

事業群評価調書(平成28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	事業群③⑤: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	事業群③⑤:浦 真樹
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)	
事業群名	⑤ 観光産業の充実・強化		

1. 計画等概要

【事業群取組内容(総合計画に掲げる取組)】

《長崎県総合計画チャレンジ2020 本文》

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。

事業群指標	最終目標 (H32)	基準値 (基準年)	実績 (H27)	達成率	【進捗状況の分析】
③再来訪意欲度	80%	73% (H27年)	73%	-	<p>平成27年度は、本県を訪れる観光客延べ数は2年連続の増加となり、統計をとり始めた昭和47年以降の過去最高を記録しているため、誘客のための情報発信や観光地の受入態勢の整備等への取組は一定効果が見られた一方で、宿泊施設の雇用創出への効果の波及は限定的であったと推測される。今後は、好調な誘客を継続していく取組のほか、誘客の効果が県内観光産業の高度化、従業員の処遇改善などに結びつく施策を構築し取り組む必要がある。</p> <p>項目毎の分析については以下のとおり。</p> <p>③インバウンド対応として着地における観光地情報等をきめ細かに提供するうえで多言語対応スマートフォンアプリによる情報提供が必要になっている。また、インバウンド客にストレス・フリーで旅を楽しんでいただくため、観光施設等における外国語表記や無料無線LAN(Wi-Fi)環境の整備等外国人観光客の受入環境整備が急務になっている。多言語対応スマートフォンアプリによる対応はこれからであり、外国人観光客の受入環境整備は27年から支援制度を新たに創設し支援を行っているが、継続して観光施設等に対する環境整備の取組が必要となっている。</p> <p>⑤増え続ける観光客に対応するため観光産業の育成及びサービスを担う人材確保が必要となるが、観光に従事する関係者の処遇改善など効果を波及させる必要がある。</p>
⑤観光消費額(宿泊客総額)	2,545億円	1,905億円 (H26年)	2,101億円	-	
⑤宿泊施設の従業員数(正社員)	8,800人	7,615人 (H26年)	5,716人	-	
事業群の進捗状況		-			

【事業群取組内容(総合計画に掲げる取組)の分析】

《取組項目及び現状と課題》

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)

【世界遺産受入体制整備促進事業】

・「長崎の教会群とキリスト教関連遺産」の世界遺産登録に向け、長崎巡礼センターが実施する受入体制等の向上を図るための取組を支援している。

・長崎の歴史・文化を活かし、地域の実情に合わせた観光ガイドの育成や教材の作成、研究会の設置等にかかる取組を支援している。

・巡礼ガイド事業の実績が年々増加傾向にある(延べ人数 H25:3,339人、H26:5,621人、H27:6,919人)中、スルーガイドや地域ガイドの養成及びレベルアップを図る必要がある。

【ユニバーサルツーリズム推進事業】

・県民・民間事業者・行政が一体となっておもてなし運動を推進するため、平成21年度から「長崎県総おもてなし運動」を開始し、官民一体となった取組により、県民のおもてなしの機運が醸成されてきた。

・今後、世界遺産の登録やクルーズ船入港数の増加等により、更に多くの観光客が本県を訪れることが予想されることから、観光客と直に接する観光関係事業者や各団体のおもてなし取組の充実が重要となっている。

・平成26年度に開催された「長崎がんばらんば大会(第14回全国障害者スポーツ大会)」を契機として、バリアフリー観光の推進に取り組んできた。

・長崎県バリアフリーネットワークとの協働により、長崎県バリアフリー観光のマップ製作やホームページによる情報発信、バリアフリー観光に関する相談窓口開設等に取り組んできたが、新たに観光サポート用品(車椅子、シャワーチェア等)の貸出や周遊ルートの開発等、更なる受入体制の充実を図る必要がある。

【多言語対応スマホアプリ作成事業】【外国人観光客受入環境整備推進事業】

着地における観光地情報等をインバウンド客に対し、きめ細かに提供するうえで多言語対応スマートフォンアプリによる情報提供を行い地元の観光消費につなげる。また、インバウンド客にストレス・フリーで旅を楽しんでいただくため、観光施設等における外国語表記や無料無線LAN(Wi-Fi)環境の整備等外国人観光客の受入環境整備が急務になっている。多言語対応スマートフォンアプリによる対応はこれからであり、外国人観光客の受入環境整備は27年から支援制度を新たに創設し支援を行っているが、継続して観光施設等に対する環境整備の取組は必要となっている。

