

2020年度 施策マネジメントシート (2019年度目標達成度評価)

政策体系	政策No.	001	にぎわい（産業の活力があふれ、交流と賑わいが生まれるまちづくり）	施策幹事課	観光PR課				
	施策No.	004	地域特性を生かした観光の推進	施策幹事課長名	寶徳 太				
施策関係課名		地域政策課、商工振興課、商工観光施設課、霧島ジオパーク推進課							
1 基本計画期間 （2018年度～2022年度）における施策の方針									
<p>大自然に恵まれた、魅力あふれる「観光地・霧島」という認識を市民と共有し、国内外の観光客に「選ばれる」「また訪れたい」観光地づくりを目指します。</p> <p>そのため、観光客のニーズに合った観光素材の創出や活用、インターネットなどによる効果的な情報発信を推進します。</p> <p>また、「観光地・霧島」としてのブランド戦略を明確にし、市民、地域、観光関係者一体となったおもてなしや安心して快適な観光地づくりを展開します。</p>									
2 施策の成果把握									
①成果指標（意図の達成度を示す指標）		◎目標達成（100%以上） △目標を未達成（100%未満）					目標達成の方向性		
		単位	区分	2018年度	2019年度	2020年度		2021年度	2022年度
A	霧島市の観光に対する満足度	%	成り行き値	56.0	56.0	56.0	56.0	56.0	更なる増加を目指します
			目標値	57.0	58.0	59.0	60.0	61.0	
			実績値						
			達成率						
			結果						
B	観光消費額	百万円	成り行き値	66,717.0	66,717.0	66,717.0	66,717.0	66,717.0	更なる増加を目指します
			目標値	67,627.0	68,303.0	68,987.0	69,677.0	70,373.0	
			実績値	66,395.7	65,470.0				
			達成率	98.1%	95.8%				
			結果	△	△				
C	観光客数（宿泊+日帰り）	人	成り行き値	7,567,900.0	7,567,900.0	7,567,900.0	7,567,900.0	7,567,900.0	更なる増加を目指します
			目標値	7,720,000.0	7,797,200.0	7,875,200.0	7,954,000.0	8,033,500.0	
			実績値	7,606,885.0	7,489,312.0				
			達成率	98.5%	96.0%				
			結果	△	△				
D	外国人宿泊客数	人	成り行き値	110,900.0	110,900.0	110,900.0	110,900.0	110,900.0	更なる増加を目指します
			目標値	134,200.0	147,620.0	162,382.0	178,620.0	196,500.0	
			実績値	138,838.0	125,995.0				
			達成率	103.4%	85.3%				
			結果	◎	△				
E	開発又は磨き上げた観光資源の数（累計）	本	成り行き値	43.0	43.0	43.0	43.0	43.0	更なる増加を目指します
			目標値	47.0	49.0	51.0	53.0	55.0	
			実績値	51.0	53.0				
			達成率	108.5%	108.1%				
			結果	◎	◎				
②成果指標の測定方法（実際にどのように実績を把握するか）				③2022年度の目標値設定の考え方					
<p>A 霧島市の観光に対する満足度 ※観光総合戦略策定時に、「霧島市観光動向調査」を実施し、現状値を把握。次期、観光総合戦略策定時（2022年度）、再度調査を実施し、実績値を把握予定。</p>				A		2017年度の霧島市観光動向調査の「霧島市観光に対する満足度」の56%を基準として5年間でプラス5ポイントの61%とする。			
<p>B 観光消費額 ※観光客一人当たりの消費額×観光客数（宿泊+日帰り） 観光客一人当たりの消費額とは：観光客数に消費額単価（宿泊29,000円、日帰り6,000円）を乗じた額。</p>				B		2017年の観光消費額目標値669億5800万円を基準として5年間でプラス34億1500万円の703億7300万円とする。			
<p>C 観光客数（宿泊+日帰り） ※暦年（1月～12月）での実態を把握 ※観光施設、ホテル、旅館等宿泊施設からの取得データ</p>				C		霧島市観光統計における観光客数（宿泊+日帰り）の2017年の目標値764万3600人を基準として5年間でプラス38万9900人とする。			
<p>D 外国人宿泊客数 ※暦年（1月～12月）での実態把握 ※ホテル、旅館等宿泊施設からの取得データ</p>				D		霧島市観光統計における外国人宿泊客数の2017年の目標値12万2000人を基準として5年間でプラス7万4500人とする。			
<p>E 開発又は磨き上げた観光資源の数（累計） ※年度（4月～3月）での実態把握</p>				E		2017年度目標値の45本を基準として毎年2本ずつの増加を目指し、5年間でプラス10本とする。			
				F					

