

H29年度包括外部監査の結果に対する措置内容

テーマ：観光行政の財務事務の執行及び事業の管理について

○指摘:一連の事務手続等の中で、法令、規則、条例等に違反している場合、あるいは違法ではないが社会通念上適当でないと考えられる場合に該当する事項
 ○意見:一連の事務手続等の中で、組織及び運営の面で合理化等に役立つものとして専門的見地から改善を提言する事項
 なお、包括外部監査の結果のうち、不適切な疑いがあり、是正措置が必要であるが、重要性の観点から又は予算上の制約により、直ちに是正措置をとるよりも、長期的に是正措置の検討が望まれる事項についても意見として記載

区分	No	頁	指摘・意見	指摘事項・意見の概要	措置内容
補助金の実績報告書の確認 【観光企画課】	1	31	指摘	<p>県の観光事業については、予算ベースで約4割（平成28年度）が公益社団法人石川県観光連盟（以下「連盟」という。）を通じて執行されているが、連盟の本部職員61名中55名（平成29年4月以降は27名）が県職員との兼職となっている。</p> <p>石川県補助金交付規則では、補助事業の成果の報告を受けた際、「その報告に係る補助事業の成果が補助金の交付の決定の内容及びこれに附した条件に適合するものであるかどうかを調査し、適合すると認めるとき」に補助金の額を確定することとしている。しかるに、連盟が実施する補助事業については、このような兼職関係により、連盟の実績報告者と県の確認者が同一人物となるケースが生じている。このことは、法令、条例、規則等の形式的な違反はないが、民間企業における内部統制と比べて十分な監視やガバナンスが効いているとまでは言えない状況にあり、実績報告書の確認体制の改善が必要である。</p>	<p>北陸新幹線の金沢開業に向けて、県と連盟が一体となって事業を実施してきたが、平成28年度に事業が一段落したことも踏まえ、連盟の事務に従事する職員を必要最小限度に絞り込んだ結果、連盟の事務に従事する職員は、平成29年度は27名、平成30年度は26名となった。</p> <p>また、連盟が実施する補助事業の実施にあたっては、事業の適切な執行を担保するため、平成29年度以降の実績報告書の確認を、連盟の事務に従事していない職員が実施することとした。</p>
観光戦略推進部職員の観光連盟兼職 【観光企画課】	2	31	意見	<p>補助事業の適切な執行を確実にするためにも、例えば、連盟職員の大半が県職員と兼職となっている現状をできる限り早期に解消するなど、改善のための検討が求められる。</p>	<p>連盟が実施する補助事業の実施にあたっては、平成29年度以降の実績報告書の確認を、連盟職員を兼務していない職員が実施することとした。</p>
石川県観光連盟への支援 【観光企画課】	3	31	意見	<p>県の観光事業における連盟の期待役割は、ほっと石川観光プラン推進ファンド設立の趣旨でもある官民一体での重点強化施策を主体的に取り組むことにある。この期待役割は、観光庁が推進している「DMO」（観光地域づくりを持続的・戦略的に推進し牽引する観光振興組織）の役割にも通じるものであると考えられる。この実現のためには、県だけでなく地域の多様な関係者の合意形成をリードし、観光戦略の策定と実行に責任を担う組織・人材を有していることが必要である。</p> <p>このため、県においては、連盟による専門的な専任人材の育成とこれに必要な支援を行うことが望まれる。</p>	<p>連盟は、これまでも、県下全域を活動範囲とする唯一の観光団体として、観光地域づくりを持続的・戦略的に推進し牽引する役割を担ってきたが、こうした機能をより一層強化すべく、県の支援の下、平成29年4月に、旅行商品の造成支援に係る専任人材として「旅行商品企画マネージャー」を連盟に配置した。</p>
事業評価の客観性 【観光企画課】	4	42	意見	<p>「ほっと石川観光プラン推進ファンド事業資金貸付金」の事業評価では、評価指標として観光入り込み客数を設定している。平成28年の観光入り込み客数は、前年比約98.3%と北陸新幹線金沢開業後の落ち着きが見られたものの、平成26年比約113.8%と開業前を大きく上回ったことから、「想定した効果がでて」と評価している。</p> <p>この評価要因として「口コミ情報の発信」を挙げているが、平成28年度実績は22件であり、また同年11月から実施したものであるため、評価の要因とするには不十分である。</p> <p>今後は、入り込み客数の実績について適切に要因分析を行うことが望まれる。</p>	<p>観光入り込み客数について、実績の要因は何か適切に分析し、事業評価に提示することとした。</p>

