

# 施策評価シート（平成25年度実績評価）

## ◎ 施策の基本情報

総合計画 中期 プラン	政策No.	1-4	政策名	観光の振興	政策の 目指す姿	国内外から多くの観光客を誘引し、賑わいを創出しています	施策 主管課	観光課	施策主管 課長名	高橋 久雄	
	施策No.	4	施策名	おもてなしの向上	施策の 目指す姿	まちぐるみで観光客を歓迎しています	関係課名				
	現状と課題		・市民を巻き込んだ観光客への細やかな心づかいや親切な対応などは、観光客の満足度向上に重要な項目ではありますが、本市が観光地であるという市民の意識や体制が充分には進んでいない状況にあります。								

## 1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取り組み実績

(1)おもてなしの向上

- 観光ボランティアガイド、観光イベントボランティアの育成支援
  - ・花巻観光協会が実施した観光ボランティアガイド育成事業に対する支援
- 市民が行うおもてなしサービスへの支援
  - ・宮沢賢治ゆかりの地において実施された「おもてなし」事業に対する支援
- 観光案内所の充実
  - ・花巻観光協会が運営する観光案内所に係る経費に対する支援
- 観光関連従業員を対象としたおもてなし向上支援
  - ・花巻観光協会が実施する観光関連従業員研修に対する支援

## 2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方 <small>(なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか)</small>	成果指標の測定企画 <small>(どのように実績を把握するのか)</small>	単位	数値 区分	H23	H24	H25 <small>(基準年度)</small>	H26	H27	H28
観光施設等での対応やおもてなしに満足した観光客の割合	観光客がおもてなしに満足したかを示す指標として設定する。	出典：観光課 観光課の独自アンケートにより把握する。	%	目標値	/	/	/	90.0	90.0	90.0
				実績値	—	—	89.0			
				目標値	/	/	/			
				実績値						
				目標値	/	/	/			
				実績値						
				目標値	/	/	/			
				実績値						

## 3 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因
	・成果指標の「観光施設等での対応やおもてなしに満足した観光客の割合」については、平成26年上期調査値を基準年度の実績値として新たに設定した。

#### 4 施策を構成する事務事業一覧

番号	事務事業名	担当課	施策への貢献度	貢献度の判断理由
	事業内容(実績)			
1	温泉地域観光振興事業	観光課	B	観光事業者自ら「おもてなし」の企画を行っていることから有効であるが、従業員研修などへの支援も必要である。
	花巻温泉郷観光推進協議会が実施する誘客事業及び活性化事業に対する支援(湯めぐりチケットの発行、足湯の実施など、補助額:1,200千円)			
2-1	まちぐるみ観光推進事業	観光課	B	市民団体の自主的活動への支援であり、模範的な事業として有効であるが、団体の自立に向けた支援を検討する必要がある。
	宮沢賢治ゆかりの地で実施される「おもてなし」活動に対する支援(支援団体数:2団体、補助額250千円)			
2-2	まちぐるみ観光推進事業	観光課	B	宮沢賢治詩碑を訪れる観光客が多いことから有効であるが、文化財としての価値を生かした取り組みも必要である。
	同心屋敷を活用した観光客への観光情報提供(開設日数:92日、来訪者:1,935人)			
3-1	観光情報発信事業	観光課	A	花巻を訪れた観光客への情報提供間場として貢献している。
	花巻観光協会が実施する観光案内所の運営に対する支援(観光案内所数:6ヶ所、補助額:7,100千円)			
3-2	観光情報発信事業	観光課	A	市民自らのガイドは、観光案内として非常に有効な手段であり貢献度は非常に高いことから、ガイド数を増やす取り組みが必要である。
	花巻観光協会が実施するボランティアガイド研修、おもてなし研修などに対する支援(観光ボランティア数:18人、補助額:1,700千円)			

#### 5 施策を構成する事務事業の検証

(①市民ニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストのわりに成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか)

(施策の目標を達成するため、さらに成果の向上を図る事業はないか)

- 同心屋敷の活用による観光情報の提供は、近くの宮沢賢治詩碑を訪れる観光客に有効であるが、文化財としての同心屋敷の活用であることから、花巻の歴史についても情報提供できる仕組みが必要。
- 観光ボランティアガイドの研修事業は、本事業の要であるが、ガイド数が伸びていない状況である。今後研修のみならずガイドを増やす取り組みが必要。

(新たに取り組むべき事業はないか)

- 同心屋敷での情報提供にあっては、花巻城のパンフレットなどを活用していくことも必要。
- ボランティアガイドに結びつけるため、「はなまき通検定」を実施しているが、更なる充実の検討が必要。

#### 6 施策の総合的な評価

(課題)

- 市民自ら観光客への「おもてなし」に努めるきっかけを提供することが必要。

(今後の方向性)

- ニーズにあった研修会の充実や市民団体をターゲットとしたボランティアガイドへの誘導などを検討する。