

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 - 05

事務事業名	池袋東口観光案内所運営事業	担当組織	文化商工部	文化観光課
-------	---------------	------	-------	-------

事業特性														
	事業開始年度	30年度以前	事業終了年度		計画／一般	計画	計画事業No.	7	－	2	－	4	－	5
	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	16	17					
事業を構成 する予算事業	①	としま区民センター内インフォメーション運営事業経費 ※令和6年度から池袋東口観光案内所運営事業経費			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	多様な来街者の受入環境の整備				政策番号	7-2-4				
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日本人・外国人									
(2)事業の目的・期待する効果	来街者に対して本区の魅力を効果的にPRするとともに、多彩な文化で賑わうまちとして快適に滞在いただけるようなおもてなしを促進することを目的としている。									
(3)事業概要	国内外からの旅行者及び区民に対し、多言語観光案内及びデジタルサイネージの映像を通じ、豊島区及び周辺地域の魅力を効果的にPR するとともに、JNTO 認定外国人案内所カテゴリー2 の認定基準を満たす運営を行う。									
(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	としま区民センター内インフォメーションの運営を行う。 ・インフォメーションの運営管理 ・多言語対応による観光案内 対人にて日・英・中対応、翻訳端末も活用								
	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)
	指標の説明	① 外国人来場者数	↗	人	125	400	374	93.5	1,000	
		② イベント来場者数※令和6年度から開始	↗	人	-	-	-	-	1,000	
		③ インスタグラムフォロワー数※令和6年度から開始	↗	人	-	-	-	-	2,000	
	達成状況	未達成	未達成または一部未達成の理由	観光案内所としての認知度が低く、利用者数が停滞していたため。なお、令和6年度からは認知度向上のための取組みを行い、利用者数の増加が見込まれる。						
(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)
	指標の説明	① イベント開催回数※令和6年度から開始	↗	回	-	-	-	-	5	
		② 情報発信回数※令和6年度から開始	↗	回	-	-	-	-	40	
		③								
	達成状況	未達成	未達成または一部未達成の理由	観光案内所としての認知度が低く、利用者数が停滞していたため。なお、令和6年度からは認知度向上のための取組みを行い、利用者数の増加が見込まれる。						

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	43,483	43,482	43,483	43,482	100.0%	43,989	507
財源内訳	国、都支出金	B	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	—	43,482	—	43,482		43,989	507
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

(1)令和5年度成果と課題	【指標の達成状況(a)】 →S、A、B、C、Dの5段階で評価		B	根拠	観光案内所としての認知が低く、利用者数が低迷している。				
	※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									
区民センター全体の窓口としての利用(施設利用の問い合わせ・区民センターへの苦情・救急搬送や体調不良者などの緊急時対応など)が主であり、観光案内所としての役割はほとんど果たしていない。									
②指標に表れない事業の成果(指標以外の成果)									
(2)業務(事務)改善に向けての取り組み	【業務(事務)改善に向けての取り組み(b)】 S、A、B、Cの4段階で評価 →		S	根拠	「観光案内所としての認知度向上」という課題に対し、プロポーザル方式によりノウハウのある事業者と直接契約を行った。				
	※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)								
	区民センター全体の窓口としての利用(施設利用の問い合わせ・区民センターへの苦情・救急搬送や体調不良者などの緊急時対応など)が主であり、観光案内所としての役割はほとんど果たしていない。								
	②現状の実施状況における所管課の認識								
	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	区民センターの総合案内は仕様から切り離し、としま未来文化財団の指定管理に組み込んだ。					
	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	プロポーザル方式により業者を選定、令和6年度より区直営の案内所として運営を開始。					
	サービスに係るコストは適正か	適正	選択した理由	①の課題を解決するために、観光案内所運営ノウハウのある事業者へ委託を行うため。					
	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								
対応、改善を既に行った	はい	はい	取組内容及び効果	プロポーザルの参加要件として観光案内所運営経験があることとし、認知度向上の取組について具体的に提案を募った。	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	観光情報発信、地域連携によるイベントの実施により、地域・来街者双方からの「観光案内所」としての認知度を向上。			予定時期	令和6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 →		A	根拠	行政が先導することにより、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)								
	☐ 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) 行政が先導することにより、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								
	区民ニーズを表す指標	有	有	指標番号(成果)	①	指標番号(活動)	①	②	サービス利用者数
				推移	↗	推移	↗	↗	
	有・無どちらも								
	区民ニーズに対する認識	観光案内所の充実により区内の周遊促進や地域連携が見込まれ、区内事業者への恩恵も多くなると予想される。							
総合評価(d) = a + b + c		ランク1							

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			
(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			
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)			
改善に向けた取組内容についての自己評価 (e)		根拠	

5. 令和6年5月末時点の状況	
①令和6年度当初の課題・ニーズ	観光案内所の認知度向上、利用促進
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)	なし
③令和6年度の方針・取組方針(事業展開)	地域連携の輪を広げて他事業との連携を図ることにより認知度や利用率の増加が見込まれる。区内の観光案内所のハブとしての機能を果たすことや、需要が増加するインバウンドへの対応の要となるため、引き続き事業を継続。
④令和6年度の事業進捗状況	令和6年4月実績で、観光案内所利用者数は昨年同月比2倍に増加。 観光案内所主催イベントを開催、2日間でのべ400人が参加。 情報発信ツールとして、グーグルビジネスプロフィール、Instagramアカウントを開設。
⑤区民等からの事業に対する意見・要望	特になし
⑥上記⑤に対する対応	

-----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-----

今後の事業費予算要望（f）	現状維持	根拠	これまでの課題を解決する運営体制となっているため。
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）	A	※eは該当の事業のみ加味	
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）			
令和6年度より契約した委託事業者は、観光案内所のノウハウを生かして、4月の対応件数は前年同月比で200%以上（外国人対応は250%）となっている。 池袋駅周辺企業や観光協会との連携、学生と連携したイベント開催、SNS発信など、積極的な運営による成果が出ている。インバウンド需要が増加している中、今後も本区の観光案内の重要な拠点として事業展開していく。			