

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	政策の達成目標 (基本施策目標)	本市の観光資源の価値がさらに高まり、市民自らも誇りを持つことで、多くの人に宇都宮を訪れてもらえるような、魅力ある観光と交流が創出されています。	H23中間総括評価時点の政策の達成度	B	A:順調 B:概ね順調 C:少し遅れている D:遅れている
------	----------------------------------	----------------	------------------	---------------------	---	--------------------	----------	----------------------------------

1 政策を構成する各施策の取組状況

No.	施策名	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 指標の数値	課題
1	おもてなしの向上	<ul style="list-style-type: none"> ◆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などに努めている。 ◆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。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆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 現状値 H23: 44.6% ↓ 目標値 H24: 50.0%	◆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。
2	観光資源の活用促進	<ul style="list-style-type: none"> ◆観光客のニーズが高まっている体験型・参加型の観光を促進するために、地場産業の店舗の一部を物づくりの体験ができる誘客施設として「まちかど観光体験館」を整備推進している。 ◆大谷観光を推進するため、地元住民による大谷奇岩群などの特異な景観の保全活動や、フェスティバル大谷のイベント開催を支援している。 ◆関係市町と一緒に熱気球大会などのイベントを連携するなど広域観光を推進している。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆活動指標について、年間入込客数は、H22に引き続き減少している。 ⇒ H24末の状況としては、東日本大震災以降、原発事故等の影響を受け、入込客数は落ち込んでおり、当初の目標達成は難しい。 	84.9%	◎年間入込客数 現状値 H23: 12,741千人 ↓ 目標値 H24: 15,000千人	<ul style="list-style-type: none"> ◆東日本大震災による被害、自粛ムード、原発事故等の風評被害の影響により、来訪者の減少が懸念されている。 ◆観光スタイルの変化に伴い、新たな観光資源の開発や体験型観光、イベント等の充実による既存資源の活用や広域連携による誘客が課題である。
政策を構成する施策指標の達成状況		B	※各施策の「指標の達成度」の平均値をA～Eの指標で提示 90%以上:A 80～90%:B 60～80%:C 40～60%:D 40%未満:E	施策指標の達成度 平均値	87.1%	

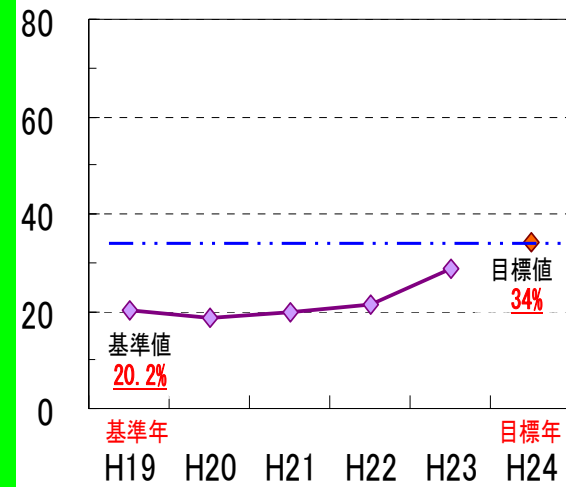
2 これまでの取組状況（H20～H23）と見通し

主要な取組内容	成果の大きい施策	各施策においても、達成率は高い割合を示している。特に「観光資源の活用促進」においては、関係市町と連携したイベントの活用などにより本市への誘客活動が図られている。	外 特 部 記 要 事 項 な ど	<ul style="list-style-type: none"> ◆国においては、平成18年の観光立国推進基本法の制定以降、観光庁の発足や新たな観光立国推進基本計画の策定をはじめとして、観光立国の推進に向けた観光地づくりなど様々な取り組みが進められている。 ◆県においては、平成22年度に「新とちぎ観光プラン」が策定されたほか、県、市町村、観光協会、交通事業団体及び観光団体で「とちぎ観光ホスピタリティ推進会議」を組織し、おもてなし向上に取り組んでいる。 ◆東日本大震災による被害、自粛ムード、原発事故等の風評被害の影響により、来訪者の減少が懸念されている。 ◆新たな観光資源の開発や、近隣市町と連携した広域による観光の振興とともに、事業者の接遇などおもてなしの向上が求められている。 	実績とH24末の見通し	<ul style="list-style-type: none"> ◆おもてなしの向上については、市民の観光意識啓発やおもてなし体制の充実を図るため、官民協同で「おもてなし推進委員会」を設立して各種事業を実施しているほか、旅行雑誌やフリーペーパー新聞等のメディアを活用した情報発信に努めるなど、着実に進捗している。 ⇒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。 ◆観光資源の活用促進については、地域特性資源を活用した体験型・参加型の観光や大谷観光の推進、関係市町と連携し、熱気球大会などのイベントを活用しながら広域観光を推進するなど、着実に進捗している。 ⇒H24の見通しとしては、東日本大震災以降、原発事故等の影響を受け、観光入込客数は落ち込んでおり、当初の目標達成は難しいが、新たな資源の発掘や観光ルートの開発などを行い、観光誘客数増加に努めていく。
	取組の遅れている施策	「おもてなしの向上」は、市民のおもてなし向上を高めることが重要であるが、市民意識調査における「市民の満足度」が低いこと、取組を一層強化していく必要がある。				

3 市民意識調査結果

市民の政策満足度	
H23満足度	達成率
28.9%	85.0%
目標に対する達成率が 高：90%以上 中：70～90%未満 低：70%未満	中

政策に関する市民満足度の推移（H19→H23）



4 今後の方向性

今後の方向性

- ◆ おもてなしの向上は、「本市への来訪者が「来てよかった」、「また訪れたい」と感じています」という目標を達成するため、市民の観光意識啓発やおもてなし体制の充実、観光情報発信の充実などに取組み、着実に進捗しているものの、更なるおもてなしの向上を図るため、観光ボランティア養成講座の実施や、おもてなしモニター制度の充実などに取組み、市民や事業所のおもてなし機運の醸成を図るとともに、積極的なメディア活用、観光キャンペーンや観光キャラバンを展開し、来訪者の増加に努める。
- ◆ 観光資源の活用促進は、「人・自然・文化など、本市の持つさまざまな観光資源が活かされ、多くの人が宇都宮を訪れています」という目標達成のため、体験型・参加型観光の促進や大谷観光の推進、広域観光ネットワークの構築などに取組み、着実に進捗しているものの、観光スタイルの変化に対応するよう産業、文化、食などの分野と連携するなど新たな資源開発や観光ルートを開発するなど近隣市町や民間企業との連携体制の強化に努めていく。