

長崎市監査公表第 11 号

監査の結果に基づき、措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 252 条の 38 第 6 項の規定により、次のとおり公表します。

令和 8 年 7 月 10 日

|         |   |   |    |
|---------|---|---|----|
| 長崎市監査委員 | 小 | 田 | 徹  |
| 同       | 三 | 谷 | 利博 |
| 同       | 永 | 尾 | 春文 |
| 同       | 山 | 崎 | 猛  |

1 監査の種類

包括外部監査（令和 8 年 3 月 25 日付 長崎市監査公表第 3 号）

2 監査の期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 25 日まで

3 措置を講じた部局

| 区分 | 部 局 名 | 所 属 名                                        |
|----|-------|----------------------------------------------|
| 指摘 | 文化観光部 | 観光交流推進室                                      |
| 意見 | 経済産業部 | 商業振興課                                        |
|    | 文化観光部 | 観光政策課<br>観光交流推進室<br>文化財課<br>世界推進室<br>出島復元整備室 |

4 措置を講じた内容

監査の結果に基づき、市長が措置を講じた内容は別紙のとおりである。

## 令和7年度 包括外部監査 対応方針一覧表

| 当該監査<br>通し番号 | 監査意<br>見の講<br>評方法 | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 所属      | 措置状況                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外監<br>R7-17  | 指摘                | 事業項目・評価項目の不一致について<br>DMOとの業務委託契約書や令和6年度DMO実施計画、四半期ごとの事業進捗・評価は7項目（1ブランディング～7地域マネジメント）となっている一方、年間の事業報告書や事業評価は、長崎市観光・MICE戦略における4項目に「長崎市DMOの業務運営の改善及び効率化に関する事項」を加えた5項目となっているため、DMOに業務委託した内容が適切に実行されているかの検証がしづらくなっている。ヒアリングの結果、担当課において適切に検証作業がされていることを確認できたが、今後はDMOの事業項目と評価項目を整理し、効率的かつ効果的に検証ができるようにしていただきたい。<br>なお、今後は令和8年度から始まる次期長崎市観光・MICE戦略の項目にDMOの事業項目と評価項目をすべて合わせる予定とのことであり、当該指摘事項については令和8年度に解消される見込みである。                                                 | 観光交流推進室 | 本指摘を踏まえ、令和8年度から開始する次期長崎市観光・MICE戦略への移行にあわせ、DMOに対する中期目標（令和8年度から令和12年度まで）及び予算の分類等について、同戦略の項目に統一する見直しを行った。これにより、DMOから提出される事業報告書及び事業評価についても当該項目に統一されることとなり、業務委託内容と評価項目の整合が図られ、効率的かつ効果的な検証が可能となる体制を整備したところである。                                |
