

# 平成 28 年度岡山県包括外部監査結果報告書 概要

包括外部監査人 青木 靖英

## 第 1 包括外部監査の概要

### 1 選定した特定の事件（テーマ）

観光及びこれに関連する事業に係る財務に関する事務の執行について

### 2 監査の対象

抽出した観光事業の執行案件を所管する各部署及びその関連する団体を対象とする。

### 3 事件（テーマ）を選定した理由

県政において最上位に位置付けられる総合的な計画「晴れの国おかやま生き生きプラン」の中で、今後の観光施策の基本戦略を「観光振興プログラム」として示し、その目標達成のための実施計画として「おかやま生き生き観光アクションプラン」を策定している。

監査対象年度の平成 27 年度には、22 億円の予算が投じられているが、一般的に、これらの事業は前年踏襲型の予算となりやすいものと考えられ、その効果の測定、分析、経費支出が適切になされているかを監査することは有意義であると考えた。また、過去の岡山県観光立県戦略の総括で挙げられている課題を解消しているかどうかの検証が適切に実施されているかを監査することは有意義であるとも考え、特定の事件として選定した。

## 第 2 監査結果

### I 観光事業（個別事業）について

#### 1 空路利用促進事業

##### (1) 目標値との乖離分析の実施（意見）

「おかやま生き生き観光アクションプラン」の目標指標は、岡山空港に運航する国際定期便の週当たり便数を 25 便としているが、平成 28 年 12 月現在、19 便となっている。

搭乗者数の増加等を含め一定の成果を収めているが、目標達成には至っておらず、その原因を明確化するためには、個々の施策を具体的に検証し、施策の見直しを含めた検討を行うことが望ましい。

## (2) 観光戦略を考慮した施策の検討（意見）

この事業は、岡山空港に運航する国際定期便の週当たり便数を増加させることを目標としていることから、岡山空港イン・アウトを重視した施策となっている。

観光戦略の観点から、例えば、他の空港を利用した外国旅行者を県内に誘致する取組など、岡山空港イン・アウトにこだわらない施策についても検討されたい。

## (3) 空路利用を促進する会の今後の体制の検討（意見）

平成 27 年度における「空路利用を促進する会（以下、「空路会」という。）」の収入は 129,244 千円であり、そのうち県の負担額は 106,777 千円となっており、平成 28 年度予算では、さらに大幅に増加している。

新規路線の誘致が実施される等、空路会が多額の金銭を扱う蓋然性も高く、県において直接執行することをも視野に入れながら、さらなる透明性の確保とエアポートセールスとの両立を検討されたい。

## (4) 未回収会費の徴収実施（意見）

空路会は、法人会員及び個人会員により組織されており、会員から年会費 5 千円を徴収しているが、過去 3 年間は毎年 80 千円～90 千円の未回収会費が発生している。

公平・公正の観点から、適切に徴収することが望ましい。

## 2 首都圏アンテナショップ事業

### (1) 証憑保管の徹底（指摘事項）

鳥取県・岡山県共同アンテナショップ運営協議会事務局が、キャンペーン景品の購入に際し、プレミアム商品券 500 千円分を購入し、それを用いて景品を購入しているが、商品券を購入した領収書は保管されていたものの、商品券での景品購入の領収書が保管されていなかった。

商品券を使用した取引であっても、証憑の保管を徹底すべきである。

## (2) 委託先選定条件の精査（意見）

プロポーザル方式により業者選定を行っているが、選定審査で考慮する項目に見積金額が含まれていない委託事業があった。

いずれも委託限度額に近い金額で選定されており、経済性の観点から、見積金額も考慮することを検討することが望ましい。

## (3) 入館者数の増加のための継続的取組の実施（意見）

平成 26 年度及び平成 27 年度のアンテナショップの入館者数は、それぞれ平成 26 年度が 279,157 人、平成 27 年度が 492,611 人（平成 26 年度は、平成 26 年 9 月 28 日～平成 27 年 3 月 31 日）である。