3 基本計画期間で解決すべき施策の課題（総合計画より） 本市は、山や川、海などの大自然や歴史・文化、温泉、食等の魅力ある観光素材を国内外にPRしながら、観光施設や体験メニュー等の新たな観光資源の開発など、受入体制の充実に取り組んできました。 このようなか、口蹄疫や新燃岳の噴火、硫黄山火山活動及び熊本地震等の際は、地域や観光関係者が一体となって、各種キャンペーンやおもてなし活動など誘客促進につながる取組を進めてきました。 近年は、外国人観光客を含め、個人や小団体の旅行形態が主流となっていることから、観光客のニーズに合った観光素材の創出や活用、インターネットなどによる効果的な情報発信を進めるとともに、「観光地・霧島」としてのブランド戦略を明確にし、霧島の魅力を生かした「選ばれる」観光地づくりを進める必要があります。 また、2020年開催の東京オリンピック・パラリンピックや鹿児島国体を見据え、引き続き、観光関係者、地域、市民の協働によるおもてなし活動を展開するとともに、インバウンド対策や二次アクセスの充実を図ることで、「また訪れたいくなる」、満足度の高い、快適な観光地づくりを進める必要があります。	
4 施策の現状	
① 2019年度施策の取組方針 ■国民保養地に新たにトイレを設置し、国民保養地の利用者をはじめ、丸尾周辺を周遊する観光客への利便性を図る。また、JR肥薩線沿線駅を中心としたウォーキングルート等の整備に向けた取組を行う。 ■シティプロモーション活動の一環として市民を対象としたワークショップ等の開催や霧島市独自のInstagramのアカウント「キシマイチャンネル」の管理運用を行う。また、認知度向上のため、首都圏を中心としたメディアセールスを行う。 ■観光客の二次アクセスとして引き続き霧島連山周遊バスと妙見路線バスを運行し、霧島周遊観光バスについてはアンケート結果や利用状況を参考に本格運行を目指す。	② 2019年度の取組方針の達成状況 ■国民保養地にトイレを新設し、施設利用者及び観光客等の利便性の向上を図った。また、肥薩線沿線の周遊観光ルート整備について、県から「魅力ある観光地づくり事業」の採択を受け、関係機関との協議を行い、設計業務を進めた。（令和2年度への繰越事業） ■SNSでの「キシマイスター」投稿数1,831件、「キシマイチャンネル」投稿数1,851件があり、市民等による積極的な魅力発信が行われた。 ■認知度向上のためのメディアPRを積極的に展開し、メディアキャパバン17件、取材対応12件、掲載実績187件、広告換算値2億8200万円の実績を得ることができた。 ■登山者の交通アクセス充実のため、丸尾を拠点にえびの高原及び高千穂河原を結ぶ「霧島連山周遊バス」及び妙見を経由して隼人駅から鹿児島空港を結ぶ「妙見路線バス」並びに土日祝日の観光地へ利便性を確保充実させるため、主要交通拠点を經由し、観光地を滞在しながら巡る「霧島周遊観光バス」を運行した。
5. 2020年度施策の取組方針 ■JR肥薩線沿線駅を中心としたウォーキングルート等の整備に向けた取組を行う。 ■シティプロモーションの取組として、SNS等を活用した市民による魅力発信を推進するとともにメディアPRによる認知度向上を図る。 ■九州新幹線やJR在来線の利用促進及び観光客の誘致を図るため、市内各駅からの二次アクセスの確保や市内主要駅のバリアフリー化をはじめとする駅利用者の利便性の向上に資する取組を行う。また、観光客のニーズに応えるため、霧島連山周遊バスや妙見路線バス、霧島周遊観光バスの運行を継続するとともに、利用促進のための関係機関との協議や積極的なPRに取り組む。 ■宿泊を伴う観光誘客については、新型コロナウイルスの状況に応じて、関係機関の意見を収集しながら、大都市圏または隣県等、対象地域を考慮した上で、PR活動を実施する。 ■霧島ジオパークエリアを拡大するため、地球とのつながりの視点から、新たな観光資源の掘り起こしを行う。また、ジオツーリズムの活性化のため、旅行会社を対象としたツアー商品造成補助事業の実施とガイド養成のための企画・検討を行う。	6. 2021年度施策の取組方針 ■JR肥薩線沿線駅を中心としたウォーキングルートを整備し、新たな観光素材の一つとして観光客誘客のためのPRを行う。 ■シティプロモーションの取組として、SNS等を活用した市民による魅力発信を推進するとともにメディアPRによる認知度向上を図る。 ■九州新幹線やJR在来線の利用促進及び観光客の誘致を図るため、市内各駅からの二次アクセスの確保を推進する。また、観光客のニーズに応えるため、霧島連山周遊バスや妙見路線バス、霧島周遊観光バスの運行を継続するとともに、利用促進のための関係機関との協議や積極的なPRに取り組む。 ■霧島ジオパークエリアを拡大するため、地球とのつながりの視点から、新たな観光資源の掘り起こしを行う。また、ジオツーリズムの活性化のため、旅行会社を対象としたツアー商品造成補助事業の実施とガイド養成講座を実施する。

