

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	事業コード	24162
事業名	おもてなし推進費					
評価担当課	所 属	経)観光・MI 観光・MICE			電話番号	011-211-2376
施策名	札幌市・北海道の強みである食や観光分野の産業が、時代の潮流を					
アクションプラン	● 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	○ 指定管理費
	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ● 補助・助成 ○ その他					

事業内容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	外国人観光客の増加に伴い、観光事業者や観光ボランティアに語学力や多様なニーズへの対応が求められていることから、おもてなし意識を醸成する必要がある。
	事業内容(何を実施し)	①(札幌おもてなし委員会)市内事業者向け多言語対応支援、バリアフリー情報発信、市内事業者との意見交換等 ②観光ボランティアの活動支援 ③観光マップ、ポスター等の作成、印刷
	どのような状態にしたい(状態を維持したい)	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。
	他都市の状況	他都市においてもおもてなし機運醸成の取組を行っている。 例:大阪市「大阪観光ボランティアガイド」「大阪城公園特設観光案内所」、福岡市「福岡おもてなし委員会」
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外

令和4年度決算額	23,371 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.7 人工
令和5年度予算額	17,000 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.7 人工
令和5年度決算額	15,369 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.7 人工
令和6年度予算額	17,000 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.8 人工

指標	アウトプット活動指標1	外国語コミュニケーション講座の受講者数				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		180人	300人	287人	400人	500人	600人
	↓						
	アウトカム成果指標1	「おもてなし」(新千歳空港観光客動態調査、満足・まあ満足)				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		74.90%	77.00%	81.40%	79.00%	81.00%	83.00%
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	活動指標1について、英語講座以外の講座が低調であったことに加え、企業ごとの開催を前提にしており参加へのハードルが高かった。今後は魅力的なテーマの設定や少人数でも参加がしやすい環境を整える。成果指標1について、目標を4. 4ポイント上回り、来札者へのおもてなしの取組向上に努めることができた。					
	アウトプット活動指標2					という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
	↓						
	アウトカム成果指標2					という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
	指標2の評価、未達理由、今後の考え方						

今年度の見直し内容	なし
来年度以降の方向性	観光ボランティアの高齢化が進む中で支援業務の負担が増大してきており、支援方法の抜本的な改革が必要である。市内の再開発に伴い、観光マップ・ガイドの更新が必要。持続可能な観光を実現していくため、観光が札幌市にとって重要な産業であることを市民にも理解してもらい、おもてなしの意識を醸成していく。