

令和5年度(令和6年度実施)事務事業評価

事業整理番号 0403 - 10

事務事業名	インバウンド推進事業	担当組織	文化商工部	文化観光課
-------	------------	------	-------	-------

事業特性											
事業を構成する予算事業	事業開始年度	30年度以前	事業終了年度		計画ノ一般	計画	計画事業No.	7	2	2	4
	単独/補助	区単独事業	運営形態	全部業務委託	関連するSDGsゴール		10	11	17		
	①	インバウンド推進事業経費			②						
	③				④						
	⑤				⑥						

政策体系(令和5年度基本計画)			
地域づくりの方向	魅力と活力にあふれるにぎわいのまち	政策	観光によるにぎわいの創出
施策	魅力的な観光情報の発信【重点】	政策番号	7-2-2
関連する個別計画	豊島区観光振興プラン	計画策定年度	令和5年度
		計画期間	5年

1. 事業の概要・指標の達成状況

(1)実施の対象(具体的に記載)	豊島区に訪問している/する予定・または興味を持っている外国人
(2)事業の目的・期待する効果	訪日外国人が、豊島区に興味を持ち、実際に来街し、区内の魅力的な観光資源に触れることで、地域経済の活性化につなげていく。
(3)事業概要	訪日外国人に対するおもてなし環境を整備し、豊島区の魅力を多様な媒体を活用して情報発信すること。

(4)目標の達成状況	5年度の取組内容 5年度に実施した具体的な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 世界108都市39カ国で発行実績のある外国人目線に即したインバウンド冊子(Time Out)をWEB版で発行。 池袋を中心とした民間企業が連携している「池袋インバウンド推進協会」に参加し、企業と連携してインバウンド誘致を図っていく。 デジタル化、SNSの活用等を踏まえた観光情報の提供を実施。 								
	成果指標 事業目標の達成度	成果指標	目指す方向性	単位	4年度(実績)	5年度(計画)	5年度(実績)	(達成率)	6年度(計画値)	
	①	TOSHIMA Free Wi-Fiの外国語アクセス状況	→	件	142,440	160,000	110,669	69.2	150,000	
	②									
	指標の説明	①当該年度に外国語でTOSHIMA Free Wi-Fiを利用した総件数。								
	達成状況	未達成	未達成または一部未達成の理由	インバウンドの来街者数はコロナ禍前を上回る勢いを見せているものの、Wi-Fiの周知が行き届いていない、もしくは情報セキュリティへの危機管理としてFree Wi-Fiに接続しない人が増えていると推察される。						

(5)取組実績	活動指標 事業の実施状況	活動指標	目指す方向性	単位	4年度(実績)	5年度(計画)	5年度(実績)	(達成率)	6年度(計画値)	
	①	外国語観光冊子の作成部数	→	部	0	0	0	0.0	0	
	②	インバウンド推進協会開催回数	→	回	6	10	12	120.0	12	
	③	文化観光課整備によるTOSHIMA Free Wi-Fiのアクセスポイント数	→	箇所	35	35	35	100.0	35	
	指標の説明	①当該年度に発行した外国語観光冊子の総数 ②宿泊事業者、百貨店等民間事業者によるインバウンド推進のための連携組織で、区もオブザーバー参加している。 ③区公共施設や駅周辺等の街なかで文化観光課が整備しているTOSHIMA Free Wi-Fiのアクセスポイント数								
	達成状況	一部未達成	未達成または一部未達成の理由	コロナ禍でwebでのみ発信を行っていたため、冊子としては新規発行を中止している。今後は、情報発信冊子について、豊島区観光協会との連携を図るなど、作成方法について検討が必要。						

2. 事業費の推移

単位 (金額の項目:千円 人数の項目:人)	4年度		5年度			6年度		
	予算	決算	予算	決算	執行率	予算	増減 (R5決算比)	
事業費	A	990	990	550	550	100.0%	550	0
財源内訳	国、都支出金	0	0	0	0		0	0
	使用料・手数料	0	0	0	0		0	0
	地方債・その他	0	0	0	0		0	0
一般財源	C=A-B	—	990	—	550		550	0
正規職員人数※小数点第1位まで	3.0	名	3.0	名		3.0	名	
会計年度人数※小数点第1位まで	0.0	名	0.0	名		0.0	名	

