

事業群評価調書(平成30年度実施)

基本戦略名	1 交流を生み出し活力を取り込む	事業群主管所属	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	佐古 竜二
事業群名	③ 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
	⑤ 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)	(取組項目)
<p>③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。</p> <p>⑤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。</p>	<p>i) 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③)</p> <p>ii) 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⑤)</p>

事業群	指標		基準年	H28	H29	H30	H31	H32	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	③再来訪意欲度		目標値①	/	74.4%	75.8%	77.2%	78.6%	80.0%	
		実績値②	73% (H27)	76.0%	78.5%	/	/	/	進捗状況	<p>③「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。</p> <p>⑤平成28年の熊本地震の影響からは回復しつつあり、延べ宿泊客は対前年比2.7%の増加となったが、過去最高を記録した平成27年には届いていない。宿泊客観光消費額についても、対前年比2.4%の増加となったものの、目標を達成できなかった。</p> <p>⑤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まだ十分ではない。</p>
		②/①	/	102%	103%	/	/	/	順調	
⑤観光消費額(宿泊客総額)		目標値①	/	2,146億円	2,242億円	2,340億円	2,441億円	2,545億円	2,545億円 (H32)	
		実績値②	1,905億円 (H26)	1,984億円	2,013億円	/	/	/	進捗状況	
		②/①	/	92%	89%	/	/	/	やや遅れ	
⑤宿泊施設の従業者数(正社員)		目標値①	/	8,000人	8,200人	8,400人	8,600人	8,800人	8,800人 (H32)	
		実績値②	7,615人 (H26)	4,531人	6,936人	/	/	/	進捗状況	
		②/①	/	56%	84%	/	/	/	遅れ	

2. 29年度取組実績(H30新規・補正は参考記載)

事業番号	取組項目	事務事業名 所管課(室)名	事業期間	事業費(単位:千円)			事業対象	事業概要 29年度事業の実施状況 (30年度新規・補正事業は事業内容)	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				29年度事業の成果等	中核事業	
				H28実績	うち 一般財源	人件費 (参考)			指標	主な目標	H28目標	H28実績			達成率
				H29実績							H29目標	H29実績			
				H30計画							H30目標	H30実績			
1	観光ステップアップ推進事業費 うち外国人観光客受入環境整備推進事業費 国際観光振興室	(H29 終了) H27-29	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%	
			14,345	7,173	4,023			成果指標	助成件数(件)	50	94	188%			
			/	/	/			/	45	60	133%				
2	世界遺産受入体制整備促進事業費 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%	旅行会社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。		
			6,455	6,455	4,828			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)	61000	44,195	72%			
			6,650	6,650	4,798			H29-:ガイドを手配した観光客数(人)	5,500	6,052	110%				
3	ユニバーサルツーリズム推進事業費 観光振興課	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周遊ルート・マップ製作、ホームページによる情報発信、相談窓口運営等に加え、観光サポート用品(車椅子、シャワーチェア等)の貸出など受入体制の充実を図ることができた。		
			2,763	2,763	1,609			成果指標	バリアフリー用具利用者数(人)	17	70	411%			
			2,653	2,653	1,599			70	/	/	/				
4	「明日の世界遺産」海外誘致対策事業費 うち多言語スマホアプリ作成事業費 国際観光振興室	(H29 終了) H28-29	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外国人目線の観光スポット等の情報発信を行った。	活動指標	アプリ掲載箇所数(箇所)	100	103	103%	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の掲載内容を拡充して、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。		
			300	300	805			成果指標	H28:ビッグデータ解析項目数(個)	9	0	0%			
			/	/	/			H29:長崎ページのアクセス回数(回)	8,300	6,001	72%				
5	インバウンド受入環境充実対策事業費 観光振興課	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	1	50%	長崎インターンシップ推進協議会と連携し、留学生インターンシップ支援セミナーを開催。インターンシップの受入制度等の説明を行うとともに、宿泊事業者との意見交換会の場を設け、宿泊施設における留学生の受入を促進した。しかしながら、受け入れる企業は前年3月までに登録する必要があり、マッチングは翌年以降となった。		
			0	0	805			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	0	0%			
			895	535	800			4	/	/	/				