アンテナショップは足を運んでもらうことが重要な要素であり、入館者数を増やすことが、物産・観光 PR の推進につながると考えられることから、それに向けたさらなる施策の検討を行うことが望ましい。

## (4) アンテナショップ運営体制の見直し（意見）

アンテナショップは、10 時から 22 時まで営業しており、様々な調整業務が発生することから、運営に係る業務負担は大きなものと思われ、県職員には、相当の負担がかかっている状況にある。

首都圏における認知度向上を行う等、アンテナショップが行っている業務の重要性に鑑みれば、効率的な運営方法の検討や体制の充実など、現状の運営体制の更なる見直しを検討することが望ましい。

## 3 観光客動態調査

### (1) 調査データの効果的活用（意見）

平成 28 年に発行した「岡山県観光客動態調査報告書」の作成のための前提となるパラメーター等の調査を行うものであるが、実施された調査項目の中には、同報告書で活用されていないものが含まれていた。

当該調査データは、観光施設 10 箇所で調査員が実地にて調査した有用なデータであることから、観光施設ごとの詳細な分析等に活用することが望ましい。

#### 4 晴れの国おかやまデスティネーションキャンペーン

##### (1) 委託業者選定方法の精緻化（意見）

この事業の中で、キャンペーンガイドブックの作製について、当初 20,952 千円で契約されたものの、デザイン等が想定したものと異なっていたこと等から、別の業者が協力することになり、約 4,000 千円を追加し、変更契約が行われている。

原因は、業者の能力を見極められなかったこと、当初の予定価格が少なかったことも考えられる。予定価格の設定は、前回のデスティネーションキャンペーンの際のガイドブック作製業者からのヒアリングによるものであり、デザイン料の見込みが甘かったとも考えられる。

予定価格を見積書等の入手により設定する場合は、可能な限り複数業者より入手するなどして設定すべきであり、予定価格の設定方法が適切であったとはいえない状態である。また、結果として、デザインの修正のために、選定した委託業者との再三の打ち合わせや、最終的にはデザイン面での協力業者への依頼など、金額コストが増加しただけでなく、事務コストも相当量増加し、非効率な業務執行となった。

今後の予定価格の設定においては、予定価格の重要性を再認識し、慎重に設定されたい。

##### (2) アンケートの入手及び効果的な活用（意見）

この事業の中でのレンタカーの割引企画では、利用者からのアンケートは入手していなかったが、県の観光施策において役立つ情報は創意工夫により積極的に取り入れるようにすることが望ましい。

## 5 岡山後楽園賑わい創出事業

### (1) 幻想庭園の魅力向上（磨き上げ）の継続的実施（意見）

幻想庭園は以下のようなことも検討し、さらに魅力を高めることが望ましい。

- ・ 幻想庭園の知名度をもっと広めていくこと。
- ・ 見どころを伝えるナイトボランティアが土日の休日しか実施しておらず、平日に訪れる観光客に魅力を伝える機会が少ない。
- ・ 茶店等の蛍光灯の光が、現実的であり、幻想庭園の雰囲気を損なっている。
- ・ 茶店等での飲食について、魅力を向上できる余地がある。
- ・ 駐車場の出口渋滞について改善すべきである。

### (2) 幻想庭園の収益性向上（意見）

幻想庭園は、入園者が最大値の入園料を支払ったとして、入園料で経費が賄えていない状態である。いわゆる特別展のようなものであり、通常の入園料に加算するといった議論が行われることは有益であると考えます。

また、幻想庭園の魅力を損なうことなく、現状の支出を削減できないかについて、絶えず検討していくことが望ましい。

## 6 爽快！岡山満喫サイクリングロード事業（推奨ルート選定等）

### (1) レンタサイクルの利便性向上（意見）

おかやま旅ネットにおいて、選定されたサイクリング推奨ルート上にあるレンタサイクルを把握することは容易ではない。また、レンタサイクルは、ほとんどのルートで貸出地に返却する必要がある。

