

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	事業コード	24112	
事業名	観光案内所運営費						
評価担当課	所 属	経)観光・MI 観光・MICE			電話番号	011-211-2376	
施策名	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						
アクションプラン	● 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 ○ 指定管理費			
	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ● 補助・助成 ○ その他						
事業内容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	札幌市には毎年多数の観光客が訪れており、観光客に対する観光情報の提供や旅行のサポートを行うため、観光案内所を運営する必要がある。					
	事業内容(何を実施し)	①北海道さっぽろ「食と観光」情報館:北海道と連携しJR札幌駅内に観光案内所を設置・運営。 ②大通公園観光案内所:大通公園西3丁目に仮設案内所を設置・運営(4月下旬～10月末)。 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。					
	どのような状態にしたい(状態を維持したい)	札幌に滞在・周遊する観光客のニーズを的確に把握し、より良いサービスを提供することで、観光客の札幌旅行の満足度向上を図る。					
	他都市の状況	全国の多数の自治体で観光案内所を設置している。					
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外					
令和4年度決算額	64,240 千円	うち特定財源	5,888 千円	正規職員業務量	0.5 人工		
令和5年度予算額	70,000 千円	うち特定財源	10,525 千円	正規職員業務量	0.7 人工		
令和5年度決算額	61,296 千円	うち特定財源	4,869 千円	正規職員業務量	0.7 人工		
令和6年度予算額	60,000 千円	うち特定財源	4,869 千円	正規職員業務量	1 人工		
指標	アウトプット活動指標1	観光案内所案内件数				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		47,584件	85,000件	112,817件	125,000件	125,000件	125,000件
	↓						
	アウトカム成果指標1	観光情報の提供に対する満足度(国内)				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		85.50%	88.00%	81.60%	90.00%	90.00%	90.00%
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	成果指標の令和5年度の満足度が低下しているが、無回答の割合が増加したことが要因であり、不満足 of 割合が増えたものではない。引き続き各観光案内所で観光情報の提供を行っていく。					
	アウトプット活動指標2					という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
	↓						
	アウトカム成果指標2					という状態にしたい、成果を挙げたい	
令和4年度実績		令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定	
指標2の評価、未達理由、今後の考え方							
今年度の見直し内容	大通情報ステーションを廃止し、同跡地でAIを活用した観光案内サービスの提供を行うことで、省人化を実現するとともに、多言語対応の強化やサービス提供時間の拡大を図る。						
来年度以降の方向性	個人旅行の増加などの市場の変化やIT技術の革新のほか、新幹線の札幌延伸などを踏まえ、今後の本市の観光案内機能を検討していく。						