6	取組項目 i	21世紀まちづくり推進総合支援事業費	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)	—	—	—	一部に事業の遅れ等があり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。	
				93,219	62,089	20,115					24	22	91%		
		観光振興課		121,008	80,017	19,990					24				
7	取組項目 i	外国人受入環境パワーアップ事業費	(H30新規) H30-32	/	/	/	外国人観光客、県内の宿泊施設、観光施設、商業施設、医療施設等	本県を周遊滞在中の外国人観光客に、言語の壁のないストレスフリーな旅行環境を提供し、外国人観光客のさらなる増加を図るため、多言語コールセンターの設置・運営を行う。	活動指標	九州・山口共同多言語コールセンターの設置(件)	/	/	/	30年度新規事業(観光ステップアップ推進事業費うち外国人観光客受入環境整備推進事業費後継)	○
				10,160	9,800	2,399					1				
		国際観光振興室		/	/	/					3,600				
8	取組項目 ii	観光ステップアップ推進事業費うちホテルコンシェルジュ配置実証事業費	(H29終了) 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%	27年度から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)等による、長崎ならではのホテルコンシェルジュの育成を通して、「長崎コンシェルジュ」認定制度を構築し、認定基準を確立した。その制度及び基準による認定試験を実施し、4名を「長崎コンシェルジュ」として認定した。	
				9,589	4,795	10,460					4	4	100%		
		観光振興課		/	/	/					14	17	121%		
9	取組項目 ii	観光ステップアップ推進事業費うちDMO組織化支援事業費	(H29終了) H28-29	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。	○
				6,827	3,414	3,218					3	2	66%		
		観光振興課		/	/	/					—	—	—		
10	取組項目 ii	DMO組織化支援事業費	(H30新規) H30-32	/	/	/	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、必要な支援実施。また、DMO共通の課題である「専門人材育成・確保」「財源確保」等を早期に解決するため、マーケティング専門人材の育成に主眼を置いたセミナーを実施。	活動指標	DMO組織化への取組団体数(団体)	/	/	/	—	○
				16,633	8,317	3,198					2				
		観光振興課		/	/	/					3				
11	取組項目 ii	ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業費	H28-30	18,823	9,243	7,238	市町観光協会県内観光関連事業者	28年度から取り組んでいるビッグデータを活用した観光客動向の推計・分析を推し進め、その可視化システムを改修するとともに、観光ビッグデータの利活用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アクセスポイントのログを利用した観光客の動態分析及びオンライン旅行予約サイトのデータを利用した宿泊稼働率等推計について、平成30年度4月に本格稼働となった長崎県官民協働クラウドにおいて公表することとしたため、年度内の公表はできなかったものの、30年度内に公表する目途がついた。	
				13,181	10,996	7,241					1	1	100%		
		観光振興課		13,179	11,929	7,196					1	0	0%		
								成果指標	H28:調査・分析データ活用事案件数(件)	10	7	70%			
									H29:可視化したビッグデータの公表回数(回)	1	0	0%			
									H30:可視化したビッグデータの随時公表化(自動更新化)(回)	1	/	/			

12	取組項目 ii	「住んでよし・訪れてよし」まちづくり応援事業費	(H30新規) H30-31				まちづくり団体	本県を訪れる観光客の満足度を高め、再び訪れたいと思われる観光地を創出するため、地域一丸となって主体的に取り組む「住んでよし・訪れてよしの観光まちづくり構想」を募集・採択し、集中的に支援することにより、魅力的な観光地の創出を図る。	活動指標	観光まちづくり構想策定支援地区数								
		観光振興課		3,054	3,054	2,399			成果指標	観光まちづくり構想採択地区数	5	1						
13	取組項目 ii	長崎コンシェルジュ推進事業費	(H30新規) H30-32				県内宿泊施設事業者	ホテルコンシェルジュ配置実証事業(H27～29)での成果を更に県内に広く波及させるため「長崎コンシェルジュ認定試験」を実施し、「長崎コンシェルジュ」の配置拡大を図るため、認定試験受験希望者及び「長崎コンシェルジュ」を対象とした勉強会、情報交換会を実施する。	活動指標	勉強会、情報交換会の実施								
		観光振興課		4,580	2,290	10,395			成果指標	「長崎コンシェルジュ」認定者	6	5						

