

政策評価シート(令和4年度実績評価)

◎政策の基本情報

政策No	0104	政策名	観光の振興	政策主管課	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					
政策の方針							
人口減少の中で、まちの賑わいを創出するためには、国内外からより多くの観光客を誘引する必要があります。そのために、豊富な観光資源を活用し観光地としての魅力を向上させるとともに、国内外に効果的な情報発信を行います。また、観光客が目的地にスムーズに移動できるように環境整備を進めるとともに、まちぐるみで観光客を歓迎できるようにおもてなしの向上を図ります。							

1 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	数値区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
観光客入込数	観光資源に魅力を感じ、訪れた観光客数を示す指標。(国基準に基づき暦年集計)	出展：花巻市観光課調べ 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 (観光入込客の延べ人数を毎月調査・報告し、暦年集計するもの。)	万人	目標値	221.00	210.60	211.10	211.60	212.00	
				実績値	211.70	108.80	109.90	157.43		
観光客宿泊数	観光資源に魅力を感じ、訪れた観光客数のうち宿泊者数を示す指標。増加を目指す。(国基準に基づき暦年集計)	出展：花巻市観光課調べ 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 (観光入込客のうち、宿泊者数を毎月調査・報告し、暦年集計するもの。)	万人	目標値	87.70	82.70	83.20	83.70	83.80	
				実績値	81.60	56.00	57.10	64.49		
				目標値						
				実績値						

2 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因
D	<p>■成果指標「観光客入込数」 令和4年の観光客入込数は、以下の要因により令和元年比74.4%まで回復したが目標値には届かなかった。 10月11日から全国旅行支援が開始された効果もあり、コロナ禍で旅行を控えていた多くの県外観光客が当市を訪れ、宿泊施設利用者数(宿泊・日帰り)は令和元年比85.2%まで、観光施設の入館者数は同74.2%まで回復した。 しかし、まつり、イベントの開催については、前年度は中止となったまつり等は実施出来たが、感染対策を行い開催日時を短縮する縮小開催となったこと等から、イベントの来場者数は令和元年比54.3%となった。また、外国人観光客入込数も、令和4年6月に添乗員付きツアー再開、10月の個人旅行が再開され、台湾、香港、タイ等からの入込が増えたものの、回復は限定的であった。</p> <p>■成果指標「観光客宿泊数」 市では新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受けている宿泊施設等の支援を行うため、上半期に宿泊等の需要を喚起する温泉宿泊施設等利用促進事業を実施、10月から全国旅行支援や外国人による個人旅行の再開等の効果があったが、本格的な回復に至らず目標値を達成出来なかった。</p>

3 政策の総合的な評価

評価区分	政策の課題と要因
D③	<ul style="list-style-type: none"> <li>従来のように入込客数の増加を狙うばかりでなく、市内における旅行消費単価を上げることにより経済効果を高める必要がある。</li> <li>花巻温泉郷以外の新たな観光資源の掘り起こしや魅力を発信し、個人客の満足度を向上させうる、豊富な観光資源を活用した花巻市ならではの、付加価値を提供する体験メニューの構築を進め、国内観光客のみならず外国人観光客の一層の誘客促進に取り組む必要がある。</li> <li>令和元年外国人観光客入込数の水準まで回復することを目指し、誘客に取り組む宿泊施設が増えるよう、花巻観光協会、岩手県、岩手県観光協会、東北観光推進機構等の関係機関との連携により国内外からの観光客入込数回復のための誘致活動を本格化し、継続的に実施していく必要がある。</li> <li>宿泊事業者等が行う魅力向上や付加価値を生み出す施設改修等について国の補助事業等の導入を支援する必要がある。</li> </ul>