| 外監<br>R7-1   | 意見                | VRコンテンツ等の周知・広報について<br>「明治日本の産業革命遺産」の推進に関する各事業は、直接観光客誘致を狙ったものではなく、あくまで世界遺産としての価値を保全し、その価値を正しく伝えていくためのものである。そのため、これらの事業について、機械的に費用対効果を論じることとはできないものの、世界遺産としての価値を保全し、広く発信することによって、結果的に観光客誘致に繋がるものと思われる。もっとも、現時点では、長崎市に訪れた旅行者の満足度調査において、「世界遺産」への満足度が目標値に達していないことは課題として挙げることができる。今後は、引き続き世界遺産としての価値の保全に注力するとともに、上記のVRコンテンツ等の積極的な周知・広報を図るのが重要である。                                                                                                                | 世界遺産室   | 端島見学施設においては、VRコンテンツの周知を図るための説明板を設置しているほか、同施設の係船許可を有する事業者5社の協力を得て、船内でのチラシ設置（日本語・英語併記）・配布を実施している。<br>今後も、施設やイベント等におけるチラシ配布や説明板の設置など、継続的な周知・広報に取り組むとともに、WEB・SNS等の活用など、発信手法の充実を図っていく。<br>また、VRコンテンツの活用を通じて世界遺産の価値理解の促進を図り、来訪者の満足度向上につなげていく。 |
| 外監<br>R7-3   | 意見                | 端島炭鉱整備の財源について<br>端島炭坑護岸の整備に関する事業は、直接観光客誘致を狙ったものではなく、あくまで世界遺産としての価値を保全し、その価値を正しく伝えていくためのものである。そのため、本事業について、機械的に費用対効果を論じることとはできないものの、端島炭坑の世界遺産としての価値を保全し、広く発信することによって、結果的に観光客誘致に繋がるものと思われる。<br>もっとも、現時点では、長崎市に訪れた旅行者の満足度調査において、「世界遺産」への満足度が目標値に達していないことは課題として挙げることができる。また、端島炭坑整備の主要な財源として位置づけられる端島整備基金は、主にふるさと納税によって構成（例えば、令和6年度の積立額146,324,464円のうち、ふるさと納税は102,050,000円と約7割を占めている。）されている。しかし、ふるさと納税の額は年によってばらつきがあるため、端島の来訪者を増やして、端島見学施設使用料の割合を高める必要があると思われる。 | 世界遺産室   | 端島の来訪者数は、コロナ禍により大幅に減少したものの、近年は回復傾向にあり、令和7年度は252,015人と過去4番目の水準となった。<br>一方で、端島整備基金はふるさと納税への依存度が高く、寄附額の変動により安定的な財源確保が課題であると認識している。<br>このため、令和8年4月1日から端島見学施設使用料について、大人料金を310円から650円へ引き上げる改定を実施したところであり、今後は使用料収入の増加及び来訪者の増加により、財源の安定化を図っていく。 |
| 外監<br>R7-4   | 意見                | 出島の魅力の周知について<br>本事業は、直接観光客誘致を狙ったものではなく、あくまで日本の歴史と文化を考える上で不可欠かつ唯一無二の存在である出島を復元し、後世へ残すためのものである。そのため、本事業について、機械的に費用対効果を論じることとはできないものの、かつての出島の様子を忠実に復元することによって、魅力的な観光の場所となり、結果的に観光客誘致に繋がるものと思われる。<br>また、出島を観光資源として活用する上では、長崎市民の出島への愛着・誇りを醸成することが重要である。そのような観点から、現在不定期に実施されている長崎市民を対象とした出島の無料開放をより積極的に行い、観光客だけではなく、長崎市民にも出島に来てもらって、その魅力を再認識してもらう必要がある。                                                                                                          | 出島復元整備室 | 観光客だけでなく、市民にも出島の歴史・文化の魅力や価値を知ってもらうことは、シビックプライドの向上につながるものであり重要な視点であると認識している。<br>現在、指定管理者主催のイベント等で入場料の市民無料の取組みを行っているところであり、今後も、市民がより出島の魅力、価値等に触れる機会を創出できるよう、指定管理者と連携した取組みを進めていく。                                                          |