政策体系	政策No.	001	基本事業名	国内外の観光客の誘致	基本事業 主担当課	観光PR課
	施策No.	004				
	基本事業No.	001				

1 基本事業の目的、取組方針（総合計画より）

日本初の国立公園「霧島」をはじめ、本市特有の歴史や文化、豊富な温泉や食などの多種多様な観光素材、空港や鉄道、高速道路などが整備された、観光地としてのポテンシャルを最大限に生かすため、霧島市観光協会をはじめとする観光関係団体や地域と一体となった誘客活動を更に推進します。

また、国内外において本市の知名度を向上させるため、「観光地・霧島」のブランドの方向性を明確にするとともに、SNSなど市民による情報発信力の強化など、様々な手法による戦略的な情報発信の取組を推進します。

2 基本事業を取り巻く状況（対象や根拠法令等）はどのように変化しているか、さらに今後どう変化するか？

観光客については、国内外ともに団体客から個人客に旅行形態が変わりつつあることから、個人客向けに対する旅行商品の造成をエージェントに対して促すとともに、インターネットなどによる効果的な情報発信を更に進める必要がある。

新型コロナウイルスの影響により、海外を対象としたインバウンド・アウトバウンド観光が減少し国内観光への需要が高まるが見込まれる。観光客の対象や地域など、ターゲットに合わせた効果的な情報提供・PR活動を行う必要がある。

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、令和2年6月1日現在、鹿児島空港国際線において、定期便4路線はもとより、国際チャーター便を含め全ての路線が運休している状況にある。また、国内線においても、大幅な欠航となっている中で、新型コロナウイルスの感染拡大防止のためのサーモグラフィーによる検温作業が行われている。

3. 2019年度基本事業の取組方針

■宿泊を伴う関東・中部・関西等の大都市圏の観光客を対象としてエージェントに対してセールスを実施するとともに、個人客向けの効果的なPR活動を行う。また、日当山西郷どん村がオープンし、観光案内所も鹿児島空港から日当山西郷どん村内に移転したため、日当山西郷どん村を新たな観光素材としてPRを行う。

