

令和元年度 施策評価シート

基本目標		「すみだ」らしさの息づくまちをつくる
政策	120	すみだの多彩な魅力を内外に発信し、成熟した国際観光都市をつくる
施策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる
施策の目標	来街者をやさしく迎えることで、誰もが安全に、安心して区内回遊を楽しめる「おもてなし」のまちとなるとともに、区民と来街者のさまざまな交流が生まれる「国際観光都市」となっています。	

1 基本計画における成果指標の状況

指 標 名	外国人観光客の墨田区に対する来訪満足度									
	基準年 (H28)	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標					83.0%					85.0%
実績		86.3%	未実施							
指 標 名	まち歩きガイドツアー参加者数									
	基準年 (H28)	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標	4,500人				4,600人					4,800人
実績	4,465人	5,407人	5,674人							

2 目標と現状(実績)についての分析及び総事業費推移

指標の推移・施策の課題や問題点について記述	総事業費推移（千円）	
まち歩きガイドツアーについては、認知度の向上と顧客リストを活用した積極的なPRにより、参加者数が増加した。 外国人観光客の墨田区に対する来訪満足度については平成29年度に実施した「外国人観光客等の実態及び観光ニーズ等調査」の結果によるものであり、目標値を上回っている。	H28	245,145
	H29	249,343
	H30	231,604

3 施策の評価及び判断理由

評価	理由
C	産業観光プラザすみだまち処については、誘客のため、令和元年7月に交流スペースを設置するリニューアルを行う。 まち歩きガイドツアーは、毎年参加者が増加している。リピーターも多く、参加者満足度が高い。 観光案内所については、設置場所、営業時間等含め見直しを行う。

4 今後の施策の運営方針

評価結果	施策の戦略的方向性
	(1) 優先的に資源投入を図る。
	(2) 現状維持とする。
○	(3) 現状維持だが、より効率的な運営を図る。
	(4) 資源投入の縮小を図る。
【上記の判断理由】	
東京スカイツリーによる経済波及効果を区内全体の産業活性化に結び付ける上で、観光施策の推進は、本区における最重要テーマである。訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくるため、より効率的な運営を図る必要がある。	
【今後の具体的な方針】	
まち歩きガイドツアーについては、認定ガイド制度によるガイドの質的向上及び新規参加者の増加に重点を置き、広くPRを行う必要がある。また、観光関連調査の結果を踏まえ、外国人観光客の墨田区に対する来訪満足度の向上を目指す。	

5 この施策に係る事務事業（重要度・貢献度順）

[illegible]

令和元年度 事務事業評価シート

施 策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる				部内優先順位
事 業 名	まち歩き観光ガイド事業					1
目 的	本区の国際観光都市づくりの基本視点の一つであるまち歩き観光を推進し、観光客の区内回遊促進を図る。					主管課・係（担当）
						観光課観光担当
						03-5608-6500
対 象 者	墨田区を訪れる観光客、まち歩きガイド希望者					
根拠法令 関連計画	墨田区観光振興プラン					
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託	人員体制・委託先	墨田区観光協会	
事業内容	30年度実績 ①各種まち歩きガイドツアーの実施 ②認定ガイド制度の実施等 ③両国周辺の高札の更新 ④まち歩きガイドマップの更新 ⑤まち歩きガイド事業必要物資製作経費					
経 過	開始年度	平成23年度	終了予定			
	【20年度】「ぶらり両国街角展」の開催、まち歩きツアーの試験的な導入、高札の設置 【21年度】観光ガイド養成講座を実施 【22年度】 両国まち歩きツアーの常設化、ガイドブックの作成等 【23年度】 各種まち歩きの実施 【24年度】 認定ガイド制度の本格導入、新規ガイド養成講座の実施 【25年度】 新規高札の整備 【26年度】 新規観光案内版の整備、まち歩きガイドマップの改訂 【27年度】 まち歩き博覧会マップの改定・増刷 【28年度】 まち歩き博覧会マップの更新 【29年度】 「すみだ北斎美術館」開館記念北斎ツアーの実施 【30年度】 東京スカイツリー発ツアーの廃止					
議会質問 の 状 況	0					
そ の 他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等)					

予算・決算額推移（千円）		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
予算現額（事業費）		27,425	27,725	21,965	18,538	15,584	14,430
決算額（令和元年度は見込み）		27,247	27,700	21,965	18,537	15,135	14,430
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		27,247	27,700	21,965	18,537	15,135	14,430
執行率（％）		99.4%	99.9%	100.0%	100.0%	97.1%	100.0%

