

令和元年度執行事務事業

施策名	基本事業	番号	事務事業名
ひとを集める観光 戦略の展開	おもてなしの心の醸成	1	観光ボランティア育成事業
		2	まちの駅設置促進事業

事務事業名		観光ボランティア育成事業					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	2 新たな流れの創造による賑わうまちづくり					担当組織	担当部	観光スポーツ部	担当課	観光立市推進課
	政策	1 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					担当係	観光事業係	担当課長名	高橋 利彰	
	施策	1 ひとを集める観光戦略の展開					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	4 おもてなしの心の醸成					実施計画事業・一般事業		実施計画事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	10704	一般	7	1	4	観光ボランティア育成事業					
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	平成19年度～ 年度		根拠法令 条例等	なし					
						市単独事業・国県補助事業		市単独事業			
						任意的事業・義務的事業		任意的事業			
						実施方法		一部委託			
						事業分類		人材育成事業			
						リーディングプロジェクト		該当			
						市長市政公約		該当なし			

1. 事務事業の現状把握【DO】

(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)		令和元年度実績(令和元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(4・5・7・8・11・12・1・2月:40日間)、随時観光ガイド(32回) ・総会開催数 1回 ・定例会開催数 6回 ・役員会開催数 5回 ・視察研修会 1回 ・10周年記念事業 1回				
活動指標	単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
養成講座開催数(課程)	回	0	11	0	10	0
会議・打合せ回数(ガイド団体役員会・定例会)	回	16	17	13	16	17

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 ② 市内観光ボランティアガイド団体会員	対象指標	単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
	養成講座受講生数	人	0	12	0	12	0
	市内観光ボランティアガイド団体会員数	人	40	35	41	41	50

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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
	観光ガイド実施回数	回	45	55	32	55	55

④ 結果(どのような結果に結びつけますか?)

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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
	観光ボランティアガイドの活動回数	回	80	114	73	100	100

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費投入量	財源内訳		H29年度(実績)		H30年度(実績)		R1年度(実績)		R2年度(目標)		R3年度(目標)	
	項目	単位	金額	金額	金額	金額	金額	金額	金額	金額	金額	
事業費	国庫支出金	千円										
	県支出金	千円										
	地方債	千円										
	その他	千円										
	一般財源	千円		224	197	224	200	191				
	事業費計(A)	千円		224	197	224	200	191				
	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	項目	事業費
			業務委託料	224	報償金	6	業務委託料	224	報償金	9	業務委託料	191
					業務委託料	191			業務委託料	191		
人件費	人	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
のべ業務時間	時間	560	720	560	720	560	720	560	720			
人件費計(B)	千円		2,137	2,751	2,136	2,747	2,136	2,747	2,136	2,747		
トータルコスト(A)+(B)	千円		2,361	2,948	2,360	2,947	2,360	2,947	2,360	2,947		

事務事業名	観光ボランティア育成事業	担当部	観光スポーツ部	担当課	観光立市推進課	担当係	観光事業係
-------	--------------	-----	---------	-----	---------	-----	-------

(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や合併前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。
③この事務事業に対して、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)	平成22年度に観光案内を実施したルートを再考しモデルルートを設定して観光ボランティア専用のパンフレットを作製、平成23年度からパンフレットを活用したガイドのPRやルートの提案を実施している。また、11月、12月、1月、2月に臨時観光案内所を設置し、観光案内を実施している。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	観光ボランティアガイドを育成することは、観光客の受け入れ体制の整備につながる。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	観光の視点では、公私の観光施設、飲食、遊戯、芸能等、さまざまな分野に携わることになるため、公平公正の立場で実施しなければ、均衡のとれた観光産業の発展にはならないため。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	市民による市内の観光案内は妥当である。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がある程度ある	理由・改善案	継続的な先進地の研究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する。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はない	理由・改善案	類似事務事業名
	*類似事務事業があれば、名称を記入			
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	必要最低限のコストである。
公平性 評価	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？ 事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案	受益者は市を訪れる観光客と養成講座を受講した市民だが、本市を訪れる観光客へのおもてなしの向上が目的であり、更なる観光誘客に繋がっていく。そして観光客の増加による経済効果(経済波及効果)の受益者は全市民であるため。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？) 養成講座の修了者が入会する「佐野観光ボランティアガイド協会」が自主的な運営を開始したとき。			

