

## 予 算 要 求 資 料

令和5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)

商工労働部観光国際局観光誘客推進課 海外誘客係 電話番号：058-272-1111(内3955)

E-mail：c11336@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 5,350千円 (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	5,350	0	0	0	0	0	0	0	5,350
決定額									

## 2 要 求 内 容

### (1) 要求の趣旨(現状と課題)

「ウィズコロナ」で、海外との往来再開が進み、インバウンドが本格的に再開していく中で、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。今後、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

外国人観光客の誘致による観光産業の振興、県経済の活性化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

## 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	プロポーザル評価会議委員報償費
旅費	92	プロポーザル評価会議委員旅費、職員旅費
需用費	116	事務用品等
役務費	100	郵送、通信費等
委託料	5,000	多言語コールセンター設置・運営事業
合計	5,350	

## 決定額の考え方

## 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
  - 8 最重要プロジェクト・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、栃木県、奈良県、岡山県等が既に設置済み（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。

# 事業評価調査書（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）

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか

海外との往来再開が進み、インバウンドが本格的に再開していく中で、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)	R3年度 実績	R4年度 目標	R5年度 目標	終期目標 (R7)	達成率
① 外国人延べ宿泊者数		3万人	70万人	100万人	180万人	1.7%

○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)

・事業が直面する課題や改善が必要な事項

「ウィズコロナ」でインバウンドが本格的に再開する中、外国人観光客及び県内観光事業者双方のニーズを見極めながら事業を行う必要がある。

### (次年度の方向性)

・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか

海外との往来再開が進み、インバウンドが本格的に再開する中で、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から予想されるため、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

組み合わせる理由  
や期待する効果 など