

施策評価シート（平成30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	高橋 徹
	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	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

<p>(前年度評価時の今後の方向性)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の動態等の把握について、花巻観光協会等と協議しながら対応する。 ・観光ボランティアガイドについては、他観光地での例を参考にしながら、ガイドコース設定や有料化も含め、さらにガイド内容を見直しを行う。 <p>(反映状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客の動態等の把握について、花巻観光協会や宿泊施設等と情報共有を図り、具体的な調査方法について検討した。 ・高齢化していた観光ボランティアガイドの後継者の育成は順調に進んでおり、ガイドコースの設定や有料化の検討を進めた。
--

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

<p>(1)おもてなしの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○観光ボランティアガイドの育成支援 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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	R1
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	95.1	
				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>各種研修会・セミナーの受講によるおもてなし意識の向上により、各施設・観光案内所等のおもてなしが評価されたものと考えられる。</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		成果
			対象 直結度	意図 直結度	
1	まちぐるみ観光推進事業	観光課	間接・少数	直結	A
	観光ボランティアガイドの派遣・育成、観光施設でのおもてなし、観光案内所の運営、花巻温泉郷観光推進協議会事業への支援、観光客満足度アンケートの実施 (観光ボランティアガイド 13人 利用件数 145件 利用者数 2,760人)		B		

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)

- ・おもてなしに対する評価は目標を達成しているが、増加する外国人観光客について多言語対応やキャッシュレス決済等の受入体制整備もおもてなし向上として必要である。
- ・観光ボランティアガイドの登録人数を増加させることやガイドコースの設定など、更に検討を進める必要がある。

(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)

- ・誘致活動を行っている外国人観光客についても、動態・傾向・満足度などを正確に把握する必要がある。
- ・当市の観光ボランティアガイドの内容は、無料で観光客の希望箇所を自由に案内しているが、全国的には有料で既に設定されたコース案内が標準的であることから、ガイドの後継者確保・ガイド内容の質の向上の意味からも見直しの検討が必要である。

(今後の方向性)

- ・外国人観光客の動態等の正確な把握について、花巻観光協会・宿泊施設等の協力を貰いながら対応する。
- ・観光ボランティアガイドについては、他観光地での例を参考にしながら、ガイドコースの設定や有料化など、さらに検討を行う。