

令和元年度 事務事業評価シート

事務事業名		SNSによる多言語観光情報発信					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.	174	計画事業名	ICTを活用した情報発信			事業の開始・終了年度			
	長期総合計画体系	[基本目標] 活力にあふれ多彩な魅力が輝くまちの実現 [施策] 38 戦略的なプロモーションの展開					[事業開始] 平成 27 年度 [終了予定] - 年度				
	根拠法令等	その他	〔法令等名〕 なし								
	事業対象	直接の対象 : 外国人観光客を含めた国内外のSNS利用者 最終的な対象 : 国内外の観光客									
	事業目的	対象国のターゲットに親和性かつ即時性が高い情報発信による誘客促進									
	事業内容 [H30年度]	コミュニケーションツールであるSNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)を活用し、即時性の高い観光情報を発信する。また、訪日観光客の利用率が高い、英語・中国語(繁体)・韓国語・タイ語・インドネシア語の5言語で、ネイティブスタッフが取材・記事を作成し、国内外のSNS利用者に台東区の観光情報を発信している。 ○観光情報発信回数 英語・中国語(繁体)・韓国語 各106回、タイ語 161回・インドネシア語 159回 ○ファン数:176,622人(5言語合計)									
	委託の有無	一部委託	委託内容		ネイティブスタッフによる取材、記事の作成及び発信、広告掲載、キャンペーン						
補助金の有無	なし										
事務事業の実績	種別	指標の名称		単位	R2年度	H28年度	H29年度	H30年度			
					目標値	実績	実績	実績	目標値	達成率	
	活動指標	記事発信回数		回	900	579	636	638	624	102.2%	
	成果指標	ファン数		人	300,000	40,584	105,507	176,622	87,900	200.9%	
	決算額 (単位:千円)					H28年度		H29年度		H30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)				6,242		419		3,527	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)				6,523		6,221		6,221	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)				0		0		0	
		総経費				12,765		6,640		9,748	
	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)				12,765		6,640		9,748			
課題及び今後の進め方	多様な媒体による観光情報の提供を推進し、観光客の利便性向上を図る必要があることから、英語版観光ウェブサイト等の他の情報発信ツールと連携させ、相互の情報を補完し、アクセスを高めていく手段を検討する。										
評価の視点	評価	評価の理由									
	必要性	4	イベント等の観光情報に限らず、文化や習慣の違いに起因するトラブルを防ぐため、公共マナーの啓発や熱中症対策の呼びかけや消費者相談窓口の紹介といった、観光客の受入環境の整備に関する情報を発信する観点からも、行政が実施する必要がある。								
	効率性	3	各アカウントのファン数は年々増加しており、指標単位あたりのコストは着実に低減できている。また、今年度から委託先を1本化したうえで、訪日客の増加が見込まれるベトナムに向けて、ベトナム語アカウントを新規開設するなど、更なる効率化を図っている。								
	手段の適切性	3	専門の事業者へ委託することにより、各言語毎にそれぞれのネイティブスタッフが記事の提案から取材、執筆を担当しており、観光客の多様なニーズに対応した的確な情報発信が可能となっている。また、週3回の頻度で記事を更新し、鮮度の高い情報を発信することができている。								
目的達成度	4	全てのアカウントでファン数は順調に増加しているが、特にインドネシア語はムスリム旅行者の受入促進事業のアカウントとの統合により、更に多くのユーザーに情報の発信が可能となった。今後は、ファンの少ない言語アカウントの運用を見直し、配信内容の更なる充実努める。									
[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				
本区においても、文化や習慣の違いに起因するトラブルや「観光公害」と呼ばれる問題への対応が必要となってきており、観光情報のみならず、公共マナーなどに関する情報を多言語で発信する必要性は一層高まっている。また、観光客の受入環境整備の観点から、外国人観光客への対応を目的とした帰宅困難者対応訓練などの、観光客が安全に安心して区内を観光するための情報発信の充実を図っていく。							維持		拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了		