

## 事業群評価調査(平成29年度実施)

基本戦略名	1 交流を生み出し活力を取り込む	事業群主所属	事業群 : 文化観光国際部観光振興課
施策名	(1) 2つの世界遺産等を活用した観光地づくりと誘客拡大	課(室)長名	事業群 : 浦 真樹
事業群名	各地域における観光客の受入体制整備の促進	事業群関係課(室)	国際観光振興室
事業群名	観光産業の充実・強化		

### 1. 計画等概要

(長崎県総合計画チャレンジ2020 本文) 国内外からの観光客をスムーズに受け入れ、満足していただける体制整備に取り組みます。 県内観光産業の高度化、従業者の所得向上を図るため、観光消費を拡大させるための基盤整備や、民間活力の活用など新たな視点から取り組みます。					(取組項目) )国内外からの観光客の受入体制整備及び「おもてなし」の充実(事業群 ) )観光消費を拡大させるための基盤整備や民間活力の活用(事業群 )	
指 標		最終目標 (H32)	目標 (H28)	実績 (H28)	達成率	(進捗状況の分析) 「潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録に向け、受入体制整備やおもてなしの向上に取り組んだ結果、観光客の再来訪意欲を向上させることができた。  平成28年は、4月の熊本地震の風評被害により団体客を中心に宿泊キャンセルが多く発生したため、九州各県で「ふっこう割」事業に取り組み、旅行需要の早期回復を目指してきたが、延べ宿泊客は7.2%の減少となり、平成28年の宿泊客観光消費額は平成23年以来、5年ぶりの減少となった。 また、国内外の誘客対策によりここ数年の観光客及び観光消費額は増加しているが、全国的な好況のため宿泊施設も人手不足が顕著であり、業界の雇用状況への効果の波及は十分ではない。一部の事業者においては、経営者の合理的判断により、業務の外注やパート対応による省力化が進み、観光の好調がそのまま正社員の増加にはつなげていない。
事業群	再来訪意欲度	80%	74.4%	76.0%	102%	
	観光消費額(宿泊客総額)	2,545億円	2,146億円	1,984億円	92%	
	宿泊施設の従業員数(正社員)	8,800人	8,000人	4,531人	56%	
その他						

### 2. 28年度取組実績(H29新規・補正は参考記載)

取組項目	事務事業名 所管課(室)名	事業期間	事業費(上段:実績、下段:計画、単位:千円)			事業概要 事業対象	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				28年度事業の成果等	中核事業		
			H28実績	一般財源	人件費(参考)		28年度事業の実施状況 (29年度新規・補正は事業内容)	指標	主な目標	H28目標			H28実績	達成率
			H29計画	一般財源	人件費(参考)					H29目標				
取組項目	外国人観光客受入環境整備推進事業 国際観光振興室	H27-30	22,229	0	3,217	県内観光関連事業者 外国人観光客の利便性の向上を図り、県内周遊・滞在の促進、ならびに観光消費の拡大を図るため、外国人観光客の誘致や受入環境の整備を推進する事業者の取組を支援した。	活動指標	セミナー開催件数(件)	3	0	0%	県内の宿泊施設や観光施設、商業施設等が行うWi-Fi環境の整備や多言語表記、HPの多言語化等の外国人観光客受入環境整備の取組について、市町とともに支援を行い、外国人観光客の利便性向上を図った。  旅行代理店や巡礼視察団等の依頼による様々なプランに対応するガイドの手配や、個別地域のガイドや広域に跨るスルーガイドの養成等の受入体制整備を進めることができた。		
			16,111	8,056	3,230		成果指標	助成件数(件)	50	94	188%			
	世界遺産受入体制整備促進事業 観光振興課	H26-31	6,432	6,432	8,042	NPO法人長崎巡礼センター 「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録に向け、ツアー客の受入(ガイド手配)やガイド養成等の受入体制の向上を図る取組を支援した。	活動指標	ガイド養成講座開催数(回)	4	4	100%			
			6,612	6,612	8,074		成果指標	H28: ガイドの会(巡礼地含む)でガイドした観光客数(人) H29: ガイドを手配した観光客数(人)	61,000	44,195	72%			
								5,500						