3. 総合評価及び令和6年度以降に向けての対応・改善策

	【指標の達成状況(a)】 →S、A、B、C、Dの5段階で評価	C	根拠	インバウンドも含め来街者が増加している中、観光情報発信が十分にできていない。																																				
(1)令和5年度成果と課題	※上記の達成状況を踏まえ、評価及びその根拠を記載してください。 ※以下の欄には、①目標に対する成果結果の課題、②指標以外の数値では測れない効果について記載してください。																																							
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題 区だけでなく、豊島区観光協会や区内の観光案内所、インバウンド推進協力会等の企業・団体と連携を図り、効果的に情報発信をしていく必要がある。																																							
②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果)																																								
	【業務(事務)改善に向けての取組み(b)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →	A	根拠	観光パンフレット冊子を豊島区観光協会と連携して作成する。また、池袋東口観光案内所では、多言語での情報発信を開始し、訪日外国人の受入環境を整備している。																																				
(2)業務(事務)改善にむけての取組み	※下の確認事項の内容を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※昨年度に何らかの対応、改善を行い、事業を大きく前進させる成果があった場合のみ「S」評価としてください。																																							
	①目標に対する成果状況を踏まえた課題(再掲)																																							
	区だけでなく、豊島区観光協会や区内の観光案内所、インバウンド推進協力会等の企業・団体と連携を図り、効果的に情報発信をしていく必要がある。																																							
	②現状の実施状況における所管課の認識																																							
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:30%;">事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。</td> <td style="width:10%;">有</td> <td style="width:10%;">選択した理由</td> <td style="width:50%;">インバウンド冊子のweb版は情報更新が頻繁ではなく、見直しが必要。</td> </tr> <tr> <td>直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。</td> <td>有</td> <td>選択した理由</td> <td>他区ヒアリングを行っている。</td> </tr> <tr> <td>サービスに係るコストは適正か</td> <td>不適正</td> <td>選択した理由</td> <td>現行予算では、Web版の情報更新は頻繁にはできず、保守運用のみに限られる。</td> </tr> <tr> <td>統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。</td> <td>無</td> <td>(有の場合)事業名</td> <td></td> </tr> </table>	事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	有	選択した理由	インバウンド冊子のweb版は情報更新が頻繁ではなく、見直しが必要。	直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択した理由	他区ヒアリングを行っている。	サービスに係るコストは適正か	不適正	選択した理由	現行予算では、Web版の情報更新は頻繁にはできず、保守運用のみに限られる。	統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名																								
事業の中に環境変化に合わなくなったものはあるか。	有	選択した理由	インバウンド冊子のweb版は情報更新が頻繁ではなく、見直しが必要。																																					
直営や委託等の様々な手法を比較検討しているか。	有	選択した理由	他区ヒアリングを行っている。																																					
サービスに係るコストは適正か	不適正	選択した理由	現行予算では、Web版の情報更新は頻繁にはできず、保守運用のみに限られる。																																					
統合した方が効率的にできる可能性のある事業はあるか。	無	(有の場合)事業名																																						
③上記①、②を踏まえた所管課の対応実施状況																																								
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:15%;">対応、改善を既に行った</td> <td style="width:15%;">はい</td> <td style="width:15%;">はい</td> <td style="width:30%;">取組内容及び効果</td> <td style="width:15%;">現行仕様では発信が充分ではないため、池袋東口観光案内所においてweb、SNSでの発信を開始した。</td> <td style="width:10%;">予算措置</td> <td style="width:10%;">無</td> </tr> <tr> <td colspan="7">はい・いいえどちらも(はいの場合は更なる対応・改善の予定)</td> </tr> <tr> <td>対応、改善の予定</td> <td>有</td> <td>無</td> <td>対応、改善の予定がない理由</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>有</td> <td>対応、改善の内容</td> <td>観光パンフレット冊子を豊島区観光協会と連携して作成する。