

“ふじのくに”士民協働事業仕分け結果（事業別個表）

事業番号	29	事業名	おもてなし推進事業費
------	----	-----	------------

1 基本情報

実施日／班名	10月14日 第3班	時間	14:15～15:21
担当課名	文化・観光部 観光政策課・観光振興課	事業費	110,900千円

2 判定結果

結果	判定区分	県民評価者 判定内訳(人)			
県の関与必要 (見直し・縮小)	判定区分	県の関与不要	5		
		県の関与必要	23	見直し・縮小	22
				現行・拡充	1
	判定理由	結果と同一区分を判定した県民評価者の主な判定理由（人、複数回答有）			
		効果がない、低い、不明確なため、事業内容を見直すべき			14
		県の役割(市町、関係団体、県民等との役割分担)を見直すべき			13
サービスの水準や対象者を見直すべき			9		
事業効果の把握・検証方法や目標の設定方法を見直すべき			9		
事業の効率化を図りコストを縮減すべき			8		

3 具体的な見直し・改善策又はその他意見

【県の関与不要】

- ・おもてなし(質の向上)であれば、現場がやること(現場がやらなければ向上しない)。県の関与は必要ないと思います。
- ・県がする事業なのか疑問です。「憧れ」を呼ぶ、というところの戦略がみえてこないです。「おもてなし」というものの「お役所仕事」的で矛盾を感じます。
- ・事業の適切な人員配置がなされていないと思う。発想が役所的なので民間の考えの導入を望む。(大阪、オフィス街でなく、場所の移転を含めた検討。名古屋、他県が閉めているから閉めるではなく、閉めているから土日対応、営業時間の拡大等)
- ・予算の無駄。廃止すべきである。
- ・本気で情報発信をしているとは思えない。ただし、「やる」(「費用対効果」のコスト意識とチェック)なら「本気度」がハナから見える方法を考えるべき。
- ・10年先、20年先を狙ったキャンペーンは、少なくとも10年は同じ仕事をやっていくべき。この費用をかけたからこれだけの成果があったという説明は一切ない。だから手を引くべき。

【県の関与必要（見直し・縮小）】

- ・県がやるべき事業を再度棚卸する必要があるのではないかと感じました。観光案内所の運営についても、営業時間の見直し(午後開始、終了時刻の延長など)や案内所ごとの人員などの見直しが必要だと思います。パンフレットも民間のものを研究し、さらに魅力あるものを作成、または民間と協働して作成するなど見直しが必要だと思います。

- ・新たな眠っている観光資源の開発を行ってほしい(例えば軽便の再運用等)。
- ・事業番号 28、29 を一緒にして、県、協会 etc との役割分担、事業内容の見直しをしたらどうか。
- ・県内大学には留学生も多く来ていると思います。そういう方たちに静岡の観光に対するアンケートをとってはどうか。
- ・静岡を有名にしていこうというそれ自体とても良いと思います。有川浩という作家の「県庁おもてなし課」という小説をご存知でしょうか？どこまでもコテコテの県庁人(役所人間)がおもてなしとは何か考え奮闘する話です。あくまでも小説なので参考になるか分かりませんが、少なくとも今日私は“ああ、やっぱりこういう感じなのか”とそういう楽しみ方をしました。親方日の丸の箱物であるレジャーランド等に頼ることなく、旅行する県民の立場で考えていただきたいと思います。
- ・案内所の効果がわかりづらい。アンケート etc.で実態を評価し、フィードバックすべきと思う。
- ・観光ひとつくり、富士山ナビゲーターはいいと思う。
- ・事業番号 28 に対してもいえることですが、観光情報の発信に対して県が大きな予算を組む必要があるのか疑問が残る。静岡に対して既に持っているイメージで十分旅行に行く決め手になると思うし、情報もガイドブックやインターネットの口コミ等で十分に得ることができる。他県の事情はわからないけど、この手の情報を活用したことがない。決め手にしたこともない。
- ・静岡の豊富な農産物を PR する事も重要である。県観光協会の存在が何となく不明。
- ・富士山静岡空港案内所の人員 3 人を 2 人にしてはどうか。案内所サービス時間をずらしたらどうか。
- ・各市町の観光協会に任せる部分が多くあると思います。県はバックアップする程度で良くはないか。
- ・おもてなしの心は県として広げていくことは大切だと思います。しかし、事業番号 28・29 との違い、役割の差があまり良くわからなかったです。
- ・おもてなし推進事業、事業として興すことなのか。県の役割で負担金を出すこと？もう少し効果の出るよう、短期で効果を出す、出なければ考え直す方が良くと思う。
- ・事業番号 28・29 で重複する箇所はないか。あれば見直しをする必要がある。
- ・富士山の案内を入れるのは必要かと思います。後はどうしても必要かと言われると、そうでもない気がします。少し分かりづらかった。
- ・観光は必要だと思うが、県の介入はもっと減らしてもいいような気がします。
- ・県と観光協会の役割や負担を明確に。
- ・旅行客を受け入れ、もてなすという事業は、県が動いていくべきものだと感じた。そこでもてなしてから、県を活性化につなげるというのが大前提と思うが、当事業の中身はいまいち深みを感じず、県の動く必要性は低いように見える。
- ・県の役割(分担)が明確でないため、機能していないのではないか？(委託、負担?)「おもてなし」をするために必要な「人材育成」とあるが、具体的にやっている事項が見えない(外から見えにくいということは、やっていないということ)。人材の育成？何かやっていますか？「おもてなし」の感覚が全くない(視点が違う！)。
- ・観光案内所の運営を見直していけば、もっとよくなると思います。
- ・様々な見直しを行い、効果的な予算の活用をお願いします。負担金の支出項目が多く、見直し又は支出した負担金についての検証をお願いします。

【県の関与必要(現行・拡充)】

- ・観光案内を担う若い人の育成が必要。