

|   |                             |  |       |              |           |           |           |           |            |
|---|-----------------------------|--|-------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 政策体系  | 政策No.                       | 3  | 政策名   | 活力ある産業のまちづくり |           |           | 施策主管課     | 商工振興課     |            |
|   | 施策No.                       | 3  | 施策名   | 観光業の振興       | 重点施策      | ○         | 施策主管課長名   | 池田 洋一     |            |
| 施策関係課名  |                             | 観光課、商工振興課  |       |              |           |           |           |           |            |
| <b>1 基本計画期間(平成20年度～平成24年度)における施策の方針</b><br>地域の特色を活かした観光資源の開発を行うとともに、魅力ある霧島市について地域が一体となった宣伝活動を展開し、国内外への情報発信に努める。また、今後増加が見込まれる観光客の満足度を高めるために、観光業従事者の「おもてなし」意識の向上に努める。   |                             |  |       |              |           |           |           |           |            |
| <b>2 施策の目的と成果把握</b>   |                             |  |       |              |           |           |           |           |            |
| ① 対象<br>(この施策は、誰、何を対象としているのか)   |                             | 観光業者・従事者   |       |              |           |           |           |           |            |
| ② 対象指標 (対象の大きさを表す指標)  |                             | 単位   | 区分    | 19年度         | 20年度      | 21年度      | 22年度      | 23年度      | 24年度       |
| A   | 観光業事業所数<br>※観光協会に加入している事業所数 | 事業所  | 見込み値  | 458          | 458       | 458       | 250       | 280       | 300        |
|   |                             |  | 実績値   | 421          | 361       | 240       | 249       | 248       |            |
| B   |                             |  | 見込み値  |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 実績値   |              |           |           |           |           |            |
| C   |                             |  | 見込み値  |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 実績値   |              |           |           |           |           |            |
| ③ 意図<br>(この施策によって対象をどう変えるのか)  |                             | 経済的に豊かになる  |       |              |           |           |           |           |            |
| ④ 成果指標 (意図の達成度を表す指標)  |                             | ◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%～105%未満) △目標を未達成(95%未満)  |       |              |           |           |           |           |            |
|   |                             | 単位   | 区分    | 19年度         | 20年度      | 21年度      | 22年度      | 23年度      | 24年度       |
| A   | 観光客数(宿泊+日帰り)                | 人  | 成り行き値 | 6,502,000    | 6,899,000 | 7,369,000 | 7,369,000 | 7,986,000 | 7,986,000  |
|   |                             |  | 目標値   | 7,000,000    | 7,500,000 | 8,300,000 | 8,900,000 | 9,500,000 | 10,000,000 |
|   |                             |  | 実績値   | 7,455,000    | 7,713,000 | 7,562,667 | 7,503,403 | 6,733,375 |            |
|   |                             |  | 達成率   | 107%         | 103%      | 91%       | 84%       | 71%       |            |
|   |                             |  | 結果    | ◎            | ○         | △         | △         | △         |            |
| B   | 観光客数(宿泊+日帰り)×観光客1人当りの消費額    | 百万円  | 成り行き値 | 54,004       | 55,231    | 60,783    | 60,783    | 64,030    | 64,030     |
|   |                             |  | 目標値   | 57,516       | 61,132    | 64,749    | 68,275    | 72,982    | 75,841     |
|   |                             |  | 実績値   | 57,166       | 58,880    | 56,072    | 48,014    | 50,229    |            |
|   |                             |  | 達成率   | 99%          | 96%       | 87%       | 70%       | 69%       |            |
|   |                             |  | 結果    | ○            | ○         | △         | △         | △         |            |
| C   |                             |  | 成り行き値 |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 目標値   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 実績値   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 達成率   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 結果    |              |           |           |           |           |            |
| D   |                             |  | 成り行き値 |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 目標値   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 実績値   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 達成率   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 結果    |              |           |           |           |           |            |
| E   |                             |  | 成り行き値 |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 目標値   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 実績値   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 達成率   |              |           |           |           |           |            |
|   |                             |  | 結果    |              |           |           |           |           |            |
| ⑤ 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)  |                             | ⑥ 平成24年度の目標値設定の考え方   |       |              |           |           |           |           |            |
| ・A…観光客数(宿泊+日帰り)<br>※年度ではなく年(1～12月)での実績把握<br><br>・B…観光客数(宿泊+日帰り)×観光客一人あたりの消費額<br>※観光客数:鹿児島神宮、温泉センター、登山客、海水浴客などの観光施設の利用者数、ホテル、旅館の宿泊者数はホテル、旅館、観光施設からの市取得データ<br>※観光客1人あたりの消費額:県の推計データ(県外26,000円、県内13,000円、日帰り県外7,000円、県内3,000円) |                             | A 「観光客数(宿泊+日帰り)」及び「観光客数(宿泊+日帰り)×観光客一人当たりの消費額」については、平成23年の九州新幹線全線開通等を視野に入れた観光客誘致活動により、観光客数の249万6,597人増加及び観光客数×観光客一人当たりの消費額を278億2,700万円増加させ、目標値の達成を目指す。<br><br>B |       |              |           |           |           |           |            |