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

i) 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③)	
<ul style="list-style-type: none"> 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。 平成30年度からは、言語の壁のないストレスフリーな旅行環境を提供し、外国人観光客のさらなる増加を図るため、多言語コールセンターによる電話通訳サービスの提供を開始した。 多言語対応スマホアプリには、外国人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、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が、複数の地域にまたがり巡礼ガイドをすることができる人材の不足や、実働ガイドの不足、高齢化、担い手不足など新たな課題が生じているため、広域エリアを対応できるガイド人材の育成やガイド技能の継承といった課題解決を図っていく必要がある。 	
ii) 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⑤)	
<ul style="list-style-type: none"> ホテルコンシェルジュ配置については、平成27年度から県内2つの宿泊施設に4名のコンシェルジュ候補生を配置し、各種研修等による長崎ならではのホテルコンシェルジュの育成を通して「長崎コンシェルジュ」認定制度を構築し、その認定基準を確立した。その制度及び基準による認定試験を実施し、4名を「長崎コンシェルジュ」として認定した。今後は当該制度の普及活用を進めることにより、「長崎コンシェルジュ」の配置拡大を図っていく。 DMO化に向けた取組促進については、平成29年度はDMO候補法人を目指す2団体に対して補助事業を実施したほか、H28からDMO化に向けた機運醸成のセミナー等を実施した結果、1団体が候補法人に登録され、2団体が候補法人を目指すこととなった。県としても、経営感覚をもって専門的に観光振興をマネジメントできる組織である「日本版DMO(候補法人)」の育成を通じて、“観光で稼ぐ力”を引き出す観光まちづくりを推進していく。 観光ビッグデータを活用した観光客動向の推計・分析・可視化については、公表することはできなかったものの、長崎県官民協働クラウドでの公表(一般公開)に向けて目途がついたため、公表及び公表データの自動更新化に向け事業を進めていく。また、観光ビッグデータの分析について、既存統計資料や他のデータと比較して妥当性やビッグデータならではの注意点を検証し、必要に応じて推定精度を向上させるモデルを構築する。 これらの取組に加え、地域の多様な事業者を巻き込んだ観光まちづくりの推進に取り組んでいく。 	

4. 30年度見直し内容及び31年度実施に向けた方向性

事業番号	取組項目	事務事業名	30年度事業の実施にあたり見直した内容 (H30の新たな取組は「H30新規」等と記載、見直しが無い場合は「-」と記載)	31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
2	取組項目 i	世界遺産受入体制整備促進事業費	これまでの巡礼ガイドの育成により、一定のガイド数(H27～29で84名を認定)は確保できたが、本年7月の潜伏キリシタン関連遺産登録による観光客の急増に備え、H30年度も引き続き認定ガイドの確保、及びガイドスキルの向上に主眼を置いた研修を実施する。	②	潜伏キリシタン関連遺産の真の価値を伝えるには、ガイドの果たす役割が重要であるが、実働できるガイドの不足や高齢化による将来の担い手不足などの新たな課題も生じているため30年度中に関係者との意見交換を重ね、H31年度に向けた方向性を検討していく。	改善
3	取組項目 i	ユニバーサルツーリズム推進事業費	補助制度において補助率を2/3から1/3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。	⑦	補助対象者は、自立した事業運営に向けた取組、観光関係者と連携した効率的なシステムの構築などを進めている。しかしながら、本格的なユニバーサルツーリズムの受入体制を整備するためには、多様な関係者の参画が必要となるため、外部の関係者とも意見交換を行いながら、31年度に向けた検討を行う。	終了