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)

【ホテルコンシェルジュ配置実証事業】

・産業革命遺産、教会群の世界遺産(候補)の効果等により、過去最高の観光客(※1)3,328万人(平成23年より18%増)、過去最高のクルーズ船(※1)180隻入港(平成23年より361%増)等、豊富な観光資源を有する長崎県の観光産業は成長軌道にある。

・全国中位程度の宿泊者を数える一方で、宿泊業の労働生産性は下位に低迷している等、本県における観光関連産業は「稼げる」産業や「若年者の雇用の受け皿」になれていない状況である。

→ 宿泊者数(※2):8,182千人(全国22位) ⇔ 宿泊業の労働生産性(※3):1,870千円(全国32位 全国平均2,237千円)

→ 平成27年3月高校卒業者に対する本県宿泊業の求人246人 ⇔ 県内就職者は45人で充足率18%(全産業平均50%)

・観光関連産業における付加価値額が低い(=消費単価が低い)ことや、特定の時期に誘客が集中するなど、観光関連産業の繁忙期が明確なこと等が原因で、本県観光関連産業は労働生産性が低迷している。

【DMO組織化支援事業】

・人口減少や少子高齢化に対応するため、国が掲げる地方創生において、「観光」には交流人口を拡大させ、地域を活性化させる原動力となることが求められている。

・これまでの観光地域づくりにおいては、「多様な関係者の合意形成」「データの収集・分析」「民間的手法の導入」が不十分であったため、今後、地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的アプローチを取り入れた観光地域づくりを担う舵取り役となる「日本版DMO」の形成・確立が必要である。

・平成27年11月、国(観光庁)は「日本版DMO候補法人登録制度」を創設し、候補法人に対して新型交付金や国の支援チームによる重点支援を行う予定としている。

・県では、当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、必要経費を支援(補助)する他、県内全体の機運醸成のためのセミナーを開催することにより、「日本版DMO」の形成・確立を促進する。

<出典等> ※1 平成27年長崎県観光統計 ※2 平成27年宿泊旅行統計 ※3 RESAS・H24経済センサス【ホテルコンシェルジュ配置実証事業】

【ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業】

・国内外の観光客の多様化する旅行ニーズや観光動向、本県における滞在・周遊状況等を的確に把握し、ターゲット毎の効果的な戦略策定・施策立案・事業実施に反映させるため、国の地域経済分析システムや民間ビッグデータの活用などにより、多面的かつきめ細やかな情報収集と複合的な分析により、戦略的なマーケティング対策を展開する。

・主要宿泊施設の宿泊動向(宿泊数、居住地・国籍別)を把握している長崎県観光動向調査や、実際に長崎を訪れた観光客に目的選定のきっかけや理由、旅行形態などを把握するインターネットリサーチによる調査など複数の調査を実施し観光客の動態把握に努めているものの、既存調査の複合的な分析が不足しているうえ、観光客へ本県への流入経路や県内における周遊・滞在の情報を把握できていないのが実情。

・分析データを県の戦略策定・企画立案等に活用するの当然だが、観光関連事業者が事業計画や観光戦略策定に活用できるようなデータ分析等が不足しており、観光関連事業者のマーケティング対策に十分に活かされていない。

・国のRESASなどビッグデータの活用による観光客の動向分析が新たな手法として確立されつつあるため、これらを活用したうえで既存調査も含めた決め細やかなマーケティング対策が必要な状況にある。

