

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、企画政策課								
1 基本計画期間(平成25年度～平成29年度)における施策の方針										
本市ならではの豊富な素材を活かした観光地づくりを推進するとともに、新たな情報発信方法の展開を工夫し、知名度の向上に努める。また、観光客の満足度を高めるため、観光関係機関や地域と一体となった「おもてなし」による受入体制の充実に努める。										
2 施策の目的と成果把握										
① 対象 (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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
A	観光業事業所数 ※観光協会に加入している事業所数	事業所	見込み値	250	260	270	280	290	300	
			実績値	252						
B			見込み値							
			実績値							
C			見込み値							
			実績値							
③ 意図 (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							
◎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 成果指標 (意図の達成度を表す指標)		単位	区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	
A	観光客数(宿泊+日帰り)	人	成り行き値	6,733,400	6,733,400	6,733,400	6,733,400	6,733,400	6,733,400	
			目標値	7,500,000	7,650,000	7,803,000	7,959,000	8,118,000	8,280,000	
			実績値	7,367,062						
			達成率	98%						
			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	50,230	50,230	50,230	50,230	50,230	50,230	
			目標値	52,800	53,800	54,800	55,800	56,900	58,000	
			実績値	55,235						
			達成率	105%						
			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29年度の目標値設定の考え方						
A 観光客数(宿泊+日帰り) ※年度ではなく暦年(1～12月)での実績把握 B 観光客数(宿泊+日帰り)×観光客一人当たりの消費額 ※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 ※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) ※日帰り客数の県内外按分比率は過去の推計割合から5:5とする。				「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、世界的な経済低迷に加え、新燃岳噴火の影響により、平成23年は大幅に観光客数が減少したが、九州新幹線鹿児島ルート全線開業効果や官民一体となった観光客誘致活動を展開することでいち早く持ち直しており、今後は、関係機関や地域と一体となった「おもてなし」によるリピーターの確保、海外や低価格運賃の航空路線参入を視野に入れた観光客誘致活動などにより、平成23年度実績値の観光客数673.3万人、観光客数×観光客一人当たりの消費額502億円から、それぞれ約150万人、約78億円の増加を目指す。						
				A B C						

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。
- 本市ならではの自然や景観を活かした魅力ある観光地づくりに取り組む必要がある。
- 地域の観光資源を発掘し、観光客誘致につながるような着地型観光商品を企画・開発する必要がある。
- 個人観光客でも容易に移動ができるように、空港や駅などから観光地までの二次アクセスを強化する必要がある。
- 常に新しい情報を多くの人に発信する取り組みとして、インターネットなどの方法を活用したPRを展開する必要がある。
- 観光協会と一体となった情報発信や観光宣伝、イベントの実施などにより、情報共有や協働事業の展開を図る必要がある。
- 外国人観光客への情報提供として、外国語版のパンフレットや案内表示板を充実させる必要がある。
- 再び訪れたいくなる観光地づくりを進めていく上で、地域や関係機関と一体となった「おもてなし」を充実させる必要がある。
- 九州新幹線鹿児島ルート全線開業とともに、鹿児島空港を活かした観光客誘客に取り組む必要がある。
- 本市の観光動向を注視し、ニーズに即応した観光施策を展開する必要がある。

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 (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
<ul style="list-style-type: none"> ■国・県・市(協働) ・県内外、海外からの観光客誘致活動。 ・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。 ・観光施設(例:トイレ、案内板)の整備を図る。 ・観光関連機関団体及び地域との連携を図る。 ・観光客を受け入れる体制を整備する。 ・観光情報の発信と提供方法の充実。 ・安心安全な体制と環境づくりを推進する。 ・魅力ある観光地づくりの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ■市民(協働) ・観光客へのおもてなしを推進する。 ・環境美化活動を推進する。 ・自ら自分達の地域を知る。 ■観光業者(自助) ・自らの資質向上を図る。環境美化活動を推進する。 ・観光客へのおもてなしに努める。 ・安心安全体制の確立に努める。 ・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。 ■観光協会(自助) ・観光業者全体の資質向上を図る。情報提供と共有に努める。 ・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。

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?

