

平成28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

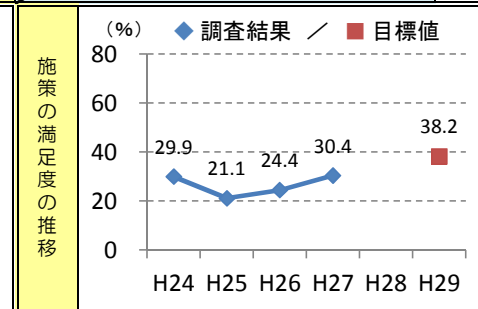
施策目標	本市への来訪者がさまざまなおもてなしに接し、「来てよかった」、「また訪れたい」と感じています。
------	---

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3	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%	30.4%		
	現状値	44.6%	実績値	45.5%	41.5%	74.7%	75.0%													
	目標値(H29)	50.0%	単年度の達成度	101.1%	90.2%	158.9%	156.3%				目標値(H29)			38.2%	前年度からの増減		-8.8%	3.3%	6.0%	
指標2		単年度目標値							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)									B	
	現状値	実績値																		
	目標値(H29)	単年度の達成度																		
		単年度目標値							【参考】中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29			
	現状値	実績値									観光客入込客数/市民1人	中核市平均	16.3	15.4	15.9	16.0				
	目標値(H29)	単年度の達成度										実績値	26.34	24.73	25.45	26.53				
		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/42市中	4位/43市中					
	現状値	実績値									中核市平均									
	目標値(H29)	単年度の達成度									実績値									
		単年度目標値									中核市での本市の順位									

※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年度から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)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 逓減型の指標(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	・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。 ・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27年は約9053万人と過去最多を更新した。	市民満足度	・積極的な観光セールス・マスメディアの活用等によって本市観光の露出が増えたこともあり、施策の満足度が向上したと考えられる。	総合評価	91点
施策指標	・官民一体となっておもてなし推進委員会を設立し、来訪者に対し、来てよかった、また訪れてみたいと思っただけのための取組を積極的に図ったことや、観光アプリの配信・多言語化、公衆無線LANの設置等の受入体制の充実により、「再度行ってみたい」と回答した割合の増加につながった。				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(5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業の目的	事業内容		事業の進捗状況	H27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	★	・観光情報の発信	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	①観光情報を発信する「くちコミ特派員」として任命し、懇談会や研修会を開催 ②宇都宮市のPRと情報提供の依頼	計画どおり	374	H13		「くちコミ特派員」への情報発信の充実や研修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(負担金)	○★	・観光ガイドの育成・確保及びおもてなしの向上	おもてなし推進委員会	観光ボランティアの育成やおもてなしの向上に要する経費の一部を負担	計画どおり	400	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を活用することにより、市民や事業者の「おもてなし力」の向上と充実を図る。
3	栃木県アンテナショップ運営事業(負担金)		・首都圏における本市観光情報発信の強化	栃木県アンテナショップ「とちまるショップ」	本市加工品の販売や観光情報の発信など運営経費の一部を負担	計画どおり	1,320	H24		本市の観光情報発信強化を図るため、首都圏における本市情報発信基地としてアンテナショップを活用し、イベントスペースにおける時期に応じた本市観光情報・イベントの発信等を行う。
4	観光セールス強化事業	○★	・誘客の促進	首都圏・近県・函館等在住者	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	14,552	H23		本市への更なる誘客促進を図るため、H28年3月に開通した北海道新幹線沿線や、市外で開催される宇都宮餃子祭り等PR活動箇所の拡大、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。
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	観光案内所などの維持管理及び運営	計画どおり	8,336	H12		観光コンベンション機能を充実させることで、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	観光推進事業やコンベンションの誘致、フィルムコミッションなどの事業運営に要する経費の一部を補助	計画どおり	39,261	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を支援し、本市の更なる観光振興を図る。
7	観光振興促進事業費補助金	★	・体験施設等の整備・促進	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大谷エリアでの新たな飲食店出店希望者	整備に要する経費の一部を補助	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。
8	おもてなしカード配布事業		・おもてなし事業の推進	市外からのスポーツ観戦・体験を目的とする来訪者	市内観光施設で特典が受けられる「おもてなしカード」を配布	計画どおり	281	H26		スポーツ観戦・体験を目的とした市外からの来訪者の周遊促進は、一定の効果が見られたことから、今後は更に充実した施策を検討する。
9	観光モニターツアー事業		・着地型観光の促進	市外からの観光客、本市への宿泊客	様々な観光資源を組み合わせた魅力ある着地型旅行商品を作成し、誘客並びに市内周遊促進を図る	計画どおり	2,663	H27		市内観光事業者・交通事業者・業界団体等で構成される「着地型観光推進委員会」において、更なる官民連携による着地型観光の商品化・各団体開催イベントにおける連携等を図る。
10	外国人の誘客促進事業	★	・台湾等からの外国人観光客の誘客促進	外国人観光客	①現地での本市プロモーション ②コンベンションガイドの作成 ③公衆無線LANの設置 ④外国語版パンフレットの製作・配布・PR	計画どおり	26,076	H27		台湾における通年での観光情報発信と、現地旅行会社によるツアー造成依頼を行うと共に、本市の観光素材を活かしたプロモーションを実施する。また、Wi-Fi利用促進と利用者データの分析による本市来訪外国人観光客の動態を把握し事業に活用する。
11	観光情報発信強化事業		・観光情報の発信強化	国内外からの本市来訪者	①アプリの多言語化 ②多言語対応観光プロモーション映像の作成	計画どおり	14,936	H27		アプリの周知及びコンテンツの充実や、観光プロモーション映像の積極的な発信を行うことで、国内外から本市への誘客促進及び市内観光案内の充実を図る。

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を図るため、おもてなし推進委員会等と連携し、観光ボランティアガイド養成講座などの各種事業を充実していく必要がある。</p> <p>◆本市の更なる観光の振興を図るため、観光セールス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〉 ◆観光コンベンション協会・ボランティア団体・商工団体・観光事業者・交通事業者等の関係団体と連携し、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。</p> <p>〈主要事業〉 ◆おもてなし推進委員会運営事業 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て支援し、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。 ◆観光セールス強化事業 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を行い、本市への誘客促進を図る。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>