

令和3年度 行政評価調書

■施策の概要

(第7次総合計画 基本計画 P.104～106)

まちづくり 6つのテーマ	テーマ3 強味を生かした産業振興によるにぎわいのまち(産業振興)		
施策名	3-5 観光		
所管部	産業港湾部	関係部	建設部・教育部
この施策の 目指すべき姿と その展開方向	<p>(第7次総合計画 基本構想 P.39)</p> <p>本市が観光都市として更に発展するため、歴史的建造物の保全・活用をはじめ、本市特有の都市景観の維持に努め、観光客が豊かな自然、歴史、文化、食などの多彩で奥深い魅力を体感し、「何度でも訪れたいと思えるまち」を目指します。</p> <p>このため、既存観光資源の磨き上げやナイトツーリズムなど新たな魅力の発掘により、多様化するニーズに対応する「小樽の魅力を深める」取組、市内はもとより後志圏に点在する観光資源を面として活用する、広域連携による「小樽の魅力を広げる」取組、ホスピタリティの啓発や観光ボランティア団体の活動促進により、市民の意識改革を図り、市民が積極的に参加する「小樽の魅力を共有する」取組を進め、基幹産業として更なる発展に努めます。</p>		
市民アンケート 指標	観光都市であることに魅力や活力を感じている市民の割合	基準値	目標値
		49.4%	基準値より増

■施策の内容(小施策)

(第7次総合計画 基本計画 P.104～106)

小施策 及び 指標	(1)小樽の魅力を深める取組		基準値	目標値
	指標	小樽市の宿泊客延数	957,100人	1,300,000人
	指標	観光客満足度	91.30%	95.00%
	指標	観光客消費額	1,255億円	2,300億円
	(2)小樽の魅力を広げる取組		基準値	目標値
	指標	北後志6市町村宿泊客延数	1,249,900人	1,700,000人
	指標	小樽市の宿泊客延数(再掲)	957,100人	1,300,000人
	(3)小樽の魅力を共有する取組		基準値	目標値
	指標	観光客に伝えたい小樽の良さがあると答えた市民の割合	61.1%	基準値より増

令和3年度 行政評価調書

■施策の評価(一次評価)

まちづくり 6つのテーマ	テーマ3 強味を生かした産業振興によるにぎわいのまち(産業振興)					
施策名	3-5 観光					
所管部	産業港湾部	関係部	建設部・教育部			
市民アンケート 指標	観光都市であることに魅力や活力を感じている市民の割合	基準値	令和3年度	令和5年度	目標値	
		49.4%	49.5%		基準値より増	
市民アンケート 指標の推移	◎	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)				
各小施策の 指標の推移	指標		基準値	実績値	推移	目標値
	(1)	小樽市の宿泊客延数	957,100人	394,100人	△	1,300,000人
		観光客満足度	91.30%	-	-	95.00%
		観光客消費額	1,255億円	-	-	2,300億円
	(2)	北後志6市町村宿泊客延数	1,249,900人	473,600人	△	1,700,000人
		小樽市の宿泊客延数(再掲)	957,100人	394,100人	△	1,300,000人
	(3)	観光客に伝えたい小樽の良さがあると答えた市民の割合	61.1%	63.1%	◎	基準値より増
指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)						
【一次評価】 達成度の向上 等へ向けた今後の 方向性	C-2	(指標推移) A:各指標の推移は順調 B:各指標の推移は概ね順調 C:各指標の推移はあまり順調でない D:各指標の推移は順調でない	(改善内容等) 1:主な予算事業等をそのまま継続して推進する 2:主な予算事業等を改善しながら推進する 3:主な予算事業等の内容の全面的な見直しを行う			
上記特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・小施策(1)、(2)の各指標については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、宿泊客延数が大幅に減少しており、指標の推移は不調である。 ・小施策(3)は市民アンケート指標であるが、観光客に伝えたい小樽の良さがあると答えた市民の割合は、基準値を上回っている。 ・小施策(1)、(2)については、国内外の感染状況や観光トレンドの変化等を見極めながら、計画策定時の目的を達成することができるよう、予算事業等については国内外のプロモーションの見直しなど改善をしながら推進していく。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により市内の観光事業者は大変厳しい状況にある中、今後は、感染防止策を徹底した上で、国内需要の回復、さらにはインバウンドの段階的な回復に取り組む必要があり、国や北海道の動向を踏まえつつ、関係部と連携し対応に当たってまいりたい。 					

