

平成28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.	45	計画事業名	おもてなしの人づくり			事業の開始・終了年度
	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						[事業開始] 平成17年度
		[施策] ②ふれあいとおもてなしの人づくり						[終了予定] - 年度
	根拠法令等	その他	[法令等名]	要綱等なし				
	事業対象	観光産業事業者等及び区民						
	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	心の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が多い宿泊施設や観光施設等の事業者や従事者をはじめ、区民等も広く対象とし、旅行者を迎えるための接遇研修を実施する。						
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	都							
事務事業の実績	種 別	指標の名称	(単位)	目標値 (29年度)	25年度	26年度	27年度	
	活動指標	講習会・研修会実施回数	回	6	4	6	7	
		成果指標	講習会・研修会参加者数	人	500	319	434	366
	決算額 (単位:千円)				120	184	204	
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			2,556	4,676	3,208	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			108	184	166	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			13	0	39	
		総経費			2,677	4,860	3,413	
	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)			0	0	57	
一般財源(区負担額)			2,677	4,860	3,356			
前回評価から改善した事項	27年度に、街なかの外国人との会話に挑戦する「実践研修会」を開催。より実践に即した研修会を行うことにより、区民のおもてなし意識の向上に繋がった。							
評価の視点	評価	評価の理由						
	必要性	4	オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向けて、まち全体でのおもてなし意識(ホスピタリティ)に対する関心が高まっている。					
	効率性	3	より多くの方が参加できるよう開催時間帯を考慮している。また、開催時期については年末など繁忙期を避けている。					
	手段の適切性	3	年6回実施する接遇研修については、参加者のニーズや社会情勢を考慮し、実施内容等を工夫している。					
	目的達成度	4	接遇研修のアンケートによれば、満足度はかなり高く、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。					
[評価の理由] (区民生活への影響を十分考慮すること)								
外国人観光客の多様化するニーズに対応する、きめ細やかな「おもてなし」が、まち全体に求められる。また、外国人観光客に向けたマナー啓発が必要である。								
評価結果	今後の方向性	維持						
							拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了	