

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	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"> 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が減少しています。 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。 観光事業の求人に応募する方々が少なく、観光従事者の不足が懸念されています。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 宿泊施設等での人材が不足する傾向が強まる中、サービス維持のためデジタル化等に取り組む観光関連事業者への支援が必要です。 							

◎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。 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。

反映状況

<ul style="list-style-type: none"> 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、新規ガイド3名を追加し、総数11名で前年度と同数を維持することが出来た。ガイドの依頼件数(R3 83件→R4 116件、対前年比1.4倍)、派遣ガイド数(R3 100名→R4 142名、同1.4倍)、案内人数(R3 1,694名→R4 2,218名、同1.3倍)は前年を上回る実績となった。 観光客満足度アンケートを夏・冬に実施し、誘客事業検討の参考データとして活用した。また、コロナ禍の中、実施を見送っていた同心屋敷でのおもてなしサービスを再開した。
--

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> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・はなまき通検定の実施 ・同心屋敷でのおもてなしサービスの実施 <ul style="list-style-type: none"> ※例年実施している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未実施 ○花巻おもてなし観光ガイドの育成支援 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ○観光客意識、ニーズの的確な把握 <ul style="list-style-type: none"> ・観光客満足度アンケートの実施

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	96.00	96.00	96.00	96.00	
				実績値	95.00	96.00	98.00	97.00		
				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】 S L 銀河の J R 花巻駅発着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、同心屋敷でのおもてなしサービス等の実施により、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

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
・なし
<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) 当市の観光に関する理解度が高い市民や花巻おもてなし観光ガイドに観光客と接してもらうことで、観光客の満足度が更に向上することが期待出来る。 花巻観光協会事業として、S L 銀河運行日に鹿踊演舞でお見送りし、多くの乗客・観光客に地元の郷土芸能をご覧いただいたが、S L 銀河運行終了後の郷土芸能等を活用した新たなおもてなしの手法について、関係者とともに検討する必要がある。</p>
<p>新たに取り組むべき事業はないか</p> <p>・(まちぐるみ観光推進事業費) コロナ禍を経て、移動手段、宿泊、食事、アクティビティ等の予約をスマートフォン等の活用により自ら旅行日程に近くなってから予約する傾向が強まり、従来の旅行会社が販売する団体旅行に参加する形態から、個人旅行・小グループ旅行への移行が急速に進んでいる。また、繁忙期、閑散期の区別も明確でなくなり、コロナ禍前に海外から花巻に多く訪れてた台湾・香港以外の様々な国から市内の様々な宿泊施設に宿泊しているなど、今までにない動きが見受けられることから、改めて年間を通じて国内外の観光客の動きを捉え、おもてなしの向上、賑わい創出に取り組む必要がある。</p>

5 施策の総合的な評価

課題
<p>・花巻観光協会は新規ガイド増員のため毎年養成講座を実施してきた。令和4年度のガイド人数は11名の現状維持となったが、今後もガイド増員を目指し、同協会が行う新規ガイド養成事業やガイド技術向上のための研修会を実施出来るよう市が継続して支援する必要がある。 ・S L 銀河運行日に鹿踊演舞でお見送りを行ってきたが、S L 銀河終了後の郷土芸能を活用したおもてなし事業の実施内容を再検討する必要がある。 ・外国人観光客の満足度アンケートを実施する予定であったが、国の渡航制限が下半期に解除となったものの、市内への外国人観光客の入り込みの回復が鈍く一定数の回答が得られないと判断し実施を見送った。また、国内観光客の満足度アンケートについては、年間を通じた推移を確認する調査が必要である。</p>
今後の方向性
<p>・花巻おもてなし観光ガイドの増員が、受け入れ体制の改善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、今後も市として同協会への支援を継続的に行う。 ・郷土芸能によるおもてなしについては、誰に対し、いつ、どのような内容を行うのか、有効な方法について郷土芸能団体や観光協会と協議・検討し、実施する。 ・新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類に移行したことや、水際対策の緩和などから、国内外の大幅な観光需要の回復が見込まれることから、令和5年度から外国人観光客の満足度アンケートを再開し、また、国内観光客を対象として同アンケートを通年で実施する。国内外の年間観光客入込数の推移やアンケート結果を分析により、おもてなしの向上を目的とした受入体制の整備に役立てる。</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		
010	まちぐるみ観光推進事業費	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 116件)				