

事業群評価調書（令和7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6年度事業費(千円)	※下記「2. 令和6年度取組実績」の事業費(R6実績)の合計額	16,899

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)
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。

(取組項目)

- 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）	<div> (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）、令和6年度は65.3%（対前年比2.5%増）となり、目標を超える実績となった。 延べ宿泊者数について、令和4年は632万人（対前年比187万人増加（42.0%増））、令和5年は727万人（対前年比95万人増加（15%増））、令和6年は748万人（対前年比21万人増（2.9%増））となり、新規ホテルや長崎スタジアムシティの開業、大型スポーツイベントの開催、国際航空路線等の運航再開などの効果により、4年連続で増加した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3,971億円（対前年比1,240億円増加（45.4%増））、令和6年は4,587億円（対前年比616億円増（15.5%増））となり、観光客数の増加や1人当たりの平均消費額が公表値としては過去最高となったことから目標値を超える実績となった。 最終目標の達成に向けて、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。 </div>
	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%	65.3%		進捗状況	
		達成率②／①		105%	92%	98%	100%		順調	
	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	727万人	748万人		進捗状況	
		達成率②／①		52%	72%	82%	84%		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	3,971億円	4,587億円		進捗状況	
		達成率②／①		47%	68%	98%	112%		順調	

## 2. 令和6年度取組実績（令和7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6年度事業内容及び実施状況 (令和7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6年度事業の成果等	
				R5実績	うち 一般財源	人件費 (参考)		主な指標	R5目標	R5実績	達成率		
				R6実績					R6目標	R6実績			
				R7計画					R7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 iv	○	1	「長崎のおもてなし力」向上支援事業費	2,223	1,112	2,298	●事業内容 観光産業の高付加価値化を推進するため、観光業界における有益な知識や情報を共有しながら県内の観光関係者（宿泊施設、観光施設、ガイド、交通事業者等）間の交流・連携促進を図るワークショップなどの開催や、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にも取り組み、県が認定する「長崎コンシェルジュ」の認定試験等を実施。 ●実施状況 観光関係者を対象に、グループごとに長崎の観光ビジネスモデルを企画・提案する実践的な研修を実施したほか、「長崎コンシェルジュ」の認定者の増加に向けた活動や、認定者の質の向上につなげるため、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スキルアップを図った。	【活動指標】				●事業の成果 ・幅広い観光関係者を対象とした実践的な研修により、関係者間の交流による連携促進が図られ、ホスピタリティ向上に向けた意識醸成につながった。 ・長崎コンシェルジュ認定未地域（市町）での掘り起こし活動等により、コンシェルジュ認定地域数について目標を達成でき、宿泊施設のおもてなし力の向上につながった。 ●事業群の目標達成への寄与 ・宿泊施設をはじめ、県内の観光関係事業者のおもてなし力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一定寄与した。	
				5,151	2,772	4,730		-R5:品質・おもてなし向上に向けた研修（回）	2	2	100%		
				6,605	3,529	6,302		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	6	100%		
								5					
			【活動指標】										
			R7-:長崎コンシェルジュの認定者数（累計）（人）	98									
			【成果指標】										
-R5:宿泊施設品質認証制度の取得施設数（累計）	30	25	83%										
R元-9				R6-:長崎コンシェルジュの認定地域数（累計）（地域）	11	11	100%						
				13									
観光振興課	—	—	—	県内観光関係者（宿泊施設、観光施設、ガイド、交通事業者等）									
取組項目 ii	○	2	長崎県観光ガイド育成事業費	4,025	1,500	2,298	●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・85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】	6	6	100%	●事業の成果 ・これまで多くの観光客が訪れていた五島列島のツアー商品が大きく減少したこともあり、ガイド活用率は減少したものの、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、スキルアップに向け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、高い顧客満足度に繋がっており、リピーター客獲得へ寄与した。	
				3,526	1,232	3,154		ガイドスキルアップ講座開催回数（回）	6	6	100%		
				4,353	1,630	5,515			6				
				R2-7					【成果指標】	6	5.4		90%
									6	1.8	30%		
			観光振興課	—	—	—		民間団体等	ガイド活用率（％）	6			

