

平成30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.	46	計画事業名	おもてなしの人づくり					
	長期総合計画体系	[基本目標] I-2. まちの魅力の創出								
		[小 柱] (3)おもてなし環境の整備								
		[施 策] ②ふれあいとおもてなしの人づくり								
	根拠法令等	その他		[法令等名]	要綱等なし					
	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 [29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) 136名参加 ○外国人観光客向けの印刷物を作成し、マナー啓発や日本の習慣の周知をする。 外国人観光客向けマナー啓発パンフレット等作成 4種類 合計14,200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	31年度	27年度	28年度	29年度		
	活動指標	講習会・研修会実施回数		回	6	7	6	6	6	100.0%
		講習会・研修会参加者数		人	300	366	164	136	500	27.2%
	決算額 (単位:千円)					27年度		28年度		29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)				204		877		846
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)				3,208		3,567		3,771
		その他のコスト(扶助費・補助費など)				166		865		847
		総経費				39		13		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)				0		0		0
		その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)				57		405		390
一般財源(区負担額)				3,356		4,040		4,228		
前回評価から29年度に改善した事項	さらなる事業周知のために、新たに全商店街組合等にもマナー啓発パンフレットを配布し、事業の普及を図った。講習会については、著名な講師を招聘するとともに、事業周知の時期を早める等、集客に努めた。									
評価の視点	評価	評価の理由								
	必要性	4	平成29年の訪日外国人数は過去最高となり、今後、本区においても観光客の増加が見込まれる。東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、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、参加者を増やしていくためには、飲食店従業員や宿泊事業者だけではなく、夏休み期間等を利用し、学生をメインターゲットにした講習会を開催する等、さらなる工夫が必要である。							
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				
訪日外国人旅行者は年々増加しており、本区においても、引き続き「おもてなし」意識の醸成に取り組んでいく必要がある。講習会については、今後、開催通知や各種パンフレットを事業者へ個別配付することで潜在需要の発掘及び参加者の増に繋げていくとともに、講義内容の見直しを行いながら、実施していく。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・商業施設事業者と連携を図り、周知徹底に努めていく。						改善		拡大改善維持縮小廃止・終了		