

事業群評価調書(令和5年度実施)

基本戦略名	2-2 交流人口を拡大し、海外の活力を取り込む	事業群主管所属・課(室)長名	文化観光国際部 観光振興課	長野 敦志
施策名	1 地域に新たな価値を付加する魅力ある観光まちづくりの推進	事業群関係課(室)		
事業群名	③ 高付加価値化に取り組む観光事業者への支援	令和4年度事業費(千円)	※下記「2. 令和4年度取組実績」の事業費(R4実績)の合計額	39,422

1. 計画等概要

(長崎県総合計画チェンジ&チャレンジ2025 本文)		(取組項目)								
魅力ある観光地を創出するための取組として、関連事業者との連携などの高付加価値化や、新型コロナウイルス感染症の経験を踏まえた観光関連産業における安全・安心対策への対応に取り組む観光事業者へのさらなる支援を行います。また、主に高校生を対象とした講座の開催などによる観光産業の担い手確保や宿泊施設のプロフェッショナル人材の認定制度の実施など高度人材の育成に取り組めます。		i) 付加価値やおもてなしの向上、安全・安心対策に取り組む観光事業者への支援 ii) 観光ガイドの育成及びスキルアップ iii) 宿泊施設の人材確保・育成 iv) 宿泊施設のプロフェッショナル人材の育成								
事業群	指標	基準年	R3	R4	R5	R6	R7	最終目標(年度)	(進捗状況の分析) 観光客(宿泊)のリピーター率について、令和2年度は62.9%(対前年比4.5%増)、令和3年度は65.0%(対前年比2.1%増)、令和4年度は58.4%(対前年比6.6%減)となり、目標を達成することができなかった。 延べ宿泊者数について、令和2年は442万人(対前年比378万人減少(46.1%減))、令和3年は445万人(対前年比2万人増加(0.5%増))、令和4年は632万人(対前年比187万人増加(42.1%増))となり、新型コロナウイルス感染症の影響から徐々に回復の傾向にはあるものの目標を達成することはできなかった。 観光消費額(総額)について、令和2年は1,873億円(対前年比1,805億円減少(49.1%減))、令和3年は1,859億円(対前年比13.1億円減少(0.7%減))、令和4年は2,691億円(対前年比832億円増加(44.7%増))となっており、目標を達成することができなかった。 上記のとおり、延べ宿泊者数及び観光消費額については、各種施策の効果もあり、回復傾向にあるものの、令和4年度の目標達成には至らなかった。 令和7年度の目標達成に向けて、今後も引き続き、地域資源を活用した魅力的な観光まちづくりや効果的な情報発信に取り組むことで、誘客の促進を図っていく。	
	観光客(宿泊)のリピーター率	目標値①	/	61.9%	63.0%	64.0%	65.0%	66.0%		66.0%(R7)
		実績値②	58.6%(H30)	65.0%	58.4%	/	/	/		進捗状況
		達成率②/①	/	105%	92%	/	/	/		遅れ
	指標	基準年	R3	R4	R5	R6	R7	最終目標(年度)		
	延べ宿泊者数	目標値①	/	842万人	872万人	878万人	885万人	891万人		891万人(R7)
		実績値②	836万人(H30)	445万人	632万人	/	/	/		進捗状況
		達成率②/①	/	52%	72%	/	/	/		遅れ
	指標	基準年	R3	R4	R5	R6	R7	最終目標(年度)		
観光消費額(総額)	目標値①	/	3,944億円	3,992億円	4,040億円	4,089億円	4,137億円	4,137億円(R7)		
	実績値②	3,778億円(H30)	1,859億円	2,691億円	/	/	/	進捗状況		
	達成率②/①	/	47%	67%	/	/	/	遅れ		

2. 令和4年度取組実績(令和5年度新規・補正事業は参考記載)

