

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	250.00	260.00	270.00	280.00	290.00	300.00
			実績値	252.00	246.00				
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							
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	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	7,715,418				
			達成率	98%	101%				
			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	56,973				
			達成率	105%	106%				
			結果	◎	◎				
C			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					
<p>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</p> <p>B 観光客数(宿泊+日帰り)×観光客1人当りの消費額 ※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。</p>				<p>A 「観光客数(宿泊+日帰り)」及び「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、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1人当りの消費額502億円から、それぞれ約150万人、約78億円の増加を目指す。</p> <p>B</p> <p>C</p>					

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致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"> <li>■国・県・市</li> <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に接遇研修。</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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■観光業者(自助)</li> <li>・自らの資質向上を図ること。・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> <li>■観光協会(自助)</li> <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やイベントを行なう。</li> <li>■市民(協働)</li> <li>・観光客をあたたくお迎えする。・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おり、修学旅行についても体験型メニューの提供により増加傾向にある。
- 平成23年3月の九州新幹線全線開業効果の一服感から北部九州及び中国、関西方面からの観光客が減少している。
- 韓国、中国、台湾からの観光客が年々増加し、国内の観光客が減少にある中、海外からの誘客活動や受入体制の充実が望まれている。
- 安心して旅行できる観光地としての安全対策や的確な情報の提供が必要とされる。
- 誘客活動として、各種メディアを活用した情報の提供が必要とされている。

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海外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。
- 知名度向上のための様々なPR方法の検討が必要である。

5 施策の現状

① 平成25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。
- 地域や関係機関と一体となったおもてなしの充実を図る。
- 環霧島会議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。

② 平成25年度施策の取組方針の達成状況

- いぎ霧島キャンペーン実行委員会を中心に観光関係団体と共同した誘客活動や、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、観光霧島の知名度を高めた。
- 観光かごしま大キャンペーン協議会等と協同した体験型メニューの開発を行った。
- 森林セラピー基地の活用と受け入れ態勢充実のため、健康や癒しを取り入れたセラピー体験イベントやセラピーガイドクラブの設立を行った。
- JR九州が運行するクルーズトレイン「ななつ星in九州」の唯一の宿泊地として官民一体となった歓迎事業や、肥薩線沿線の活性化団体による花のある駅づくり実践活動を実施した。
- 日本語版及び外国語版の観光パンフレット及びポスターの刷新を行った。
- 観光商品の開発として、地域の活性化団体と連携し、観光列車「はやとの風」の利用率向上に向けた「おやつ旅」の企画運行などを実施した。
- 市独自や県観光連盟の招聘による中国、韓国、台湾の旅行エージェントへの観光案内やセールスを行った。
- 九州オルレ「霧島妙見コース」のパンフレット制作や韓国語案内板の整備、オルレコースを組み入れた送客に対する表彰事業を行った。
- 宿泊施設と共同し、鹿児島空港を利用して宿泊する外国人観光客への「ウェルカム霧島事業(関平鉱泉水と黒酢キャンデーのプレゼント)」を実施した。
- 国立公園霧島誕生80周年の記念式典を開催し、あわせて80周年記念キャンペーン事業を開始した。

③ 平成25年度施策の目標値と実績値の比較		④ 平成25年度施策の成果指標の達成状況及び要因																																						
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		A 観光客数(宿泊+日帰り)については、実績値は平成24年度と比べて約34万8千人増加し、平成25年度の目標値を約6万5千人上回った。その要因としては新幹線全線開業効果の一般感から北部九州や中国、関西方面からの宿泊客が減少したものの、日帰り観光客の増加や外国人観光客の増加によるものである。 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、平成24年度に比べて1,738百万円増加し、目標値3,173百万円を上回った。前記Aのとおり観光客数増加に伴い消費額も増加した。																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">平成25年度成果指標</th> <th rowspan="2">結果</th> </tr> <tr> <th>目標値</th> <th>実績値</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>7650000.0</td> <td>7,715,418.0</td> <td>101.0%</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>53800.0</td> <td>56,973.0</td> <td>106.0%</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>E</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>F</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		平成25年度成果指標			結果	目標値	実績値	達成率	A	7650000.0	7,715,418.0	101.0%	○	B	53800.0	56,973.0	106.0%	◎	C					D					E					F						
平成25年度成果指標			結果																																					
目標値	実績値	達成率																																						
A	7650000.0	7,715,418.0	101.0%	○																																				
B	53800.0	56,973.0	106.0%	◎																																				
C																																								
D																																								
E																																								
F																																								
⑤ 基本事業の目標達成度 (平成25年度目標と実績との比較)		○=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 観光客誘致宣伝活動の展開	○	⑤																																				
		② 地域の特色を活かした観光資源の開発	○	⑥																																				
		③ 観光客の受け入れ体制充実	△	⑦																																				
		④ 海外からの観光客の誘致	○	⑧																																				