H29年度包括外部監査の結果に対する措置内容

テーマ：観光行政の財務事務の執行及び事業の管理について

○指摘:一連の事務手続等の中で、法令、規則、条例等に違反している場合、あるいは違法ではないが社会通念上適当でないと考えられる場合に該当する事項
 ○意見:一連の事務手続等の中で、組織及び運営の面で合理化等に役立つものとして専門的見地から改善を提言する事項
 なお、包括外部監査の結果のうち、不適切な疑いがあり、是正措置が必要であるが、重要性の観点から又は予算上の制約により、直ちに是正措置をとるよりも、長期的に是正措置の検討が望まれる事項についても意見として記載

区分	No	頁	指摘・意見	指摘事項・意見の概要	措置内容
貸付金申請の根拠資料 【観光企画課】	5	50	意見	<p>「本多の森ホール運営委員会運営資金貸付金」は、特に第1四半期の本多の森ホール運営委員会の資金需要を充足するために支出している。</p> <p>したがって、貸付申請の際に本多の森ホール運営委員会が提出する収支予算書には、そうした資金需要の積算根拠を明示することが望まれる。</p> <p>また、貸付申請の際に本多の森ホール運営委員会が提出する収支予算書・予算書金額と第2回総会で承認される収支予算書・予算書金額との間では貸館料、県・市補助金、ホール管理等負担金の区分での乖離が大きい。</p> <p>したがって貸付申請時の予算書は決算見込みを踏まえ、能率の尺度となるように設定することが望まれる。</p>	申請書には積算根拠を明示させるとともに、実績を踏まえた内容となっているかの確認を行うこととした。
場所別稼働率の把握 【観光企画課】	6	51	意見	<p>平成28年度の本多の森ホール及び会議室の日単位での稼働率は、各42.5%、59.6%であるが、時間帯別（コマ別）には稼働率を把握していない。</p> <p>当該施設の利用を推進するため、時間帯別（コマ別）の稼働率により現状の稼働率を正確に把握することが望まれる。現状を把握することにより、稼働率（KPI）の更なる向上のための具体的なアクションが期待できる。</p>	稼働率を日単位から時間帯別単位で把握するよう指示した。
プログラム配布部数 【観光企画課】	7	58	意見	<p>オーケストラ・アンサンブル金沢情報発信事業について、石川県のイメージアップを図る広告が掲載されているプログラムの配布部数は10,000部との報告を受けている。その配布部数については特に確認をしていないとのことである。</p> <p>プログラムは演奏会の観客一人に対し1部ずつ配布しているということなので、各演奏会の観客実数と配布部数は概ね一致するはずである。観客の実数情報を入手し、配布部数と突合することで実際に配布した部数の確認は行えると推測される。観客実数と配布部数を突合することが望まれる。</p>	先方から各演奏会の観客実数を入手し、配布部数の確認を行うこととした。
業者選定における競争原理の確保 【観光企画課】	8	61	意見	<p>金沢城・兼六園のライトアップイベントの実施委託及び左記イベントのチラシ・ポスター制作委託の業者選定において、指名業者の中から参加表明した団体は、各々1者のみであった。</p> <p>不参加理由を把握・分析することにより、競争原理が働くように工夫することが望まれる。</p>	参加表明者が複数にならない状況が続くようであれば、不参加理由を把握・分析するなど、工夫してまいりたい。
来園目標数の設定 【観光企画課】	9	62	意見	<p>「ほっと石川観光プラン2016」では、観光入り込み客数を究極目標としているものの、季節変動の影響もあり金沢城・兼六園のライトアップイベントにおける来園者数目標を設定していないとのことである。</p> <p>来園者数目標の設定は、PDCAを回し利用者数を増加させる取り組みの第一歩であり、設定が望まれる。</p>	気象条件や日並びなど、来園者数目標の設定は現状、難しいものと考えるが、来園者数の増加は取り組むべき課題であり、今後検討してまいりたい。

H29年度包括外部監査の結果に対する措置内容

テーマ：観光行政の財務事務の執行及び事業の管理について

○指摘:一連の事務手続等の中で、法令、規則、条例等に違反している場合、あるいは違法ではないが社会通念上適当でないと考えられる場合に該当する事項
 ○意見:一連の事務手続等の中で、組織及び運営の面で合理化等に役立つものとして専門的見地から改善を提言する事項
 なお、包括外部監査の結果のうち、不適切な疑いがあり、是正措置が必要であるが、重要性の観点から又は予算上の制約により、直ちに是正措置をとるよりも、長期的には是正措置の検討が望まれる事項についても意見として記載

