

政策評価シート（令和元～4年度）

|       |    |          |
|-------|----|----------|
| 評価責任者 | 所属 | 観光交流文化局  |
|       | 氏名 | 局長 望月 哲也 |

|    |         |
|----|---------|
| 分野 | 1 観光・交流 |
|----|---------|

|       |   |
|-------|---|
| 政策    | 3 来訪者が再び訪れたいくなる受入態勢づくりを推進します  |
| 政策の目的 | <p>【急がれる来訪者受入環境の整備】</p> <p>○東日本大震災以降、訪日外国人旅行者が急激に増加し、平成25年には初めて1,000万人を突破しました。</p> <p>○来訪者に対する観光情報や交通手段などの受入態勢が十分に整備されていません。</p> <p>○市民や事業者のおもてなしの機運を高めることが急務となっています。</p> |

(1) 総合評価

|    |  |
|----|--|
| 評価 | —  |
| 理由 | 緊急事態宣言の発令など新型コロナウイルス感染症の感染拡大による宿泊事業者への影響を考慮して、市内宿泊者への調査を実施できなかったため評価することができなかった。しかし、コロナ禍でも観光トイレのリニューアルや観光案内看板の多言語化といった観光客が快適で安心して観光を楽しめるような環境整備を進めることができた。 |

※【評価基準】 S：政策の目的が十分に達成されている。A：政策の目的が達成されている。B：政策の目的があまり達成されていない。C：政策の目的が達成されていない。  
 ※総合評価は、原則、指標の達成状況（達成率）に基づき判断する。ただし、指標の分析結果や指標以外の成果等により、指標の達成状況（達成率）と異なる評価とする場合は、その理由を必ず記載すること。

(2) 成果指標

| 指標名               | 現状値            | R4目標値 | 実績値<br>(R4.3末時点) | 達成率(%)<br>(R4.3末時点) | 評価 | 目標値の算出根拠                           |
|-------------------|----------------|-------|------------------|---------------------|----|------------------------------------|
| ぜひまた訪れたいと思う来訪者の割合 | 53.9%<br>(H30) | 59.9% | —                | —                   | —  | 現状値から毎年1.5ポイントの増加、4年間で6ポイントの増加を目指す |
|                   |                |       |                  |                     | —  |                                    |

※【評価基準】 s：既に目標値を達成している、a：目標値を達成する見込みである、b：目標値をやや下回る見込みである、c：目標値を大幅に下回る見込みである

(3) 第4次総合計画に向けた見直し等

|   |
|---|
| <p>○今後は、観光客が快適・安全に観光を楽しむための受入態勢を整備し、来訪者へおもてなしを高め、周遊を促す取組みを推進し、観光客の再訪につなげていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客が快適で安心して観光を楽しめるような観光施設やトイレの改修、看板の多言語化</li> <li>・ボランティアガイドの育成や体験型旅行などの市民との交流や静岡ならではの体験</li> <li>・デジタル技術の活用や5市2町の圏域内で連携などの地域資源同士をつなげた周遊の取組みの促進</li> </ul> |
|---|

(4) 政策を構成する施策及び主要事業

|        |                    |    |    |
|--------|--------------------|----|----|
| 施策1    | 来訪者の満足度を高める受入環境の充実 |    |    |
| 総合評価結果 | R元                 | R2 | R3 |
|        | A                  | —  | —  |

|        |                     |    |    |
|--------|---------------------|----|----|
| 施策2    | 来訪者に安らぎを与えるおもてなしの向上 |    |    |
| 総合評価結果 | R元                  | R2 | R3 |
|        | B                   | —  | —  |

# 施策評価シート（令和元年度～4年度）

|    |         |
|----|---------|
| 分野 | 1 観光・交流 |
|----|---------|

|    |                              |
|----|------------------------------|
| 政策 | 3 来訪者が再び訪れたいとなる受入態勢づくりを推進します |
|----|------------------------------|

|    |                      |
|----|----------------------|
| 施策 | 1 来訪者の満足度を高める受入環境の充実 |
|----|----------------------|

|       |  |
|-------|--|
| 施策の目的 | 観光施設の改修やWi-fi環境の整備など、観光客の受入環境を整備することにより、来訪者の満足度を高め、再び訪れたいとなる受入体制の構築を推進します。 |
|-------|--|

|       |    |            |
|-------|----|------------|
| 評価責任者 | 所属 | 観光・MICE推進課 |
|       | 氏名 | 課長 福地 剛    |

