

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	24162	
事業名	おもてなし推進費						
評価担当課	所属名	経)観光・MI 観光・MICE					
	課長名	瀬川 裕佳子	担当者名	小野 風太	電話番号	011-211-2376	
施策名	主	魅力あるまちづくりと観光振興の一体的推進					
	副						
アクションプラン	● 対象 ○ 対象外		戦略ビジョン	● 対象 ○ 対象外			
事業の性質	○ 経常経費 ● 臨時的経費						
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理						
事業内容	実施形態	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他					
	目的	短期	来札観光客の満足度や再訪意欲向上をはかる。 「札幌滞在中に受けたおもてなし」の満足度(外国人個人観光客動態調査において「満足」と回答した割合) H3 1. 2月62. 8%⇒目標R4(2022)70%				
		長期	来札者の満足度向上を図り、リピーターを増加させるとともに、ホスピタリティの高い都市として内外の評価を高め、国際会議・大会等の誘致につなげていく。外国人観光客に関わる事業者のボトルネックを軽減し、インバウンド事業参入の裾野拡大を促進する。				
	取組内容	①様々な媒体を活用し、国際観光都市の一員としての市民・事業者の意識を醸成する。 ②インバウンド消費の取込強化に向けて、企業や観光関係団体からなる札幌おもてなし委員会等を活用し、外国語講座・翻訳支援等による事業者サービス向上や人材育成を支援する。 ③観光案内所で観光案内を行う観光ボランティアのスキルアップや自主的な取組を支援する。					
	実施結果	札幌おもてなし委員会において、外国語支援やバリアフリー情報提供のほか、新たに観光・商業施設情報、交通情報や災害対策情報を掲載したQRコードを作成し、観光関連施設に配架することで、多様な観光客へのおもてなし向上に努めることができた。また、コロナの影響により令和2年度には全く活動出来なかった観光ボランティア活動を部分的ではあるが再開することができた。					
事業実施における工夫点	多様な観光客ニーズに対応していくために、札幌観光情報サイト「ようこそさっぽろ」において、宿泊施設のバリアフリー情報の充実を図った。						
対象者	市民、観光関連事業者、観光客			開始	0 年度	終了	0 年度
関連法令・条例・要綱等							
他都市の状況	他都市でもおもてなし機運醸成の取組は広く行われている。(例:東京都「おもてなし親善大使」、甲府市「おもてなしショップ登録制度」など)						

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算	
事業費	20,289	21,000	8,429	22,000	
うち特定財源	0	0	0	0	
人工	1.1	0.5	0.5	0.7	
人件費	7,920	3,600	3,600	5,040	
計(事業費+人件費)	28,209	24,600	12,029	27,040	
事業費の内訳	令和3年度決算	観光ボランティア活動支援 2,905千円 観光マップ・ガイド等制作 574千円 市民向け意識啓発 0円 おもてなし委員会事業費 4,950千円			
	令和4年度予算	観光ボランティア活動支援 7,981千円 観光マップ・ガイド等制作 4,069千円 市民向け意識啓発 5,000千円 おもてなし委員会事業費 4,950千円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	おもてなしと人材育成に関連する事業の実施数(累計)			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	14事業	15事業	14事業	15事業	
	指標名	外国語コミュニケーション講座の受講者数			
活動指標2	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	132人	250人	54人	250人	
	指標名	「滞在中に受けたおもてなし」の満足度(外国人)			
成果指標1	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	—	70%	—	70%	
	指標名				
成果指標2	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	札幌おもてなし委員会において、外国語支援のほか、WEBサイト「ようこそさっぽろ」内にバリアフリー対応情報を取りまとめ公開するなど、多様な観光客へのおもてなし向上に努めることができた。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	観光案内所での観光ボランティアの活動をサポートするため、検定や研修に係る費用の助成やクオカードの支給等、必要な活動支援を行っている。また、おもてなし委員会における活動についても、外国語支援には広く市内事業者が参加しており、防災やバリアフリー等観光客の満足度向上につなげていくための情報発信についても実施しているため、事業規模は適切と考える。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	企業や観光関係団体からなる札幌おもてなし委員会について、直接観光客と接する事業者の現場意見を取り入れ、スピード感を持った事業実施を図るため、事務局を札幌商工会議所が担っている。また、取組の一部を民間事業者に委託することにより、効果的に事業を実施した。なお、観光ボランティアの活動支援は市民によるおもてなし機会の創出にも繋がっている。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	A	コロナの影響により、外国人観光客の満足度調査は実施できなかったが、観光客との接触機会が多い観光ボランティアや、各種講座参加者への聞き取りを通じ、観光客満足度の向上に資する取組が実施できたと考えている。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応		<input type="checkbox"/> 回答 <input checked="" type="checkbox"/> 反映
今後の改善点	観光客の満足度や再訪意欲向上へより効果的につなげられるよう、関係機関と意見交換を継続する。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	市民向け意識醸成事業として、小学生を対象とした観光に関する副教材を作成する。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	コロナ収束後の観光需要回復を見据え、外国語支援や観光ボランティア支援等によりおもてなし意識の醸成につながったと考えているため。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	● 改善 ○ 現状維持 ○ 休止・廃止 おもてなし委員会などを通じて引き続き観光関連事業者や観光客の意見を収集し、観光客の満足度向上にむけ、より効果的な活動の在り方について検討、取組を進める。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 市民向けおもてなし意識醸成に係る事業については、令和5年度は他事業との統合も含めて検討するため、本事業独自では実施しない。		見直し効果額	5,000