取組項目	中核事業	事業番号	事務事業名	事業費(単位:千円)			事業概要 令和4年度事業の実施状況 (令和5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)			令和4年度事業の成果等		
				R3実績	うち 一般財源	人件費 (参考)		主な指標	R3目標	R3実績		達成率	
				R4実績					R4目標	R4実績			
				R5計画					R5目標				
				事業実施の根拠法令等				事業対象					
事業期間	法令による 事業実施の 義務付け	県の裁量 の余地が ない事業	他の評価 対象事業 (公共、研究等)										
所管課(室)名													
取組項目 i	○	1	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	4,015	2,107	2,337	「観光の産業化」を図るうえで重要となる宿泊施設の品質・おもてなし向上に向け、「宿泊施設品質認証制度」や「宿泊施設グレードアップネットワーク」等を通じて、その向上に取り組む事業者を重点支援した。令和4年度からは、宿泊施設従事者等に向けた研修を通じた人材育成の取組も行い、さらなる品質・おもてなし向上に取り組んだ。	【活動指標】 R3: 宿泊施設品質認証制度説明会(回)	4	4	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の成果</li> <li>・令和4年度より宿泊施設従事者等に向けた研修を実施。長崎・佐世保の2か所で、主に中間層人材向けのプログラムにて開催。各施設の主要人材に向けた研修を行うことで、当該施設の他の従業員への波及効果も期待でき、更なる品質・おもてなしの向上に寄与。</li> <li>●事業群の目標達成への寄与</li> <li>・コロナ禍で、品質認証制度の認証施設数は横ばいだが、研修等の取組を通じ、宿泊施設の品質向上に取り組んでいる。</li> <li>・宿泊業は、旅行消費全体の中でも大きな割合を占め、一人当たり宿泊旅行単価は日帰り旅行単価の約3倍、加えて来訪客の地域での滞在時間を増加させることにより、宿泊費のみならず、地域全体での旅行消費を押し上げる効果を有している。本事業により宿泊施設の磨き上げを行うことで、滞在価値向上による消費額増や再訪促進の実現に寄与する。</li> </ul>	
				2,861	1,181	2,296		R4-: 品質・おもてなし向上に向けた研修(回)	2	2	100%		
				3,900	1,950	2,315							
			R元-6										
	観光振興課	—	—	—	県内宿泊事業者等	【成果指標】	30	25	83%				
						宿泊施設品質認証制度の取得施設数(累計)	30	25	83%				
							30						
	2			宿泊施設感染拡大防止策等支援事業費	1,699,823	0	32,718	新型コロナウイルスの影響が長期化する中、宿泊施設における感染防止対策の徹底や適切な運用のため、ガイドラインの遵守状況の継続的な審査、認証施設の拡充や制度認知度の向上を図った。	【活動指標】	18	18		100%
					27,107	0	20,663		補助事業・認証制度説明会開催数(回)				
4,278					4,278	772	【活動指標】						
							施設認証にかかる調査実施回数(回)		1,200	1,350	112%		
							【成果指標】		500	476	95%		
						補助制度を活用した事業者数(事業者)							
(R4終了)R3-4					【成果指標】	500	616	123%					
観光振興課	—	—	—	県内宿泊施設事業者	新たに認証を取得した事業者数(事業者)	600	734	122%					