■シティプロモーション活動の一環として市民を対象としたワークショップ等の開催や霧島市独自のインスタグラムのアカウント「クリシマイチャンネル」の管理運用を行う。また、認知度向上のため、首都圏を中心としたメディアセールスを行う。

4. 2019年度の取組達成状況

■素材説明会やエージェント訪問などのセールスの実績は23件であった。また、本市の知名度を向上させて誘客につなげるために、新聞や旅行情報誌に季節ごとに観光情報を7件掲載した。特に日当山西郷どん村については、施設の周知を図るために新聞や雑誌等でも積極的にPRを行った。

■2019年の国内宿泊客数は前年比で0.43%の増加となったものの、外国人宿泊客数は、特に香港、韓国において国の情勢不安等の影響により前年比で9.25%の減少となった。

■SNSでの「クリシマイスター」投稿数1,831件、「クリシマイチャンネル」投稿数1,851件があり、市民等による積極的な魅力発信が行われた。

■認知度向上のためのメディアPRを積極的に展開し、メディアキャラバン17件、取材対応12件、掲載実績187件、広告換算値2億8200万円の実績を得ることができた。

5. 2020年度基本事業の取組方針

■宿泊を伴う観光誘客については、新型コロナウイルスの状況に応じて、関係機関の意見を収集しながら、大都市圏または隣県等、対象地域を考慮した上で、PR活動を実施する。

■シティプロモーションの取組として、SNS等を活用した市民による魅力発信を推進するとともにメディアPRによる認知度向上を図る。

■地球とのつながりが感じられる場所とそれまつわる人々の暮らしを体験することができるジオツーリズムの活性化を図るため、旅行会社を対象にツアー商品造成補助事業を実施する。

■日本・アジア・世界のそれぞれのジオパークネットワークを利用し、国内外からの誘客に向けたPR活動を行う。

6. 2021年度基本事業の取組方針

■霧島の認知度向上と誘客のため、宿泊を伴う関東・中部・関西等の大都市圏でのPR活動を積極的に行う。

■シティプロモーションの取組として、SNS等を活用した市民による魅力発信を推進するとともにメディアPRによる認知度向上を図る。

■地球とのつながりが感じられる場所とそれまつわる人々の暮らしを体験することができるジオツーリズムの活性化を図るため、旅行会社を対象としたツアー等の商品化を促進する。

