

事業区分
その他サービス

平成27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	事業の開始・終了年度		[事業開始]	平成 2 2 年度	[終了予定]	-	年度			
	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を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	自動通話交換システムを通して、事前に登録した区内の登録店舗が外国人観光客の応対に困った場合に、サポーター(ボランティア)にサポート(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 (29年度)	24年度	25年度	26年度			
	活動指標	サポート(ボランティア)登録人数	人	—	37	40	40			
		登録店舗数	店	—	109	113	120			
	成果指標	サポート件数	件	—	15	11	14			
		決算額	(単位:千円)			1,270	1,236	1,235		
	事務事業コスト	人にかかるコスト(人件費など)			1,666	2,556	2,550			
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			1,271	1,236	1,235			
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			0	0	0			
		総経費			2,937	3,792	3,785			
	財源項目	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)			2,937	3,792	3,785					
前回評価から改善した事項	「外国人旅行者接遇研修会」、「広報たいとう」、「区ホームページ」等で周知に努めたことにより、登録店舗数が増加した。									
評価の視点	評価	評価の理由								
	必要性	1	スマートフォンアプリの普及や類似する制度が東京都で始まるなど、本事業を区が実施する必要性は低い。							
	効率性	1	ボランティアには無償で対応いただいているが、サポート件数に対するシステムの利用料や電話料金のコストが課題である。							
	手段の適切性	2	スマートフォンを活用した翻訳アプリの普及等、事業開始時から社会状況が大きく変わりつつある。							
目的達成度	1	スマートフォンアプリやWi-Fi環境の普及等の影響もあり、サポート件数は目標に達しなかった。								
[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			
東京都で類似の制度が年内にも開始されることや、総務省でスマートフォンを利用した無料音声翻訳アプリが配信されていること、過去4年間の利用実績を鑑み、システム利用契約の満了する平成28年2月をもって事業を廃止する予定である。							廃止・終了	拡大改善維持縮小 廃止・終了		