取組項目 ii	○	3	長崎県観光ガイド育成事業費	5,408	2,739	2,337	「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の価値として認められている潜伏期だけでなく、伝来期から復活期までを含めた全体のストーリーを説明できるガイドの育成に加え、観光関連事業者向けのセミナーやカトリック学校向けの修学旅行誘致説明会を通じて、観光客の広域周遊や再来訪を促進し、世界遺産効果の延長を図った。(世界遺産感動体験促進事業費の内容を見直しのうえ事業継続)	【活動指標】	4	6	150%	●事業の成果 ・世界遺産の価値を説明できる高度なスキルを持つ巡礼ガイドのスキルアップ講座には98名が参加、また、「世界遺産巡礼の道」を活用した実地検証事業を県内4か所で行うなど、構成資産だけではなく、関連のある遺産等におけるガイド知識の充実が図られた。 ●事業群の目標達成への寄与 ・スキルアップ講座等を通じたガイドの知識・技術等の改善により、ガイドならではの情報を観光客に還元できるようになることで、顧客満足度の向上に寄与した。また、五島列島などにおける世界遺産でのガイド利用者数は大幅な増加を見せるなど、リピーター客獲得へ寄与した。				
				3,942	1,505	2,296		ガイドスキルアップ講座開催回数(回)	4	6	150%					
				4,743	1,815	2,315		【成果指標】	5.5	5.1	92%					
				R2-7				ガイド活用率(%)	5.5	6	109%					
			観光振興課	—	—	—	民間団体等		6							
取組項目 iii	○	4	「長崎コンシェルジュ」推進事業費	2,856	1,447	2,337	県内の宿泊施設において、満足いただけるサービスを提供するとともに、長崎県ならではの魅力を伝えることのできる人材「長崎コンシェルジュ」の周知・育成に取り組み、認定者の増加を図った。また、新たに認定者間の交流を図る取組を行う等、既認定者の質の向上にも取り組んだ。	【活動指標】	1	1	100%	●事業の成果 ・令和3年度では、過去最多の27名が認定試験を受験する等、制度の浸透が図られつつある。また、勉強会や認定者同士の意見交換等を通じ、ランクアップ認定者を1名輩出した。 ●事業群の目標達成への寄与 ・「長崎コンシェルジュ」制度の周知・確立を通じて、宿泊施設において高付加価値なサービスが提供できるようになり、リピーター率の向上や観光消費額増加へ寄与した。				
				3,038	1,545	3,061		認定試験実施回数(回)	1	1	100%					
				4,701	2,657	3,086		【成果指標】	1	1	100%					
				R3-5				ランクアップ認定者数(人)	2	1	50%					
						観光振興課	—	—	—	県内宿泊施設事業者			2			
			5	観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	1,188	612	3,116	県内の高校2年生を主な対象に、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・育成を図るため、観光(主に宿泊業)をテーマにした講座(全3回)を実施した。また、講座の実施に加え、宿泊業の仕事を紹介する「宿泊業のおしごと紹介パンフレット」及び「宿泊業で働く私のマイルール(動画)」を作成し、宿泊業への就職の促進やその後の定着を図った。	【活動指標】	60	44		73%	●事業の成果 ・新型コロナウイルス感染症の影響が緩和され、宿泊業界の求人が回復していることもあり、講座には18校から83人が参加し、うち65名が修了(2回以上受講)しており、宿泊業で働く意欲がある生徒へのジョブイメージの形成につながった。 ●事業群の目標達成への寄与 ・パンフレットや動画を通じ、宿泊業の多様な職種や実際に働くスタッフの想い、キャリアステップについての理解が深まったことにより、県内宿泊施設への就職や長期にわたり活躍する意欲的な人材の確保に繋がり、受入体制が整備されることにより、宿泊者数や観光消費額の増加へ寄与した。		
2,474	1,255	3,061			観光の「ミライ☆ニナイ」塾への参加生徒数(人)	60	83		138%							
1,623	848	3,086			【成果指標】	20	20.8		104%							
R元-6					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(%)	30	24		80%							
					観光振興課	—	—		—	県内高校生		30				

### 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	付加価値やおもてなしの向上、安全・安心対策に取り組む観光事業者への支援	<p>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <p>コロナ禍の影響が長期化する中、宿泊客の減少、安全安心対策にかかる費用や人手の増加など、事業者においては喫緊の課題への対応が求められ、宿泊施設品質認証制度の取得事業者数は横ばいにて推移している。</p> <p>ただし、足元では行動制限や水際対策の緩和など、宿泊客の動きも活発になっており、宿泊施設においては安全安心かつ品質の高い受入態勢を整える必要がある。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <p>宿泊施設品質認証制度については、引き続き「ながさき旅ネット」等を活用した効果的な情報発信を行うとともに、認証施設拡大に向け、個々の宿泊施設の状況を勘案しながら、アプローチを実施していく。</p> <p>その他、研修等の実施の中でも時代のニーズを踏まえたコンテンツを通じて、宿泊施設の品質向上につながる取組を実施していく。</p>
---	-------------------------------------	---	---