県外観光客や家族連れの利便性を高め、サイクリング推奨ルートの利用を促進するためにもレンタサイクルの利便性を高め、観光客誘客に繋げていくことが望ましい。

## 7 岡山空港インバウンド受入拡大事業

### (1) アンケートの回収徹底（意見）

アンケート用紙を配付・回収を行う宿泊施設側の外国語対応不足等により、アンケートの回収率が 11.8%という状況であることから、アンケート実施主体について再検討するなど、創意工夫のうえ、回収率を高めることが望まれる。

### (2) 郊外宿泊施設への誘客検討（意見）

参加を表明した県内宿泊施設のうち、実際に制度を利用した外国人旅行者が宿泊し、助成金の申請を行った宿泊施設は、岡山市内に集中している。

同市内の宿泊施設と比較して、行楽シーズンにおいても比較的稼働率に余力のある郊外の宿泊施設への誘客を主導した方が、地域活性化に繋がることから、郊外の宿泊施設の場合には助成額を高くするか、岡山空港から宿泊施設までの貸切バス費用を助成する等の工夫を行うことが望ましい。

## 8 ふるさと旅行券「晴れらんまん おかやまの旅」発行事業

### (1) 事業経費積算の精緻化（意見）

委託料の積算にあたり、発券（額面）総額の 10%をコンビニエンスストアに支払う決済手数料として積算していたが、実際は販売額（券面額の 50%）の 10%として精算されており、正しく積算すれば、より多くの助成金に充てることができたと考えられる。

他県を参考に当該率を採用したものであるが、さらにコンビニエンスストア等に対し、見積書の提示を求めることで、より適正な積算根拠を入手すべきであり、今後は、経費の積算を慎重に行うことが望ましい。

### (2) 発券コスト削減方法の検討（意見）

ふるさと旅行券のコンビニシステムによる発券コストは大きく、削減によりふるさと旅行券をより多く発行することができる。

一部を首都圏アンテナショップで直接販売するなど、発券コストの削減への取組を積極的に行うことを検討されたい。

### (3) 県外旅行者誘致方法の検討（意見）

ふるさと旅行券の販売において、レンタカー割引券とのセット販売や首都圏アンテナショップでの直接販売など、県外からの旅行者を誘致できるような取組について積極的に検討されたい。

### (4) アンケートの効果的活用（意見）

ふるさと旅行券のアンケート結果の分析等がまだ行われていないが、分析結果から、旅行者ニーズを把握するなど、今後の観光施策に活用することが望ましい。

## 9 公益社団法人 岡山県観光連盟

### (1) 着地型観光推進事業（旅行商品化の促進）

#### ア 助成金額の算定誤り（指摘事項）

この事業では、「助成金計算書」に基づき助成金額を決定しているが、個人型の計算表を適用すべきところ、誤って団体型の計算表を適用して算定したことから、当初予定の助成金額と異なる金額で助成される結果となっている。

あらかじめ実施手順等を定め、適切に実施されるように、事業実施体制を改善する必要がある。

#### イ 実績報告の入手徹底（意見）

助成要項上、助成した旅行商品についての集客実績報告を提出することになっているが、すべての助成先から集客実績報告を入手している訳ではない。

効果測定観点から、すべての助成先から入手し、その効果分析を十分に行うことを検討されたい。

#### ウ 助成条件の精査（意見）

助成するに当たっては、実際の集客実績は考慮されていないが、有効性の観点からは、集客実績を考慮することも検討されたい。

## (2) 着地型観光推進事業（発掘・磨き上げとプラットフォームシステムの活用）

### ア 見積書入手方法の検討（意見）

委託先とは、平成 26 年度からの 3 年間の継続を前提とした随意契約を行っているが、委託金額について、平成 27 年度の見積書を入手していなかった。

3 年間継続を前提とするならば、当初から 3 年分の見積書を入手することが望ましい。

## (3) フィルムコミッション活動連携事業

### ア 事業成果の効果的活用（意見）

ロケーション撮影の誘致に取り組むこの事業は、ロケ地情報の提供、研修会の開催、誘致活動等を行っているが、他の事業やイベント等において、本事業と連動するロケーション地、ロケーション実績などを十分に活用していると言える状況にはなく、有効性の観点からは、他の事業やイベントとの連携について検討することが望ましい。

