

施策評価シート(平成31年度実績評価)

施策の基本情報

政策No	0104	政策名	観光の振興	施策主管課	観光課	課長名	藤井 淳
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No	04	施策名	おもてなしの向上	関係課名	賢治まちづくり課		
施策の目指す姿	まちぐるみで観光客を歓迎しています						
現状と課題							
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>							

前年度の評価の振り返り

前年度評価時の今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
反映状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人観光客の動態等把握について、温泉宿泊施設、観光案内所(2箇所)、新花巻駅前レンタカー会社の協力を得て4ヶ月間実施した。</li> <li>観光ボランティアガイドの高齢化が進んでいることから、その対策としてガイド研修実施により新たなボランティアの掘り起こし、育成に努めた。</li> </ul>

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"> <li>市民及び市内団体等によるおもてなしサービスの実施及び支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>S L 銀河運行に係る市内商工団体等の連携による歓迎活動の実施と情報発信</li> </ul> </li> <li>観光ボランティアガイドの育成支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>研修会の実施、観光おもてなしガイドの体制整備</li> </ul> </li> <li>観光客意識、ニーズの的確な把握 <ul style="list-style-type: none"> <li>観光客満足度アンケートの実施</li> </ul> </li> </ul>
---

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	数値区分	H28	H29	H30	H31	R02	R03
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		90.00	90.00	90.00		
				実績値		95.60	95.10	95.00		
				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>S L 銀河花巻駅発の際の商工団体等による歓迎横断幕の掲示や鹿踊披露、宮沢賢治詩碑近くの同心屋敷での地元ボランティアによる休日の湯茶サービスの実施等、観光客へのおもてなしサービスの継続実施が達成につながった要因と考える。</p>

### 4 施策を構成する事務事業の検証

市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、 投入コストの割に成果が低い事業、 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
<p>・（まちぐるみ観光推進事業費）観光ボランティアガイドの登録人数を増加させること、新たなガイドコースの設定等、花巻観光協会を中心として体制整備、魅力向上の検討を進める必要がある。</p>
新たに取り組むべき事業はないか
<p>・各種おもてなし事業を行う際の、従事者の新型コロナウイルス感染症感染予防対策を講ずる必要がある。</p>

### 5 施策の総合的な評価

課題
<p>・観光ボランティアガイドは現在無料で実施しているが、新たなガイドコースの発掘等、魅力向上を図るとともに、拘束時間、従事内容に見合った額での有料化について検討する必要がある。</p> <p>・外国人の動態把握については、新型コロナウイルス感染症終息後の外国人観光客誘客の方向性を見据えるため、外国人観光客の入込状況を見ながら時期を見て実施する必要があり、実施施設を増やすことも検討する必要がある。</p>
今後の方向性
<p>・観光ボランティアガイドを実施している花巻観光協会を中心に、来年度行われる東北ディステーションキャンペーンに向け、誘客につながるコンテンツの一つとして、花巻駅からマルカン周辺までの宮沢賢治に関するスポットを案内するコース設定に取り組んでいるが、今回、有料商品とすることから、案内する場所や案内方法等、内容を充実させる取り組みを継続的に行う必要がある。</p> <p>・外国人の動態把握については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の懸念のため、海外旅行者の往来が無い状況であることから、その実施時期については、状況に応じて開始時期を判断する必要がある。</p>

施策を構成する事務事業一覧

No	事務事業名	担当課	施策への貢献度		
			対象	意図	成果
事業内容(活動実績)			直結度		成果
010	<b>まちぐるみ観光推進事業費</b>	観光	間接・少数	直結	
	観光ボランティアガイドの派遣・育成、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、観光満足度アンケートの実施（観光ボランティアガイド 9人、年間派遣数 約200件）				B