2. 27年度取組実績

取組項目	事務事業名 所管課(室)名	事業期間	事業費(上段:実績、下段:計画、単位:千円)			事業概要		指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				事業の成果等	中核事業		
			H27実績	一般財源	人件費(参考)	事業対象	事業内容 (事業の実施状況)	指標	主な目標	H27目標	H27実績			達成率	
			H28計画	一般財源	人件費(参考)					H28目標	—			—	
取組項目 i	外国人観光客受入環境整備推進事業	H27-28	25,132	0	6,445	県内観光関連事業者	事業者の積極的な誘致活動と受入体制整備によりインバウンド拡大を図るとともに、事業者自身の事業拡大を図る。	活動指標	セミナー開催件数	—	1	—	県内の意欲ある宿泊施設や観光施設、商業施設等に対し、Wi-Fi環境の整備や多言語表記、HPの多言語化等の受入環境整備を市町とともに支援を行い、外国人観光客の利便性向上に寄与した。	○	
	観光振興課		25,440	0	6,454			成果指標	助成件数	—	50	—			
	世界遺産受入体制整備促進事業	H26-28	10,617	10,617	10,473	NPO法人長崎巡礼センター・市町・観光協会・観光ガイド団体	「長崎の教会群とキリスト教関連遺産」の世界遺産登録に向け、誘客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	15	28	186%			個別地域のガイドや広域に跨るスルーガイド等、観光客の多様なニーズに応じたガイド養成等の受入体制整備を進めることができた。
	観光振興課		6,645	6,645	10,485			成果指標	ガイドの会(巡礼地含む)でガイドした観光客数(人)	45,000	51,367	114%			
	長崎県総おもてなし運動推進事業	H25-27 (H27終了)	7,966	7,966	8,056	県民、行政、観光関係事業者等	長崎県総おもてなし運動推進会議の活動支援を行うとともに、学校教育機関や事業者等と連携し、県民総参加のおもてなし運動の推進を図った。	活動指標	学習ノート活用依頼小学校数(校)	357	357	100%			「おもてなし表彰」の実施や「おもてなしフォーラム」の開催等により、県民・行政・観光関係事業者等のおもてなしに対する意識向上が図られた。また、教育機関との連携により、「おもてなし作文コンクール」等を実施し、子供達の「おもてなしの心」の醸成につながった。
	観光振興課		—	—	—			成果指標	おもてなしを取り上げた小学校割合(%)	100	87	87%			

3. 検証及び問題点の抽出

【課題解決に向けて取り組んだ事務事業の実績の検証】

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)

【外国人観光客受入環境整備推進事業】

外国人観光客の受入環境整備は27年から支援制度を新たに創設し支援を行っている。同年度に実施した長崎県外国人観光客消費動向等調査によると、無料無線LAN(Wi-Fi)環境に対しては、「満足」「やや満足」が53.9%、「普通」21.6%となるなど、一定の評価を得ているが、28年度においても引き続き、外国人観光客の受入環境の整備推進を図る。なお、当該支援制度については、28年度より、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。

【世界遺産受入体制整備促進事業】

・巡礼ガイド実績が増加傾向にある中、スルーガイドや地域ガイド養成講座等の開催により、ガイド数の増加やレベルアップに伴う受入体制の向上が図られた。

【長崎県総おもてなし運動推進事業】・【ユニバーサルツーリズム推進事業】

・「おもてなし作文コンクール」や「おもてなし表彰」の実施、「おもてなしフォーラム」の開催等により、県民・行政・民間事業者等県民総参加のおもてなし運動を展開し、おもてなしに対する意識の向上が図られたが、観光客と直に接する観光関係事業者や各団体によるおもてなしの更なる充実が求められている。また、バリアフリー観光に関する情報発信や相談窓口開設等に取り組んできたが、バリアフリーツアーは増加傾向にあり、多様なニーズへの対応が十分ではない。

【「明日の世界遺産」海外誘致対策事業(多言語スマホアプリ作成事業)】

多言語対応スマホアプリについては、既存のアプリの事業者等と調整のうえ、インバウンド客に利用しやすい着地観光情報を提供が可能となるよう取り組んでいく。

【観光地の魅力創出・集客力アップ対策事業費】

・各地域が実施する観光まちづくりプロジェクトに対してアドバイザーを派遣し、プロジェクトの磨き上げに寄与した。

また、地域の魅力を活かした着地型商品のマーケティングについて、参考となるセミナーを開催し、各地域における商品の販売促進につながった。

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)

【ホテルコンシェルジュ配置実証事業】

・平成27年度事業の実施について、国交付金採択が年度後半(11月)となったことにより、事業期間が短く、それに伴い事業参加施設募集の周知が十分にできなかった。そのため、募集結果は2施設に留まり、ホテルコンシェルジュ育成対象者数は4名となった(目標6名)。

