

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、静岡県知事から包括外部監査結果に基づく措置について通知があったので、次のとおり公表する。

令和7年3月28日

静岡県監査委員	山下和俊
静岡県監査委員	松本早巳
静岡県監査委員	良知淳行
静岡県監査委員	阿部卓也

1 包括外部監査の特定事件

令和5年度

「観光に関する施策の財務事務の執行について」

2 措置の内容

別冊のとおり

令和5年度包括外部監査結果に基づく措置

注) 表中「監査結果」欄の見出し記号は、令和5年度包括外部監査結果報告書の記号を表記

監査結果		報告書の 該当ページ	措置の 実施状況 (区分)	措 置 の 内 容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容					
A 総論						
意見	<p>②事業固有の成果・活動指標の設定について</p> <p>監査対象とした23事業のうち、事業固有の成果指標や活動指標を設定している事業は5事業で、全体の2割程度にとどまっている。</p> <p>観光関連事業は、上記①に記載したように、時宜に応じていかなければならないが、先の見通しが難しく、どのような成果が出るのか読みにくい中で事業を進めなければならない分、事業の事後検証が次の事業の管理精度を高めるための重要な手続になる。</p> <p>事業の事後検証には、まず事業を評価するための目標値を明確に設定することが基本となるが、新ビジョンや観光基本計画の成果指標や活動指標は個々の事業評価には直接的に使えないものが多い。例えば、交通事業者に対して補助金を交付する事業で交通事業者から提示させる申請時の目標値と事業終了時の実績値について、何を目標に設定するのかが各事業者の任意としていたものがあつたが、所管課として事業全体の共通の成果を測る指標を「乗客数」とし、事業全体の目標値を概算で設定した上で、事業者にもその指標についての目標や実績の提示を求めることもできたと思われる。主な事業内容が補助金交付や委託契約となる事業においては、可能な限りあらかじめ、事業全体の成果を測るための共通の指標を設定し、事業者にもその指標についての目標や実績の提示を求めるといった取組の検討を提案する。</p>	P19、 20	措 置 完 了	令和6年度の観光関連事業19事業のうち、主な事業内容が補助金交付や委託契約となる13事業においては、事業の事後検証につなげるため、可能な限り事業固有の指標を設定し、事業者等にも実績の提示を求めるなどの取組を行った。	令和7年 1月	観 光 政策課 ・ 観 光 振興課 ・ 空 港 振興課
意見	<p>③補助金交付事業の消費税等の確認手続について</p> <p>今回の監査で、所管課の手続に誤りが検出されたわけではないが、会計支援課が、独立した研修メニューを用意しているという点</p>	P20～ 22	措 置 完 了	会計事務に関する研修資料については、会計事務指導において誤りが多いところや、新たな制度の対応等、毎年研修実施前に内容の見直しを行っ	令和6年 10月	会 計 支援課

監査結果			措置の実施状況 (区分)	措 置 の 内 容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容	報告書の 該当ページ				
	<p>からも、補助金事業における消費税等仕入控除税額の返還のスキームが複雑で分かりにくく、消費税等の仕入控除税額の返還漏れが見落とされる潜在的なリスクが認識されている。</p> <p>全庁的なリスクの軽減を図るためには、会計支援課の研修資料等において、実際の補助金交付事業で事業担当者が判断に迷いそうな点や間違いを起しやすいつ点を説明することが望ましい。例えば、公益法人に関する取扱いの説明を加えることなど、研修資料等の見直しを検討されたい。</p>			<p>ているところである。</p> <p>補助金事務研修において、消費税等仕入控除に関する返還について基本的な項目を説明しているところであるが、意見にある、注意すべき点や、特に公益法人においては特定収入割合による区分等は新たに説明が必要であるため、これらを詳細に説明する内容に今年度の研修資料の改定を行なった。</p>		
B-01 観光施策推進費						
意見	<p>①「静岡県における観光の流動実態と満足度調査」について</p> <p>「静岡県における観光の流動実態と満足度調査」の直近3年度の公表時期は、令和2年度が翌年度8月、令和3年度と令和4年度が翌年度の11月という状況である。</p> <p>委託業者から県への調査結果の報告書は4月末には提出されている。所管課では、報告書に対して内容の分析も行いながらチェックを行い、委託業者への内容の確認や修正事項のやりとりを経て、製本、原稿チェック、製本、公表という作業プロセスを進めている。内容の確認作業に慎重を期すため、公表時期が遅くなっているが、具体的な公表予定時期などは特に設定されていない。</p> <p>しかし、このような情報は時間の経過とともに価値が低下するものである。特に、製本を配付する関係機関に対して次年度以降の取組に反映させることを期待するのであれば、できるだけ早く公表すべきである。所管課には、具体的な公表予定時期を設定して、作業の効率化と公表の早期化を検討することを求めたい。</p>	P28, 29	措 置 完 了	<p>次年度以降の取組に反映できるよう、公表予定時期を毎年8月末とする。</p> <p>令和5年度分は、令和6年8月30日に公表した。</p>	令和6年 8月	観 光 政 策 課

