

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5年度事業費(千円)	※下記「2. 令和5年度取組実績」の事業費(R5実績)の合計額	12,282

(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)、令和5年度は62.8%(対前年比4.4%増)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))、令和5年は732万人(対前年比100万人増加(15.9%増))となり、令和5年5月からの新型コロナウイルス感染症の5類移行やそれに伴う水際対策措置の終了、令和5年9月までの全国旅行支援の効果などから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2,731億円(対前年比872億円増加(46.9%増))、令和5年は3,535億円(対前年比804億円増加(29.4%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5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%	62.8%			進捗状況	
		達成率②/①		105%	92%	98%			やや遅れ	
	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	732万人			進捗状況	
		達成率②/①		52%	72%	83%			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	2,731億円	3,535億円			進捗状況	
		達成率②/①		47%	68%	87%			遅れ	

2. 令和5年度取組実績(令和6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5年度事業内容及び実施状況 （令和6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5年度事業の成果等	
				R4実績	うち 一般財源	人件費 (参考)		主な指標	R4目標	R4実績	達成率		
				R5実績					R5目標	R5実績			
				R6計画					R6目標				
				事業実施の根拠法令等									
				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				事業対象									
取組項目 i	○	1	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	2,861	1,181	2,296	●事業内容 観光産業の高付加価値化を推進するため、「観光の産業化」に向け重要な役割を担う宿泊施設等を対象とした品質・おもてなし向上の研修や宿泊施設品質認証取得の推進等を実施。 ●実施状況 宿泊事業者等を対象とした「おもてなしの心の実践」「外国人材受入に向けて」というテーマに事例等も交えたセミナーを実施した。 ※R6年度からは「長崎コンシェルジュ」推進事業と統合のうえ、事業を実施。	【活動指標】	2	2	100%	●事業の成果 ・コロナ禍を経て、宿泊施設の取組方針にも変化が見られる中、品質認証制度の認証施設数については目標値に至らなかったものの、セミナー等の取組を通じ、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つながった。 ●事業群の目標達成への寄与 ・宿泊施設の品質・おもてなしの向上を図ること で、滞在時間の拡大等による旅行消費効果も期待でき、観光消費の増加や再訪の促進に寄与した。	
				2,223	1,112	2,298		-R5: 品質・おもてなし向上 に向けた研修(回)	2	2	100%		
				6,792	3,717	4,669							
				—				【活動指標】					
				R元-6	—			R6-: 長崎コンシェルジュ認定未地域での掘り起こし活動(箇所)	6				
								【成果指標】	30	25	83%		
			-R5: 宿泊施設品質認証制度の取得施設数(累計)					30	25	83%			
			観光振興課	—	—	—		【成果指標】					
				県内宿泊事業者等				R6-: 長崎コンシェルジュ輩出地域数(箇所)	11				
	2	宿泊施設感染拡大防止策等支援事業費	27,107	0	20,663	●事業内容 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、宿泊施設の感染対策を強化するため、本県独自の第三者認証制度である「team NAGASAKI SAFETY」の体制を強化し、認証施設の拡大を図る。 ●実施状況 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】	1,200	1,350	112%	●事業の成果 ・継続的に第三者によるガイドラインの遵守状況の審査を実施することで、安全安心な受入態勢の構築が図られた。なお、本事業の制度(team NAGASAKI SAFETY)は、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類に移行したことを受け、終了となっていることから令和5年度における指標の設定は実施していない。 ●事業群の目標達成への寄与 ・新型コロナに関する安全安心を高め、新たな需要創出に向けた取り組みを行ったことにより、満足度向上、ひいてはリピーター化、観光消費額の拡大に寄与した。		
			1,181	1,181	766		R4-: 施設認証にかかる調査実施回数(回)						
							【成果指標】	600	734	122%			
							R4-: 新たに認証を取得した事業者数(事業者)						
(R5終了)R3-5		—											
観光振興課		—	—	—									

