

# 平成27年度施策評価シート

基本施策	人々のこころを魅了する滞在型・通年型の観光地づくりを行う		
総合計画での位置付け	政策	4	「にぎわい」のあるまちをめざして
	分野	1	観光
主要な計画	・産業振興計画		
基本施策を実施する背景や課題・目的	<p>・官民一体となったもてなしのこころの醸成やユニバーサルデザインに配慮した施設整備、東海北陸自動車道の全線開通、フランスのミシュラン・グリーンガイド・ジャポンにおける最高評価である三ツ星での紹介、積極的な誘客活動などにより、本市における観光客の入込み数は増加傾向にある。特に外国人観光客数の増加が顕著となっており、平成17年の89,500人から平成26年には280,000人となっている。しかし、経済情勢の変化などが今後の入込み数に影響を与えることが懸念される。</p> <p>・本施策は、豊かで安定した市民生活を営むことのできる基盤として、地域の資源や特性を活かした産業が活発な「にぎわい」のあるまちづくりをすすめるため、人々のこころを魅了する滞在型・通年型の観光地づくりを行うことを目的としている。</p>		

## 1 概要

施策	施策の内容	これまでの取り組み	担当部局
1 多様な観光需要への対応	ア 豊富な地域資源の活用と連携による個性ある観光地としての魅力の向上	・観光協会等への助成や地域イベントの開催等により、豊富な地域資源の活用を図った。 ・新規の取組みとして広大な市域を活用したウルトラマラソンを開催し、エイドステーション等では地域の特産品を提供するなど、地域資源の活用とPRを図った。	商工観光
	イ 通年型観光地としての魅力の向上	・飛騨・高山観光コンベンション協会や飛騨高山旅館ホテル協同組合等、民間団体と連携して、四季を通じて魅力あるイベントの開催、桜・紅葉・スキー場等の季節ごとの観光情報発信などを実施し、通年型観光地としての魅力向上を図った。	商工観光
	ウ 滞在型観光地としての魅力の向上	・県や民間団体と連携して、グリーンツーリズム関係団体への助成、体験型旅行パンフレットの作成、スポーツツーリズムの推進(ウルトラマラソン等の開催)、スタンプラリー等の事業に取り組み、滞在型観光地としての魅力向上を図った。 ・観光客の滞在時間の延長を図るため、新たな着地型旅行商品の造成やニーズに関する調査を実施した。	商工観光
	エ すべての人々が安心して訪れることのできる福祉観光都市としての魅力の向上	・パンフレットや散策マップにバリアフリー情報や災害時避難場所を掲載し、安心して訪れることができる体制づくりを図った。 ・市内10箇所タッチパネル式のバリアフリー観光情報端末を設置し、高山市を訪れた観光客に対し、観光情報の提供を行った。	商工観光
	オ 外国人がひとり歩きできる国際観光都市としての魅力の向上	・JR高山駅前のビジットジャパン案内所や古い町並内、中橋付近に観光案内所を設置するとともに、街中に観光ガイドを配置し、外国人観光客の問い合わせに対応した。 ・市外国語ホームページ(11言語)の運営や観光パンフレット(6言語)、散策マップ(9言語)の作成、案内表示(4言語)を設置(支柱側型40か所、路面埋込型65か所260枚)し、情報を提供した。	戦略部 海外
2 受入体制の整備	ア 訪れる人をまぢぐるみであたたかく迎えるもてなしのこころの醸成	・飛騨高山観光大学や県観光連盟と連携したおもてなし研修会を開催し、おもてなしのこころの醸成を図った。 ・観光客からの苦情に対して、懇切丁寧な対応を心掛けるとともに、関係者への情報提供や改善要請をした。 ・市内の宿泊・飲食関係事業者等への研修会を開催した。 ・事業者の施設内に設置される外国語による案内表示やパンフレット等の作成に対して補助金を交付した。 ・ボランティアを募り、外国人観光客への案内をした。	商工観光 戦略部 海外
	イ 地域を愛し、伝統を守り後世に伝えるという日々の生活文化が訪れる人々の心に響くような観光地としての環境の醸成	・高山祭協賛会を通して、伝統文化を守り伝える観点から各屋台組への支援を実施した。 ・飛騨高山に伝わるおもてなし文化や伝統芸能を保存、伝承するため、技術修得支援や後継者育成支援に取り組んだ。 ・子供伝承芸能の発表の場を設けるなど、伝統文化の継承に努めた。 ・市内の宿泊・飲食関係事業者等への研修会を開催した。 ・外国人が高山観光を楽しむための便利情報や外国人観光客に高山産の名産品を紹介するガイドブックを作成し配布した。 ・海外からの交流団体の受け入れに際し、ホストファミリーを募り、日本の生活文化を体験させるとともに、市民レベルの交流を推進した。	商工観光 戦略部 海外
	ウ 観光振興を担う人材や観光ボランティアの育成・強化	・地方自治体や観光協会、観光関係事業者を対象に、観光振興や地域活性化について学習するために観光大学を開催し、人材育成・強化に取り組んだ。 ・飛騨民俗村で活動するボランティアガイド団体を支援し、ボランティアの育成・強化を図った。	商工観光
	エ 訪れる人が必要とする情報の提供	・散策マップ(日本語含めて10言語)、多言語表記の案内看板、ライブカメラ、スマートフォン向けHP、携帯電話のGPS機能を活用した観光情報提供システム等により、効果的な情報提供を行った。 ・観光案内所を設置し、日本語と英語により窓口案内及び電話・メール案内を行った。	商工観光
	オ 農林畜産業や商工業分野などと連携した「飛騨高山」にふさわしい土産品や特産品の地元での開発・生産・販売の推進	・新作土産品及び推奨土産品を審査・公表し、市民、観光客等へのPR、販売を促進した。 ・飛騨高山ブランド振興事業補助金により、産業団体等が行う新商品開発事業等にかかる経費の一部を助成し、事業者の取り組みを促進した。	商工観光部

