

令和3年度 施策評価シート

基本目標	I	「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	未実施	未実施					

指標名	まち歩きガイドツアー参加者									
	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	4,201人	409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）	
コロナウイルス感染症の影響による観光需要の激減を受け、まち歩きガイドツアーの参加者数は目標値を大幅に下回った。 また、訪日外国人数も減少していることから、来訪満足度の測定及び比較は当面困難である。	H30	231,604
	R1	238,327
	R2	221,274

3 施策の評価及び判断理由

評価	理由
C	観光客の受入環境整備に係る従来の取組は着実に成果を上げてきたところである。一方で、新型コロナウイルス感染症の影響により観光ニーズ等にも変化が生じていると考えられることから、時流の変化を適切に捉えた施策展開を図る必要がある。

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】	
新型コロナウイルス感染症の影響により、これまで以上に安全・安心への取組を重視する必要がある。また、短中期的にインバウンドが見込めないことなどを踏まえ、感染の収束状況及び来訪者の属性に応じた取組を進めていく。	
【今後の具体的な方針】	
首都圏近郊、国内、国外と段階的に観光需要が戻ってくると想定し、当面は国内の観光需要の獲得に向けた受入環境整備に努める。	

5 この施策に係る事務事業（重要度・貢献度順）

番号	事務事業名	歳出 決算額 (千円)	人コスト (千円)	歳出 総額 (千円)	目的に対する指標	直近の評価内容
					年度目標値	評価結果
					年度実績値	評価対象年度
1	商店インバウンド対策事業	1,000	706	1,706	20	改善・見直し
					15	令和2年度
2	まち歩き観光ガイド事業	12,108	1,764	13,872	4,600	改善・見直し
					409	令和2年度
3	観光案内所の運営	49,249	2,647	51,896	57,300	改善・見直し
					8,674	令和2年度
4	「産業観光プラザ すみだま ち処」管理運営費	158,917	4,411	163,328	600,000	廃止を検討
					214,645	令和2年度
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

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	令和2年度実績 ①各種まち歩きガイドツアーの実施 ②観光ガイドの管理・養成 ③高札の更新・保守点検 ④まち歩きガイドマップの更新		
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【令和元年度】まち歩きガイドマップの更新【令和2年度】オンラインツアーの開催		
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)		28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算現額(事業費)		21,965	18,538	15,584	14,430	13,592	12,450
A.決算額(令和3年度は見込み)		21,965	18,537	15,135	13,556	12,108	12,450
財 源	国						
	都						
	その他						
一般財源		21,965	18,537	15,135	13,556	12,108	12,450
執行率(%)		100.0%	100.0%	97.1%	93.9%	89.1%	100.0%
B.人コスト				1,969	1,748	1,764	
総事業決算額(A+B)		21,965	18,537	17,104	15,304	13,872	
主な事業費用の説明		まち歩きガイドツアー事業の運営・観光ガイドの管理養成業務委託 まち歩きガイドマップの制作等業務委託					
予算書P(令和3年度)		205		執行実績報告書P(令和2年度)		150	

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	514
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目 標	450	450	450	450	450	450	
	実 績	115						
	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	4201	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目 標	4600	4640	4680	4720	4760	4800		
実 績	409							
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
改善・見直しのうえ継続	新型コロナウイルスの影響により、ガイドツアーの需要が減少した。社会の変化と参加者の傾向を調査し、事業を見直す必要がある。

課題・問題点
まち歩きガイドツアーの開始から10年が経過し、事業の見直しを検討する必要がある。

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)	
					産業振興課産業振興担当 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	Oishi 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、訪日外国人向けピクトグラム表示キットの作成、情報発信(ウェブサイトへの記載等)					
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	特になし					
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)		28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算現額(事業費)		3,500	2,500	2,199	3,700	1,000	1,600
A.決算額(令和3年度は見込み)		3,499	2,492	2,174	3,248	1,000	1,600
財 源	国						
	都						
	その他						
一般財源		3,499	2,492	2,174	3,248	1,000	1,600
執行率(%)		100.0%	99.7%	98.9%	87.8%	100.0%	100.0%
B.人コスト				4,922	1,748	706	
総事業決算額(A+B)		3,499	2,492	7,096	4,996	1,706	
主な事業費用の説明		委託料(web管理、ピクトグラム制作)					
予算書P(令和3年度)	P200-4(7)	執行実績報告書P(令和2年度)		P.141-4(6)			

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	1
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	3	3	3	3	3	3	
	実績	0						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	事業者の方を対象に、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	15	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	20	20	20	20	20	20		
実績	15							
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、区内商店街への誘致を促し、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、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかったが、これを機に、広範囲に波及効果のある事業に向上していく必要がある。

課題・問題点
オリパラが2021年に実施予定のため、区内事業者を対象としたインバウンド対応力の向上が必要である。また、講座の実施については、オンラインでの実施など、新型コロナウイルス感染症の動向を注視して、検討していく。今後は、訪日外国人向けのチラシや標識など情報コンテンツの発展も図っていく。

