

事業群評価調書(令和4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	永峯 裕一
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3年度事業費(千円)	※下記「2. 令和3年度取組実績」の事業費(R3実績)の合計額	1,713,290

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	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%	/	/	/	/	進捗状況	
		達成率②/①	/	105%	/	/	/	/	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	/	/	/	/	進捗状況	
		達成率②/①	/	52%	/	/	/	/	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)	1,868億円	/	/	/	/	進捗状況		
	達成率②/①	/	47%	/	/	/	/	遅れ		

2. 令和3年度取組実績(令和4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3年度事業の実施状況 (令和4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3年度事業の成果等	
				R2実績	うち 一般財源	人件費 (参考)		主な指標	R2目標	R2実績	達成率		
				R3実績					R3目標	R3実績			
				R4計画					R4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)	事業対象									
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	3,966	2,019	2,347	「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(サクラクオリティ)」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、宿泊施設従事者向けの研修等を通じた人材育成の取組も行い、さらなる品質・おもてなし向上を図る。	【活動指標】	4	6	150%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の成果</li> <li>・昨年度同様、コロナ禍により合同説明会の開催を見送る等、活動が制限された中、個別訪問等により数を絞って説明を実施。また、継続して県観光情報サイト「ながさき旅ネット」等の媒体を通じた認知度向上にも取り組んだ結果、認証施設は1施設の増となった。</li> <li>●事業群の目標達成への寄与</li> <li>・認証施設の増加により、宿泊施設の品質向上及び宿泊客の満足度向上につながり、再訪・消費拡大へ寄与することが見込まれる。</li> </ul>	
				4,015	2,107	2,337		R2.3:宿泊施設品質認証制度説明会(回)	4	4	100%		
				4,989	2,245	2,304		R4-:品質・おもてなし向上に向けた研修(回)	2				
								【成果指標】	30	24	80%		
			R元-6			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	—	—	—	県内宿泊事業者等	30							
	2		2	宿泊施設感染拡大防止策等支援事業費				新型コロナウイルスの感染拡大を踏まえ、宿泊施設における感染防止対策や新たな需要に対応するための経費にかかる支援を行ったほか、県内の第三者認証制度に県が参画することで、認証施設の拡充や制度認知度の向上を図った。	【活動指標】				
					1,699,823	0	32,718		補助事業・認証制度説明会開催数(回)	18	18		100%
					27,107	0	0		【活動指標】				
									施設認証にかかる調査実施回数(回)	1,200			
							【成果指標】						
			補助制度を活用した事業者数(事業者)	500	476	95%							
R3-			【成果指標】										
観光振興課	—	—	—	県内宿泊施設事業者	500	616	123%						
					600								
取組項目 ii	○	3	世界遺産感動体験促進事業費	6,285	3,106	3,130	「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旅行会社等への情報発信を通じて、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。	【活動指標】	4	6	150%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の成果</li> <li>・世界遺産の価値を説明できる巡礼ガイドのスキルアップ講座には85名が参加し、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。</li> <li>●事業群の目標達成への寄与</li> <li>・平戸市春日集落においては定点ガイド配置実施事業を行った。この現地で価値を伝える仕組みが地域で浸透し、観光人材のさらなる育成につながっていくことが期待できる。</li> </ul>	
				5,408	2,739	2,337		ガイドスキルアップ講座開催回数(回)	4	6	150%		
				4,814	1,631	2,304		【成果指標】	5.5	6.3	114%		
								ガイド活用率(%)	5.5	5.1	92%		
			R2-4										
			観光振興課	—	—	—		民間団体等	5.5				