取組項目	ユニバーサルツーリズム推進事業	H28-30	4,808	4,808	804	民間団体等	バリアフリー観光の推進に取り組む団体との協働により、障がい等の有無に関わらず、誰もが「安全・安心」に本県観光を楽しむことができるよう受入体制を整備するとともに、民間事業者等のおもてなしの更なる強化を図り、本県におけるおもてなしを推進した。	活動指標	バリアフリー観光周遊ルート開発数(ルート)	2	2	100%	長崎県バリアフリー観光のマップ製作、ホームページによる情報発信、相談窓口開設等に加え、観光サポート用品(車椅子、シャワーチェア等)の貸出や周遊ルートの開発等、更なる受入体制の充実を図ることができた。
	観光振興課		3,502	3,502	807			成果指標	バリアフリー用具利用者数(人)	数値目標なし	17		
	「明日の世界遺産」海外誘致対策事業(多言語スマホアプリ作成事業)	H28-30	4,700	0	804	外国人観光客	2つの世界遺産登録の動きと連動して効果的な情報発信を行うことにより、巡礼ツアーの誘致拡大、本県の認知度向上を図るため、多言語スマホアプリによる本県の観光スポット等の情報発信を開始した。	活動指標	アプリ掲載箇所数(箇所)	100	103	103%	平成29年3月に多言語スマホアプリ「DiG JAPAN!」の長崎県ページに、本県の観光情報や飲食店情報を追加掲載し、本県周遊滞在中の外国人観光客等に対して6ヶ国語(英・簡・繁・韓・タイ・日)によるきめ細やかな情報提供を行った。
	国際観光振興室		300	300	807			成果指標	H28:ビッグデータ解析項目数(個)	9	0	0%	
						成果指標	H29:長崎ページのアクセス回数(回)	8,300					
	インバウンド受入環境充実対策事業	(H29新規)	H29-30				留学生宿泊施設	インターンシップを活用して宿泊施設への外国人(留学生)の雇用を促進することにより、インバウンド受入環境の充実するとともに、人材不足の解消と留学生の県内就職対策を図る	活動指標	セミナー、説明会開催件数(回)		2	
観光振興課	1,084	724		807	成果指標	インターンシップにおける留学生と観光業者等のマッチング件数(件)				4			
21世紀まちづくり推進総合支援事業	H13-				市町等、観光活性化団体、その他民間団体	交流人口の拡大、地域課題の解決・資源の活用による地域の活性を推進するため、市町等地域が取り組む観光振興のまちづくりの事業に対し支援した。	活動指標	観光交流まちづくり推進事業の助成件数(件)		24			熊本地震の影響等による観光客の減少のため、参加者の減少や事業変更等が生じ、目標達成に至らなかったが、今後の観光まちづくりに向けた取組ができた。
観光振興課		127,616	92,616	16,955			成果指標	事業実施主体が作成する「事業評価表」における目標が達成又は一部達成の事業数に対する割合		100			
取組項目	ホテルコンシェルジュ配置実証事業	H27-29	9,539	4,770	6,434	県内宿泊施設事業者	県内宿泊施設において、従業員をコンシェルジュ候補生として配置し、座学研修・県内外視察・外部とのネットワーク構築等を実施することにより、コンシェルジュを育成し、質の高いサービスの提供による観光消費額の拡大を図った。	活動指標	ホテルコンシェルジュ育成対象者数(人)	6	4	66%	2施設4名のコンシェルジュ候補生を配置し、各種研修(県外実地研修、県内観光地視察、外部ネットワークづくり、座学研修等)を行うことにより、ホテルコンシェルジュ育成に寄与した。
	観光振興課		15,879	7,940	6,459			成果指標	H28:ホテルコンシェルジュ育成対象者一人あたりの研修実施回数(回)	14	17	121%	
								成果指標	H29:認定基準の作成件数(件)	1			
	DMO組織化支援事業	H28-30	12,719	6,360	11,259	市町観光協会 その他DMO候補法人登録を目指す団体	日本版DMO候補法人への登録を目指す団体に対し、登録までの期間に取り組む準備活動について、必要な支援を行った。	活動指標	DMO組織化への取組団体数(団体)	3	2	66%	日本版DMO候補法人登録を目指す2団体に対して、戦略策定のための調査事業等、日本版DMO候補法人登録に必要な取組に対する支援を行った。
	観光振興課		27,268	13,634	11,304			成果指標	DMO組織化法人数(件)	3			
	ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業	H28-30	18,822	9,243	7,238	市町観光協会 県内観光関連事業者	wi-fiアクセスログ等のビッグデータを活用した観光客の周遊・滞在状況の可視化・分析を実証実験として実施するとともに、観光マーケティングセミナーを開催した。また、各種調査を行い、観光統計、観光動向調査等を公表した。	活動指標	ビッグデータ活用調査分析の実施回数(回)	1	1	100%	wi-fiアクセスログによる外国人観光客の周遊・滞在状況及びオンライン旅行予約サイトのデータを活用した宿泊稼働率等推計の可視化に目途がつくとともに、今後の課題が明確になった。
観光振興課	16,195		13,695	7,267	成果指標			H28:調査・分析データ活用事業件数(件)	10	7	70%		
							成果指標	H29:可視化したビッグデータの公表回数(回)	1				

