

事業群評価調書(令和2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	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	佐古 竜二
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)	文化観光国際部国際観光振興室、企画部政策企画課
	⑤ 観光産業の充実・強化		

1. 計画等概要

(長崎県総合計画チャレンジ2020 本文)	(取組項目)
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。	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) 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)

事業群	指標		基準年	H28	H29	H30	R元	R2	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	③再来訪意欲度	目標値①		74.4%	75.8%	77.2%	78.6%	80.0%	80% (R2)	
	実績値②	73% (H27)	76.0%	78.5%	74.9%	77.1%		進捗状況		
	②/① (達成率)		102%	103%	97%	98%		やや遅れ		
事業群	指標		基準年	H28	H29	H30	R元	R2	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	⑤観光消費額(宿泊客総額)	目標値①		2,178億円	2,275億円	2,374億円	2,476億円	2,581億円	2,545億円 (R2)	
	実績値②	1,933億円 (H26)	2,020億円	2,068億円	2,124億円	2,097億円		進捗状況		
	②/① (達成率)		92%	90%	89%	84%		やや遅れ		
事業群	指標		基準年	H28	H29	H30	R元	R2	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	⑤宿泊施設の従業者数(正社員)	目標値①		5,200人	5,400人	5,600人	5,800人	6,000人	6,000人 (R2)	
	実績値②	4,845人 (H26)	4,616人	4,427人	4,340人	4,202人		進捗状況		
	②/① (達成率)		88%	81%	77%	72%		遅れ		

2. 令和元年度取組実績(令和2年度新規・補正は参考記載)

事業番号	取組項目	事務事業名	事業期間	事業費(単位:千円)			事業概要	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				令和元年度事業の成果等	中核事業	
				H30実績	うち一般財源	人件費(参考)		指標	主な目標	H30目標	H30実績			達成率
1	取組項目 i	世界遺産受入体制整備促進事業費	(R元終了) H26-R元	6,346	6,346	4,783	NPO法人長崎巡礼センター  「長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産」の世界遺産登録を受け、ツアー客の受入(ガイド手配)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(回)	4	5	125%	●事業の成果 ・ツアー受入をはじめとして様々な地域でガイドを行うとともに、新たなガイド人材の育成やガイドのスキルアップ講座を実施し、受入体制整備を進めることができた。	
				9,121	7,575	3,977				4	8	200%		
						成果指標	H30:ガイドを手配した観光客数(人)	7,000	11,243	160%				
								R元:ガイド活用率(%)	5.0	4.8	96%			
		観光振興課				根拠法令	—							



