

事業番号	08 03 07	事業改善シート (27年度実施事業分)		<input type="checkbox"/> 予算要求	<input type="checkbox"/> 当初予算案	<input type="checkbox"/> 補正予算案	<input checked="" type="checkbox"/> 点検
事業名	観光おもてなし推進事業費			担当課	部局	観光部	
総合5か年計画	プロジェクト	2-1-1、2-2-2 農山村産業クラスター形成プロジェクト 9-2-4 信州ブランド確立プロジェクト		課・室	観光誘客課		
	施策の総合的展開	1-2 強みを活かした観光の推進 1 選ばれる観光地づくり		E-mail	kankoshin@pref.nagano.lg.jp		
				実施期間	H25 ~		

1 事業の概要

目指す姿	信州のすみずみまで“おもてなし”で満たす、県民総参加の「ずく出し！知恵出し！おもてなしプロジェクト」を引き続き実施し、「おもてなし」実践リーダーの育成等を行うことにより、顧客満足度の向上、再来訪の促進を図り、2020年(東京オリ・パラ開催時)に「日本一のおもてなし県」を実現する。	
現状(予算編成時)	<input type="checkbox"/> 長野県全体の観光地に対する総合満足度(大変満足・7段階評価の最上位)は29.0% <input type="checkbox"/> 飲食・物販施設及び交通機関等における観光地でのおもてなしに対する満足度(大変満足・7段階評価の最上位)が低く、20.0%に満たない。 <input type="checkbox"/> 未来塾修了生が地域や企業の信頼を獲得し、取組みを進めるためには塾長等による人的支援等が必要。	
県が関与する理由	<input type="checkbox"/> 県関与の必要性あり <input type="checkbox"/> 県民との協働による実施： 検討中	【左記の説明、根拠法令等】 県民や県内事業者などの参加による、全县を挙げての事業実施であるため。

成果目標・事業内容	① 成果目標(H27)				
	「長野県観光地満足度調査」において ・「観光地でのおもてなしに対する満足度」の全業種で「大変よかった」を20%以上				
	② 事業内容 (単位:千円)				
	項目	実施方法	H27事業実績		
			H27 (当初)	H27 (決算)	H28 (当初)
観光おもてなし推進事業(信州人材育成事業)	直接	おもてなし向上を牽引するリーダーを養成するため、信州おもてなし未来塾(第Ⅱ期)を実施。	0	1,310	1,731
	直接	他の模範となる「おもてなし」の取組みや優れた功績等を掘り起こし表彰するため、信州おもてなし大賞として表彰。(大賞2者、奨励賞4者)	0	266	251
	直接・委託	県民に相手の立場になって行う「おもてなし」について考えていただくため、「おもてなし宣言」の登録を募集し、優れた取組み等を発信するためホームページで紹介。委託先(ケー・アンド・エフ コンピュータサービス)	0	444	877
	直接	接遇向上等の「おもてなし」を学ぶため、業界別おもてなし研修会を開催。(年1回)	0	126	235
		合計	0	2,146	3,094

事業コスト	区分(単位:千円)	25年度	26年度	27年度	28年度
	前年度繰越			3,068	
	当初予算	29,704	18,936		3,094
	補正予算		3,068		
	合計(A)	29,704	22,004	3,068	3,094
	一般財源		670		1,954
	県債				
	国庫支出金		3,068		
	その他	29,704	18,266	3,068	1,140
	決算額(B)	29,703	18,315	2,146	
概算職員数(人)	1.50	1.50	1.50	1.50	
概算人件費	12,387	12,387	12,414	12,414	
概算事業費(B(A)+C)	42,090	30,702	14,560	15,508	

成果目標の達成状況					
項目	H26末(実績)	H27			H28目標
		目標	成果	達成状況	
おもてなし人材の育成人数	11人	40人	49人	達成	70人
観光地でのおもてなしに対する満足度	17.50%	20%以上	15.60%	未達成	20%以上
「ずく出し！知恵出し！おもてなし宣言」登録状況	2,199件	3,000件	3,123件	達成	4,000件
塾修了生及び塾生による地域でのおもてなし実践者数増加	1,447人	5,000人	7,288人	達成	13,800人

目標に対する成果の状況	おもてなし人材の育成については、成果目標の達成状況について未来塾修了生数からマイスター認定者数に変更し、第Ⅱ期生は全員が「信州おもてなしマイスター」に認定され、目標を達成したため、H28の目標を変更する。また、おもてなし実践者数についても目標を達成した。 観光地でのおもてなしに対する満足度(大変満足・7段階評価の最上位)については、宿泊、観光・文化施設以外の飲食・物販施設、交通(バス・タクシー)、地域におけるおもてなしの満足度が20%に満たず、未達成。
-------------	---

2 今後の事業の方向性

今後、事業をどのようにしていきたいか	<input type="checkbox"/> 事業を実施しない <input type="checkbox"/> 事業を見直して実施 <input checked="" type="checkbox"/> 事業を現行どおり実施 引き続きプロジェクトを推進し、県民に広くおもてなし向上の活動を広げ、2020年の東京オリ・パラ開催時まで「日本一のおもてなし県」を目指す。
--------------------	--