■新燃岳噴火や東日本大震災などにより安全な地域への旅行が増える。(危険とされる場所への旅行者の減少) ■新燃岳噴火による風評被害対策として、現状のPRと共に関係者一体となった安全対策が必要である。 ■交通機関の低価格競争が激化し、様々な交通機関を対象とした誘客対策が必要となる。 ■平成24年3月に台湾線定期便が就航し、外国人観光客誘致と受け入れ体制の推進が必要となる。 ■教育旅行については、平和学習や民泊を取り入れた特徴的な体験型が求められる。 ■平成23年度については、平成23年1月の新燃岳噴火や風評被害の影響で観光客が激減したが、観光関係者と一体となった「いざ霧島キャンペーン」の実施やJRとの共同企画による「霧島VS指宿」、広域観光交流事業による指宿市とのタイアップ事業、観光関係者によるおもてなし向上への取り組みなどにより、5月から回復傾向に入り、年末には例年並みまで戻した。新幹線全線開業も功を奏しているが、開業1年後の反動減少に移行しないためにも、新規誘客、リピーター確保、外国人誘客を中心とした取り組みの強化が必要とされる。 ■新燃岳噴火活動による入山規制や観光客誘客における地域間競争に勝ち残る一環として、二次アクセスの向上、新たな観光素材の発掘と提供が必要とされる。

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?

- 既存イベントの充実と共に滞在型となる観光素材づくりが必要である。
- 市にある豊富な観光資源や文化財等をさらに活用して観光客誘致を図るべきである。
- 空港(国際線を含む)を利用した観光客誘客対策。
- 関係機関と連携した更なるおもてなし向上。
- 情報提供と連携の充実。
- 霧島錦江湾国立公園誕生による海洋型観光の推進。 ■温泉を活用したヘルスツーリズムの推進。

① 平成24年度施策の取組方針

② 平成24年度施策の取組方針の達成状況

--	--

③ 平成24年度施策の目標値と実績値の比較

④ 平成24年度施策の成果指標の達成状況

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

平成24年度成果指標				結果
	目標値	実績値	達成率	
A				
B				

⑤ 基本事業の

○=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

目標達成度
(平成24年度目標と
実績との比較)

①		④	
②		⑤	
③		⑥	

7 平成25年度の施策の取組方針 (昨年度マネジメントシートより)

- 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・開発する。
- 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。
- 地域資源を観光資源として有効活用するために、計画・整備を行う。
- 地域や関係機関一体となったおもてなしの充実を図る。
- 環霧島観光専門部会や四地区(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。
- 霧島錦江湾国立公園を活用した観光振興対策を行う。

8 平成26年度に向けた施策の課題・方向性

- ①豊富な自然観光を生かすため、現状の再認識と現況を生かした観光地づくりと観光素材のPR、提供を行う。
 - ②豊富な温泉に恵まれていることへの再認識と温泉を生かした観光素材づくりを行う。
 - ③自然や歴史、文化などの素材を活かす方策を具体化し、実行に移す。
 - ④交通の要衝であることを生かすとともに、地域に点在している観光地への二次アクセス向上に努める。
 - ⑤火山と共生するため、関係機関一体となった安全対策を講じる。
- 豊富な観光素材を生かしたPRにより、まずは知名度の向上を図る。(新規誘客)
 - 再び訪れたい観光地として、魅力ある観光地づくりと地域や関係機関一体となったおもてなしの充実を図る。(リピーター確保)
 - 観光基本計画の後期として、課題の洗い出しと今後の方策など、現状や動向を踏まえた新たな観光戦略を講じる。(課題の精査と解決)

基本事業No.	3-3-1	基本事業名	観光客誘致宣伝活動の展開	基本事業 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)

