

令和元年度 事務事業評価シート

事務事業名		おもてなしの人づくり					所管	文化産業観光部 観光課			
事務事業の概要	行政計画	事業NO.	183	計画事業名	おもてなしの人づくり		事業の開始・終了年度				
	長期総合計画体系	[基本目標] 活力にあふれ多彩な魅力が輝くまちの実現 [施策] 40 区民生活と調和する観光の推進					[事業開始]	平成17年度			
							[終了予定]	- 年度			
	根拠法令等	その他		[法令等名]	なし						
	事業対象	直接の対象 : 観光産業事業者、一般区民及び外国人旅行者 最終的な対象 : 同上									
	事業目的	外国人旅行者のリピーターの増加や、まち全体のイメージアップにつながるよう、外国人旅行者をはじめとする来街者に対する接遇やおもてなし意識(ホスピタリティ)の向上を目指す。									
	事業内容 [H30年度]	○心のこもったおもてなしの向上を図るため、旅行者と接する機会の多い宿泊施設や観光施設等の事業者及び従事者並びに区民等を対象に広く、旅行者を迎えるための接遇研修会を実施する。 おもてなし講習会6回開催(実践編2回を含む) 138名参加 ○外国人観光客向けの印刷物を作成し、日本でのマナーや習慣を周知・啓発する。 外国人観光客向けマナー啓発パンフレット等作成 3種類 合計15,000枚									
委託の有無	一部委託		委託内容	外国人旅行者接遇研修における講演及びテキストの作成委託							
補助金の有無	なし										
事務事業の実績	種別	指標の名称	単位	R2年度	H28年度	H29年度	H30年度				
				目標値	実績	実績	実績	目標値	達成率		
	活動指標	講習会・研修会実施回数	回	6	6	6	6	6	100.0%		
	成果指標	講習会・研修会参加者数	人	300	164	136	138	500	27.6%		
	決算額 (単位:千円)				H28年度		H29年度		H30年度		
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			877		846		1,077		
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			3,567		3,771		3,527		
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			865		847		1,078		
		総経費			13		0		0		
	財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			4,445		4,618		4,605		
その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			0		0		0				
一般財源(区負担額)			405		390		497				
課題及び今後の進め方	講習会の参加者数が伸び悩んでいるため、講習会の案内や各種パンフレットは、配付場所の拡大やSNS等での情報発信など、新たな提供方法を検討していく。また、参加者ニーズや社会情勢と啓発の必要性とのバランスを考慮しつつ、講習会の内容とそれに見合った講師を決定していく必要がある。										
評価の視点	評価	評価の理由									
	必要性	4	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会とその後も増加すると予想される外国人観光客等に対応するため、引き続き、まち全体でのおもてなし意識(ホスピタリティ)を醸成していくことが必要であり、区が主体となって啓発事業の実施と、その周知を行う必要がある。								
	効率性	3	日頃から外国人と接している方に講習会の講師を依頼し、経験に基づく実践的な外国人観光客接遇のノウハウを参加者に伝えることができています。								
	手段の適切性	3	講習会については、参加者のニーズや社会情勢を考慮し、内容を工夫して実施している。今後も、参加対象者に合わせ、講習会開催の日時や会場等、さらなる工夫が必要である。また、新たな取り組みとして、事業パンフレットを区内約500の事業者へ個別配付するなど、事業周知に努めた。								
目的達成度	2	受講者アンケートでは、講習会の満足度は高く、おもてなし意識(ホスピタリティ)について考える契機となっている一方で、参加者数は目標値を下回っており、参加者の確保が課題となっている。各種パンフレットの配布については、新たに配布先を拡大するなど、事業の普及が図られている。									
[総合評価] ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。						今後の方向性					
訪日外国人観光客は年々増加しており、一層の「おもてなし」意識の向上に取り組む必要がある。講習会については、社会情勢の変化や参加者のニーズに合わせ、内容の見直しを行うとともに、講習会の案内や各種パンフレットの提供方法を工夫・改善することで、参加者の増加や潜在的な需要の掘り起こしにつなげていく。また、外国人観光客へのマナー啓発は、情報発信型に限らず、宿泊・商業施設事業者との連携を一層深め、引き続き、周知徹底に努めていく。						改善		拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了			