取組項目 ii	○	3	長崎県観光ガイド育成事業費	3,942	1,505	2,296	●事業内容 「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の効果を活かした観光客の満足度向上や再来訪の促進を図るため、「ながさき巡礼ガイド」をはじめ県内各地で活躍する観光ガイドを対象にしたスキルアップ講座等の実施。 ●実施状況 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(6回・84名参加)を実施した。また、カトリック学校向けの修学旅行誘致説明会等も実施した。	【活動指標】	4	6	150%	●事業の成果 ・世界文化遺産の文化的価値を案内できるガイドを養成するための講座を実施した結果、巡礼ガイドは新たに9名を加え、これまでに151名が認定され、ガイドの確保に繋がった。 また、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。 ●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。世界遺産登録5周年を迎える中、巡礼ガイドも2年ぶりに新規認定されるなど、観光客に対応できる人材を確保することでリピーター客獲得へ寄与した。		
				4,025	1,500	2,298			6	6	100%			
				4,545	1,723	3,112			6					
				—					5.5	6	109%			
			R2-7				6	5.4	90%					
観光振興課	—	—	—	民間団体等	ガイド活用率(%)	6								
取組項目 iv	○	4	「長崎コンシェルジュ」推進事業費	3,038	1,545	3,061	●事業内容 観光客の満足度を向上させる長崎県ならではの価値や魅力を伝えることができるプロフェッショナル人材の育成を図るため、県が認定する「長崎コンシェルジュ」の認定等の実施。 ●実施状況 「長崎コンシェルジュ」の制度の周知や認定者の増加を図った。また、認定者の質の向上につなげる「長崎コンシェルジュネットワーク」を実施。県内の観光情報や体験プログラム等を学ぶ活動を支援し、プロフェッショナル人材の育成を図った。	【活動指標】	1	1	100%	●事業の成果 ・令和5年度はランクアップ認定者を2名、また新たな地域から1名の長崎コンシェルジュを認定することで、質の高いサービスと長崎県ならではの価値や魅力を提供するプロフェッショナル人材の育成を図った。 ●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の提供につながり、リピーター率の向上や観光消費額増加へ寄与した。		
				3,624	1,888	3,064			1	1	100%			
				—					2	1	50%			
			(R5終了)R3-5				ランクアップ認定者数(人)	2	2	100%				
			観光振興課	—	—	—	県内宿泊施設事業者							
取組項目 iii		5	観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	2,474	1,255	3,061	●事業内容 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、県内の高校2年生を主な対象として、観光業(主に宿泊業)をテーマにした講座を実施。 ●実施状況 観光(主に宿泊業)をテーマにした講座(全5回)を実施した。また、宿泊業界の魅力を紹介する「宿泊業のおしごと紹介パンフレット」の配布や、SNS等を活用した講座案内、コンシェルジュによる仕事の魅力動画等、情報発信を実施した。	【活動指標】	60	83	138%	●事業の成果 ・講座には18校から54名が参加し、うち38名が修了(3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繋がった。 ●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。		
				1,229	621	3,064			100	54	54%			
				3,700	1,947	3,112			60					
				—					30	24	80%			
			R元-6				30	24	80%					
			観光振興課	—	—	—	県内高校生、留学生等	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					
				6	宿泊施設インターンシップ受入支援事業費				●事業内容 人手不足の影響を受ける県内宿泊施設における、外国人インターンシップ受入にかかる取組を支援し、人手不足解消及び外国人受入環境整備を促進。	【活動指標】				—
						7,385	7,385	8,559			インターンシップ協定書締結(国)	1		
	—					【成果指標】								
	(R6新規)R6-8					インターンシップ受入人数(人)	20							
	観光振興課	—	—	—	長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合									

