

平成 26 年度 事務事業評価シート 【 事後評価 】

※色付きのセルのみ入力してください。また、行・列の挿入や削除は絶対に行わないでください。

会計	款	項	目	事業コード	事業名	
一般	07	01	03	0407	まちぐるみ観光推進事業	
総合計画	分野	しごと				
	政策	1-4	観光の振興			
	施策	4	おもてなしの向上			
目的	まちぐるみで観光客を歓迎する					
対象	観光客					
意図	おもてなしサービスを充実して、観光客の満足度を向上させる					
事業概要 …上記目的を実現するための事業手法を記載すること						
○観光ボランティアの育成 観光ボランティアガイドの育成・派遣支援、イベントボランティアの育成支援、はなまき通検定の実施 ○市内各団体が行うおもてなしサービスへの支援 賢治産湯の井戸公開事業への支援、イギリス海岸「くるみの森」運営支援、同心屋敷での湯茶サービス、花巻温泉郷観光推進事業への支援 ○観光案内所の開設、運営支援 J R花巻駅、新花巻駅に観光案内所を設置						
市民参画の有無 [対象外]						
市民協働の形態		共催		実行委員会・協議会		
		後援・協賛		事業協力・協定		
		○ 補助・助成		○ 委託		
活動指標（上記「事業概要」に対応）		単位	区分	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(計画)
①	観光ボランティアガイドの人数	人	計画	25	25	25
			実績	21	23	
②			計画			
			実績			
③			計画			
			実績			
成果指標（上記「意図」に対応）		単位	区分	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(計画)
①	対応やおもてなしに満足した観光客の割合【観光客アンケート】	%	目標		90.0	90.0
			実績		90.3	
②			目標			
			実績			
③			目標			
			実績			
成果指標の達成度	目標値より高い		○	概ね目標値どおり		目標値より低い

成果指標の達成度の要因分析 (新規事業及び成果指標を変更した場合は、その成果指標を設定した考え方、目標値の根拠を記載)		
満足度アンケートにおける「花巻にお越しいただき、全体的には満足いただけましたか？」の設問に対する「やや満足」「満足」「大変満足」の回答割合。		
なお、満足度にかかわる設問5間における上位3項目の割合は、 ①宿泊施設 81.1%、②文化施設 84.5%、③飲食店 74.3%、④お土産品 64.9%、⑤全体 91.8% 以上5間の平均値は 79.3%と好印象であり、各施設のおもてなしの成果といえる。		
目的妥当性	公共関与の妥当性	民間による取り組みが充実されれば行政の関与は不要であるが、現状では取り組んでいる団体・個人に対し財政支援等が必要である。
	○ 妥当である	
	見直し余地がある	
有効性	成果の向上余地	市民が観光地理解度を醸成させて観光客と接することにより、観光客の満足度はさらに向上される。
	○ 向上余地がある	
	向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	民間による取り組みが充実されることにより事業費の削減が図られる。
	○ 事業費の削減余地がある	
	人件費の削減余地がある	
公平性	受益と負担の適正化余地	リピーターの増加が観光客入込数の増加につながり、観光客入込数の増加は花巻市全体に受益を及ぼす。
	○ 受益機会の見直し余地がある	
	費用負担の見直し余地がある	
○ 適正である		
総合評価 …上記評価結果の総括		
○かつて300万人に迫っていた観光客入込数は、東日本大震災により大きく落ち込んだもののその後は回復基調を見せて、現在は200万人を若干超える程度となっている。 ○今後の人口減少は確実であり、花巻を訪れたことがない人をターゲットにした場合は頭打ちとなることが予想される。 ○花巻への観光リピーターを増やすため、「来てよかった」で終わらせることなく、観光客に「また来たい」と思わせるように、まちぐるみでのおもてなしを展開する事業が必要である。		

平成 26 年度 事業説明資料

【 事後評価 】

※色付きのセルのみ入力してください。また、行・列の挿入や削除は絶対に行わないでください。

会計	款	項	目	事業J-ト	事業名
一般	07	01	03	0407	まちぐるみ観光推進事業

単位：千円

		25年度 決算額(A)	26年度 決算額(B)	27年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費		104,807	10,000		△ 94,807
財源内訳	国・県				
	地方債				
	その他	5,344			△ 5,344
	一般財源	99,463	10,000		△ 89,463