**3 基本計画期間で解決すべき施策の課題(総合計画書より)**

- ・観光地としての本市の知名度を向上させる必要がある。
- ・地域の観光資源を発掘し、観光客誘致につながるような滞在型観光商品を企画・開発する必要がある。
- ・霧島温泉地区については施設整備や健康メニューの検討などを協議し、森林セラピー基地としての事業展開を確立する必要がある。
- ・平成21年4月に観光協会の統一が図られたので、観光従事者の観光協会加入を促進し、一体となった宣伝活動を行っていく必要がある。
- ・訪れた人が滞在をより楽しめるように、観光案内板や観光パンフレットを作成するほか、地域住民と一体となった体験型観光の仕掛けづくり等、受け入れ体制の質の向上を図る必要がある。
- ・海外観光客誘致を推進するため、外国語の観光案内板の設置やパンフレット、マップを整備する。
- ・奥天降溪流基本計画(平成21年度作成)に沿った整備の検討が必要である。

**4 施策の特性・状況変化・住民意見等**

**① この施策の役割分担をどう考えるか(協働による市民と行政の役割分担)**

| ア) 行政の役割<br>(市がやるべきこと、県がやるべきこと、国がやるべきこと)   | イ) 市民(住民、事業所、地域、団体等)の役割  |
|--|--|
| <p>■ 国・県・市</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。</li> <li>・観光関連従事者の育成や資質向上の為の接遇研修。</li> <li>・リアルタイムな観光情報の発信。</li> <li>・各種観光情報誌の作成。</li> <li>・県内外、海外からの観光客誘致活動。</li> <li>・観光施設(例:トイレ、案内板)の整備を図る。</li> <li>・観光客を受け入れる体制を整備する。(交通など)</li> </ul> | <p>■ 観光業者(自助)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの資質向上を図ること。</li> <li>・観光客を暖かくお迎えする。</li> <li>・環境美化活動を推進(花いっぱい運動など)する。</li> <li>・市に観光客を誘致するための宣伝を行なう。</li> <li>・自らの経営努力を行い生き残りを図る。</li> </ul> <p>■ 観光協会(自助)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光業者全体の資質向上を図る。</li> <li>・市に観光客を誘致するための宣伝を行なう。</li> </ul> <p>■ 市民(協働)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客をあたたくお迎えする。</li> <li>・環境美化活動を推進する。</li> <li>・自ら自分達の地域を知る。</li> </ul> |

**② 施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどのように変化しているか、更に今後どう変化するか?**

- ・最近の経済低迷から、安くて近い旅行形態が増えつつある。
- ・今後ますます小グループ化、個人志向の旅行が増えていく。
- ・観光形態が物見から体験型に移行していく。
- ・韓国、中国、台湾からの観光客については、景気の回復及び新型インフルエンザによる観光客減少の反動から増加傾向にある。
- ・平成23年3月の九州新幹線全線開通に伴い、様々な観光宣伝・イベント等を開催し、観光客の入込み増が見込まれる。
- ・湧水町とで組織している霧島高原ツーリズム協議会では、修学旅行生の受け入れも増加し(21年度1校・22年度4校)、自然体験型の旅行が望まれることから、更なる利用客増が期待できる。
- ・平成22年度については、隣県で発生した口蹄疫の影響により、上半期、観光客が減少したが、大河ドラマ『龍馬伝』の放映、利用客増加のための「いご霧島100万人キャンペーン」の実施などにより年末には前年並みに回復した。しかし、1月26日の新燃岳噴火により、風評被害などから観光客が激減している。あわせて東日本大震災の影響により観光客全体の出足が鈍くなり、今後様々な観光PR対策、防災対策などによる誘客促進策が必要となる。

