

平成26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	144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。
------	---

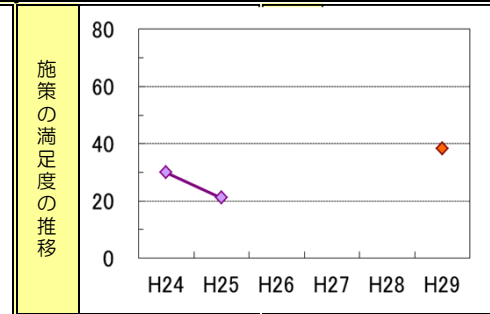
① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価
	指標1	「来てよかった」、「また訪れたい」と感じている来訪者の割合(%)	単年度目標値	45.0%	46.0%	47.0%	48.0%	49.0%	
	現状値	44.6%	実績値	45.5%	41.5%				
	目標値(H29)	50.0%	単年度の達成度	101.1%	90.2%				
指標2		単年度目標値							B
	現状値	実績値							
	目標値(H29)	単年度の達成度							
		単年度目標値							B
	現状値	実績値							
	目標値(H29)	単年度の達成度							

② 市民意識調査結果		指標名(単位)		H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価
指標3	施策の満足度(%)	調査結果		29.9%	21.1%					
		目標値(H29)	38.2%	前年度からの増減	-8.8%					
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)										

【参考】中核市等との水準比較		指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29
	観光客入込客数/市民1人	中核市平均		16.3	15.4				
		実績値		26.3	24.7				
	中核市での本市の順位		4位/41市中	6位/41市中					
	中核市平均								
		実績値							
		中核市での本市の順位							

※『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)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



※評価の考え方

評価項目	A	B	C
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]

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25年は約8543万人と過去最高値である平成22年の実績を超えた。	市民満足度	・施策の満足度調査においては、対前年度比8.8ポイント減少しているが、宇都宮市観光動態調査において、「訪問して満足した」県外・市外からの来訪者は、58.6%と高評価が得られていることから、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。	総合評価	73点
施策指標	・おもてなし推進に向けて、官民一体となっておもてなし推進委員会を設立し取り組んでいるが、施策指標が前年度から4ポイント低下したことから、来てよかった、また訪れてみたいと思っただけのよう、より一層おもてなしの取組を充実していく。				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	H25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と話題提供、懇談会や研修会への参加 等	計画どおり	439	H13		本市のイメージアップや誘客の促進に向け、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ため、制度の見直しを検討し、くちコミ特派員事業の充実を図る。
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	おもてなし推進委員会	・観光ボランティアの育成 ・宮のもの知り達人検定 ほか	計画どおり	100	H20	独自性	官民一体となったおもてなしを推進するため、おもてなしの現況を把握するとともに、おもてなし推進委員会事業の充実を図り、本市を訪れた人が満足し、再訪していただけるよう、市民や事業者の「おもてなし力」の向上を図る。
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	・外国語によるキャンペーンの実施 ・観光案内所におけるボランティアと連携した外国語対応 ・外国語版パンフレットの製作・配布PR	計画どおり	0	H23		外国人観光客の本市への誘客を促進するため、県内市町との連携強化や電子媒体を活用した外国人向け観光案内システムの導入により、外国人観光客の誘致とおもてなしの向上を図る。
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 ・JR、東武鉄道沿線住民	・本市への来訪の契機とするため、メディア出演、キャラバン活動、キャンペーンを実施	計画どおり	5,543	H23		本市への誘客を促進するため、PR活動エリアの拡大や、メディアを活用した戦略的な情報発信など、観光セールス事業を積極的に展開し入込客数の増加を図る。
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	・観光案内所等の施設費	計画どおり	8,185	H12		本市の観光客や外国人観光客に対して、充実した案内サービスを提供するため、観光コンベンション協会が運営する、JR宇都宮駅内の観光案内所の案内機能や情報提供機能を充実させることにより、「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	・民間と一体となった観光宣伝活動 ・コンベンションの誘致 ・フィルムコミッション ほか	計画どおり	33,854	H12		本市のさらなる観光を推進するため、中核的な役割を担う、観光コンベンション協会の法人化の検討や民間事業者との連携強化を支援し、観光宣伝等事業の充実を図る。
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	・本市において、工房を一般公開し、体験事業等を行うまちかど体験館を設置するもの ・大谷エリア内の空き店舗、石蔵等を活用し、飲食店等を新規出店しようとするもの	計画どおり	2,000	H18		本市の着地型観光の促進を図るため、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に対して積極的に支援し、魅力ある体験型観光拠点の充実を図る。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
課題	<p>◆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や観光コンシェルジュの育成などの各種事業を官民一体となって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〉 ◆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〉 ◆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。 ◆観光セールス強化事業については、PR活動箇所の拡大や市外のキャンペーン、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発信を図ることで観光セールスを積極的に進め、本市への誘客促進を図る。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>