		地元産土産品や特産品のパッケージなどのデザインの向上	・土産品振興奨励審査会を開催し、新作土産品及び推奨土産品を審査・公表し、パッケージデザイン等も含めた特産品等の品質の向上を図った。	商工観光部
		JR高山本線、高速バスや地域内バス路線などの充実による訪れる人の利便性の向上	・高山本線強化促進同盟会などによる情報収集、要望活動を行った。 ・市民に身近な足として、また観光客にも利便性の高い交通手段として地域公共交通を整備した。	基盤整備部
3	備 観 光 関 連 施 設 の 整 備	豊かな地域資源を活用した観光関連施設の整備	・飛騨民俗村、キャンプ場、温泉施設、スキー場等の自然や歴史などの地域資源を活用した観光関連施設(30施設)の管理運営(うち指定管理27施設)及び施設整備を行った。 ・山岳観光の拠点として、新穂高地区に観光案内、休憩所、公衆トイレ、登山指導センターの機能を備えた施設を建設した。	商工観光部
		農林畜産業や生涯学習分野などと連携した観光関連施設の多面的な活用	・農山村体験、工芸体験を実施し、観光関連施設の活用を図った。 ・市民活動の発表やイベント開催の場所として提供するなど施設の活用を図った。	商工観光部

2 指標の推移

指標名	単位	関連 施策	好まし い 方向	H21	H22	H23	H24	H25	H26	目標
観光客入込数(日帰り)	千人	全て	↑	1,983	1,760	1,641	1,808	1,964	2,024	5,000 (日帰り+宿泊)
観光客入込数(宿泊)	千人	全て	↑	2,057	2,052	1,840	1,961	1,981	2,001	5,000 (日帰り+宿泊)
観光客入込数(1月～3月)	千人	全て	↑	859	780	710	772	802	859	-
観光客入込数(4月～6月)	千人	全て	↑	936	935	808	948	1,003	1,049	-
観光客入込数(7月～9月)	千人	全て	↑	1,117	1,070	981	1,020	1,055	1,032	-
観光客入込数(10月～12月)	千人	全て	↑	1,128	1,027	982	1,029	1,085	1,085	-
旅行の日程(1泊の割合)	%	全て	↑	48	52	49	56	58	55	-
旅行の日程(2泊の割合)	%	全て	↑	9	10	10	12	12	10	-
旅行の日程(3泊以上の割合)	%	全て	↑	2	2	3	2	2	2	-
初めて来訪の割合	%	全て	↑	33	32	28	31	28	34	-
飛騨高山ウルトラマラソン参加者	人	1-ア	↑	-	-	-	1,017	1,718	2,258	-
外国人観光客数(宿泊者数)	人	1-オ 2-ア 2-イ	↑	148,000	187,000	95,000	151,000	225,000	280,000	300,000
観光案内所での外国人への案内件数 (観光案内所案内件数の内数)	件	1-オ	↑	15,176	17,155	9,334	30,054	42,579	53,389	30,000
ボランティア通訳登録者数	人	2-ア	↑	101	110	128	125	125	121	150
高山祭人出数	人	2-ア	↑	344,000	348,000	370,000	411,000	363,000	373,000	-
ホストファミリー登録者数	人	2-イ	↑	89	93	93	91	92	88	150
観光案内所案内件数	件	2-エ	↑	319,558	274,036	242,316	301,485	329,134	331,492	-
高山市推奨土産品の登録件数	件	2-オ	↑	182	185	207	213	231	217	300
飛騨高山ブランド振興事業補助金による 海外展示会における商談・情報収集 件数	件	2-オ	↑	282	152	251	345	544	446	300
飛騨高山ブランド振興事業補助金による 新商品開発助成件数	件	2-オ	↑	0	0	0	2	0	0	2
木工関係業種の製造品出荷額等	億円	2-オ 2-カ	↑	153.5	147.5	131.3	123.6	133.7	131.7	-
特産品の製造品出荷額等	億円	2-オ 2-カ	↑	62.6	74.4	55.5	53.6	45.0	52.3	-
1便あたり平均利用者数	人	2-キ	↑	-	-	3.1	3.8	4.2	4.1	4.3
延べ利用者数	人	2-キ	↑	-	-	179,882	173,611	172,216	164,063	200,000
高山本線強化促進同盟会	回	2-キ	-	1	1	1	1	1	1	1
リニア中央新幹線建設促進岐阜県 期成同盟会	回	2-キ	-	1	1	1	1	1	1	1
観光施設利用者数 (比較可能な23施設の数値)	人	3-ア	↑	974,571	918,397	907,996	907,834	913,036	859,852	-
スキー場利用者数(3スキー場)	人	3-ア	↑	129,293	120,664	129,012	123,442	126,436	116,335	-
駐車場利用台数(新穂高・あかん だな)	台	3-ア	↑	88,937	94,400	88,753	98,069	90,547	76,536	-

