

平成30年度包括外部監査結果の対応状況

報告書頁	指摘意見	監査箇所等	監査項目	監査結果	措置の内容
82	意見	誘客交流課	国際重点エリア誘客対策強化事業	<p>〔韓国誘客対策強化事務の委託料について〕 韓国誘客対策強化業務の県観光連盟への委託契約は、韓国観光客誘致拡大事業(以下、「別事業」という。)と合わせて一括契約している。そして、その委託料12,639千円のうち、10,600千円は本事業に計上され、差額の2,039千円は、別事業に計上されている。別事業の予算は2,039千円であり、実績数値が予算どおりであったとして計上されている(しかし、別事業の実績額は、2,073千円であり、本事業の実績額は、10,565千円である。)。そもそも、国際重点エリア誘客対策強化事業の韓国誘客対策強化事業と別事業とを分けて予算設定する必要があるだろうか。同一の委託料をそれぞれの事業で負担するような予算設定をしており、事業を2つ設定する必要性が乏しいのではないか。同内容の事業を複数設定することは、事業の効果や規模の把握を煩雑にするため避けるべきであると考え。仮に、事業を分けて実施すべき合理的理由があつて、二つの事業を設定したのであれば、事業ごとに契約し、正しく予算執行すべきであり、実績額も正しく分離して計上すべきである。</p>	<p>令和元年度から、事業ごとに委託契約を締結し、設定した取組内容に区分して執行状況を整理している。 また、予算上、事業を分けて設定していることについては、引き続き検討していく。</p>
127	意見	観光企画課	インバウンド観光促進マーケティング事業	<p>〔「あおりナビ」から得られる情報の分析について〕 あおりナビでは、主にGPS位置情報と利用者属性情報を取得している。観光企画課は取得した情報から時期、国・地域別の人の流れが分かるようにサマリーを作成し、国際誘客関連事業を実施する部署に情報提供・説明を行っている。確かに、人の移動状況に関する情報提供は、国際誘客に一定の効果をもたらす可能性がある。しかし、あおりナビから得られる情報を見やすく加工し関連部署に提供するのみではなく、より深い分析を行い国際誘客のマーケティングに生かしていくべきではないだろうか。今後は、観光企画課が主導で統計の専門家などを招請し、あおりナビから得られる情報と他の経済指標なども勘案したうえで、より有効なマーケティングを行っていく予定であるとのことである。このような試みの実現され、あおりナビから得られた情報の提供にとどまらず、より深い分析により国際誘客に有用な分析結果が各関連部署に提供されることを期待する。</p>	<p>「第4回青森型観光マーケティング研究会」において、県内の日本版DMO法人、観光事業者及び市町村観光担当者等に対し、「あおりナビ」の利用者位置情報等による旅行行動の分析結果を示し、データからわかる傾向や見るポイント等を説明した他、インバウンドのトレンドに精通する専門家を講師に招き、講演及びケーススタディを行った。</p>
177	意見	誘客交流課	十和田湖冬物語開催費補助	<p>〔県が実施した実行委員会への財務チェックの調査結果について〕 誘客交流課では、任意で十和田湖冬物語実行委員会の財務的なチェックを行っているとのことだが、この結果を取りまとめた文書化した資料がない。事業の実施主体である十和田湖冬物語実行委員会の財務的なチェックを行った結果報告は、極めて重要な資料と考えられるので、文書化し、十和田湖冬物語実行委員会の財務面での見える化を図り、活用すべきである。</p>	<p>令和2年3月30日に開催された実行委員会に併せて財務検査を実施し、対象経費や今後の運営について指導、意見交換を行った。 また、主な内容は復命書に記載した。</p>