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り組みを行う等、既認定者の質の向上にも取り組んだ。	【活動指標】	1	1	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の成果</li> <li>・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てつつある。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も1名輩出となった。</li> <li>●事業群の目標達成への寄与</li> <li>・「長崎コンシェルジュ」制度の周知・確立を通じて、宿泊施設従事者のサービス向上に向けた意識改革への寄与が期待される。</li> </ul>
			4,920	2,811	3,072	【成果指標】		1				
		R3-5	—					ランクアップ認定者数(人)	1	1	100%	
		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	1,526	776	3,130	主に県内の高校2年生を対象に、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6回)を実施した。令和4年度からは、観光をテーマにした講座の実施に加え、宿泊業の仕事を紹介する冊子等の媒体を活用し、宿泊業への就職の促進やその後の定着を図る。	【活動指標】	60	91	151%	
				1,188	612	3,116		観光の「ミライ☆ニナイ」塾への参加生徒数(人)	60	44	73%	
				2,697	1,377	3,072		【成果指標】	60			
				—					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	5.1	
		R元-6	—				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(%)	20	20.8	104%		
		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>新型コロナウイルス感染症の拡大により、宿泊客の減少のほか、安全安心対策にかかる費用や人手の増加など喫緊の課題への対応が求められていたことや、感染拡大防止の観点から、宿泊施設品質認証制度の勉強会などの実施が困難であった。</p> <p>新型コロナウイルス感染症による行動制限は緩和傾向にあり、宿泊客も戻ってきているものの、宿泊施設における感染対策は今後も継続し、安全安心な受け入れ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>感染拡大防止対策にかかる消耗品については今後も継続して必要となってくるが、設備等の導入については、一定、支援を行うことができた。第三者認証制度はアフターコロナも見据え、役割や取組内容等、実行委員会の中で協議して方向性を決めていく。</p>
ii	観光ガイドの育成及びスキルアップ	<p>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <p>世界遺産の価値を説明できるガイド(巡礼ガイド)については、これまで142名が認定され、またガイドのスキルアップのための講座の受講者も一定数を確保しているが、ガイドには高齢者も多く、今後の後継者の育成が課題となっている。同様に県内の観光ガイド団体についても、後継者の育成、ガイドスキルの向上、ガイドによる収入の増加などの課題を抱えている。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <p>巡礼ガイドに関しては、引き続き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。また、ガイドネットワーク会議や長崎県観光ガイド連絡協議会研修会の中で、ガイド後継者不足等の課題について検討していく。</p>
iii	宿泊施設の人材確保・育成	<p>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <p>人材確保の面では、観光の「ミライ☆ニナイ」手育成塾の実施により、これまで高校2年生を対象に宿泊施設の魅力を伝えてきた。しかし、新型コロナウイルス感染症により宿泊施設は大きな影響を受けたことから、宿泊施設への就職に不安を感じる生徒が増え、当塾への参加者数は令和元年度と比べ大幅に減少している。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <p>西九州新幹線の開業や長崎駅周辺の再開発など、本県は100年に1度の変化が到来しているところである。また新たに大型ホテルも複数、開業するなど、本県観光を取り巻く環境は劇的に変化し、観光関連人材の需要も大きくなると予想されることから、関係団体・機関と連携した人材確保・育成策を展開していく。</p>
iv	宿泊施設のプロフェッショナル人材の育成	<p>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <p>長崎コンシェルジュにおいては、令和3年度に新たに16名が認定を受け、累計59名の認定者となるなど、過去5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更なる周知が必要である。また、ゴールド認定者の輩出が進まないなど、認定者の更なる質の向上に向けた取組みも重要となる。</p>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <p>引き続き更なる制度の周知に向け、チャンネルの拡充も含めた検討を行い、新規認定者の増加に取り組むことに加え、認定者の質の向上に向けた取り組みも拡充することで、ランクアップ認定者の増加にも取り組んでいく。</p>

#### 4. 令和4年度見直し内容及び令和5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4年度事業の実施にあたり見直した内容 ※令和4年度の新たな取組は「R4新規」等と、見直しが無い場合は「—」と記載	令和5年度事業の実施に向けた方向性		
			事業期間	所管課(室)名		事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
取組項目 i	○	1	「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	観光振興課	宿泊施設においては、長引くコロナの影響もあり人材の確保・育成が困難な状況にあることから、令和4年度においては今までの宿泊施設品質認証制度取得に向けた取組み等に加え、研修による人材育成を通じた宿泊施設の品質・おもてなし向上を図る。	⑨	長引くコロナの影響や原油価格・物価高騰の影響等、宿泊事業者を取り巻く環境が厳しさを増す中、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、観光産業の回復・強化を図る。	改善
			R元-6	観光振興課				
取組項目 ii	○	3	世界遺産感動体験促進事業費	観光振興課	令和3年度実施したカトリック学校向けのモニターツアーが修学旅行の誘致に繋がった実績を踏まえ、令和4年度は関東圏のカトリック学校向けの修学旅行誘致説明会を実施する。	②	繁忙期におけるガイド不足を解決するため、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、関東圏のカトリック学校向けの修学旅行誘致説明会を実施し、潜伏キリシタン関連遺産の周遊促進に向けた人材育成と情報発信の双方に注力する。	改善
			R2-4	観光振興課				
取組項目 iii	○	4	「長崎コンシェルジュ」推進事業費	観光振興課	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、令和3年度に開始した長崎コンシェルジュ認定者からなるネットワークの更なる強化に向け、観光地視察等メニューの拡充を実施。	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更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り組みを強化する。	改善
			R3-5	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	観光振興課	これまで実施してきた観光の「ミライ☆ニナイ」塾の実施に加え、宿泊業の具体的な仕事について紹介する冊子を新たに制作・配布することにより、宿泊業への就職の促進やその後の定着を図る。	②	令和4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3年度取組実績」に記載している事業のうち、令和3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ないか。
- 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ないか。
- 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ないか。
- ⑦ 視点⑦ 戦略的に関係者の行動を引き出せていないか。
- 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