3 市民アンケートの結果

		現在の「満足度」		今後の「重要度」		市民満足度を高めるために改善等を行う優先度	
H21	点数	57.8	(平均) (54.6)	70.1	(平均) (79.7)	IV	低い
	順位	42施策中	15 番目	42施策中	38 番目		
H25	点数	61.3	(平均) (56.9)	73.6	(平均) (81.8)	IV	低い
	順位	43施策中	11 番目	43施策中	38 番目		
H27 (今回)	点数	62.6	(平均) (56.0)	75.0	(平均) (81.2)	IV	低い
	順位	43施策中	8 番目	43施策中	37 番目		

4 一次評価(担当部局による評価)

担当部局		ブランド・海外戦略部	
施策	七次総合計画における検証(成果や課題)		今後の方向性
1	多様な観光への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイ語の観光パンフレットや散策マップを作成するなど対象言語を増やすとともに、外国語ホームページの運営に加え、facebookや微博(中国版ツイッター)を開設し旬な情報を発信したことにより、外国人観光客が増加した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も増加が見込まれる地域に的確に当市の魅力を伝えるために多言語での情報発信を行うとともに、地図や案内標識の適切な作成・配置を行う。</li> </ul>
2	受入体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・おもてなし国際化促進事業補助金の交付により、事業者の案内看板やパンフレット、メニュー等の多言語化が進んだ。</li> <li>・事業者等を対象としたムスリム(イスラム教徒)の受入に関するセミナーなどを開催したことにより、市民をあげて外国人観光客をあたたく迎え入れるための意識の醸成が図れた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も国際観光都市としての受入体制を強化するため、市民や事業者を対象としたおもてなしや地場産品販売促進のための研修会等を開催する。</li> <li>・外国人観光客を案内するための通訳ガイド(ボランティア、特区・特例通訳案内士)の育成・確保を行う。</li> </ul>

担当部局		商工観光部	
施策	七次総合計画における検証(成果や課題)		今後の方向性
1	多様な観光への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然、伝統文化等の従来からの観光資源に加え、ウルトラマラソンの開催やアニメ「氷菓」のイベント等の実施により、新たな観光客層の掘り起しができた。また、閑散期である冬期間にイベントを開催するなど、通年型の観光地となるような取り組みを実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広大な市域における地域資源の活用や四季を通じた観光イベントの開催などによるニューツーリズム・山岳観光・教育旅行等の多様な旅行形態の創出に取り組む</li> </ul>
2	受入体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・推奨土産品登録シールの見直しを行うなど、当該奨励制度により市内で販売または製造される土産品の振興を図っているが、市外産品の比率は増加傾向にある。</li> <li>・外国人や高齢者、障がい者など多様化する観光客のニーズへの対応が必要となっている。</li> <li>・飛騨高山に伝わるおもてなし文化や伝統芸能の保存、伝承に取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土産品振興奨励制度などによる地元産土産品や特産品の品質向上</li> <li>・観光案内所の機能強化や案内標識の整備、散策マップの作成などによる市内観光案内の充実や、観光学や観光ゼミの開催、郷土教育などによるおもてなしのこころの醸成に取り組む</li> </ul>
3	観光関連施設の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市有の観光関連施設は、高山市の滞在型・通年型の観光地づくりに一定の役割を果たしていると考えているが、施設の維持管理経費を施設使用料等の収入で賄うことが困難となっている。</li> <li>・経年劣化による大規模修繕の時期を迎えている施設が多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズ、収支計画等を踏まえた、既存施設の維持管理(改廃を含む)や、自然・歴史等を活用した観光関連施設の整備に取り組む。</li> </ul>

