

事業群評価調書(令和3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2年度事業費(千円)	※下記「2. 令和2年度取組実績」の事業費(R2実績)の合計額	11,777

1. 計画等概要

(長崎県総合計画テェンジ&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								
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、平成31年度(令和元年度)は58.4%(対前年比0.2%減)、令和2年度は62.9%(対前年比4.5%増)となっている。 延べ宿泊者数について、平成31年(令和元年)は約820万人(対前年比16万人減少(1.9%減))、令和2年は約442万人(対前年比378万人減少(46.1%減))となっている。 観光消費額(総額)について、平成31年(令和元年)は3,678億円(対前年比100億円減少(2.6%減))、令和2年は1,889億円(対前年比1,789億円減少(48.6%減))となっている。 上記のとおり、延べ宿泊者数及び観光消費額については、新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、平成31年(令和元年)から令和2年は大幅な減少となっている。
	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)	/	/	/	/	/	進捗状況	
		達成率②/①	/	/	/	/	/	/	—	
	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)	/	/	/	/	/	進捗状況	
		達成率②/①	/	/	/	/	/	/	—	
	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)	/	/	/	/	/	進捗状況		
	達成率②/①	/	/	/	/	/	/	—		

2. 令和2年度取組実績(令和3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2年度事業の実施状況 (令和3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2年度事業の成果等		
				R元実績	うち 一般財源	人件費 (参考)		主な指標	R元目標	R元実績	達成率			
				R2実績					R2目標	R2実績				
				R3計画	R3目標	R3実績								
事業実施の根拠法令条項				事業実施の根拠法令条項										
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	4,665	2,441	1,591	「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】	4	7	175%	●事業の成果 ・コロナ禍により合同での説明会等を開催することができなかったため、個別訪問や数を絞って説明を行った。このため、取得施設数は大きく伸びなかったが3施設の増に繋がった。また、県観光情報サイト「ながさき旅ネット」においてサクラクオリティ認証施設を掲載、旅行会社向け観光素材集への掲載依頼を行う等、本制度の情報を発信することにより、認知度向上を図った。今後はコロナの感染状況を勘案しながら、個別もしくは合同での説明会や勉強会の開催などで直接的な事業者へのアプローチを行い、認証施設数の増加を図る。		
				3,966	2,019	2,347		【活動指標】	4	6	150%			
				4,939	2,757	2,356		【活動指標】	4					
			R元-3			—			【成果指標】	20	21		105%	
			観光振興課			—			【成果指標】	30	24		80%	
							県内宿泊事業者等							
							【活動指標】							
							補助事業・認証制度説明会開催数(回)	18						
							【成果指標】							
							補助制度を活用した事業者数(事業者)	500						
						【成果指標】								
						新たに認証を取得した事業者数(事業者)	500							
						県内宿泊施設事業者								
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」を訪れる来訪者の旅行形態(個人・団体)に応じた受入体制を充実し、世界遺産の価値(物語)の共感による満足度の向上・再来訪を促進した。	【活動指標】				●事業の成果 ・世界遺産の価値を説明できるガイドの育成講座を実施した結果、新たに12人が認定され、累計では132人となった。また、ガイドスキルアップ講座にも79名が参加し、構成資産だけでなく、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。 ・出津教会と頭ヶ島天主堂においては定点ガイド配置実証事業を行った。この現地で価値を伝える仕組みが地域で浸透するように働きかける。		
				5,755	2,914	3,141		【活動指標】	4	6	150%			
			R2-4			—			【成果指標】					
			観光振興課			—			ガイド活用率(%)	5.5	6		114%	
									民間団体等					