・平成27年度事業実績報告や事業実施後のヒアリングにおける、ホテルコンシェルジュとしてのサービススキルや外部とのネットワークの不十分さ等の課題を踏まえ、インバウンド富裕層のリピーター獲得に向けた更なるスキルアップに加え、長崎ならではの高付加価値サービスを習得する必要性を認識している。

【DMO組織化支援事業】

・国においては、「日本版DMO」の形成・確立を観光による地方創生の重要施策の一つとして位置づけており、平成27年11月に日本版DMO候補法人の登録制度を設け、登録した法人に対しては、新型交付金による支援や関係省庁で構成される支援チームによる重点的な支援を行うこととしている。

・人口減少対策や観光産業の生産性向上、地域全体の活性化を図るために、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに、「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりを戦略的かつ自律・継続的に推進する専門組織としての役割が求められるDMOの形成・確立は、有効な手段の一つと考えられるため、県としては、DMO候補法人の登録に向けた取組に対する支援を行うほか、機運醸成のためのセミナー開催や地域関係者の合意形成等を図る際の助言等を行う。

【ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業】

・ビッグデータの活用と戦略的マーケティング対策の実施については、民間観光コンサルタントが既存パッケージとして販売しているビッグデータ分析を活用するのではなく、大学を中心とした産学官の連携体制により、wi-fiアクセスログ等のビッグデータと行政・民間の既存データ等を集約した長崎県独自のビッグデータ収集・分析プラットフォーム(システム)を目指す取組であり、その特徴は以下の2つのポイントが挙げられる。

- ①産学官の協力体制の下、より安価で持続可能なシステムづくりを行い、データの蓄積・分析を行うことができること
- ②既存パッケージではなく、行政(県・市町)や民間事業者が必要とするデータの収集・分析をオーダーメイドで行うことができること(カスタマイズできること)

・このため、28年度は実証実験的にプラットフォームのベースを構築する取組を推進している。

【しまばら・あまくさ広域連携事業】

・島原半島と天草の両地域は、世界遺産(候補)やジオパーク、オルレコースなど類似した観光素材を有しており、定期航路で繋がっていることから、従前から連携した取組を行ってきたが、近年は両地域においても観光客数が伸び悩んでいる状態にある。

・上乗せ交付金を活用したH27年度事業(地域づくり推進課所管)においては、島原半島・天草両地域をつないだ新たな周遊ルートの開発や都市部へのプロモーションを行うなど一定の成果は見られたものの、事業期間が短かったことや「長崎の教会群とキリスト教観光遺産」の世界遺産推薦取下げ時期と重なったこと等によりモニターツアー参加者が減少するなど、次年度以降の更なる深化が必要となった。

・H28年度は、昨年度からの反省に加え、島原半島地域においては「長崎デスティネーションキャンペーン」等、天草地域においては「天草五橋開通50周年」等の集客が見込まれるイベント等が多く開催されることを受け、長崎県側の事業主体を地元の島原半島観光連盟とし、両地域が連携した集中的なプロモーションや周遊ルートの定着化を行うこととする。さらには、両地域において、「日本版DMO」の形成・確立に係る事業も行うこととしており、観光事業者に留まらない地域全体が一体となった実施体制の整備を行うこと等により、さらなる連携強化を図っていく。