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	<ul style="list-style-type: none"> ●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 令和3年度
	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 令和元年度 運営委員会年2回開催(うち1回は持ち回り) まち処の一部をレイアウト変更 令和2年度 運営委員会年2回開催		
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 [令和元年 6月議会]まち処のリニューアルについて [令和2年 2月議会]まち処の方向性について [令和3年 5月委員会]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)		28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算現額(事業費)		164,672	163,638	163,849	170,437	163,704	159,896
A.決算額(令和3年度は見込み)		164,648	163,630	163,757	170,291	158,917	130,044
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		164,648	163,630	163,757	170,291	158,917	130,044
執行率(%)		100.0%	100.0%	99.9%	99.9%	97.1%	81.3%
B.人コスト				4,922	4,369	4,411	
総事業決算額(A+B)		164,648	163,630	168,679	174,660	163,328	
主な事業費用の説明		<ul style="list-style-type: none"> ・「産業観光プラザ すみだ まち処」管理運営業務委託 ・「産業観光プラザ すみだ まち処」専有部定期清掃業務委託 ・「産業観光プラザ すみだ まち処」専有部施設設備の保守点検業務委託 ・「産業観光プラザ すみだ まち処」機械警備委託 ・「産業観光プラザ すみだ まち処」賃料、共益費、駐車場負担金、広報費、システム使用料、テナント会費 					
予算書P(令和3年度)	205	執行実績報告書P(令和2年度)		149			

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	R 1
		35	R3	目 標	25	27	28	29
				実 績	29	31	35	31
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目 標	30	31					
	実 績	31						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	<p>○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。</p> <p>○当該施設の賃貸借契約が令和4年度5月末で満了となり、その後の契約更新は行わないため、目標値の設定については令和3年度までとしている。</p>							
	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	R 1	
650000		R3	目 標	600000	600000	600000	600000	
			実 績	545912	451019	380304	328280	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目 標	600000	600000						
実 績	214645							
指標の選定理由及び目標値の理由								
<p>○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。</p> <p>○当該施設の賃貸借契約が令和4年度5月末で満了となり、その後の契約更新は行わないため、目標値の設定については令和3年度までとしている。</p>								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
廃止を検討	<p>来客動線の変化等により、ニーズが減少し来場者数の回復が困難であるため、運営にかかる固定費に対し効果が薄くなってしまっている。</p> <p>また、開設当初の目標を一定程度果たしたと考えられるため、当該施設の賃貸借契約の満了をもって廃止とする。</p>

課題・問題点
<p>新型コロナウイルス感染症の影響による観光需要の減少、観光客の消費ニーズの変化、商業施設を取り巻く環境変化、来客動線の変化、観光客の情報取得方法の変化等により、当該施設の利用実績は低下している。</p> <p>廃止後は、案内機能については民間との連携強化等で代替を検討していく。また、プロモーション機能については産業観光施策全体の中で見直しを行う。</p>

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ただくため。		主管課・係(担当)		
			観光課観光担当		
			03-5608-6500		
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	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	<ul style="list-style-type: none"> ●観光案内所の運営 <ul style="list-style-type: none"> ・観光案内、パンフレットの配布、ガイドツアーの実施を行う。 ●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。 <ul style="list-style-type: none"> ●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	終了予定		
	<ul style="list-style-type: none"> ●両国花火資料館:平成3年3月開設。 ●東京都江戸東京博物館内墨田区文化観光コーナー:平成5年3月開設。令和2年4月以降、物販は終了しパンフレットの配布のみ。 ●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。令和2年度3月廃止。 ●すみだ界限街あるき案内処:平成19年10月開設。令和3年度から、事業見直しに伴い観光協会の自主事業化 ●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。平成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。令和元年6月廃止。 				
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)		28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算現額(事業費)		51,912	64,205	50,538	51,232	55,537	33,489
A.決算額(令和3年度は見込み)		51,912	64,205	50,538	51,232	49,249	33,489
財 源	国						
	都						
	その他						
一般財源		51,912	64,205	50,538	51,232	49,249	33,489
執行率(%)		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	88.7%	100.0%
B.人コスト				2,953	2,621	2,647	
総事業決算額(A+B)		51,912	64,205	53,491	53,853	51,896	
主な事業費用の説明		<ul style="list-style-type: none"> ・観光案内所(吾妻橋・両国)及び花火資料館の運營業務委託 ・「すみだ界限街あるき案内処」運營業務委託 ・江戸東京博物館墨田区文化観光コーナーの使用料、光熱水費 					
予算書P(令和3年度)	205	執行実績報告書P(令和2年度)		150			

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
		80000	R7	目標	70000	72000	73000	74000
				実績	74250	96200	88490	35281
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	75000	76000	77000	78000	79000	80000	
	実績	31693						
	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	
60000		R7	目標	55000	56000	56500	57000	
			実績	57152	69410	50900	38842	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	57300	58000	58500	59000	59500	60000		
実績	8674							
指標の選定理由及び目標値の理由								
本区を訪れ、目的をも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	新型コロナウイルス感染症による観光需要の減少、観光客の情報取得の変化等により、来所者数が減少している。しかし、情報端末を用いた情報取得が完全に浸透していないこと、観光案内所で情報取得する層への必要性及び民間による案内機能で代替が困難であることを踏まえ、今後も継続していく。

課題・問題点
新型コロナウイルス感染症による観光需要の減少、観光客の情報取得の変化等により、来所者数が減少してきている。コロナ禍に対応した観光案内等、観光案内機能全体の在り方から検討する必要がある。