

令和 2 年度 事業報告

令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、観光業界は未曾有の困難に直面した一年であった。当協会においても、感染状況の変化に苦慮し、一部事業の中止等を余儀なくされながらも、ホームページやオンラインを活用した情報発信や説明会開催など状況に応じた柔軟な事業運営に努めたところであるが、観光庁の宿泊旅行統計調査による令和 2 年の本県の延べ宿泊者数（速報値）は、前年を大きく下回る結果となった。

また、外国人観光客についても、いわて花巻空港の国際航空便が運休となったほか、県、関係機関等のプロモーション活動の中止により、本県の外国人延べ宿泊者数は前年を大幅に下回った。

こうした状況の中、当協会では、今後のコロナ後の需要回復を見据え、東京での観光客誘致説明会をオンラインにより開催したほか、復興 10 年の節目となる沿岸地域への誘客拡大を図るため、県外旅行会社を招待し、県内観光事業者等との商談会・意見交換会を実施したところである。

また、教育旅行の延期や方面変更等に関する学校や旅行会社からの問い合わせが急増したため、「いわて教育旅行相談窓口」を設置し、本県への教育旅行に関するワンストップサービスを提供するとともに、現地視察の支援を行い、震災学習などの魅力あるコンテンツを発信した結果、県の観光統計による令和 2 年の教育旅行客の入込状況は、学校数、児童生徒数ともに平成 22 年以降過去最高となった。

このほか、県内自治体が相次いで打ち出した宿泊助成情報を一元的に提供したほか、令和 3 年 4 月から始まる東北デスティネーションキャンペーンに向け、世界遺産登録 10 周年を迎える「平泉の文化遺産」などの本県の魅力発信に努めたところである。

さらに、国際観光の分野においては、北東北三県・北海道ソウル事務所において、韓国旅行会社と県内観光事業者との観光商談会をオンラインにより開催し、観光資源の宣伝紹介を行って、コロナ後の誘客拡大に備えた。

その他の事業においても、県・市町村及び各観光協会や観光関係団体と連携し、ウィズコロナ時代に対応しながら本県の魅力ある観光資源の宣伝と観光客の拡大に取り組んだところであるが、コロナの再拡大による影響が日に日に深刻さを増し、昨年度に引き続き厳しい年度末を迎えることとなった。

I 観光宣伝紹介

1 観光情報の発信

(1) 観光情報高度化推進事業

岩手県観光ポータルサイト「いわての旅」の管理運営を行い、各種祭りやイベント、桜等の季節の情報ははじめ、特集ページ「動物たちに会いに行こう!」、平泉世界遺産登録 10 周年記念に合わせた特集ページを掲載する等、インターネットを通じた情報発信を行ったほか、令和 2 年度は県内自治体による宿泊助成事業の一元的な情報提供に努めた。

また、バナー広告を募集し掲載した。(4～6 月 8 社、7～9 月 8 社、10～12 月 15 社、1～3 月 10 社、延べ 41 社掲載)

年 度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
アクセス件数 (対前年度比)	2,235,477 件 (4.1%減)	2,886,628 件 (29.1%増)	2,683,117 件 (7.1%減)



[平泉世界遺産登録10周年特集 →](#)



[スキー場&お湯っこ特集 →](#)



[いわての紅葉&日帰り温泉特集 →](#)



[動物たちに会いに行こう!盛岡市動物公園ZOOMO →](#)



[動物たちに会いに行こう!小岩井農場特集 →](#)

旅の特集ページ

(2) 観光情報システム分担金事業

(公社) 日本観光振興協会の観光情報ポータルサイト「全国 観るなび」を活用した情報発信のため「全国観光情報データベース」の整備・運用に係る分担金を拠出し、本県観光地等の知名度向上と誘客拡大を図った。