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																		
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) 引き続き、観光協会等と連携して観光客のニーズ把握に努める。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>		コスト				削減	維持	増加	成果	向上	○		維持		×	低下	×	×	講座修了者の自主的な活動が必要である。 そのためには観光ボランティアの先進地への視察や同じ活動団体との交流で、活動のノウハウを学ぶ。
	コスト																			
	削減	維持	増加																	
成果	向上	○																		
	維持		×																	
	低下	×	×																	

事務事業名		まちの駅設置促進事業				評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)			
政策体系	基本目標	2 新たな流れの創造による賑わうまちづくり				事業区分	担当組織	担当部	観光スポーツ部	担当課	観光立市推進課	
	政策	1 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					担当係	観光事業係	担当課長名	高橋 利彰		
	施策	1 ひとを集める観光戦略の展開					新規事業・継続事業	継続事業				
	基本事業	4 おもてなしの心の醸成					実施計画事業・一般事業	一般事業				
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名						
	10723	一般	7	1	4	まちの駅設置促進事業						
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	平成22年度～ 年度		根拠法令 条例等	なし						
						市単独事業・国県補助事業	市単独事業					
						任意的事業・義務的事業	任意的事業					
						実施方法	一部委託					
						事業分類	その他直接サービス提供事業					
						リーディングプロジェクト	該当					
						市長市政公約	該当なし					

1. 事務事業の現状把握【DO】

(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)		令和元年度実績(令和元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。		1、まちの駅の募集 2、まちの駅通信の発行					
活動指標		単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
まちの駅通信の発行		回	12	12	9	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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
	商店数(商業統計調査の直近)	店舗	1,445	1,445	1,445		

目的

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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
	応募数	店舗	0	1	0	1	1

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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(見込)	R3年度(見込)
	まちの駅の数	箇所	35	35	35	36	37

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(目標)	R3年度(目標)	
	国庫支出金	千円						
	県支出金	千円						
	地方債	千円						
	その他	千円						
	一般財源	千円	113	101	101	101	101	
	事業費計(A)	千円	113	101	101	101	101	
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
			業務委託料	113	業務委託料	101	業務委託料	101
	人件費	人	1	1	1	1	1	
のべ業務時間	時間	150	150	150	150	150		
人件費計(B)	千円	572	573	572	572	572		
トータルコスト(A)+(B)	千円	685	674	673	673	673		

事務事業名	まちの駅設置促進事業	担当部	観光スポーツ部	担当課	観光立市推進課	担当係	観光事業係
-------	------------	-----	---------	-----	---------	-----	-------

(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や合併前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、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？	ホームページ等の開設

(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)	市内店舗へまちの駅へ加入の働きかけを行った。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	
	結びついている	理由・改善案 民間の事業所や店舗が、公共だけでは補うことができない観光案内や休憩所やトイレの提供を行うことで、受入体制を拡大することができる。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	
有効性 評価	委ねられる・委ねられる可能性がある	理由・改善案 各駅の運営は民間が主体となるが、公共性公平性の観点から市が行うことが必要であるが、今後は、会の成熟に伴い運営全体を委ねられる可能性がある。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	
	妥当である	理由・改善案 まちの駅は、事業所・店舗・市民が自らの店舗を利用し開設するのが前提であるため、他の対象と意図を設置するのは不可能である。
効率性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	
	成果向上余地がある程度ある	理由・改善案 まちの駅の設置数を増やすことや、各まちの駅の意見を取り入れた事業の展開などを実施することで、向上の余地がある。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	
公平性 評価	類似事務事業はない	理由・改善案 類似事務事業名
	*類似事務事業があれば、名称を記入	
	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	
総合 評価	削減の余地はない	理由・改善案 平成27年度予算で10万円の削減、平成28年度予算で5万円の削減、平成29年度予算で3.7万円の削減となり、運営に支障をきたす可能性がある。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	
	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案 まちの駅の設置は本市を訪れる観光客へのおもてなしであり、観光客の増加による経済効果(経済波及効果)の受益者は全市民であるため。
	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)	
	まちの駅開設の賛同が得られなくなった場合。	

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1)今後の事務事業の方向性	(2)改革・改善による期待効果	(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																		
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) より積極的な働きかけを行い、まちの駅設置数を増やす。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>		コスト				削減	維持	増加	成果	向上	○		維持		×	低下	×	×	
	コスト																			
	削減	維持	増加																	
成果	向上	○																		
	維持		×																	
	低下	×	×																	