

平成 29 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	174370	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						
○満足度調査 観光客を対象に満足度をはかるためのアンケート ○観光施設でのおもてなし事業実施 550千円 同心屋敷での湯茶サービス実施 ○観光案内所の充実 7,000千円 花巻観光案内所運営事業への支援 ○花巻温泉郷観光推進協議会事業への支援 1,140千円 広告宣伝、誘客イベントへの参加・協力等への支援 ○観光地等でのおもてなし事業 2,250千円 観光ボランティアガイドの育成、おもてなし研修事業の実施、郷土芸能お披露目、宮沢賢治「産湯の井戸」公開事業、イギリス海岸「くるみの森」協議会						
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	事業協力・協定		
		後援・協賛	補助・助成	委託		
活動指標（上記「事業概要」に対応）		単位	区分	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(計画)
①	観光ボランティアガイドの人数	人	計画	25	25	
			実績	19	11	
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30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	89.2	95.6	
②			目標			
			実績			
③			目標			
			実績			
成果指標の達成度	<input type="radio"/>	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」の回答割合であるが、目標値よりも高い結果となった。民間宿泊施設等のおもてなしが評価されているほか、観光案内所での親切な対応や、観光ボランティアガイド、郷土芸能お披露目、同心屋敷での湯茶サービス等のおもてなし事業の効果と捉える。		
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。
	<input type="radio"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input type="checkbox"/> 妥当でない	
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。
	<input type="radio"/> 向上余地がある <input type="checkbox"/> 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。
	<input type="radio"/> 事業費の削減余地がある <input type="checkbox"/> 人件費の削減余地がある <input type="checkbox"/> どちらも削減余地がない	
	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。
公平性	<input type="checkbox"/> 受益機会の見直し余地がある <input type="checkbox"/> 費用負担の見直し余地がある <input type="radio"/> 適正である	
	総合評価 …上記評価結果の総括	
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、近年は約210万人～220万人と横ばいで推移している。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ことから、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」と思ってもらえるよう、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 29 年度 事業説明資料 【 事後評価 】

担当部署 部名 商工観光部 課名 観光課 担当係長 島山 英俊 内線 290

※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。

(単位：千円)

会計	款	項	目	事業コード	事業名
一般	07	01	03	174370	まちぐるみ観光推進事業

単位：千円

		28年度 決算額(A)	29年度 決算額(B)	30年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費		11,622	10,940		△ 682
財源内訳	国・県				
	地方債				
	その他				
	一般財源	11,622	10,940		△ 682

※特定財源の内訳

--

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

部重点施策における目標

国内外から多くの観光客を誘引し、賑わいを創出します

事業開始の背景・経緯

観光客へのおもてなしの提供を通じ市内回遊性とリピート率を高めようとするものである。

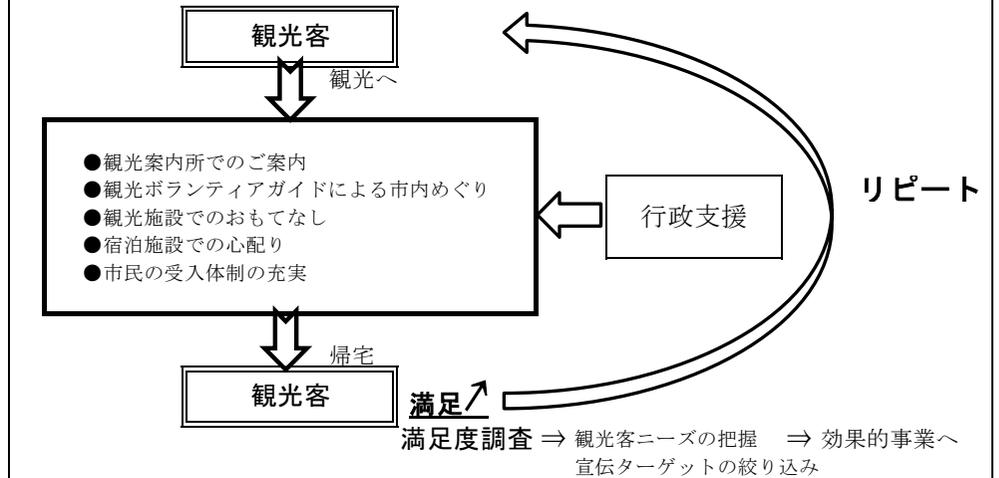
事業概要

- 満足度調査
観光客を対象に満足度をはかるためのアンケート
- 観光施設でのおもてなし事業実施 550千円
同心屋敷での湯茶サービス実施
- 観光案内所の充実 7,000千円
花巻観光案内所運営事業への支援
- 花巻温泉郷観光推進協議会事業への支援 1,140千円
広告宣伝、誘客イベントへの参加・協力等への支援
- 観光地等でのおもてなし事業 2,250千円
観光ボランティアガイドの育成、おもてなし研修事業の実施、郷土芸能お披露目、宮沢賢治「産湯の井戸」公開事業、イギリス海岸「くるみの森」協議会

意見・要望等の状況（市政懇談会や支所執務、議会答弁対応その他意見・提言等）

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、後継者の育成が必要である。

《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14名で年間延べ281名の派遣
- 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か実施、5/3～10/29の土日祝日を基本(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)花巻観光協会が設置。花巻駅・新花巻駅のほか、大迫（早池峰と賢治の展示館）、石鳥谷（道の駅石鳥谷）、東和（道の駅とうわ・佐々長醸造(株)）の6箇所。
- 花巻温泉郷観光推進事業への支援 1,140 千円
広告宣伝、誘客イベントへの参加・協力等への支援
- 満足度アンケートの実施
観光客を対象に満足度をはかるためのアンケート
- 歓迎花巻おもてなし事業への支援 1,000 千円
駅、空港などで、郷土芸能をお披露目し歓迎
- 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、8/1～8/30の一般公開
- 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月から10月までの原則週4日開設
市内観光情報も提供