■日本・アジア・世界のそれぞれのジオパークネットワークを利用し、国内外からの誘客に向けたPR活動を行う。

政策体系	政策No.	001	基本事業名	観光素材の創出と活用	基本事業 主担当課	観光PR課
	施策No.	004				
	基本事業No.	002				
<p>1 基本事業の目的、取組方針（総合計画より）</p>						
<p>本市の特性である海拔0メートルから1,700メートルにわたる海、山などの恵まれた大自然の魅力を生かし、着地型（体験型）の観光メニューや観光ルートの構築、地域の食材にこだわったご当地メニューの開発や提供など「五感に響く、魅力ある、選ばれる観光地づくり」を推進します。 また、ガイドクラブなどの活動支援や観光素材の魅力を高める取組を進めるとともに、周遊観光の促進を図るため、広域観光ルートの開発や素材の活用を推進します。</p>						
<p>2 基本事業を取り巻く状況（対象や根拠法令等）はどのように変化しているか、さらに今後どう変化するか？</p>						
<p>■日本ならではの文化や食、自然を生かした体験型のメニューが求められている。 ■宿泊に繋がる周遊観光を促進するため、広域的な観光素材の創出やルート開発が求められている。 ■観光客については、国内外ともに団体客から個人客に旅行形態が変わりつつあり、今後もその傾向が見込まれるため、個人向けの観光素材の創出と活用が求められている。 ■新型コロナウイルス感染拡大の影響により、海外を対象としたインバウンド・アウトバウンド観光が減少し国内観光への需要が高まることが見込まれる。全国的に観光誘客の取組が行われることから、本市の観光素材の磨き上げ、発掘、開発等を行い、他観光地との差別化を図る必要がある。</p>						
<p>3. 2019年度基本事業の取組方針</p>			<p>4. 2019年度取組達成状況</p>			
<p>■JR肥薩線沿線駅を中心としたウォーキングルート等の整備に向けた取組を行う。 ■環霧島会議や錦江湾奥会議など広域的な連携組織において観光素材の創出と活用を行う。 ■地域の食材を活用したご当地メニューとして、霧島産の食材を2種類以上使った「つつみ料理」を募集するとともにパンフレットの制作などによって認知度の向上を図る。 ■霧島ジオパークエリアを拡大するため、新たなジオサイトの開発に着手する。</p>			<p>■肥薩線沿線の周遊観光ルート整備について、県から「魅力ある観光地づくり事業」の採択を受け、関係機関との協議を行い、設計業務を進めた。（令和2年度への繰越事業） ■錦江湾奥会議において、国内外のインフルエンサーを招聘し海洋型体験メニューのSNSでの情報発信を行った。また、同取材において、体験時の様子等を動画撮影し、宣伝用のPR映像を作成した。 ■環霧島会議において、福岡地区からの誘客を目的とした旅行会社とのタイアップ事業による周遊ツアーを実施した。また、継続事業として域内の観光地を巡る環霧島スタンプラリーや新たな地域資源の発掘及び磨き上げを目的とした魅力創造事業を実施し、意見聴取、課題検証等を行った。 ■霧島ガストロノミーに気軽に触れる機会を創出するとともに、霧島産食材の活用を推進するご当地料理として、「霧島つつみ」を開発し、宿泊施設・飲食店を中心とした市内27施設で提供を行った。 ■霧島ジオパークエリアの新たなジオサイトの開発に着手するため、行政、民間からなるエリア拡大プロジェクトチームを結成した。</p>			
<p>5. 2020年度基本事業の取組方針</p>			<p>6. 2021年度基本事業の取組方針</p>			
<p>■JR肥薩線沿線駅を中心としたウォーキングルート等の開発に向けた整備を行う。 ■環霧島会議や錦江湾奥会議など広域的な連携組織において観光素材の創出と活用を行う。 ■霧島ガストロノミー推進協議会においてブランド認定制度やご当地料理等の各種事業を実施するとともに、知名度を向上させるために動画やSNSなどのデジタルコンテンツを活用した情報発信を行う。 ■霧島ジオパークエリアを拡大するため、地球とのつながりの視点から、新たな観光資源の掘り起こしを行う。 ■ジオツーリズムの活性化を図るため、環霧島管内の行政、民間の観光担当者向けの研修を企画し情報共有と素材発掘を図る。 ■ジオガイドの能力向上と新たなガイド養成のための講座を企画、検討する。</p>			<p>■JR肥薩線沿線駅を中心としたウォーキングルートを整備し、新たな観光素材の一つとして観光客誘客のためのPRを行う。 ■環霧島会議や錦江湾奥会議など広域的な連携組織において観光素材の創出と活用を行う。 ■霧島ガストロノミー推進協議会においてブランド認定制度やご当地料理等の各種事業を実施するとともに、知名度を向上させるために動画やSNSなどのデジタルコンテンツを活用した情報発信を行う。 ■霧島ジオパークエリアを拡大するため、地球とのつながりの視点から、新たな観光資源の掘り起こしを行う。 ■ジオツーリズムの活性化を図るため、環霧島管内の行政、民間の観光担当者向けの研修を企画し情報共有と素材発掘を図る。 ■ジオガイドの能力向上と新たなガイド養成のための講座を実施する。</p>			

