

事業群評価調書(令和元年度実施)

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

<p>(長崎県総合計画チャレンジ2020 本文)</p> <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。          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>(取組項目)</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)          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	R元	R2	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%	74.9%	/	/	進捗状況	③「潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録を契機として、多くの観光客に本県を訪れていただいているところではあるものの、一方で交通アクセスの情報発信不足や公共機関を利用した周遊が困難であるとの声も聞かれるなど、諸課題もあらためて見えてきたところであり、こうした要因もあって観光客の再来訪意欲の向上につなげることができなかったものと思料。
		②/① (達成率)	/	102%	103%	97%	/	/	やや遅れ	
事業群	指標		基準年	H28	H29	H30	R元	R2	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	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	
		実績値②	1,905億円 (H26)	1,984億円	2,013億円	2,067億円	/	/	進捗状況	⑤「潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録効果や外国人宿泊客が過去最高となったことから、延べ宿泊客は、前年比2.3%となった。宿泊客観光消費額についても、対前年比2.7%の増となったものの目標を達成できなかった。 ⑤ここ数年の観光客及び観光消費額は増加傾向にあるが、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限定的である。なお、目標値については、これまで勤労統計調査を基に実績値を算定していたが、同調査の抽出調査における対象が数年ごとに変わり、数値の変動が大きかったため、当課で実施している「宿泊施設実態調査」の数値を採用することとし、H30年11月定例会の議決を経て目標値を変更した。
		②/① (達成率)	/	92%	89%	88%	/	/	やや遅れ	
事業群	指標		基準年	H28	H29	H30	R元	R2	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	⑤宿泊施設の従業者数(正社員)		目標値①	/	5,200人	5,400人	5,600人	5,800人	6,000人	
		実績値②	4,845人 (H26)	4,616人	4,427人	4,340人	/	/	進捗状況	
		②/① (達成率)	/	88%	81%	77%	/	/	遅れ	

2. 平成30年度取組実績(令和元年度新規・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 平成30年度事業の実施状況 (令和元年度新規・補正事業は事業内容)	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)					平成30年度事業の成果等	中核事業
				H29実績	うち 一般財源	人件費 (参考)			指標	主な目標	H29目標	H29実績	達成率		
				H30実績							H30目標	H30実績			
				R元計画	R元目標	R元実績									
1		世界遺産受入体制整備促進事業費 観光振興課	H26-R元	6,455	6,455	4,828	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」の世界遺産登録を受け、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		5	100%
				6,346	6,346	4,783		成果指標	H29-30:ガイドを手配した観光客数(人)	5,500	6,052	110%			
				10,060	8,373	4,784		R元:ガイド活用率(%)	5						
2		ユニバーサルツーリズム普及推進事業費 観光振興課	H28-R3	2,763	2,763	1,609	民間団体等 「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の取組を推進した。	活動指標	H29-30:バリアフリー観光周遊ルート開発数(ルート)	2	2	100%	●事業の成果 ・長崎県バリアフリー観光の周遊ルート、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。 ・また、ワークショップの開催を通じて、参加者(関係市町、観光関連事業者等)のユニバーサルツーリズムに関する意識の醸成を図ることができた。		
				1,972	1,972	4,783		R元:モニターツアー実施数(回)	1						
				2,653	1,327	4,784		成果指標	H29-30:バリアフリー用具利用者数(人)	17	70	411%			
3	取組項目i	インバウンド受入環境充実対策事業費 観光振興課	(H30 終了) H29-30	0	0	805	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を充実させるとともに、人材不足の解消と留学生の県内就職対策を図ることとしていたが観光振興課での事業は中止した。	活動指標	セミナー、説明会開催件数(回)	2	1	50%		●事業の成果 ・国における就労ビザ緩和の動きにより、観光振興課におけるH30年事業は中止とし、外国人材の活用については関係各課と就労支援等の検討を行っているところである。	
				0	0	797		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%			
4		21世紀まちづくり推進総合支援事業費 観光振興課	H13-	93,219	62,089	20,115	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化を推進するため、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	22	91%	●事業の成果 ・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。 ●事業群の目標(指標達成)への寄与・市町等地域が取り組む観光地づくりに対し支援することで、観光客の増加につながり、観光消費額の拡大にも一定程度寄与した。		
				70,221	47,309	12,755		成果指標	「長崎の宿」イノベーション創出事業による支援件数(件)	1					
				122,679	71,688	12,757		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	68	68%			
			成果指標	宿泊単価の増加(%)											

