

令和4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	<p>○市内各団体が行うおもてなしサービスへの支援 1,600千円 同心屋敷での湯茶サービス、花巻温泉郷観光推進事業への支援</p> <p>○観光案内所の運営支援 7,200千円 JR花巻駅、新花巻駅及び早池峰と賢治の展示館（大迫）に観光案内所を設置</p> <p>○花巻おもてなし観光ガイドの育成・派遣支援 1,000千円</p> <p>○歓迎花巻おもてなし事業への支援 1,000千円 駅、空港等で郷土芸能をお披露目し、観光客を歓迎</p>							
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	R03	R04	R05	
1	観光ガイドの人数			人	計画	20.00	20.00	
					実績	11.00	11.00	
2					計画			
					実績			
3					計画			
					実績			
成果指標			単位	区分	R03	R04	R05	
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	97.00	
					実績	97.90	97.30	
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）		コロナ禍ではあったものの、経済を回す方向へ国が舵を切ったことから来訪者が多くなり、コロナ前に近い形でおもてなしサービスが実施できたことや各観光施設・宿泊施設ともに受入れ態勢をしっかりと整えた結果、目標値を達成することができた。	
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、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		
総合評価	○ 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感染症拡大の時期にあっても、国が経済活動の維持を行う方向転換を行ったことで、観光需要の回復が見られ、まちぐるみでのおもてなし事業を実施することもできた。おもてなし事業を通じて、本市を訪れた観光客の満足度は向上したものと解している。	
	次年度に向けて	映画「銀河鉄道の父」に絡み、花巻への来訪者増が期待できる。歓迎花巻おもてなし事業ではSL銀河の運行時に郷土芸能のお披露目をしてきたが、6月に運行が終了することから、新たな活動の場を模索し、観光客へのおもてなしの機会を維持していきたい。今後とも、まちぐるみでのおもてなしのサービスの充実を図り、観光地としての花巻の満足度の向上に繋げていく。	