(3) パブリシティ有効活用事業

東日本大震災津波等からの復興支援や、東北DCと連動した誘客促進を目的として、タウン誌等の媒体を活用して本県の観光情報の発信に取り組んだ。

掲載年月	雑誌等広告媒体名	発行部数等	内 容
R2.10	タウン情報誌 7 誌 (11 月号) (アキュートほか)	250 千部 (東北 6 県 及び 栃木県)	・「行こうぜ! 三陸」 三陸の観光地・食・宿泊割引の紹介

R2.11	旅情報誌「遊人」 (11/20 発行・冬号)	30 千部（九州）	・「伝統工芸と鬼の舞と北上川源流 岩手県の旅」 みちのく民俗村、南部鉄器、鬼の館等の紹介
R3.3	月刊「旅の手帖」（4 月号）	125 千部（全国）	・「三陸鉄道で海沿い列車旅」 花巻市、釜石市、大槌町、山田町、宮古市の紹介

(4) 観光宣伝媒体作成事業

本県全体の観光地を紹介する「岩手県観光案内図（いわて旅マップ）」を、本県を訪れる観光客等に広く配布した。

また、急増する学校や旅行会社からの問い合わせに対応するため、本県の教育旅行プログラム等の情報を紹介する岩手教育旅行ガイドブック「体感！感動！ワクワクいわて」を内容更新の上増刷した。

- ・岩手教育旅行ガイドブック「体感！感動！ワクワクいわて」（作成部数 3 千部）



表紙



いわてで探究！SDGs 教育旅行のページ

(5) 観光キャラクター活用事業

本県のPRキャラクター「わんこきょうだい」のグッズをイベントなどで配布・販売し、本県の認知度向上と誘客拡大に取り組んだ。

- ・販売個数

わんこきょうだい缶バッジ	176 個
わんこきょうだいラバーストラップ	38 個
そばっちぬいぐるみ	96 個
そばっちぬいぐるみストラップ	477 個
そばっち着ぐるみ帽子	15 個



協会内の販売コーナー

Ⅱ 国内観光客の誘致促進

1 国内観光客の誘致促進

(1) 観光客誘致説明会

大都市圏から本県への観光客の誘客拡大を図るため、いわて観光キャンペーン推進協議会との共催で、例年、東京都、名古屋市及び大阪市において、旅行商品造成・仕入担当者等を対象とした観光客誘致説明会を開催しているところであるが、新型コロナウイルス感染症の影響により、名古屋・大阪会場は中止とした。東京会場は9月開催を1月に延期したが、最終的にオンラインで開催し、本県の魅力ある観光資源の紹介・宣伝を行ったほか、県内の観光・宿泊施設、行政及び観光関係団体等との商談を通じて旅行商品の造成を促し、本県観光地等の知名度向上を図った。

会 場	実 施 日	参加状況
東京オンライン商談会（Web 会議システム「Zoom」利用）	R3. 1. 26	旅行会社（7社11名）、岩手県側（31名） 専務理事参加



東京オンライン商談会

(2) エージェント招待事業

沿岸地域の旅行商品の造成及び販売促進、観光客の誘客拡大を図るため、県外旅行エージェントを招待し、沿岸地域の景勝地や観光・宿泊施設、東日本大震災津波からの復興状況等の視察のほか、観光事業者等との商談会・意見交換会を行った。

実施日	招 待 者	主な視察先等
R2. 8. 19 ～ 8. 21	7名 クラブツーリズム(株)	久慈市（やませ土風館）、三陸鉄道乗車体験（久慈駅～堀内駅）、 普代村（黒崎展望台）、田野畑村（北山崎、島越駅モニュメント、 ホテル羅賀荘）、岩泉町（龍泉洞、ホテル龍泉洞愛山）、 宮古市（グリーンピア三陸みやこ、学ぶ防災ガイド、浄土ヶ 浜パークホテル、みやこ浄土ヶ浜遊覧船、浄土ヶ浜、浄土ヶ 浜レストハウス）、山田町（復興まち歩きつまみ食いツアー体 験）、大槌町（三陸花ホテルはまぎく）、釜石市（釜石鶴住居 復興スタジアム）、大船渡市（キャッセン大船渡、海の幸ふる まいセンター、穴通磯）、陸前高田市（東日本大震災津波伝承 館、キャピタルホテル 1000）