**③ この施策に対して市民(対象者、納税者、関係者等)、議会からどのような意見や要望が寄せられているか?**

- ・農商工観の連携をさらに図ってほしい。
- ・市にある豊富な観光資源をさらに活用して観光客誘致を図るべきである。
- ・国際線活用によって中国・韓国・台湾からの観光客を誘致すべきである。
- ・通過型の観光客ではなく滞在型(宿泊)の観光客の増大を図るべきである。
- ・二次アクセスの充実を図る。

**① 平成23年度施策の取組方針**

- ・観光地としての本市の知名度を向上させるために、主要都市等での観光誘致宣伝活動や地域の観光資源を発掘し、観光客誘致につながるような滞在型観光商品を企画・開発していく。
- ・霧島温泉地区の森林セラピー基地としての事業展開を確立するために、施設整備や健康メニューの検討を行う。
- ・訪れた人が滞在をより楽しむことができるように、観光案内板や観光パンフレットを作成するほか、地域住民と一体となった体験型観光の仕掛けづくり等、受け入れ体制の質の向上に努める。
- ・海外観光客誘致を推進するために、海外での観光誘致宣伝活動や外国語の観光案内板の設置やパンフレット、マップの整備を行う。
- ・奥天降溪流域の地域資源を観光資源として有効活用するために、奥天降溪流基本計画に沿った整備を行う。
- ・環霧島観光部会や四地区(霧島市・鹿児島市・指宿市・南九州)と連携しながら広域的な観光誘客に繋がる観光宣伝やその整備を行う。

**② 平成23年度施策の取組方針の達成状況**

- ・国内外主要都市において、百貨店や街頭での宣伝活動を行った。
- ・観光施設の整備を行った。(遊歩道整備)
- ・定期的なHPの更新及び旅行エージェント向けのセールスを行った。
- ・受け入れ体制の充実を図るために、接遇研修を企画・実施した。
- ・鹿児島県や鹿児島県観光連盟と連携し、海外旅行エージェントとの商談会へ参加した。
- ・海外観光客誘致、海外からのスポーツ団体誘致のためのパンフレット作製やジオサイト解説板の設置を行った。
- ・九州新幹線全線開業及び新燃岳対策として「いご霧島キャンペーン」を行った。
- ・環霧島地域の新たな観光商品として、吉都線・肥薩線・日豊本線を結ぶ観光列車のモニター運行を実施した。

**③ 平成23年度施策の目標値と実績値の比較**

目標達成 ◎ 105%以上  
 目標をほぼ達成 ○ 95%～105%未満  
 目標を未達成 △ 95%未満

**④ 平成23年度施策の成果指標の達成状況**

A.観光客数(宿泊+日帰り)については、実績値は平成22年度と比べて約77万人減少し、平成23年度の目標値を約270万人達成できなかった。その要因としては新燃岳の噴火と東日本大震災の発生によるものと思われる。

B.観光客数(宿泊+日帰り)×観光客1人当りの消費額については、推計によると実績値は平成22年度と比べて2,215百万円減少し、目標値を22,753百万円下回った。前記Aのとおり観光客数減少に伴い消費額も減少した。

| 平成23年度成果指標 |           |           |       |    |
|------------|-----------|-----------|-------|----|
|            | 目標値       | 実績値       | 達成率   | 結果 |
| A          | 9,500,000 | 6,733,375 | 71.0% | △  |
| B          | 72,982    | 50,229    | 69.0% | △  |

| ⑤ 基本事業の<br>目標達成度<br>(平成23年度目標と<br>実績との比較) | ○=すべての目標値を達成 △=一部の目標値を達成 ×=すべての目標値を未達成 |   |               |   |
|---|--|---|---------------|---|
|   | ① 観光誘致宣伝活動の展開                          | △ | ④ 海外からの観光客の誘致 | ○ |
|   | ② 地域の特色を活かした観光商品開発の促進                  | ○ | ⑤             |   |
| ③ 受け入れ体制の充実                               | ○                                      | ⑥ |               |   |

