

平成29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	134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

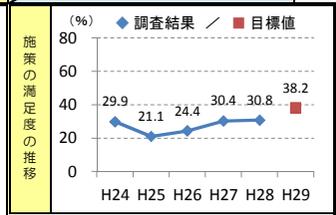
施策目標	本市への来訪者がさまざまなおもてなしに接し、「来てよかった」、「また訪れたい」と感じています。
------	---

① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価	② 市民意識調査結果 指標3	指標名(単位)		H24 (現状値)	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%	46%	47%	48%	49%			50%	A	調査結果	施策の満足度(%)	調査結果	29.9%	21.1%	24.4%	
現状値		実績値	45.5%	41.5%	74.7%	75.0%	88.4%	B	目標値(H29)	38.2%	前年度からの増減			-8.8pt	3.3pt	6.0pt	0.4pt		
		単年度の達成度	101.1%	90.2%	158.9%	156.3%	180.4%					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)							
① 施策指標	指標名(単位)		H24 <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <td rowspan="2">【参考】中核市等との水準比較</td> <td colspan="2">指標名(単位)</td> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <td rowspan="2"></td>	H25	H26	H27	H28	H29	【参考】中核市等との水準比較	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29		
	現状値	実績値								観光客入込客数/市民1人	中核市平均	16.3	15.4	15.9	16.0	16.0			
	目標値(H29)	単年度の達成度								実績値	26.3	24.7	25.5	26.5	27.3				
	現状値	実績値								中核市での本市の順位	4位/41市中	6位/41市中	4位/45市中	4位/45市中	4位/41市中				
	目標値(H29)	単年度の達成度								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									

※本市観光動態調査における設問項目見直しにより、平成26年度からは本市来訪者からの回答による実数値とする。

※『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)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減退型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



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]
総合評価	順調: (A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く。)) [90点以上]	概ね順調: (主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満]	やや遅れている: (C評価が2つ以上) [65点未満]

