

事務事業マネジメントシート

事務事業名 まちの駅設置促進事業		本年度担当課	観光推進課						
		前年度担当課	観光推進課						
政策 体系	基本目標	02 新たな流れの創造による賑わうまちづくり			新規・継続	継続事業			
	政策	01 観光とコンベンションによる賑わいと活力あるまちづくり			実施計画・一般	一般事業			
	施策	01 ひとを集める観光戦略の展開			市単独・国県補助	市単独事業			
	基本事業	04 おもてなしの心の醸成			任意・義務	任意的事業			
予算 科目	会計	款 項 目 予算事業名				事業 区 分	実施方法	一部委託	
	一般	07	01	04	まちの駅設置促進事業		事業分類	その他市民に対する事業	
事業計画		単年度繰り返し	事業期間	平成22年度 ~			市長公約	該当なし	
根拠法令・条例等		なし						総合戦略	該当なし

1. 事務事業の現状把握【D0】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段 (事務事業の主な活動内容を記入します。)												
事業概要 (具体的な事務事業の活動内容・進め方)				令和4年度実績 (令和4年度に行った主な活動内容)								
観光客に観光情報の提供やトイレなどの休憩場所として「まちの駅」を広く市内に設置することで、点在する観光スポットを連携させ回遊ルートの形成を図るとともに、市民の意識におもてなしの心を醸成し、観光客にまた訪れたいと思われる佐野市を市民と共に形成していく。				まちの駅会員の募集、まちの駅通信の発行、まちの駅パンフレット・のぼり旗の作製、イベントへの出展								
				活動指標		単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)	
				まちの駅通信の発行		回	4	4	4	4	4	
②対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?)												
事業所 (店舗・市民)				対象指標		単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)	
商店数				店舗			1,445	1,329	-	-	-	
※商業統計調査の直近値												
③意図 (この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)												
まちの駅への参画				成果指標		単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
				応募数		店舗	目標	1	1	1	1	1
							実績	0	1			
							目標					
							実績					
④結果 (どのような結果に結びつきますか?)												
観光客に対するおもてなしの心が醸成されている。				上位成果指標		単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
				まちの駅数		箇所	目標	37	35	35	35	35
							実績	34	35			
							目標					
							実績					

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)			
	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0			
	県支出金	千円	0	0	0	0	0			
	地方債	千円	0	0	0	0	0			
	その他	千円	0	0	0	0	0			
	一般財源	千円	101	101	0	0	0			
	事業費計(A)	千円	101	101	0	0	0			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
					委託料	101				
人件費	職員従事工数	人工	0.11	0.11	0	0	0			
	人件費計(B)	千円	806	802	0	0	0			
	トータルコスト(A)+(B)	千円	907	903	0	0	0			

B表（事後評価シート）

事務事業名	まちの駅設置促進事業	本年度担当課	観光推進課
		前年度担当課	観光推進課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	受入体制整備の重要な事業として、まちの駅の設置促進、活動支援を通じて、観光客に観光情報やトイレの提供を行い、観光客との交流活動を推進して、観光サービスの向上を図るとともに、観光客に対する佐野市のホスピタリティの精神を醸成するため。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	国、県の観光施策の重要な作業として、ホスピタリティ向上による観光誘客が注目されている。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	駅数の増加

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善（成果向上の見直し）	まちの駅への加入促進を図るため、働きかけを行った。

2. 事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	業務全てを委ねられる・委ねられる可能性がある	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	⑥類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業はない		成果向上余地がある程度ある	向上した
⑧取組結果の理由			⑨事務事業の成果向上余地
まちの駅会員が1駅追加になった。			成果向上余地がある程度ある
⑩A表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由		⑪目標達成に向けて必要となる取組内容	
パンフレットの配布やSNSでの発信によるものではないかと思われる。		継続的なまちの駅への加入促進の働きかけ。	

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 事務事業の評価結果				(2) 今後の事務事業の方向性		(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策	
目標達成度	大		○	事業のやり方改善（成果向上の見直し）			
				* 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。			
	中			継続的なまちの駅への加入促進の働きかけ。			
	小						
		大	中	小	成果向上余地		