**7 平成24年度の施策の取組方針 (昨年度マネジメントシートより)****8 平成25年度に向けた施策の課題・方向性**

- ・観光地としての本市の知名度を向上させるために、空港内における新たな情報案内事業を展開する。国内外主要都市等での観光誘致宣伝活動や地域の観光資源を発掘し、観光客誘致につながるような滞在型観光商品を企画・開発していく。
- ・霧島温泉地区の森林セラピー基地としての事業展開を確立するために、施設整備や健康メニューの検討を行う。
- ・訪れた人が滞在をより楽しむことができるように、観光案内板や観光パンフレットを作成するほか、地域住民と一体となった体験型観光の仕掛けづくり等、受け入れ体制の質の向上に努める。
- ・海外観光客誘致を推進するために、海外での観光誘致宣伝活動や外国語の観光案内板の設置やパンフレット、マップの整備を行う。
- ・環霧島観光部会や四地区(霧島市・鹿児島市・指宿市・南九州)と連携しながら広域的な観光誘客に繋がる観光宣伝やその整備を行う。

|         |       |       |             |              |     |
|---------|-------|-------|-------------|--------------|-----|
| 基本事業No. | 3-3-1 | 基本事業名 | 観光誘致宣伝活動の展開 | 基本事業<br>主担当課 | 観光課 |
|---------|-------|-------|-------------|--------------|-----|

**1 基本事業の目的、取組み方針**

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>①基本計画期間における取組み方針（総合計画書より）</b>                            |                   |
| 地元観光協会、県観光課、鹿児島四地区観光連絡協議会等と連携を密にし、国内主要都市における効果的な観光客誘致活動を行う。 |                   |
| <b>②対 象</b>   | 国内旅行者             |
| <b>③意 図</b>   | 霧島市を観光地として認知してもらう |

**2 基本事業の指標等の推移** ◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%~105%未満) △目標を未達成(95%未満)

| ①成果指標名 | 単位 | ②成果指標の測定方法 | ③数値<br>区分 | 19年度        | 20年度        | 21年度 | 22年度     | 23年度        | 24年度<br>(目標年度) |
|--------|----|------------|-----------|-------------|-------------|------|----------|-------------|----------------|
|        |    |            |           | A           | 温泉地知名度ランキング | 位    | 観光経済新聞調査 | 成り行き値<br>40 | 40             |
|        |    |            |           | 目標値<br>35   | 30          | 25   | 24       | 23          | 20             |
|        |    |            |           | 実績値<br>30   | 31          | 29   | 33       | 30          |                |
|        |    |            |           | 達成率<br>114% | 97%         | 84%  | 63%      | 70%         |                |
|        |    |            |           | 結果<br>◎     | ○           | △    | △        | △           |                |
| B      |    |            |           | 成り行き値       |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 目標値         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 実績値         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 達成率         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 結果          |             |      |          |             |                |
| C      |    |            |           | 成り行き値       |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 目標値         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 実績値         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 達成率         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 結果          |             |      |          |             |                |
| D      |    |            |           | 成り行き値       |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 目標値         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 実績値         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 達成率         |             |      |          |             |                |
|        |    |            |           | 結果          |             |      |          |             |                |

**3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠**

- ・温泉地の知名度ランキングの目標値を達成するには、豊富な湯量や泉質数PR、温泉とトレッキングなど絡めた企画商品の開発など積極的な取り組みなどを行う。
- ・当然観光協会や旅館協会などが一体となった誘致宣伝活動は不可欠である。
- ・官民が一体となってインパクトのある誘致活動を実施することで、目標値の達成を目指す。

