

平成27年度 行政評価 施策カルテ

施策名	1 おもてなしある受入体制の充実
-----	------------------

施策主管課	観光交流課	総合計画記載頁	145ページ
-------	-------	---------	--------

1 施策の位置付け

政策の柱	IV 市民の豊かな暮らしを支える活気と活力のある社会を築くために	政策名 (基本施策名)	20 魅力ある観光と交流を創出する	政策の達成目標 (基本施策目標)	新たな資源が発掘、活用され本市の観光資源の価値がさらに高まり、市民も自らの地域に誇りを持つことで、多くの人に宇都宮を訪れ楽しんでもらえるような、魅力ある観光と交流が創出されています。
------	----------------------------------	----------------	-------------------	---------------------	---

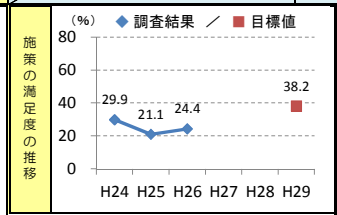
2 施策の取組状況

施策目標	本市への来訪者がさまざまなおもてなしに接し、「来てよかった」、「また訪れたい」と感じています。
------	---

① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価	② 市民意識調査結果 指標2	指標名(単位)		H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価
	指標1	「来てよかった」、「また訪れたい」と感じている来訪者の割合	単年度目標値	45%	46%	47%	48%	49%			50%	A	調査結果	施策の満足度(%)	29.9%	21.1%	24.4%		
現状値		実績値	45.5%	41.5%	74.7%														
目標値(H29)		単年度の達成度	101.1%	90.2%	158.9%														
指標2	現状値	実績値							B	③ 主要な構成事業の進捗状況 (主要な構成事業の個別の進捗状況は、「3 施策を構成する事業の状況」を参照)									
	目標値(H29)	単年度の達成度																	
	単年度目標値																		
指標3	現状値	実績値							【参考】中核市等との水準比較	観光客入込客数/市民1人	中核市平均	16.3	15.4	15.9					
	目標値(H29)	単年度の達成度									実績値	26.34	24.73	25.45					
	単年度目標値										中核市での本市の順位	4位/41市中	6位/41市中	4位/41市中					
指標4	現状値	実績値							中核市平均	実績値									
	目標値(H29)	単年度の達成度									中核市での本市の順位								
	単年度目標値																		

※本市観光動態調査における設問項目見直しにより、平成26年度は本市来訪者からの回答による実数値とする。

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について	
★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減進型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



① 施策指標	A: 達成度90%超 [33点]	B: 達成度70%~90% [25点]	C: 達成度70%未満 [15点]
② 市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上 (+5pt超) [33点]	B: 前年度同水準 (±5pt以内) [25点]	C: 前年度より低下 (-5pt超) [15点]
③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上 (主要な構成事業の2割超が計画以上) [33点]	B: 計画どおり (主要な構成事業の8割以上が計画どおり) [25点]	C: 計画より遅れ (主要な構成事業の2割超が計画より遅れ) [15点]
総合評価	順調: (A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く。)) [90点以上]	概ね順調: (主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満]	やや遅れている: (C評価が2つ以上) [65点未満]

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成24年に策定された観光立国推進基本計画においては、国内外の多様なニーズに応えるため地域の特性や資源を活用したニューツーリズムの推進、受入体制の強化が必要とされており、国内外からの観光旅行者を「おもてなしの心」をもって迎えるよう努めることが推進されている。</li> <li>栃木県観光客入込数・宿泊数推定調査によると、県への観光客入込数は平成23年に震災の影響で大きく減少したが回復傾向にあり、平成26年は約8711万人と過去最多を更新した。</li> </ul>	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>施策の満足度調査においては、対前年度3.3ポイント増加しているものの、目標値には達していないため、今後おもてなしのある受入体制の充実にかかる各種取組と、その効果を市民に向けて積極的にアピールすることにより、施策に対する市民の満足度の向上を図っていく。</li> </ul>
------------	---	-------	---

