

実施計画事業名		観光ホスピタリティ強化事業		評価対象年度	平成 22 年度			
評価担当部署		建設産業部 観光交流課		課長(主幹)名	斉藤 正良			
総合計画体系	分野	5	産業振興					
	政策	4	地域資源の再発見・世界への発信					
	施策	1	観光を核とした産業振興を図ります					
	関連施策							
現状と課題	北海道の観光地は、自然は一流、サービスは三流と評されることが多く、本市においてもホスピタリティの強化が望まれている。このため、平成19年度から「観光マイスター制度」を創設し、市民による観光ガイドの育成に努めてきたが、今後さらに観光産業従事者等の資格取得者を増やしていくとともに、資格取得者が活躍できるしくみを構築していく必要がある。							
目的	本市を訪れる観光客に良い思い出を作り、満足度を高めてもらうことにより、リピーターとしての再訪や口コミによる知人等の来訪に結びつける							
5ヶ年展開の施策	<p>① 稚内観光マイスター制度の推進 平成21年度は、これまでの初級・中級に加え、上級検定試験を実施し認定する。初級・中級・上級の各取得者を対象に、より実践的にガイド役を果たしてもらうためのフォローアップ研修や活動支援のための事業を実施していく。</p> <p>② 観光事業従事者のホスピタリティ強化 宿泊施設、タクシー、土産物店など、観光事業に従事する人を対象とした研修会等を開催し、ホスピタリティの強化を図る。また、外国人観光客の受入に必要な取組を推進する。</p>							
成果指標	名称		単位			21 年度	22 年度	25 年度
	観光マイスター累計取得者数		人		目標	400	435	540
活動指標	名称		単位			21 年度	22 年度	25 年度
	稚内観光マイスター取得者(初級)		人(単年度)		目標	100	20	20
活動指標	名称		単位			21 年度	22 年度	25 年度
	稚内観光マイスター取得者(中級)		人(単年度)		目標	10	10	10
活動指標	名称		単位			21 年度	22 年度	25 年度
	稚内観光マイスター取得者(上級)		人(単年度)		目標	5	5	5
活動指標	名称		単位			21 年度	22 年度	25 年度
	観光事業従事者向けホスピタリティ研修会等の開催回数		回		目標	3	3	3
活動指標	名称		単位			21 年度	22 年度	25 年度
	宿泊施設や交通事業等をはじめとする観光産業従事者を対象に開催するホスピタリティ向上のための研修会等の実施回数		回		実績	2	2	
事業費の実績	単位		21 年度 (決算)	22 年度 (評価年度決算見込)	23 年度 (予算)	備考		
	直接事業費(A)		千円	3,900	4,516	2,900		
	国庫支出金		千円	0	0	0		
	道支出金		千円	0	0	0		
	起債		千円	0	0	0		
	その他		千円	0	0	0		
	一般財源		千円	3,900	4,516	2,900		
	この事業にかかる職員数		人/年	0.70	0.48	0.48		
人件費(B)		千円	4,848	3,260	3,260			
計(A+B)		千円	8,748	7,776	6,160			
状況変化	実施計画当初(平成21年～)からの状況変化							

【1次評価】

成 果	成果指標の単年度の目標値は達成できたか(単年度の目標値がない場合は、長期的な目標値を達成できそうか予測)
	<b>a</b> a 目標達成 b ほぼ目標どおり c 目標達成できず(目標値と大きな差がある) <cの場合は、なぜかを分析して記入する> 平成19年度に創設した観光マイスター制度は、平成22年度には初の上級検定を実施することができ、その結果、初級287名、中級75名、上級8名の合計370名が観光マイスターに登録していただいた。上級については、ホスピタリティも含めた研修を実施した。
細 事 業 の 構 成 ・ 進 め 方	細事業の改廃や新規細事業の必要性はないか
	<b>a</b> a 問題なし b 検討の余地がある c 早急な改善が必要 <bまたはcの場合は、具体的な細事業名などを挙げ、問題点を記入する>
コ ス ト 効 率	各細事業の進め方について、市民との協働、他団体等との役割分担の見直し、環境への配慮など、改善の必要性はないか
	<b>b</b> a 問題なし b 検討の余地がある c 早急な改善が必要 <bまたはcの場合は、具体的な細事業名などを挙げ、問題点を記入する> ホスピタリティの推進にあたっては、稚内観光協会、稚内商工会議所など関係団体との役割分担を見直す必要がある。
コ ス ト 効 率	無駄なコストが発生していないか、投入した予算や人員に見合った効果が得られているか
	<b>a</b> a 問題なし b 改善の余地がある <bの場合は、具体的な細事業名などを挙げ、問題点を記入する>
総 合 評 価	<b>A</b> 概ね問題なし <A~C判定を受けての今後の方針、問題点に対する改善策などを記入する> 観光マイスター制度は、今後も引き続き継続する中でホスピタリティ強化についてもフォローアップ研修等で実施していく。現状では観光関連産業従事者の登録が少ないため、インセンティブの工夫などにより資格取得に対する意欲を高めていく必要がある。また、業界関係者へのホスピタリティ研修については、広域観光事業と連携しながら進める。

【2次評価】

成 果	<b>a</b>	細事業の構成	<b>a</b>	細事業の進め方	<b>b</b>	コスト効率	<b>a</b>
総 合 評 価	<b>A</b> 概ね問題なし <2次評価者の視点からコメントを記入する> 1次評価のとおり取り進めること。						

【内部評価委員会】

意 見	
--------	--