**4 平成23年度基本事業の取組方針** **5 平成23年度基本事業の取組方針の達成状況**

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市観光協会、県観光課、鹿児島四地区観光連絡協議会等と連携を密にし、国内主要都市における効果的な観光客誘致活動を行う。</li> <li>・新燃岳噴火による風評被害払しょくのためのPR活動、的確な情報周知。</li> <li>・観光客誘客のための、新規旅行商品造成への支援。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・国内主要都市において、百貨店や街頭での宣伝活動を行った。</li> <li>・いざ霧島キャンペーン実行委員会を中心にJR九州とのタイアップ事業の実施や、指宿との広域連携事業等により積極的な情報発信を行い、新燃岳噴火による風評被害の払拭に努め、観光霧島の知名度を高めた。</li> <li>・新燃岳噴火による風評被害への緊急対策として、「観光霧島PR新規旅行商品造成企画事業」を実施し、旅行エージェントに対する旅行商品の設定、新聞、チラシ、情報誌、ラジオ、インターネットによるPR展開を推進した。</li> </ul> |
|---|--|

**6 平成23年度基本事業の成果指標の達成状況**

A.温泉地知名度ランキングについては、実績値は平成22年度と比べて3ランク上がり、平成23年度の目標値に対して7ランク及ばなかった。その要因は新燃岳や新幹線対策による各種キャンペーンやテレビ、雑誌等PRにより3ランク上昇したと思われる。

**7 平成24年度基本事業の取組方針** **8 平成25年度に向けた基本事業の課題・方向性**

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・市観光協会、県観光課、鹿児島四地区観光連絡協議会等と連携を密にし、国内主要都市における効果的な観光客誘致活動を行う。</li> </ul> |  |
|---|--|

|         |       |       |                     |              |     |
|---------|-------|-------|---------------------|--------------|-----|
| 基本事業No. | 3-3-2 | 基本事業名 | 地域の特色を活かした観光商品開発の促進 | 基本事業<br>主担当課 | 観光課 |
|---------|-------|-------|---------------------|--------------|-----|

1 基本事業の目的、取組み方針

①基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)

・滞在体験型志向への変化を好機と捉え、市民、行政、観光協会及び国内旅行エージェントとともに、市内一円に存在する湯量・泉質ともに豊富な温泉郡と広葉樹林を楽しめる散策路を組み合わせた健康指向型商品や、気軽に登山に挑戦できる霧島連山、スポーツ、芸術、文化、歴史を活かした観光商品・ツアーを企画する。  
 ・海拔ゼロメートルから標高1,700メートルにわたる市域に点在する景観スポットや史跡などを適切に網羅したコースや、伝統文化行事を気軽に体験することのできるコースなどの制作に努める。  
 ・本市の特産品で全国的に知名度の高い関平鉱泉水については、濃縮加工品などの開発や販売拡大などを旨とする。  
 ・ジオパークに認定を受けた後、国・内外の旅行エージェント等と連携し地域の特色を活かした旅行商品(ツアー等)の造成に努める。

|     |      |     |                  |
|-----|------|-----|------------------|
| ②対象 | 地域資源 | ③意図 | 観光に活用できる商品が開発される |
|-----|------|-----|------------------|

2 基本事業の指標等の推移 ◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%~105%未満) △目標を未達成(95%未満)

| ①成果指標名 |                    | 単位 | ②成果指標の測定方法               | ③数値区分 | 19年度 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度<br>(目標年度) |
|--------|--------------------|----|--------------------------|-------|------|------|------|------|------|----------------|
| A      | 観光資源を活かして開発された観光素材 | 本  | 観光資源を活かして開発された観光素材の数(累計) | 成り行き値 | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4              |
|        |                    |    |                          | 目標値   | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10             |
|        |                    |    |                          | 実績値   | 4    | 5    | 9    | 11   | 24   |                |
|        |                    |    |                          | 達成率   | 80%  | 83%  | 129% | 138% | 267% |                |
|        |                    |    |                          | 結果    | △    | △    | ◎    | ◎    | ◎    |                |
| B      |                    |    |                          | 成り行き値 |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 目標値   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 実績値   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 達成率   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 結果    |      |      |      |      |      |                |
| C      |                    |    |                          | 成り行き値 |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 目標値   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 実績値   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 達成率   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 結果    |      |      |      |      |      |                |
| D      |                    |    |                          | 成り行き値 |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 目標値   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 実績値   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 達成率   |      |      |      |      |      |                |
|        |                    |    |                          | 結果    |      |      |      |      |      |                |

