

平成29年度 施策評価シート

[ 施策No. ] [ 施策名 ]		[ 15 ] ふれあいとおもてなしの人づくり			主管	文化産業観光部 観光課
施策の概要	長期総合計画体系	[ 将来像 ] I にぎわいと活力のまち [ 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				
	10年後のめざす姿	● 区民や観光関連事業者などのおもてなし力の向上が図られ、地域が一体となったおもてなし意識あふれる観光地が形成されています。				
	主な取り組み	① おもてなしの人づくり	⑥			
		② ボランティアを活用した観光案内	⑦			
		③ 外国人観光客に対するマナー啓発	⑧			
		④	⑨			
⑤		⑩				
* 施策を構成する行政計画事業の進捗は、裏面「行政計画事業」を参照。						
施策の執行状況	施策の指標	指標名	計画策定時 (26年度末)	目標 (36年度末)	27年度	28年度
		観光ボランティアガイド登録者数 (日本語、外国語合計)	240人	増加	241人	250人
		おもてなし講習会・研修会参加者数	年480人	年600人	年366人	年164人
評価結果	B	(施策の指標の実績、構成する行政計画事業の進捗・成果・課題等を踏まえて評価) おもてなし講習会・研修会は、平成28年度から講義形式だけでなく、街に出て外国人観光客に接する実践研修を実施する等の見直しを行った結果、27年度と比べて参加者数が減少しているが、受講者の要望に沿った満足度の高い内容で実施することができている。今後は、研修先の選定や実施内容の精査を行い、さらなる研修内容の充実に努めていく必要がある。 他自治体に先駆けて実施したハラル認証取得の助成件数は、28年度末で19件と順調に増加し、外国人観光客の受け入れ体制の向上に取り組む商店街への支援件数も、行政計画事業量を上回っており、地域において来街者をおもてなしする意識の向上が図られている。 観光ボランティアガイド登録者数は、行政計画事業量を下回ってはいるものの年々増加しており、今後は、より一層の観光客へのおもてなしや満足度の向上が図られるようボランティアの人材育成を充実させながら、登録を促進する取り組みが必要である。				
	A 順調である B 一部課題がある C 課題がある					
学識経験者からの意見		本施策の事業はほぼ目標通りに推移しており評価できる。また、国内外からの観光客の増加に対応した重点施策として、より強化が必要であると考え。ユニバーサルなまちづくりのためには、言語だけでなく、様々なハンディキャップのある人達への支援のために、区民全体の意識と技能の習得へと施策の枠組みを広げること考慮すべきであろう。 区民全体がこの課題に取り組むために、台東区の観光情報を区民に知らせる努力と、仕組みづくりが必要となるであろう。動機づけとして、観光ボランティアガイドへの登録を促進するとともに、「おもてなしの人づくり」という事業を区民にも拡大していく方向も検討すべきであろう。				

施策を構成する行政計画事業の進捗										
	(事業No.) 行政計画事業名	所管課	現況 (26年度末)	計画事業量	年度別 事業計画	27年度	28年度	29年度 (見込み)		
1	(45)おもてなしの人づくり	観光課	おもてなし講習会・研修会の実施 6回	年6回	目標	6回	6回	6回		
					実績	7回	6回	6回		
		観光課	多言語対応メニュー講習会 —	年2回	目標	2回	2回	2回		
					実績	1回	1回	1回		
		観光課	ハラル認証取得助成 —	実施	目標	実施	実施	実施		
					実績	実施	実施	実施		
		産業振興課	支援件数 商店街 —	18件	目標	6件	6件 (累計12件)	6件 (累計18件)		
					実績	7件	12件 (累計19件)	14件 (累計33件)		
		産業振興課	支援件数 個店等 —	80件	目標	—	40件	40件 (累計80件)		
					実績	—	20件	40件 (累計60件)		
2	(46)観光ボランティアガイド	観光課	日本語ボランティアガイド 登録者数 70人	100人	目標	80人	90人	100人		
					実績	69人	65人	81人		
		観光課	外国語ボランティアガイド 登録者数 170人	200人	目標	180人	190人	200人		
					実績	172人	185人	200人		
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
3					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
		4					目標			
							実績			
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					
					目標					
					実績					