5	取組項目	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	(R元新規) R元-3				県内宿泊事業者等	「観光の産業化」を図るうえで重要となる宿泊施設の品質・おもてなしの向上に向け、新たに「宿泊施設品質認証制度」を導入するなど、その向上に取り組む事業者を重点支援する。	活動指標	宿泊施設品質認証制度(サクラクオリティ)についての説明会・勉強会開催数(回)				-
		観光振興課		5,759	3,027	2,392			成果指標	宿泊施設品質認証制度(サクラクオリティ)の取得施設数(累計)	4	20		
6	取組項目	外国人受入環境パワーアップ事業費	H30-R2				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を設置、運営を行った。	活動指標	九州・山口共同多言語コールセンターの設置(件)	1	1	100%	●事業の成果 ・4月に多言語コールセンターを設置、運営を開始した。利用件数については、開設から間もなくセンターの認知が進んでいないこと、登録済み施設でも利用頻度に大きな差がありほとんど利用が見られない施設が多いことなどから、想定を下回った。 ●事業群の目標(指標達成)への寄与・ストレスフリーな旅行環境の提供により、再来訪意向の向上に寄与したと考えられる。
		国際観光振興課		8,968	8,968	2,392			成果指標	多言語コールセンター利用件数(件)	1			
				9,688	9,688	3,987				3,600	1,351	37%	3,600	
7	取組項目	DMO組織化支援事業費	H30-R2				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、必要な支援を実施した。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した。	活動指標	DMO組織化への取組団体数(団体)	2	2	100%	●事業の成果 ・支援を行った2団体については、H30年度は登録の要件である調査事業の実績不足等の要因で、登録申請に至らなかったが、R元年度中にDMO候補法人への登録申請を行う見通しとなった。
		観光振興課		12,812	6,407	3,986			成果指標	DMO組織化法人数(累計)(件)	2			
				6,244	3,122	3,987				3	1	33%	3	
8	取組項目	ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業費	(H30終了) H28-30				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%	●事業の成果 ・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、長崎県官民協働クラウドにおいて公開し、県内の観光関係者に活用いただける環境の基盤を整備した。
		観光振興課		13,179	11,929	7,196			成果指標	可視化したビッグデータの公表回数(回)	1	1	100%	
				11,356	10,220	7,175				1	0	0%	1	
9	取組項目	「住んでよし・訪れてよし」まちづくり応援事業費	H30-R元				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」観光まちづくり構想を募集した結果、県内6団体のエントリーがあり、各地域の「観光まちづくり構想」の作成に対し、県から各団体にアドバイザーの派遣を行った。 各団体からの観光まちづくり構想の提出後には選定委員会を開催し、江迎活性化協議会の観光まちづくり構想を採択した。 なお、採択した団体は次年度以降、21世紀まちづくり推進総合補助金で支援をしていく。	活動指標	観光まちづくり構想策定支援地区数(地区)	5	6	120%	●事業の成果 ・構想の具現化による成否の判断にはまだ数年を要するものの、想定を上回る数の団体に参加していただいた。また、結果としては1団体しか採択していないものの、不採択となった団体についても継続してまちづくりの取組を進めているほか、市町もそのような団体、地域への支援を検討していること等からも、地域住民が主体となった観光まちづくりの機運醸成をできたものと考えられる。 ・また、他の部局や振興局にも情報共有と連携を依頼しており、一部の部局や振興局においては協議への参画や支援の検討等を得ているところである。
		観光振興課		2,640	2,640	3,986			成果指標	観光まちづくり構想採択地区数(地区)	5			
				2,946	2,946	3,987				1	1	100%	1	

10	取組項目	長崎コンシェルジュ推進事業費	H30-R2				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」を実施した。また、「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、情報交換会を実施した。	活動指標	勉強会、情報交換会の実施(回)	6	6	100%	●事業の成果 ・認定制度の普及に取り組んだ結果、認定者数が目標の2.8倍となった。今後も、引き続きさらなる認定者の増加に努めるとともに認定者の活用策についても検討していく。
		観光振興課		3,354	1,678	7,175			成果指標	「長崎コンシェルジュ」認定者(人)	6	5	14	
11	取組項目ii	観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	(R元新規) R元-3				県内高校生	県内高校2年生を主な対象に、観光(主に宿泊業)をテーマにした講座(全7回)の開催や宿泊施設でのインターンシップを実施することにより、明確なジョブイメージを持って観光関連産業に就職し、将来にわたって活躍できる人材の確保・育成を図る。	活動指標	観光の「ミライ☆ニナイ」塾への参加生徒数(人)	40			—
		観光振興課		2,402	1,201	2,392			成果指標	受講後アンケートで、就職活動の際、県内宿泊施設への就職を志望すると回答した者の割合(%)	50			