予算・決算の内訳（単位：千円）								
平成29年度（決算）			平成30年度（決算）			令和元年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
委託料	まち歩きガイドツアー事業の運営費	12,652	委託料	まち歩きガイドツアー事業の運営	11,023	委託料	まち歩き観光ガイド事業	14,430
委託料	観光パンフレット・マップの制作	3,279	委託料	まち歩きガイドツアー参加者用ノベルティ	135			
委託料	まち歩きガイドツアー参加者用ノベルティ	135	委託料	ガイドマップの制作等	2,500			
委託料	高札の更新業務委託	2,471	委託料	高札の更新業務委託	1,477			

事業の成果	手段に対する指標 (活動指標)	指標	ガイドツアー実施回数				単位	回
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		450	37	目標	450	450	450	450
				実績	508	698	700	700
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	450	450	450	450	450	450
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	区内外の観光客等が区内の観光資源を楽しむため、季節やイベントに応じた多様なガイドツアーを実施する必要がある。							
	目的に対する指標 (成果指標)	指標	ガイドツアー参加者数				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		4800	37	目標	4440	4480	4520	4560
				実績	4465	5407	5674	5800
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	4600	4640	4680	4720	4760	4800
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	ガイドツアーの認知度を向上させ、参加者を着実に伸ばすことが望ましいため							

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	まち歩き観光は区内回遊促進の重要施策であり、参加者は増加しておりリピーターも多いことから、事業としてさらなる伸びが見込まれる。 また、年々増加する外国人観光客向けのツアー運営も強化していく必要がある。

課題・問題点
両国案内所発の定期ツアーの参加者が減少傾向にあるため、魅力あるコースを策定しなおす必要がある。 また、90分コースが主となっているが60分・75分等の時間も設定するなど、柔軟に対応していく。 さらに、外国人観光客受け入れのためのガイド養成やコース設定についてより深く観光協会とすり合わせていく。 参加料金の見直しについても検討していく必要がある。

施 策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる				部内優先順位
事 業 名	商店インバウンド対策事業					2
目 的	観光地としての魅力向上を含む特色ある商業空間の創出を図るため、区内店舗のインバウンド対応力の向上を図る。					主管課・係（担当）
						産業振興課
						03-5608-6187
対 象 者	区内商業者					
根拠法令 関連計画	なし					
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託	人員体制・委託先	2	
事業内容	Oishii Sumida Tokyo推進事業 個店のインバウンド対応力を高めるための事業を展開。商業者向けインバウンド対策講座、訪日外国人向けツアーガイドの作成、情報発信(ウェブサイトへの掲載等)					
経 過	開始年度	平成28年度		終了予定		
	平成25年度から平成27年度にかけて事業展開した「食によるまちめぐり事業」は、個店のレベルアップを図るとともに、イベントの開催・冊子の発行・SNSによる情報発信等を通じて食を広くPRし、地域住民及び観光客が各店舗・各地域へ足を運ぶきっかけとなるような仕掛けをつくる事業であったが、その中で、区内飲食店等50店舗に対し、英語メニューを作成する事業を行った。その過程で個店の外国語メニュー作成へのニーズやインバウンドに対する関心の高さを実感した。この経験を踏まえ観光地としての魅力向上を含む特色ある商業空間の創出を図るため、本事業を立ち上げた。 平成28年度 事業開始					
議会質問 の 状 況						
そ の 他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等)					

予算・決算額推移（千円）		2 6 年度	2 7 年度	2 8 年度	2 9 年度	3 0 年度	令和元年度
予算現額（事業費）				3,500	2,500	2,199	3,700
決算額（令和元年度は見込み）				3,499	2,492	2,174	3,700
財 源	国						
	都						
	その他						
一般財源		0	0	3,499	2,492	2,174	3,700
執行率（％）		0.0%	0.0%	100.0%	99.7%	98.9%	100.0%

予算・決算の内訳（単位：千円）								
平成 2 9 年度（決算）			平成 3 0 年度（決算）			令和元年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
委託料	web	492	委託料	web管理	999	委託料	web管理	1,100
委託料	多言語対応	2,000	委託料	講座	300	委託料	ピクグラム制作	2,000
			委託料	フォーラム	875	委託料	セミナー実施	600

事業の成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	インバウンド対策に係る講座の実施				単位	講座
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		3	令和7年度	目標	3	3	3	3
				実績	3	3	2	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	3	3	3	3	3	3
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	商業者の方を対象に、訪日外国人観光客を顧客として区内商店に取り込むための啓発講座を開催することで、訪日外国人観光客を区内の飲食店や小売店の利用を促進し、商業及び地域の活性化につながるため。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	英語メニューのある店舗の発掘・Web掲載				単位	店舗
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		20	令和7年度	目標	20	20	20	20
				実績	20	15	15	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	20	20	20	20	20	20
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	区内の英語メニュー設置店を外国人来街者に紹介することにより、区内商店への誘致を促し、区内商業の活性化につながるため。							