7		「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	R元-3	4,665	2,441	1,591	県内宿泊事業者等	「観光の産業化」を図るうえで重要となる宿泊施設の品質・おもてなしの向上に向け、新たに「宿泊施設品質認証制度」を導入するなど、その向上に取り組む事業者を重点支援した。	活動指標	宿泊施設品質認証制度(サクラクオリティ)についての説明会・勉強会開催数(回)	4	7	175%	●事業の成果 ・6月に長崎、佐世保、雲仙の3会場、7月にグレードアップネットワーク事業参加宿泊施設を対象とした事業説明会を開催、8月に長崎地区で2回、雲仙地区で1回勉強会を開催した。その結果として、サクラクオリティ取得施設目標の20施設に対し21施設が認証取得し、目標を達成することができた。引き続き、事業者を対象とした説明会や勉強会の開催により、認証取得施設数の増加を図る。
		観光振興課		5,345	2,818	1,595	根拠法令	—	成果指標	宿泊施設品質認証制度(サクラクオリティ)の取得施設数(累計)	20	21	105%	
8	取組項目 i	観光地受入態勢ステップアップ事業費	(R2 補正) R2				宿泊事業者・交通事業者・地場旅行会社・観光協会等	事業者の雇用確保及び新型コロナウイルス収束時の反転攻勢を見据えた環境整備のため、宿泊事業者等が実施する受入態勢強化のための取組(おもてなし力向上対策、誘客・経営効率化対策、安全安心対策など)を支援	活動指標	雇用維持につながる取組事業者数(事業者)	295			—
		観光振興課		956,380	0	9,570	根拠法令	—	成果指標	観光関連事業者の雇用維持人数(人)	974			
9		新モビリティサービス導入推進事業費	(R2 新規) R2-5				県内交通事業者等	九州新幹線西九州ルートの開業やIRの誘致を見据え、周辺地域にその経済効果を波及するため、県内交通のさらなる利便性向上に向け、MaaS等の新たなモビリティサービスの構築を推進する。	活動指標	関係事業者等と設置する協議会(仮)の開催(回)	4回			—
		政策企画課		7,200	3,600	3,987	根拠法令	—	成果指標	MaaS等新たなモビリティサービスの導入(R5)	—			
10		DMO組織化支援事業費	(R元 終了) H30-R元	12,812	6,407	3,986	市町観光協会その他DMO候補法人登録を目指す団体	日本版DMO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、必要な支援を実施した。また、DMO共通の課題である「専門人材育成・確保」「財源確保」等を早期に解決するため、マーケティング専門人材の育成に主眼を置いたセミナーを実施した。	活動指標	DMO組織化への取組団体数(団体)	2	2	100%	●事業の成果 ・平成30年度までに支援を行った2団体については、R元年度中に日本版DMO候補法人への登録が完了。 ・セミナーについては、R元年度から遠隔地等からの参加を容易にするためにオンラインで受講ができる仕組みを採用。前年度比約4倍の17自治体延べ88名の受講があり、一定、DMO等の課題解決に寄与したものと考える。
		観光振興課		5,272	2,638	4,772	法令根拠	—	成果指標	DMO組織化法人数(累計)(件)	3	1	33%	
11	取組項目 ii	「住んでよし・訪れてよし」まちづくり応援事業費	(R元 終了) H30-R元	2,640	2,640	3,986	まちづくり団体	本県を訪れる観光客の満足度を高め、再び訪れたいと思われる観光地を創出するため、地域一丸となって主体的に取り組む「住んでよし・訪れてよしの観光まちづくり構想」を募集した結果、県内5団体のエントリーがあり、各地域の「観光まちづくり構想」の作成に対し、県から各団体にアドバイザーの派遣を行った。 各団体からの観光まちづくり構想の提出後に選定委員会を開催し、佐護の未来をつくる会の観光まちづくり構想を採択した。 なお、採択した団体については、採択の次年度以降に21世紀まちづくり推進総合補助金で支援をしていく。	活動指標	観光まちづくり構想策定支援地区数(地区)	5	6	120%	●事業の成果 ・エントリーした5団体のまちづくり構想の作成期間中にアドバイザーを派遣することにより、10年後の地域の姿を含めた各地域のまちづくり構想が整備された。また、令和元年度に採択したものは1団体のまちづくり構想のみであったものの、不採択となった団体についても継続的にまちづくりの取組を進めているほか、市町もそのような団体、地域への支援を検討していること等からも、地域住民が主体となった観光まちづくりの機運醸成を図ることができたと考えられる。 ・また、他の部局や振興局にも情報共有と連携を依頼しており、一部の部局や振興局においては協議への参画や支援の検討等を得ているところである。
		観光振興課		2,226	2,226	7,954	法令根拠	—	成果指標	観光まちづくり構想採択地区数(地区)	1	1	100%	



