

施策評価シート(令和4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	藤井 淳
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	02	施策名	観光情報の発信	関係課名	東和地域振興課		
施策の目指す姿		観光資源が国内外で有名になっています					
現状と課題							
<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本人観光客の旅行形態は、団体型旅行から個人型旅行に変化してきており、インターネットなど、オンラインによる予約が主流になってきています。 観光客が情報を入力する方法としては、従来型の手法に加えインターネットやSNS等、その手段が多様化しています。 地元経済への波及効果が大きい温泉施設等への宿泊客数については、季節によって増減の差が大きい状況です。 新型コロナウイルス感染症の影響により、観光客は減少しており、特に訪日外国人観光客の本格的な回復が遅れています。 令和3年に開催された東北デスティネーションキャンペーンに向け特別に企画した宮沢賢治関連の観光コンテンツがあります。 SDGsについて学ぶことを目的とする教育旅行が増加しています。 新型コロナウイルス感染症の影響やテレワーク等による働き方の多様化を踏まえ、ワーケーションやプレジャー等の新たな旅行形態に関心が高まっています。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国の観光施策が、登録観光地域づくり法人による取組に対する支援へシフトしてきていることから、観光地域づくりのかじ取り役を担う観光地域づくり法人である花巻観光協会を中心とした観光振興が必要となっています。 豊富な観光資源の効果的な周知のため、観光客が必要な時に必要な情報を入力できるようにホームページやSNS等を活用した魅力的で新しい情報の発信が必要です。 年間を通じ温泉施設等への宿泊客数が平準化し、通年観光が図られるよう、宿泊閑散期の魅力向上に取り組み、情報発信していく必要があります。 訪日外国人観光客の回復に向けて、新型コロナウイルス感染症感染拡大前に重要な市場であった台湾、香港において、さらに効果的な情報発信を図る必要があります。 新型コロナウイルス感染症の収束を見据え、新たな海外市場の開拓に向けた情報発信等をしていくことが必要です。 新型コロナウイルス感染症の影響により教育旅行の目的を花巻市以外とした学校を感染症収束後は呼び戻すとともに、新たな学校に来ていただく取り組みが必要です。 コロナ禍で変化した旅行者の個人化や長期化などのニーズに対応する必要があります。 市内で行われるロケ回数を増やすとともに、ロケ後の効果を市内に波及する取組が必要です。 							

◎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"> 花巻市がコロナ禍前に多くの外国人観光客を受け入れてきたが、国際定期便の運休や、ターゲット市場の国内事情やコロナ感染状況等を併せ、花巻観光協会と連携しながら、どの国からの誘客を行うべきか見定めながら誘客を進める。 花巻観光協会において、引き続き観光庁事業を活用し専門家による同協会ホームページのSEO対策を実施し、認知度向上を図る。 観光情報発信の窓口となる花巻観光協会ホームページの内容の充実、SNSによる情報発信の強化、地域・ターゲット・発信時期等狙いを絞ったSNS広告等の活用により、県外からの誘客につながる効率的で効果的な情報発信に取り組む。

反映状況

<ul style="list-style-type: none"> 外国人観光客の誘致促進については、主体的に事業推進している花巻観光協会とターゲット市場を随時協議しながら進め、コロナ禍前に入込数で多かった台湾、香港を中心に、海外の旅行業界の動きが活発な東南アジア地域であるタイ等も含め、誘客事業を行った。 花巻観光協会による観光庁事業を活用した専門家による同協会ホームページの画像・文章の修正によるSEO対策の結果、検索からの流入数増加に繋がった。「SEO対策」・・・ホームページがより見やすく、適切な情報を収集しやすいページにするため、ネット検索したときにホームページが上位表示されるマーケティング施策や、ユーザーにホームページを見つけてもらう機会を増やすことやホームページ内の滞在時間を伸ばす等の対策を実施すること。 花巻観光協会ホームページの特集ページやイベント情報等、随時観光・物産情報の発信及びSNSの活用により、より早い観光情報の発信とアクセス数増加に努めた。「こども連れファミリー層」、「旅行好き、休暇に関心の高いユーザー」に絞ってSNS広告を実施した。

