施策評価シート（平成28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	富澤 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	商工労政課・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、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組実績

(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 ・観光協会が行う観光ボランティア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等において実施する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 ・観光関連事業者等が行うおもてなし及び生産性向上に向けた事業に対する支援 ・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	89.2
				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	<p>■成果指標「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」・・・【達成度b】</p> <p>例年、夏冬の2回、花巻温泉郷宿泊施設と宮沢賢治記念館を調査地点として市独自の観光客動態調査を実施しており、平成28年度は、ほぼ目標を達成できた。</p> <p>「自然、温泉、料理等に対して満足」との回答が多かったが、一方で、「公共交通での宮沢賢治記念館へのアクセスが不便」との回答があった。</p>

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	観光課	A	B
	花巻観光協会が実施する観光ボランティアガイド研修等に対する支援 (補助金 1,000千円、観光ボランティア 19人、派遣件数等 165件、延べ 318人、会議研修会 20回)			
1-2	まちぐるみ観光推進事業	賢治まちづくり課	A	B
	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 2団体、補助金 250千円)			
1-3	まちぐるみ観光推進事業	観光課	A	B
	同心屋敷を活用した観光客への観光情報等の実施 (夏休み期間等 69日間開設、来訪者数 1,118人)			
1-4	まちぐるみ観光推進事業	観光課	A	B
	花巻観光協会が実施する駅やイベント開催時の郷土芸能の披露等、歓迎事業に対する支援 (補助金 2,000千円、実施回数 225回)			
1-5	まちぐるみ観光推進事業	観光課	A	B
	花巻温泉郷観光推進協議会が実施する誘客事業等に対する支援 (補助金 960千円、宿泊客向け童話村の森ライトアップ見学ツアーや花巻温泉郷ひなまつりの実施等)			
1-6	まちぐるみ観光推進事業	観光課	A	B
	花巻観光協会が運営する観光案内所の経費に対する支援 (補助金 7,000千円、観光案内所 6ヶ所、花巻観光案内所・花巻観光案内センターの観光案内所 47,418件)			
1-7	まちぐるみ観光推進事業	観光課	B	B
	観光客のニーズや傾向を把握し、施策に活かすための市独自の観光客動態調査の実施 (夏・冬の2回実施、調査地点 花巻温泉郷宿泊施設と宮沢賢治記念館、サンプル数 983件)			
2	サービス業生産性向上事業	商工労政課	B	-
	観光関連事業者等のカイゼン導入に伴う経費等に対する支援及びカイゼンセミナーの開催 (カイゼン導入事業者数 7事業者、カイゼンセミナー参加事業者数 24事業者)			

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)
なし

(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施策が必要。

(新たに取り組むべき事業はないか)

なし

6 施策の総合的な評価

(課題)

・観光ボランティアガイドの新規加入者がいないため、加入に結びつける施策が必要。

(今後の方向性)

・市民や団体を対象とした研修会の実施など、観光ボランティアガイドの新規加入に誘導する事業について、花巻観光協会とともに検討する。