

# 令和2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	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	4,201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、参加者は着実に増えてきていたものの、令和1年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けて目標値をやや下回った。 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。	H29	249,343
	H30	231,604
	R1	238,327

## 3 施策の評価及び判断理由

評価	理由
C	観光客の受け入れ環境整備についての従来の取組は成果を上げている。今後、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、より「安全・安心」を重視した取組みも進めていく。

## 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・安心への取組み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、広く国内外を対象とした従来の取組から転換し、感染の収束状況に応じた事業展開を行う必要がある。

【今後の具体的な方針】  
 観光客が墨田区を安全・安心な街として認識し、安心して訪れてくれるよう、衛生管理の徹底とその情報発信に努めていく。また、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獲得に向けた受け入れ環境整備に努める。

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	
					年度目標値	直近の評価内容
					年度実績値	評価結果
						評価対象年度
1	商店インバウンド対策事業	3,248	1,748	4,996	20	改善・見直し
					15	令和元年度
2	まち歩き観光ガイド事業	13,556	1,748	15,304	4,560	改善・見直し
					4,201	令和元年度
3	「産業観光プラザ すみだま ち処」管理運営費	170,291	4,369	174,660	600,000	統合・縮小
					332,310	令和元年度
4	観光案内所等の運営	51,232	2,621	53,853	57,000	改善・見直し
					38,842	令和元年度
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						



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							
	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	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、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、より広範的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
オリパラが2021年に延期になったことによって、課題は昨年と引き続き区内の商業者を対象としたインバウンド対応力向上である。墨田区はこれまでインバウンド対策の講座の実施などを行ってきたが、今後はさらなる強化が必要となるため、講座の見直しが必要である。また、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。



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	H31
		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							
	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	ガイドツアー実施回数参加者				単 位	人
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31	
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								
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	年々増加し続けていたガイドツアーの回数及び参加者が平成31年度は減少した。また、新型コロナウイルスの影響もあり、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、区主体の事業の継続から、民間主体の事業支援への移行を含め、事業の見直しを検討する必要がある。 90分コースが主となっているが、令和2年度から新たに設定された60分コースを周知し、参加者を開拓していく。



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							
	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令和4年度中に満了となり、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。							
	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	332310	
		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
統合や縮小を検討	令和4年5月に賃貸借契約期間が満了するため、少なくとも令和2年度中にはまち処の今後のあり方について方向性を示していく。

課題・問題点
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、観光客の情報収集方法の変化等様々な変化や、まち処の利用実績の低下という実態がある。 まち処の当初目的が達成されているかの検証や上記の実態を勘案しながら、まち処の機能別のあり方について、今後の方向性を検討していく。



事業 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	R1
		80000	R7	目標	70000	72000	73000	74000
				実績	74250	96200	88490	53036
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	75000	76000	77000	78000	79000	80000	
	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	R1	
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								
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	観光客の情報収集の手段の変化により、配布した観光パンフレット数及び観光案内所来所者数が減少してきている。また、新型コロナウイルスの影響もあり観光需要が減少した。社会の変化と観光客のニーズの変化を踏まえて、観光案内所機能を見直す必要がある。

課題・問題点
<p>○観光情報の提供の手段として、観光案内所のあり方を検討する必要がある。 観光案内所の現状やニーズを調査し、それに伴う観光案内所機能の見直しが求められる。</p> <p>○アフターコロナにおける観光施策の一環として、観光客に安心安全を与える情報を紹介する等の、新たな働きかけを検討する必要がある。</p>