## （1）総合評価

|      |       |                  |    |   |
|------|-------|------------------|----|---|
| 総合評価 | 令和元年度 | A：施策の目的が達成されている。 | 理由 | 各施策を計画的に実施し、目標値を上回る成果を得られたため。   |
|      | 令和2年度 | —                | 理由 | 緊急事態宣言の発令など新型コロナウイルス感染症の感染拡大による宿泊事業者への影響を考慮して、市内宿泊者への調査を実施しなかったため評価することができない。 |
|      | 令和3年度 | —                | 理由 | 緊急事態宣言の発令など新型コロナウイルス感染症の感染拡大による宿泊事業者への影響を考慮して、市内宿泊者への調査を実施しなかったため評価することができない。 |
|      | 令和4年度 | —                | 理由 | —   |

※【評価基準】 S：施策の目的が十分に達成されている。A：施策の目的が達成されている。B：施策の目的があまり達成されていない。C：施策の目的が達成されていない。—：評価できない。  
 ※総合評価は、原則、指標の達成状況（達成率）に基づき判断する。ただし、指標の分析結果や指標以外の成果等により、指標の達成状況（達成率）と異なる評価とする場合は、その理由を必ず記載すること。

## （2）成果指標

| 成果指標    | 指標名                        | 現状値   | 年度 | 目標値   | 実績値   | 達成率（％） | 評価 | 目標値の算出根拠  |
|---------|----------------------------|-------|----|-------|-------|--------|----|---|
|         |                            |       | 1  | 89.1% | 88.8% | 99.7%  | a  |   |
| 成果指標    | 滞在中に不便なことや不満なことが無かった来訪者の割合 | 88.6% | 2  | 89.6% | —     | —      | —  | ●来訪者へのアンケート調査の設問について、不便・不満の無いことをより直接的に何う設問を設けて指標とする。<br>●基準値は、H30年度のアンケート調査結果を設定する。<br>●目標値は、R4までの4年間で2%増加を目指す。 |
|         |                            |       | 3  | 90.1% | —     | —      | —  |   |
|         |                            |       | 4  | 90.6% | —     | —      | —  |   |
|         |                            |       | 1  |       |       |        |    |   |
| 成果指標    |                            |       | 2  |       |       |        |    |   |
|         |                            |       | 3  |       |       |        |    |   |
|         |                            |       | 4  |       |       |        |    |   |
|         |                            |       | 1  |       |       |        |    |   |
| 指標成果以外の |                            |       | 2  |       |       |        |    |   |
|         |                            |       | 3  |       |       |        |    |   |
|         |                            |       | 4  |       |       |        |    |   |
|         |                            |       | 1  |       |       |        |    |   |