監査結果		報告書の 該当ページ	措置の 実施状況 (区分)	措 置 の 内 容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容					
B-02 観光施設整備事業費						
意見	<p>①市町が保有する観光関連施設の補修に対する進捗状況の確認について</p> <p>当事業は、市町が保有する観光関連施設の整備に対する補助金を交付しているが、令和5年4月の支出決裁時に出納審査課から補助金交付要綱に規定されている「事業進捗状況調書（様式第6号）」の受領確認漏れを指摘され、少なくとも平成30年度以降、令和4年度までは口頭確認が継続的に行われたことが分かった。</p> <p>令和5年度については、補助金交付要綱に従って、市町に対して毎月の事業進捗状況調書（様式第6号）の作成・提出を求めているが、現状のままでは、肝心の工事が予定通り進んでいるのかどうか分からないなど、市町・県双方の毎月の事務工数に比べて、得られる効果が低いと思われる。したがって、管理方法と補助金交付要綱の見直しを検討すべきである。</p>	P35, 36	措 置 対応中	市町の観光関連施設整備の進捗状況の確認については、事業進捗状況調書（様式第6号）を、当初計画に対する進捗状況が分かるよう変更するとともに、定期報告を廃止し、県が必要と認めた時期にのみ報告を求める等の対応を検討する。	令和7年 3月	観 光 政策課
B-03 おもてなし推進事業費						
意見	<p>①事業メニュー(B) 宿泊産業振興事業の研修について</p> <p>旅館やホテルなどの事業者のおもてなし向上、生産性の向上等を目的とした研修等の開催を静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合に一括して委託しているが、令和4年度の実績を見る限り、研修に参加している施設は当組合の会員に偏っていて、参加施設数も少ない。</p> <p>所管課に対して、非組合員を含め、できるだけ多くの施設が参加できるよう、具体的な取組を求める。</p>	P42, 43	措 置 完了	<p>研修については、県観光協会や市町観光協会に所属している非組合員の宿泊事業者にも開催案内を送付するなど周知を強化した。</p> <p>また、多くの施設に参加してもらえるよう、一部の研修については、対面だけでなくオンラインでも受講できる環境を整えた。</p>	令和7年 2月	観 光 政策課

監査結果		報告書の 該当ページ	措置の 実施状況 (区分)	措 置 の 内 容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容					
B-05 プラサヴェルデ管理運営事業費						
意見	<p>②稼働率の計算方法の見直しについて</p> <p>当施設では、貸会議場・貸会議室の稼働率を部屋別に計算しているが、日単位で計算されている。日単位の稼働率は、1日単位で使用されたかどうか、つまり、1時間でも使用された日は稼働率が100%とカウントされるような計算になる。稼働率の基礎データからの監査人の試算によって、次のような点が確認された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率の基礎データから、時間単位稼働率は容易に集計でき、機械的に計算すると、日単位稼働率が時間単位稼働率に比べて2～3割過大に計算されていることや夜間の稼働率が3割程度しかないことが確認できる。 ・現在の稼働率の基礎データでは、テーブルやイスの設置・片付けのための使用不能時間が集計できていないため、機械的に時間単位稼働率を計算すると、使用不能時間が発生しない小会議室は実態に近いデータになるが、使用不能時間が発生する会議室やホールは時間単位稼働率が実態より低めに計算される。 <p>今回の監査で試算により確認された事項を参考に、部屋種類の使用実態に合わせた稼働実態の把握方法や基礎データの集計方法を見直すことを提案したい。</p>	P55	措 置 対 応 中	<p>コンベンションホールや沼津市の大規模催事スペースは、会場設営やイベントの性質上、時間単位の稼働率がなじまないため、引き続き1日単位での稼働率とする方針である。</p> <p>会議室については、催事の入替えが容易であるため、時間単位の稼働率とする方針である。</p> <p>ただし、テーブルやイスの設置・片付けのための使用不能時間を集計するためには施設予約システムの改修が必要となるため、その調整を行った上で令和7年度から集計方法を変更できるよう指定管理者との協議を進める。</p>	令和7年 3月	観 光 政 策 課
B-09 観光情報プラットフォーム運用事業費						
意見	<p>②「データ利活用基盤」のデータ収集について</p> <p>「データ利活用基盤」のデータ収集は、市町、観光協会、地域のインフラを支えているような民間事業会社（例えば、鉄道会社）などと連携して、掲載情報の収集・更新に協力してもらうような体制を確立していくべきである。そのためには、協力者となる市町や会</p>	P76	措 置 完 了	<p>観光データの収集については、令和5年度以降、市町や観光協会等にも掲載情報の更新ができるよう権限を付与するなど、連携した情報の収集・充実を図っている。</p> <p>また、令和6年度に管理ポータルサイトへの施設情報等の登録作業に関</p>	令和7年 2月	観 光 政 策 課

