

令和5年度第3回行政評価委員会（しごと部会）会議録

1 開催日時

令和5年8月22日（火）13：30～15：00

2 開催場所

花巻市生涯学園都市会館2階 第1学習室

3 出席者

（1）委員5名

影山一男委員（部会長）、細川祥委員、阿部久美子委員、佐藤貴哉委員、
日下一也委員

（2）説明者（施策関係部長、施策主管課長、施策関係課長）2名

商工観光部：伊藤昌俊部長

観光課：似内泉課長補佐

（3）事務局（施策及び事務事業担当課）

秘書政策課企画調整係：澤田宇利主査、菊池遼主査

財政課：小原広幸課長補佐

4 議題

市が実施した施策評価のうち、花巻市行政評価委員会の評価対象施策である「観光情報の発信」について評価を行った。

（1）施策主管課による説明、質疑応答

（2）委員会の評価結果の集約

5 議事録

（1）施策主管課による説明、質疑応答

（阿部久美子委員）コロナ禍も落ち着き、観光はこれからだと思う。観光協会の業務がすごく多岐に渡っているの、今いる人材だけでは余裕はなく、休日も取れないほど頑張っている。評価に直接関係はないが、やはりもう少し人材を登用して、新しい事業にも対応できるような体制を作っていただきたいと思う。

また、外部の方の指導もあって、ホームページのアクセス数がすごく増えているので、実績に沿った目標値を定めるべきではないか。現状の目標値では低いと思う。

（影山一男部会長）私も観光協会さんのホームページを見させていただいて、英語、

ドイツ語、フランス語、中国語、簡体字、韓国語、インドネシアとか、さまざまな言語のデジタルガイドブックがあって驚いた。そのためかなり国内外に向けた情報発信は強いと思う。

僕はホームページの専門家ではないが、最近では発信するときには静止画像よりも動きのある画像を使うことで発信力が増す傾向にあるという。いずれにしても静止画が多いなという印象を受けた。そのようなことは、ここに書いてあるように専門家に依頼して、SEO対策などがなされているのだと思う。

私の方からですね、例えば、現状と課題のところでは日本人の観光客の旅行形態が変化してきているというが、これは具体的に個人的旅行や体験型旅行が全体の何割を占めるという数字があればより説得力が増すと思うがどうか。

また、観光庁のホームページを見ると出てくるワーケーションとかブレジャー、DMOというような専門用語の取り扱いについては、最初のほうに簡単な説明があれば読みやすいのではと思う。個々の記載についてはその通りでしょう。現状や課題はきっちり把握されていると思う。

それから、海外のターゲット市場について、これまでは香港、台湾が中心だったが、最近ではシンガポール、タイ、マレーシアの方も増えてきていると報告があった。こちらが増えてきた要因について市として把握しているものはあるか。
(似内泉観光課長補佐) 観光客の人数は市内の宿泊施設や観光施設から情報をいただいて集計をしておりますが、実際その国からの旅行者がなぜ増えたのかという分析までには至っていない。

外国人観光客については、団体での旅行が多いため、宿泊施設などコロナ前に築いた旅行会社との信頼関係のもとに来ていただけているという印象がある。
(伊藤昌俊商工観光部長) 今申し上げたことに加え、シンガポール、タイなどの東南アジアの国民の所得が上がっている背景があり、海外旅行の需要が伸びているのではと肌感覚で感じている。

(影山一男部会長) 韓国などからはあまり来られないのか。

(似内泉観光課長補佐) 韓国の方はゴルフやスキーといったコンテンツを好まれる傾向があるため、花巻に来る方はあまり多くない。

今後は飛行機を含めどのように花巻まで来るかが重要になってきますので、現時点でいえば花巻空港は台北便が再開しており台湾の方が来やすい状況である。

(細川祥委員) 令和4年度実績について、施策評価シートの成果指標と事務事業評価の成果指標が同じ項目であるが目標値が異なっている部分がある。

端数については、小数点以下の切り上げ切り下げなど有効数字の関係で違っているだけだと思うが、例えば、訪日外国人観光客入込数の施策評価シートでは8.5万人であるのに対し、事務事業評価シートでは3.5万人である。どちらかが正しいのであろう。

