

平成29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	
	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		
事務事業の概要	長期総合計画体系	[基本目標] I-2. まちの魅力の創出					[事業開始] 平成17年度	
		[小 柱] (3)おもてなし環境の整備					[終了予定] - 年度	
		[施策] ②ふれあいとおもてなしの人づくり						
根拠法令等	その他	〔法令等名〕		なし				
事業対象	観光産業事業者、一般区民及び外国人旅行者							
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及び区民等広い範囲を対象に、旅行者を迎えるための接遇研修会を実施する。また、外国人観光客向けの印刷物を作成し、マナー啓発や日本の習慣の周知をする。							
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	なし							
事務事業の実績	種 別	指標の名称	(単位)	目標値 (30年度)	26年度	27年度	28年度	
	活動指標	講習会・研修会実施回数	回	6	6	7	6	
		講習会・研修会参加者数	人	500	434	366	164	
	決算額 (単位：千円)				184	204	877	
	事務事業コスト (単位：千円)	人にかかるコスト(人件費など)			4,676	3,208	3,567	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			184	166	865	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			0	39	13	
		総経費			4,860	3,413	4,445	
	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	57	405	
一般財源(区負担額)			4,860	3,356	4,040			
前回評価から改善した事項	外国人観光客に向けて、マナー啓発パンフレットや指さしで行先がわかるマップの作成を行った。これらをホテルや旅館に配布し、訪れる側と受け入れる側の両者が互いに気持ちよく過ごせる環境の整備を進めた。							
評価の視点	評価	評価の理由						
	必要性	4	2020年にオリンピック・パラリンピック東京大会が開催されるため、より一層の外国人旅行者の増加が見込まれている。また、まち全体でのおもてなし意識(ホスピタリティ)に対する関心が高くなっており、区が主体となって積極的に啓発と環境整備を行う必要がある。					
	効率性	3	研修会の講師を、日ごろから外国人と接している方に依頼することで、経験談に基づく外国人観光客接遇のノウハウを参加者に伝えられる。					
	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。今後は周知方法の工夫が必要である。					
	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)					評価結果	今後の方向性	改善 拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了	
2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会開催に向けて、まち全体のおもてなし意識は向上しつつある。研修先の選定や実施内容を精査し、講演会・研修会を継続していく。また、文化や習慣の異なる外国人観光客へのマナー啓発に向けては、情報発信型に限らず、宿泊・商業施設事業者との連携を図っていく。								