

施 策 カ ル テ

1 施策の位置付け

担当課	観光交流課
-----	-------

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」に重点的に取り組めます。	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

施策名	おもてなしの向上						達成率 (%)	
	達成状況							
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。						95.8%	
施策を取巻く環境	観光都市に相応しい接遇を目指し、市民全体のおもてなし意識の向上を図るために、啓発活動やおもてなし環境の整備に努めているが、事業者の接遇に関する観光客からの苦情も見受けられるなど、施策を取巻く環境は良好といえない。							
市民の 施策満足度	25.2%	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		現状 課題 抽出
			必要性 (住民・社会ニーズ)	増加している	横ばい	減少している		
			効率性 (事務事業の進捗)	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	
			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	
概ね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る必要がある。 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、市民親切度・サービス度の低さも指摘されていることから、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。 各事業とも数値上は目標値を概ね達成しているが、一部の事業は、効率性を向上させるために取組み方を見直す必要がある。 施策指標は横ばいであるものの、年度目標値は達成されており、有効性は十分であると考えられる。							施策指標の単年度目標値は達成されているが、今後も引き続き観光客ニーズ調査の強化等に努め、効果的なおもてなし向上策に取り組んでいく必要がある。	

3 今後の取組方針

取組の 考え方	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。	→	政策評価 会議意見	市民や事業者の観光資源に対する認識や、来訪者への接遇意識が不足していることから、引き続き、「宮のもの知り検定」の実施、「観光ボランティアガイド」の育成、「おもてなし推進委員会」による「おもてなしモニター調査」の実施等により、市民や事業者の意識改革という観点から、観光環境の整備に取り組むこと。今後さらに「おもてなし日本一」を目指す都市にふさわしい観光環境を形成するためには、顧客満足に関する民間のノウハウが不可欠であることから、官民協働で実施する「おもてなし推進委員会」事業の拡充に努めていくこと。
------------	---	---	--------------	---

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	H19	H20	H19	H20	優先度	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	1,000	1,000	A	拡大	おもてなしモニター制度やおもてなし出前講座の活性化を促進するとともに、観光ボランティアガイドの育成や宮のもの知り達人検定の実施についても、官民協働の観点から一体的に取り組んでいく。
					--	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	56,875	53,552	A	継続	誘客事業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、組織運営体制や広報手法については、改善を促していく。
					144	133					
3	観光ボランティア育成事業 担当課 観光交流課	市民	H16	養成講座の受講者数	20	20	10	24	A	見直し	観光ボランティアガイドの育成は、市民のおもてなし力を向上させる上で有効な手段であるので、民間の発想を取り入れること（おもてなし推進委員会事業へ統合）により、魅力ある養成講座の開催方策を検討していく。
					16	10					
4	宮のもの知り達人検定委員会負担金 担当課 観光交流課	宮のもの知り達人検定委員会	H18	検定受験者数	600	150	1,500	600	B	見直し	本市に関する理解や知識を深め、市民のおもてなし力の向上に寄与する取組であることから、民間の発想（おもてなし推進委員会事業へ統合）を取り入れながら多様な事業展開を図るほか、教育委員会等との連携により、若年層の理解促進に取り組んでいく。
					405	110					
5	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	H13	くちコミ特派員数	20	20	987	655	B	継続	くちコミによる宣伝活動は、地道であるものの効果的な取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。
					20	17					
施策事業費合計							59,372	55,831			