

平成25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	125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。
------	----------------------------------	----------------	-------------------	---------------------	---

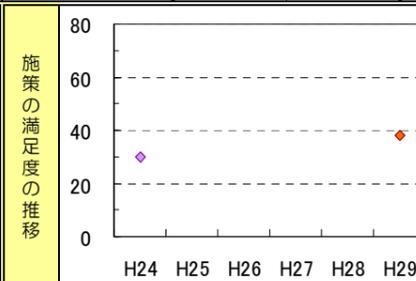
2 施策の取組状況

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 中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24 (H23.3現在)	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	45.0%	46.0%	47.0%	48.0%	49.0%			50.0%	A	指標2	観光客入込客数/市民1人(人)	中核市平均	16.3					
	現状値	44.6%	実績値	45.5%							実績値			26.3							
	目標値(H29)	50.0%	単年度の達成度	101.1%							中核市での本市の順位			4位/41市中							
① 施策指標		単年度目標値								③ 市民意識調査結果		中核市平均									
		現状値	実績値										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									H24(現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価				
	現状値	実績値									施策の満足度(%)	調査結果	29.9%								
	目標値(H29)	単年度の達成度									目標値(H29)	38.2%	前年度からの増減								

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



※評価の考え方

施策指標	A: 達成度90%以上 B: 達成度70%~90%未満 C: 達成度70%未満
中核市等との水準比較(中核市での本市の順位)	A: 上位1/3(1~14位) B: 中位(15~28位) C: 下位1/3(29位以下)
市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上(2%超) B: 前年度同水準(±2%以内) C: 前年度より低下(-2%未満)

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策指標	<p>◆本市への入込客数については、おもてなしの充実や観光セールス強化事業、観光キャンペーン、キャラバン、マスメディア活用事業及びでかけてみよう宇都宮キャンペーンを官民一体となって取り組んだことにより回復状況にある。</p> <p>◆おもてなし推進委員会運営事業は、宮のもの知り達人検定、観光ボランティアガイド養成講座などの取り組みや官民一体となった普及啓発により、「おもてなし意識」の醸成が図られている。</p>	市民満足度	進捗の状況	順調
------	---	-------	-------	----

3 施策を構成する事業の状況

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		開始年度	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者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	・宇都宮市のPRと話題提供、懇談会や研修会への参加 等	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	・観光ボランティアガイドの育成 ほか	H20	官民一体となったおもてなしを推進するため、おもてなしの現状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	・外国語版パンフレットの制作・配布	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	首都圏周辺在住者	・本市への来訪の契機とするため、キャラバンやキャンペーンを実施	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	・観光案内所等の運営	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、コンベンション受入体制の整備等を担い、本市観光振興を推進する	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うつのみや観光体験館を設置しようとするもの ②観光施設整備事業	・宇都宮市観光振興促進事業補助金交付要綱に定める事業	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	
<p>課題</p> <p>◆本市の観光の振興を図るには、推進体制の核となる観光コンベンション協会の役割が重要となるため、着地型観光など様々な事業推進に向けて、組織力の向上に向けた取り組みが必要である。</p> <p>◆おもてなし事業の推進にあたっては、おもてなしの現状把握に向けた取り組みの検討や、官民一体となった事業内容の充実が必要である。</p> <p>◆本市への誘客を促進する観光セールスの強化を図るには、キャンペーンや情報発信などの手法を検証した上で、効果的な事業展開を図っていく必要がある。</p>	<p>方向性</p> <p>〈施策全般〉</p> <p>◆おもてなしのある受入体制の充実を図るためには、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し、官民一体となって取り組む。</p> <p>◆観光コンベンション協会による組織力の強化に向けた法人化、「地域限定旅行業」の登録による新たな事業展開や自主財源の確保などの取り組みを支援し、コンベンション機能を強化する。</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、PR活動エリア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行い、本市への誘客促進を図る。</p>