

令和2年度

事務事業評価シート

【事後評価】

会計	款	項	目	事業コード	事業名	
01	07	01	03	174370	まちぐるみ観光推進事業費	
総合計画	分野	01	しごと	政策	04 観光の振興	
	施策	04	おもてなしの向上			
目的	まちぐるみで観光客を歓迎する					
対象	観光客					
意図	おもてなしサービスを充実して、観光客の満足度を向上させる					
事業概要	観光施設でのおもてなし事業実施 0千円 同心屋敷での湯茶サービス実施 観光案内所の充実 7,000千円 花巻観光案内所運営事業への支援 花巻温泉郷観光推進協議会事業への支援 555千円 広告宣伝、誘客イベントへの参加・協力等への支援 観光地等でのおもてなし事業 687千円 観光ガイドの育成、おもてなし研修事業の実施 歓迎花巻おもてなし事業への支援 573千円 駅、空港などで、郷土芸能をお披露目し歓迎 賢治の産湯の井戸公開事業への支援 0千円					
市民参画の有無						
市民協働の形態	共催	実行委員会・協議会	事業協力・協定	後援・協賛	補助・助成	委託
活動指標		単位	区分	H31	R02	R03
1	観光ガイドの人数	人	計画	20.00	20.00	
			実績	9.00	9.00	
2			計画			
			実績			
3			計画			
			実績			
成果指標		単位	区分	H31	R02	R03
1	対応やおもてなしに満足した観光客の割合【観光客アンケート】	%	目標	90.00	96.00	
			実績	95.00	96.00	
2			目標			
			実績			
3			目標			
			実績			
成果指標の達成度	目標値より高い		概ね目標値どおり		目標値より低い	

成果指標の達成度の要因分析（成果指標を設定しない場合は、その理由を記載）		
観光客アンケート調査において、観光地を応援する声や感染症対策が徹底されており安心した、という声が多く寄せられていた。このことが満足度の向上に結びついた。 4月から5月の観光施設等の休業による落ち込みから、6月から宿泊助成事業や各種感染症対策事業を実施したことにより一定程度の回復（来客）や評価につながったと考えられる。		
目的妥当性	公共関与の妥当性	民間による取り組みが充実されれば行政の関与は不要であるが、現状では取り組んでいる団体・個人に対し財政支援等が必要である。
	妥当である	
	見直し余地がある	
有効性	成果の向上余地	市民が観光地理解度を醸成させて観光客と接することにより、観光客の満足度はさらに向上される。
	向上余地がある	
	向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	民間による取り組みが充実されることにより事業費の削減が図られる。
	事業費の削減余地がある	
	人件費の削減余地がある	
公平性	受益と負担の適正化余地	リピーターの増加が観光客入込数の増加につながり、観光客入込数の増加は花巻市全体に受益を及ぼす。
	受益機会の見直し余地がある	
	費用負担の見直し余地がある	
総合評価	今年度の振り返り	新型コロナウイルス感染症の影響がある中、一部の事業（同心屋敷湯茶サービス、賢治の産湯井戸公開）が実施できなかったが、感染対策を万全にSL銀河運行に合わせた鹿踊りの実施行うおもてなし事業を支援したことにより、アンケート調査で満足した観光客の割合の増加につながったと考えられる。
	次年度に向けて	・観光おもてなしガイドによるおもてなし事業を実施している花巻観光協会を中心に、4月からの東北デスティネ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設定に取り組んだが、観光コンテンツの案内方法等、内容を充実させる取組みを継続的に行う必要がある。 ・各種おもてなし事業を行う際、利用者・従事者の新型コロナウイルス感染症感染予防対策をしっかりと行いながら実施する。