

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)	4 魅力ある観光と交流を創出する	施策名	① おもてなしの向上
------	----------------------------------	----------------	------------------	-----	------------

1 施策の取組状況

主要な取組内容	施策指標の実績とH24末の見通し	指標の達成率	施策指標等 (最上段が、総合計画に基づく指標)	単位	指標の数値(上段:目標値,下段:実績値)						達成率
					H19	H20	H21	H22	H23	H24	H23
					基準年	実績	実績	実績	実績	見込み	H24見通し
◆市民の郷土愛や観光おもてなし意識の向上を図るため、市民を中心に「宮のもの知り達人検定」などを実施し意識の啓発に努めている。 ◆市民や事業所のおもてなし向上を推進するため、官民協同でおもてなし推進委員会を設立し、市民を観光ボランティアに養成する講座の実施や、事業所においては、おもてなしモニター制度の活用を努めている。 ◆首都圏在住者の本市への来訪の契機とするため、これまで以上に活動エリアを拡大し、旅行雑誌やフリーペーパー新聞等のメディアを積極的に活用するなど情報発信に努めている。 ◆観光キャンペーンや観光キャラバンを実施し、おもてなしを推進する。	◆活動指標について、目標は概ね達成しているが、「来てよかった」、「また訪れたい」と感じる割合は、減少傾向となっている。 ⇒ H24の見通しとしては、市民や事業所の来訪者に対するおもてなし意識啓発や観光案内所などの案内機能や情報発信を強化していく。 ◆市内宿泊者数は、増加傾向にある。 ⇒ H24の見通しとしては、東日本大震災や原発事故等の影響もあるが、でかけてみよう宇都宮などのキャンペーンの展開により、目標達成は可能と考えている。	89.2%	「来てよかった」、「また訪れたい」と感じている来訪者の割合	%	/	46.0	47.0	48.0	49.0	50.0	89.2%
					47.6	47.9	51.1	46.2	44.6	50.0	100.0%
			宿泊者数	人	/	1,010,000	1,015,000	1,020,000	1,025,000	1,030,000	116.9%
					1,011,698	1,073,194	1,017,860	1,077,209	1,204,264	1,010,000	98.1%
課題	◆来訪者から事業者の接遇に関する意見も見受けられることから、来訪者に対するおもてなし向上が課題となっている。										
					H20	H21	H22	H23			
		重要度		54.4	53.8	63.3	60.1		%		
		満足度		25.2	23.1	27.7	33.7		%		

2 重点事業の進捗状況

事業名	スケジュール		事業の進捗状況とH24末の見通し	課題
	前期	後期		
おもてなし推進事業			◆おもてなしの推進については、平成20年に官民協同で「おもてなし推進委員会」を設立し、組織の一本化により推進体制の充実を図り、「宮のもの知り達人検定」や「ボランティア養成講座」、「つつのみやおもてなしBOOK」の配布などを通して市民のおもてなし意識の啓発・向上を図っている。 ⇒ H24に向け、おもてなし推進委員会の構成団体や構成員の増加など、さらに推進体制の強化を図り、委員会の実施事業の見直しや、市内で開催されるイベントにおけるPR活動等により、おもてなしの普及啓発が進み、市民のおもてなし意識が向上する見通し。 ◆おもてなしモニター・顕彰制度については、事業所のモニター実施をしているものの、事業所からのモニター要望数が伸び悩んでいる。また、顕彰制度については、検討中である。 ⇒ H24に向け、様々な機会を捉えた啓発活動や、顕彰制度の実施等により、参加事業所の増加を図り、制度の普及が進む見通し。	◆おもてなし推進事業については、推進体制の強化、実施事業の充実、また、おもてなしに関心の薄い方々に対していかにして普及啓発するのが課題である。
観光・コンベンション機能の充実			◆観光案内施設の充実については、宇都宮観光コンベンション協会において、中心市街地の飲食店やホテルなど協力店舗に「まちかど案内所」としてパンフレットスタンドを設置している。 ⇒ H24に向け、「まちかど案内所」の増設などにより、本市の情報発信機能が強化される見通し。 ◆観光ボランティア団体の運営支援については、観光ボランティア養成講座実施の支援や宇都宮観光コンベンション協会において「つつのみやシティガイド協会」会員の接遇や知識面のレベルアップのための研修会を実施している。 ⇒ H24に向け、つつのみやシティガイド協会の組織強化や、活動場所の提供などの支援充実が図られる見通し。 ◆宇都宮観光コンベンション協会が中心となり、コンベンション情報の収集や提供、コンベンション関連の各種業界や団体等との協力体制構築や活動強化に努めている。 ⇒ H24に向け、宇都宮観光コンベンション協会における情報収集の強化や分かりやすい情報提供、各種業界や団体等が一体となったより効果的なコンベンション誘致活動が可能になる見通し。	◆コンベンション開催数を増加させるため、誘致活動の強化が課題である。 ◆宇都宮観光コンベンション協会の組織のあり方や機能強化が課題である。

3 施策を構成する事務事業の活動指標

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	単位	指標の数値（上段：目標値，下段：実績値）					重点度 (A~C) ※施策目標に対する寄与度	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
						H20	H21	H22	H23	H24			
						実績	実績	実績	実績	実績			
1	おもてなし推進委員会負担金 ※H21年度より「観光ボランティア育成事業」，「宮のものの知り達人検定委員会負担金」を集約	おもてなし推進委員会	H20	おもてなし事業参加者数（人・団体）	件	19	19	19	19	19	A	継続	より多くの方におもてなし事業や観光ボランティア等に参加していただけるよう，積極的な事業の提案を行うなど委員会を支援し，関係団体と連携しながらおもてなし運動が浸透するよう努めていく。また，ボランティアの活動機会の創出を検討していく。
				観光ボランティア講座受講者数	人	15	15	5	6	20			
					人	20	20	20	20	20			
				宮のものの知り達人検定受験者数	人	10	20	17	22				
					人	150	150	150	150	150			
		110	67	47	97								
2	観光コンベンション協会事業補助金	宇都宮観光コンベンション協会	H12	コンベンション開催数	回	160	160	160	160	A	継続	観光コンベンション協会は，本市への誘客業務を担う重要な組織であるため，補助金等の支援体制は継続し，官民共同で積極的な誘客活動（イベントの開催や観光宣伝活動）を行い，本市観光の振興を図る。	
					回	133	146	142	122				
3	観光セールス強化事業 ※H23年度より，「首都圏マスメディア活用事業」，「首都圏キャンペーン参画事業」を集約	主に首都圏在住者	H23	旅行雑誌掲載	回	—	—	—	6	A	拡大	市外のキャンペーンやイベントに参画するとともに，キャラバンなどによるマスメディアの効果的な活用を図り，「でかけてみよう宇都宮」キャンペーンを展開していく。	
				参画イベント・キャンペーン数	回	—	—	—	8				8
					回	—	—	—	19				
4	くちコミ特派員事業	首都圏在住者又は通勤・通学者等	H13	くちコミ特派員人数	人	20	20	20	20	B	継続	くちコミ特派員による宣伝活動は，来訪の動機付けで非常に有効な取組みであることから，特派員数の増加とあわせ，効果的な活用方法を検討していく。	
					人	17	17	18	17				
				くちコミ特派員による情報提供回数	回	200	200	200	200				200
		回	198	204	216	204							
5	外国人へのおもてなし事業	外国人	H23	外国語版観光パンフレット配布部数	回	—	—	—	5,000	B	継続	関係団体と連携しながら，外国人観光客のより一層の誘客に向けた，情報の提供方法を検討していく。	
					回	—	—	—	5,000				