

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	24112
事業名	観光案内所運営費					
評価担当課	所属名	経)観光・MI 観光・MICE				
	課長名	瀬川 裕佳子	担当者名	内田 かおり	電話番号	011-211-2376
施策名	主	魅力あるまちづくりと観光振興の一体的推進				
	副					
アクションプラン	● 対象 ○ 対象外		戦略ビジョン	● 対象 ○ 対象外		
事業の性質	○ 経常経費 ● 臨時的経費					
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理					
事業内容	実施形態	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他				
	目的	短期	札幌に滞在・周遊する観光客に対し、必要な情報の提供や手配のサポートを行う。 ・観光地としての総合満足度(「満足」と回答した人の割合):令和4年度40%(戦略ビジョン) ・観光情報の提供に対する満足度:令和4年度:90%(アクションプラン2019)			
		長期	観光客の札幌旅行の満足度を高め、再訪意欲向上を図る。			
	取組内容	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館:北海道と連携し観光案内所をJR札幌駅内に設置・運営。②大通公園観光案内所:4月下旬～10月末に大通公園西3丁目に仮設ハウスを設置・運営。③大通情報ステーション:文化、観光、イベント情報等を提供する案内所を地下鉄大通駅内に設置・運営。				
実施結果	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館:北海道と連携し観光案内所をJR札幌駅内にて運営した。(令和3年度利用者数:14,927人)②大通公園観光案内所:新型コロナウイルス感染拡大のため、令和3年度は未設置。③大通情報ステーション:文化、観光、イベント情報等を提供する案内所を地下鉄大通駅内にて運営した。(令和3年度利用者数:13,475人)					
事業実施における工夫点	運営委託や「札幌市観光ボランティア」の協力により、効果的、効率的に事業を実施している。					
対象者	観光客	開始	0 年度	終了	0 年度	
関連法令・条例・要綱等						
他都市の状況	全国の多くの自治体で観光案内所を設置・活動している。					

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算	
事業費	62,994	61,000	61,541	68,000	
うち特定財源	10,748	8,439	9,260	9,260	
人工	0.7	0.8	0.4	0.5	
人件費	5,040	5,760	2,880	3,600	
計(事業費+人件費)	68,034	66,760	64,421	71,600	
事業費の内訳	令和3年度決算	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館の運営等:59,060千円 ③大通情報ステーションの運営:2,481千円			
	令和4年度予算	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館の運営:63,000千円 ②大通公園観光案内所の運営:2,320千円 ③大通情報ステーションの運営:2,680千円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	札幌観光の満足度(観光情報の提供について)			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	84.00%	88.00%	88.60%	90.00%	
活動指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
成果指標1	指標名	観光地としての総合満足度(「満足」と回答)			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	32.40%	40.00%	41.40%	45.00%	
成果指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	新型コロナウイルスの影響による観光客の減少が継続しているため、利用者も必然的に減少しているが、各案内所において引き続き感染対策を講じながら観光客が必要としている観光情報の提供に努めた。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	新型コロナウイルス感染拡大による観光客減少が継続している状況下においては適切であったが、アフターコロナにおけるインバウンド回復期には、観光案内所におけるサービス維持・向上のため、多言語対応可能な人員体制の確保・維持等が必要。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	北海道さっぽろ観光案内所は北海道と札幌市で費用按分し「北海道さっぽろ観光案内所運営協議会」に運営委託している。 また、例年同案内所及び大通公園観光案内所においては「札幌市観光ボランティア」が観光案内の一部を担う等、効果的、効率的に事業を実施している。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに込えているか)	A	目標とした数値をクリアしており、利用者ニーズに沿った対応ができています。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input checked="" type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応	<input type="checkbox"/> 回答 <input type="checkbox"/> 反映	
今後の改善点	今後のインバウンドの回復や旅行形態の変化(個人旅行化へのシフト等)等を踏まえ、多言語対応が可能な案内所職員の人員確保やICTの活用等を検討していく。特に北海道さっぽろ観光案内所については、新幹線開業後の札幌駅の姿を見据え、必要な観光案内機能について関係機関と協議していく。				
前回の評価	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	北海道さっぽろ観光案内所では、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、病院やPCR検査場の照会などの問合せにも関係各所と連携し対応した。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	<input checked="" type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	運営委託やボランティアの協力により引き続き効率的な運営を行った。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	<input type="radio"/> 改善 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 休止・廃止 引き続き効率的な運営を行っていく。			
	予算	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他 予算の範囲内で引き続き効率的に実施する。		見直し効果額	0 千円