総合評価	83点
概ね順調	

3 施策を構成する事業の状況

※凡例 ○:「総合計画の戦略プロジェクト・主要事業」対象、★:「③ 主要な構成事業の進捗状況」対象(最大5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業が属する総合計画の構成事業名	事業内容		事業の進捗状況	H26事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	施策目標を達成するための取組方針
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	くちコミ特派員事業	★	・観光ガイドの育成・確保	首都圏在住で本市出身又はゆかりのある人や本市在住で首都圏に通勤又は通学している人 ほか	宇都宮市のPRと情報提供、懇談会や研修会の開催	計画どおり	481	H13		くちコミ特派員への情報発信の充実や中間報告会の実施などを図りながら、本市の観光情報を首都圏において「くちコミ」により効果的に発信する。
2	おもてなし推進委員会運営事業	○★	・観光ガイドの育成・確保	おもてなし推進委員会	①観光ボランティアの育成 ②宮のもの知り達人検定の普及啓発 ③おもてなしの向上 ほか	計画どおり	450	H20	独自性	宇都宮観光コンベンション協会等関係団体で構成するおもてなし推進委員会に負担金を交付することにより、市民や事業者の「おもてなし力」の向上と充実を図る。
3	外国人へのおもてなし事業	★	・外国人に対する受入体制の強化	外国人観光客	①観光案内所におけるボランティアと連携した外国人旅行者への対応 ②外国語版パンフレットの製作・配布・PR ③外国人向けスマートフォン用観光アプリの作成	計画どおり	5,878	H23		外国人観光客の本市への誘客促進と「おもてなし」を向上するため、観光コンベンション協会、ボランティア団体等と連携し、効果的にPR活動を展開するとともに、外国人対応の充実を図る。また、急増する外国人対応のため、スマートフォン用外国語版観光アプリを作成(平成26年度は日本語版のみ先行配信)
4	観光セールス強化事業	○★	・観光セールスの強化	・首都圏等在住者(函館市民含む) ・外国人	・本市来訪の契機とするため、トップセールス、メディアの活用、キャンペーンキャラバンを実施	計画どおり	5,878	H23		本市へのさらなる誘客促進を図るため、函館市をはじめとするPR活動箇所の拡大や、メディアを活用した戦略的な情報発信を行うとともに、効果的なキャンペーン・キャラバンを実施するなど、観光セールス事業を積極的に展開する。また、インバウンド事業拡充のため、台湾へのセールスプロモーションを図る。
5	観光コンベンション協会事業負担金		・観光・コンベンション機能の充実	宇都宮観光コンベンション協会	・観光案内所の運営費	計画どおり	8,154	H12		JR宇都宮駅内の観光案内所を運営する宇都宮観光コンベンション協会へ負担金を交付することにより、観光客に対するおもてなしの向上を図る。
6	観光コンベンション協会事業補助金		・観光・コンベンション機能の充実	宇都宮観光コンベンション協会	①観光推進事業 ②コンベンションの誘致 ③フィルムコミッション ほか	計画どおり	39,204	H12		本市観光コンベンション事業の中核団体として民間と一体となった観光宣伝活動、コンベンション推進事業受入体制の整備等を行う宇都宮観光コンベンション協会に補助金を交付することにより、本市のさらなる観光振興を図る。
7	観光振興促進事業費補助金	★	・着地型観光の促進	①まちかど観光体験館を設置しようとする事業者 ②観光施設整備事業	①本市に体験型観光施設を設置しようとする事業所、工場、伝統工芸品店その他商店等 ②大谷エリアに新たに飲食店を出店しようとするもの	計画どおり	2,000	H18		本市への誘客促進のため、伝統工芸、ものづくり等の体験施設や飲食・土産品販売の施設を整備する事業者を支援し、魅力ある体験型観光拠点の充実を図り、着地型観光を推進する。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	<p>◆官民一体となったおもてなしある受入体制の充実や観光のさらなる振興を図るため、おもてなし推進委員会と連携し、観光ボランティアガイド養成講座などの各種事業を実施していく必要がある。</p> <p>◆本市のさらなる観光の振興を図るため、おもてなしの充実や着地型観光など様々な事業の推進にあたり、観光振興推進の核となる観光コンベンション協会や民間事業者と連携しながら推進していく必要がある。</p>
方向性	<p>〈施策全般〉</p> <p>◆おもてなしのある受入体制の充実、観光セールスの強化を図るために、市民やボランティア、民間団体によるおもてなし推進委員会の効果的な事業の実施に向け積極的に支援するとともに、観光コンベンション協会や民間事業者と連携し、積極的なPRを行うなど官民一体となって取り組む。</p> <p>〈主要事業〉</p> <p>◆おもてなし推進委員会運営事業については、市民や事業者の「おもてなし力」を向上し、本市への訪問者に満足し、また来ていただくため、おもてなし推進委員会による普及啓発活動など効果的な事業推進に向け支援し、官民協同で積極的に実施することで、おもてなしある受入体制を充実する。</p> <p>◆観光セールス強化事業については、海外からの誘客に向け台湾において本市観光プロモーションを実施するほか、市外での観光キャンペーン、主要都市へのキャラバン等を推進するとともに、マスメディアやくちコミ特派員の活用による戦略的な情報露出を図ることで観光セールスを積極的に引き、本市への誘客促進を図る。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>