■施策の評価(二次評価)

【二次評価】 達成度の向上 等へ向けた今後の 方向性	C-2	(指標推移) A:各指標の推移は順調 B:各指標の推移は概ね順調 C:各指標の推移はあまり順調でない D:各指標の推移は順調でない	(改善内容等) 1:主な予算事業等をそのまま継続して推進する 2:主な予算事業等を改善しながら推進する 3:主な予算事業等の内容の全面的な見直しを行う		
上記特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ○各指標の推移等は、一次評価のとおりと考える。 ○新型コロナウイルス感染症の影響により観光入込数が激減している状況であり、コロナ禍前の状況に戻るには、まだ数年の時間を要することが考えられることから、本市の強みである歴史的まちなみや日本遺産構成文化財などを活用した国内外の誘客に向けた観光戦略を早急に検討し、コロナ禍収束後を見据えたプロモーション活動や観光資源の磨き上げといった施策を進めること。 ○市としてのPR活動はもとより、関係機関と連携しながら効果的な事業展開を進めること。 ○令和3年7月に候補地域に認定された「北海道の『心臓』と呼ばれたまち・小樽」の日本遺産認定に向けた取組を推進すること。 ○候補DMOとなった小樽観光協会が、観光庁から改めて登録DMOに認定されるよう協力するとともに、認定された際には、登録DMOが地域の主体となって事業運営が可能となるよう連携して取り組むこと。 ○観光基礎調査の結果を基に観光消費が地域に与える効果の分析を行い、市域内に経済波及効果が及ぶような施策・取組を検討すること。 				

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(1)小樽の魅力深める取組

(第7次総合計画 基本計画 P.105)