### 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

<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>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人観光客の受入体制の整備については、平成27年度に県の補助制度を創設し、案内板等の多言語化やWi-Fiの整備などに対する支援を開始した。平成28年度には、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。</li> <li>・平成30年度からは、言語の壁のないストレスフリーな旅行環境を提供し、外国人観光客のさらなる増加を図るため、多言語コールセンターによる電話通訳サービスの提供を開始した。</li> <li>・世界遺産受入体制整備については、長崎巡礼センター認定ガイド養成講座等の開催により、ガイド数の増加やガイドスキルの向上が図られたが、複数の地域にまたがり巡礼ガイドをすることができる人材の不足や、実働ガイドの不足、高齢化、担い手不足など課題がある。</li> <li>・自然、景観、歴史(神話等)、伝統、文化、食など、他地域に誇れる尖った観光資源の抽出、磨き上げという点においては、成功事例の創出件数がまだ不足している。</li> </ul>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語コールセンターについては、新規施設の登録及び利用促進に引き続き取り組んでいく。</li> <li>・世界遺産受入体制整備については、ガイド人材の育成や、説明スキルの平準化、技能の継承に引き続き取り組む必要がある。</li> <li>・おもてなしの向上については、「長崎県総おもてなし運動推進会議」(事務局:長崎県観光連盟)において、民間企業における「おもてなしの取組」推進のためのセミナーや小学生向けの出前講座を実施する等、その推進を図ったところであり、平成31年度は新たに宿泊施設の品質向上のための観光品質認証制度を導入し、21施設が認証を取得した。</li> <li>・引き続き、「21世紀まちづくり推進総合補助金」により、地域の魅力ある観光まちづくりを支援することで、成功事例の創出や他地域への波及につなげていく。</li> </ul>
<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>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民が主体となり観光まちづくりに取り組む「住んでよし・訪れてよしの観光まちづくり展開事業」を実施しているが、昨年度から始めたばかりの事業ということもあり、まだ、成果には結びついていない。現在、江迎、佐護の2地区において、地域の多様な関係者を巻き込んだ協議会等をつくり、理想とする観光まちづくりに向けて取組を進めているところである。</li> <li>・新規学卒就職者(高校生)の宿泊業・飲食サービス業における3年以内の離職率が、本県において全国平均と比較して高くなっており人材不足に繋がっている。</li> </ul>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き、市町等との連携を図りながら、地域住民が主体となって取り組む魅力ある観光まちづくりに対して支援を行うことで、さらなる観光客の増加、観光消費額の拡大につなげていく。</li> <li>・自律的・継続的な観光まちづくりを推進するため、モノ・カネを効果的に活用する「人」や「地域」の育成についても、引き続き取り組んでいく。</li> <li>・また「観光人材」の確保・育成対策として、高校生の県内観光業への就職対策やおもてなし観光人材の育成などの取組も推進していく。</li> </ul>

### 4. 令和2年度見直し内容及び令和3年度実施に向けた方向性

事業番号	取組項目	事務事業名	令和2年度事業の実施にあたり見直した内容	令和3年度事業の実施に向けた方向性		
		所管課(室)名	(令和2年度の新たな取組は「R2新規」等と記載、見直しが無い場合は「-」と記載)	事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
2		世界遺産感動体験促進事業費	来訪者の旅行形態(個人・団体)に応じた受入体制を充実するため、定点ガイドの配置実証事業を行うことで、個人客に対しても世界遺産のストーリーを訴求し、満足度の向上、再来訪の促進を図る。	②	令和2年度に実施する定点ガイドの配置実証事業の取組状況も踏まえ、令和3年度の事業構築に取り組む。	改善
		観光振興課				
3	取組項目 i	21世紀まちづくり推進総合支援事業費	観光による経済効果を異業種・他分野により波及させるとともに、観光客の満足度向上に資するため、宿泊施設が関連事業者と連携した魅力向上のための取組に対する支援を実施。	②	観光客の滞在日数の延長やリピーター化に直接つながる取組を優先的に採択するとともに、県内の観光地づくりのモデルケースとなりうる先駆的な取組や地域が主体的に取り組む実現可能性の高いまちづくり構想等に対する集中的な支援を引き続き行う。 また、新幹線開業等に向けて、まだ顕在化していないまちづくりの動きや素材を顕在化・商品化し、観光による経済波及効果を高めていく必要があることから、各地域の動向や素材等を踏まえ、さらなる観光まちづくり推進のための支援体制の再構築や拡充についても検討を行う。	改善
		観光振興課				
4		外国人受入環境ワーアップ事業費	新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえながら、多言語コールセンターの利用促進に向けて、観光連盟総会等、あらゆる機会を捉えて新規施設の登録等に取り組む。	②	本事業は令和2年度をもって終期を迎えるが、多言語コールセンターは九州各県と連携した取組みであり、受入環境の整備は継続して取り組む必要があることから、今後のあり方については各県とも議論を深めたうえで検討していく。	終了
		国際観光振興室				