取組項目 iii	○	3	観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	1,229	621	3,064	●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3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」については、英語ややさしい日本語への翻訳を行うなど、留学生等にも情報発信を行うための体制整備に取り組んだ。	【活動指標】 観光の「ミライ☆ニナイ」塾への参加生徒数（人）	100	54	54%	●事業の成果 ・講座には17校から60名が参加し、うち42名が修了（2回以上受講）しており、講座等を通じて、宿泊業の多様な職種や実際に働くスタッフの想い、キャリアステップ等についての理解が深まったことにより、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 ・講座受講者からも県内宿泊施設への就職者が一定数輩出されるなど、人材確保による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。
				1,429	715	3,154			60	60	100%	
			(R6終了)R元-6					【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（%）	30	24	80%	
									30	21	70%	
	○	4	観光振興課	—	—	—	県内高校生、留学生等					
			観光業の人材育成事業費（地域の「ミライ☆ニナイ」手育成）				●事業内容 本県の観光を担う人材の育成・確保のため、県内商業高校等の生徒を対象に、観光関連事業者による特別授業や宿泊施設での体験学習等を実施。 ●実施状況 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、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」については、英語ややさしい日本語への翻訳を行うなど、留学生等にも情報発信を行うための体制整備に取り組んだ。	【活動指標】 事業を実施する高校数（校）				—
				4,644	2,660	6,302			14			
			(R7新規)R7-9					【成果指標】 宿泊施設への就職希望者（受講者）（人）				
			観光振興課	—	—	—			25			
	○	5	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。 ●実施状況 ネパール国政府関係者との協議を経て、長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合、本県の3者での連携について合意。ネパール国から9名の学生を受入れ、県内5か所の宿泊施設における就業体験を支援した。	【活動指標】 インターンシップ協定書締結（国）				●事業の成果 ・受入人数は目標に達しなかったものの、教育体制や指導方法など各施設における受入環境整備に繋がったほか、インターンシップ生受入れ後、就業体験の様子を見学する機会を外国人材の受入を検討している宿泊施設向けに実施する等、広く外国人材への理解を深め、外国人材雇用に関する意識改革を図ることで、次年度の活用促進に繋げた。 ●事業群の目標達成への寄与 ・インターンシップ生との交流を通して、外国人材確保に向けた前向きな機運が醸成され、人材不足の緩和や多様な観光客のニーズへの対応に繋がることにより、顧客満足度の向上、宿泊者数増加へ一定寄与した。
				6,793	6,793	8,672			1	1	100%	
				7,487	7,487	7,878			2			
			R6-8					【成果指標】 インターンシップ受入人数（人）				
									20	9	45%	
			観光振興課	—	—	—	長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合		40			

### 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 顧客満足度を高め、選ばれる観光地となるためには、宿泊施設をはじめとする観光関連事業者には高い品質とホスピタリティが求められ、事業者間での交流や連携等を通じて、知見の共有や情報の収集に繋がっている。リピーターの獲得や観光消費額の増加を図るうえでも、引き続き、品質・ホスピタリティの向上に取り組む必要がある。	●課題解決に向けた方向性 観光関連事業者間の知識の相互共有や交流を継続的に促進することにより、観光関連事業者全体の品質・ホスピタリティ向上につながるよう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、観光産業におけるDX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により、実務可能なガイドの育成やガイドの質向上に注力するとともに、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取り組む。また観光客のガイドに対するニーズやガイド団体における現状・課題把握を進めながら、長崎県観光ガイド連絡協議会主催の研修会の充実を図り、ガイド力の向上並びに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、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、これまでの取組を踏まえ、対象や実施手法を見直すことで、より実践的な知識の習得や観光産業の理解促進への取組を進める。宿泊施設インターンシップ受入支援事業は、事業者の意向を踏まえ、日本語能力が高い学生が在籍する大学や地域との連携支援を行い、宿泊事業者が受け入れやすい環境を整えながら、外国人受入れ風土の醸成を図る。
	iv		●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6年度に新たに22名が認定を受け、累計98名の認定者となるなど、過去8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・量の両面で向上を図るための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とともに、勉強会や認定者活動の充実を図ることで、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アカウントや様々な機会を捉えて、県内外の宿泊客へ長崎コンシェルジュ制度の周知を進める。

#### 4. 令和7年度見直し内容及び令和8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7年度事業の実施にあたり見直した内容	令和8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iv	○	1	「長崎のおもてなし力」向上支援事業費	人手不足や観光客の多様化するニーズへの対応も必要となる中、業種を超えた観光人材同士の知識の共有、連携による県全体のおもてなし力の向上を図る取組とあわせて、「長崎コンシェルジュ」認定の促進にあたり、委託事業の一本化等により、効果的・効率的な取組となるよう見直しを行った。	⑨	宿泊施設におけるプロフェッショナル人材の育成や観光関連事業者のおもてなし力向上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、事業者等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-9				
			観光振興課				
取組項目ii	○	2	長崎県観光ガイド育成事業費	ガイド育成講座において、来訪者との多くの接点を持つ長崎コンシェルジュをはじめとした宿泊事業者を対象に加え、スキルアップを図ることとした。	⑨	観光客の旅行形態やニーズの動向を踏まえ、ガイドに求められるニーズへの対応並びに安定したガイド組織体制の構築に向け、各市町や観光協会、九州観光機構といった外部との協力・連携も含め、必要な取組を検討していく。	終了
			R2-7				
			観光振興課				
取組項目iii	○	4	観光業の人材育成事業費（地域の「ミライ☆ニナイ」手育成）	R7新規	②	事業を通じて、各学校との意見交換を定期的に行い、生徒や教員のニーズ把握を進めることで、宿泊業の魅力発信や理解促進をより効果的に実施できる手法を検討していく。	改善
			(R7新規)R7-9				
			観光振興課				
		5	宿泊施設インターンシップ受入支援事業費	宿泊事業者からのニーズを踏まえ、英語力の高い学生に加え、日本語能力の高い学生が在籍する大学や地域からの受入を新たに行うこととしたほか、受入期間についても、全施設一律の期間としていたが、1年間の範囲内で事業者のニーズに応じて対応できるよう調整を行うこととしている。	②	外国人インターンシップ受入先の宿泊事業者やその他関係者との意見交換を行い、令和7年度の事業内容を検証したうえで、外国人材受入に向けた継続的な取組となるよう効果的な手法を検討していく。	廃止
			R6-8				
			観光振興課				

注：「2. 令和6年度取組実績」に記載している事業のうち、令和6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