指標1	指標名		指標の基準年		基準値	目標値	
	小樽市の宿泊客延数		平成30年		957,100人	1,300,000人	
年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		943,400人	394,100人				
指標1推移	△	◎ : 指標の推移は順調 △ : 指標の推移は順調でない - : 判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例: 実績値 ≥ 標準値 ⇒ ◎、実績値 < 標準値 ⇒ △)				
指標2	指標名		指標の基準年		基準値	目標値	
	観光客満足度		平成25年		91.30%	95.00%	
年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		-	-				
指標2推移	-	◎ : 指標の推移は順調 △ : 指標の推移は順調でない - : 判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例: 実績値 ≥ 標準値 ⇒ ◎、実績値 < 標準値 ⇒ △)				
指標3	指標名		指標の基準年		基準値	目標値	
	観光客消費額		平成25年		1,255億円	2,300億円	
年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		-	-				
指標3推移	-	◎ : 指標の推移は順調 △ : 指標の推移は順調でない - : 判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例: 実績値 ≥ 標準値 ⇒ ◎、実績値 < 標準値 ⇒ △)				
主な取組	<p>★国内外でのキャンペーンの実施とメディア等を活用した情報発信の強化(産業港湾部観光振興室)</p> <p>○旬の食材やイベントなど、四季の魅力発信の強化(産業港湾部観光振興室)</p> <p>○地域特性を生かした歴史、文化、芸術の体験プログラムの構築(産業港湾部観光振興室)</p> <p>○朝里川温泉、天狗山、北運河、祝津地域など、市内に点在する観光資源のニーズを捉えた磨き上げと発掘及び回遊性を高める取組(産業港湾部観光振興室)</p> <p>○歴史的建造物を保全活用するための「伝統的建造物群保存制度」や「歴史まちづくり法」等による国の支援制度の活用を含めた取組の検討(教育部生涯学習課、建新幹線・まちづくり推進室)【共5-4都市景観】</p> <p>★外国人をはじめとする観光客が快適に過ごせる環境の整備(産業港湾部観光振興室)</p> <p>○日本遺産を活用した観光振興の推進(産業港湾部商業労政課、産業港湾部観光振興室)【共5-4都市景観】</p> <p>○観光資源を組み合わせた魅力あるプログラムの開発や夜の魅力づくりなどによる滞在型観光に向けたプランの拡充(産業港湾部観光振興室)</p> <p>★映画やテレビドラマ、CMなどのロケ誘致活動の推進(産業港湾部観光振興室)</p> <p>○山からの眺望など、山が有する魅力の発信(産業港湾部観光振興室)</p> <p>★歴史や水辺を生かした港湾空間やクルーズ船を活用した誘客活動の推進(産業港湾部港湾室、産業港湾部観光振興室)</p>						
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額		③ 担当		
	④ 目的と概要						
	⑤ 事業等実施状況						
	1	① 観光誘致促進事業費補助金(920)		② 4,785 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
		④ 国内外観光客の誘致を目的とし、観光客のおもてなし意識の醸成や観光客誘致PR、毎月更新するイベント等の情報発信等を行う一般社団法人小樽観光協会の事業への補助を行う。					
	⑤ 事業実施主体である小樽観光協会は、道・北海道観光振興機構の補助金等も活用し、閑散期の誘客PRとして長年に渡り「小樽余市ゆき物語」を実施。国の補助金も活用して市の課題である「夜の観光」創出に取り組んでいる。						
	2	① 観光案内所運営費交付金(922)		② 25,290 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
		④ 小樽へ訪問する国内外観光客へ観光情報を提供する通訳や日本語案内を配置するための費用を交付する。					
		⑤ 観光案内件数H29 383,767人 H30 361,826人 R1 357,591人 R2 97,514人					
	3	① 観光マップ作成費補助金(919)		② 0 千円		③ 産業港湾部港湾室	
④ 小樽観光ガイドマップ(英語・日本語)と観光マップ(韓繁簡タイ)発行する一般社団法人小樽観光協会への補助を行う。							
⑤ 令和2年度は観光客の激減により、毎年更新しているマップを作成しなかったが、令和3年度には作成予定である。							
4	① ロケーション協力		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室		
	④ 映画・ドラマ、CM等のロケーションを誘致し、映像を通じて小樽市の知名度を向上、観光誘客に繋げる。						
	⑤ 制作会社からのオファーに対し、情報提供、撮影協力を行い、情報公開可能な作品については、FB、HPを活用し、紹介、情報発信している。						