</td> <td>予定時期</td> <td>令和7年度</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>予算措置</td> <td>無</td> <td>有</td> <td>予算措置を伴わない実施との比較検討</td> <td>予算措置を伴う理由</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	対応、改善を既に行った	はい	はい	取組内容及び効果	現行仕様では発信が充分ではないため、池袋東口観光案内所においてweb、SNSでの発信を開始した。	予算措置	無	はい・いいえどちらも(はいの場合は更なる対応・改善の予定)							対応、改善の予定	有	無	対応、改善の予定がない理由				有	対応、改善の内容	観光パンフレット冊子を豊島区観光協会と連携して作成する。	予定時期	令和7年度			予算措置	無	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由						
対応、改善を既に行った	はい	はい	取組内容及び効果	現行仕様では発信が充分ではないため、池袋東口観光案内所においてweb、SNSでの発信を開始した。	予算措置	無																																		
はい・いいえどちらも(はいの場合は更なる対応・改善の予定)																																								
対応、改善の予定	有	無	対応、改善の予定がない理由																																					
有	対応、改善の内容	観光パンフレット冊子を豊島区観光協会と連携して作成する。	予定時期	令和7年度																																				
予算措置	無	有	予算措置を伴わない実施との比較検討	予算措置を伴う理由																																				
(3)必要性/優先度	【区が実施する必要性(c)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →																																							
	B	根拠	行政が先導し、民間事業者と連携して事業を行うことにより、区内を総合した観光PRを実施することが可能となるため。																																					
	※下の確認事項を踏まえ、齟齬がないよう評価及び根拠欄を記載してください。 ※「区の他の事業より注力すべき事業」または「区民ニーズが大幅に増加している」の場合のみ「S」評価としてください。																																							
①区が実施する理由(複数選択可)																																								
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:50%;"> 区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック </td> <td style="width:50%;">法律の要請を受けて行う事業である。</td> </tr> <tr> <td>民間事業者等に同様のサービスがない。</td> <td>○ その他(理由) 行政が先導し、民間事業者と連携して事業を行うことにより、区内を総合した観光PRを実施することが可能となるため。</td> </tr> </table>	区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	法律の要請を受けて行う事業である。	民間事業者等に同様のサービスがない。	○ その他(理由) 行政が先導し、民間事業者と連携して事業を行うことにより、区内を総合した観光PRを実施することが可能となるため。																																			
区の他の事業より注力すべき事業である。 ※部の主要課題のうち、特に優先すべき事業の場合チェック	法律の要請を受けて行う事業である。																																							
民間事業者等に同様のサービスがない。	○ その他(理由) 行政が先導し、民間事業者と連携して事業を行うことにより、区内を総合した観光PRを実施することが可能となるため。																																							
②区民ニーズ																																								
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:15%;">区民ニーズを表す指標</td> <td style="width:15%;">無</td> <td style="width:15%;">有</td> <td style="width:10%;">指標番号(成果)</td> <td style="width:10%;">指標番号(活動)</td> <td style="width:10%;">サービス利用者数</td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>推移</td> <td>推移</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	区民ニーズを表す指標	無	有	指標番号(成果)	指標番号(活動)	サービス利用者数					推移	推移																											
区民ニーズを表す指標	無	有	指標番号(成果)	指標番号(活動)	サービス利用者数																																			
			推移	推移																																				
有・無どちらも																																								
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:15%;">区民ニーズに対する認識</td> <td style="width:85%;">外国人を含む来街者の増加により、間接的に恩恵を受ける区内事業者は多いと推察される。</td> </tr> </table>	区民ニーズに対する認識	外国人を含む来街者の増加により、間接的に恩恵を受ける区内事業者は多いと推察される。																																					
区民ニーズに対する認識	外国人を含む来街者の増加により、間接的に恩恵を受ける区内事業者は多いと推察される。																																							