同じように観光協会のホームページのアクセス件数は施策評価シートが44.6万件に対し事務事業評価シートは103.7万件である。

実績値からすると、訪日外国人観光客入込数は施策評価シート、ホームページのアクセス件数は事務事業評価シートが正しいと見受けられるがどうか。

(似内泉観光課長補佐) 事務事業評価の実績については、小数点1桁で記載しているためずれが生じているものと思います。目標値については申し訳ないがどちらが正しいか手持ちの資料がないので説明できない。

(細川祥委員) 施策評価シートは公表される資料だと思うので確認していただきたい。それと、もう一点ですが、いろいろコロナ関係があり、観光は大変であったと思いますし、今まだ5類になったとはいえ、なかなか思うように戻らない。先ほども令和元年度と比較して令和5年度の外国人観光客入込数は28%というお話がありました通り、まだ半分も人数的に回復していないという現状だと思う。しかし、そうこうしているうちに来てくれる国の人たちが違って来たとか、様子が違うぞという話になっていて、国内外問わずもがなでしようが、一般的に言われるのは豊かになると体験・経験・感動を求めるといふ。そのため施策評価シートの方向性の記載としては間違いないだろうと思うので、国内は国内なりに、海外は海外なりに花巻でしか体験できない考え方などをコンテンツとして提案することが大切ではないか。

(似内泉観光課長補佐) 市として体験型観光を推進するため補助事業を行っている。新規の事業だけではなく、さらに改良していきたいというような体験コンテンツを造成する民間の業者様に対し上限20万で補助を行っており、令和4年度は3件の利用があったところ。その中では雪の下の野菜収穫体験や薪ストーブによる料理体験、高村光太郎記念館で雪遊び体験などを造成いただいたり、有名なところだと花巻スポーツランドにも体験コンテンツを造成いただき、体験型の観光客の受け入れを行っていただいているところ。今あるものを観光客目線で楽しく提供できるようにすることも大切にしている。教育旅行の話になりますが、マルカンピルの小友さんにリノベーションの話をしていただいたところ、生徒さんたちは好評でございまして、そういう花巻で起こっている事業自体が観光として見せることもできるのかなと考えており、この取り組みは続けていきたいと考えている。

(日下一也委員) 確かに日本人の個人の旅行形態が変わってきていると思う。旅行会社に行きますと個人旅行であればネットから申し込んだほうがよいと案内されるため、周知方法が大切だと思う。それから海外からのお客さんですけど、結構台湾からの旅行客は増えてきているようだ。対応できるよう体制づくりは大切だと思う。

(佐藤貴哉委員) 1点質問ですが、成果指標の目標値の設定について、これはどこかのタイミングで先の分まで決めているものか。

(澤田秘書政策課主査) 花巻市まちづくり総合計画の中に中期プランというものを策定している。現計画は10年計画期間の中で、中期プランは3年、3年、4年という計画期間で区切られており、今はその第3期の最終年という位置づけとなる。

この第3期中期プランは令和2年度から令和5年度までの4年間の実施計画であり、その成果指標の目標設定は策定時に設定したもの。そのため年度ごとで実績を見て目標を設定するというものではない。

(佐藤貴哉委員) ありがとうございます。別の場面で同じ質問をしたことがあるかもしれないが実態に即していないというのがまず1点気になる。もう1点が先ほど部会長の方からも、シンガポールなどの話もあったが、花巻市単体でどうということではないですけど、花巻市には他にはない空港という資源があって、今新しい空港が建てられない状況で、滑走路が2500mあるのでジャンボ機が就航できるのだから、もうちょっと戦略的に、どこの国をターゲットにして誘致していくかなどを明確にされるよう検討してみてもと思う。

(伊藤昌俊商工観光部長) 空港は岩手県さんが管轄されているということで、新規路線の開拓も岩手県さんと一緒に活動しています。やはりいきなり定期便でなく、最初はチャーター便を就航させて需要が多くなってくると定期便が入ってくるかなという形です。去年の10月から水際対策が終わり大幅に緩和されたところですが、それでも花巻市に直接来ている台湾便の対応は今年の5月までかかりました。結果去年でいうと1800人くらい外国人が来ています。

