

局 施 策 評 価 票

平成 **21** 年度実施施策

A時点: -	B時点: -	C時点: 22. 7月

局名	産業経済局
-----------	--------------

基本計画	柱 いきいきと働く	担当局 / 総務担当課名 産業経済局	産業政策課
	大項目 にぎわいづくりの推進		
	取組みの方針 ビジターズ・インダストリーの振興		
	連絡先	5 8 2 - 2 2 9 9	

21年度計画

-4-(3)-

施策名	ホスピタリティの向上
------------	-------------------

施策の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	本市を訪れた人に快適に過ごしてもらうため、市民、企業、団体が各レベルで連携し、おもてなしのための様々な活動を進め、ホスピタリティの向上を図ります。
	その結果、実現を目指す取組みの方針名	ビジターズ・インダストリーの振興

	成果指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)		現状値		平成21年度	目標値		
	年度	平成20年度	計画	実績		年度	平成25年度	
施策の成果	観光ボランティアの人数		計画		119 人			
	本市を訪れた人が、本市において快適に過ごすことができる背景のひとつに、観光ボランティアの方の活躍があると考えます。そこで、観光ボランティアの方の人数を指標として設定しました。	現状値	116人	実績		%	目標値	
		達成度						
		年度		計画			年度	
		現状値		実績		%	目標値	
		達成度						
	年度		計画			年度		
	現状値		実績		%	目標値		
	達成度							
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月 [21年度:執行額]			事業費	54,360 千円	構成事業にかかった人件費の目安(21年度)		
				うち一般財源	54,360 千円	千円		

局施策に対する担当局の評価

局施策の評価	21年度評価	主な分析理由
	B	観光ボランティアについて、平成20年度と比較して3名の方が新たに観光ボランティアとなりました。ボランティア育成は、(財)北九州市観光協会の自主事業ですが、より多くの方にボランティアに参加いただくことは、本市のホスピタリティの向上につながると考えます。また、平成21年度は、ホスピタリティの向上のため、小倉駅観光案内所の開所時間の延長や設置するパンフレットの充実などの観光客向けの付加サービスの向上に努めました。
今後の局施策の方向性	今後も、観光ボランティアへの参加を促すとともに、観光パンフレットの内容の見直しや観光案内所の機能の充実に努め、本市のホスピタリティの向上を図ります。	

【局施策評価】 A:大変良い状況にある B:概ね良い状況にある C:概ね良い状況とまでは言えない D:不十分な状況にある

評価担当部署の意見

適切な評価
 下記のとおり

この施策の評価は、最終的にはサービスの受ける側(観光客)がどういった印象を持ったのかという面も大切であり、そういう視点での分析をどのように行うのかを検討する必要があります。

事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続

A時点：-	B時点：-	C時点：22.7月

担当局/課	産業経済局 観光・コンベンション課
連絡先	582-2054

基本計画	柱	いきいきと働く
	大項目	にぎわいづくりの推進
	取組みの方針	ビジネス・インダストリーの振興
	主要施策	ホスピタリティーの向上

関連計画	
事業期間	
経費区分	裁量の経費

-4-(3)-

事業名	百万市民によるおもてなしの充実
------------	------------------------

【目的】 事業の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	本市においてよりスムーズな旅行が実践でき、本市にいい印象を持って帰っていただくため、ホスピタリティあふれる案内や、わかりやすい観光パンフレットの作成、さらに観光ボランティアの育成や、まち歩き企画の充実など、観光客に対するおもてなしの充実を図ることにより、観光地としての「おもてなし度」を高めます。			
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	ホスピタリティーの向上	成果	観光ボランティアの人数

