

平成26年度 事務事業評価シート

事務事業名		外国語サポートダイヤル				所管	文化産業観光部 にぎわい計画課		
事務事業の概要	行政計画	なし	事業NO.		計画事業名	事業の開始・終了年度			
	長期総合計画体系	[基本目標]							
		[小 柱]							
		[施 策]							
	根拠法令等	その他		[法令等名]	要綱等なし				
	事業対象	登録店舗(区内の飲食店・商店・宿泊施設等)および、登録店舗の外国人利用客							
	事業目的	外国人観光客に安心して来訪いただくとともに、登録店舗が安心して外国人観光客受け入れる体制を整備し、おもてなしの向上を図る。							
	事業内容	事前に登録した区内の登録店舗が外国人観光客の対応に困った場合に、自動通話交換システムを通してサポーター(ボランティア)に電話をつなぎ、サポート(簡単な通訳)をしてもらう。							
委託の有無	なし	委託内容							
補助金の有無	なし								
事務事業の実績	種 別	指標の名称 (単位)		目標値 (27年度)	23年度	24年度	25年度		
	活動指標	サポーター(ボランティア)登録人数	人	45	21	37	40		
		登録店舗数	店	150	100	109	113		
	成果指標	サポート件数	件	20	9	15	11		
	決算額 (単位:千円)				1,374	1,270	1,235		
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)		5,400	1,666	2,556			
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)		1,374	1,271	1,236			
		その他のコスト(扶助費・補助費など)		0	0	0			
		総経費		6,774	2,937	3,792			
	財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)		0	0	0			
		その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)		0	0	0			
一般財源(区負担額)		6,774	2,937	3,792					
前年度から改善した事項		「広報たいとう」、CATV等で周知に努めたことにより、サポーター登録人数および登録店舗数が増えた。また登録店舗にアンケートを実施し、今後の事業展開の参考とした。							
評価の視点		評価	評価の理由						
	必要性	3	インターネットやスマートフォンの普及により、外国人観光も商品等の情報を得ることが容易になっているが、「安心のおもてなし」が提供できるよう、事業としては必要である。						
	効率性	3	無償によるサポーター(ボランティア)に協力いただくことにより、コストを軽減している。						
	手段の適切性	3	無償によるサポーター(ボランティア)に協力いただくことにより、コストを軽減している。						
	目的達成度	1	台東区内の商店や飲食店、宿泊施設等で安心して外国人観光客を受け入れる体制を整備するため、登録店舗数の拡大に努めていく。						
[評価の理由](区民生活への影響を十分考慮すること)					評価結果	今後の方向性	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了		
2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックに向け、新たな周知方法について検討し、様々な媒体・機会を活用しながら登録店舗およびサポーターのさらなる拡充に努め、より一層のおもてなしの向上を図る。						維持			