4. 29年度実施に向けた方向性

【問題点解決に向けた方向性】	【個別事務事業の見直し】			見直し区分
	事務事業名	事業構築の視点	見直しの方向	
<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>【外国人観光客受入環境整備推進事業】 ・無料無線LAN(Wi-Fi)など、外国人観光客の受入環境の整備については、民間事業者と連携し、整備を図っていく。</p> <p>【世界遺産受入体制整備促進事業】 世界遺産登録に向け、今後ますます観光客の増加及びガイドの需要増が見込まれることから、スルーガイドの養成・拡大等を更に促進することが必要である。</p> <p>【ユニバーサルツーリズム推進事業】 観光客の満足度向上による再来訪意欲の増進に向け、長崎県観光連盟と連携しながら、バリアフリー観光の情報発信や受入体制の充実を図っていく。</p> <p>【「明日の世界遺産」海外誘致対策事業(多言語スマホアプリ作成事業)】 外国人観光客の旅行前・旅行中の情報収集ツールとして多用途に活用しているスマートフォン用アプリを活用し、周遊促進および消費拡大に繋がる情報発信の強化を図る。</p>	外国人観光客受入環境整備推進事業	②	外国人観光客の利便性向上や周遊促進を図り、さらなる誘客に繋げるため、県内宿泊施設、観光施設等におけるWi-Fi環境や多言語表記等の整備は必要不可欠である。これまでの取組により一定の成果はあがっているが、未だ未整備の箇所も少なくないため、今後も事業の継続が必要である。	現状維持
	世界遺産受入体制整備促進事業	②	世界遺産登録に向け、今後ますます観光客の増加及びガイドの需要増が見込まれることから、スルーガイド及び地域ガイドの養成・拡大等を更に進め、需要に応えられる受入体制の整備を進めていくことが必要である。 また、世界遺産ツアーに関するエージェン特対応も増加傾向にあり、そのための受入体制の整備促進には不可欠である。	現状維持
	ユニバーサルツーリズム推進事業	②	バリアフリー観光に対する多様なニーズに対応したサポート用品(車椅子、シャワーチェア等)の貸出体制や、周遊ルートの開発・提案等を強化するためには不可欠な事業であり、今後も継続する。	現状維持
	「明日の世界遺産」海外誘致対策事業(多言語スマホアプリ作成事業)	②	インバウンド対応として着地における観光地情報等をきめ細かに提供するうえで多言語対応スマートフォンアプリによる情報提供が必要であり、対応が急務である。	現状維持
<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> <p>【ホテルコンシェルジュ配置実証事業】 ・ホテルコンシェルジュとしてのサービススキルの更なる向上と、長崎ならではの付加価値サービスを提供できる人材を育成する取組に対し、支援する。</p> <p>【DMO組織化支援事業】 ・日本版DMO候補法人に対する国の支援メニューの制度化について、時期・内容等が不透明な部分もあるため、国の動向に注視し、県としても支援の検討を行い、より効果的かつ効率的な「日本版DMO」の形成・確立の実現を目指して支援する。</p> <p>【ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業】 ○ビッグデータの活用と戦略的マーケティング対策の必要性 28年度事業により得られるデータ分析結果を県の事業構築及び29年度予算編成に活用するとともに、民間事業者へ提供・活用いただくことで事業実施効果を検証する必要がある。</p>	ホテルコンシェルジュ配置実証事業	②	コンシェルジュ育成のための研修について、ホテルコンシェルジュとしてのサービススキルやホテル外部との連携等を実践・深化させ、更に質の高いサービス提供に向けた研修内容にしていくとともに、長崎ならではの価値や魅力、観光関連情報等の習得に向けた研修を行っていく。	拡充
	DMO組織化支援事業	②	・国が平成28年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」等において、2020年までに世界水準DMOを全国で100組織形成することを目指し、今後、「情報支援」や「人的支援」「財政金融支援」等を実施すると明記されているが、具体的な制度化の時期・内容等は現段階では不明。 ・さらには、「財政支援」において現在明記されているものは新型交付金による支援のみであることを踏まえ、H29年度に向けては、候補法人に対する「戦略策定」「自主財源確保」「人材育成・確保」等に対する支援メニューの必要性について、国の動向に注視しながら検討を進める。	改善
	ビッグデータ活用戦略的マーケティング対策事業	—	ビッグデータ収集・分析プラットフォーム(システム)の実証、確立を28～29年度の2年間で実現する計画であり、28年度事業の検証を行ったうえで、29年度も引き続き現行の事業スキームを維持する必要がある。 なお、30年度以降については、市町や民間事業者の応分負担も視野に入れた見直しを検討予定。	現状維持
<p>【しまばら・あまくさ広域連携事業】 ・「長崎の教会群とキリスト教関連遺産」が世界文化遺産の国内推薦に選定されたこと等を受け、さらなる誘客に向けた連携強化を図る必要がある。</p>	しまばら・あまくさ広域連携事業	②	・H28年度においては、福岡・熊本への集中的なプロモーションを行うほか、天草とを航路でつないだ広域観光アクセスルートの開発に取り組み、また、島原半島版DMOの形成・確立に向けた体制整備等を展開している。 ・H29年度に向けては、「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」が世界文化遺産の国内推薦に選定されたこと等の状況を踏まえ、より効果的・効率的な広域連携の誘客事業を検討していく。	終了