区分	No	頁	指摘・意見	指摘事項・意見の概要	措置内容
外国語対応アンケート 【観光企画課】	10	63	意見	金沢城・兼六園のライトアップイベントの成果指標は、「ほっと石川観光プラン2016」に掲げる観光入り込み客数（全国、3大都市圏、首都圏、外国人宿泊者数）となっているが、外国語対応のアンケートは作成されていない。 したがって、外国人の声を外国人の誘客に繋げるため、外国語対応アンケートの作成が望まれる。	平成29年度からは、英語を（ある程度）話すことができるスタッフが外国人も対象に聞き取り調査を実施している。（「どこから来たか」の回答に「国外」も追加） 平成30年度からは、スタッフが外国人により聞き取り易くするように聞き取り用紙（アンケート用紙）に英語表記を行うこととした。
実績報告書のチェック方法 【観光企画課】	11	66	意見	4つの補助事業（フードピア金沢開催事業、全国ソーラーラジコンカーコンテスト開催事業、百万石菓子百工展開催事業、観光地活性化推進事業）をサンプルで抽出した結果、観光地活性化推進事業以外の3つの補助事業において、実績報告書の書類審査しか行っておらず、現地調査を行っていない状況にある。 サンプルで現地調査を実施し、出納帳の閲覧や領収書等との突合を行うなど、補助金が交付目的に沿って適切に使われているか確認すべきである。 なお、現地調査等で突合を行った場合は、その旨を書面で記録しておくことが望まれる。	補助事業の実施に際し、実績報告時においてサンプルで現地調査を実施し、補助金が交付目的に沿って適切に使われているか確認することとした。 また、現地調査を行った場合は、その状況について書面として記録・保存することとした。
来場者数の把握 【観光企画課】	12	67	意見	フードピア金沢開催の目的に、「県外観光客の誘客」が掲げられているが、県内・県外の内訳までは把握していないとのことである。各所でイベントを実施しており、県内・県外の区分を設けて来場者をカウントする難しさもあるためと考えられる。 しかし、目的に「県外観光客の誘客」を掲げている以上、予約時またはアンケートなどにより県内・県外の区分ごとに把握し、每期、効果の測定を行うことが望まれる。	補助金の実績報告時に、各イベントにおける来場者数を把握するとともに、可能な限り県内・県外の発地別に集計し、事業の実施目的に沿った効果が得られているか検証を行うこととした。
利用の推進 【観光企画課】	13	77	意見	白山白川郷ホワイトロード片道無料キャンペーンの実施にあたり、県は「ほっと石川」観光キャンペーン実行委員会に補助金を支出しており、執行額は6割程度にとどまっている。 当該キャンペーンの利用促進を図っていくため、例えばホワイトロード利用者への周知の在り方などに一層の工夫が望まれる。	ホワイトロード利用者への一層の周知を図るため、対象温泉旅館での制度周知や、同利用者の多い中京圏での広報等に取り組むこととした。
補助金交付申請書の記載要件 【観光企画課】	14	79	意見	補助金交付規則では、申請書に「事業の効果」を記した書類を添付することを定めているが、観光地活性化推進事業の申請書には、「事業の効果」に関する定性的な事項が申請書の「事業の目的」欄に記載されているのみである。今後は明瞭に記載することが望まれる。	平成30年度より、申請書に「事業の効果」を記した書類の添付を求めることとした。
補助金交付申請書の添付資料 【観光企画課】	15	79	意見	観光地活性化推進事業において、補助金交付申請書に添付されている計画書に、事業ごとの予定支出額を記載しているが、具体的な使途を記載していない事業者が確認された。 事前申請の内容について詳細を把握し、適正な審査を実施する観点から、事業ごとの予定支出内訳について、申請段階で確認できるよう提出を求めることが望まれる。	平成30年度より、補助金交付申請書に添付されている計画書に、事業ごとの予定支出額に加え、予定支出内訳の記載を求めることとした。

H29年度包括外部監査の結果に対する措置内容

テーマ：観光行政の財務事務の執行及び事業の管理について

○指摘:一連の事務手続等の中で、法令、規則、条例等に違反している場合、あるいは違法ではないが社会通念上適当でないと考えられる場合に該当する事項
 ○意見:一連の事務手続等の中で、組織及び運営の面で合理化等に役立つものとして専門的見地から改善を提言する事項
 なお、包括外部監査の結果のうち、不適切な疑いがあり、是正措置が必要であるが、重要性の観点から又は予算上の制約により、直ちに是正措置をとるよりも、長期的に是正措置の検討が望まれる事項についても意見として記載

