

平成24年度事務事業評価シート(23年度実施事業分)

事業番号	07 03 05	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	「さわやかに もてなそう」県民運動事業				内 線	3538	
					E-mail	kankoshin@pref.nagano.lg.jp	
実施期間	H20 ~	根拠法令等	「観光立県長野」再興計画				
実施方法	県が直接実施					国庫・県単	県単独事業

事業の概要等	目的(必要性)	・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。 ・全県を挙げたおもてなし気運の醸成を図る。 ・「未知を歩こう。2011」観光キャンペーンなどにより、本県を訪れる観光旅行者を温かくもてなす。				
	対 象	・宿泊業を中心とした観光産業従事者 ・広く県民一般 ・信州を訪れる観光旅行者				
	目指すべき姿	・観光サービス全般にわたる接客態度及び地域一般住民のおもてなしに対する満足度を高め、リピーターの増加を目指す。				
	事業内容	・「観光おもてなし宣言」の登録促進や、おもてなしの向上のため県民が自ら主宰する研修会を支援し、「さわやかに もてなそう」県民運動を推進する。 ・県内で受けた親切な対応などの「心に残るおもてなし」を募集し、その紹介などを通じて、本県のイメージアップとともに県民向けに取り組み事例の参考とする。				

事業コスト	区 分		単位	22年度	23年度	24年度(当初)	23年度事業費の主な内訳 ・報償費:164千円(おもてなし研修会講師謝金) ・旅費:61千円(おもてなし研修会講師費用弁償)
	最終予算額 (A)		千円	20,313	597	697	
	決 算 額 (B)		千円	13,948	504		
	B(H24はA)のうち一般財源		千円	4,099	504	697	
	概 算 人件費	従事する職員数	人	1.00	1.00	1.00	
	概算人件費 (C)		千円	8,317	8,258	8,258	
概算事業費 (B(H24はA) + C)		千円	22,265	8,762	8,955		

事業実績	成果指標・活動指標内容	単位	22年度	23年度	24年度(見込)	左記以外のH23年度実績 ・長野県観光ガイドタクシー認定制度認定者が315人となった。 ・観光おもてなし宣言に2,145件、77,300人が登録した(累積)。 ・県内外から「心に残るおもてなし」のエピソード35件が寄せられた。 (効率指標 算出式) 研修会開催経費/研修会開催件数
	信州おもてなしカレッジ受講者数(活)	人	279	-	-	
	長野県観光ガイドタクシー新規認定者(成)	人	42	40	40	
	観光おもてなし宣言新規登録件数(成)	件	955	331	100	
	おもてなし研修会開催件数(成)	件	16	7	20	
	<効率指標(単位当たりコスト等)> おもてなし研修会開催件数	円/件	26,589	32,225	30,900	

事業の成果	事業の目標(H23)		事業成果・評価		評価区分
	・「未知を歩こう。2011」観光キャンペーン期間中に訪れた観光客の75%以上の方に満足いただく。		・キャンペーン期間中の観光満足度 観光サービス全般の接客態度 63.7% 地域一般住民のおもてなし 75.6% となり、概ね期待どおりであった。		b 期待どおり

事業の課題	区 分		判 定 ・ 説 明			
	事業ニーズの変化	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。 ・顧客満足度の向上によりリピーターを増加させるため、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		
	事業改善(有効性・効率性)の余地	余地なし	当面余地なし	余地あり		

総合分析等	総合分析(今後の課題、取組方針等)	・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みであり、H23年度においては概ね期待どおりの成果が得られた。 ・ホスピタリティの醸成を一過性のものとせず県民に広く定着させるため、観光事業者にとどまらず、より多くの県民が参加できるように取り組み普及させていく必要がある。				
	特記事項					