

事業番号	07 03 06	事業改善シート（24年度実施事業分）		<input type="checkbox"/> 予算要求	<input type="checkbox"/> 予算案	<input checked="" type="checkbox"/> 点検
事業名	「さわやかにもてなそう」県民運動			担当課	部局	観光部
<参考> 総合5か年計画	プロジェクト	2「農山村産業クラスターの形成」		課・室	観光振興課	
	施策の総合的展開	1-2 強みを活かした観光の振興 2 国内外からの誘客・交流の促進		E-mail	kankoshin@pref.nagano.lg.jp	
				実施期間	H20	～ H24

### 1 事業の概要

目指す姿	観光サービス全般にわたる接客態度及び地域一般住民のおもてなしに対する満足度を高め、リピーターの増加を目指す。	
現状	「未知を歩こう。2011」観光キャンペーン期間中に訪れた観光客の観光満足度は、「観光サービス全般の接客態度」63.7%、「地域一般住民のおもてなし」75.6%であり概ね期待通りの数値であった。一方、「じゃらん宿泊旅行調査2013(㈱リクルートじゃらんリサーチセンター)」によれば、長野県の「今後の再来訪意向」は6位と上位であるが、「来訪者の満足度」は19位と中位に位置しており、引き続き全県をあげたおもてなし向上の取り組みを続けていくことが必要。	
県が関与する理由	<input type="checkbox"/> 法令等義務 <input type="checkbox"/> 内部管理 <input type="checkbox"/> 県でなければ実施不可 <input checked="" type="checkbox"/> 民間、市町村でも実施可能だが、県関与の必要性有 <input type="checkbox"/> その他( )	
	【左記の説明、根拠法令等】 「観光立県長野」再興計画	

事業内容	① 成果目標(H24)			
	長野県に訪れた観光客の75%以上の方に満足いただく。 指標:「観光地点バラスータ調査」(Ⅰ期(4～6月)、Ⅱ期(7～9月)、Ⅲ期(10～12月)、Ⅳ期(1～3月)) 「長野県の観光サービス満足度(観光サービス全般の接客態度)」を75%以上とする。			
	② 事業内容 (単位:千円)			
	項目	実施方法	H24事業実績	
			H24(当初)	H24(決算)
「観光おもてなし宣言」	直接	「観光おもてなし宣言」の新規登録 8件、212名		
おもてなし研修会	直接	開催数 6件		697 299
観光地美化活動		観光地観光美化活動 136ヵ所(うちトイレ16ヵ所)、52,198人		
		合計		697 299 0

事業コスト	区分(単位:千円)	22年度	23年度	24年度	25年度
	前年度繰越				
	当初予算	20,313	597	697	
	補正予算			-398	
	合計(A)	20,313	597	299	0
	国庫支出金				
	県債				
	その他( )				
	一般財源	20,313	597	299	0
	決算額(B)	13,948	504	299	
概算職員数(人)	1.00	1.00	1.00		
概算人件費	8,317	8,258	8,258	0	
概算事業費(B(A)+C)	22,265	8,762	8,557	0	

成果目標の達成状況					
項目	現況(見込)	H24			H25目標
		目標	成果	達成状況	
Ⅰ期(4～6月)観光サービス満足度		75%	74.60%	未達成	-
Ⅱ期(7～9月)観光サービス満足度		75%	76.50%	達成	-
Ⅲ期(10～12月)観光サービス満足度		75%	84.50%	達成	-
Ⅳ期(1～3月)滞在総合満足度		75%	87.90%	達成	-

目標に対する成果の状況	中期総合計画の主要施策「2-02観光立県「長野」の再興」において、県内の観光サービスに対する満足度を向上させるための主要な取り組みであり、期間満了となるH24年度末において概ね期待通りの成果が得られた。
-------------	---

### 2 今後の事業の方向性

今後、事業をどのようにしていきたいか。	<input type="checkbox"/> 事業を実施しない <input checked="" type="checkbox"/> 事業を見直して実施 <input type="checkbox"/> 事業を現行どおり実施 平成25年度は「観光おもてなし推進事業」として、推進体制や県民参加の方法等を見直し、顧客満足度の向上・リピーターの増加につながる有効的で効率性の高い事業に発展させて実施する。また、おもてなしの取り組みの効果検証のために旅行者満足度調査を実施する。
---------------------	--