その中で、タイは250人くらい来ている。必ずしも花巻空港に直接来ているわけではなく、仙台や羽田から花巻に来られている方もいらっしゃいます。直行便もあればいいなど当然思いますが、チャーター便なども狙っていきたい。

また今日とある温泉施設の社長さんとお話しましたが、仙台空港から入ってきて、仙台から平泉・花巻から青森へというような旅行パターンが多いという。花巻空港も当然活用しながら、違うところからも取りこぼしのないようにしていければいいかなと思っている。

(影山一男部会長) 今後の取り組みで、フィルムコミッションについて他の地域は経費補助を実施していると。花巻市の方も新たな補助制度の創設を検討したいと書かれているが、これは具体化できそうなものでしょうか。

(似内泉観光課長補佐) 令和5年度において新たに制定しております。要綱がこの間ができたばかりなのでまだこれからになりますけれども、花巻に宿泊して花巻でロケを行った場合に交通費と宿泊費を支援することになる。

(伊藤昌俊商工観光部長) 要綱をつくるにあたりまして、他の事例を調べたところ、実は九州など県レベルがやっているところが多く、額も大きい。その中で我々は市の財政の中でできる範囲ということで、上限は150万円の補助を創設しましたのでそういうことも活用していきたいと思っている。

(影山一男部会長) 以前は花巻温泉郷を舞台にしたテレビドラマなども放映されてい
ましたね。富士大学生などもアルバイトで出演していたと思う。

(伊藤昌俊商工観光部長) 必ずしも映画のロケだけではなく、バラエティー番組で花
巻の食を取り上げてもらうことなども対象になります。撮影内容が県外で放映さ
れることを条件としている。

(影山一男部会長) 富士大学の隣のラーメン屋さんにバラエティー番組で来ていまし
たね。

(似内泉観光課長補佐) バナナマンのせっかくグルメで来ていました。

(日下一也委員) 花巻市にはどれくらいの外国人が住んでいるか。住民登録でもいい
し、働きに来られている方でもよい。

(伊藤昌俊商工観光部長) 県内他市と比べて、花巻市内の外国人従業員の数として
は、あまり多くはないと記憶している。遠野市や釜石市のほうが多いと思う。

(佐藤貴哉委員) 600人くらいではなかったか。

(伊藤昌俊商工観光部長) 500人から600人程度であったと思う。

(日下一也委員) 私は北上市のほうが花巻市より生活者のことについて詳しいので
が、結構タイから来られている方が多い。

(影山一男部会長) 今後は東南アジアとかから結構来るようになると思う。そうす
ると特別な食事の問題が出てきますよね。中東やイスラム系、インドネシアはハラ
ール食品などの食事を提供できますよというふうにすれば、より一層魅力は出て
くるだろう。

(伊藤昌俊商工観光部長) 日経新聞に掲載されていましたが、東南アジアの方々の所
得が伸びてきていて、日本に来るメリットが果たしてあるのかという話。あるい
は日本ではなくヨーロッパなど給与のいい諸国はたくさんあるからという獲得競
争が起こっているという記事でしたので、そういう意味ではなかなか難しい状況
となっていくだろう。

ただその中で、先ほどの温泉施設の方の話では、中東や東南アジアから1年間の
期間などで何人か来ますよというお話がありましたので、お付き合いによるもの
だなど思っている。

(影山一男部会長) イーハトープ大使も何名かおられると思いますが、去年、佐々長
醸造の商品を若い有名なタレントさんがテレビで商品についてちょっと喋ったら
すごく売れているそうですね。そういう人は誰かいないですか。

(伊藤昌俊商工観光部長) タレントの方はあまり多くはない。

(似内泉観光課長補佐) その前の週に、同じタレントの方がほろほろ鳥を食べた映像
が放送されたときは、あまり反響はなかった。話題になるためには、放送の時間
帯とか取り上げ方とか色々な要素があると思う。

