

# 施策評価シート（平成29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	政策の 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		・観光客へのおもてなしを担う団体の構成員や、観光ボランティアガイドの高齢化が進んでおり、後継者の不足が懸念されています。							

## ◎ 前年度の評価の振り返り

（前年度評価時の今後の方向性）

・市民や団体を対象とした研修会など、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。

（反映状況）

・従来、専門知識を要する観光ボランティアガイド制度であったため、あらかじめガイドコースを設定してガイド内容を平準化することで新規加入者を確保するよう検討した。

## 1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

(1)おもてなしの向上

- 観光ボランティアガイドの育成支援
  - ・研修会の実施、ボランティアガイドの体制や内容の見直し
- 市民が行うおもてなしサービスへの支援
  - ・同心屋敷でのおもてなしサービス、賢治産湯の井戸公開事業への支援等
- 市民の地元理解の醸成
  - ・SL銀河運行に係る歓迎活動の実施と情報発信
- 観光客意識、ニーズの的確な把握
  - ・花巻市観光客満足度アンケートの実施

## 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	H26	H27	H28	H29	H30	H31
					目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値
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	花巻市観光客満足度アンケート(年2回)により実施、集計	%	目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
				実績値	90.3	86.3	89.2	95.6		
				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
A	<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a】</p> <p>年2回、花巻温泉郷宿泊施設及び宮沢賢治記念館を調査地点に観光客満足度アンケートを実施しており、各施設におけるおもてなしが浸透し、接客対応が評価されたものとする。</p>