【目的】 目的実現の為に実施する内容	実施工程	当初計画	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由			
		現状	<ul style="list-style-type: none"> 従来の観光パンフレット3種を統合した機能的なパンフレットを制作 観光市民大学開催へ補助金支出 観光案内所運営 小倉駅観光案内所のおもてなし機能向上検討 	<ul style="list-style-type: none"> 観光パンフレット「もりたび」発行 観光ボランティア活動へ補助金支出 観光案内所運営 小倉駅観光案内所のおもてなし機能の充実 	<ul style="list-style-type: none"> 観光パンフレット「もりたび」発行 観光市民大学開催へ補助金支出 観光案内所運営 小倉駅観光案内所のおもてなし機能の充実 置き傘、荷物預かりサービス等の実施検討 満足度調査の実施検討 運営形態の見直し(予算縮減) 	<ul style="list-style-type: none"> 観光パンフレット「もりたび」発行 観光ボランティア活動へ補助金支出 観光案内所運営 小倉駅観光案内所のおもてなし機能の充実 運営形態の見直し(予算縮減) 	<ul style="list-style-type: none"> 観光パンフレット「もりたび」発行 観光市民大学開催へ補助金支出 観光案内所運営 小倉駅観光案内所のおもてなし機能の充実 運営形態の見直し(予算縮減) 				
	実施状況	成果・活動指標 (上段:指標名, 下段:指標設定の考え方)						平成21年度	目標		
	「おもてなし」調査の検討							計画	-	年度	-
	<p>様々なニーズを持つ多彩な観光客の方々への「おもてなし」の度合いについては、その評価対象範囲が広すぎることや、受けての評価基準も様々であることなどから、直ちに数値化することが難しい分野である。しかし、今後さらなる充実を図るためには、何らかの形で現在行っている「おもてなし」活動への感想や意見を多面的に分析することが必要だと考えており、予算等を勘案しながら、観光客の方々から幅広く意見を聴取する「アンケート調査」及び「実態調査実施」等の実施を検討したいと考えている。</p>							実績		内容	
								達成度	%	内容	
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月(21年度:執行額)						事業費	54,360 千円	事業にかかった 人件費の目安(21年度) 千円		
							うち一般財源	54,360 千円			
単年度計画	(事業の実施結果・進捗状況の確認)										

【事業の実施結果・進捗状況の確認】	実施結果	<p>21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。</p> <p>観光パンフレットについては、まち歩き用、ドライブ用、セールス用と目的別に3種発行していましたが、予算削減の中、統合して全てがわかりやすくかつ機能的なものにするため、コンベを経て新たな観光ガイドブックを制作しました。</p> <p>H22年度末の九州新幹線開業を踏まえ、小倉駅観光案内所のおもてなし機能の向上を図るため、従来18:00までであった開所時間を試験的に1時間延長することや、観光客向けの付加サービス(他県のパンフレット配置、キアラツツの試合日程掲示板の設置、また金銭の授受を伴わない営業的PRの拡大など)について、案内所を共同運営するJR九州、西鉄北九州と具体的協議を行い、協定書の改定を行いました。</p>
-------------------	------	---

【事業の再検証】		評価	<p>有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。</p> <p>経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか、または、同じコストでより高い効果を得られないか。</p> <p>適時性 今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。</p> <p>市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか、市の関与をなくすることはできないのか。</p>	4	当該事業は、観光地の基本中の基本である取組みであり、こうした取り組みを一切行わず集客を目指している自治体はおそらく国内にはないと考えられます。今回のパンフレット制作についてはこれまでにない構成の内容にすることができ、これまで改革が難しかった鉄道の玄関口・小倉駅の案内所のおもてなし機能アップも具体的に動き出したことから、一定の効果はあったと考えます。
		4	例えば観光案内を派遣会社へ、と考えることも出来ますが、公平性の観点から慎重にならざるを得ません。さらに多種多様な観光分野の案内等には現場だけの力では対応は難しく、組織的な対応が不可欠となります。そのため市が管理責任を負い、公的な観光専門団体に委託して、観光案内所の運営については、政令都市各都市にヒアリングを実施したところ、その全てが市直、または公的団体が行っていきます。	3	パンフレット発行に関しては、大幅なコスト削減を行いました。ネットや携帯での観光案内もあるが、年配の方々には紙ベースのパンフレットは必要不可欠です。さらにコスト圧縮となれば、内容の簡素化や紙質の低下などで対応していきます。ボランティア活動支援は補助金であり、年度ごとにその内容は精査していきます。また観光案内所の運営については、その大半が人件費だが、今後、年度ごとのシーリングに対応し、かつ機能を維持するには開所時間縮減などの見直しが必要です。
		3	訪れた観光客、全国の旅行者や交通事業者、また市内の観光事業者及び市民団体などから、北九州市は観光客を呼び意識がないと判断され、集客の取り組みを進める九州各都市から大幅な遅れを取ると考えられます。	4	各事業は、観光客誘致を進める上でのベーシックな事業であり、継続して取り組む必要があります。ただし、厳しい予算の中で、いかに効果的な手法・形でおもてなし機能の維持を図るかという点はこれからの取り組みの大きな課題です。観光地としてのホスピタリティを測るためには、ホテル、飲食事業者などという広い範囲でのホスピタリティ向上の取り組みおよび評価施策が必要と考えています。
		ウ	<p>評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。</p> <p>A:事業の見直しを図ることが可能 I:休止・廃止を検討 J:現状のまま進めることが適当 E:終了</p>		