### 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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>多言語コールセンターについては、新規施設の登録及び利用促進に引き続き取組んでいく。</li> <li>世界遺産受入体制整備については、長崎巡礼センター認定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、担い手不足など課題があるため、ガイド人材の育成や、説明スキルの標準化、技能の継承に引き続き取り組む必要がある。</li> <li>おもてなしの向上については、「長崎県総おもてなし運動推進会議」(事務局:長崎県観光連盟)において、民間企業における「おもてなしの取組」推進のためのセミナーや小学生向けの出前講座を実施する等、その推進を図ったところであり、令和元年度は新たに宿泊施設の品質向上のための観光品質認証制度を導入することとした。</li> <li>観光客の満足度を高め、再び訪れたいと思われる魅力ある観光地を創出する受入体制整備のため、高付加価値化に取り組む観光事業者や地域住民が主体となった魅力ある観光まちづくりの推進に支援していくほか、観光客を満足させる「食」のサービス提供の充実や、観光客に訴求する魅力的な「食」の情報発信に取り組んでいく。</li> </ul>
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"> <li>観光消費の拡大を図るためには観光客の満足度を高め、再び訪れたいと思われる魅力ある観光地を創出する必要がある。このため、高付加価値化に取り組む観光事業者や地域住民が主体となった魅力ある観光まちづくりの推進に支援していくほか、観光客を満足させる「食」のサービス提供の充実や、観光客に訴求する魅力的な「食」の情報発信に取り組んでいく。</li> <li>DMO化に向けた取組として、平成30年度はDMO候補法人を目指す2団体に対しての補助事業や、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た。その結果、2団体が令和元年度中に候補法人登録の申請をする見通しとなった。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」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引き続き推進していく。</li> <li>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、平成30年度に長崎県官民協働クラウドで公開したが、県内の観光関係者における活用を推進するため、引き続き、大学と連携し、データの充実や操作性の向上を図っていく。</li> <li>また「観光人材」の確保・育成対策として、高校生の県内観光業への就職対策やおもてなし観光人材の育成などの取組も推進していく。</li> </ul>

### 4. 令和元年度見直し内容及び令和2年度実施に向けた方向性

事業番号	取組項目	事務事業名	令和元年度事業の実施にあたり見直しした内容 (令和元年度の新たな取組は「R元新規」等と記載、見直しがない場合は「-」と記載)	令和2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
1	取組項目i	世界遺産受入体制整備促進事業費	世界遺産の価値を伝えるガイドの中核人材の高齢化に伴い、ガイド手法を後世まで引き継ぐために教材(動画)を製作する。 また、構成資産を訪れた方々により満足いただくため、個人客へのガイドの利用を促進する。	②	本事業は本年度で終了予定だが、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り、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課題があるため、今年度、関係者との意見交換を重ね、次年度に向けた方向性を検討していく。	終了

2	取組項目 i	ユニバーサルツーリズム普及推進事業費	ユニバーサルツーリズムに関する情報発信は県の役割だと捉え、これまでの補助事業から委託事業へ手法を見直した。また、障害者等を対象としたツアー事業を実施することにより、県内の観光関連事業者等に対するユニバーサルツーリズムの定着を図る。	⑦	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。県内のユニバーサルツーリズムを推進する複数の団体や、宿泊・交通・福祉関係事業者と協議しながら、本県の新たな受入体制の構築に向け、方向性を検討していく。	拡充
4	取組項目 i	21世紀まちづくり推進総合支援事業費	異業種・他分野に観光による経済効果を波及させるとともに、観光客の満足度向上に資するため、やる気のある「宿泊施設」が関連事業者と連携した魅力向上による高付加価値化を図る取組を支援する新たなメニューを創設した。	②	地域に新たな魅力を付加することで観光客の滞在日数の延長やリピーター化に直接つながる取組を優先的に採択するとともに、県内の観光地づくりのモデルケースとなりうる先駆的な取組や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を行う。	改善
5	取組項目 i	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	R元新規	—	本事業は令和元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
6	取組項目 i	外国人受入環境パワーアップ事業費	多言語コールセンターの利用促進に向けて、観光連盟総会等、あらゆる機会を捉えて新規施設の登録等に取り組む。	②	十分な利用促進策を講じた上で、九州各県と連携した現在の枠組みにおける多言語コールセンターの運営を継続しつつ、将来のコールセンターの運営のあり方についても検討していく。	改善
7	取組項目 ii	DMO組織化支援事業費	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H30年度までとし、DMO共通の課題である人材育成・確保、財源確保等の早期解決のため、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に注力する。	②	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検討していく。	改善
9	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	—	②	平成30年度は1団体を採択したが、不採択となった5団体も継続的かつ積極的にまちづくりの取組を進めており、令和元年度においても5団体(うち新規4団体)がエントリーしている。 本事業は、今年度で終了予定だが、一定地域が主体となったまちづくりの後押しや機運醸成に効果的であることに加え、エントリー団体以外にも本事業に注目している市町や団体が未だあるため、今後の各団体・地域の動向や意見、取組状況等を踏まえ、地域が主体となった観光まちづくりの動きをより創出・促進するとともに、県内各地に波及させるべく、事業の拡充も見据えた検討を行う。	終了
10	取組項目 ii	長崎コンシェルジュ推進事業費	—	③	県の想定を上回る受験者数となったこともあり、この事業は、宿泊施設及びその従業者にとって一定のニーズがあると考えている。今年度以降も引き続き制度の普及及び認定者数の増加に努めるとともに、宿泊施設の意見を聞きながら、次年度以降の認定者の活用策について検討を行う。	改善
11	取組項目 ii	観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	R元新規	②	令和元年度からの新規事業であるが、定員60名を大きく上回る142名の受講生の申し込みがあり、次年度に向けては事業拡充も見据えた検討を行う。	拡充

注:「2.平成30年度取組実績」に記載している事業のうち、平成30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