

令和元年度 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.	182	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] 活力にあふれ多彩な魅力が輝くまちの実現 [施策] 39 誰もが安心して快適に観光できる環境の整備					[事業開始]	平成12年度			
							[終了予定]	- 年度			
	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 [H30年度]	○日本語のガイドは、「台東区観光ボランティアの会」が浅草文化観光センターにおいて、ガイドの予約受付と予約ガイドを実施しているほか、上野・浅草地区で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：33,184人(予約ガイドツアー：32,330人 フリーガイドツアー：854人) ○英語のガイドは、「東京SGGクラブ」が、浅草文化観光センターにおいて、外国人旅行者に対する観光案内を実施している。また、上野・谷中・浅草地区で、英語によるフリーガイドツアーを実施している。 外国語による観光案内：68,660人／英語によるフリーガイドツアー：上野地区1,072人、谷中地区173人、浅草地区1,546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	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	ガイドツアー実施回数	回	2,000	1,530	1,681	1,923	-	-		
	成果指標	ガイド利用者数	人	96,000	88,093	92,658	104,635	90,000	116.3%		
	決算額 (単位：千円)				H28年度		H29年度		H30年度		
					8,074		9,791		10,399		
	事務事業コスト (単位：千円)	人にかかるコスト (人件費など)			3,510		3,723		6,397		
		物にかかるコスト (物件費・維持補修費)			4,985		5,851		6,066		
		その他のコスト (扶助費・補助費など)			3,090		3,940		4,334		
		総経費			11,585		13,514		16,797		
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)			11,585		13,514		16,797			
課題及び今後の進め方	「台東区観光ボランティアの会」は会員の高齢化に伴い、繁忙期にはガイド活動が一部の会員に偏り、ボランティア活動本来の「喜び、満足感」が得られない状況にあるため、両団体の活動状況に見合う体制づくりを引き続き支援していく。										
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で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、区内各観光団体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目標を大幅に上回っており、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う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					
平成30年度は外国人観光客とともに、修学旅行生の受入増加などにより、ガイド利用者数は大幅に伸び目標を大きく上回っている。観光客の更なる満足度向上に向けて、谷中地区で新規に英語のフリーガイドツアーを実施、今年度は上野・浅草地区で週3回から4回、谷中地区で週1回から2回に実施回数を増やしている。今後は、ガイドの登録状況等を踏まえた無理のない活動となるよう、ボランティア団体への支援を充実させていく必要がある。						維持		拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了			