事務事業マネジメントシート

事務事業名		観光ボランティア育成事業				本年度担当課	観光推進課	
						前年度担当課	観光推進課	
政策 体系	基本目標	02 新たな流れの創造による賑わうまちづくり				新規・継続	継続事業	
	政策	01 観光とコンベンションによる賑わいと活力あるまちづくり				実施計画・一般	実計計画事業	
	施策	01 ひとを集める観光戦略の展開				市単独・国県補助	市単独事業	
	基本事業	04 おもてなしの心の醸成				任意・義務	任意の事業	
予算 科目	会計	款 項 目 予算事業名				実施方法	一部委託	
	一般	07	01	04	観光ボランティア育成事業	事業分類	人材育成事業	
事業計画		単年度繰り返し		事業期間	平成19年度 ~			
根拠法令・条例等		なし						

1. 事務事業の現状把握【D0】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段 (事務事業の主な活動内容を記入します。)										
事業概要 (具体的な事務事業の活動内容・進め方)			令和4年度実績 (令和4年度に行った主な活動内容)							
観光ボランティアガイド養成講座の開催及び市内観光ボランティアガイド団体の支援を行うことにより、観光客をおもてなしの心で迎え入れ、佐野市の観光素材の価値、特徴、歴史的背景等、単に訪れただけでは味わえない情報を提供する観光ガイドを担う人材の育成を図る。 ※市内観光ボランティアガイド団体…佐野観光ボランティアガイド協会			(市の活動)							
			・ガイド団体の役員会及び定例会への出席、事務及び研修支援 (佐野観光ボランティアガイド協会の活動)							
			・臨時観光案内所開設 (6回、38日間)、随時観光ガイド (8回) ・総会開催数 1回 ・定例会開催数 6回 ・役員会開催数 6回 ・視察研修会 1回 ・オリジナルガイド 1回							
			活動指標		単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)
養成講座開催数		回	0	11	0	11	0			
会議・打合せ回数		回	13	13	13	13	13			
②対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?)										
①観光ボランティアガイドに興味のある市民			対象指標		単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)
②観光ボランティアガイド会員			養成講座受講生		人	0	7	0	10	0
			ガイド協会会員数		人	33	29	36	36	46
③意図 (この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)										
観光ボランティアガイドの育成 観光案内の知識習得・技術向上			成果指標		単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
			観光ガイド実施回数		回	目標 55	60	60	60	60
						実績 3	8			
						目標				
④結果 (どのような結果に結びつきますか?)										
観光客に対するおもてなしの心が醸成されている。			上位成果指標		単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
			観光ボランティアガイドの活動回数		回	目標 100	100	100	100	100
						実績 3	47			
						目標				

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)	
	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	
	県支出金	千円	0	0	0	0	0	
	地方債	千円	0	0	0	0	0	
	その他	千円	0	0	0	0	0	
	一般財源	千円	106	197	0	0	0	
	事業費計(A)	千円	106	197	0	0	0	
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
					委託料	191		
					報償費	6		
人件費	職員従事工数	人工	0.33	0.33	0	0	0	
	人件費計(B)	千円	2,418	2,405	0	0	0	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	2,524	2,602	0	0	0	

B表（事後評価シート）

事務事業名	観光ボランティア育成事業	本年度担当課	観光推進課
		前年度担当課	観光推進課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	平成19年度より。観光客に市の観光地の詳細や歴史的背景を紹介する観光ボランティアガイドを養成し、観光客増加を図るため。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	平成20～22年度まで県の「わが町自慢」推進事業により補助金を交付されていたが、平成23年度からは市の単独事業となる。令和2年度から令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、観光ボランティアガイドの活動が減少した。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	ガイド団体から、団体の活動をより活性化するため、ユニフォームやガイド備品の充実の要望がある。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善（成果向上の見直し）	定例会の自主的な運営 7月・8月・10月・11月・12月・1月・3月の臨時観光案内所の設置

2. 事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	⑥類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業はない		成果向上余地がある程度ある	向上した
⑧取組結果の理由			⑨事務事業の成果向上余地
先進地の視察研修や、観光ボランティア間の情報共有化に務め、観光動向を把握し、観光客のニーズに合った案内を実施した。			成果向上余地がある程度ある
⑩A表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由		⑪目標達成に向けて必要となる取組内容	
協会員数の減少については、高齢者が多いため、当人の体調や家庭の事情があるため仕方がないとする。 観光ガイド実施回数は、新型コロナウイルス感染症の影響があったが、前年実績と比較すると増加した。			

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 事務事業の評価結果				(2) 今後の事務事業の方向性	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大		○	事業のやり方改善（成果向上の見直し） * 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
	中				
	小				
	大 中 小 成果向上余地				