取組項目 iii	○	4	長崎コンシェルジュ推進事業費	4,559	2,811	2,356	県内の宿泊施設において、お客様が快適な滞在時間を過ごし、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」を育成し、満足度の向上や再来訪、県内周遊の促進を図る。	【活動指標】 認定試験実施回数(回)	1			—
			(R3新規)R3-5	—				【成果指標】				
			観光振興課	—	—	—		県内宿泊施設事業者	ランクアップ認定者数(人)	1		
	5	観光の「ミライ☆ニナイ」 手育成事業費	2,052	1,027	6,363	県内の高校2年生を主な対象に、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7回)を実施した。	【活動指標】	40	138	345%	●事業の成果 ・講座には19校から91人が参加し、受講後アンケートでは毎回8割以上が講座内容に満足したと回答したことから、宿泊業で働くことへの理解が深まったものと考えられる。しかし、新型コロナウイルス感染症の拡大によって宿泊業は大打撃を受けていることから宿泊施設への就職を不安に思う生徒が多く、就職希望者は大幅に減少している。	
			1,526	776	3,130		観光の「ミライ☆ニナイ」塾への参加生徒数(人)	60	91	151%		
			2,610	1,350	3,141		【成果指標】	50	43.3	86%		
		R元-3	—			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	10%			
	観光振興課	—	—	—	県内高校生		20					

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> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、事業者を集めての宿泊施設品質認証制度の説明会・勉強会などの実施が困難となっており、認証拡大に向けた取組方法を再検討する必要がある。 ・新型コロナウイルス感染症の収束が不透明な状況の中、宿泊施設の安全・安心にかかる認証制度「team NAGASAKI SAFETY」の今後の役割及び取組内容について検討する必要がある。 	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設品質認証制度については、引き続き、県観光情報サイト「ながさき旅ネット」等を活用した効果的な情報発信により認知度向上を図るとともに、オンライン説明会・勉強会や個別のアプローチの実施など、状況に合わせた取組により認証拡大を図る。 ・「team NAGASAKI SAFETY」については、今後の役割及び取組内容について、認証を受けた宿泊事業者の意見もいただきながら、「team NAGASAKI SAFETY」実行委員会の中で十分に協議した上で方向性を決めていく。
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> <ul style="list-style-type: none"> ・世界遺産の価値を説明できるガイドについては、これまで132人が認定され、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。 ・ガイドの活用率について、令和2年度は目標を達成しているものの、さらなるガイドの利用促進を図る必要がある。 	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガイドの活用率向上が、ガイドの魅力向上及び後継者問題の解決につながるため、効果的な情報発信等により、更なるガイドの活用率の促進を図る。
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> <ul style="list-style-type: none"> ・人材確保の面では、観光の「ミライ☆ニナイ」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学生が増え、当塾への参加者数及び宿泊施設への就職希望者は令和元年度と比べ大幅に減少している。 ・人材育成の面では、質の高い接客サービスの提供や、本県の様々な魅力を伝えることができる人材として「長崎コンシェルジュ」を認定してきた。しかし、その広がり是一部地域に限定されており、県下全域への拡大に至っていない。 	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。またヒルトンやマリOTTなどの大型ホテルも順次開業を予定するなど、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。

4. 令和3年度見直し内容及び令和4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3年度事業の実施にあたり見直した内容 ※令和3年度の新たな取組は「R3新規」等と、見直しが無い場合は「—」と記載	令和4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	—	⑨	長引くコロナの影響により宿泊客減少に伴う厳しい経営状況にある中、アフターコロナを見据え、感染症対策に加え、品質・おもてなし向上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。	終了
			R元-3				
			観光振興課				
取組項目 ii	○	3	世界遺産感動体験促進事業費	県内の潜伏キリシタン関連遺産におけるガイドは一定教育成されているものの、地域によって人数やガイド技量に差があることから、特に来訪者が多い地域においてガイドの更なるスキルアップのための講座を実施する。	②	繁忙期におけるガイド不足を解決するため、引き続きガイド人材の育成やガイドの質の向上を目的とした講座を実施するとともに、特に個人観光客によるガイド利用率の向上のための仕組みを検討する。	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	R3新規	②	県下全域における長崎コンシェルジュ配置に向け、宿泊事業者へ更なる周知を行うとともに、長崎コンシェルジュ認定者からなるネットワークの強化に向け、認定者独自の取組としてSNSによる情報発信等を推進する。	改善
			(R3新規)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	西九州新幹線の開業に合わせて開業予定のホテルから講師を招く等、宿泊業の高まりを見据えた内容の講座を実施する。	②	本事業は令和3年度をもって終期を迎えるが、新幹線開業や再開発によって更なる人材の育成や確保の必要が出てくることから、引き続き同様の事業の検討を行う。	終了
			R元-3				
			観光振興課				

注:「2. 令和2年度取組実績」に記載している事業のうち、令和2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ないか。
- 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