3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠

観光資源(霧島連山、温泉、川、海、食)を活かした観光素材(施設、文化財、特産品、イベント、散策コースなど)を提供し、地域住民やマスコミ機関、旅行エージェントなどと共に観光商品(旅行バック、ツアー等)の造成を推進する。そのために、毎年1つの観光素材を提供することとし、24年度までに10程度の観光素材を開発するとした。

4 平成23年度基本事業の取組方針

・観光商品に結びつく観光素材を開発していくために、観光基本計画と奥天降渓流域基本計画に沿った整備を検討していく。  
 ・九州新幹線全線開業に伴い増加する観光客の多種多様なニーズに対応するために、国内エージェントと連携し、観光商品ツアー造成に努める。

5 平成23年度基本事業の取組方針の達成状況

・奥天降渓流域実施計画に向けた作業部会及び策定委員会を開催した。  
 ・新たな観光商品の開発については、JR九州とのタイアップによる霧島市と指宿市の広域連携事業(霧島VS指宿、すっきり霧島)のほか、環霧島会議における環霧島列車の運行、地元高校生とコラボした土産品の開発を行った。

6 平成23年度基本事業の成果指標の達成状況

A.観光資源を活かした観光商品の数(累積)については、実績値は平成22年度と比べて13本増加し、平成23年度の目標値に対して15本増加した。その要因は募集型体験メニューの充実、指宿市や環霧島における広域連携事業の推進、地元高校生とのコラボした商品開発などの展開促進による。

7 平成24年度基本事業の取組方針

・観光商品に結びつく観光素材を開発していくために、観光基本計画に沿った整備を行う。  
 ・九州新幹線全線開業に伴い増加する観光客の多種多様なニーズに対応するために、国内エージェントと連携し、観光商品ツアー造成に努める。

8 平成25年度に向けた基本事業の課題・方向性

|         |       |       |           |              |     |
|---------|-------|-------|-----------|--------------|-----|
| 基本事業No. | 3-3-3 | 基本事業名 | 受け入れ体制の充実 | 基本事業<br>主担当課 | 観光課 |
|---------|-------|-------|-----------|--------------|-----|

**1 基本事業の目的、取組み方針**

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>①基本計画期間における取組み方針（総合計画書より）</b>  |                  |
| ・観光客に「癒し」を与えるのに不可欠となる「おもてなしの心」を育むため、観光従事者に対する研修会を観光団体と共同で積極的に開催するとともに、地域住民に対し「おもてなし」意識の醸成を働きかける。<br>・観光案内に資する観光ボランティアガイドの育成を図る。 |                  |
| <b>②対象</b>  | 観光業者・観光協会・市民・旅行者 |
| <b>③意図</b>  | 来訪者をもてなす受け皿ができる  |

**2 基本事業の指標等の推移** ◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%~105%未満) △目標を未達成(95%未満)

| ①成果指標名                                      | 単位 | ②成果指標の測定方法   | ③数値区分 | 19年度  | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度<br>(目標年度) |
|---|----|--------------|-------|-------|------|------|------|------|----------------|
|   |    |              |       | 成り行き値 | 30.0 | 30.0 | 30.0 | 25.0 | 25.0           |
| A 地域住民(よかとこ案内所・ボランティアガイド含む)のおもてなしを感じた旅行者の割合 | %  | 観光施設等でのアンケート | 目標値   | 50.0  | 55.0 | 60.0 | 65.0 | 75.0 | 80.0           |
|   |    |              | 実績値   | 未把握   | 未把握  | 未把握  | 未把握  | 未把握  |                |
|   |    |              | 達成率   |       |      |      |      |      |                |
|   |    |              | 結果    |       |      |      |      |      |                |
| B 観光業者のおもてなしに満足した旅行者の割合                     | %  | 観光施設等でのアンケート | 成り行き値 | 30.0  | 30.0 | 30.0 | 25.0 | 25.0 | 25.0           |
|   |    |              | 目標値   | 50.0  | 55.0 | 60.0 | 65.0 | 75.0 | 80.0           |
|   |    |              | 実績値   | 未把握   | 未把握  | 95.3 | 84.1 | 91.0 |                |
|   |    |              | 達成率   |       |      | 159% | 129% | 121% |                |
| C もう一度行ってみたい温泉地ランキング                        | 位  | じゃらん実施のアンケート | 成り行き値 | 24    | 24   | 25   | 25   | 26   | 26             |
|   |    |              | 目標値   | 24    | 23   | 23   | 22   | 22   | 21             |
|   |    |              | 実績値   | 24    | 18   | 19   | 17   | 16   |                |
|   |    |              | 達成率   | 100%  | 122% | 117% | 123% | 127% |                |
| D   |    |              | 成り行き値 |       |      |      |      |      |                |
|   |    |              | 目標値   |       |      |      |      |      |                |
|   |    |              | 実績値   |       |      |      |      |      |                |
|   |    |              | 達成率   |       |      |      |      |      |                |
|   |    |              | 結果    | ○     | ◎    | ◎    | ◎    | ◎    |                |