事業期間	○ 単年度繰返	□ 期間限定	[平成 年度 ~ 平成 年度]
------	---------	--------	-----------------

部経営方針における目標
観光資源の充実と発信力を高め、交流人口の拡大と観光客満足度の向上を図ります。

事業開始の背景・経緯
花巻へのリピーターを増やしたいこと。

事業概要
○観光ボランティアの育成
観光ボランティアガイドの育成・派遣支援、イベントボランティアの育成支援、はなまき通検定の実施
○市内各団体が行うおもてなしサービスへの支援
賢治産湯の井戸公開事業への支援、イギリス海岸「くるみの森」運営支援、同心屋敷での湯茶サービス、花巻温泉郷観光推進事業への支援
○観光案内所の開設、運営支援
JR花巻駅、新花巻駅に観光案内所を設置

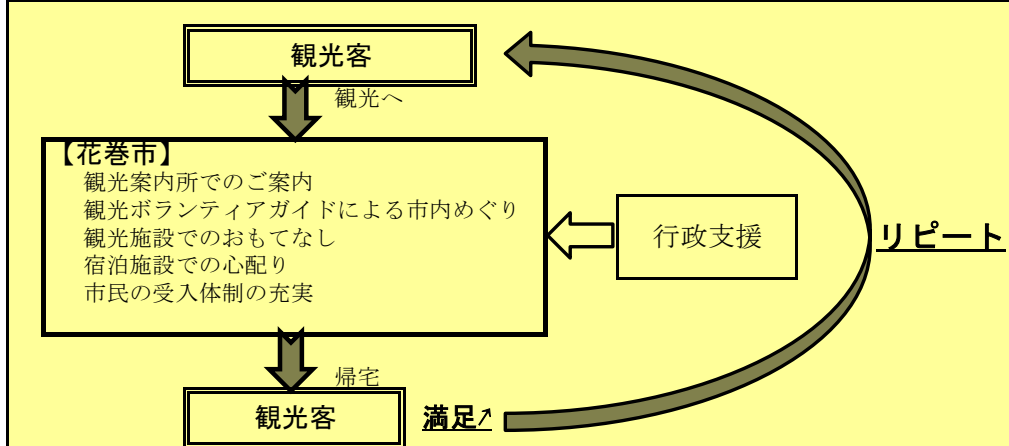
事業を展開する上での課題、留意事項 / 意見・要望等

観光ボランティアガイドや、おもてなしサービスをする団体構成員の高齢化が著しいことから、後継者の育成と、組織化による対応が必要である。

担当部署 部名 商工観光部 課名 観光課 担当係長 佐藤 恒 内線 287

(単位：千円)

《事業手法の詳細》…概略図による事業手法の詳細と事業費の内訳を記載すること。
【適宜、セルは結合して構わないが、結合した1つのセル内は1文章程度にとどめること。】



- 観光ボランティアガイドの育成、派遣支援 1,000 千円
(一社)花巻観光協会が主体、現在23名で年間300件の派遣
- イベントボランティアの育成支援
花巻まつり、B B (べつばら)フェア等でのボランティアスタッフの発掘と育成支援
(一社)花巻観光協会が主体
- 賢治産湯の井戸公開事業への支援 200 千円
鍛冶町商店街振興組合が実施、8/1~8/27(賢治の誕生日)の一般公開
公開期間外の来場者へも随時対応している
- イギリス海岸「くるみの森」運営支援 50 千円
イギリス海岸くるみの森協議会が実施、4/28~10/15の火木を除く週5日間
市内の観光情報も提供
- 同心屋敷での湯茶サービス 550 千円
観光ボランティアやまのかみが実施、5/3~10/27の土日を基本(夏休み期間は毎日)
市内の観光情報も提供
- 観光案内所の開設、運営 7,000 千円
(一社)花巻観光協会が主体、花巻駅・新花巻駅に設置
- はなまき通検定
(一社)花巻観光協会が実施
- 花巻温泉郷観光推進事業への支援 1,200 千円
花巻温泉郷観光推進協議会の自主事業が対象