ホタテ剥き体験（山田町）



東日本大震災津波伝承館（陸前高田市）

2 教育旅行の誘致促進

(1) 教育旅行誘致促進事業

コロナ禍による教育旅行の延期や方面変更等に関する学校や旅行会社からの問い合わせの急増に対応するため、「いわて教育旅行相談窓口」を設置し、本県への教育旅行に関するワンストップサービスを提供するとともに、旅行会社等への訪問活動を実施し、教育旅行の動向等に関する情報収集を行った。

なお、本県への教育旅行の誘致拡大を図るため、主要なターゲットである函館市、札幌市、東京都及び大阪市において教育旅行誘致説明会の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、全会場で中止した。

ア いわて教育旅行相談窓口の設置

- ① 相談受付件数：213 件
- ② 相談者内訳：学校 22 件、旅行会社 177 件、その他 14 件
- ③ 相談内容：資料請求 93 件、体験メニュー 53 件、震災学習 32 件、その他 99 件

イ 訪問活動

① 北海道

実施日	訪 問 先	訪 問 者
R2.7.29 ～ 7.30	札幌市内の旅行会社（6 社）	2 名（教育旅行誘致宣伝部会 幹事長、同事務局）
R2.7.31	函館市内の旅行会社（5 社）	2 名（教育旅行誘致宣伝部会 幹事長、同事務局）

② 青森県

実施日	訪 問 先	訪 問 者
R3.3.2	八戸市内の旅行会社（4 社）	1 名（教育旅行誘致宣伝部会 事務局）
R3.3.4	青森市市内の旅行会社（5 社）	1 名（教育旅行誘致宣伝部会 事務局）

③ 宮城県

実施日	訪 問 先	訪 問 者
R 2 . 7 . 2	仙台市内の旅行会社（５社）	１名（教育旅行誘致宣伝部会事務局）
R 2 . 12 . 22	気仙沼市内の旅行会社（２社）	１名（教育旅行誘致宣伝部会事務局）

④ 埼玉県

実施日	訪 問 先	訪 問 者
R 2 . 10 . 28	さいたま市内の旅行会社（２社）	１名（教育旅行誘致宣伝部会事務局）

⑤ 大阪府

実施日	訪 問 先	訪 問 者
R 2 . 10 . 5 ～ 10 . 6	（公財）全国修学旅行研究協会大阪事務局、 大阪市内の旅行会社（６社）	３名（県大阪事務所、教育旅行誘致宣伝部会幹事長、同事務局）

ウ 現地視察の支援

① 学校

実施日	来 訪 者	主 な 視 察 先
R 2 . 7 . 25 ～ 7 . 26	栃木県那珂川町立 馬頭中学校（１名）	平泉町（中尊寺、平泉レストハウス）、花巻市（宮沢賢治記念館、宮沢賢治童話村、花巻温泉）、盛岡市（盛岡手づくり村、東家）、雫石町（小岩井農場）
R 3 . 3 . 26 ～ 3 . 27	東京都東久留米市立 下里中学校（３名）	平泉町（中尊寺、平泉レストハウス）、奥州市（えさし藤原の郷）、花巻市（渡り温泉）、遠野市（遠野ふるさと村）、陸前高田市（東日本大震災津波伝承館）
R 3 . 3 . 29 ～ 3 . 30	東京都江東区立 第三亀戸中学校 （２名）	平泉町（中尊寺、毛越寺、平泉レストハウス）、陸前高田市（東日本大震災津波伝承館、夢アリーナたかた）