**3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠**

訪れる人々へのさりげない気配りができる体制づくりや、安心して往来できる交通アクセスの整備、案内板やパンフレットなどの情報源の完備等、観光地にとっては基本的施策の推進が不可欠である。向上した現状水準を維持すると共に今後更に向上させることを目指す。

**4 平成23年度基本事業の取組方針**      **5 平成23年度基本事業の取組方針の達成状況**

|  |   |
|--|---|
| ・観光客のおもてなしに対する満足度を把握するために、観光協会等と連携し観光客への意識調査を行っていく。<br>・観光客に「癒し」を与えるのに不可欠となる「おもてなしの心」を育むために、観光従事者に対する研修会を市観光協会や市商工会が実施するので、側面的な支援を行う。<br>・観光客に霧島市のすばらしさを知ってもらうために、観光案内等を行う観光ボランティアガイドの育成を図る。 | ・観光客に対して各種満足度に関する調査を行った。<br>・観光協会や商工会と連携し、観光従事者に対して「おもてなし」や「霧島の自然や歴史」についての研修会を開催した。(50回延べ2, 391人参加)<br>・ジオガイドや森林セラピーガイドの養成講座等を実施した。 |
|--|---|

**6 平成23年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因**

A、地域住民(よかとこ案内所・ボランティアガイド含む)のおもてなしを感じた旅行者の割合については、未把握であったが、観光協会が行う観光動向・観光意識についての調査に平成24年度調査から新たな調査項目に加えたい。  
 B、観光業者のおもてなしに満足した旅行者の割合については、平成21年度は観光協会が行った夏得スタンプラリーのアンケート結果を基に算定した。平成22年度以降は霧島市観光協会が行う観光動向・観光意識についての調査から宿泊施設のサービスに関する調査結果を引用することとした。  
 C、もう一度行ってみたい温泉地ランキングについては、実績値は平成22年度と比べて1ランク上がった、平成23年度の目標値に対して6ランク上回った。その要因は、観光協会や商工会と連携し、観光従事者に対して「おもてなし」や「霧島の自然や歴史」についての研修会を開催したためと思われる。

**7 平成24年度基本事業の取組方針**      **8 平成25年度に向けた基本事業の課題・方向性**

|   |  |
|---|--|
| ・観光客のおもてなしに対する満足度を把握するために、観光協会等と連携し観光客への意識調査を行っていく。<br>・観光客に「癒し」を与えるのに不可欠となる「おもてなしの心」を育むために、観光従事者に対する研修会の開催を観光協会など関係機関と一体となって取り組む。<br>・観光客に霧島市のすばらしさを知ってもらうために、観光案内等を行う観光ボランティアガイドの育成を図る。 |  |
|---|--|

|         |       |       |             |              |     |
|---------|-------|-------|-------------|--------------|-----|
| 基本事業No. | 3-3-4 | 基本事業名 | 海外からの観光客の誘致 | 基本事業<br>主担当課 | 観光課 |
|---------|-------|-------|-------------|--------------|-----|

