施 策 評 価 シ ー ト（平 成 ２７ 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	冨澤秀和
	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	賢治まちづくり課		
	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
○満足度調査

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方（なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか）	成果指標の測定企画（どのように実績を把握するのか）	単位	数値区分	H23	H24	H25（基準年度）	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	90.3	86.3	
				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
B	・「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」・・・【b】 花巻温泉郷宿泊施設では、「宿泊施設の設備やおもてなしが良かった。」「豊かな自然とおいしい食事。」との感想のほか、宮沢賢治記念館では、「リニューアルオープンした宮沢賢治記念館の展示が子どもには難しい。」「見学時間を長くとらなければ全部が見れない。」との意見があった。 ＜調査箇所：花巻温泉郷宿泊施設、宮沢賢治記念館＞

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	
	事業内容（実績）		直結度	成果
1-1	まちぐるみ観光推進事業 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、足湯の提供など、補助金額：980千円）	観光課	A	B
1-2	まちぐるみ観光推進事業 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、補助金額：250千円）	観光課ほか	A	B
1-3	まちぐるみ観光推進事業 同心屋敷を活用した観光客への観光情報の提供 （開設日数：92日、来訪者数：1,962人）	観光課	A	B
1-4	まちぐるみ観光推進事業 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箇所、補助金額：7,000千円）	観光課	A	B
1-5	まちぐるみ観光推進事業 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：20人、補助金額：1,000千円）	観光課	A	B
1-6	まちぐるみ観光推進事業 観光客ニーズを把握し、施策に生かすための満足度アンケート調査の実施 （調査箇所：宮沢賢治記念館・温泉宿泊施設、調査人数600人）	観光課	C	B

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）
・市民自らが実行する「おもてなし」の向上と意識啓発のための事業の充実
・観光ボランティアガイドを増員するための事業

（新たに取り組むべき事業はないか）

6 施策の総合的な評価

（課題）
・おもてなしを実施する事業団体の構成員や、観光ボランティアガイドの高齢化が進んでいる。

（今後の方向性）
・市民団体等を対象とした研修会の実施や、観光ボランティアガイドへの誘導を行う事業を検討し実行する。
・満足度調査の結果をもとに、より効果的な施策や事業を検討し、実施につなげる。