

平成30年度 事務事業評価シート

| 事務事業名 | | 観光ボランティアガイド | | | | 所管 | 文化産業観光部 観光課 | | | |
|--|--|--|--|--------------------|--------------------|------------|-------------------------------|--------|--------|--|
| 事務事業の概要 | 行政計画 | 事業NO. | 47 | 計画事業名 | 観光ボランティアガイド | | 事業の開始・終了年度 | | | |
| | 長期総合計画体系 | [基本目標] I-2. まちの魅力の創出 | | | | | [事業開始] 平成12年度 | | | |
| | | [小 柱] (3)おもてなし環境の整備 | | | | | [終了予定] - 年度 | | | |
| | | [施 策] ②ふれあいとおもてなしの人づくり | | | | | | | | |
| | 根拠法令等 | 要綱 | 〔法令等名〕 | | 台東区観光ボランティアガイド設置要綱 | | | | | |
| | 事業対象 | 直接の対象 : 国内外から来訪する観光客 最終的な対象 : 同上 | | | | | | | | |
| | 事業目的 | 台東区を訪れた観光客に対して観光ガイドを実施することにより、おもてなしや満足度の向上を図るとともに本区のPR・イメージアップを図る。 | | | | | | | | |
| 事業内容 [29年度] | ○日本語のガイドについては、浅草文化観光センターにおいて、「台東区観光ボランティアの会」が、ガイド予約受付をはじめ予約ガイド及び上野・浅草のフリーガイドツアーを実施している。 日本語ガイド利用者数:27,264人 ○英語のガイドについては、浅草文化観光センターにおいて、「東京SGGクラブ」による外国人旅行者に対する観光案内を行っている。また、上野・浅草両地区において、英語によるガイドツアーを実施している。 外国語による観光案内:63,471人、英語によるガイドツアー:上野地区865人、浅草地区1,058人 | | | | | | | | | |
| 委託の有無 | 一部委託 | 委託内容 | | 台東区観光ボランティアガイド業務委託 | | | | | | |
| 補助金の有無 | なし | | | | | | | | | |
| 事務事業の実績 | 種 別 | 指標の名称 | 単位 | 31年度 目標値 | 27年度 実績 | 28年度 実績 | 29年度 実績 目標値 達成率 | | | |
| | 活動指標 | 日本語ボランティアガイド登録者数 | 人 | 100 | 69 | 65 | 81 | 100 | 81.0% | |
| | | 外国語ボランティアガイド登録者数 | 人 | 200 | 172 | 185 | 195 | 200 | 97.5% | |
| | 成果指標 | ガイド利用者数 | 人 | 93,000 | 85,379 | 88,093 | 92,658 | 87,000 | 106.5% | |
| | 決算額 (単位:千円) | | | | 27年度 | | 28年度 | | 29年度 | |
| | 事務事業コスト (単位:千円) | 人にかかるコスト (人件費など) | | | | 7,337 | 8,074 | 9,791 | | |
| | | 物にかかるコスト (物件費・維持補修費) | | | | 1,214 | 3,510 | 3,723 | | |
| | | その他のコスト (扶助費・補助費など) | | | | 4,238 | 4,985 | 5,851 | | |
| | | 総経費 | | | | 3,100 | 3,090 | 3,940 | | |
| | 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) | | | | 8,552 | 11,585 | 13,514 | | |
| 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) | | | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| 前回評価から29年度に改善した事項 | 新たに、日本語の上野地区フリーガイド(毎週土曜日)を実施して、案内の充実を図った。 | | | | | | | | | |
| 評価の視点 | 評価 | 評価の理由 | | | | | | | | |
| | 必要性 | 4 | 区民自らが区内をガイドすることにより、地域への愛着や誇りが高まるとともに、ボランティア活動への参加を促進し、新たな観光の担い手として活躍が期待できる。質の高い観光ガイドの実施は、観光地の印象を高める効果があり、ガイドの育成を支援する観点からも、本事業を区が実施していく必要がある。 | | | | | | | |
| | 効率性 | 4 | 「台東区観光ボランティアの会」や「東京SGGクラブ」がガイドを実施することで、地域との密接な連携や専門的知識の活用ができる。また、ボランティア団体に委託することでコスト面で効率的に実施されている。 | | | | | | | |
| | 手段の適切性 | 3 | 日本語ガイドは、ガイド区域が区内全域のため、区内各観光連盟と連携を図りながら実施することで円滑に事業が推進されている。外国語ガイドは、日本政府観光局の善意通訳に登録している「東京SGGクラブ」が実施し、トリップアドバイザーなどで高い評価を得ている。 | | | | | | | |
| 目的達成度 | 4 | ガイド利用者数は日本語・外国語ともに順調に伸びており、観光客へのおもてなしや満足度の向上及び本区のPR、イメージアップを図るといった事業目的を達成している。 | | | | | | | | |
| [総合評価] ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。 | | | | | | 今後の方向性 | | | | |
| 観光客の増加に伴いガイド利用者数は順調に伸びており、ボランティアガイドは、観光客の満足度の向上や本区のイメージアップに寄与している。今後は、増加する観光客に対応するため、ボランティアの育成に取り組んでいくとともに、フリーガイドの充実など、さらなる満足度の向上を図っていく。 | | | | | | 維持 | 拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了 | | | |