



定量評価							
指標1		単位	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
観光インフォメーションセンター来場者数	目標	人	120,000	130,000	140,000	150,000	160,000
	実績	人	118,053	154,138			
年間経費(事業費・人件費の合計)		千円	5,930	6,780	6,700		
単位当たり経費		千円/単位	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
単位当たり経費変動率		%		87.6%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

指標2							
		単位	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
	目標	万人					
	実績	万人					
年間経費(事業費・人件費の合計)		千円	5,930	6,780	6,700		
単位当たり経費		千円/単位	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
単位当たり経費変動率		%		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

定性評価	
過年度の実施内容	

・今までの主な活動内容  
「キャラクター・ロゴマーク」を作成し「ポスター・ステッカー」として小学生・ボランティア・市内公民館等に配布  
市役所内をはじめ市内6箇所に「もてなし看板」の設置  
市民対象に作家、ホテルマン、ピアニスト、大学教授等による「もてなし講演会」の開催  
タクシー乗務員のための観光案内養成等の「もてなし講座」の開催  
観光情報をまとめた「おもてなし虎の巻本」を作成しホテル・タクシー関係者に配布  
小学生の総合学習に使用する「もてなし副読本」を作成  
「いなさ人形劇まつり」における中学生ボランティア「もてなし隊」の結成  
市内3地区による地区内のもてなしを検討する「もてなし円卓会議」の開催  
浜松まつりや自転車イベント(ぐるっと浜名湖ツーリズム)等の大規模イベントにおけるもてなしの実践

事前評価	必要性		(分析・理由)
	A	A 高い B ↑ C ↓ D 低い	訪れた人に好感がもたれるもてなしのまちづくりは必要
事前評価	行政関与の妥当性		(分析・理由)
	D	A 高い B ↑ C ↓ D 低い	旅行者等に直接的、間接的に関わりを持つ観光関係者はもとより、市民一人ひとりが「おもてなし」の意識を高めていくことは重要なことである。
事後評価	有効性		(分析・理由)
	B	A 非常に有効 B やや有効 C あまり有効でない D 有効でない	イベントでの地元観光関係団体のもてなしや市内各地域での観光ボランティア活動など年々活発化している。
事後評価	効率性		(分析・理由)
	D	A 単位当たり経費が前年比マイナス B 単位当たり経費が前年とほぼ同じ C 単位当たり経費が前年比プラス D 評価できない	定量化は困難。

今後の事業展開		
規模		(分析・理由)
現状	拡大・充実 現状のまま継続 縮小 廃止	本市への観光交流客数を増加させるには、来訪者に本市を好きになって再訪していただくことが大切であり、このためには市民ぐるみのもてなしの促進を図っていくことは大切である。

具体的な改善内容・事業の方向性等

平成12年度の市民運動としての開始当時は、大規模イベントが目白押しだったこともあり、市民運動としてホスピタリティの充実は不可欠であるという盛り上がりがあったが、残念ながら現在は開始当時の盛り上がりはみられない。  
広く市民運動として「もてなし」の醸成という観点から捉えれば、観光のみならず、福祉、生涯学習、というような、より広いテーマで草の根的な運動展開が求められる。これらに対応すべく、小学5年生へのもてなし副読本作成配布や人形劇まつりへの中学生ボランティアなど、多少は対応しているものの、市民運動としての「もてなし」は裾野が広く、十分な運動展開とはいえない状態である。今後は「市民運動」という捉えではなく、商工会議所やコンベンションビューローをはじめ、旅行業、宿泊業、運輸業等の観光関係者を中心とした事業とするべきであると考え。  
**(問題意識)**  
「定住人口」の増加が望めない人口減少時代において、活力に満ちた地域社会を実現していくためには、観光による「交流人口」の拡大は極めて重要なことである。また、「地域外への流出」があり得ず、「地域の総合力」が求められる観光事業に市が一定の範囲で関与することは、雇用の確保、税収の維持のために今後も必要と考えている。本市を訪れた観光客が「浜松に来てよかった。また来たい！」と再び訪れていただくためには、「もてなし=ホスピタリティ」の充実が欠かせない。しかし、充実のための手法について、市民全般を対象にするのではなく、ターゲットを絞り込んだ事業展開のほうが投資効果が高いと考える。  
**(想定結果) 市の実施が適当だが改善を要するもの**  
**(備考)** 事業に対する市民・市民活動団体・事業者・議会からの指摘