6 平成26年度の施策の取組方針 (昨年度マネジメントシートより)	7 平成27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、現状の再認識及び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、関係機関が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が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)	① 豊富な自然観光を生かすため、現状の再認識及び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 多種多様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、関係機関が一体となった安全対策を講じる。 ⑥ 外国人観光客を受け入れるための体制づくりを行う。 ■ 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が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(新戦略プロジェクト)の進捗状況を精査し、現状や動向を踏まえた観光戦略を講じる。(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
---------	-------	-------	--------------	--------------	-----

<b>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)					
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	霧島市を訪れてもらう。		

<b>2 基本事業の指標等の推移</b>		◎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 国内からの宿泊観光客数	人	霧島市観光統計	成り行き値	861,000	861,000	861,000	861,000	861,000	861,000
			目標値	959,000	978,000	997,000	1,017,000	1,038,000	1,058,000
			実績値	966,141	947,019				
			達成率	101%	97%				
			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						

<b>3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠</b>
A 国内における日本人観光客数は減少傾向にあるが、国立公園や温泉などの豊かな自然に恵まれ、鹿児島空港所在地としての優位性を活かしながら積極的な誘客活動を進めることで、平成23年度をベースとして施策の目標ベースと同じく、毎年度2%成長を目標とする。

<b>4 平成25年度基本事業の取組方針</b>	<b>5 平成25年度基本事業の取組方針の達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、国内主要都市における効果的な観光客誘致活動の展開</li> <li>観光パンフレットの刷新</li> <li>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</li> <li>空港PRブースなど市内観光施設における案内の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内主要都市において、観光キャンペーンなど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観光関係団体と共同した誘客活動や、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、観光霧島の知名度を高めた。</li> <li>IR九州が運行する豪華寝台列車「ななつ星in九州」の唯一の宿泊地として官民一体となった歓迎事業を行い、霧島市を全国的にPRした。</li> <li>観光パンフレットとポスターの刷新を行った。</li> </ul>

<b>6 平成25年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因</b>
A 国内からの宿泊観光客数について、実績値は平成24年度と比べて19,122人減少し、平成25年度の目標値に対して30,981人下回った。その要因は新燃岳噴火による風評被害対策や九州新幹線全線開業対策による集中的な誘客キャンペーンが一服したことや、国内全体において日本人観光客数が減少傾向にあること、一部の大型宿泊施設において施設改修のための一時的な休館が主な要因である。
※成果指標について、平成24年度の指標までは知名度ランキングを採用していたが、平成25年度から成果となる具体的な指標として、霧島市における国内宿泊観光客数の統計情報を採用することとした。(対象は1月から12月までの暦年ベース)

<b>7 平成26年度基本事業の取組方針</b>	<b>8 平成27年度に向けた基本事業の課題・方向性</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</li> <li>ユーチューブなどの動画配信による情報発信</li> <li>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</li> <li>ロケ誘致やフィルムコミッションの充実</li> <li>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)</li> <li>鹿児島市内及び離島、隣県対策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</li> <li>ユーチューブなどの動画配信による情報発信</li> <li>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</li> <li>ロケ誘致やフィルムコミッションの充実</li> <li>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)</li> <li>鹿児島市内及び離島、隣県対策</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資源の開発	基本事業 主担当課	観光課
---------	-------	-------	-------------------	--------------	-----

