

## 令和元年度第3回行政評価委員会（しごと部会）会議録

### 1 開催日時

令和元年8月8日（木） 午前10時～午前11時30分

### 2 開催場所

花巻市生涯学園都市会館 3階第3学習室

### 3 出席者

#### (1) 委員 6名

影山一男委員（部会長）、八木浩委員、高橋誠委員、吉田幸子委員、小原幸子委員、清水正明委員

#### (2) 説明者（施策主管課） 1名

観光課：高橋徹課長

#### (3) 事務局（施策及び事務事業担当課） 2名

秘書政策課：吉田真彦主査

財政課：菅原由紀子主査

### 4 議題及び報告事項

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) 委員会の評価結果集約

### 5 議事録

#### (1) 施策主管課による説明、質疑応答【主な意見・質疑等】

小原幸子委員：タイの観光客からはどんな反響があるのか。

高橋徹課長：タイは東北にとって、飛行機が直接発着しない場所であるが、羽田や成田から花巻までバスで来ていただいております、東北の魅力を分かっている。また、仙台ーバンコク便が週3往復で復活することになっており、東北全体としてタイの観光客をターゲットにしようという流れになっている。

吉田幸子委員：外国人観光客における団体客と個人客の割合はどうなっているか。

高橋徹課長：9対1で団体客が多い。東北は空港に到着してからの移動が難しい。他方、LCC（値段の安い飛行機）の恩恵による個人観光客も増加している。

吉田幸子委員：個人が東北に到着してからの移動手段はどうなっているか。

高橋徹課長：花巻空港に到着する客の6割はレンタカーを使用し、4割は盛岡駅行き的高速バスを使う。JR東日本では、外国人向けに、JR東日本管内の電車・新幹線に6日間乗り降り自由の、19,000円のチケットを発行している。このチケットは盛岡駅でしか発行していないため、盛岡駅に行きたがる。そのため、新花巻駅でも発行できるよ

うにお願いし続けている。

清水正明委員：外国人観光客の単価はどのくらいか。

高橋徹課長：日本人観光客が交通費含みで 30,000 円程度に対し、外国人観光客は 50,000 円から 60,000 円程度。現在、目標値を人数ではなく、消費外貨にすることを検討しているが、消費外貨は正確な数字をとるのは難しい。

高橋誠委員：消費外貨を目標値にすると、様々な業者から聞くのか、という話になる。温泉はとりやすいと思うが、市街地の小売店舗等は難しい。

高橋徹課長：パックスツアーの交通費など、旅行者本人がわかっていない費用もあるため、測定方法を検討している。

高橋誠委員：成果指標の達成状況について、片方が C 評価で、もう片方が A 評価で全体評価が C 評価というのはどういうことか？中間をとって B 評価になりそうだが。

高橋徹課長：評価の仕組み上、C 評価と A 評価がある場合は、C 評価とするもの。

高橋誠委員：花巻市のホームページが、Google の検索結果から入ると新旧のページが入り混ざっており、利用しにくい状況である。

高橋徹課長：市のホームページは、市の職員が自分で作業できるように形が決まっている。観光情報のホームページを観光協会で行っているのは、現行の市ホームページで、見栄えよく作るのは難しいため、予算を取って観光協会にお願いをしている。

小原幸子委員：花巻観光おもてなしガイドの方は、何か資格を取る勉強をしているのか。

高橋徹課長：ガイドは完全ボランティアだが、約 15 名に引き受けていただいている。ガイド志望者の方は、年間 10 回から 15 回程の講義を受けていただいている。ハードルは高いが、それでもやる気がある方に来ていただいている状況。昨年度実績では、年間で稼働 200 回、日本人観光客を 2,800 人案内した。外国人観光客の場合は、ツアーの添乗員が案内している。

影山一男委員：観光地でスマートフォンを目印にかざすと案内が出るような仕組みが海外にあるが、花巻市ではそうした取り組みは行っていないのか。

高橋徹課長：QR コード、AR という技術があるが、宮沢賢治記念館や新渡戸記念館では、そのコストに見合う外国人観光客が期待しにくい。別の取り組みとしては、外国人観光客対応用として、市の施設 11 か所にポケトークという音声翻訳機を、今年 6 月に配置した。また、AR 技術については、花巻、遠野、平泉の連携事業でスタンプラリーのような形で、特定の場所に行くと、その場所にしか出てこないキャラクターと写真撮影ができる、という取り組みを 3 年程行っている。

台湾や香港、タイといったターゲットにしている東南アジアの旅行会社と話をすると、歴史や文化ではなく、見る場所、体験する場所、食べる場所、買い物できる場所を紹介してくれと言われる。その意味では、外国人にわかりやすい「日本酒」を取り扱う石鳥谷の酒匠館を紹介している。

影山一男委員：お土産を置いている道の駅などで、外国人向けのキャッシュレス決済は進んでいるか。温泉には中国人向けのもので導入されているようだが。

高橋徹課長：温泉やお土産屋さんでは、対応していないところもあったので、お願いをして現在は Ali-Pay (アリペイ) など、台湾、中国で使われているものを導入している。

