広島市観光協会とディスカバー東広島の三者にて、毎月調整会議を実施され取組み状況の共有、また課題の整理など役割等について協議はされているが、DMO が舵取り役として、これまで以上に観光のプロフェッショナルとして積極的に引っ張っていく存在となることを望む。そのためにも、人材も含め、県及び他市町の組織団体における効果的な戦略方法を研究し、更なる本市の観光コンテンツの開発に注力されることを期待する。

持続可能な観光事業の推進研究会 視察報告（大牟田市）

【日 時】令和 6 年 7 月 8 日（月）13 時 30 分～

【場 所】福岡県大牟田市

【相 手 方】福岡県大牟田市 産業経済部 観光おもてなし課 主査 内野周一 直井恵

【出席会員】岡田育三 片山貴志 牧尾良二 中曾久勝 向井哲浩

【視察内容】

1. 大牟田市の観光資源について

●大牟田市動物園

大牟田市を代表する観光資源。動物福祉を伝える動物園として昭和 16 年 10 月に創立し、飼育動物は約 50 種類、敷地面積は約 45,000 m²、年間来園者数は約 15 万人（コロナ禍で大きく減少）

<特徴的な取組み>

・環境エンリッチメント

飼育されている動物が心身ともよりよく生活できるよう環境を豊かにする取組み

・ハズパンタリートレーニング

健康管理に必要な行動を動物たちに協力してもらうために行うトレーニング

●炭鉱関連施設

大牟田市の代表的な地域資源として、平成 27 年 7 月にユネスコ世界文化遺産に登録された宮原抗・三池炭鉱専用鉄道敷跡・三池港・旧長崎税関三池税関支署があり、平成 29 年からは「光の航路」など資産の新たな価値を伝えることで来訪者数の維持向上を図られている。

2. 大牟田市の広域連携の取組みについて

平成 25 年度に柳川市・みやま市など周辺 4 市 2 町の観光部署の課長等で構成する観光ワーキング会議を設置。各市町より負担金（225 万円）を拠出し、圏域内に存在する様々な観光資源や地域資源の積極的な活用や情報発信を行い、観光プロモーションの実施を図りながら地域資源の向上と交流人口の増加を促進されている。

<主な事業>

- ・広域観光マップの作製…テーマ別周遊プランを作成し、観光スポットや店舗情報を地図で紹介。
- ・Instagram「有明タイムス」の運用……各市町の旬の魅力を情報発信。
- ・フォトコンテスト……食の魅力を発信するため、Instagram でフォトコンテストを開催。
- ・空港ターミナル内での P R 動画放映……佐賀国際空港ターミナルのマルチビジョンを活用し、インバウンド客などに観光 P R 動画を放映。

3. 大牟田市の宿泊施設立地促進補助金制度について

令和 2 年に実施した宿泊施設立地可能性調査により、市内の宿泊施設の客室不足により年間 4 万人が市外の宿泊施設に流失していることが判明したことから、市内への宿泊施設の立地促

進と地域経済の活性化を図るため、補助制度を令和4年1月に新設。またコンベンションホール設置奨励金と雇用奨励金制度も新設した結果、コンベンションホールの設置や宿泊施設の客室増設に結びついている。

【所感】

大牟田市の人口はピーク時には21万人であったが、現在では15.5万人（高齢化率31.1%）と減少傾向にある中で、様々な地域資源を活用し観光客の誘客を図られ、また周辺市町との広域的な連携により宿泊施設立地促進補助金の活用による観光客の受け皿づくりに注力されている点は、本市の持続可能な観光施策の振興のための参考となると思われる。

また、毎年7月に開催される、おおむた「大蛇山」まつりは、火を噴きながら街を練り歩く大蛇の山車が圧巻で、多くの観光客の誘客やまちの活性化、さらには青少年健全育成など地域づくりやまちづくりの一助を担っている。今回このまつりを題材とした瀬木監督による映画づくりにより、今後さらなるロケツーリズムも図られることが予想され、映画ロケの誘致による映画ファンの聖地巡礼も観光客の誘客に有効であると考ええる。

持続可能な観光事業の推進研究会 視察報告（柳川市）

【日 時】令和6年7月9日(火)10時00分～

【場 所】福岡県柳川市

【相手方】柳川市 産業経済部観光課おもてなし推進係長 武下明美

柳川市観光協会理事 DMO 推進室室長 川原洋一

【出席会員】岡田育三 片山貴志 牧尾良二 中曽久勝 向井哲浩

【視察内容】

1. インバウンド施策について

インバウンド施策における課題は多言語対応を中心とする受け入れ環境の整備、また観光消費額の増加が挙げられる。注意点としては、インバウンド増加により局所的オーバーツーリズムが発生し国内旅行客が減少してしまう点があり、その対応策として、多言語オーディオガイドの導入や、市の伝統である川下りでの「花嫁舟」をコアにした高付加価値コンテンツの造成、宿泊施設の高付加価値化を行われている。また滞在時間やエリアを分散させることで受け入れキャパを増やし、市民のくらし満足度を確保する取組みを行われている。

2. 持続可能な観光事業について

持続可能な観光事業の実現には、観光による様々な恩恵を市民や事業者の皆さんに知って、感じてもらうことが重要である。そのためには市やDMOが行っていることを定期的にレポートしたりコンテンツを市民と一緒に作り上げていくことが有効と考え、常に市民の目線で「住んでよし」を意識することを心掛けている。

また、圏域の観光関連事業者を対象にホスピタリティ研修を実施し、おもてなし力の向上を図られている。

3. 地域 DMO について

地域 DMO（柳川市観光協会）は民間団体ならではのやり方で柳川市の観光まちづくりの実現を目指している。今後は「旅行者の声」の分析や、多様な関係者・地域が一体となった事業やサービスの実施・改善を行っていくため、これまで市と観光協会が別々に行ってきたDMO推進業務を1か所に集約し、業務の効率化や推進体制の強化を図られている。

<主な施策>

- ・観光DXの推進
- ・観光客(インバウンド)受入れ態勢整備
- ・マーケティング(観光動態の分析に基づいたプロモーション)
- ・川下りの事業のレベルアップと高付加価値化
- ・他産業と連携した観光商品造成

【所感】

柳川市は水郷の町として知られる観光名所である。コロナ禍前の 2019 年には 125 万人であった観光客数が 2021 年には 48 万人と激減したものの、2023 年には 123 万人と回復し、宿泊者数は 2 年連続で過去最高となっている。

柳川市は本市と同様に観光の通過点としての立ち位置であり、ホテル等の受け入れ客数が足りていない現状がある。しかしながら、本市と比べ柳川市は観光資源が豊富で観光客数は多く、今後は観光客に長時間滞在してもらい宿泊に結び付けるため、量から質に転換し、お客様の満足度を高めるよう新たな価値を創造する観光振興計画を進められている。

まずは観光による恩恵を市民や事業者に感じてもらうことを重要と考え、常に市民の目線を意識し、市民の満足度の確保に取り組まれようとする姿勢は参考となった。