

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	37818
事業名	観光情報発信費					
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	小野 風太	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	札幌観光の基礎情報や、新たな魅力も積極的に発信し、来札幌観光客の満足度向上及び集客促進を図る。札幌観光の満足度<観光情報の提供について>(来札幌観光客満足度調査「満足」「まあ満足」) 2018:82.3%⇒2022目標:90%			
		長期	札幌観光のさまざまな魅力を発信することにより、他観光地との差別化や知名度・イメージ向上を図り、誘客促進とリピーター獲得を目指す。			
	取組内容	観光情報サイト「ようこそさっぽろ」及び各種SNSサービス等を活用した複合的情報発信のため、札幌観光協会へ補助を行うとともに、コンテンツの充実・多言語化を進め、多様なニーズを持つ観光客の満足度向上と集客力強化を図る。 ①「ようこそさっぽろ」コンテンツ運営およびシステム運用・保守(英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語、インドネシア語を含む) ②Facebook・Instagram等のSNSを活用したタイムリーな情報発信				
	実施結果	ようこそさっぽろについては、新型コロナウイルスの流行による世界的な観光ニーズの減少等もあり、ページビュー数はコロナ以前と比べ落ち込んだ。				
事業実施における工夫点	コロナ関連情報の旅行者への提供や注意喚起など、時代に合わせて適切な情報発信を行っている。また、SNS需要増に伴い、FacebookやInstagramなどを活用した情報発信を強化している。					
対象者	観光客、市民	開始	平成12年度	終了	0 年度	
関連法令・条例・要綱等						
他都市の状況	多くの都市で観光をPRするホームページを立ち上げており、訪れる外国人観光客の地域に対応した多言語対応を行っている。また、沖縄、京都、鹿児島などでは観光情報発信アプリを構築しており、自治体の取組が広がっている。					

◎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	33,360	34,000	33,910	25,000	
うち特定財源	0	0	0	0	
人工	0.3	0.6	0.6	0.5	
人件費	2,160	4,320	4,320	3,600	
計(事業費+人件費)	35,520	38,320	38,230	28,600	
事業費の内訳	令和3年度決算	「ようこそさっぽろ」コンテンツ運営・システム保守業務 25,000千円 「札幌いんふお」コンテンツ運営・システム保守業務 8,910千円			
	令和4年度予算	「ようこそさっぽろ」コンテンツ運営・システム保守業務 25,000千円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	「ようこそさっぽろ」総ページビュー数			
	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	
	3,206,239	—	3,780,812	—	
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	観光情報の提供についての満足度			
	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	
	84%	90%	88.60%	90%	
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	成果目標である「観光情報の提供についての満足度」について、目標値に近い数値を達成することが出来た。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	ようこそさっぽろについて、他都市においても同等の多言語の観光サイトの運営が行われており、事業水準は妥当である。 札幌いんふおについては、アプリの仕様が古くダウンロード数の約7割を占める海外観光客の需要が戻ってきたときに必要な機能を果たせないため、令和3年度末をもってサービス廃止とした。			
事業の実手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	ようこそさっぽろについては、月に一度編集会議を行い、運営主体である札幌観光協会と共に掲載内容の選定や運営に関する事柄の改善を行うなど適切に事業を進めている。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	A	【さっぽろの魅力発信への貢献度】 ようこそさっぽろについて、国内外から年間約300万ほどのアクセスがあり、観光都市さっぽろの魅力発信に貢献している。			
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	ようこそさっぽろについて、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、国内に重点を置いた情報発信力の強化をしていく必要があり、アクセス情報の分析を進めるとともに、ニーズに合わせた効果的な記事を作成する必要がある。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 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	ホームページレイアウトの変更により見やすさの改善を行ったほか、コンテンツの魅力向上のために専門人材(ディレクター)の活用を行った。		見直し効果額 (前年度)	9,000	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	国内外の観光客に対し、札幌観光の様々な魅力を広く発信できている。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	● 改善 ○ 現状維持 ○ 休止・廃止 ニーズに沿った掲載内容の充実を図るとともに、SNSの更なる活用による新規ユーザー獲得に向けた普及策の実施、アクセスデータの分析による観光動向の把握を進めていく。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 今年度と同程度の改善や、コンテンツの魅力向上に向けた取り組みが必要であるため、同額の予算措置を行う。		見直し効果額	0