5		インバウンド受入環境充実対策事業費	留学生のインターンシップ制度を活用して、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。	②	今年度の実績や宿泊施設の意見を踏まえ、H31年度事業の実施について検討を行っていく。	改善
6	取組項目 i	21世紀まちづくり推進総合支援事業費	既存メニューについて真に観光地づくりに繋がる事業を優先的に支援していく方針としたほか、より観光で地域が稼ぐ機運を醸成し、地域にお金を落とすための新たなメニューを創設した。	②	引き続き真に「観光地づくり」に繋がる実効性の高い事業を優先的に採択していくとともに、県内の観光地づくりのモデルケースとなりうる、地域が主体的に取り組む実現可能性の高いまちづくり構想等に対する集中的な支援についても検討する。	改善
7		外国人受入環境パワーアップ事業費	H30新規	—	本事業は平成30年度からの新規事業であり、次年度の方向性については、今年度の実績を踏まえて検討する。	現状維持
10		DMO組織化支援事業費	これまでの取組により、DMO化への動きは一定程度促進されたことから、今後はDMO共通の課題である「人材育成・確保」「財源確保」等を早期に解決するため、主にマーケティング専門人材の育成を目的としたセミナーを集中的に実施し、早期の日本版DMOの形成・確立を目指す。	②	日本版DMO候補法人への登録を目指す団体に対する補助事業については、一定程度促進されたことから平成30年度までの補助とすることとした。今後については、DMO共通の課題である「専門人材育成・確保」「財源確保」等を早期に解決するため、マーケティング専門人材の育成に主眼を置いたセミナーを実施し、その実績を踏まえつつ事業を実施していく。	縮小
11	取組項目 ii	ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業費	観光ビッグデータの可視化システムについて、市町や観光協会等に意見を聞き、さらに改良していくよう改善を行った。	⑥	観光ビッグデータの推計・分析・可視化については、平成30年度が事業最終年度となるので、長崎大学とともに公表するデータの改善を図るとともに、今後の観光ビッグデータの利活用のあり方や方向性について、検討を深めていく。	終了
12		「住んでよし・訪れてよし」まちづくり応援事業費	H30新規	②	本事業は平成30年度からの新規事業であり、次年度の方向性については、今年度の実績を踏まえて検討する。	現状維持
13		長崎コンシェルジュ推進事業費	ホテルコンシェルジュの配置実証事業はH29年度で終了し、今後は「長崎コンシェルジュ」認定制度の普及によりプロフェッショナル人材の配置拡大を進めていく。	③	本事業は平成30年度からの新規事業であり、次年度の方向性については、今年度の実績を踏まえて検討する。	現状維持

注：「2. 29年度取組実績」に記載している事業のうち、H29年度終了事業、100%国庫事業などで県の裁量の余地がない事業、公共事業評価対象事業、研究事業評価対象事業、指定管理者制度導入施設評価対象事業については、記載対象外としています。

【事業構築の視点】

- ① 視点① 事業群としての成果目標に対し、特に効果が高い事業の見極め、事業の選択と集中ができていないか。
- ② 視点② 指標の進捗状況に応じて、その要因分析及びさらに高い効果を出すための工夫、目標に近づけるための工夫を検討・実施できているか。
- ③ 視点③ 人員・予算を最大限効果的に活用するための事務・事業の廃止・見直しができているか。
- ④ 視点④ 政策間連携により事業効果が高められないか。事業群としてリーダーの明確化、関係課の役割分担・協力関係の整理ができているか。
- ⑤ 視点⑤ 県と市町の役割分担・協力関係の整理・認識共有ができているか。
- ⑥ 視点⑥ 県と民間の役割分担・協力関係の整理・認識共有ができているか。
- ⑦ 視点⑦ 戦略的に関係者の行動を引き出せているか。
- ⑧ 視点⑧ 国制度等の最大限の活用が図られているか。国へ政策提案(制度改正要望)する必要はないか。
- ⑨ 視点⑨ 経済情勢等、環境の変化に対応した効果的・適切な見直しとなっているか。
- ⑩ その他の視点