## (4) 戦略的情報発信事業（外国語ホームページの構築）

### ア 委託先選定過程の保存徹底（意見）

委託先選定にあたって、企画提案コンペの採点表の様式が決定されていたが、提案された内容の優劣が明らかであったため、この採点表を用いた採点を行うことなく、採点者間の合議により委託業者の決定が行われている。

業者選定に係る透明性の確保及び事後検証を可能とするため、選定過程等を記録して残すことが望ましい。

## II 観光事業(全体)について

### 1 二次交通

#### (1) 二次交通整備方法の検討(意見)

岡山県はその地理的特性から、新幹線・特急列車や岡山空港の国際線の本数も多く、一次交通は比較的整備されているが、主要な観光地は市街地から遠くに点在し、最寄駅からも遠く、二次交通において課題がある。



二次交通手段確保のための二次交通事業者に対する運営費の補助や、二次交通を利用する観光客向けの利用代金の補助など、二次交通手段の確保に関する取組を強化することが望ましい。

## (2) レンタカー利用を前提とした観光 PR の実施(意見)

岡山県はその地理的特性から、鉄道・バスを前提とするよりも、レンタカーを前提とした二次交通の整備を行う方が、観光客の利便性向上に繋がると考える。

デスティネーションキャンペーン期間中だけでなく、平常期間におけるレンタカー補助についても検討を行うことが望ましい。

また、レンタカー利用に関する情報提供の面でも、乗り捨て返却が可能な県内のレンタカー営業所を観光マップに織り込む等、利用者の利便性を向上させる方法を検討されたい。

## (3) 外国人旅行者への対応方法の検討(意見)

外国人旅行者にとって障害となるのが、言葉の壁であり、岡山県での観光で利便性の高いレンタカーにおける外国語対応が課題である。

外国語の案内標識の設置、一方通行・駐車禁止区間などの県固有の道路事情を記載した外国語の運転案内の作成、事故・違反が起きた際の電話サポート窓口の設置等の整備を行うことが望ましい。

## 2 広域連携

### (1) 効果測定方法の検討(意見)

広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」の形成に係る目標として、瀬戸内7県の外国人延べ宿泊者数600万人を掲げているが、県内の外国人延宿泊者数の増加数等、単県としての目標値設定及び効果測定の方法が構築されていない。

支出の効果を把握するためにも、目標値を設定し、実績値との比較による効果測定を行うことが必要であると考えられる。

観光客動態調査として、「県以外の立ち寄り都道府県」、「来訪した「きっかけ」」などについて聞き取り調査を行っており、今後は当該調査を利用するなどして、有効な成果把握の方法を構築することが望ましい。

また、単県による成果把握のほかに、広域観光連携を行う過程において、連携した成果把握の方法も検討されたい。

## (2) 観光資源の魅力向上（磨き上げ）の継続的实施（意見）

広域観光周遊ルートの形成での県内観光地としてモデルコースに含まれているのは、以前より知名度のある観光地がほとんどである。県内の観光地には、モデルコースから著しく外れない範囲で他にもコンセプトに沿ったものが複数存在するため、コンセプトに沿った形で県内観光地をさらに磨き上げるよう、所管する市町村に対して働きかけを行うこと等を検討されたい。

## 3 市町村連携

### (1) 市町村観光課担当課長会議の積極的な活用（意見）

市町村観光担当課長会議は、単に県からの説明の場となっている。

市町村観光課担当課長会議を、県及び市町村が活発に連携する場として積極的に活用されることが望まれる。

## 4 教育旅行

### (1) プロモーション方法の検討（意見）

来県実績のない学校に的を絞り個別訪問によるプロモーションを実施しているが、中国地方・瀬戸内等の広域で連携して説明会を開催することにより、単県で実施するよりも少ない予算でより多くの関係者に向けたプロモーションを実施出来ることが期待できると考えられる。