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

<ul style="list-style-type: none"> (1) 登録観光地域づくり法人等への支援 <ul style="list-style-type: none"> 花巻観光振興ビジョンに基づく花巻観光協会が行う観光関係団体等との連携による検討・検証実施による効果的な事業実施を支援 <ul style="list-style-type: none"> 同協会内の企画・誘客・物産各委員会及び合同委員会が検討された新規事業等を令和5年度予算化 (2) 効果的な観光情報の発信 <ul style="list-style-type: none"> 花巻観光協会が行うホームページやツイッター、インスタグラム等のSNSによる情報発信への支援 <ul style="list-style-type: none"> 花巻観光協会が行ったSNSによる情報発信に対する支援の実施 魅力的な観光コンテンツを活用した新たな閑散期対策への支援 <ul style="list-style-type: none"> 花巻観光協会が行った事業へ支援(花巻12湯SNS活用によるプロモーション(5月連休明け・夏休み明け・冬季の各閑散期に実施)、花巻12湯連泊者クーポン特典、花巻温泉郷の難まつり実施) (3) 外国人観光客の誘致促進 <ul style="list-style-type: none"> インバウンド回復に向けた情報発信 <ul style="list-style-type: none"> 国内商談会(東京・岩手)、海外商談会(タイ)に参加、多言語によるSNSによる情報発信、海外インフルエンサー招聘によるPR(台湾) (4) 教育旅行の誘致促進 <ul style="list-style-type: none"> SDGs推進メニューなどの教育旅行向けコンテンツの強化充実及び情報発信 <ul style="list-style-type: none"> 学校関係者PR用のSDGsパンフレットの製作と商談会等での配布 (5) ロケ誘致による花巻市の魅力発信 <ul style="list-style-type: none"> ジャパンフィルムコミッション(JFC)会員としてのロケ誘致活動の実施 <ul style="list-style-type: none"> JFCホームページ掲載、ロケ地フェアでの商談会、各種研修会参加、ロケーション映像撮影・ホームページ掲載 <p>「DMO」・・・観光地域づくり法人。観光庁が登録する観光地域づくりの舵取り役を担う法人。</p>

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	H31	R02	R03	R04	R05	R06
観光協会ホームページのアクセス件数	観光客が花巻に関心を持った回数を示す指標	花巻観光協会ホームページに導入されているアクセスカウントより算出	万件	目標値	50.20	44.40	44.50	44.60	44.70	
				実績値	95.78	78.06	99.51	134.27		
訪日外国人観光客入込数	国内をはじめ、国外への情報発信の効果測定の観点から、花巻市への観光客入込数のうち、外国人観光客数を指標設定	国が定めた「観光入込客統計に関する共通基準」に基づく調査	万人	目標値	5.20	7.50	8.00	8.50	9.00	
				実績値	6.06	0.90	0.00	0.19		
				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
C	<p>■成果指標「花巻観光協会ホームページのアクセス件数」・・・【達成度a】 花巻観光協会のホームページについて、令和4年度も観光庁事業を継続して活用し専門家によるアクセス数向上のためのSEO対策とSNS広告を行ったところ、検索からの流入数増加、セッションが伸び、認知度向上につながった。</p> <p>■成果指標「訪日外国人観光客入込数」・・・【達成度c】 政府が行ってきた新型コロナウイルスの水際対策は、令和4年6月に添乗員付きツアー再開、10月の個人旅行再開等、段階的に緩和されたことから、市内への台湾、香港、東アジア等からの入込数が徐々に増えたが、回復は限定的であった。</p>

