

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	商工観光政策課	
	施策No.	3	施策名	観光業の振興	重点施策	○	施策主管課長名
施策関係課名		観光課					

1 施策の目的と指標

対象(誰、何を対象としているのか)	人や自然資源等	対象指標(対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない	単位
観光業者・従事者	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
	B		
	C		
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	成果指標(意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない	単位
	A	観光客数(宿泊+日帰り)	人
	B	観光客数(宿泊+日帰り)×観光客1人当たりの消費額	百万円
	C		
	D		
	E		
	F		
右上的 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)		基本計画期間における施策の目標設定(2-)の根拠	
<p>・A..観光客数(宿泊+日帰り) 年度ではなく年(1~12月)での実績把握</p> <p>・B..観光客数(宿泊+日帰り)×観光客一人あたりの消費額 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)</p>		<p>「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20年のNHK大河ドラマ「篤姫」の放映を機に、県内を訪れる観光客数の増加が予想され、本市においても波及効果が見込まれる。また、同年「ねんりんピック」が鹿児島県で開催され、3種目の開催が決定している本市への来訪者増も予想されるほか、平成23年の九州新幹線全線開通を視野に入れた観光客誘致活動により、観光客数の329万人6,000人増加及び観光客数×観光客一人当たりの消費額の205億6,700万円増加を目指す。</p>	

2 指標等の推移

		単位	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標年度)
対象指標	A	事業所	見込み値				458	458	458	458	458	458
	実績値		462	458	437	421	361					
	見込み値											
成果指標	A	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
	B	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
	C		成り行き値									
			目標値									
	D		成り行き値									
			目標値									
	E		成り行き値									
			目標値									
	F		成り行き値									
			目標値									

3 基本計画期間における施策の方針 (総合計画書より)

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。

4 施策の特性・状況変化・住民意見等	
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 (市民が自助でやるべきこと、地域やコミュニティが共助でやるべきこと、行政と協働でや
国・県・市 ・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。 ・観光関連従事者の育成や資質向上のための接遇研修。 ・リアルタイムな観光情報の発信。 ・各種観光情報誌の作成。 ・県内外、海外からの観光客誘致活動。 ・観光施設(例:トイレ、案内板)の整備を図る。 ・観光客を受け入れる体制を整備する。(交通など)	観光業者(自助) ・自らの資質向上を図ること。・観光客を暖かくお迎えする。・環境美化活動を推進(花いっぱい運動など)する。・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。・自らの経営努力を行い生き残りを図る。 観光協会(自助) ・観光業者全体の資質向上を図る。・市に観光客を誘致するための宣伝を行う。 市民(協働) ・観光客を暖かくお迎えする。・環境美化活動を推進する。・自ら自分達の地域を知る。
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?(平成24年度を見越して)	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?
・団塊世代の到来を迎えて旅行熱が高まる。 ・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、世界的な経済不況により平成21年度は減少することが考えられるが、景気が回復することにより、増えていくと予想される。 ・今後平成21年においては、大河ドラマ『篤姫』の放映により、若干の観光客が増えることが予想される。 ・さらに平成23年春には、九州新幹線の全線開通で観光客の入込みが見込まれる。 ・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、平成16年度設立以来、昨年中国地方からの初の修学旅行生受け入れを行った。今後引き続き問い合わせがあり、今後民泊を含んだ体験型観光の振興が期待できる。 ・ETCによる高速道路料金値下げにより県外からの観光客が増えたが、連泊する観光客が減った。	・類似しているイベントを統合し、霧島市としての特色づくりと情報発信(PR)をすべき。 ・観光部門と経済部門(ツーリズム)、環境部門(環境美化条例)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。

5 施策の評価(成果水準の振り返り)	
施策の目標達成度(平成20年度目標と実績との比較)	
結果 目標達成 (目標値より実績値が110%以上) 目標をほぼ達成 (目標値より実績値が90%以上110%未満) 目標を未達成 (目標値より実績値が90%未満)	左記の背景として考えられること(根拠となる実績値、判断理由など)
成果指標 A 観光客数(宿泊+日帰り) 目標値と比較して実績値が 103% であった。 B 観光客数(宿泊+日帰り)×観光客1人当りの消費額 目標値と比較して実績値が 96% であった。 C D	[平成19年実績値] ・宿泊客数 :1,128,122人(県外:879,702人、県内:248,420人) ・日帰り客数:6,327,198人 ・観光客総数:7,455,320 [平成20年実績値] ・宿泊客数 :1,135,043人(県外:900,526人、県内:234,517人) ・日帰り客数:6,577,975人 ・観光客総数:7,713,018人 ・観光客数については、ねりんピックの開催やJRの温泉峠キャンペーンなどの効果により増加し、目標値と比較して実績値が上回り、目標をほぼ達成した。 ・観光客消費総額については、日帰り客数は増加したものの、宿泊客数は微増であったため、目標値と比較して実績値が下回ったが目標をほぼ達成した。