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	講座の実施について、参加者からは概ね好評を得ており、一定の効果は見られている。しかし、講座は少人数による参加型の内容であることから、波及効果が限定的にならざるを得ない。今後は、より広範囲に波及効果のある事業についても検討する必要がある。

課題・問題点
2020年のオリパラに向けた、墨田区としてのインバウンド対策を推進するため、これまで実施してきた講座の実施を見直すこととし、今後は、各個店で使用可能な広告表示の作成、配布や、インバウンド対応に向けた実証実験・イベントの誘致、東京都や商工会議所等がすでに実施している関連コンテンツについての情報提供の強化などにより、区内全域の商業者を対象としたインバウンド対応力向上を図る。

施 策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる				部内優先順位
事 業 名	「産業観光プラザ すみだ まち処」管理運営費					3
目 的	東京スカイツリー®を訪れた観光客等に本区の産業・歴史・文化・観光等について紹介し、区内回遊を促進する。					主管課・係（担当）
						観光課観光担当
						03-5608-6500
対 象 者	区民、観光客					
根拠法令 関連計画						
実施基準	区独自基準	実施方法	全部委託	人員体制・委託先	一般社団法人墨田区観光協会	
事業内容	● 墨田区の観光案内 JNTO(日本政府観光局)認定の外国人観光案内所となっているため、インバウンド向けに効果的な観光案内を行う。 ● すみだモダンの展示及び即売 産業振興課で実施している「すみだモダン」に認定された商品の展示及び即売を行う。 ● 墨田の観光情報発信 墨田区の職人による実演やワークショップの開催、ミニMICEの誘致等を行う。 ● 区内産業団体・組合等の企画展の運営 区内産業団体及び組合並びに墨田区の主催事業等に伴う企画展を行う。					
経 過	開始年度	平成24年度		終了予定	検討中	
	平成24年度 定例会23回開催、運営委員会年1回開催、企画展募集説明会1回開催 平成25年度 定例会12回開催、運営委員会年2回開催、企画展募集説明会1回開催 平成26年度 定例会12回開催、運営委員会年2回開催、企画展募集説明会1回開催 平成27年度 運営委員会年2回開催 平成28年度 運営委員会年2回開催 平成29年度 運営委員会年2回開催 まち処ウェブサイトの多言語化 平成30年度 運営委員会年2回開催 平成31年度(予定) 運営委員会年2回開催 まち処の一部をレイアウト変更					
議会質問 の 状 況	[平成24年 2定] まち処の売上について、まち処の営業時間、回遊性向上に向けた仕組みづくりについて [平成24年 3定] まち処の営業時間について [平成26年 2定] まち処の経費について [平成28年 4定] まち処の見直しについて [平成29年 4定] まち処の効果について [平成30年 4定] まち処の方向性について					
そ の 他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等)					

予算・決算額推移（千円）		2 6 年度	2 7 年度	2 8 年度	2 9 年度	3 0 年度	3 1 年度
予算現額（事業費）		163,974	172,376	164,672	163,638	163,849	170,437
決算額（31年度は見込み）		163,610	171,896	164,648	163,630	163,757	170,437
財 源	国						
	都						
	その他						
一般財源		163,610	171,896	164,648	163,630	163,757	170,437
執行率（％）		99.8%	99.7%	100.0%	100.0%	99.9%	100.0%

予算・決算の内訳（単位：千円）								
平成 2 9 年度（決算）			平成 3 0 年度（決算）			平成 3 1 年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
役務費	定期清掃	831	役務費	定期清掃	832	役務費	定期清掃	866
委託料	施設管理	94,033	委託料	施設管理	94,161	委託料	施設管理	100,535
使用料及び賃借料	賃料	49,687	使用料及び賃借料	賃料	49,687	使用料及び賃借料	賃料	49,687
負担金補助及び交付金	一般負担金	19,078	負担金補助及び交付金	一般負担金	19,169	負担金補助及び交付金	一般負担金	19,349

事業の成果	手段に対する指標 (活動指標)	指標	「歳時コーナー」における区内産業団体等による企画展実施回数				単位	回
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31
		35	37	目標	25	27	28	29
				実績	29	31	35	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	30	31				
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	○区内産業団体等による様々な企画展を年度を通じて実施し、誘客を図る必要があるため ○当該施設の賃貸借契約が平成34年中に満了となり、その後の契約更新については現在検討中のため、目標値の設定については平成33年度までとしている。							
	目的に対する指標 (成果指標)	指標	来場者数				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31
		650000	R3	目標	600000	600000	600000	600000
				実績	545912	451019	380304	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	600000	600000				
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	○国内外からの幅広い世代の利用促進、区内回遊促進を行う必要があるため。 ○当該施設の賃貸借契約が令和4年中に満了となり、その後の契約更新については現在検討中のため、目標値の設定については令和3年度までとしている。							