取組項目	しまばら・あまくさ広域連携事業	(H28 終了) H28	19,241	0	804	(一社) 島原半島観光連盟	島原半島が一体となって熊本県天草地域と連携しながら取り組む観光地域づくりや推進体制づくりに関する事業に対して必要な支援を行った。	活動指標	広域周遊ルート旅行商品造成数(商品)	2	1	50%	熊本地震の影響等により目標とする成果指標には届かなかったが、九州地方を中心に誘客やプロモーションを行ったほか、島原半島版のDMOを形成・確立するための基盤整備を行うため、ロゴマーク、鳥瞰図等の作成、観光地域づくりワークショップによる地域住民の巻き込み等を行うことができた。
	観光振興課		成果指標	島原半島延べ宿泊者数(千人)	1,048			927	88%				

### 3. 実績の検証及び解決すべき課題と解決に向けた方向性

) 国内外からの観光客の受入体制整備及び「おもてなし」の充実(事業群)

- ・外国人観光客の受入体制の整備については、平成27年度に県の補助制度を創設し、案内板等の多言語化やWi-Fiの整備などに対する支援を開始した。平成28年度には、外国人観光客接客用タブレット端末の導入などの支援メニューの拡充と併せて、補助対象者を広げるなど、制度の拡充を図った。
- ・多言語対応スマホアプリには、外国人スタッフの視点で選定した外国人観光客が求める観光情報を掲載し、6ヶ国語(英・簡・繁・韓・タイ・日)によるきめ細やかな情報提供を行った。
- ・世界遺産受入体制整備については、巡礼ガイド実績が増加傾向にある中、スルーガイドや地域ガイド養成講座等の開催により、ガイド数の増加やガイドスキルの向上が図られた。

) 観光消費を拡大させるための基盤整備や民間活力の活用(事業群)

- ・ホテルコンシェルジュ配置については、平成28年度は事業参加施設を追加募集し、コンシェルジュ育成対象者を2名増員する目標であったが、参加希望がなかったため、平成27年度から育成してきた4名を引き続き対象者とした。ホテルコンシェルジュとしてのスキルアップや「長崎ならではの観光情報の習得に向けた研修を継続的に実施してきたことによって、一定の能力・知識は身につけてきたが、長崎県認定のホテルコンシェルジュにふさわしい更に高い能力と幅広い知識の習得が必要であることから、平成29年度も同様の研修体制を継続していく必要がある。あわせて、コンシェルジュ育成対象者の研修を通じて得たスキルやノウハウをまとめた「長崎県コンシェルジュブック」を作製し、今後、県内の宿泊業界のレベルアップ、ホテルコンシェルジュの配置拡大に繋げたい。
- ・DMO化に向けた取組促進については、国において、「日本版DMO」の形成・確立を観光による地方創生の重要施策の一つとして位置づけており、平成27年11月に日本版DMO候補法人の登録制度を設け、登録した法人に対しては、国の交付金等による支援や関係省庁で構成される支援チームによる重点的な支援を行うこととしている。
- ・人口減少対策や観光産業の生産性向上、地域全体の活性化を図るために、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに、「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりを戦略的かつ自律・継続的に推進する専門組織としての役割が求められるDMOの形成・確立は、有効な手段の一つと考えられるため、引き続き、県としては、DMO候補法人の登録に向けた取組に対する支援や地域関係者の合意形成等を図る際の助言等を行う。
- ・ビッグデータを活用したマーケティングについては、Wi-Fiアクセスログ等のビッグデータについて、可視化に目途がついたので、市町や県内観光業関係者への提供に向け、事業を進めていく。また、同データの分析については、既存統計資料と比較して妥当性を検証し、必要に応じて推定精度を向上させるモデルを構築する。この事業は、観光に関するビッグデータと既存データ等を集約したビッグデータ収集・分析プラットフォーム(システム)を目指しており、引き続き、産学官の協力体制のもと、行政や民間事業者が必要なデータを持続的かつ安価に収集・蓄積・分析する仕組みをつくりあげていく。
- ・しまばら・あまくさ広域連携については、H28年度は、島原半島地域においては「長崎 DESTINATION キャンペーン」等、天草地域においては「天草五橋開通50周年」等の集客が見込まれるイベント等が多く開催されることを受け、集中的なプロモーションや周遊ルートの定着化を行うこととしていたが、4月に発生した熊本地震の影響等により、観光客数は結果としては前年比で減少することとなった。ただし、地震発生後にお