市観光協会、県観光課、県観光連盟、鹿児島四地区観光連絡協議会等と連携を密にし、市内の観光案内施設における情報提供や国内主要都市における効果的な観光客誘致活動を行う。また、マスコミュニケーションやホームページ、インターネット等各種メディアを活用した広報宣伝活動を行う。

②対象 国内旅行者

③意図 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数値区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 (目標年度)
A	温泉地総合ランキング	位	観光経済新聞調査	成り行き値	40	40	40	40	40	40
				目標値	20	19	18	17	16	15
				実績値	18					
				達成率	110%					
				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

A 平成22年度における大河ドラマの放映や、九州新幹線全線開業効果を生かすための宣伝活動強化で知名度は引き続き上位にランクされる傾向があるが、国内各地においても同様に宣伝活動の強化がなされており、本市としては引き続き宣伝活動を行いながら、毎年度1ランクの向上を目指し、平成29年度には15位以内を目標とする。

4 平成24年度基本事業の取組方針

5 平成24年度基本事業の取組方針の達成状況

--	--

6 平成24年度基本事業の成果指標の達成状況

--

7 平成25年度基本事業の取組方針

8 平成26年度に向けた基本事業の課題・方向性

<ul style="list-style-type: none"> ■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の展開 ■観光パンフレットの刷新 ■インターネット等を活用した新たな情報発信方法の研究 ■空港PRブースなど市内観光施設における案内の充実 	<p>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ユーチューブなどの動画配信による情報発信 ■民間企業との連携やキャラクターを活用したプロモーション ■ロケ誘致やフィルムコミッションの充実 ■空港利用者をターゲットにした情報発信(空港PRブースの活用) ■鹿児島市内及び離島、隣県対策
---	--

基本事業No.	3-3-2	基本事業名	地域の特徴を活かした観光資源の開発	基本事業 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)

- 体験や着地型の旅行志向が高まる中、地域、行政、観光協会及び旅行エージェントとともに、国立公園や温泉群などの豊かな資源を活かして、山や川、海などの体験型、スポーツ・芸術・文化・歴史・ジオパークなどの学習型、セラピーロードを活用した健康志向型など、観光客の様々なニーズにあった商品を企画・提案する。
- 本市の特産品である関平鉱泉水については、生産施設の整備や充実を図り、新商品の開発や販路拡大に努める。
- 関係機関と連携し、スポーツキャンプや各種教育施設等を活用した会議等の誘致を促進する。
- 霧島茶や黒豚、黒牛、黒酢など本市の特産品を使用した食による観光素材の開発を促進する。

②対象	地域資源	③意図	観光に活用できる資源が開発される
-----	------	-----	------------------

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 (目標年度)
				成り行き値	4	4	4	4	4
A 開発された観光資源の数	本	開発された観光資源の数 (累計)	目標値	25	30	35	40	45	50
			実績値	29					
			達成率	116%					
			結果	◎					
B			成り行き値						
			目標値						
			実績値						
			達成率						
C			成り行き値						
			目標値						
			実績値						
			達成率						
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

A 観光、商工関係者、地域や学校などとの連携により、観光推進につながる様々な観光素材の開発に努め、最終目標年度までに「観光素材霧島50選」を目指す。

4 平成24年度基本事業の取組方針

5 平成24年度基本事業の取組方針の達成状況

--	--

6 平成24年度基本事業の成果指標の達成状況

--

7 平成25年度基本事業の取組方針

8 平成26年度に向けた基本事業の課題・方向性

<ul style="list-style-type: none"> ■ 体験型旅行プログラムの開発 ■ 関平鉱泉水生産施設の整備に向けた基本・実施設計、新商品の開発や販路拡大 ■ 関係機関と連携し、スポーツ施設や各種教育施設等を活用した会議等の誘致促進 ■ 霧島茶や黒豚、黒牛、黒酢など、本市の特産品を使用した食による観光素材の開発 	<p>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 地元関係者による活用資源の現状調査 ■ 感動の生まれる着地型観光商品の開発 ■ 健康志向に合わせた「歩く」の商品化に向けた取組 ■ 日本初の国立公園を活かし、山、川、海の「遊び」を年度ごとにテーマにした話題性のある取組 ■ 関平鉱泉水生産施設の建設着工
---	--