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	
	●実績の検証及び解決すべき課題 コロナ禍を経て、観光需要の回復が進む中、選ばれる観光地となるため宿泊施設には高い品質・おもてなし力を求められる一方で、宿泊業界の人手不足などの課題も顕著となっている。リピーターの獲得や観光消費額の増加に取り組むうえで、引き続き、品質・おもてなしの向上のための取組に加え、DXの推進など業務の効率化などに取り組み安全安心を確保していく安定した受入態勢を整える必要がある。	●課題解決に向けた方向性 観光を取り巻く環境の変化や宿泊施設等のニーズを踏まえながら、必要な知識・活動を効率的に習得するための研修等を開催するなど、宿泊施設の品質・おもてなし向上につながる効果的な取組を実施していく。また、人手不足への対応や顧客満足度向上のためにも、観光関連産業におけるDX化の推進など、関係団体とも協議し国の制度等も活用しながら必要な支援を実施していく。
ii	観光ガイドの育成及びスキルアップ	
	●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151名が認定されているが、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。引き続き、県内ガイド団体との意見交換などガイド団体同士の連携強化を促しながら、体制強化を図っていく必要がある。	●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。また長崎県観光ガイド連絡協議会主催の研修会の充実や、九州観光機構が取組を進めているガイド育成事業とも連携を図りながら、ガイド力の向上と併せ、県内ガイド団体の体制強化に取り組む。
iii	宿泊施設の人材確保・育成	
	●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。また、令和6年度からは外国人インターンシップ受入にかかる取組を支援し、人手不足解消及び外国人受入環境整備を支援しているが、宿泊施設における人手不足は深刻であることから、将来を支える人材の確保・育成にかかる継続的な取組が必要である。	●課題解決に向けた方向性 観光の「ミライ☆ニナイ」塾は、内容の充実、受講対象者の拡大、周知方法の見直しにより受講生の宿泊業界への就職意欲を促進する。また、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。宿泊施設インターンシップ受入支援事業は、インターンシップ生の受入を継続的に行うとともに、受入後の支援を行い県内の宿泊事業者の外国人受入れ風土の醸成を図る。
iv	宿泊施設のプロフェッショナル人材の育成	
	●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5年度に新たに12名が認定を受け、累計76名の認定者となるなど、過去7回の認定試験を経て着実に広がりを見せているが、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の課題があるため、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。	●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。

4. 令和6年度見直し内容及び令和7年度実施に向けた方向性

取組項目	中核事業	事業番号	事務事業名	令和6年度事業の実施にあたり見直した内容 ※令和6年度の新たな取組は「R6新規」等と、見直しがない場合は「―」と記載	令和7年度事業の実施に向けた方向性		
			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				
取組項目 i	○	1	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	人手不足への対応や、観光客の多様化するニーズへの対応も必要となる中、観光業界全体が参加・交流を図ることができる研修等を開催し、県観光業界への理解を深めつつ、「長崎コンシェルジュ」認定への寄与も図るなど、より効果的・効率的な人材育成の取組を進めていく。	⑨	観光需要の回復が進む中、品質・おもてなし向上やそのための宿泊施設におけるプロフェッショナル人材の育成への取組は引き続き重要な課題となっている。これまでの取組を踏まえながら、事業者のニーズを的確に把握し、効果的・効率的な取組の検討を進めていく。	改善
			R元-6				
			観光振興課				
取組項目 ii	○	3	長崎県観光ガイド育成事業費	観光ガイドについては引き続き研修会の充実により、質の向上を図るとともに、教育旅行誘致に向けて、説明会を小中学校担当者や旅行会社を対象に県観光連盟等と協同して実施することで、誘客を図る。	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、小中学校教育旅行担当者及び旅行会社向け説明会も実施し、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
			R2-7				
			観光振興課				
取組項目 iii		5	観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	宿泊事業者と学生の接点が増え人材確保につながりやすい内容を増やすとともに、外国人インターンシップ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6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				
		6	宿泊施設インターンシップ受入支援事業費	R6新規	②	外国人インターンシップ受入先の宿泊事業者その他の関係者との意見交換や令和6年度の事業内容を検証したうえで、継続的な取組となるように見直しを行う。また、受入後の支援体制を強化し県内の宿泊事業者の外国人受入れ風土の醸成を図る。	改善
			(R6新規)R6-8				
			観光振興課				

注:「2. 令和5年度取組実績」に記載している事業のうち、令和5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