#### 4.29年度見直し内容及び30年度実施に向けた方向性

取組項目	事務事業名	29年度事業の実施にあたり見直した内容 (H29の新たな取組は「H29新規」等と記載、見直しがない場合は「-」と記載)	30年度事業の実施に向けた方向性		
			事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
取組項目	外国人観光客受入環境整備推進事業	国の補助制度の内容や事業者からの意見を踏まえ、平成29年度は、事業実施期間の十分な確保のため、昨年度までの3期に募集時期を分けた運用を変更し、随時受付・募集とした。また、事業メニューに「アリベイ」等を含むクレジットカード等の決済端末の整備を新たに加える等、より事業者が利用しやすい制度への見直しを行い、外国人観光客の受入環境整備を推進する。		県内宿泊施設、観光施設等におけるWi-Fi環境や多言語表記等の整備については、これまでの取組により一定の成果があがっているが、平成32年度における外国人延べ宿泊者数100万人の目標の達成に向けては、今後も外国人観光客の受入環境整備の促進が必要であり、より外国人観光客のニーズに見合った内容とするため検討を深めていく。	改善
	世界遺産受入体制整備促進事業	これまでは巡礼ガイドの絶対数が不足していたことから、巡礼センターの認定ガイド数を増やすことを主目的とした研修を実施してきたが(H27、28で76名を認定)、現場の対応が十分とは言えない状況から、H29年度はガイドスキルの向上に主眼を置いた研修を実施していく。		世界遺産登録に向け、今後ますます観光客の増加及びガイドの需要増が見込まれることから、スルーガイド及び地域ガイドの養成・拡大等を更に進め、需要に応えられる受入体制の整備を進めていくが必要である。 また、世界遺産ツアーに関する旅行会社からの問い合わせ対応も増加傾向にあり、そのための受入体制の整備促進も必要不可欠である。	現状維持
	ユニバーサルツーリズム推進事業	補助制度において補助率を10/10から2/3へ見直すことにより、補助対象者の自立への意識醸成を図った。		補助対象者には、自立した事業運営に向け、観光関係者と連携し効率的なシステムの構築など、なるべく経費のかからない仕組みづくりを進めており、県としてもこのような取組を支援していく。	改善
	「明日の世界遺産」海外誘致対策事業(多言語スマホアプリ作成事業)	海外観光展での情報発信を通じて、多言語スマホアプリの利用促進を図る。		インバウンド対応として着地における観光地情報等をきめ細かに提供するうえで、外国人観光客が情報収集ツールとして多用している多言語対応スマホアプリによる情報提供が必要であり、今後も事業を継続し、周遊促進および消費拡大に繋がる情報発信の強化を図る。	現状維持
	インバウンド受入環境充実対策事業	H29新規		今年度の実績を踏まえつつ検討	現状維持
	21世紀まちづくり推進総合補助金	「観光地づくり」に繋がる事業を優先的に支援していく。		一部事業については、終期が到来することから、地域主体の観光まちづくりに向けた体制づくりなど、真に「観光地づくり」に繋がる実効性の高い事業の構築を検討する。	改善
取組項目	ホテルコンシェルジュ配置実証事業	ホテルコンシェルジュ候補生の研修プログラムに関して、平成28年度は県外のホテルコンシェルジュ配置ホテルでの実地研修を上限60日間として実施したが、過去2年間の県外ホテル研修を経て得た一定の成果を踏まえ、平成29年度は上限を40日間へと減少することとした。		・ホテルコンシェルジュの育成は、平成29年度末に予定しているホテルコンシェルジュ認定試験を経て、長崎県認定のホテルコンシェルジュを誕生させることで、3年間にわたる実証事業の目的を果たすこととなる。 ・平成30年度以降は、次のステップとして、長崎県認定ホテルコンシェルジュのランクアップとあわせて、これまでの実証事業の成果を県内宿泊業界に幅広く波及させ、人材育成の底上げを進める事業へと変えていく必要がある。	終了
	DMO組織化支援事業	平成28年度にセミナーを実施したことにより、DMOの概念については、一定普及が図られたと判断し、平成29年度から実施しないこととした。		・全国で候補法人が150程度立ち上がり、「自主財源確保」「人材育成・確保」等共通の課題が明らかになってきているため、今後も国の動向を注視しながら、県事業のあり方についても検討を進める。	改善
	ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業	ビッグデータの可視化・分析について、市町や観光協会等に意見を聞き、よりよいものとなるよう改善を行った。		ビッグデータの可視化・分析について、民間事業者等からの意見をもとに改善を行うとともに、継続して収集・蓄積・分析していくデータについても、その費用負担等を含め産学官で検討を深め、充実したものとしていく。	改善