6 施策の現状	
施策の基本方針の達成状況 ・観光客の満足度を高めるおもてなしとして、受け入れ体制の整備・充実を図っている。 ・地域の特色を活かした観光商品の開発として、食育や温泉・森林セラピーを組み合わせた地域開発に取り組み始めた。 ・霧島市をPRする活動としてはJR九州が、温泉峠キャンペーンを行う等、官民一体となったPR活動を推進している。	施策の平成24年度目標達成見込み 今後も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ものの世界的な経済不況がこのまま続く、目標達成は困難であるが、市としては、大河ドラマ『龍馬伝』を利用した宣伝活動等を行い、目標値に近づけていく。

7 施策の課題	
基本計画期間で解決すべき課題(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。 ・奥天降渓流基本計画(平成21年度作成)に沿った整備の検討が必要である。	平成22年度に取り組むべき課題 ・地区ごとに活動していた観光協会を統一したことから、観光協会と連携し、一体となった観光客の誘致宣伝活動を行っていく必要がある。 ・観光従事者のおもてなしに関する研修を図る必要がある。 ・JR九州とタイアップした観光商品の開発を図る必要がある。 ・新川渓谷の整備を図り観光客に繋げる必要がある。 ・大河ドラマ『龍馬伝』を活用した観光宣伝が必要である。 ・奥天降渓流を活用した基本計画を基にした具体的な検討が必要である。

8 平成22年度の施策の基本方針
(課題解決に向けた取り組み方針)

- ・大河ドラマ『龍馬伝』を活用した観光宣伝や、観光協会が合併したので、市・協会が一体となった誘致宣伝活動を行い、観光従事者を対象とした接遇研修を開催する。
- ・奥天降渓流を活用した基本計画を基にした具体的な検討や新川渓谷の整備を図り観光誘客に繋げ、JR九州とタイアップした観光商品の開発を図る。

1 基本事業の目的、取組み方針													
基本事業	基本事業名	基本事業 主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)										
3-3-1	観光誘致宣伝活動の展開	観光課	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。										
対象		国内旅行者	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													
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (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				40	40	40	40	40	
				目標値				35	30	25	24	23	20
				実績値	60	53	37	30	31				
B				成り行き値									
				目標値									
				実績値									
C				成り行き値									
				目標値									
				実績値									
3 基本計画期間における 基本事業の目標設定の根拠				4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度 評価)と平成22年度に向けての課題				5 基本事業の平成22年度の方針					
・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。				平成20年度は温泉地知名度ランキングが前年度の30位から31位に低下したがほぼ達成した。平成22年度については観光宣伝の回数やマスコミを利用した広告を増やしたり、教育旅行誘致のためのセールス活動を積極的に行っていけば、霧島市の温泉地知名度はアップすると思われるが、効率的に知名度アップを図るために、観光協会や観光関係団体とタイアップした宣伝を行う必要がある。また、観光協会が統合したため、ホームページの充実を図っていく必要がある。				観光協会や観光関係団体と連携して積極的に観光宣伝を実施し、霧島市での映画・テレビ番組の撮影支援を必要がある。					
6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」													
対象		北九州市民											
意図		霧島市を知ることができる。											

1 基本事業の目的、取組み方針													
基本事業	基本事業名	基本事業 主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)										
3-3-2	地域の特色を活かした観光商品開発の促進	観光課	・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目指す。										
対象		地域資源	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													
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標年度)	
A	開発された観光資源の 数(累積)	本	観光課で開発した 資源数	成り行き値				5	5	5	5	5	
				目標値				5	6	7	8	9	10
				実績値	5	5	5	5	5				
B				成り行き値									
				目標値									
				実績値									
C				成り行き値									
				目標値									
				実績値									
3 基本計画期間における 基本事業の目標設定の根拠				4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度 評価)と平成22年度に向けての課題				5 基本事業の平成22年度の方針					
観光資源を活かした観光商品の開発で、観光客の入り込み増も自然的に伸びるものと予想される。従来単なる宣伝活動で済ませていたイベントや散策コースの紹介など、今後マスコミ機関や旅行エージェントなどと提携した観光商品の企画開発を推進することに力を注ぐ。平成19年度から毎年観光資源となる可能性のある観光資源を抽出する予定であり、その後毎年1つの観光商品を開発することで24年度までに10程度の観光商品を開発するとした。				既存の観光資源の充実や整備を図ったため、平成20年度に新たに開発された観光資源の数は0であった。平成22年度については、森林セラピーロードのコース数を増やしたり、自然体験ツアーの体験メニューの拡充を図る等観光資源の掘り起こしを行い観光商品が増えていく予定である。しかし、各種観光商品をマスコミ機関や旅行エージェントと提携した企画開発を行っていないため、マスコミや旅行エージェント等と連携し商品化を図っていく必要がある。				森林セラピーロードを増やしたり、自然体験ツアーメニューを拡充し、マスコミ機関や旅行エージェントと提携した商品開発を行っていく。					
6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」													
対象		奥天降渓流域											
意図		整備される。											

