

予 算 要 求 資 料

令和4年度当初予算 支出科目 款：商工費 項：観光費 目：観光開発費

事業名 新 インバウンド対応多言語コールセンター 設置・運営事業費
--

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)
 商工労働部 観光誘客推進課 海外誘客係 電話番号：058-272-1111(内 2355)
 E-mail： c11336@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 3,221千円（前年度予算額：0千円）

<財源内訳>

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財 産 収 入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要求額	3,221	0	0	0	0	0	0	0	3,221
決定額	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2 要求内容

(1) 要求の趣旨（現状と課題）

ワクチン接種が世界的に進展する中、今後、海外との往来再開が見込まれるが、インバウンド再開時はこれまで以上に「安全・安心」に対する外国人観光客及び県内観光事業者双方のニーズが高まることが予想される。

インバウンド再開時に岐阜県を訪れる外国人観光客が「安全・安心」に旅行をすることができるように、インバウンドを対象とした多言語コールセンターを設置し、県内観光施設や宿泊施設、医療機関等における言語面での幅広いサポートを災害時も含めて行い、受入側も安心してインバウンドを迎え入れる体制を構築。インバウンド再開にあたって、重要度が増す「安全・安心」に対する外国人観光客及び県内観光事業者双方のニーズに応える。

(2) 事業内容

①電話通訳サービス

外国人観光客が施設等を来訪した際に会話等を電話で仲介

対応言語：英語、中国語等

対応時間：24時間365日

対応業種：宿泊・観光施設、交通、小売り、医療機関等（事前登録された施設に限る（利用料金は無料））

②翻訳サービス

観光施設等の要望に応じて、翻訳サービスを提供（店内掲示物、POP、メニュー表、メール等）

対応言語：英語、中国語等

対応業種：上記電話通訳と同じ

③災害時サービス

災害時には、県からの要請により、上記電話通訳を事前登録されていない施設でも無料で利用可能

(3) 県負担・補助率の考え方

外国人観光客を安全・安心に受け入れるための施策は、県が率先して実施すべきものであり、県負担は妥当。

(4) 類似事業の有無

無し

3 事業費の積算内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
報償費	42	プロポーザル評価委員報酬
旅費	92	プロポーザル評価委員旅費、職員旅費
消耗品費	116	事務用品等
役務費	100	郵送、通信費等
委託料	2,871	多言語コールセンター設置・運営事業
合計	3,221	

決定額の考え方

具体的なニーズが不明確なことから計上を見送ります

4 参考事項

(1) 各種計画での位置づけ

- ・「清流の国ぎふ」創生総合戦略
3 地域にあふれる魅力と活力づくり
(2) 次世代を見据えた産業の振興
④観光産業の基幹産業化
- ・岐阜県成長・雇用戦略2017
2 各重要プロジェクト
[6]観光産業の基幹産業化プロジェクト
(3)「世界に誇る遺産」等を核とした誘客

(2) 国・他県の状況

- ・外国人観光客からの直接の問い合わせに対するコールセンターはJNTO（日本政府観光局）が設置。
- ・当県が導入を検討している上記内容の多言語コールセンターは、愛知県、長野県、奈良県、九州観光推進機構等が既に設置済み（予算規模は当県の要求額と同規模。）。

(3) 後年度の財政負担

- ・毎年度同程度の財政負担が必要。

(4) 事業主体及びその妥当性

- ・他県でも同内容のコールセンターが既に導入されており、これらのノウハウ等を備えた民間企業に委託する。

事業評価調書（県単独補助金除く）

新規要求事業
 継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

ワクチン接種が世界的に進展する中、今後、海外との往来再開が見込まれるが、インバウンド再開時に岐阜県を訪れる外国人観光客及び県内観光事業者等の双方が安全・安心にインバウンドを再開することができる体制を構築する。

（目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	事業開始前 (R)	R2年度 実績	R3年度 目標	R4年度 目標	終期目標 (R7)	達成率
①外国人延べ宿泊者数		29万人	50万人	70万人	180万人	16.1%

○指標を設定することができない場合の理由

--

（これまでの取組内容と成果）

令和2年度	
令和3年度	令和5年度当初予算にて追加 指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%
令和4年度	令和6年度当初予算にて追加 指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

・ 事業の必要性 (社会情勢等を踏まえ、前年度などに比べ判断) 3 : 増加している 2 : 横ばい 1 : 減少している 0 : ほとんどない	
(評価)	
・ 事業の有効性 (指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか) 3 : 期待以上の成果あり 2 : 期待どおりの成果あり 1 : 期待どおりの成果が得られていない 0 : ほとんど成果が得られていない	
(評価)	
・ 事業の効率性 (事業の実施方法の効率化は図られているか) 2 : 上がっている 1 : 横ばい 0 : 下がっている	
(評価)	

(今後の課題)

各国と日本との間の出入国制限解除に向けた動きを適時適確に見極めながら事業を行う必要がある。

(次年度の方向性)

ワクチン接種が世界的に進展し、海外との往来再開が今後見込まれる中、インバウンド再開時はこれまで以上に「安全・安心」に対する外国人観光客及び県内観光事業者双方のニーズが高まることが予想されるため、ニーズに応える事業を県が実施する必要がある。

(他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

組み合わせ予定のイベント又は事業名及び所管課	【〇〇課】
組み合わせる理由や期待する効果 など	