単県による個別訪問によるプロモーションのみならず、広域連携型説明会への参加や広域での教育旅行プランの提案なども検討することが望ましい。

## 5 岡山後楽園

### (1) 滞在時間伸長に繋がる誘客企画の継続的な実施(意見)

入園者アンケートによると、岡山後楽園の滞在時間で最も多い回答は1時間30分未満と短いことが問題点として挙げられる。

岡山市内において滞在時間を延ばすためには、後楽園周辺の整備や周辺施設との連携強化により周遊の推進を図ることはもちろんであるが、まずは、岡山後楽園の魅力を高め単独での滞在時間を延ばすことが有用であり、そのために、食事処や土産物店の魅力向上、体験型・交流型の観光企画の開発などを検討することが望ましい。

## 第3 総括

観光は国が極めて重要な成長分野として位置づけ、観光立国を推進していくという方針であり、今や多くの地方自治体でも観光に注力しており、インターネットによる動画なども含め、様々な媒体を駆使してPRするなど競争も激しい。そのような中で、「もんげー岡山」のような地方自治体そのもののPRが奏功し、岡山県の認知度や愛着度が上昇していることは喜ばしい状況である。

また、岡山県が目標としている生き生き指標は、3年目の目標として掲げられている各指標に対して2年目の段階で既に実績値が上回っている指標がほとんどであり、全体として順調であると考えられる。また、そのなかで私が最も重要と考える観光消費額も堅調に伸びており、岡山県内の消費額の増加、ひいては雇用の促進に少なからず良い影響を及ぼしているのは間違いないと考える。

一方で、観光入込客数をみると、平成24年から平成27年にかけて、岡山県は約10%伸びているものの、昨今のインバウンドの影響等もあり、全国的な平均ではこの間約18%伸びており、まだまだ取り組むべき課題もあると考える。

現状、伸びている観光地というのは、一般に、地域が一体となっているところが多いとされていることから、岡山県もより一層、県一丸となって観光に取り組んでいくことが必要であり、県に期待される役割は大きいと考えられる。市町村連携のところでも前述したように、岡山県として一丸で取り組んでいくという強い方策は見えにくいものとなっている。県下の市町村にも強く求めていっても良いのではないかと考える。

今後は、時間消費を促して観光消費額をあげることが重要であると考えます。岡山県に滞在する時間が長ければ長いほど、岡山県の魅力を知ってもらえる機会が増えるだけでなく、宿泊・食事・買い物での消費額が増えていき、ひいては県民の所得、雇用の機会も増加することになる。

観光事業を何のために取り組んでいくのか、岡山の良さを知ってもらおうという意味合いも当然あると考えますが、観光消費額が伸びることにより、地域が潤い、地域が幸せになること目標にして、引き続き、県は行政にあたってほしい。

以 上

(参考)【指摘事項及び意見の件数一覧】

| 項目                             | 指摘事項 | 意見 | 計  |
|--------------------------------|------|----|----|
| <b>I 観光事業（個別事業）について</b>        |      |    |    |
| 1 空路利用促進事業                     | 0    | 4  | 4  |
| 2 首都圏アンテナショップ事業                | 1    | 3  | 4  |
| 3 観光客動態調査                      | 0    | 1  | 1  |
| 4 晴れの国おかやまデスティネーションキャンペーン      | 0    | 2  | 2  |
| 5 賑わい創出事業                      | 0    | 2  | 2  |
| 6 爽快！岡山満喫サイクリングロード事業(推奨ルート選定等) | 0    | 1  | 1  |
| 7 岡山空港インバウンド受入拡大事業             | 0    | 2  | 2  |
| 8 ふるさと旅行券「晴れらんまん おかやまの旅」発行事業   | 0    | 4  | 4  |
| 9 公益社団法人岡山県観光連盟                | 1    | 5  | 6  |
| <b>II 観光事業（全体）について</b>         |      |    |    |
| 1 二次交通                         | 0    | 3  | 3  |
| 2 広域連携                         | 0    | 2  | 2  |
| 3 市町村連携                        | 0    | 1  | 1  |
| 4 教育旅行                         | 0    | 1  | 1  |
| 5 岡山後楽園                        | 0    | 1  | 1  |
| 合計                             | 2    | 32 | 34 |