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	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年に閣議決定された観光立国推進基本計画においては、近年増加傾向にある訪日外国人旅行者や国内旅行者に対応するため、観光・通訳ガイドの育成などによる接客の向上や観光に関連する施設の整備、情報・交通環境の整備など、観光旅行者の受入体制の充実を図るとともに、国内外からの観光旅行者が快適かつ安全に観光を満喫することができるよう、「おもてなしの心」をもって迎え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28年は約9,092万人と過去最多を更新した。 	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> 積極的な観光セールス・マスメディアの活用等により、本市の観光PRの機会が増加したこともあり、施策の満足度が対前年度から0.4ポイント増加した。 	総合評価	83点
施策指標	本市観光動態調査において「来てよかった」「また訪れたい」との回答は88.4%となっている。これは、官民一体となって設立したおもてなし推進委員会を活用し、観光ボランティアガイドを育成するなど、本市への再訪意欲を持っていたため来訪者へのおもてなし事業を積極的に行ったことや、観光アプリの配信や公衆無線LANの設置等の受入体制の充実によるものである。				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(5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業の目的	事業内容		事業の進捗状況	H28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	★	観光情報の発信	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	「くちコミ特派員」の任命と研修会の開催 ・宇都宮市のPRと情報提供の依頼	計画どおり	173	H13		本市の情報発信をより効果的に行うため、現行のくちコミ特派員制度を見直し、新たにSNS等を活用した情報発信方法を検討する。
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・確保及びおもてなしの向上	おもてなし推進委員会	観光ボランティアの育成やおもてなしの向上に要する経費の一部を負担	計画どおり	400	H20	独自性	市民や事業者の「おもてなし力」の向上と充実を図るため、宇都宮観光コンベンション協会等関係団体で構成するおもてなし推進委員会を活用し、講座やセミナーの開催などを行う。
3	栃木県アンテナショップ運営事業(負担金)		・首都圏における本市観光情報発信強化	栃木県アンテナショップ「とちまるショップ」	本市加工品の販売や観光情報の発信など運営経費の一部を負担	計画どおり	2,433	H24		本市の観光情報発信強化を図るため、首都圏における本市情報発信基地としてアンテナショップを活用し、イベントスペースにおける時期に応じた本市観光情報・イベントの発信等を行う。
4	観光セールス強化事業	○★	観光誘客の促進	首都圏・近県・函館等在住者	本市来訪の契機とするための、トップセールス、メディアの活用、キャンペーンキャラバンを実施	計画どおり	6,322	H23		本市への更なる誘客促進を図るため、首都圏を中心に全国で実施される観光イベントや県等と連携した観光キャラバンを効果的に活用したPRを行うとともに、マスメディア等多様な媒体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推進する。
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	観光案内所などの維持管理及び運営	計画どおり	8,936	H12		観光客へのおもてなしの向上を図るため、観光案内所における情報発信を強化するなど、観光案内体制を充実させる。
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	観光推進事業やコンベンションの誘致、フィルムコミッションなどの事業運営に要する経費の一部を補助	計画どおり	45,125	H12		本市のさらなる観光振興を図るため、引き続き宇都宮観光コンベンション協会を支援するとともに、同協会の今後のあり方についても検討を進める。
7	観光振興促進事業費補助金	★	体験施設等の整備・促進	・本市に体験型観光施設を設置しようとする事業所、工場、伝統工芸品店その他商店等 ・大谷エリアでの新たな飲食店出店希望者	整備に要する経費の一部を補助	計画どおり	149	H18		本市への誘客促進のため、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を支援し、魅力ある体験型観光拠点の充実を図り、着地型観光を推進する。
8	外国人の誘客促進事業	★	・台湾等からの外国人観光客	外国人観光客	・現地での本市プロモーション・コンベンションガイドの作成 ・公衆無線LANの設置 ・外国語版パンフレットの製作・配布・PR	計画どおり	8,839	H27		インバウンド誘客を強化するため、台湾における通年での観光情報発信と、現地旅行会社によるツアー造成依頼を行うとともに、本市の観光素材を活かしたプロモーションを実施する。また、WI-FI利用促進と利用者データの分析による本市来訪外国人観光客の動態を把握し事業に活用する。
9	観光情報発信強化事業		・観光情報の発信強化	国内外からの本市来訪者	・アプリの運用維持管理 ・観光プロモーション映像の活用	計画どおり	4,882	H27		国内外から本市への誘客促進及び市内観光案内の充実を図るため、観光アプリの周知及びコンテンツの充実や、観光プロモーション映像の積極的な発信を行うなど、観光情報発信を強化する。

4 今後の施策の取組方針

今後の方向性	
<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆本市を訪れた観光客の満足度や再訪意欲は年々向上しており、おもてなしある受入体制は着実に整いつつあることから、引き続き、おもてなし推進委員会や観光関係事業者等との連携により、官民一体となったおもてなしある受入体制の充実を図る必要がある。 ◆本市のさらなる観光の振興を図るため、観光セールス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宇都宮観光コンベンション協会や民間事業者と連携しながら、本市の観光振興事業を推進する必要がある。 ◆国の観光計画に訪日外国人旅行者数に関する数値目標が定められ、今後国内において、さらなるインバウンド事業の拡充と、それに伴う外国人旅行者の増加が見込まれることから、本市としても、外国人旅行者へのおもてなしある受入体制の充実を図り、インバウンドの獲得に注力していく必要がある。 	<p>方向性</p> <p>〈施策全般〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆観光コンベンション協会・ボランティア団体・商工団体・観光事業者・交通事業者等の関係団体と連携し、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。 ◆多言語による表記や案内、情報通信環境や交通環境の整備等を行い、外国人旅行者へのおもてなしある受入体制の充実を図る。 <p>〈主要事業〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆おもてなし推進委員会運営事業 <ul style="list-style-type: none"> 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を支援するとともに、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 <ul style="list-style-type: none"> 国内外から本市へのさらなる誘客促進を図るため、台湾における観光プロモーションの実施など、インバウンド誘客を強化するほか、市外での観光キャンペーンや主要都市へのキャラバン等を活用した観光宣伝活動、マスメディア等を活用した効果的な情報発信を行うなど、戦略的な観光セールスを行う。 <p>〈その他個別事業〉</p>