※【評価基準】 s：105%以上、a：95%以上105%未満、b：85%以上95%未満、c：70%以上85%未満、d：70%未満

(3) 施策を構成する主要事業

| 主要事業名                    | 主な活動内容  | 優先順位 | 年度 | 現計予算額  | 前年度からの繰越額 | 決算額    | 人工  |     |     | 達成状況 |
|--------------------------|---|------|----|--------|-----------|--------|-----|-----|-----|------|
|                          |   |      |    |        |           |        | 正規  | 非常勤 | 臨時  |      |
| ①観光施設リニューアル事業            | ・由比本陣施設公衆便所改修工事   | 1    | 1  | 8,700  | 0         | 8,620  | 0.4 | 0.0 | 0.0 | ○    |
|                          |   |      | 2  | 7,400  | 0         | 6,075  | 0.2 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 2,549  | 0         | 2,497  | 0.4 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ②観光トイレ整備事業               | ・丸子誓願寺観光トイレ改修工事 (R2)<br>・大内駐車場観光トイレ改修工事 (R2)<br>・用宗駅前観光トイレ改修実施設計 (R2)   | 1    | 1  | 5,500  | 0         | 2,268  | 0.2 | 0.0 | 0.0 | ○    |
|                          |   |      | 2  | 20,700 | 0         | 15,201 | 0.4 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 0      | 0         | 0      | 0.0 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ③観光自転車ネットワーク事業           | ・静岡市観光自転車ネットワーク協議会運営支援<br>(事務局：(公財)するが企画観光局)  | 1    | 1  | 0      | 0         | 0      | 0.1 | 0.0 | 0.0 | ○    |
|                          |   |      | 2  | 0      | 0         | 0      | 0.1 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 0      | 0         | 0      | 0.1 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ④市内看板多言語改修事業             | ・観光案内サイン(誘導看板)設置状況調査及び多言語化整備<br>・既存観光案内看板の多言語化改修  | 1    | 1  | 5,800  | 0         | 2,779  | 0.8 | 0.0 | 0.0 | ○    |
|                          |   |      | 2  | 4,804  | 0         | 3,228  | 0.8 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 5,215  | 0         | 2,809  | 0.8 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ⑤おもてなし人材の育成              | ・静岡シチズンカレッジにおける観光ボランティアガイド等養成講座   | 1    | 1  | 728    | 0         | 307    | 0.5 | 0.0 | 0.0 | ○    |
|                          |   |      | 2  | 472    | 0         | 88     | 0.5 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 550    | —         | 527    | 0.5 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ⑥日本平動物園新ゾウ舎建設事業          | —   | —    | 1  | 0      | 0         | 0      | 0.0 | 0.0 | 0.0 | —    |
|                          |   |      | 2  | 0      | 0         | 0      | 0.0 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 0      | 0         | 0      | 0.0 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ⑦「見方が違う動物園」NEWデザインプロジェクト | ・「山頂Day Camp Fes.」開催(春の動物園まつり内)のためのグランピング用オリジナルテント等の製作。<br>※R1.3.20~22、28、29開催予定だったが、新型コロナウイルス感染防止対策のため中止。              | 2    | 1  | 3,000  | 0         | 2,207  | 0.5 | 0.0 | 0.0 | —    |
|                          |   |      | 2  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
|                          |   |      | 3  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ⑧日本平動物園開園50周年記念事業        | ・新キャラクター「レッパーくん」の着ぐるみ制作<br>・カピバラ舎を新設し記念動物としてカピバラ4頭を導入<br>・開園記念式典や50周年特別企画展などの特別イベント開催<br>・飼育環境改善のため「国際エンリッチメント会議」に参加 など | 2    | 1  | 47,500 | 0         | 47,064 | 2.0 | 1.0 | 0.0 | —    |
|                          |   |      | 2  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
|                          |   |      | 3  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |
| ⑨井川湖渡船船隻及び待合所更改造業        | ・渡船(第二聖丸)の更新<br>・渡船待合所の更新   | 1    | 1  | 41,500 | 0         | 0      | 0.3 | 0.0 | 0.0 | ○    |
|                          |   |      | 2  | 0      | 28,627    | 28,627 | 0.3 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 3  | 34,162 | 0         | 17,607 | 0.3 | 0.0 | 0.0 |      |
|                          |   |      | 4  | —      | —         | —      | —   | —   | —   |      |

※主要事業の優先順位は、各施策の目的や指標を達成する上で、重要度、貢献度などの観点から高いものから順位とする。

※達成状況の凡例(◎：計画より進んでいる、○：計画どおり進んでいる、△：計画より遅れている、—：計画上実施時期が到来していない、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった)