	① 名称(事業番号)	② 前年度決算(見込)額	③ 担当	
	④ 目的と概要			
	⑤ 事業等実施状況			
主な 予算事業等	5	① クルーズ船を活用した誘客活動の推進	② 予算なし 千円	③ 産業港湾部港湾室 産業港湾部観光振興室
		④ 小樽港にクルーズ客船の入港を誘致するため、官民協働の「クルーズ推進協議会」の事務局として、客船誘致促進のための企業訪問や、セミナーの実施、広告宣伝事業、受入体制整備事業などに取り組む。		
		⑤ 小樽港クルーズ推進協議会の開催。(令和2年度、3年度はコロナ禍のため事実上活動休止状態) ※平常時は、客船の歓迎式の実施や、客船に乗船し、観光PRを行うなどの事業がある。		
	6	① 観光広告プロモーション事業費補助金(2354)	② 1,000 千円	③ 産業港湾部観光振興室
		④ 国内外の紙媒体・SNSで四季の小樽の観光情報を発信する一般社団法人小樽観光協会の事業への補助を行う。		
		⑤ 北海道新聞紙面広告(GW, 夏休み前、お盆前)、ウェブ広告、雑誌掲載2回		
	7	① 朝里川温泉湯施設等整備事業費(898)	② 3,371 千円	③ 産業港湾部観光振興室
		④ 本市の重要な観光資源の一つである朝里川温泉の泉源の整備と管理を行い、長期的な温泉の維持に努め、地域内の観光振興を図る。		
		⑤ 2本所有する源泉井戸のモーターポンプの定期的な点検とメンテナンスを実施		
	8	① 自然観光資源整備事業費(3890)	② 19,989 千円	③ 産業港湾部観光振興室
		④ コロナ禍で、「3密」にならない観光の在り方が求められている中、天狗山や祝津、展望台など、本市が有する自然豊かな観光資源の磨き上げを行うことで、観光客の誘客と市内周遊を図る。		
		⑤ 展望施設等のハード整備による魅力アップのほか、動画による魅力発信や、SNSでの魅力拡散を目的としたフォトフレームの新設等を実施。		
	9	① 鯨御殿管理代行経費(946)	② 5,690 千円	③ 産業港湾部観光振興室
		④ 祝津エリアを代表する鯨御殿は北海道の有形文化財の指定を受けており、歴史的価値が高く、近年では漫画「ゴールデンカムイ」のヒットの影響を受け、聖地巡礼の対象として新たな客層を獲得していることから、事業者指定管理業務として委託し、安定的な施設の運営と維持管理を行う。小樽水族館公社による指定管理。		
		⑤ 入場者数 ・H30(4/7~11/25) 15,944人 ・R1(4/6~11/24) 18,071人 ・R2(4/8~11/23) 6,081人 ※4/20~5/31、6/30~7/12 は臨時休館		
10	① 歴史を活かしたまちづくりの庁内検討会議	② 予算なし 千円	③ 建設部新幹線・まちづくり推進室 教育部生涯学習課 産業港湾部観光振興室	
	④ 本市のまちづくりの方針として、歴史を活かしたまちづくりを推進することを主眼に、関連する三部が連携して、課題と方向性の検討を行う会議に参画する。主なテーマは「歴史的風致向上計画に向けた取組」「文化財指定に向けた取組(重伝建地区指定含む)」「日本遺産に関連する取組」となっており、随時課題と情報の共有に努めている。			
	⑤ 歴史を活かしたまちづくり庁内検討会議の開催 令和元年度 4回 令和2年度4回 そのほか、国土交通省の制度担当者にはヒアリングを実施			
11	① 日本遺産地域活性化事業(3236)	② 666 千円	③ 産業港湾部観光振興室	
	④ 日本遺産「北前船寄港地・船主集落」、「炭鉄港」及び小樽文化遺産のストーリー及び構成文化財を活用し、認知度の向上を図り、観光誘客にもつなぐ。			
	⑤ 市内商業施設及び市外イベント、物産展と連携したパネル展の開催、教育旅行用モデルコースの造成。			
12	① ロマネスクイルミネーション経費(911)	② 2,853 千円	③ 産業港湾部観光振興室	
	④ 市内の主要な歴史的建造物のライトアップを行うことにより、夜の観光コンテンツを充実し、魅力ある街並みの形成と、滞在時間の延長を促進するとともに、市民の街並みへの愛着を高める効果につなげる。			
	⑤ 1. 小樽運河倉庫群 2. 日本銀行旧小樽支店 3. 旧三井銀行小樽支店 4. 旧小樽倉庫屋根シャチホコ 5. 旧日本郵船小樽支店(現在工事中のため消灯中)のライトアップの設置と管理			
13	① 展望施設維持管理経費(900)・観光施設等管理経費(903)	② 1,554 千円	③ 産業港湾部観光振興室	
	④ 本市は海と山に囲まれ、恵まれた自然環境と市街地の眺望は、重要な観光資源として活用されている。それらを展望できる展望所等の維持管理と環境整備を行い、快適で安全な観光スポットとして観光客誘客につなげる。			
	⑤ 毛無山展望所、旭展望台、祝津パノラマ展望台、オタモイ海岸等の周辺清掃や照明の電気代、公衆トイレの修繕等を実施			
指標推移の要因等	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響をダイレクトに受け、指標となる宿泊延べ客数は激減した。 ・観光客満足度については平成25年度の91.3%から平成30年度には92.5%へ上昇した。 ・観光消費額は平成25年度調査で1,255億円、平成30年度調査では898億円となっている。(平成30年度調査では統計調査の基本的な方法について改めて確認し、平成25年度調査でサンプルの平均観光消費金額を算出。平成30年度調査も平成25年度と同じ方法により観光消費金額を再計算した場合、平成30年度調査は1,378億円。) 			
指標推移への対応	2	1:各事業をこのまま継続して推進する 2:予算事業等を改善しながら推進する 3:予算事業等の内容の全面的な見直しを行う		
対応の内容	<対応の内容を箇条書きで記入> ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により国外プロモーション事業の縮小や国内プロモーションへの振替え、マップの発行内容や部数の見直しを随時行っていく。			