1 基本事業の目的、取組み方針			
基本事業	基本事業名	基本事業主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)
3-3-3	受け入れ体制の充実	観光課	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。

対象	観光業者・観光協会・市民・旅行者	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													
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度(目標年度)	
A	%	観光施設等でのアンケート	成り行き値					30	30	30	25	25	25
			目標値					50	55	60	65	75	80
			実績値	未把握	未把握	未把握	未把握	未把握					
B	%	観光施設等でのアンケート	成り行き値					30	30	30	25	25	25
			目標値					50	55	60	65	75	80
			実績値	未把握	未把握	未把握	未把握	未把握					
C	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	24	18					

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、観光地とし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。

成果指標A、Bの未把握について、平成21年度までの未把握に関しては、本市内にある各観光協会の合併協議が進まず、調整が困難でアンケートが実施できない状況であった。霧島市観光協会が平成21年度に設立され、体制が整ったことにより、平成22年度以降は、霧島市観光協会と連携し、アンケート実施することとしている。

4 平成20年度の基本事業の振り返り(目標達成度評価)と平成22年度に向けての課題

合併後に行ってきたサイン改修も平成20年度で終了し、霧島市を訪れる観光客が安心して市内を観光できる環境整備が整った。また、観光施設の整備や維持管理も定期的に行い、もう一度行ってみたい温泉地ランキングも18位と6位も順位が上がった。今後は観光従事者を対象とした接遇研修会の実施や、観光協会や観光団体・ボランティアガイド・よかとこ案内所等と連携した高水準のおもてなしを実施していく必要がある。

5 基本事業の平成22年度の方針

観光従事者を対象とした接遇研修会を開催し、現在よりも高水準のおもてなしができるようにする。また、ボランティアガイドがガイドする観光地点を増やしたり、ボランティアガイドの研修・育成を行う。

6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」

対象	霧島市を訪れる観光客
意図	気持ちよく観光ができる。

1 基本事業の目的、取組み方針			
基本事業	基本事業名	基本事業主担当課	基本計画期間における取組み方針 (総合計画書より)
3-3-4	海外からの観光客の誘致	観光課	<ul style="list-style-type: none"> 定期航路が開設されている上海、ソウルに重点をおき、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。 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組みや観光地霧島のPRに努める。 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。

対象	上海・ソウルからの旅行者	意図	霧島市を訪れる
----	--------------	----	---------

2 基本事業の指標等の推移													
成果指標名	単位	成果指標の測定方法	数値区分	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度(目標年度)	
A	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	66,081	60,016	67,867	61,391	45,532					
B			成り行き値										
			目標値										
			実績値										
C			成り行き値										
			目標値										
			実績値										

3 基本計画期間における基本事業の目標設定の根拠

上海・ソウル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20年度の基本事業の振り返り(目標達成度評価)と平成22年度に向けての課題

世界不況と円高・ウォン安の関係から、韓国・上海からの観光客は減少した。平成20年度から、県観光連盟と連携した韓国からの登山客を誘致する「韓国トレッキング対応事業」を開始し、鹿児島空港への直行便があり、現在トレッキングブームである韓国からの集客を図っている。今後は、ハングル語や中国語のパンフレットやマップ、看板の整備を進めるとともに、韓国ばかりではなく、アジア各国からの観光客を誘致するために、県、観光連盟、旅行エージェント等と連携して事業を行っていく必要がある。

5 基本事業の平成22年度の方針

韓国からの観光客を増やし、韓国と同じく鹿児島空港からの直行便のある上海からの観光客を誘客する必要がある。

6 平成22年度の基本事業の重点「対象」・「意図」

対象	韓国からの旅行者
意図	ハングル語のパンフレット、マップを見ることにより、霧島連山を知る。