政策体系	政策No.	001	基本事業名	利便性の高い観光地づくりの推進	基本事業 主担当課	観光PR課
	施策No.	004				
	基本事業No.	003				

1 基本事業の目的、取組方針（総合計画より）

国際線を有する空港所在都市としての強みを生かし、主要な交通結節点である空港や駅からの二次アクセスの強化を図ります。誰もが安心、快適に観光できるよう、施設などのユニバーサルデザイン化や多言語表記による案内板の設置、Wi-Fi及び超高速ブロードバンド環境の整備を促進します。

さらに、増加傾向にある外国人観光客の受入体制を強化するとともに、本市特有の自然、景観、歴史、文化を生かした観光地づくりを推進します。

2 基本事業を取り巻く状況（対象や根拠法令等）はどのように変化しているか、さらに今後どう変化するか？

■国内外ともに個人や小グループの旅行者が増加し、貸し切りバスを利用した物見型観光から自ら観光地や宿泊地を選択し、レンタカーやバス、鉄道を利用したフリーの観光が増加している。

■外国人観光客が増加傾向にあり、超高速ブロードバンド環境の整備や外国語表記を掲載した看板、外国語変換ツール、パンフレットなどの充実が求められている。

■新型コロナウイルス感染拡大の影響により、海外を対象としたインバウンド・アウトバウンド観光が減少し国内観光への需要が高まるが見込まれる。観光客が周遊や滞在する際に、安心安全な環境を提供できるよう、新しい生活様式に対応した受入体制の整備が必要である。

3. 2019年度基本事業の取組方針	4. 2019年度の取組達成状況
<p>■国民休養地に新たにトイレを設置し、国民休養地の利用者をはじめ、丸尾周辺を周遊する観光客への利便性を図る。</p> <p>■観光客の二次アクセスの充実として、霧島連山周遊バスと妙見路線バスを引き続き運行させるとともに、空港や駅などの主要な交通拠点と観光地を結ぶ霧島周遊観光バスについてはアンケート結果や利用状況を参考に本格運行を目指す。</p>	<p>■国民休養地にトイレを新設し、施設利用者及び観光客等の利便性の向上を図った。</p> <p>■登山者の交通アクセス充実のため、丸尾を拠点にえびの高原及び高千穂河原を結ぶ「霧島連山周遊バス」（1便当たりの利用者数：4.0人）及び妙見を経由して隼人駅から鹿児島空港を結ぶ「妙見路線バス」（1便当たりの利用者数：1.4人）並びに土日祝日の観光地へ利便性を確保充実させるため、主要交通拠点を經由し、観光地を滞在しながら巡る「霧島周遊観光バス」を運行した。（1便当たりの利用者数：山コース7.1人、海コース2.9人）</p>

5. 2020年度基本事業の取組方針	6. 2021年度基本事業の取組方針
<p>■九州新幹線やJR在来線の利用促進及び観光客の誘致を図るため、市内各駅からの二次アクセスの確保や市内主要駅のバリアフリー化をはじめとする駅利用者の利便性の向上に資する取組を行う。また、観光客のニーズに応えるため、霧島連山周遊バスや妙見路線バス、霧島周遊観光バスの運行を継続するとともに、利用促進のための関係機関との協議や積極的なPRに取り組む。</p> <p>■霧島ジオパークエリアを拡大することに合わせ、地球とのつながりの視点から、新たな観光資源の掘り起こしを行い、案内看板の設置について検討する。</p>	<p>■JR肥薩線沿線の活性化を図るため、駅を中心としたウォーキングコースを整備し、新たにマップ等を作成し、観光客の周遊を促す。</p> <p>■九州新幹線やJR在来線の利用促進及び観光客の誘致を図るため、市内各駅からの二次アクセスの確保を推進する。また、観光客のニーズに応えるため、霧島連山周遊バスや妙見路線バス、霧島周遊観光バスの運行を継続するとともに、利用促進のための関係機関との協議や積極的なPRに取り組む。</p> <p>■霧島ジオパークエリアを拡大することに合わせ、地球とのつながりの視点から、新たな観光資源の掘り起こしを行い、案内看板を設置する。</p>