

令和3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	観光客の満足度を向上させるため、まちぐるみでのおもてなしサービスを充実させる。				
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 7,200千円 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 1,200千円 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 1,165千円 観光ガイドの育成、おもてなし研修事業の実施、郷土芸能のお披露目 賢治の産湯の井戸公開事業への支援 0千円 「宮沢賢治産湯の井戸」公開				
市民参加の有無					
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	R02	R03
1	観光ガイドの人数	人	計画	20.00	20.00
			実績	9.00	11.00
2			計画		
			実績		
3			計画		
			実績		
成果指標		単位	区分	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	96.00	96.00
			実績	96.00	98.00
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。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れば事業費の削減が図られるが、現状では取り組んでいる団体への支援が必要であり、事業費・人件費の削減の余地はない。
	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	どちらとも削減余地がない	
	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、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	
総合評価	費用負担の見直し余地がある	
	適正である	
	今年度の振り返り	新型コロナウイルス感染症の影響により一部事業が実施できなかったが、観光客の満足度を高めるため、観光案内所の運営や観光ガイドの派遣、歓迎のための郷土芸能のお披露目などを実施したことにより、観光客へのおもてなしサービスの向上及び観光地としての魅力向上に成果があった。
次年度に向けて	Withコロナ、Afterコロナによる観光需要の回復を見込み、おもてなし体制をより強固なものに作り上げ、需要に応えることが必要である。	