基本事業No.	3-3-3	基本事業名	観光客の受け入れ体制充実	基本事業 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"> ■ 接遇、観光案内などの研修会とともに、観光関係団体、地域と一体となった「おもてなし」の意識向上と実践を協働して行う。 ■ 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。 ■ 二次アクセスの向上に努め、個人や交通弱者でも移動しやすい観光地づくりを推進する。 	
②対象	観光業者・観光協会・市民・旅行者
③意図	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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 (目標年度)
				成り行き値	26	27	27	28	28
A 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	目標値	21	14	13	12	11	10
			実績値	14					
			達成率	133%					
			結果	◎					
B									
C									
D									

3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠

A 観光、商工関係者、地域や学校などとの連携により、おもてなしの研修や実践に努め、毎年度1ランクの向上を目指し、平成29年度には10位以内を目標とする。

4 平成24年度基本事業の取組方針 | **5 平成24年度基本事業の取組方針の達成状況**

--	--

6 平成24年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因

--

7 平成25年度基本事業の取組方針 | **8 平成26年度に向けた基本事業の課題・方向性**

<ul style="list-style-type: none"> ■ 接遇、観光案内などの研修会と共に、観光関係団体、地域と一体となった「おもてなし」の意識向上と実践活動を推進 ■ 観光案内に資する観光ボランティアガイドの育成とネットワーク化 ■ 二次アクセスの向上のための基本的展開方針の調査研究 	<p>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 官民一体となった「おもてなし研修」の実施 ■ 各種団体主催、宿泊施設独自の「おもてなし研修」の促進 ■ 子どもや高齢者、障がい者にやさしいバリアフリーの推進 ■ ガイドクラブのネットワーク化 ■ 二次アクセスの具体的展開
--	--

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 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)

■国際航空路線を要する鹿児島空港所在地である優位性を活かし、効果的な観光客誘致活動を行う。また、マスメッセージやホームページ、インターネット等各種メディアを活用した広報宣伝活動を行う。
 ■外国人が分かりやすく安心して観光できるように、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に取り組む。

②対象 海外からの旅行者

③意図 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数値区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 (目標年度)
A	国際線定期便利用者数	人	鹿児島県の統計調査による。(国際線利用促進協議会資料)	成り行き値	34,000	63,000	61,000	59,000	57,000	34,000
				目標値	43,000	64,000	65,000	66,000	67,000	68,000
				実績値	94,732					
				達成率	220%					
				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

A 海外からの観光客については世界情勢の変化や政治的背景などにより大きく左右される傾向があるが、空港所在地としての優位性を生かし、積極的な海外セールスに努め、毎年度1,000人の上積みを図る。

4 平成24年度基本事業の取組方針

5 平成24年度基本事業の取組方針の達成状況

--	--

6 平成24年度基本事業の成果指標の達成状況

--

7 平成25年度基本事業の取組方針

8 平成26年度に向けた基本事業の課題・方向性

<ul style="list-style-type: none"> ■国際線定期便就航地を対象とした効果的な誘致宣伝活動の展開 ■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 ■九州オルレ「霧島妙見コース」の有効活用(コースのPR・記者招へい・フィルムコミッション・外国語版パンフレット作成) ■観光関係者等と連携した取り組みの推進 	<p>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■鹿児島空港国際線定期便就航地をターゲットにした効果的なプロモーション ■現地キーパーソンとの関係強化 ■旅行代理店を招いた商談会への参加及び実施 ■ウェブ、スマートフォン、紙媒体の3方向ツールの強化 ■外国語表記による観光案内板等の充実
--	---