<b>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)					
<p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p> <p>■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。</p>					
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		

<b>2 基本事業の指標等の推移</b>									
◎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 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)	成り行き値	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
			目標値	25.0	30.0	35.0	40.0	45.0	50.0
			実績値	29.0	35.0				
			達成率	116%	117%				
			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						

<b>3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠</b>
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。

<b>4 平成25年度基本事業の取組方針</b>	<b>5 平成25年度基本事業の取組方針の達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■体験型旅行プログラムの開発</li> <li>■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</li> <li>■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</li> <li>■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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■観光かごしま大キャンペーン協議会等と協同した体験型メニューの開発を行った。</li> <li>■関平鉱泉水所整備基本設計及び実施設計に着手した。</li> <li>■新たな観光商品の開発については、地域の活性化団体と連携し、観光列車「はやとの風」の利用率向上に向けた「おやつ旅」の企画運行などを実施した。</li> <li>■スポーツキャンプの誘致とともに大学サッカーフェスティバルや女子サッカー大会の誘致を行った。</li> <li>■鹿児島空港PRブースにおいて、霧島茶によるおもてなしや、黒酢、ブルーベリー、菓子類などの試飲・試食によるPR活動を実施した。</li> <li>■観光キャンペーンにおいて霧島茶や黒酢、関平鉱泉水の試飲や黒豚の試食によるPR活動を実施した。</li> </ul>

<b>6 平成25年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因</b>
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24年度と比べて6本増加し、平成25年度の目標値に対して5本増加した。その要因はJR九州のクルーズトレイン「ななつ星in九州」運行に合わせた歓迎事業とコース設定、地域と連携した観光列車の新たなメニュー「おやつ旅(肥薩線の各駅で地元の特産品を積み込み、列車内で懐かしいおやつを楽しむ旅メニュー)、霧島市シルバー人材センターによる「シルバーガイド」の設立など、官民連携による観光商品の開発による。

<b>7 平成26年度基本事業の取組方針</b>	<b>8 平成27年度に向けた基本事業の課題・方向性</b>
<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"> <li>■地元関係者による活用資源の現状調査</li> <li>■感動の生まれる着地型観光商品の開発</li> <li>■健康志向に合わせた「歩く」の商品化に向けた取組</li> <li>■日本初の国立公園を活かし、山、川、海の「遊び」を年度ごとのテーマにした話題性のある取組</li> <li>■関平鉱泉水生産施設の建設着工</li> </ul>	<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"> <li>■感動の生まれる体験型観光商品の開発</li> <li>■日本初の国立公園を活かし、山、川、海の素材を活用した話題性のある取組</li> <li>■国民文化祭開催に向けた観光誘客活動の展開</li> <li>■地元食材等を活用した特色ある観光素材の開発</li> <li>■関平鉱泉水生産施設の建設施工管理及び新商品の開発や販売の促進</li> </ul>

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"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>					
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)
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	成り行き値	26.0	27.0	27.0	28.0	28.0	29.0
			目標値	21.0	14.0	13.0	12.0	11.0	10.0
			実績値	14.0	16.0				
			達成率	133%	86%				
			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 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25年度基本事業の取組方針	5 平成25年度基本事業の取組方針の達成状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> <li>■ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ いざ霧島キャンペーン実行委員会において「霧島市観光基本計画新戦略プログラム」に基づく研修会を実施した。</li> <li>■ 肥薩線沿線の活性化団体により、花のある駅づくり実践活動を実施した。</li> <li>■ JR九州のクルーズトレイン「ななつ星in九州」の乗客に対し、地域や学校などと共同したおもてなし活動を実施した。</li> <li>■ 鹿児島空港PRブースにおいて、観光案内や霧島茶のおもてなしを行った。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 霧島市シルバー人材センター「シルバーガイド」設立への協力を行った。</li> <li>■ 鹿児島中央駅、鹿児島空港、霧島温泉（丸尾地区・霧島神宮地区）を結ぶ公共交通機関の実態調査を行った。</li> </ul>