② 旅行会社

実施日	来 訪 者	主 な 視 察 先
R 3 . 3 . 8 ～ 3 . 10	東武トップツアーズ （株）（６名）	雫石町（小岩井農場）、盛岡市（プラザおでって）、宮古市（学ぶ防災、浄土ヶ浜レストハウス）、田野畑村（ホテル羅賀荘、北山崎）、岩泉町（龍泉洞）、三陸鉄道震災学習列車、釜石市（うのすまいトモス）、遠野市（遠野ふるさと村）、花巻市（花巻温泉）、奥州市（えさし藤原の郷）、平泉町（中尊寺、平泉レストハウス）、一関市（猊鼻溪舟下り）



毛越寺（平泉町）



サッパ船アドベンチャーズ（田野畑村）

Ⅲ 国際観光の推進

1 外国人観光客への対応

(1) 外国人観光客誘致宣伝事業

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、実施しなかった。

2 外国人観光客受入態勢整備事業

(1) 国際航空便歓迎行事等

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、いわて花巻空港の国際航空便が運休となったため実施しなかった。

なお、花巻空港国際航空便歓迎実行委員会ではいわて花巻空港出入口に掲出している各観光地の巻広告修繕を行った。

(2) 外国人観光案内所運営（いわて・盛岡広域観光センター）

盛岡駅2階南口の観光案内所「いわて・盛岡広域観光センター」内に設置されている「V案内所」の運営に対し経費の一部を負担した。

(3) 外国人観光客受入態勢整備事業

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、実施しなかった。

3 北東北三県・北海道ソウル事務所管理運営（県受託事業）

北東北三県及び北海道が共同で設置している「北東北三県・北海道ソウル事務所」の管理運営を行った。また、韓国旅行会社等と観光事業者等とのオンライン観光商談会を開催し、観光資源の紹介宣伝を行った。更に、韓国スタッフによるSNS等での発信に協力し、韓国での本県観光地等の情報発信に取り組んだ。

ア オンライン観光商談会

実施日	参加者
R3. 1. 28、1. 29、2. 2～3、 2. 5、2. 10、2. 15	韓国旅行会社8団体8名、岩手県観光事業者6団体7名（4道県全体 韓国側15団体、日本側29団体）



オンライン観光商談会

IV 受入態勢の整備

1 来県する観光客への対応

(1) 「いわて観光おもてなしセンター」管理運営

本県の観光情報を総合的に提供するため、協会内に「いわて観光おもてなしセンター」を設置し、来訪、電話、手紙及びメール等での本県観光に係る意見、要望、相談及び資料請求等に対応した。

ア 苦情等への対応状況

区分	件数	主 な 内 容
意 見	11 件	① コロナ禍におけるイベントの開催自粛について（2件） ② 泊まるなら岩手の宿運動の中止について（4件） ③ 台湾版 Facebook での新型コロナウイルス感染症の表記について ④ Go To キャンペーン実施中の各県での抗原検査の実施について ⑤ コロナ禍での学校の国内長期地方研修の実施について ⑥ 周遊バス乗車券購入時の施設の休業案内の徹底について ⑦ ウェブサイトやパンフレットに掲載される地名の振り仮名について
要 望	4 件	① 水上観光でのライフジャケットの着用、日帰り入浴施設利用者の飲酒 運転の調査、観光地のバス停ベンチの補修について ② 市町村の宿泊助成キャンペーンでの予約キャンセル時対応について ③ ペットと一緒に宿泊できる旅館ホテルについて ④ いわて旅マップのいわて花巻空港への配架について
苦 情	3 件	① 市町村の宿泊助成キャンペーンでの予約キャンセルについて ② 観光施設での事故防止のインターホンについて ③ 岩手に泊まるなら地元割クーポンの募集方法について
計	18 件	

