

事業番号	08 03 07	事業改善シート（28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・局・室	観光誘客課		
	施策の総合的展開	1-02 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		
人口定着・確かな暮らし実現総合戦略	信州創生の基本方針	3-3 活力と循環の信州経済の創出		実施期間	H25 ~		
	施策展開	3-(1) 経済構造の転換 ア 県内産業の競争力強化 (カ) 観光の振興					

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、「おもてなしマイスター」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）	<p>○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%</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○県内の観光地におけるおもてなしに対する旅行者の注目度が高く、特に交通業者に対するおもてなしの在り方に対するご意見等が多く寄せられている。</p>												
県が関与する理由	県関与の必要性あり	【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、全県を挙げての事業実施であるため。					県民との協働による実施： 検討中						
成果目標・事業内容	① 成果目標（H28）												
	・「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 （理由：観光立国推進基本計画（観光庁）の目標値が25%程度（但し、実績値なし）とされたのを受け、県では合計値ではなく業種ごとの目標値を20%とした。）												
	② 事業内容 （単位：千円）												
		項目	実施方法	H28事業実績		H28	H29						
					（当初）	（決算）	（当初）						
	観光おもてなし推進事業	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を実施。	1,731	1,316	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。	251	320	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）	877	508	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。	235	79	235							
			合計	3,094	2,223	3,094							
事業	予算額	区 分（単位：千円）	27年度	28年度	29年度	成果目標の達成状況							
		前年度繰越	3,068			項目	H26末	H27末	H28		H29 目標		
		当初予算		3,094	3,094				目標	成果		達成状況	
		補正予算				おもてなしマイスター育成人数	11人	48人	70人	81人	達成	-	
	合計（A）	3,068	3,094	3,094	観光地でのおもてなしに対する満足度								17.50%
	コスト	Aの財源	一般財源		1,954	1,894	「ずく出し！知恵出し！おもてなし宣言」登録状況	2,199件	3,123件	4,000件	3,511件	未達成	4,000件
			県債				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	1,477人	7,288人	13,800人	集計中 (9月末)		-
			国庫支出金										
	ト	決算	その他	3,068	1,140	1,200							
			総額（B）	2,146	2,223								
概算人員数			職員数（人）	1.50	1.50	1.50							
		概算人件費（C）	12,414	11,871	11,871								
		概算事業費（B（A）+C）	14,560	14,094	14,965								
目標に対する成果の状況	<p>おもてなしマイスター育成人数については、目標を達成した。</p> <p>観光地でのおもてなし満足度（大変満足・7段階評価の最上位）については、宿泊、文化観光施設に加えタクシー乗務員の満足度が20%を超え、飲食・物販、バス乗務員、地域におけるおもてなしの満足度が20%に満たないものの、向上した。</p> <p>「ずく出し！知恵出し！おもてなし宣言」登録状況については、目標達成には至らなかったが、登録件数は3,500件を超した。</p>												

2 今後の事業の方向性

今後の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。