区分	No	頁	指摘・意見	指摘事項・意見の概要	措置内容
	実績報告書の不十分な記載 【観光企画課】	16	81	意見	湯涌温泉観光協会の実績報告書に添付されている成果報告書を査閲すると、「課題及び目標」欄に「若者層のリーダー増加に向けた仕掛けが必要」との記載があるが、「事業の効果」欄には事業がどのように「課題及び目標」に対し効果をあげたかの記載がされていない。 事業者に対して記載の充実を求めるとともに、目的としたターゲット層への事業効果について確認する必要があると考えられる。
業者選定における競争原理の確保 【観光企画課】	17	83	意見	いしかわスイーツ博の実施委託の業者選定において、指名業者の中から参加表明した団体は、1者のみであった。 不参加理由を把握・分析することにより、競争原理が働くように工夫することが望まれる。	参加表明者が複数にならない状況が続くようであれば、不参加理由を把握・分析するなど、工夫してまいりたい。
目標来場者数の設定 【観光企画課】	18	84	意見	「ほっと石川観光プラン2016」では、観光入り込み客数を究極目標としているものの、来場者数のカウントの難しさもあり、いしかわスイーツ博の目標来場者数を設定していないとのことである。 目標来場者数の設定は、PDCAを回し利用者数を増加させる取り組みの第一歩であり、設定が望まれる。なお、目標来場者数の設定が困難な場合には、来場者に対する満足度調査に取り組まれない。	会場の立地や気象条件など、来場者数目標の設定は現状難しいものとする。来場者の満足度調査については、アンケートなどの実施を検討してまいりたい。
アンケートの分析 【誘客戦略課】	19	95	意見	折角回収したコンベンション参加者及び主催者に対するアンケート結果が十分には分析されていない。アンケートの分析結果は今後の誘致活動を効果的かつ効率的に進める上で非常に有益であると考えられ、十分な分析が望まれる。	今後はアンケートの分析を十分に行い、分析結果の蓄積及び活用に努めてまいりたい。
英語版アンケート 【観光企画課】	20	109	意見	県では、外国人旅行者を対象としたアンケート調査や聞き取り調査を別途実施しているものの、平成28年度及び過年度において、お客様の声を活かすおもてなし向上事業で作成されたアンケートハガキは日本語版のみであり、現状は英語版等外国語版のアンケートハガキは作成されていない。 しかしながら、海外からの観光客を増やすことを考えれば、外国客の意見は貴重なものであり、当該事業においても、英語版のアンケートハガキの作成・設置を検討されたい。	国内客を対象とした現在のアンケート調査について、将来的な海外誘客への活用も見据え、おもてなしの向上など調査結果の活用のあり方をはじめ、調査項目や調査方法、調査言語等、実現に向けて解決すべき課題等の検討を行うこととした。
モニターツアーの対象者 【観光企画課】	21	118	意見	河北潟周遊ツアーの参加者から収集したアンケートを見ると、その参加者が金沢市・白山市在住者に限られており、告知・PRが限定的と考えられる。本事業の目的は県外からの誘客も含まれており、周知の方法を検討されたい。	事業実施団体に対して、より幅広い参加者を得られるよう、効率的な予算の執行を指示した。
補助対象経費の明確化 【観光企画課】	22	118	意見	河北都市観光企画委員会で使用する印鑑が、観光魅力づくり推進事業補助金により取得されていたが、当該印鑑の取得が観光魅力づくり推進事業補助交付要綱の補助対象経費に該当するか不明確である。 したがって、同要綱において補助対象経費の明確化が望まれる。	事業実施団体において、補助対象経費に該当するかどうか疑義が生じる場合は事前に問い合わせるよう指示した。

H29年度包括外部監査の結果に対する措置内容

テーマ：観光行政の財務事務の執行及び事業の管理について

○指摘:一連の事務手続等の中で、法令、規則、条例等に違反している場合、あるいは違法ではないが社会通念上適当でないと考えられる場合に該当する事項
 ○意見:一連の事務手続等の中で、組織及び運営の面で合理化等に役立つものとして専門的見地から改善を提言する事項
 なお、包括外部監査の結果のうち、不適切な疑いがあり、是正措置が必要であるが、重要性の観点から又は予算上の制約により、直ちに是正措置をとるよりも、長期的に是正措置の検討が望まれる事項についても意見として記載

区分	No	頁	指摘・意見	指摘事項・意見の概要	措置内容
	実績報告書の客観性 【観光企画課】	23	122	意見	観光魅力づくり推進事業において、実績報告書に入り込み客数が記載されていない。 実績報告書は、県が補助金の効果を評価するために必要な情報が十分に記載されることが望まれ、定性的な記載だけではなく、定量的な記載を行うことが望まれる。
口コミ情報の投稿促進 【観光企画課】	24	132	意見	口コミ情報の投稿が可能となるウェブサイトの改修がなされたが、実際の投稿は十分とは言えない。これは、中高年のいしかわ観光特使にとって口コミ情報を投稿するために必要となる登録手続きが煩雑であることが理由として考えられる。 周知（メルマガ、観光特使ホームページでの呼びかけ）を更に実施することにより、口コミ投稿を十分に行うことが望まれる。	観光特使対象のメールマガジンやホームページにおいて呼びかけを実施した。引き続き周知を進めてまいりたい。