4 政策に対する各施策の達成度

No	施策名	成果指標名	単位	数値区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
1	観光の魅力向上	観光施設の入館者数	万人	目標値		56.60	56.70	56.90	57.00	
				実績値		34.00	32.19	42.66		
		イベントの来場者数	万人	目標値		55.40	55.50	55.70	55.80	
				実績値		5.04	3.31	29.13		
		広域（花巻・遠野・平泉） 観光客入込者数	万人	目標値		586.20	587.20	588.30	589.40	
				実績値		303.80	304.90	423.30		
2	観光情報の発信	観光協会ホームページのアクセス件数	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	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	移動しやすい観光地	案内板表示に満足した観光客の割合	%	目標値	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	
				実績値	84.00	87.00	91.00	91.00		
		観光環状バス等の利用者数	万人	目標値	5.90	5.60	5.60	5.60	5.60	
				実績値	5.47	2.33	1.66	5.10		
				目標値						
				実績値						



5 政策を構成する施策一覧

1	施策名	観光の魅力向上			
	施策の成果指標の達成状況	H31 A	R02 D	R03 D	R04 D
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ イベント開催の際の新型コロナウイルスに関する制限が無くなったことから、通常開催を行い、県内外からの誘客促進を進める必要がある。</li> <li>・ S L 銀河運行終了後の釜石沿線への誘客に取り組む必要がある。</li> <li>・ 令和4年度に作成したSDGsに関する学校関係者向けのパンフレットを活用し、教育旅行に関する当市の特徴あるコンテンツを商談会等の場で積極的にPRし誘致につなげる必要がある。</li> <li>・ 複数年実施してきた道の駅「石鳥谷」の施設整備を生かして、観光客入込み数の回復に取り組む必要がある。</li> </ul>			
今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市内のまつり、イベントが順調に通常開催されるよう市として随時主催者と協議を行う。また、まつりやイベント開催のPRを市と観光協会が連携して行い入込数の回復を行う。</li> <li>・ 釜石線沿線広域エリア活性化委員会の構成市町、県、JR、三陸鉄道と連携し、県外PRイベントの実施、沿線でのイベント列車運行時のPR活動を行い、誘客に努める。</li> <li>・ 令和5年度からリモート等でなく通常開催となる教育旅行商談会に観光協会と連携して参加し、SDGs学習対応可能である地域であることを新たに作成したパンフレットの活用によりPRすることで、コロナ禍前の水準まで回復していない北海道、東京等からの教育旅行入込数の回復を図る。</li> <li>・ リニューアルした道の駅「石鳥谷」を花巻観光協会と連携してPRを行い、利用者の増加を目指す。</li> </ul>				

2	施策名	観光情報の発信			
	施策の成果指標の達成状況	H31 A	R02 C	R03 C	R04 C
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>			
今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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するための花巻観光協会事務局の人的体制整備を検証する。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 新たにロケ経費補助を創設し、ロケ誘致の促進に繋げる。</li> </ul>				

3	施策名	移動しやすい観光地			
	施策の成果指標の達成状況	H31 B	R02 C	R03 C	R04 B
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本市の玄関口となる公共交通機関であるJR新幹線及び在来線の駅並びに空港から観光地や温泉郷まで距離が離れており、その往來の方法を確保する2次交通を充実するには訪れたくなるコース開発が必要となる。</li> <li>・ 温泉郷宿泊施設等送迎バスの利用者数増に対応できるバス台数確保が課題となっている。</li> <li>・ 観光施設周辺の小型の観光案内板の老朽化が進んでおり、修繕が必要となっている。</li> </ul>			
今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ どんぐり・やまねこ号の新たなコース開発については、利用者アンケートの結果や市内の新たな観光需要が創出又は見込まれる観光スポットも含めたコース開発がなされるよう実施主体の観光協会と協議し検討する。</li> <li>・ 温泉郷宿泊施設等送迎バス事業者の課題解決のため、運行団体との聞き取り・協議を重ね、対策を検討する必要がある。</li> <li>・ 老朽化した小型の観光案内板については、観光案内板等台帳管理システムの登録データを活用し、撤去か修繕・新設なのか、その必要性を判断し計画的に更新・修繕を行うことで経費の平準化を行う。</li> </ul>				

5 政策を構成する施策一覧

4	施策名	おもてなしの向上			
	施策の成果指標の達成状況	H31	R02	R03	R04
		A	A	A	A
	課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>				