

施策評価シート(令和3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>新型コロナウイルス感染症の影響から、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を行う回数減少しています。</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>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>   |                             |                             |          |       |          |       |       |       |       |       |
| 反映状況  |                             |                             |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>北東北3県においてJR東日本と連携した令和4年7月から9月に大型観光キャンペーンが実施されるが、花巻観光協会では、当該期間中に特別企画として、土曜、日曜、祝日に、花巻駅発の「ガイドと歩く賢治作品ゆかりの地めぐり」と題した、観光おもてなしガイドが宮沢賢治ゆかりの地を案内するツアーを実施する。</li> <li>花巻観光協会では、花巻おもてなし観光ガイドの育成事業を行い、9名から11名に増員となった。</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> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>例年実施し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症拡大により実施せず</p> <p>花巻おもてなし観光ガイドの育成支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>観光客意識、ニーズの的確な把握</p> <ul style="list-style-type: none"> <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    | H30      | H31   | R02   | R03   | R04   | R05   |
| 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 | 96.00 | 96.00 | 96.00 | 96.00 |
|   |                             |                             |          | 実績値   | 95.10    | 95.00 | 96.00 | 98.00 |       |       |
|   |                             |                             |          | 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、花巻おもてなし観光ガイドの派遣等の実施により、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

|  |
|--|
| <p>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</p> <p>・なし</p>  |
| <p>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> <p>・（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。</p> |
| <p>新たに取り組むべき事業はないか</p> <p>・なし</p>  |

### 5 施策の総合的な評価

|  |
|--|
| <p>課題</p> <p>・花巻観光協会は新規ガイドを増員する取り組みとして毎年養成講座を実施してきたが、令和3年度は9名から11名と増員となり、養成の取り組みの効果が現れているが、観光ガイドの高齢化が進んでおり、継続的な取り組みが必要である。</p> <p>・外国人観光客の動態把握を実施する予定であったが、国の渡航制限が年間を通じて継続され、外国人観光客の往来が無く、実施出来なかった。まずは国内の動態把握に取り組む必要がある。</p> |
| <p>今後の方向性</p> <p>・花巻おもてなし観光ガイドの人数が増えることで、受け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り組みについて、今後も市として継続的に支援を行う。</p> <p>・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り組む。</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 |    |    |
|-----|---|-----|---------|----|----|
|     | 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 11人、年間派遣 83件) |     |         |    |    |