

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和4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	担当者名	内田、前本	電話番号	011-211-2376	
施策名	主	札幌市・北海道の強みである食や観光分野の産業が、時代の潮流を					
	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	観光地としての総合満足度(「満足」と回答した人の割合):R4年度目標値40%(まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019成果指標) 観光情報の提供に対する満足度:R4年度目標値90%(アクションプラン2019)				
		長期	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い、観光客の札幌旅行の満足度を高める。				
	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4年度利用者数:73,798人) ②大通公園観光案内所:令和4年6月13日～10月31日の間、大通公園西3丁目にて運営した。(令和4年度利用者数:13,944人) 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4年度利用者数:38,311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している。						

◎事業費

(単位:千円)

		令和3年度決算	令和4年度予算	令和4年度決算	令和5年度予算
事業費		61,541	68,000	64,240	70,000
うち特定財源		9,260	9,260	5,888	10,525
人工		0.4	0.5	0.5	0.7
人件費		2,880	3,600	3,600	4,970
計(事業費＋人件費)		64,421	71,600	67,840	74,970
事業費 の内訳	令和4年度決算	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館の運営等:58, 693千円 ②大通公園観光案内所の運営:3, 067千円 ③大通情報ステーションの運営:2, 480千円			
	令和5年度予算	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館の運営等:64, 293千円 ②大通公園観光案内所の運営:3, 187千円 ③大通情報ステーションの運営:2, 520千円			

◎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3年度実績	令和4年度予定	令和4年度実績	令和5年度予定					
	88.60%	90.00%	87.20%	90.00%					
活動指標2	指標名								
	令和3年度実績	令和4年度予定	令和4年度実績	令和5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3年度実績	令和4年度目標	令和4年度実績	令和5年度目標					
	41.40%	45.00%	41.40%	45.00%					
成果指標2	指標名								
	令和3年度実績	令和4年度目標	令和4年度実績	令和5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感染拡大の影響による観光客数の減少により、各案内所の利用者数も減少したが、北海道さっぽろ観光案内所では令和元年度比で約半数まで回復しており、観光客のニーズにも対応した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前の状況に観光客数が回復するまでの間においては適切だが、本格的な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、多言語対応が可能な人員体制の確保や維持等が必要。							
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 (対象者のニーズに応えているか)	B	目標とした数値には届かなかったため、多様化する観光客のニーズを的確に把握しタイムリーな情報提供に取り組む。							
市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外 市民参加結果への対応 ☐ 回答 ☐ 反映								
今後の改善点	今後のインバウンドの本格的な回復等を見据え、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	☒ 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	観光客のニーズを把握するため、案内内容の集計を強化した。		見直し効果額 (前年度)	0	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	目標とした数値には届かなかったため、多様化する観光客のニーズを的確に把握し、より効果的・効率的な案内所運営を行っていく。								
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 ICTを活用するなどし、観光案内のレベルアップを目指す。							
	予算	☐ 拡充 ☒ 現状維持 ☐ 縮小 ☐ 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				