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(2)小樽の魅力を広げる取組

(第7次総合計画 基本計画 P.105)

指標1	指標名		指標の基準年	基準値	目標値		
	北後志6市町村宿泊客延数		平成30年	1,249,900人	1,700,000人		
年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		1,188,400人	473,600人				
指標1推移	△	◎ :指標の推移は順調 △ :指標の推移は順調でない - :判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≧標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)				
指標2	指標名		指標の基準年	基準値	目標値		
	小樽市の宿泊客延数(再掲)		平成30年	957,100人	1,300,000人		
年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
		943,400人	394,100人				
指標2推移	△	◎ :指標の推移は順調 △ :指標の推移は順調でない - :判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≧標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)				
主な取組	★戦略的な観光地づくりを行う地域DMO設立など観光推進体制の強化(産業港湾部観光振興室) ○後志や札幌市などの広域的な観光圏形成の推進(産業港湾部観光振興室)						
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額		③ 担当		
	④ 目的と概要						
	⑤ 事業等実施状況						
	1	① DMO専門人材派遣事業費補助金(3590)		② 5,500 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
		④ 小樽観光協会が地域DMOとなるために、専門人材を派遣するための事業費を3年間に渡り補助するもの。 ⑤ 令和2年度末にDMO候補法人に認定。					
	2	① さっぽろ連携中枢都市圏観光協議会負担金(3517)		② 300 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
		④ 札幌を中心とした12市町村の協議会が協同してインバウンドの増加に取り組むための負担金を支出するもの。 ⑤ 専門の情報発信サイトを構築し、テーマごとに市町村を周遊するコースを提案するなど情報発信(令和2年度は英語)を行った。					
	3	① 広域観光事業費(909)		② 359 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
		④ 後志観光連盟の事業に参画、小樽をハブとした後志の周遊観光を推進する。 ⑤ 後志としてツーリズムエキスポに出展(令和2年度は中止)。後志広域観光マップの作成に協力。					
	4	① 外国人観光客誘致広域連携事業費補助金(3519)		② 1,155 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
		④ 後志やさっぽろ連携中枢都市圏と共同で対インバウンドのプロモーションを展開する。 ⑤ 運輸局の地域連携プロモーション(欧米豪)に参画。さっぽろ連携中枢都市圏を周遊する深堀のモデルコースを作成、情報発信した。					
	5	① 小樽・北しりべし広域インバウンド推進協議会		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室	
④ 小樽が事務局となり余市、仁木、古平、積丹、赤井川広域連携でインバウンド誘致を行う。 ⑤ 酒ツーリズム調査を行い、ポテンシャルの高いこの地域の情報整理発信。インバウンド受入対応セミナーをオンラインで実施。観光コンテンツの多言語化(鯉御殿・運河)							
6	①		② 千円		③		
	④ ⑤						
指標推移の要因等	新型コロナウイルス感染症拡大の影響をダイレクトに受け、指標となる宿泊延べ客数は激減した。						
指標推移への対応	1	1:各事業をこのまま継続して推進する 2:予算事業等を改善しながら推進する 3:予算事業等の内容的な全面的見直しを行う					
対応の内容	<対応の内容を箇条書きで記入> ・新型コロナウイルス感染症の状況を見据え、広域で連携可能な観光誘致プロモーションを展開していく。						

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(3)小樽の魅力を共有する取組

(第7次総合計画 基本計画 P.106)