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	スカイツリーの開業ブームが落ち着き、今後は「すみだ まち処」を目的として訪れてもらえるよう、魅力ある施設づくりを行っていく必要がある。

課題・問題点
○東京スカイツリータウン来場者数の落ち着きが見られる中、目標数値等の適正な見直しを図るとともに、まち処への来場者数を維持・向上するための施策の展開が必要である。 ○引き続き、より効果的、効率的な事業運営を目指し、運営事業者及び関係部署、区内産業団体等と連携、調整を図る必要がある。 ○31年度のレイアウト変更の結果を踏まえ、施設のあり方について機能ごとに検討していく必要がある。

施 策	123	訪れる人をやさしく迎える、おもてなしのまちをつくる				部内優先順位	
事 業 名	観光案内所等の運営					4	
目 的	本区を訪れる観光客が観光情報等を効率的に得て、区内観光を快適に楽しんでいる。					主管課・係（担当）	
						観光課観光担当	
						03-5608-6931	
対 象 者	本区を訪れる観光客、本区を誰かに案内したい区民						
根拠法令 関連計画	墨田区観光振興プラン						
実施基準	区独自基準	実施方法	一部委託	人員体制・委託先	常勤0.3人 委託先 一般社団法人墨田区観光協会		
事業内容	●観光案内所の運営 ・観光案内、パンフレットの配布、ガイドツアーの実施、美術館等チケット販売、物販、カフェの運営、手荷物預かりを行う。 ●観光案内所等の管理・運営状況の把握、調整 ・定期的なミーティングにより、状況把握、情報共有を行う。 ・毎日の業務統計報告を受け、統計管理を行う。 ●外部機関への統計報告 ・観光案内所等からの報告を受け、外部機関へ定期的に統計報告を行う。						
経 過	開始年度	平成18年度		終了予定			
	●吾妻橋観光案内所：平成18年7月25日吾妻橋1－16－1に開設。29年6月3日区役所庁舎2階に移転。 ●両国観光案内所：平成22年4月両国ビューホテル（両国2－19－1）に開設。28年11月25日に「両国-江戸NOREN」に移転。 ●業平橋観光案内所：平成26年10月大横川親水公園管理事務所を借受け開設。 ●東京都江戸東京博物館内文化観光コーナー：平成5年3月開設。 ●両国花火資料館：平成3年3月開設。 ●すみだ界隈街あるき案内処：平成19年10月開設。						
議会質問 の 状 況							
そ の 他 特記事項	（他区の状況・年間スケジュール・関連部署等）						

予算・決算額推移（千円）		2 6 年度	2 7 年度	2 8 年度	2 9 年度	3 0 年度	令和元年度
予算現額（事業費）		26,148	29,710	51,912	64,205	50,538	51,232
決算額（令和元年度は見込み）		26,136	29,710	51,912	64,205	50,538	51,232
財 源	国						
	都						
	その他						
一般財源		26,136	29,710	51,912	64,205	50,538	51,232
執行率（％）		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

予算・決算の内訳（単位：千円）								
平成 2 9 年度（決算）			平成 3 0 年度（決算）			令和元年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
委託料	運営費	64,205	委託料	運営費	50,538	委託料	運営費	51,232

事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	まち歩き案内処で配布した観光パンフレット数				単位	枚
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		80,000	R7	目標	70,000	72,000	73,000	74,000
				実績	74,250		88490	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	75,000	76,000	77,000	78,000	79,000	80,000
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	区内ホテル等に設置しているまち歩き案内処で多くの観光情報を発信する必要があるため							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	観光案内所来所者数				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		60,000	R7	目標	55,000	56,000	56,500	57,000
				実績	57,152	69410	50855	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	57,500	58,000	58,500	59,000	59,500	60,000
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	本区を訪れ、目的を持って観光情報の収集をし、区内回遊する人を着実に増やすことが必要であるため							

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	観光案内は、観光客が観光情報を欲したとき、簡易に見つけられることが必要であるため、区内主要観光地付近に点在すべきであるが、社会の変化をふまえ、観光案内所のあり方について検討していく必要がある。

課題・問題点
○観光案内所等の存在のさらなる周知。 ○観光案内所自主事業等の増強による財源の確保。 ○スマートフォンの普及や宿泊施設等観光関連事業者の増加等社会の変化をふまえ、観光案内所のあり方について検討していく必要がある。