

平成21年度事務事業評価シート (20年度実施事業分)

事業番号		08 02 08	中期総合計画主要施策番号		2-02,2-06	担当課	部・課	観光部 観光振興課		
事業名		ホスピタリティ向上事業					内線	3537		
							E-mail	kankoshin@pref.nagano.jp		
事業の概要等	事業の目的	・宿泊業を中心に観光産業従事者のホスピタリティの底上げと向上を図る。 ・地域課題や時代の要請等からレベルアップが必要な分野について重点的にホスピタリティを高める。								
	事業の必要性	[現状(事業の目的との間にどのようなギャップがあるか)] ・本県を訪れる観光旅行者の、観光サービス全般にわたる接客態度などに対する満足度は総じて低い状況にあり、その向上が求められている。 [原因分析(ギャップが発生している原因は何か)] ・観光産業従事者のホスピタリティの知識や能力、技術が十分に備わっていない状況にある。 ・観光旅行者の求めているものと観光産業従事者の対応との間にミスマッチが生じていることが満足度の低さにつながっている。 [課題の特定(事業の実施により解決しようとする課題は何か)] ・ホスピタリティ講座や研修会の開催により、ホスピタリティの向上とおもてなし気運の醸成を図る必要がある。								
		事業内容	・観光産業従事者のうち宿泊業従事者を中心にホスピタリティの底上げと向上のための講座を開設 ・特にレベルアップが必要と認められる分野(H20:土産物屋従事者、通訳ボランティアガイド、タクシー乗務員)の研修会を実施							
		実施期間	H20 ~		根拠法令等		「観光立県長野」再興計画			
	成果と達成状況	事業の目指す成果		達成度(期待どおり)の判定基準(H20)			達成状況		評価	
・信州おもてなしカレッジ、分野別研修会などのホスピタリティ講座の開催により、ホスピタリティの知識や能力、技術の向上とおもてなし気運の醸成を図る。 (H24までに県政世論調査における県内の宿泊施設の従業員のサービスに対する満足度を50%以上とし、ホスピタリティ講座受講者数を1,200人(累計)とする。また、長野県観光ガイドタクシー認定制度認定者数を400人以上とする。)		・H24の目標の達成に向けホスピタリティ講座を開催し、宿泊施設の従業員のサービスに対する満足度を着実に向上させる。 ・長野県観光ガイドタクシー認定制度認定者を50人程度とする。			・ホスピタリティ講座は795人が受講した。 ・従業員のサービスに対する満足度は46.7%となった。 ・長野県観光ガイドタクシー認定制度に基づき45人が認定された。		a.期待以上 b.期待どおり c.やや下回る d.期待以下			
事業コスト	区 分		単位	19年度	20年度	21年度(当初)	20年度の概要			
	最終予算額 (A)		千円		4,506	11,239	国庫・県単	県単		
	決 算 額 (B)		千円		4,241		実施方法	直接、委託		
	B(H21はA)のうち一般財源		千円		4,241	3,224	歳出節別	・報償費:1,157 ・旅費:214 ・需用費:26 ・役務費:195 ・委託費:1,937		
	概 算 人件費	従事する職員数	人		0.80	0.80	内訳等	・使用料:285 ・負担金:427		
	概算事業費 (B(H21はA)+C)		千円		9,960	16,958	(単位:千円)			
事業実績	内 容		単位	19年度	20年度	21年度(予定)	左記以外の20年度の実績			
	信州おもてなしカレッジの講座数		講座		45	45	・信州おもてなしカレッジを開催し、360人の受講者を得た。 ・信州おもてなしカレッジにおいて、一定数の講座に出席したことによる修了者290人に対し修了証書を交付した。			
	分野別研修会の開催数		回		6	6	・分野別研修会に435人の参加があり、参加者へのアンケート結果で「大変参考になった・参考になった」との回答が90%以上であった。			
	長野県観光ガイドタクシー認定者(累計)		人		45(304)	45(349)				
事業課題	区 分		判 定 ・ 説 明							
	事業のニーズの変化		増加	横ばい	減少	判定の説明	・ホスピタリティ向上のため県の施策として取り組んでいる本事業には高いニーズがあり、当面県の関与を見直すことは困難である。 ・毎年、レベルアップが必要な分野や実施方法を見直すなど有効性や効率性を高める余地がある。			
	県の関与を見直す余地		余地なし	当面余地なし	余地あり					
	有効性を高める余地		余地なし	当面余地なし	余地あり					
	効率性を高める余地		余地なし	当面余地なし	余地あり					
課題の総括		・中期総合計画の主要施策「2-02観光立県「長野」の再興」において、県内の観光サービスに対する満足度を向上させるための主要な取組であり、20年度においては概ね期待どおりの成果が得られたものの、依然として県内の観光サービスに対する満足度は低い水準にあることから、県が引き続き重点的に取り組んでいく必要がある。								