継続
対応

平成30年度包括外部監査結果の対応状況

報告書頁	指摘意見	監査箇所等	監査項目	監査結果	措置の内容
178	意見	誘客交流課	十和田湖冬物語開催費補助	<p>[十和田湖冬物語の開催を維持するための運営委託費の最低基準の確立について]</p> <p>平成27年から平成29年の十和田湖冬物語開催事業完了実績報告書を見ると、平成28年から青森県の補助金支出額が11,000千円から6,875千円へと大幅に減額しており、これに対応して運営委託費もスライドして減少している(平成27年度:25,456千円、平成28年度:20,248千円、平成29年度:18,293千円)。理由としては、補助金減額によってイベントの品質が落ちないように、自助努力や委託先の会社がやり方を見直すこと等でイベントの品質の維持を図っているとのことである。</p> <p>本来、観光イベントは、主催者である観光事業者が予算を確保して行うべきものであるため、自立できるイベントであれば、県が補助金を出す必要はないはずであり、補助金額も少ないに越したことはない。事実、ここ数年、この十和田湖冬物語に対する補助金は、他の県市町村が減額したことを受け、青森県の負担額だけが高止まりしないよう減少傾向にある。しかし、実際問題、このイベントは、県市町村からの補助金なしでは、運営することは不可能であるし、20万人規模の来場者がある冬季観光イベントであることから、関係自治体が補助金を出すことにも意義があると思われる。</p> <p>それならば、各県市町村が負担する補助金の水準を合理的に判断できるようにしておくため、イベントの運営には、最低どれだけのコストがかかるのかを積算しておくことが重要であると考え。すなわち、青森県観光の代名詞ともいべき「十和田湖」に係わるイベントに関して、「安かろう悪かろう」にならないよう、観光品質を維持しながら当初の目的(冬季における県内回遊・周遊を促進)が達成できるように運営コストの積算をし、一方でその経済効果も算出した上で、県民が納得する水準に補助金を決定していくべきである。</p>	<p>令和2年3月30日に開催された実行委員会において、自主財源の確保やイベント内容の精査等について意見交換を行い、改善を行うこととした。</p> <p>また、改善状況を踏まえ、運営コストの積算を行い、補助金額を決定することとしている。</p>
204	意見	誘客交流課	中京圏誘客促進事業	<p>[成果指標について]</p> <p>本事業の活動指標としては広告掲載回数や媒体誌の発行部数、Webアクセス数、研修実施回数などが考えられる。事業全体の成果指標としては最終的には中京エリアからの旅行者数増加実績となり、一定の前提条件に基づく推計値は把握可能であるにもかかわらず成果指標として設けられておらず、成果指標の定量的な評価が行われていない点については、他のエリアからの誘客促進事業と併せて今後検討が必要と考えられる。</p> <p>なお、各取組別の現状と課題は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機内誌等の雑誌広告については、広告掲載の事実をもって事業完了としている。予算設定時に掲載媒体を決める事前段階で成果は決まってくる傾向がある点是否定できないが、FDA機利用者数の増減動向といった委託料の効果に影響を与える指標について検討が十分ではない。 ・Webコンテンツのアクセス数については、担当者が委託先に定期的確認を取っているとのことであるが当該指標の事後検証が十分に行われていない。 ・旅行エージェント向け研修においては、催行終了で事業を終えているのみでエージェントがその後青森県の冬季観光の誘客につながるどのようなアクションを起こしてくれたか事後的な検証が十分ではない。 	<p>成果指標については、令和3年度重点枠事業の検討において新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮しながら目標値を見直し、その中で地域、旅行会社等の区分に応じた中京圏からの入込客数を推計値として設定した。</p>
204	意見	誘客交流課	中京圏誘客促進事業	<p>[業務委託契約におけるコンテンツ所有権の帰属について]</p> <p>FDA観光情報サイト向けWebコンテンツについては、今後も継続して同サイト内に掲載される予定であり、その掲載料は無料で著作権は委託者である青森県にあるとのことである。ただし、このような事項は委託契約書上明確とはなっていないため、青森県とFDAの観光情報提供に関する方向性が違ってきた場合に問題が生じるリスクがある。委託制作物の知的所有権の帰属については法的検討を事前に十分行っていくことを検討すべきである。</p>	<p>当該事業は平成29年度で終了しているが、今年度内に同様の事業を実施することとしており、その中で、平成29年度に制作されたWebコンテンツの知的所有権についてFDA及び画像撮影者等と協議を行うとともに、新たに制作するWebコンテンツの知的所有権についても、委託契約書に明記するなど対応を整理することとしている。</p>