監査結果			措置の実施状況 (区分)	措 置 の 内 容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容	報告書の 該当ページ				
	<p>社にとっても「データ利活用基盤」のデータが有効なツールとなるように協力者目線の使い勝手についても検討していく必要がある。</p> <p>また、現在は、提供される情報の内容・表現のチェックは所管課内の手作業で行われているが、やり方やルールなどが確立できていない。今後、収集される情報が増加していく場合に備えて、市町等に対して管理ポータルサイトの一定の管理権限を付与しつつ、提供される情報の内容・表現のチェックに関する指示書やマニュアルを用意していく必要がある。</p>			<p>するマニュアルやFAQ等を整備し、関係機関と共有を図った。</p>		
意見	<p>③観光情報アプリ「TIPS」の登録者・利活用の拡大について</p> <p>観光情報アプリ「TIPS」は令和3年3月から運用が始まっているが、まだまだ県内での認知度が高いとは言い難く、県庁職員でも未登録者が多いのではないかと推察される。まずは、身近なところで、県庁職員に登録を促すとともに、実際に利用した時の使いにくさや県内での連携の可能性などを県内アンケートで確認し、使い勝手の改善を進めるべきである。</p> <p>また、現状、登録者は県内在住者が8割を超えており、今後、県外からの旅行客の登録をいかに増やしていくかが課題である。静岡に観光に来た人が、「TIPS」に登録して、観光情報を検索するという流れを作るとすれば、まずは、駅や空港、観光・宿泊施設等のカウンターにQRコードの付いたPRツールを設置するような取組を検討すべきではないかと思われる。</p>	P76, 77	措 置 完 了	<p>県職員を含めた県内での認知度向上のため、「TIPS」のスタンプラリー機能を県内外に開放し、その広報を通じてアプリの登録・利用を促した。</p> <p>また、スタンプラリー主催者となる県内所属へのアンケート調査等から更なる連携・活用の可能性を検討し、利用者数の増加を図っている。</p> <p>県外在住者への周知については、令和5年度に新たな広報ツール（ポスター、チラシ等）を作成し、市町、観光協会及び観光施設等に設置したほか、令和6年度は、プロスポーツ観戦者を対象としたキャンペーン等を実施した。</p>	令和7年 2月	観 光 政 策 課
B-10 3次元点群データ利活用促進事業費						
意見	<p>①事業の継続性について</p> <p>当事業は、令和2年度から開始し、令和4年度までに県内の25か所分のジオサイトのVR画像を作成して完了している。作成されたVR画像は、現在、伊豆半島ジオパーク伊東ビジターセンター「ジオテラス伊東」で体験できる</p>	P80, 81	措 置 完 了	<p>ジオサイトのVR画像をより多くの人が体験できるように、伊豆地域内のビジターセンターの中でも来館者数が多い、伊豆半島ジオパークミュージアム「ジオリア」にVRを体験できる環境を整備</p>	令和6年 12月	観 光 政 策 課

監査結果			措置の実施状況 (区分)	措置の内容	方針決定予定時期 ・完了予定時期	担当課
区分	内容	報告書の 該当ページ				
	<p>よくなっているが、VRゴーグルは2台のみで、多数の人が同時に体験できるような形にはなっていない。また、ジオテラス伊東以外の施設でも体験できるような企画なども具体的に計画されていない。</p> <p>VR画像は、体験者がジオサイトに興味や関心を持ち、現地に足を運ぶことで観光誘客につながることを目指して作成されたものであり、VRゴーグルなどの機材を整え、ジオテラス伊東以外の施設でも体験イベントを開催するなど、より多くの人が体験できるような取組を展開させていくべきである。</p>			した。		
C-01 成果・活動指標（観光交流局）						
意見	<p>成果指標 観光客に来てほしいと考える県民の割合</p> <p>当指標は、何をすれば実績値が改善するのか分かりにくく、目標設定の妥当性も含めて、評価指標としての有効性は低いと考える。また、具体的な改善活動につなげるためには、実態を正確に把握するために調査方法そのものから見直すべきである。</p>	P159	措置 対応中	次期観光基本計画において、指標の見直しを行う。	令和8年 3月	観光 政策課
意見	<p>成果指標 地域への誇り、愛着を持つ県民の割合</p> <p>アンケート調査での質問が観光に限定しているのか、住環境その他全般を含んでいるのか曖昧で、評価指標の有効性以前に調査の有効性に疑義がある。アンケートの質問内容から見直す必要がある。</p>	P162	措置 対応中	次期観光基本計画において、指標の見直しを行う。	令和8年 3月	観光 政策課