4 施策を構成する事務事業の検証

①市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストの割に成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか
<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>・(観光情報発信事業費)花巻観光協会のホームページのアクセス数向上のためSNS広告等による情報発信を行うとともに、SEO対策を継続的に実施することで、急激に回復している外国人誘客、特に割合が増加している個人客等を誘客するための海外向けページの充実を並行して進める必要がある。 花巻観光協会事務局の事務は増加傾向にあり、誘客・物産での新たな事業に取り組む余裕が無く、新たな人材を追加することで事業を推進出来る体制が整い、誘客事業の推進が期待出来る。 ・(外国人観光客誘致促進事業費)外国人観光客の小グループ化が進み、また、今までに当市を訪れていなかった国々からの個人旅行客が増えてきていることから、花巻観光協会のホームページとリンクしたSNSを活用した、外国人観光客が求める情報を適切なタイミングで情報発信することで誘客につなげる必要がある。</p>
<p>新たに取り組むべき事業はないか</p> <p>・(観光情報発信事業費)当市の認知度向上による観光客誘客に繋げるため、ロケ誘致に積極的に取り組んでいるが、商談会での商談の際に他自治体でロケ経費補助を実施している自治体が多い中、商談を有利に進めるには、新たな補助制度の創設を検討する必要がある。</p>

5 施策の総合的な評価

課題
<p>・花巻観光協会のホームページをより見やすく、適切な情報を収集しやすいページとするため、SEO対策を継続的に行う必要がある。 ・外国人観光客は、今後、個人旅行の割合が増加すると見込まれることから、その個人旅行の需要を的確に捉えるため、花巻観光協会ホームページの外国人観光客向けのホームページをリニューアルし情報発信を強化する必要がある。 ・花巻観光協会の観光振興に係るプロパー事務職員は4名であるが、登録観光地域づくり法人(登録DMO)として観光関係者の意見を集約して新たな取り組みを行う事務や、物産の受託販売、インバウンド需要増への対応等事務量が増加しており、事務局体制を検証する必要がある。 ・国内外の観光客の個人旅行、小グループの割合は、増加傾向にあり、コロナ禍の中、宿泊施設等の予約もスマートフォン等での予約が定着しており、スマートフォン等での情報発信を意識したターゲットを絞ったSNS広告等も活用した発信を行う必要がある。 ・ロケ誘致を促進するには、商談会を有利に進めうるロケ経費補助制度の創設を行う必要がある。</p>
<p>今後の方向性</p> <p>・花巻観光協会のホームページのアクセス件数は、コロナ禍の中でも毎年度前年度を上回る実績となっており、観光庁事業で専門家派遣事業活用によるSEO対策の効果がはっきりと出ていることから同協会に継続的に取り組んでもらう。 ・花巻市内の宿泊施設等は観光庁事業導入等により施設リニューアル等により魅力が向上しているが、その情報発信やインバウンド誘客対策等を確実にを行うための花巻観光協会事務局の人的体制整備を検証する。 ・外国人観光客の個人旅行需要を確実に捉えられるよう、花巻観光協会の外国人向けホームページのリニューアルを内容の見直しも含め実施する。 ・国内外の個人旅行、小グループ旅行化に対応した「子ども連れファミリー層」「宮城・関東エリア」「体験プログラム」等のターゲットや内容を絞った発信を行い、誘客につなげる。 ・新たにロケ経費補助を創設し、ロケ誘致の促進に繋げる。</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		
020	観光情報発信事業費	観光	間接・少数	直結	A
	花巻観光協会への運営支援、閑散期等の宿泊施設利用促進への支援、体験型観光コンテンツ創出・改良支援、宿泊施設での滞在型観光支援 60,894千円 (観光キャンペーン実施回数 13回)			B	
030	外国人観光客誘致促進事業費	観光	一致	直結	C
	花巻観光協会インバウンド事業支援、タイ、首都圏等での旅行博・商談会参加、SNS活用による多言語での個人向け情報発信 5,030千円 (Facebook英語リーチ数 R4 106万件(R3比84倍))			A	