

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 23 年度					
評価担当部署		建設産業部 観光交流課		課長(主幹)名	齊藤 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	<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		22年度	23年度	25年度			
	観光マイスター累計取得者数		人	目標	435	470	540			
	説明						実績	461	553	
活動指標	名称		単位		22年度	23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	20	20	20			
	説明						実績	32	78	
	稚内観光マイスター取得者(中級)		人(単年度)	目標	10	10	10			
	説明						実績	3	7	
	稚内観光マイスター取得者(上級)		人(単年度)	目標	5	5	5			
	説明						実績	8	7	
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				
説明	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					実績	2	2		
事業費の実績		単位	22年度 (決算)	23年度 (評価年度決算見込)	24年度 (予算)	備考				
	直接事業費(A)	千円	4,516	2,500	1,500					
	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	500	0					
	一般財源	千円	4,516	2,000	1,500					
	この事業にかかる職員数	人/年	0.48	0.33	0.33					
人件費(B)	千円	3,260	2,295	2,295						
計(A+B)	千円	7,776	4,795	3,795						
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)
	a 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> 本年度のマイスター取得者は累計553名となり、観光関連産業の取得が目立った。特にハイヤー業界の職域単位での応募が多かった。今後は、初級受検者を増やして、さらなる裾野を広げ、成果を上げていく必要がある。
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
	a 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>
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	a 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> 特に問題はないが、観光マイスター資格取得者を中心に結成された「稚内市民観光ボランティア」の組織を育成し、観光ガイドの強化を図っていく必要がある。
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
	a 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	A 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。

【2次評価】

成 果	a	細事業の構成	a	細事業の進め方	a	コスト効率	a
総 合 評 価	A 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次評価のとおりとする。						

【内部評価委員会】

意 見	
--------	--