令和7年度 包括外部監査 対応方針一覧表

| 当該監査<br>通し番号 | 監査意<br>見の講<br>評方法 | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 所属      | 措置状況                                                                                                                                                                                              |
|--------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外監<br>R7-5   | 意見                | 夜景の魅力の情報発信等について<br>長崎の夜景は、全国的にも高い評価がなされており、観光客を呼び込む資源となり得る。長崎が持つ夜景の魅力を高める取組みを継続することは重要であり、今後も現在の取組みを継続し、長崎市の夜景の魅力の情報発信等を行う必要がある。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 観光政策課   | 引き続き、長崎市の重要な観光資源である夜景の魅力発信に取り組むこととしており、令和8年度においても関連予算を計上している。あわせて、新たな取組として、市内に点在する既存のライトアップ施設等を周遊する夜景キャンペーンを実施する予定としており、夜間観光の充実及び周遊性の向上を図ることとしている。今後も、夜景の魅力向上と効果的な情報発信に継続して取り組んでいく。               |
| 外監<br>R7-6   | 意見                | クルーズ客船の入港時の業務委託について<br>大型クルーズ客船の入港時の混雑解消のための交通誘導業務76回について、それに係る業務委託伺書は37通に渡り、委託先が複数社に渡るにも関わらず、その全てについて仕様書、見積書、請負業務完了報告書が適切に保管されていた。交通誘導業務は観光客や市民の安全に資するものであるため、仕様書でその都度警備の詳細な指示がなされている点も良かった。また、これら大量の資料を徴求した際、すぐに項目毎に明確な回答がなされたことから、これらの資料が正しく保管管理されていることは評価すべき点である。<br>ただ事業自体は適切に実施されているが、これだけの書類をその都度起案、作成、管理することは長崎市、受託者である事業者双方にとって負担であると言わざるを得ない。長崎市においても長期間契約を検討するなど業務の改善を検討したそうだが、委託先の警備業界は現状人手不足であり、また大型クルーズ客船の入港は突然決まることもあるため、予め長期間事業として委託することは難しいとのことであった。以前は月単位で委託すると受託者側から対応できない日があるとの回答もあったそうだが、単発の委託になってからそのようなことはなく、この書類のやり取りについても事業者側から意見はないとのこと。しかしコロナ禍も明け、令和6年度のクルーズ客船の入港数は前年比66.7%増の160隻である。今後更に入港数が増えれば、この業務が双方にとって大きな負担となることは間違いない。ただ現在の方法を単に省略、簡略化することは安全管理上望ましくなく、具体的な改善策を提示することは現状難しいが、例えばICTの活用など、長崎市には今後も事業者側と継続的に協議し、改善できる点がないかを検討してほしい。 | 観光交流推進室 | 警備業界における慢性的な人手不足により、長期契約の締結は困難な状況にあるものの、事務負担軽減の観点から契約方法の見直しを行い、令和7年4月以降は、従来の単発契約に代えて1か月単位で契約を取りまとめて締結する運用へと変更した。これにより、契約手続及び経理事務に係る負担の軽減を図ったところである。なお、令和8年5月、6月は受託者との協議により2か月単位で契約を取りまとめて締結予定である。 |
| 外監<br>R7-7   | 意見                | 多言語案内表示板張替業務委託実施時期について<br>多言語案内表示板張替業務委託について、令和7年3月21日に計画伺い、同月27日に工事着手、同月31日に竣工している。令和6年度事業のため事業自体は計画通り実施されていると言えるが、可能であればランタンフェスティバルなど外国人観光客が多い行事の前に完了することが望ましい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 観光交流推進室 | 当該事業については既に完了しているところであるが、本指摘を踏まえ、今後同様の業務委託に当たっては、外国人観光客の来訪が見込まれる行事日程を考慮した上で、事業の実施時期を適切に設定するよう見直しを行い計画的な事業執行に努めていく。                                                                                |
| 外監<br>R7-9   | 意見                | HSR2024の歓迎広告事業契約日について<br>HSR2024の開催期間が令和6年11月18日～22日までであるが、歓迎広告事業の階段広告の見積日と契約日が11月14日、駅構内広告の見積日、契約日、履行日が全て11月15日と同一日であった。原因はHSR2024の直前に別の国際会議が予定されていたが、急遽この歓迎広告も実施することとなったため、仕様が直前まで決定せず、書面化できなかったとの理由であった。HSR2024の歓迎広告自体は関係各所と随時擦り合わせており、広告設置も開催日まで完了し実務上は問題なかったとのことであるが、そうであれば書類が形骸化していると考えざるを得ない。日付が同一となってしまった正当な理由はある実務上致し方ないとはいえ、事業者を守る意味でも事業者が事業着手する前に契約書を締結することが望ましい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 観光交流推進室 | 当該事業については既に完了しているところであるが、本指摘を踏まえ、今後同様の業務においては、事業者による業務着手前に契約締結を確実に行うよう事務処理の見直しを行い、あわせて、事業内容の早期整理及び関係者間の調整を前倒しで実施することにより、仕様の確定及び契約手続を計画的に進めるよう努めていく。                                               |