継続
対応

継続
対応

平成30年度包括外部監査結果の対応状況

報告書頁	指摘意見	監査箇所等	監査項目	監査結果	措置の内容
207	意見	誘客交流課	関西圏誘客促進事業	<p>[成果指標の設定について]</p> <p>本事業の成果として阪急旅行社の平成30年度冬季商品に「弘前の冬の桜」と「弘前のフレンチ」が組み込まれたことが挙げられる。エージェン視察及び商談会実施の成果については、各旅行エージェンツの契約条件が大きく影響するため、商談の成立に至らない場合もあるが、双方が新たなチャネルを得るほか関係性が深化するだけでなく、県内関係者が様々なエージェンツと関わる中で自社の課題が認識されるなどの効果を通じて関西エリアからの誘客増加につながっているとも言える。</p> <p>しかし、最終的な成果指標(アウトカム指標)として考えられる関西エリアからの旅客増加数については、一定の前提条件に基づく推計値は把握可能であるにも関わらず成果指標として設けられておらず、成果指標の定量的な評価が全く行われていない点については、他のエリアからの誘客促進事業と併せて今後検討が必要と考えられる。</p>	<p>成果指標については、令和3年度重点枠事業の検討において新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮しながら目標値を見直し、その中で地域、旅行会社等の区分に応じた関西圏からの入込客数を推計値として設定した。</p>
211	意見	誘客交流課	九州圏誘客促進事業	<p>[成果指標が低下した原因の分析について]</p> <p>アウトカム指標として採用されている「九州・沖縄エリア宿泊客(推計)」の平成29年推計値は、平成28年推計値47,430人から2,278人減少し、45,152人であった。この減少理由については、①県外宿泊者数全体の減少、②県外客に占める九州・沖縄エリア宿泊客の構成比率の低下のいずれかが推測されるものの、その詳細な分析が行われておらず本事業の効果測定として十分とはいえない。</p>	<p>減少理由については、構成比率が増加しているものの、県外宿泊者数全体で482千人減っていることから減少したものと考える。また、地域、旅行会社等の区分に応じた九州圏からの入込客数を推計値として設定し、目標値の見直しを行った。</p>
211	意見	誘客交流課	九州圏誘客促進事業	<p>[成果指標の算定方法について]</p> <p>成果指標(アウトカム指標)としては、九州・沖縄エリアからの宿泊客数の推計値を採用している。本事業の効果を測定するためには、同エリアからの宿泊客の実数を把握し経年比較することが望ましいが、現時点では実数の把握は行われていない。いずれも十分なデータとは言えないが、同エリアからの航空旅客数等の増減、同エリア旅行会社で契約されたパッケージ旅行客数など入手可能な旅客数データの検討を行い、成果指標の一部として活用することの可否を検討することが考えられる。</p>	<p>成果指標については、令和3年度重点枠事業の検討において新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮しながら目標値を見直し、その中で地域、旅行会社等の区分に応じた九州圏からの入込客数を推計値として設定した。</p>
215	意見	誘客交流課	旅行商品造成促進事業	<p>[成果指標について]</p> <p>本事業は、①旅行エージェンツへの営業活動、②観光PRイベントの実施、③観光PRダンス&ソングの制作に分類される。①については、活動指標が当初目標としては設けられているが、実施事業との相違が見受けられる。②については活動目標がイベントの実施のみであり細かな定量的活動目標が設けられていない。③は仕様を満たしたコンテンツの制作、提供のみが活動指標となっているものと思われ、当該コンテンツの活用実績に関する検証が行われていない。</p> <p>成果指標の達成度合いの事後評価に関しては、①は旅行商品造成実績、②及び③は最終的には青森県の県外旅客数増加への貢献度ということになるが、その定量的な評価手法は明確となっていない。少なくとも①に関連して、旅行エージェンツごとの商品造成実績を経年比較するなど、青森県の県外旅客増加への貢献度を評価するなどの成果指標の検討が望まれる。</p>	<p>当該事業は既に終了しているため、令和3年度重点枠事業の検討において、新型コロナウイルス感染症の影響等を考慮しながら目標値を見直し、その中で地域、旅行会社等の区分に応じて設定した入込客数を現行の後継事業や類似事業における成果指標として評価・検証を行うこととした。</p>

平成30年度包括外部監査結果の対応状況

報告書頁	指摘意見	監査箇所等	監査項目	監査結果	措置の内容
218	意見	誘客交流課	青森県観光案内所運営事業	<p>[積算資料が実態を反映していない]</p> <p>県は、県観光連盟に委託をする際、積算をして、予定価格調書を作成している。しかし、その内容は、平成27年度からほとんど変わっていない。特に人件費は、非常勤1名、パート2名の体制を前提にして、パートについては、東京の最低賃金を下回る水準で積算している。人件費以外にも、コピー機リース料や通信運搬費で大きく実態からかけ離れている。この観光案内所をどのように運営するかという考えがないまま、積算をしているとも思えるずさんな内容である。結果的に5,082千円という範囲で毎年委託契約を行っているが、1社随意契約で委託している事業の積算は、より妥当性が求められるものであるべきである。</p>	<p>令和2年度の委託契約から、運営実績等をもとにした経費の積算を行うこととした。</p>
225	意見	誘客交流課	青森県観光情報ネットワークシステム運営事業	<p>[アプリネット(日本語ページ:スマホサイト)アクセス数の減少について]</p> <p>本事業説明資料(県作成)によると、平成28年度に増加傾向にあったアクセス総数が減少となり、中でもスマホサイトへのアクセス数が減少している。このためスマホサイトの使いやすさの向上や、PCサイトにて動画配信など、サイトの魅力向上を図り、アクセス数を平成28年度並みまで回復させる必要があると政策課題・目標等として記載している。平成29年1月以降、若干の回復があるものの満足できるレベルまでは回復していない。青森県では県観光連盟に委託してアクセス数が減少した原因を究明しているが、明確な原因解明に至っていない。アクセス数が減少したのは、複合的な要因が重なって生じたものと推測されるが、県観光連盟に対する業務委託仕様書には明確に「月別アクセス数の報告及び傾向の分析」と記載されているところから、今後さらに原因解明を深掘りして突き止めることを県観光連盟に要求し、改善するための諸施策について総合的に検討して、さらに魅力的で価値のあるアプリネットにしなければならない。</p>	<p>アクセス数減少の改善については、タブレット端末に対応した利便性・操作性向上が必要であるとともに、訴求力のある情報発信が必要であることから、令和2年度11月補正でアプリネットの大規模なリニューアルに係る予算を計上し、より魅力的で価値のあるアプリネットの構築を進めている。</p> <p>また、県観光連盟に月別アクセス数の報告及び利用者の傾向分析を求めることで、アクセス数減少の原因究明やリニューアルの効果を検証することとしている。</p>

継続
対応