総合評価(d) = a + b + c	ランク3
---------------------	------

4. 【前年度事務事業評価対象事業のみ】改善に向けた取組内容について

<p>(前年度事務事業評価表) 4「所管課の認識・R5年度以降の対応」を記載</p>	<p>回復してきたインバウンド需要に対応するため、まずは、コロナ禍で休止していた英語での観光案内冊子の発行、及び観光情報の電子データを区ホームページへ掲載する必要がある。豊島区を「マンガ・アニメ・コスプレの聖地」としてブランド化していくために、海外旅行博等でのPR媒体にもなる。また、メタバース等最新技術の活用についても、費用対効果及び最新の動向を踏まえ、十分に検証を行っていく。訪日外国人を対象としたSNS等による旬の情報発信については、ターゲット毎に有効な情報発信の方策があるため、区直営による情報発信は難しいと考えており、委託等を踏まえた予算措置については、費用対効果等を十分に検証した上で検討していく。</p>		
<p>上記の改善に向けて取り組んだ内容を記載(未着手の場合には理由を記載)</p>	<p>「英語での観光案内冊子の発行、及び観光情報の電子データを区ホームページへ掲載」については、本事業の今年度予算の拡充ができなかったため未着手。「訪日外国人を対象としたSNS等による旬の情報発信」については、池袋インバウンド推進協力会との連携のように、民間を主体とした発信が実現できている。また、令和6年度よりリニューアルした池袋東口観光案内所においても情報発信に着手している。メタバース等最新技術については、費用の問題もあり未実施。こちらも民間事業者との連携を模索していく必要がある。</p>		
<p>改善に向けた取組内容についての自己評価 (e)</p>	<p>予定通りに進まなかった</p>	<p>根拠</p>	<p>当初予定していた紙媒体を含む観光情報発信の強化は実現できず、代替として民間での情報発信に頼る方向にシフトしている。</p>

5. 令和6年5月末時点の状況

<p>①令和6年度当初の課題・ニーズ</p>	<p>区の予算が限られている中で、急増するインバウンドに向けて効果的に区の魅力をPRするために、豊島区観光協会や民間事業者各所との連携を図り、紙媒体、電子媒体両方での情報発信の充実を図る必要がある。</p>
<p>②国・都の動き(関係法令の改正・補助金の創設・方針の変更など)</p>	<p>「観光立国推進基本計画」の基本的な方針のひとつとして、インバウンド回復戦略が掲げられている。具体的な目標として、訪日外国人旅行消費額を早期に5兆円にする、訪日外国人旅行消費額単価を令和7年度までに20万円にする、訪日外国人旅行者一人当たり地方部宿泊数を令和7年までに2泊にすることなどが挙げられている。伝統芸能等の特別な体験や期間限定の取組の創出、国際的なイベントを契機とした誘客の促進、自然を活用した体験コンテンツの高出価値化等を支援し、戦略的な訪日プロモーションを推進することにより、インバウンド誘客の促進を図るとしている。</p>
<p>③令和6年度の方向性・取組方針(事業展開)</p>	<p>豊島区観光協会及び民間事業者との連携を強化する。具体的には、豊島区観光協会で作成している観光パンフレットにおいて、区も連携して作成を行う。また、池袋インバウンド推進協力会で作成している池袋マップには、区の直営である池袋東口観光案内所も掲載する。さらに、コロナ禍で休止していた観光案内所連絡会を開催し、区内の各観光案内所間の連携を強化していく。</p>
<p>④令和6年度の事業進捗状況</p>	<p>観光パンフレットは豊島区観光協会と連携しての作成に着手しており、池袋インバウンド推進協力会の池袋マップには、池袋東口観光案内所を掲載することで確定している。また、池袋東口観光案内所では、web、SNSでの多言語での情報発信を開始した。観光案内所連絡会は今年度4回の開催予定であり、観光案内等の情報交換を行い、連携強化を図る。</p>
<p>⑤区民等からの事業に対する意見・要望</p>	<p>特になし</p>
<p>⑥上記⑤に対する対応</p>	<p></p>

-----以降の項目は、評価内容を踏まえて管理職が記載してください-----

<p>今後の事業費予算要望 (f)</p>	<p>終了/廃止</p>	<p>根拠</p>	<p>別事業にて情報発信を担い、また庁内各課や民間との連携強化を図る。</p>
-----------------------	--------------	-----------	---

<p>今後の事業の方向性(d+e+f) (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)</p>	<p>C</p>	<p>※eは該当の事業のみ加味</p>
---	----------	---------------------

上記判断と今後の事業の方向性を踏まえ、令和6年6月以降に向けての対応を記載(改善方法、課題への対応など)

別事業「池袋東口観光案内所運営事業」において、SNS等を活用したインバウンド向けの様々な情報発信を強化する。また、シティプロモーション課でも観光プロモーション企画を実施予定のため、庁内各課との連携も強化する。さらに、上述のように、豊島区観光協会や企業との連携による情報発信を行う。これにより、本事業を廃止しても、インバウンドへの効果的な情報発信を実施していく。