(4) 今後に向けた見直し等

| 年度    | 課題  | 見直しの方向性  |
|-------|---|--|
| 令和元年度 | 全体) Withコロナ、アフターコロナを見据えた受入環境整備が必要   | 全体) 各種ガイドライン等に則り、適切な感染防止対策を行った受入環境整備を検討する。   |
| 令和2年度 | 全体) 新型コロナウイルスへの対応を考慮した事業実施・受入態勢整備が必要<br>③レンタサイクルとシェアサイクルとの方向性の整理<br>⑥新ゾウ舎建設事業 R2年度予算計上なし<br>⑦⑧NEWデザインプロジェクト、50周年記念事業 R元年度で事業終了<br>⑨コロナへの対処措置として来訪者の特定、混雑緩和を図る | 全体) 各種ガイドライン等に則りつつ、利用者の利便性や安全性に配慮した受入環境整備。<br>③貸出施設の意向等をふまえて今後の事業展開等を検討する。<br>⑨電子申請等を活用した予約システムの導入・簡略化を図る。 |
| 令和3年度 | ④アフターコロナを見据えた受入態勢整備   | ④観光案内板の多言語化整備に当たっては、周遊促進や魅力発信を意識して行うとともに、整備計画を実勢に合わせて適宜更新していく。   |
| 令和4年度 | —   | —  |

# 施策評価シート（令和元年度～4年度）

|    |         |
|----|---------|
| 分野 | 1 観光・交流 |
|----|---------|

|    |                              |
|----|------------------------------|
| 政策 | 3 来訪者が再び訪れたいとなる受入態勢づくりを推進します |
|----|------------------------------|

|    |                       |
|----|-----------------------|
| 施策 | 2 来訪者に安らぎを与えるおもてなしの向上 |
|----|-----------------------|

|       |   |
|-------|---|
| 施策の目的 | 地域の人々との交流や体験を通じ、静岡ならではのおもてなしにより、来訪者のすべてが「来てよかった」「また来たい」と喜びを感じるまちの実現を目指すため、オール静岡によるおもてなしの向上を図っていきます。 |
|-------|---|

|       |    |            |
|-------|----|------------|
| 評価責任者 | 所属 | 観光・MICE推進課 |
|       | 氏名 | 課長 福地 剛    |

## （1）総合評価

| 総合評価 | 令和元年度                | 理由  |
|------|----------------------|---|
|      | B：施策の目的があまり達成されていない。 | 成果指標の達成率はa評価であったものの、現状値を下回る成果となったことから総合評価はB評価とした。                             |
|      | —                    | 緊急事態宣言の発令など新型コロナウイルス感染症の感染拡大による宿泊事業者への影響を考慮して、市内宿泊者への調査を実施しなかったため評価することができない。 |
|      | —                    | 緊急事態宣言の発令など新型コロナウイルス感染症の感染拡大による宿泊事業者への影響を考慮して、市内宿泊者への調査を実施しなかったため評価することができない。 |
|      | —                    | —   |

※【評価基準】 S：施策の目的が十分に達成されている。A：施策の目的が達成されている。B：施策の目的があまり達成されていない。C：施策の目的が達成されていない。—：評価できない。  
 ※総合評価は、原則、指標の達成状況（達成率）に基づき判断する。ただし、指標の分析結果や指標以外の成果等により、指標の達成状況（達成率）と異なる評価とする場合は、その理由を必ず記載すること。

## （2）成果指標

| 成果指標    | 指標名                             | 現状値   | 年度    | 目標値   | 実績値   | 達成率（%） | 評価 | 目標値の算出根拠 |
|---------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|----|----------|
|         |                                 |       | 1     | 80.2% | 76.9% | 95.9%  | a  |          |
|         | 滞在中に癒しや安らぎを感じたり、リフレッシュできた来訪者の割合 | 79.2% | 2     | 81.2% | —     | —      | —  |          |
| 3       |                                 |       | 82.2% | —     | —     | —      |    |          |
| 4       |                                 |       | 83.2% | —     | —     | —      |    |          |
|         |                                 |       |       |       |       |        |    |          |
| 指標成果以外の |                                 |       |       |       |       |        |    |          |