担当部局		基盤整備部	
施策	七次総合計画における検証(成果や課題)		今後の方向性
2	受入体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北陸新幹線の延伸などを契機とし、鉄道事業者に対し、増便や臨時便の運行、乗継割引の導入などの要望を行った。</li> <li>・市町村合併後、旧市町村単位でのバス運行の継続により地域間格差が生じていたが、平成23年3月に公共交通を再編した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・輸送力や利便性の向上に向け、情報収集や各種団体による要望活動などを通じた働きかけを行う。</li> <li>・高速バス路線の充実や乗り継ぎ円滑化による交通アクセス向上など、交通事業者と連携した利便性向上を図る。</li> </ul>

5 二次評価(企画課、総務課、財政課評価)

課題	今後の方向性
<p>主な課題としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人、高齢者など観光客層が多様化している。</li> <li>・国内での観光地間競争が激化している。</li> <li>・市有観光施設については、老朽化が進んでおり、維持管理経費を使用料等の収入で賄うことができないものがほとんどである。</li> </ul> <p>といったことが挙げられる。</p>	<p>市民アンケートの結果、施策に対する現在の満足度は高く、今後の重要度は低くなっているが、観光は市の主要産業であり、経済や雇用に大きな影響を及ぼすことを踏まえ、産業振興計画をはじめとする諸計画に基づき、多様な観光需要への対応を図るとともに、受け入れ体制を整備していく必要がある。</p> <p>特に、行政と民間が連携し、魅力ある観光地として強化を図っていく必要がある。</p> <p>また、市有観光施設については、施設の必要性等について再検討し、整理していく必要がある。</p>

6 外部有識者の評価・意見

七次総合計画における検証に対する評価・意見
<p>・人口減少に伴い国内観光客数も減少する中、観光地間競争が激しくなると予想されるため、明確なビジョンを立て戦略的に施策を展開していく必要がある。</p> <p>・これまでに長い時間をかけて築き上げた「飛騨高山」というブランドをより強固なものとするため、高山市の資源を活かした価値をさらに高める必要がある。</p>

【参考】基本施策に関連する予算事業の分析・評価(平成27年度事業評価における担当課評価)

関連 施策	事業 コード	事業名	評価	事業費決算額(千円)	
			点数	H25年度	H26年度
1-ア	62140	飛騨高山ウルトラマラソン実行委員会負担金	70	3,000	1,000
1-ア	62145-1	観光協会等補助金(コンベンションを除く)	70	114,591	114,987
1-イ、2-ウ	62130	飛騨高山観光客誘致推進協議会負担金	80	19,300	19,300
1-エ、2-イ	62150	観光振興関係事務費	70	8,538	14,729
1-オ、2-ア・イ	21526	海外戦略推進事務費	90	32,361	44,076
1-オ、2-ア・イ	21525	国際交流事務費	70	1,463	1,537
2-ア、イ	62110	高山祭事業費	70	5,424	5,838
2-エ	62100	観光宣伝推進事業費	70	21,829	24,083
2-エ	62315	観光案内所運営事業費	70	4,427	19,011
2-エ	62320	観光施設管理事務費	-	36,428	-
2-オ、カ	61110	観光土産品奨励振興事業費	80	431	345
2-オ	61147	飛騨高山ブランド振興事業補助金	80	9,042	8,247
2-キ	21600	総合交通対策事業費	80	185,995	199,965
2-キ	21605	JR関連推進事業費	80	153	138
3-ア	62300	観光施設運営事業費	60	253,526	167,247
3-ア	62304	スキー場運営事業費	60	15,918	22,331
3-ア	11120	奥飛騨温泉郷観光施設運営事業費	60	13,585	13,216
3-ア	11125	飛騨高山スキー場運営事業費	50	70,053	68,682

平均点	H25年度	H26年度
71.18	796,064	724,732