**1 基本事業の目的、取組み方針**

|  |              |     |         |
|--|--------------|-----|---------|
| ①基本計画期間における取組み方針（総合計画書より）  |              |     |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>定期航路が開設されている中国・韓国に重点をおき、航空会社や海外旅行エージェントと連携し、外国人観光客のニーズの把握・分析、外国人を対象にしたモニターツアーの実施検討等を行い、積極的に外国人観光客の誘致活動を実施する。</li> <li>旅行社やマスコミ関係者に本市の魅力を知ってもらうための取り組みや観光地霧島のPRに努める。</li> <li>外国語による観光案内板や観光パンフレットの作成などに取り組む。</li> </ul> |              |     |         |
| ②対象  | 上海・ソウルからの旅行者 | ③意図 | 霧島市を訪れる |

**2 基本事業の指標等の推移** ◎目標達成(105%以上) ○目標をほぼ達成(95%~105%未満) △目標を未達成(95%未満)

| ①成果指標名 |                          | 単位 | ②成果指標の測定方法    | ③数値区分 | 19年度   | 20年度   | 21年度   | 22年度   | 23年度   | 24年度<br>(目標年度) |
|--------|--------------------------|----|---------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| A      | 上海・ソウルからの入国者数<br>(定期便のみ) | 人  | 鹿児島県の統計調査による。 | 成り行き値 | 67,800 | 45,000 | 40,000 | 38,000 | 36,000 | 34,000         |
|        |                          |    |               | 目標値   | 68,000 | 45,000 | 43,000 | 43,000 | 43,000 | 43,000         |
|        |                          |    |               | 実績値   | 61,391 | 45,532 | 55,309 | 65,841 | 63,992 |                |
|        |                          |    |               | 達成率   | 90%    | 101%   | 129%   | 153%   | 149%   |                |
|        |                          |    |               | 結果    | △      | ○      | ◎      | ◎      | ◎      |                |
| B      |                          |    |               | 成り行き値 |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 目標値   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 実績値   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 達成率   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 結果    |        |        |        |        |        |                |
| C      |                          |    |               | 成り行き値 |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 目標値   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 実績値   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 達成率   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 結果    |        |        |        |        |        |                |
| D      |                          |    |               | 成り行き値 |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 目標値   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 実績値   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 達成率   |        |        |        |        |        |                |
|        |                          |    |               | 結果    |        |        |        |        |        |                |

**3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠**

中国・韓国定期便の入国者数については、平成18年度までは顕著な伸びをしていたが、（県観光統計による）平成20年秋以降、世界金融危機や不況に加え、燃料高騰、急激な円高及び新型インフルエンザの流行等の影響もあり、入国者が激減した。また、平成20年度に香港航路が4月に就航したが、上記等の理由により利用客が減少し同年度で休止となった。  
 このような現状を勘案し、目標値については、平成21年に上海が37%の減、韓国が21%の減で、平均して約29%の減であることから30%の減とし、平成19年度実績の70%とした。

**4 平成23年度基本事業の取組方針**

- 直行便のある中国、韓国からの観光客を誘致するために、県と連携し積極的に海外エージェントへの情報発信を行っていく。
- 増加が見込まれる外国からの観光客のニーズに対応するために、外国語表記による観光案内板や観光パンフレットの作成等を行っていく。

**5 平成23年度基本事業の取組方針の達成状況**

- 韓国人観光客を対象にしたバスツアー助成を実施した。
- 県観光連盟と連携し、韓国の旅行エージェントを対象とした招聘事業を実施した。
- 観光協会や宿泊施設と連携した韓国(釜山市)での現地セールス及び街頭キャンペーンを行った。
- 国土交通省との連携による外国語のパンフレットを作製した。

**6 平成23年度基本事業の成果指標の達成状況**

A. 中国・韓国からの入国者数(定期便のみ)については、実績値は平成22年度と比べて約1万人増加し、平成23年度の目標値に対して約2万1千人上回った。その要因は世界経済のゆるやかな回復と県と観光連盟と一体となったインバウンド対策の効果と思われる。

**7 平成24年度基本事業の取組方針**

- 直行便のあるアジアからの観光客を誘致するために、県と連携し積極的に海外エージェントへの情報発信を行っていく。
- 増加が見込まれる外国からの観光客のニーズに対応するために、外国語表記による観光案内板や最新の情報を伝えるために、観光パンフレットの作成等を行っていく。

**8 平成25年度に向けた基本事業の課題・方向性**