※【評価基準】 s：105%以上、a：95%以上105%未満、b：85%以上95%未満、c：70%以上85%未満、d：70%未満

(3) 施策を構成する主要事業

| 主要事業名          | 主な活動内容   | 優先順位 | 年度 | 現計予算額 | 前年度からの繰越額 | 決算額   | 人工  |     |     | 達成状況 |
|----------------|--|------|----|-------|-----------|-------|-----|-----|-----|------|
|                |  |      |    |       |           |       | 正規  | 非常勤 | 臨時  |      |
| ①静岡型体験観光推進事業   | ・体験型教育旅行のプログラム作成<br>・体験型教育旅行の誘致活動  | 1    | 1  | 3,929 | 0         | 3,929 | 0.1 | 0.1 | 0.0 | ○    |
|                |  |      | 2  | 3,929 | 0         | 3,929 | 0.1 | 0.1 | 0.0 |      |
|                |  |      | 3  | 3,929 | 0         | 3,929 | 0.1 | 0.1 | 0.0 |      |
|                |  |      | 4  | —     | —         | —     | —   | —   | —   |      |
| ②伝統芸能振興事業      | ・芸妓芸能振興事業補助金の交付  | 1    | 1  | 6,000 | 0         | 4,218 | 0.1 | 0.2 | 0.0 | ○    |
|                |  |      | 2  | 6,000 | 0         | 5,422 | 0.1 | 0.2 | 0.0 |      |
|                |  |      | 3  | 6,000 | 0         | 2,856 | 0.1 | 0.2 | 0.0 |      |
|                |  |      | 4  | —     | —         | —     | —   | —   | —   |      |
| ③文化体験プログラム推進事業 | ・文化体験プログラムを旅行商品として提供できる体制の構築<br>・するが企画観光局ホームページの改修に係る補助金の交付<br>(R1事業実施・完了) | 1    | 1  | 1,600 | 0         | 1,489 | 0.1 | 0.0 | 0.0 | —    |
|                |  |      | 2  | —     | —         | —     | —   | —   | —   |      |
|                |  |      | 3  | —     | —         | —     | —   | —   | —   |      |
|                |  |      | 4  | —     | —         | —     | —   | —   | —   |      |
|                |  |      | 1  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 2  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 3  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 4  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 1  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 2  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 3  |       |           |       |     |     |     |      |
|                |  |      | 4  |       |           |       |     |     |     |      |

※主要事業の優先順位は、各施策の目的や指標を達成する上で、重要度、貢献度などの観点から高いものから順位とする。

※達成状況の凡例 (◎：計画より進んでいる、○：計画どおり進んでいる、△：計画より遅れている、—：計画上実施時期が到来していない、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかった)

(4) 今後に向けた見直し等

| 年度    | 課題   | 見直しの方向性   |
|-------|--|---|
| 令和元年度 | ①②新型コロナウイルスの影響により、3密を回避する形での開催が求められる   | ①一般の団体旅行の需要が低下しているため、代替となりうる静岡型体験観光（教育旅行）推進の役割は大きく、関連事業者にはコロナ対策を講じてもらい、状況を見計らいながら誘客を図っていく。<br>②コロナ対策をしっかりと講じてもらい、3密が回避できている状況をPRしていく。   |
| 令和2年度 | ①マイクロツーリズムが見直されており、県内及び近県へのアプローチが求められている。<br>②3密を確実に回避しつつ人材の確保、芸妓芸能が保存されるよう支援していく必要がある。                            | ①教育旅行が県内・近県で行われる傾向は翌年度も継続する見込み。県内外の旅行会社や近隣県の教育委員会等にアプローチし、事業展開を図る。<br>②芸妓芸能の文化に触れる機会を増やすため、補助金の要綱改正により補助要件の緩和を行う。実施時の確実な感染予防対策の実施指導及びアフターコロナを見据えた情報発信を行う。                                       |
| 令和3年度 | ①コロナ終息後も教育旅行の行先として継続的に選ばれるために、学校や旅行会社との関係性の継続や目的地としての認知向上が課題。<br>②新型コロナウイルス感染症の影響により大人数での会合が催されず、芸妓芸能が利用されない傾向にある。 | ①教育旅行のニーズの変化を的確に把握し、本市でしか体験できないコンテンツの、効果的なプロモーションやモニターツアーを実施し、継続的な需要獲得に努める。<br>②芸妓芸能が広く認知され、安定的に利用されることが課題である。そのため、情報発信に努めるとともに、補助要件の緩和を継続し、利用しやすい環境つくる。また、芸妓文化の継承のためには、後継の募集・育成に向けた情報発信も必要である。 |
| 令和4年度 | —  | —   |