## 令和7年度 包括外部監査 対応方針一覧表

| 当該監査<br>通し番号 | 監査意<br>見の講<br>評方法 | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 所属      | 措置状況                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外監<br>R7-10  | 意見                | 日ASEANレセプションにおける契約日について<br>日ASEANレセプションの対応も契約日が6月24日、履行日が6月25日と近接しており書類が後付けであることが伺える。これも会議の性格上、各国のメニュー（食べられないものなどの調整など）の調整で県、国も関わっているため長崎市単独で判断できるものではなく、実務上致し方ないとの理由であった。事業者とは契約前から事前協議ができており、実務上は支障がなく、契約日と履行日の日付が近接となってしまった正当な理由はあるとはいえ、今後は事業者を守る意味でも事業者が事業着手する前に契約書を締結することが望ましい。                          | 観光交流推進室 | 当該事業については既に完了しているところであるが、本指摘を踏まえ、今後同様の業務においては、事業者による業務着手前に契約締結を確実に行うよう事務処理の見直しを行った。あわせて、関係機関との調整を可能な限り前倒しで実施し、事業内容の早期確定を図ることにより、契約手続を計画的に進める体制を整備したところである。                                                                                                                          |
| 外監<br>R7-11  | 意見                | 「さしみシティ」のPRの継続について<br>「長崎の魚」の観光客認知度を上げるためには、「さしみシティ」のPRを一層進める必要があり、現状の取組みは積極的に評価されるべきである。今後も、より効果的なPRに取り組むのが望ましい。                                                                                                                                                                                             | 商業振興課   | 「さしみシティ」については、令和3年度からの継続的なプロモーションにより、一定の認知度向上が図られている。今後は認知度の向上に加え、理解促進及び行動喚起を促す取り組みが必要であると考える。そのため、昨年度作成した新メニュー「ながさき刺しゃぶ」といった具体的なコンテンツのプロモーションに注力することにより、観光客の理解促進及び来訪意欲の向上、さらには観光消費額の増加につなげ、魚が美味しいまち「さしみシティ」といったイメージの定着を目指す。                                                        |
| 外監<br>R7-12  | 意見                | 観光案内業務等の報告書について<br>一般社団法人長崎国際観光コンベンション協会の月次報告書では種別ごとの観光案内「件数」と「人数」の記載のみで毎月の窓口業務の具体的な状況や課題が確認できない。課題がある場合は市担当者でメール等で随時共有を行い、対応を行っているとのことであったが、報告書としても履歴に残すべきである。<br>また、報告書の「件数」については、実数を把握すると事務が煩雑になるという理由から、報告書に記載の「人数」の数を機械的に、観光交通全般は3分の1に、旅館案内、外国人来客数はそのまま記載しているとのことであった。そうであれば、件数を記載する意味が無く、項目は削除するのが好ましい。 | 観光政策課   | 窓口業務の課題としてこれまでメールで随時共有していた内容については、報告書として記録に残していくこととする。その際利用する様式として、令和7年10月から提出を受けている「利用者からの意見・要望等」を集約した報告書を使用することとし、提出を受けたデータについては課内で供覧し情報共有するとともに、報告内容や対応状況が適正か確認し、今後のサービス向上に活用していくこととする。<br>また、報告書に記載している「件数」については、「人数」を基に機械的に算出した参考値であり、実態を適切に表す指標とは言い難いことから、今後は記載項目から削除することとする。 |
| 外監<br>R7-21  | 意見                | ICTの活用について<br>長崎市内の周遊を促進し、消費を拡大するには、導入情報通信技術（ICT）を導入した先駆的なサービスが重要である。ICTを活用した多言語表示や、キャッシュレス決済対応、外国人観光案内所の機能強化等につき、市としての取組み、事業者としての取組み、それぞれの役割の分担をしながら、より一層推進していただきたい。                                                                                                                                         | 観光交流推進室 | これまでビッグデータを活用したマーケティングの実施や、ホームページへのAIチャットボット導入による情報提供の充実、観光案内所における多言語通訳システムの導入等、ICTの活用を推進してきたところである。今後は、これらの取組を継続・深化させるとともに、市と事業者の役割分担を明確化し、多言語対応やキャッシュレス決済の普及促進等を含め、周遊促進及び消費拡大に資するICT活用を一層推進していく。                                                                                  |
| 外監<br>R7-24  | 意見                | 「満足度」の位置付けについて<br>訪問客の満足度の根拠となる令和6年度長崎市日本人観光客動向分析結果報告を見ると、満足度調査の実態は、下記の通りである。（枠外右画像参照）<br>統計学的にこのサンプル数で問題はないが、訪問客の満足度は常に高止まりの傾向があり、KGIにしくてもよいと思われる。具体的なアンケート回答の内容は参考になるため、指摘にも記載した満足度とは何かを検討する材料としてほしい。なお、令和8年度から始まる次期長崎市観光・MICE戦略では訪問客の満足度はKPIIになるとのことであった。                                                  | 観光交流推進室 | 訪問客の「満足度」の位置付けについて見直しを行い、令和8年度から開始する次期長崎市観光・MICE戦略においては、これまでのKGIからKPIへと変更した。これにより、満足度については目標達成の最終指標ではなく、施策の進捗や効果を測るための指標として位置付け、他の指標と組み合わせながら総合的に評価を行うこととした。                                                                                                                        |