

施 策 カ ル テ

1 施策の位置付け

総合計画 政策の柱	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)	魅力ある観光と交流を創出する	取組の 基本方向	「魅力ある観光と交流を創出する」ため、市民におもてなしの心を定着させていくための「おもてなしの向上」や、特色ある地域資源を観光に生かすための「観光資源の活用促進」に重点的に取り組みます。	政策目標 (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、多くの人に宇都宮に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。
--------------	-------------------------------	----------------	----------------	-------------	---	------------------	---

2 施策の現状と達成状況、課題の抽出

①施策名	おもてなしの向上		④施策の達成状況	施策指標(単位)						達成率 (%)		
				H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標			
				実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	実績値			
				指標① (総合計画に基づく指標)	46	47	48	49	50	102.2%		
		指標②	47.6	47.9	51.1							
		指標③										
		指標④ (特記事項)										
②施策目標	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。											
③施策を取巻く環境	国・県等の動向		県においては、平成21年度より県観光交流課、県内市町村、関東運輸局栃木運輸支局、県内観光協会、交通事業者団体及び観光団体による「とちぎ観光ホスピタリティ推進会議」を設置し、県内のホスピタリティ向上に向けた研修会を実施している。									
	外部意見 その他		観光客から事業者の接客に関する意見も見受けられ、おもてなしの向上が求められている。									
⑤市民意識調査結果	市民の 施策満足度	23.1%	市民の 施策重要度	53.8%	達成度 (単年度目標)	● 達成している (90%以上)	概ね達成 (70%~90%未満)	達成していない (70%未満)	説明	目標は達成しているが、さらに市民のおもてなし意識を高め継続する必要がある。	⑦現状分析と課題の抽出 (③⑤⑥を踏まえた分析)	成果が見られる点 改善の必要な点
			必要性・緊急性 (住民・社会ニーズ)	● 増加している	横ばい	減少している	説明	観光動態調査によると、来訪者の本市への再訪意欲が高い反面、市民親密度・サービス度の向上も必要なことから、市民のおもてなし力の向上は、リピーター確保に不可欠と考えられる。				
			適切性 (適切な事務事業の選択、実施)	● 十分である	● 不十分な事業が一部ある	不十分な事業が複数ある	説明	各事業とも概ね達成しているが、目標達成に向けて各団体ごとの取り組みを充実させる必要がある。				
			有効性 (政策目標への効果)	● 十分である	● やや不十分である	不十分である	説明	施策指標において、目標値を達成しており、有効性は十分であると考えられる。				
<p>⑧取組の考え方</p> <p>総論 各種事業において、市民自らが、おもてなし力を向上できるような魅力ある事業を展開し、市民のおもてなし意識の醸成に努めていく。</p> <p>重点事業 官民協働で実施する「おもてなし推進委員会」事業において、効率的に市民のおもてなし醸成が推進できるよう事業を進めていく。</p> <p>見直し事業 くちコミ特派員事業において、OBの活用方法とともに、新規特派員の増加を図るため効果的な手法についても検討していく。</p> <p>⑨政策評価 会議意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リピーター確保において、おもてなしは重要な要素のひとつであることから、市民や事業者が自主的におもてなし力を向上するための取り組みを展開していく。 ・特に重点事業として「おもてなし推進委員会」が実施する事業内容(「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」「おもてなしモニター制度」など)の効果を見極めながら、内容の充実など、市民や事業者がおもてなしを醸成させる環境づくりを図るとともに、市民のおもてなしの最前線を担う「うつのみやシティガイド協会」への支援を拡充させていく。 ・また、「くちコミ特派員事業」において、OBの活用方法を検討するとともに、事業拡充に向けた新規特派員(宇都宮ファン)の増加を図る効果的な手法についても併せて検討する。 												

3 今後の取組方針

⑧取組の考え方	総論	各種事業において、市民自らが、おもてなし力を向上できるような魅力ある事業を展開し、市民のおもてなし意識の醸成に努めていく。	⑨政策評価 会議意見
	重点事業	官民協働で実施する「おもてなし推進委員会」事業において、効率的に市民のおもてなし醸成が推進できるよう事業を進めていく。	
	見直し事業	くちコミ特派員事業において、OBの活用方法とともに、新規特派員の増加を図るため効果的な手法についても検討していく。	

4 施策を構成する事務事業一覧

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	H20	H21	H20	H21	重点度 (A~C)	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
					目標値	目標値	事業費 (千円)	事業費 (千円)			
1	おもてなし推進委員会負担金 担当課 観光交流課	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)	19	19	1,000	1,070	A	継続	各種団体が実施していた事業を委員会事業として一本化させたが、事業の統廃合をより一層進め、官民一体となったおもてなし運動が展開できるよう改善させていく。
					15	15					
2	観光コンベンション協会事業補助金 担当課 観光交流課	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	160	160	53,332	52,860	A	継続	誘客業務を担う重要な組織であるので、補助金交付による支援体制は継続するが、組織運営や事業内容については、改善を促していく。
					133	146					
3	くちコミ特派員事業 担当課 観光交流課	首都圏在住者又は通勤・通学者等	H13	くちコミ特派員数	20	20	655	522	B	継続	くちコミによる宣伝活動は、地道であるもの本市への来訪動機付けで非常に効果的な取り組みであることから、募集案内等の広報活動の強化と、特派員との情報交換の充実を図る必要がある。また、OBの活用や、新規特派員の増加についても効果的な手法についても検討していく。
					17	17					
4	首都圏マスメディア活用事業 担当課 観光交流課	主に首都圏在住者	H21	旅行雑誌掲載	-	2	-	2,160	B	継続	来訪者の旅行先に対する情報収集方法が、多様化しており、情報提供方法についても様々なメディアについての費用対効果を踏まえ活用していく。
					-	2					
施策事業費合計							54,987	56,612			