イ 観光情報等の問合せへの対応

区 分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
観光相談	1,549 件	1,859 件	1,776 件
資料送付	1,050 件	1,251 件	890 件
合 計	2,599 件	3,110 件	2,666 件

(2) 観光情報提供事業（協会「V」案内所運営等）

外国人観光客に対して情報を提供する「V」案内所を協会内に設置し相談等に応じたほか、国内外からの観光客に対し各種情報を提供した。

ア 観光情報等の問合せへの対応状況（再掲）

区 分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
観光相談	1,549 件	1,859 件	1,776 件
資料送付	1,050 件	1,251 件	890 件
合 計	2,599 件	3,110 件	2,666 件

イ うち、外国人観光客からの問合せへの対応状況

区 分	令和 2 年度
問合せ別件数	窓口：0 件 電話：0 件 FAX：0 件 電子メール：8 件
内容別件数 （重複あり）	イベント・個人旅行・観光一般：1 件 印刷物：0 件 交通：2 件 宿泊：1 件 食事：1 件 娯楽：0 件 生活、その他一般：6 件

* V案内所：日本政府観光局が認定した外国人観光客案内所（ビジットジャパン案内所）。

(3) いわて・盛岡広域観光センター運営

本県を訪れる観光客の利便性の向上を図るため、本県の観光情報の提供や相談対応等を行う盛岡駅 2 階南口の観光案内所「いわて・盛岡広域観光センター」での運営経費の一部を負担した。

区 分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
来 訪 件 数	27,035 件	25,964 件	8,902 件
電 話 ・ 書 面	708 件	880 件	717 件
宿 泊 案 内	1,421 件	1,183 件	542 件

2 観光人材の育成

(1) ボランティアガイド育成事業

県内各地で活動する観光ボランティアガイドのガイド技術の向上とガイド団体相互のネットワーク化を目的に設立した「岩手県観光ボランティアガイド連絡協議会」（事務局：（公財）盛岡観光コンベンション協会、加入団体 35（ガイド団体 23、支援団体 12））の活動を支援した。

ア 視察研修会

・実施日 令和 2 年 11 月 16 日（月）

- ・場 所 盛岡市内（盛岡城跡公園、公園周辺）、小岩井農場
- ・参加者 ガイド等 41 名

(2) 観光業務優良従事者表彰

観光業務に従事する職員の意欲の高揚と資質の向上を図るため、各団体から他の模範とするに足りると認められ推薦された者を優良従事者として表彰した。

※岩手県主催の「令和2年度岩手県商工観光業表彰（知事表彰）」と合同で実施。知事、理事長及び専務理事出席。

- ・期日 令和2年6月19日（金）
- ・会場 ホテルメトロポリタン盛岡本館
- ・被表彰者 13 名（下記のとおり）

《宿泊・観光施設関係》5 名

推薦団体名	所属団体名	氏 名
(一社) 花巻観光協会	花巻温泉株式会社	菊 池 由 夫
	志戸平温泉株式会社	佐々木 昌 宏
(一社) 一関市観光協会	かぢや別館 らまっころ山猫宿	白 澤 さゆり
	有限会社げいび観光センター	佐 藤 和 朗
	有限会社げいびレストハウス	吉 田 久 恵

《交通機関関係》7 名

推薦団体名	所属団体名	氏 名
(公財) 盛岡観光コンベンション協会	岩手中央タクシー株式会社	下 村 藤 雄
		藤 岡 栄
		梶 目 利 春
		昆 野 裕 司
(一社) 一関市観光協会	東磐交通株式会社	亀卦川 正 良
		菅 原 正 志
(公社) 岩手県バス協会	株式会社富士モーターサービス	橋 本 正 二