(阿部久美子委員) タレントが取り上げたのはすごくインパクトがあった。ただしお

願いでやってくれるものではないと思う。

話は変わるが、台湾の定期便はどのくらいの搭乗率でこちらから行っているか。

(似内泉観光課長補佐) 9割以上の搭乗率です。基本的には台湾の旅行会社がある程度席を買い取っているのですが、ほとんど台湾の方で、一部個人旅行の席がありそこを日本人の方が利用している。そのため、タイガーエアを使って日本から台湾に旅行に行くにもキャンセル待ちという状況にもなっていると聞いている。

(阿部久美子委員) それであれば安心というかやっぱり搭乗率が低いと中止してしまう可能性もあるかなと思っていて、それは非常に嬉しいです。

(伊藤昌俊商工観光部長) このスタイルだからやれているのかもしれませんが。

何席のうちの何割以上はツアーが買い取って、それで乗せてきてそれで帰すというビジネスモデルが確立しています。

(阿部久美子委員) その辺ももう少し日本人が乗っていけるようにできたらいいと思う。そこに補助は難しいと思うが未永く続くようになれば。

(似内泉観光課長補佐) 飛行機利用は双方向でという話をされますから、日本からも使わないと相手も来てくれないもの。

(伊藤昌俊商工観光部長) 岩手県がパスポート交付の補助を行っている。

(阿部久美子委員) 現状は台湾などから来ても、宿泊こそ花巻市内でしてくれるが、市内を周遊せず市外で過ごして戻る傾向にあるようだ。何とか市内のためにももう少しお金が落ちる仕組みがあればと非常に歯がゆいと思っている。

もうこれからやはり国内団体客が減るのであればインバウンドは重要ですので。さらになんばっていただきたいと思う。

(影山一男部会長) インバウンドが増えてきていますし、円安になっているので、韓国とか中国から日本に来る人にとっては多分、30~40%ぐらい安くなっている。

1ドルで100円のものしか買えなかったのが140円のものを買えるとなれば、これは海外の人にとっては日本に行きやすくだらうと思うので頑張ってください。

(2) 委員会の評価結果の集約【施策評価検証シートの整理】

①「前年度の振り返り」の「反映状況」について

(影山一男部会長) 適切に取組みがなされているという評価でよろしいでしょうか。

(異議なし)

②「成果指標の達成状況」の「達成状況に関する背景・要因」について

(影山一男部会長) 目標数値に誤りがあったということによろしいか。

(澤田秘書政策課主査) 事務事業評価と施策評価シートの成果指標の目標値について、

施策評価シートは先ほど説明した通り花巻市まちづくり総合計画第3期中期プランを策定した令和2年度に設定したのですが、事務事業評価については翌年度の事業を決めるときに、併せて目標値を設定するため、それぞれ別の数値に変わってしまうことがある。

(影山一男部会長) 別にどちらが悪いというわけではなく、そういうシステムということですね。施策評価シートの目標値と事務事業評価シートの目標値は一致しないことがあると。

(澤田秘書政策課主査) 実績値は明らかに異なるところは間違いだと思うが、目標値については誤りではない。

(影山一男部会長) 一致しない場合があることをこの場で説明すればよかったということ。ただ、佐藤委員から意見があったように、そういう5年前に定めた成果指標の目標値が変わらないということに関しては、とりわけ今後はアフターコロナなどを考えると、こういう観光事業とかは変わってくるので、弾力的な運用があってもよいのではないか。コロナがあってひどいとなれば低い実績が見込まれるため目標値を下げて、また変化があれば目標を見直すなど。せつかくきちんと施策に取り組んでいるのにも関わらず、達成度が低い評価となっているものがあると思う。可能であれば新しい計画を策定するとき検討してみてはいかがでしょうか。

③「施策を構成する事務事業の検証」について

(影山一男部会長) 的確に検証がなされているということによろしいでしょうか。

(異議なし)

④「施策の総合的な評価」について

(影山一男部会長) 的確に評価がなされているということによろしいでしょうか。

(異議なし)

⑤「シート記載内容全般」について

(影山一男部会長) 最初の現状と課題にいくつか専門用語が出てきている。ワーケーションとかブレジャー、DMO、SEO対策、リーチ数とか、少しそれぞれのところで随時説明があるものもあるが、少し専門用語が多いので、簡単な説明は必要だと思う。