

施策評価シート(令和2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	観光課			
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										
<p>【現状】</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や郷土芸能による観光客へのおもてなしが喜ばれています。</li> <li>・おもてなしを行う観光おもてなしガイド*等の後継者不足が懸念されています。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客に満足してもらうためのおもてなしサービスを継続していくために支援が必要です。</li> <li>・観光おもてなしガイドについては、ガイドの後継者確保に加え、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となっています。</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>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>										
反映状況										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・花巻観光協会では、令和3年4月から9月まで東北ディステーションキャンペーンの特別企画として実施する、花巻おもてなし観光ガイド(旧観光ボランティアガイド)が有料で案内する旅行商品「ガイドと歩く賢治ゆかりの地めぐり」を造成した。</li> <li>・海外からの渡航制限が行われていることから、予定していた外国人の動態把握を開始することが出来なかった。</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</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> <p>例年行っている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は、新型コロナウイルス感染拡大により実施せず</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・花巻おもてなし観光ガイドの育成支援</li> <li>・研修会、養成講座の実施、観光おもてなしガイドの体制整備</li> <li>・観光客意識、ニーズの的確な把握</li> <li>・観光客満足度アンケートの実施</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	区分	H29	H30	H31	R02	R03	R04
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	96.00	96.00	96.00
				実績値	95.60	95.10	95.00	96.00		
				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】            市が継続して実施している 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、花巻おもてなし観光ガイドの派遣等のほか、市内宿泊施設が独自に行った職員向け研修の実施効果により、おもてなしに満足した観光客の割合が多い結果となったと考えられる。</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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul>
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・（まちぐるみ観光推進事業費）花巻おもてなし観光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。</li> </ul>
新たに取り組むべき事業はないか
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

### 5 施策の総合的な評価

課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・花巻おもてなし観光ガイドの高齢化対応のため、花巻観光協会は新規ガイドを増員する取り組みとして養成講座を実施しているが、令和2年度には4名の新規ガイドの登録につながったが、同数のガイドが辞めたことから前年度と同数の総数9名となり、結果、増員とならなかった。今後も継続的に新規ガイドの登録増加に繋がる取組みを行う必要がある。</li> <li>・令和2年度、外国人の動態把握に取組むこととしていたが、海外からの往来が無く実施出来ない状況となった。まずは国内の動態把握に取組む必要がある。</li> </ul>
今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・花巻おもてなし観光ガイドの増員によりガイド内容の充実が図りやすくなり、受入れ体制の整備に繋がると考えられることから、花巻観光協会が行う研修、養成講座等の新規ガイド増員の取組みについて、今後も市として継続的に支援を行う。</li> <li>・国内の動態把握の実施と分析を行い、おもてなし事業の充実に取組む。</li> </ul>

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		
	事業内容(活動実績)		対象	意図	成果
			直結度		
010	<b>まちぐるみ観光推進事業費</b>	観光	間接・少数	直結	B
	花巻おもてなし観光ガイドの派遣・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(花巻おもてなし観光ガイド 9人、年間派遣数 53件)				