《その他（観光協会、観光関連施設関係）》1 名

推薦団体名	所属団体名	氏 名
(一社) 花巻観光協会	株式会社宮澤商店	阿 部 憲 雄



(1)「おもてなしの心」向上研修事業

ア 「おもてなしの心」 向上研修会

- ・実施日 令和2年9月8日（火）午前、午後計2回
- ・会 場 盛岡地域交流センター（マリオス）
- ・参加者 賛助会員、いわて観光おもてなしマイスター 51名（午前26名、午後25名）、専務理事参加
- ・内 容 with コロナ時代のおもてなし
講師 一般社団法人日本おもてなし推進協議会 理事長 古川 智子 氏
〃 副理事長 上田 弥生 氏

実施日	実施団体	会 場	参加者
R 2. 12. 1	(一社) 宮古観光文化交流協会	イーストピアみやこ	観光関係者 26 人
R 3. 1. 25	(一社) 岩泉町観光協会	岩泉町民会館	観光関係者 14 人
R 3. 1. 28	軽米町観光協会	軽米町晴山公民館	観光関係者 11 人
R 3. 2. 17	(株)平泉観光レストセンター	平泉レストハウス	平泉観光レストセンター職員、ガイド 47 人



おもてなしの心向上研修会



接遇研修会講師派遣事業

(1)「いわてバリアフリー観光情報案内所」管理運営

・相談件数 5 件

ア 心のバリアフリーでおもてなし研修会

- ・実施日 令和2年11月20日（金）午前、午後計2回
- ・会場 盛岡地域交流センター（マリオス）
- ・参加者 賛助会員、いわて観光おもてなしマイスター、観光案内所職員 22名（午前11名、午後11名）、専務理事参加
- ・内容 心のバリアフリーでおもてなし
講師 公益財団法人日本ケアフィット共育機構 齋藤 幸恵 氏



心のバリアフリーでおもてなし研修

(2)「観光の日」事業

例年、5月16日の「いわて観光の日」に講演会を開催しているところであるが、本年は新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止とした。

なお、令和2年6月19日（金）、いわて観光キャンペーン推進協議会主催の「いわての観光リスタートセレモニー」の開催に協力した。

V 関係団体等への支援と連携

1 関係団体への支援

(1) いわて観光キャンペーン推進費

いわて観光キャンペーン推進協議会の活動を推進するため、同協議会に対し負担金を拠出した。

(2) いわてウインターリゾート協議会事業

いわてウインターリゾート協議会が行うスキー客等の冬季観光客の誘客活動を推進するため、同協議会に対し負担金を拠出した。

(3) 各種キャンペーン支援事業

ア 観光関係催事への参加、出展

県や関係機関等が実施する観光イベント等に参加・出展し、観光PRを行った。

実施日	開催地	イベント名称等
R2.10.3～10.4	滝沢市	ゆるキャラグランプリ2020 THE FINAL
R3.3.25～3.27	埼玉県	春の旅観光展 I N大宮駅2021

イ 後援、共催

洋野町観光協会が主催する「洋野の四季フォトコンテスト」など、21 のイベント等に対して後援・共催を行った。

2 関係団体等との連携

(1) (公社) 日本観光振興協会への拠出金

(公社) 日本観光振興協会の全国広域観光振興事業に対し拠出金を拠出した。

(2) (一社) 東北観光推進機構事業

東北七県・民間団体等で構成する(一社)東北観光推進機構のオール東北による海外プロモーションや教育旅行の誘致活動などを通じて本県への観光客の誘客拡大を図るため、同機構に対し負担金を拠出した。

(3) 北東北三県観光立県推進協議会事業

北東北三県観光立県推進協議会が行う北東北広域観光マップの作成や合同での香港メディア招請事業などを通じて本県への観光客の誘客拡大を図るため、同協議会に対し負担金を拠出した。

(4) 観光宣伝事業等負担

いわての物産展等実行委員会等の観光関係団体等に対し負担金を拠出した。

事業報告の附属明細書

公益財団法人岩手県観光協会の令和2年度事業報告において、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第34条第3項に規定する「事業報告の内容を補足する重要な事項」はない。