

平成29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.	46	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						
		[小 柱] (3)おもてなし環境の整備						
		[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	国内外から来訪する観光客						
	事業目的	台東区を訪れた観光客に対して観光ガイドを行うことにより、おもてなしの向上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ことを目的とする。						
	事業内容	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。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は英語によるガイドツアーを実施している。						
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)	目標値 (30年度)	26年度	27年度	28年度	
	活動指標	日本語ボランティアガイド登録者数	人	100	70	69	65	
		外国語ボランティアガイド登録者数	人	200	170	172	185	
	成果指標	ガイド利用者数	人	90,000	78,505	85,379	88,093	
	決算額 (単位：千円)				6,603	7,337	8,074	
	事務事業コスト (単位：千円)	人にかかるコスト (人件費など)			1,219	1,214	3,510	
		物にかかるコスト (物件費・維持補修費)			4,004	4,238	4,985	
		その他のコスト (扶助費・補助費など)			2,600	3,100	3,090	
		総経費			7,823	8,552	11,585	
	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)			7,823	8,552	11,585			
前回評価から改善した事項	浅草フリーガイド(定時ガイド)を28年度から、上野フリーガイドを29年度から実施した。							
評価の視点	評価	評価の理由						
	必要性	4	観光客のニーズは高く、ガイドを実施することにより、旅行先の印象を強める効果がある。また、区民自らが区内を案内することにより、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。					
	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、町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により円滑な事業推進が図れる。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	ガイド利用者数の増加及び外国語ガイド利用者数の伸びなど順調であり、おもてなしの向上や満足度の向上及び本区のPR・イメージアップの目的を果たしている。					
[評価の理由] (区民生活への影響を十分考慮すること)								
台東区を訪れる観光客は年々増加し、ガイド実績も増加しているなか、外国人を含む観光客にボランティアがガイドツアーの案内を行うことで、台東区の魅力をきめ細かく発信することができる。また、実施主体がボランティアであるため、画一的でない柔軟なガイドサービスの提供が可能となっている。					評価結果	今後の方向性 拡大	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了	