6 平成25年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因
A もう一度行ってみたい温泉地ランキングについて、実績値は平成24年度と比べて2ランク下がった、平成25年度の目標値に対しても同じく2ランク下回ったが、観光推進事業の継続的な展開により一定のランキングを維持したものである。

7 平成26年度基本事業の取組方針	8 平成27年度に向けた基本事業の課題・方向性
<b>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 官民一体となった「おもてなし研修」の実施</li> <li>■ 各種団体主催、宿泊施設独自の「おもてなし研修」の促進</li> <li>■ 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</li> <li>■ ガイドクラブのネットワーク化</li> <li>■ 二次アクセスの具体的展開</li> </ul>	<b>【霧島市観光基本計画新戦略プログラムによる主要事業】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 官民一体となった「おもてなし研修」の実施</li> <li>■ 子どもや高齢者、障がい者にやさしいバリアフリー観光の推進</li> <li>■ ガイドクラブのネットワーク化</li> <li>■ 二次アクセス改善の具体的展開</li> </ul>

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 担当課	観光課
---------	-------	-------	-------------	-------------	-----

<b>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)					
<p>■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。</p> <p>■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。</p>					
②対象	海外からの旅行者		③意図	霧島市を訪れてもらう。	

<b>2 基本事業の指標等の推移</b>		◎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 外国人宿泊観光客数	人	霧島市観光統計	成り行き値	37,000	37,000	61,000	59,000	57,000	34,000
			目標値	43,000	44,000	45,000	46,000	47,000	48,000
			実績値	52,459	75,335				
			達成率	122%	171%				
			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						

<b>3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠</b>
A 海外からの観光客数については、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。

<b>4 平成25年度基本事業の取組方針</b>	<b>5 平成25年度基本事業の取組方針の達成状況</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■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</li> <li>■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</li> <li>■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)</li> <li>■観光関係者等と連携した取組みの推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■韓国、台湾において現地セールスを行った。</li> <li>■中国の旅行エージェント等を招聘し、観光施設視察や懇談会を実施した。</li> <li>■県観光連盟の招聘による、韓国、台湾の旅行エージェントへの観光案内やセールスを行った。</li> <li>■九州オルレ「霧島妙見コース」のパンフレット制作や韓国語案内板の整備、オルレコースを組み入れた送客に対する表彰事業を行った。</li> <li>■外国語版(4カ国語)のパンフレットを新たに制作した。</li> <li>■宿泊施設と共同し、鹿児島空港を利用して宿泊する外国人観光客への「ウェルカム霧島事業(開平鉱泉水と黒酢キャンデーのプレゼント)を実施した。</li> <li>■香港線定期便就航に向けて、香港からのチャーター便に対するおもてなし事業を実施した。</li> </ul>

<b>6 平成25年度基本事業の成果指標の達成状況及び要因</b>
A 外国人宿泊客数について、実績値は平成24年度と比べて22,876人増加し、平成25年度の目標値に対して31,335人上回った。その要因は台北線の定期便運行開始に伴い、積極的な誘客活動推進により、台湾からの宿泊客が大幅に増加したこと、香港線のチャーター便が運行されたことが主な要因である。
※成果指標について、平成24年度までの指標は鹿児島空港の国際線利用者数を採用していたが、平成25年度からより具体的な指標として、霧島市における外国人宿泊観光客数の統計情報を採用することとした。(対象は1月から12月までの暦年ベース)

<b>7 平成26年度基本事業の取組方針</b>	<b>8 平成27年度に向けた基本事業の課題・方向性</b>
<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"> <li>■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</li> <li>■現地キーパーソンとの関係強化</li> <li>■旅行代理店を招いた商談会への参加及び実施</li> <li>■ウェブ、スマートフォン、紙媒体の3方向ツールの強化</li> <li>■外国語表記による観光案内板等の充実</li> </ul>	<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"> <li>■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</li> <li>■現地キーパーソンとの関係強化</li> <li>■旅行代理店を招いた商談会への参加及び実施</li> <li>■外国語表記や観光案内、通信環境など外国人受入体制の充実</li> </ul>