<p>ii 観光ガイドの育成及びスキルアップ</p> <p>●実績の検証及び解決すべき課題 世界遺産の価値を説明できるガイド(以下、巡礼ガイド)については、これまで142名が認定され、スキルアップに向けた講座も一定数のガイドが受講するなど、知識・技術の習得が図られている。しかしながら、ガイドの高齢化等により、対応可能なガイド数は減少傾向にあり、今後のガイド不足が懸念される。 県においては県内ガイド団体向けに年1回の研修会を開催し、ガイド力の向上と併せ、ガイド団体同士の連携強化を通じたガイド団体における組織体制の改善を図っているが、引き続き体制強化を図っていく必要がある。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性 巡礼ガイドについては、既存ガイド向けのスキルアップ講座を実施し、実務可能なガイドの育成やガイドの質向上に注力するだけでなく、将来的に巡礼ガイドとなりうるような新規ガイドの育成も並行して実施する。 長崎県観光ガイド連絡協議会主催の研修会開催数を増加させるとともに、内容の充実も図り、ガイドの質の向上並びに組織体制の強化に取り組む。</p>
<p>iii 宿泊施設の人材確保・育成</p> <p>●実績の検証及び解決すべき課題 観光の「ミライ☆ニナイ」塾や宿泊業を紹介する各種媒体を通じて、高校生や大学生を対象に宿泊施設で働く魅力を発信し、宿泊業への興味関心、将来の職業選択の一つとするきっかけになっている。 しかしながら、部屋の稼働率を下げたり、飲食部門等を縮小して営業せざるを得ないところも多い状況で、宿泊施設における人手不足は深刻であることから、外国人材含め、将来を支える人材の確保・育成にかかる取組が必要である。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性 観光の「ミライ☆ニナイ」塾については、学校訪問等を通じて参加者数を増加させるとともに、内容の充実を図り、受講生の宿泊業界への就職意欲を促進する。 また、裾野を広げるため、留学生を新たな対象として加えるとともに、実施方法の見直しや新たな施策について、事業者とも意見交換を行いながら検討していく。</p>
<p>iv 宿泊施設のプロフェッショナル人材の育成</p> <p>●実績の検証及び解決すべき課題 長崎コンシェルジュにおいては、令和4年度に新たに8名が認定を受け、累計66名の認定者となるなど、過去6回の認定試験を経て着実に周知が進んでいる。しかしながら、未だ十分な周知の状況とは言えず、宿泊事業者や観光客に向けたさらなる周知が必要である。 また、ゴールド認定者の輩出や認定者が在籍する地域の偏りなど、課題が多くあるため、認定者の質・量ともに向上させられるような包括的な取組が必要となっている。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性 認定者を輩出していない地域での宿泊施設訪問等を通じて、新規認定者の増加に取り組むことに加え、勉強会や認定者活動の充実を図り、ランクアップ認定者の増加にも取り組んでいく。 また、当課や県観光連盟が有するSNSアカウントを通じて、県内外の宿泊客への周知を行う。</p>

#### 4. 令和5年度見直し内容及び令和6年度実施に向けた方向性

取組項目	中核事業	事業番号	令和5年度事業の実施にあたり見直した内容		令和6年度事業の実施に向けた方向性		
			事務事業名	事業期間	事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
			所管課(室)名	※令和5年度の新たな取組は「R5新規」等と、見直しがない場合は「―」と記載			
取組項目 i	○	1	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費 R元-6 観光振興課	コロナ禍からの転換期という大きな環境変化が想定される中、事業の効果的・効率的な運用に向け、宿泊事業者や宿泊施設従事者のニーズを踏まえた、より実践的な研修等プログラム構築を進めていく。	⑨	観光需要の回復、外国人観光客の増加など、アフターコロナの中で宿泊施設に求められる内容を敏感に捉えながら、品質・おもてなし向上による高付加価値化や集客増などに取り組む事業者を継続して支援し、宿泊事業者の基盤強化となる取組を検討していく。	改善
取組項目 ii	○	3	長崎県観光ガイド育成事業費 R2-7 観光振興課	「世界遺産感動体験促進事業費」と「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費のガイド部分を統合し、ガイドが抱える課題によりきめ細やかに対応できるよう事業を再構築していく。巡礼ガイドでは、新たに「市民ガイド」の育成を、観光ガイドでは、研修会の充実を図る。	②	繁忙期におけるガイド不足を解消するため、引き続き実務可能なガイドの育成やガイドの質向上を目的とした講座を実施するとともに、修学旅行誘致説明会等も実施し、県内でのガイドを活用したツアー利用者の拡充を図る。	改善

取組 項目 iii	○	4	「長崎コンシェルジュ」推進事業費	新規認定者及びランクアップ認定者増加に向けた勉強会コンテンツの見直しや、長崎コンシェルジュ認定者からなるネットワークの強化に向け、観光地視察等メニューの拡充を実施していく。	②	宿泊事業者や観光客等に対する長崎コンシェルジュ制度のさらなる認知度の向上に向けたチャネルの拡充を図り、県下全域における長崎コンシェルジュ配置への取組を強化する。	統合	
			R3-5					
			観光振興課					
	5			観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	新型コロナウイルスの影響が緩和され、宿泊施設の求人もち直していることから、塾の回数を3回から5回に増やすとともに、留学生も新たな対象として加える。 また、観光業界にさらに興味を持ってもらえるように、コンテンツの磨き上げにも注力する。	②	関係者との意見交換や令和5年度の事業内容を検証したうえで、「ミライ☆ニナイ」塾の講義内容や実施方法を見直すとともに、宿泊事業を中心とした観光関連産業の情報発信を強化する。	改善
				R元-6				
				観光振興課				

注:「2. 令和4年度取組実績」に記載している事業のうち、令和4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るか。
- 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