指標	指標名		指標の基準年		基準値	目標値		
	観光客に伝えたい小樽の良さがあると答えた市民の割合		令和元年		61.1%	基準値より増		
指標推移	◎	◎ :指標の推移は順調 △ :指標の推移は順調でない - :判定不能(実績値なし)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
			61.1%		63.1%			
主な取組	<p>◎外国人観光客の文化や習慣の違いについての情報提供など、外国人観光客と市民との相互理解の推進(産業港湾部観光振興室)</p> <p>◎市内の歴史・文化・芸術について学ぶ機会の提供など、市民の観光への意識を高める活動の推進(産業港湾部観光振興室)</p> <p>◎子供向けホスピタリティ向上のためのメニューの検討など、観光教育の充実に向けての提案(産業港湾部観光振興室)</p> <p>◎市民が観光ガイドを行うなど、市民が観光客とふれあう機会の提供(産業港湾部観光振興室)</p>							
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額		③ 担当			
	④ 目的と概要							
	⑤ 事業等実施状況							
	1	① 外国人観光客向けのマナー啓発をHPに掲載		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室		
		④ 外国人観光客向けのHPに多言語で生活習慣や交通ルール等のマナーの違いについて情報発信している。						
		⑤ 観光庁作成訪日外国人旅行者向けマナー啓発動画等、交通安全についてなどを掲載。						
	2	① 小樽観光大学校(小樽観光協会事業)		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室		
		④ 観光協会の事業として実施している観光大学校は観光まちづくりの人材育成を目的とし、講座と検定試験を実施している。市長が大学校長となっており、市としては事務局として実施運営に連携して取り組んでいる。						
		⑤ 1級・2級・基礎コースの講座の実施。組織運営にあたって、事務局として参画し、大学校の活動を支援する。						
	3	① ジュニア育成プログラム(小樽観光大学校事業)		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室		
④ 観光外学校の事業として、「おたる案内人ジュニア育成プログラム」の取り組みを支援する。手宮中央小の5・6年生の総合学習の時間を利用し、おたる案内人の資格を持つ人材が、小樽観光に関する学習を提供し、実際に観光案内を実践するなどにより子ども達のシビックプライドの醸成とホスピタリティの向上に繋げている。								
⑤ R2年度実績、手宮中央小6年生39名5年生36名全32回実施。								
4	① おたる案内人検定制度(小樽観光大学校事業)		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室			
	④ 観光大学校の講座の受講者を中心にマイスター・1級・2級の検定試験を実施。検定合格者の一部は観光案内人として観光客へのおもてなしに取り組み、観光客の満足度の向上に寄与している。							
	⑤ R2実績 マイスター受験者4、1級受験者10、2級受験者140 /おたる案内人ボランティアガイドの会活動支援							
5	① 小樽雪あかりの路ボランティア受入(雪あかりの路実行委員会)		② 予算なし 千円		③ 産業港湾部観光振興室			
	④ 小樽雪あかりの路実行委員会において事務局を担当しており、イベントの運営に重要な役割を担っているボランティアの受入調整業務を実施。同イベントは市民や学生などのボランティア参加が定着しており、運営上重要な役割を担っていると、来場した観光客や市民にスノーキャンドルの作り方を教えたり、会場内の案内や写真撮影を手伝うなど、積極的に来場者と関わり、交流を行っている。							
	⑤ ボランティア参加人数 H30 2,121人/R1 2,122人/R2 2,314人(市民及び市外からの参加者)							
指標推移の要因等	日本遺産認定により、市民が小樽を観光都市としての価値を明確に認識する要因ができた。また、北海製罐保全活用取り組みにより、小樽のまちなみに対するシビックプライドが喚起された。							
指標推移への対応	1	1:各事業をこのまま継続して推進する 2:予算事業等を改善しながら推進する 3:予算事業等の内容の全面的な見直しを行う						
対応の内容	<対応の内容を箇条書きで記入> ・各事業の継続実施により、市民の観光意識を高める取組など、観光協会など関係機関のほか、庁内関係部と連携しながら検討を進める。							