花巻空港に両替所はないので、導入しないと売り上げが伸びない。

小原幸子委員：パンフレットは何か国語くらいに対応しているのか。

高橋徹課長：配布した花巻旅図鑑は、中国、台湾、ハンブルグに対応している。これとは別に、花巻・遠野・平泉の合作パンフレットがあり、これはフランス、ドイツ語なども含めた13か国語に対応している。国の政策の中で、日本に呼び込む国20か国を定めており、この国の言語が全部で13か国語ということである。電子データで保管しており、必要な都度印刷し、配布している。

高橋誠委員：ホームページのアクセスの中で、外国人がページを開いた回数による効果測定は行っているか。

高橋徹課長：数字として抑えてはいる。後は、フェイスブックページは日本語のページは4,000人弱のフォロワー数であるが、中国・台湾向けに作成したページは日本人向けのページよりもフォロワーが多い。ホームページアクセスについては検証する。

影山一男委員：ホームページアクセス数ではなく、フォロワー数で効果を見るのもよいかもしれない。

高橋誠委員：二次交通は別の施策評価シートに入っているのか。

高橋徹課長：観光部門の施策評価シートは4つあり、そのうちの1つにはいっている。昨年は二次交通のシートを評価いただいた。

影山一男委員：花巻空港にインフォメーションセンターはあるのか。

高橋徹課長：到着した出口の右脇に案内所がある。それとは別に、台湾・上海の定期便到着時に通訳できる案内を、到着・出発時に配置している。

高橋誠委員：通訳の配置は市が行っているのか。

高橋徹課長：県が設置している。便数が増えれば常時ということにもなると思うが、現在は水曜・金曜のみの配置である。

小原幸子委員：外国人観光客の誘致促進では、免税店が必要。花巻温泉にも免税店ができており、花巻空港の免税店は物品が豊富であり、お土産を買うのに花巻空港に行く人もいる。

高橋徹課長：発着場の小さな売店で、一番売れているのは「白い恋人」であるとのこと。花巻空港から直行便で帰る外国人観光客がたくさん買っていく。

高橋誠委員：空港に広い地域のお土産があるのは仕方ないこと。それは花巻の業者が頑張るところである。

## (2) 委員会の評価結果集約【施策評価検証シートの整理】

●「◎前年度評価の振り返り」において前年度の「Check＝評価」⇒「Action＝見直し」が機能しているか

清水正明委員：支援をしているようであるが、どう反映されているのか見えない。

吉田幸子委員：支援した結果どうなったか（前年度との比較等）の記載があればよい。

高橋誠委員：観光課で予算をとって観光協会や観光施設等を支援した、という文脈で辻褄はあっていると思う。

影山一男委員：宿泊閑散期という表現がいつのことなのか明確でない。

● 「5 施策を構成する事務事業の検証」が的確に行われているか

清水正明委員：成果が十分達成できていない状況で、改善策がないというのは矛盾。改善策として、やっている取り組みを書いてほしい。様々な取り組みの必要性を記載しているにも関わらず、新規事業はなしという点も矛盾する。

影山一男委員：「なし」とするにはなぜ必要がないのか、理由が必要である。

吉田幸子委員：今日の委員会で説明された内容がシートには記載がなく、シートを見るしかない市民には施策の内容が伝わらない。記載しておくことで市民にも内容が伝わるものになる。

● 「3 成果指標の達成状況」の「(達成状況に関する背景・要因)」の分析が的確に行われているか

小原幸子委員：目標値の算出方法がわからない。49万件のアクセスがあれば、関心が高いというラインになるのか。

影山一男委員：観光協会のホームページアクセス数、対前年比24.7%の増加は大きな成果といえる。目標値との対比という評価のルール上はCでも仕方ないかもしれないが、突発的な状況の場合は、柔軟に考慮してもよいと思う。

外国人観光客数もA評価であり、成果が出ているのに、全体としてC評価ではやる気が削がれるのではないか。外国人観光客の入込状況についても、他地域との比較が記載されているとより成果が見えやすい。

● 「6 施策の総合的な評価」が的確に行われているか

影山一男委員：説明のあったタイの話は記載がない。

八木浩委員：10月30日にバンコクー仙台発着便が復活するという見越して記載するとターゲット設定の意図もわかりやすい。

清水正明委員：取り組みの重要度を入れ込むと、どこを狙って何をするのか、重点的に何を行うのかを記載することで、やろうとしていることが明確になる。

● 「シート記載内容全般について」

高橋誠委員：どこかに金額ベースのことは評価に入れてほしい。経済貢献としての評価があるとわかりやすい。

清水正明委員：評価の枠にはまらず、自由記述欄があると良い。指定されたシートの内容に従うと書きやすいが、その施策に対する意欲や思いがなかなか伝わってこない。

● その他

影山一男委員：第2回行政評価委員会の施策評価検証シートを作成した。意見等がある場合は次回の委員会（8月22日）までにお知らせをいただきたい。