6	取組項目 i	ユニバーサルツーリズム受入体制整備促進事業費	高齢者や障害者などすべての観光客が本県での旅行を楽しむことができるように、タビマエ・タビナカにおけるユニバーサルツーリズムの相談や車椅子の貸出、入浴介助など各種サービスを提供するワンストップ窓口として、長崎空港内に長崎県ユニバーサルツーリズムセンター(仮称)を開設する民間団体を支援する。	②	長崎県ユニバーサルツーリズムセンター(仮称)の運営にあたり見直すべき施策や、ユニバーサルツーリズムに関する需要の創出に向けた施策等、受入の拡大に向け事業内容を精査する。	改善
		観光振興課				
7		「長崎の宿」品質・おもてなし向上事業費	県内宿泊施設を対象とした事業説明会を長崎、佐世保、雲仙地区で開催し、事業の目的、主旨について各事業者の理解を得ることができた結果、サクラクオリティ認定施設数の目標数を達成することができた。	②	事業説明会及び勉強会の開催に加え、様々な機会を捉えて周知を図ることにより、グレードアップネットワーク参加施設、サクラクオリティ認定受検施設のさらなる増加を図っていく。	現状維持
		観光振興課				
8		観光地受入態勢ステップアップ事業費	R2補正	—	本事業は、観光関連事業者の雇用維持及び世の中の事業活動がストップしている間に受入態勢を強化し、新型コロナウイルス収束後の反転攻勢につなげることを目的とした事業である。緊急事態宣言解除後は、県内への誘客を積極的に促す次のステージへと施策を転換していくことになるため、現時点においては、本事業は今年度限りで終了することとしている。	終了
		観光振興課				
9		新モビリティサービス導入推進事業費	R2新規	②	本事業は令和2年度からの新規事業であり、次年度の方向性については、今年度の実績を踏まえて検討する。	現状維持
		政策企画課				
12		「住んでよし・訪れてよし」まちづくり応援事業」の後継事業であり、前身事業の課題を踏まえて、自律的・継続的に観光まちづくりを推進するためのモノ・カネを効果的に活用する人材の育成及び県内の広域周遊・滞在時間延長を図るための地域間連携を促す取組等を拡充した。		②	これまでエントリーしていない地域からのエントリーを促すため、引き続き、積極的に市町や地域の民間団体の方々等との意見交換や県からの事業提案等を行うことで、各地域のエントリーに向けた機運を醸成する。	現状維持
		観光振興課				
13	取組項目 ii	長崎コンシェルジュ推進事業費	過去2年間の認定者数が目標の3.1倍と大きく上回ったことから、認定者不在の地区においては引き続き制度の普及及び認定者数の増加に努めるとともに、研修会開催等により既認定者のスキルアップを図る。	③	本事業は令和2年度で終了となっているが、資格管理やレベル維持の必要性から、次年度以降は既認定者のスキルアップ、連携強化を主眼としつつ、効率的な事業実施を図るため、事業主体の見直しや資格更新制度の導入を含め、実施方法の検討を行う。	終了
		観光振興課				
14		観光の「ミライ☆ニナイ」手育成事業費	宿泊業への就職はもちろん、高校生の県内定着を図るために、「ふるさと教育」として長崎県の観光についての講座を行う。また、昨年度はインターンシップも実施したが、日程の面で参加が難しい生徒も多かったことから令和2年度は廃止し、講座の中で就業体験ができるような内容を取り入れる。	②	令和元年度は定員を大きく上回る受講の申し込みがあり、宿泊業に関心をもつ高校生は一定数いると考えている。そのような高校生に対して就職先として宿泊業のイメージを持ってもらい、就職につながるよう、本塾修了生の就職先や受講後のアンケートをもとに高校生にとって有益な情報や講師の選定を行い、より効果的な講座内容の検討につなげる。	改善
		観光振興課				
15		宿泊施設安全・安心・快適化促進事業費	R2補正	—	本事業は、宿泊者が衛生的で快適に過ごすことができる態勢整備を行う宿泊事業者を対象とし、感染症防止対策に係る備品購入及び施設改修工事の経費の一部を県が負担ものである。感染防止対策の態勢整備は今年度で整う見込みであるため、終了することとしている。	終了
		観光振興課				

注:「2. 令和元年度取組実績」に記載している事業のうち、令和元年度終了事業、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