

# 事務事業実施状況及び経営状況 評価シート(令和3年度分)

団体名	公益財団法人 するが企画観光局	所管課	観光・MICE推進課
基本理念	地域の魅力を引き出し、稼ぐ力を高め、選ばれるまちをつくる		

## 《経営計画書 取組状況》

### 1 事業面における取組状況等

項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4
地域連携DMOの推進  (関係課:観光・MICE推進課)	目的地想起率	目標	—	0.055%	0.06%	0.07%	0.08%
		実績	0.040%	0.02%	0%	0.05%	
		進捗状況	—	未達成	未達成	未達成	
	宿泊客数 (5市2町・実宿泊者数)	目標	—	1,980,000人	2,178,000人	2,504,700人	2,880,405人
		実績	2,009,000人	1,980,863人	1,106,758人	—	
		進捗状況	—	達成	未達成	—	
	宿泊客消費単価	目標	—	23,000円	24,000円	27,000円	29,000円
		実績	30,802円	30,455円	28,542円	—	
		進捗状況	—	達成	達成	—	
	宿泊観光経済	目標	—	45,540百万円	52,272百万円	67,627百万円	83,532百万円
		実績	61,886百万円	60,326百万円	31,587百万円	—	
		進捗状況	—	達成	未達成	—	

<p>1</p> <p>取組状況 達成に向けた課題等</p>	<p>DMO事業は、新たに調査・分析業務に取り組むとともに、首都圏等の市場ニーズと地域の強みを踏まえたデスティネーションブランディングを推進し、引き続きLearn、Tea、Seaの3つのテーマに基づき事業を展開した。</p> <p>(調査分析) 令和3年度から県中部地域の観光に係る実状を把握するために調査分析している。主に、当地域を訪れる観光客に対する実態調査、当地域の観光事業者に対する景況調査などの独自調査のほか、国・県の各種統計データの収集分析等を行った。</p> <p>(ブランディング) 当地域の課題である認知度向上に向けて、一貫したコンセプト(お茶の多様性のある地域、日本一深い駿河湾の恵みとそれを享受する暮らし、今川・徳川から続く伝統工芸・文化・歴史)に沿った情報提供、SNS運用による関心の喚起、深化、個別事業での広告展開やパブリシティの獲得による露出の増加を通じて、観光目的地としてのブランディング(観光需要づくり)を推進した。</p> <p>(Learn) 「学びのある体験交流」をテーマに地域のアクティビティ商品を再構築した「MANAVIVA!」について、事業者と連携した商品造成及び県内外へのプロモーションを実施した。</p> <p>(Tea) 茶畑の絶景を楽しむ木製テラス「ティーテラス(茶の間)」について、既存の5つの茶の間をプロモーションするとともに、藤枝市に新規設置した。なお、既存の5か所は、農家と民間事業者が協力し、独自に運営することとした。</p> <p>静岡茶を用いたかき氷「茶氷」について、クロスメディア展開による幅広いプロモーションを実施し、中部地域で39店舗、静岡県全域では71店舗が参画して、約3.4万杯を販売した。</p> <p>(Sea) 焼津の鰹を用いたオリジナルのカツ料理を縁起の良い「勝魚かつ」として提供するキャンペーンの企画、参加店舗の募集等を行い、15店舗の参画を得て実施した。</p>
<p>関係課意見</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、当初計画していた事業の実施が難しい中、Learn・Tea・Seaの3つの戦略を軸に、事業者とコミュニケーションを図りながら事業を進め、ウェブやSNS、オンラインなどを活用して、コロナ禍でも実施可能な商品開発やプロモーション活動に取り組んでいる点は評価できる。</p> <p>新たに設置された調査戦略室では、来訪者への調査や、事業者の景況感・事業状況を把握する調査事業が開始され、行政や事業者の施策検討において有益な事業となることが期待される。今後、「観光シンクタンク」として、継続的な調査によるデータ蓄積とともに、データの分析、地域の戦略策定につなげていってほしい。</p> <p>DMO事業の実施に関して、市町担当職員の配置により、5市2町とのコミュニケーションを図る方策が取られたところである。市町担当職員が積極的に各地に足を運び、5市2町との連携・情報共有を密に行い、圏域一体となって事業を推進していくため、地域のつなぎ役・まとめ役として確実に機能してほしい。</p>

項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4	
2 静岡市観光振興の推進  (関係課:観光・MICE推進課)	Webサイト閲覧数	目標	—	1,400,000PV	1,600,000PV	1,300,000PV	1,600,000PV	
		実績	858,576PV	911,285PV	1,813,092PV	1,708,813PV		
		進捗状況	—	未達成	達成	達成		
	教育旅行誘致件数	目標	—	40校	40校	40校	40校	40校
		実績	40校	40校	30校	24校		
		進捗状況	—	達成	未達成	未達成		
	着地型商品造成数	目標	—	5件	2件	2件	10件	
		実績	2件	8件	2件	1件		
		進捗状況	—	達成	達成	未達成		
	案内所利用者数	目標	—	129,500人	130,000人	50,000人	132,000人	
		実績	179,870人	118,970人	37,221人	41,016人		
		進捗状況	—	ほぼ達成	未達成	未達成		
	末廣来館者数	目標	—	19,600人	21,000人	18,000人	21,000人	
		実績	13,031人	15,498人	4,783人	4,330人		
		進捗状況	—	未達成	未達成	未達成		
	観光案内所苦情件数	目標	—	0件	0件	0件	0件	0件
		実績	0件	0件	0件	0件		
		進捗状況	—	達成	達成	達成		
取組状況 達成に向けた課題等	<p>観光宣伝事業は、コロナ禍で観光需要が落ち込む中、近隣市町からの誘客を図るためWebサイトにイベントや新しいスポットなどの情報を掲載し、積極的に情報発信を行った。</p> <p>また、観光地として人気の高い三保松原周辺のコアな情報を紹介したリーフレットや静岡市の魅力を伝えるイメージポスターを新規作成した。</p> <p>誘致事業については、昨年8月の中部横断自動車道の開通により集客が期待できる長野県、山梨県のマスメディア等を活用したPRや同県でのイベントへ出展した。</p> <p>また、教育旅行の誘致については、長野県・山梨県・神奈川県などの学校や旅行会社への説明会やモニターツアーなどのセールス活動を実施した。</p> <p>指定管理施設である清水港船宿記念館「末廣」は、コロナ禍で入館者が減少したが、地元劇団SPACによる演劇の上演など、新たなイベントを開催し、今後に繋げる運営に努めた。</p>							

	関係課意見	<p>Webサイト等を活用した情報発信については、コロナ禍でも高いPV数を維持しており、引き続きイベント情報や観光事業者による取組など、積極的な情報発信に期待する。また、「団体旅行催行助成事業」や「体験型観光割引キャンペーン事業」では、本市と連携しながら事業が推進された。</p> <p>誘客事業については、福岡市での出展をはじめ、中部横断自動車道開通後の山梨県・長野県へのプロモーションなど、行政や観光事業者と連携した観光PRを実施してきた。今後は、するが企画観光局が中心となって事業者を取りまとめるとともに、観光シンクタンクとして来静意向や静岡市の認知度等現地での調査実施も期待する。</p> <p>観光案内所については、誘客や機能強化に向けた施策の検討・情報収集など、運営主体としての考え方の整理が図られたい。また、観光情報の拠点として積極的な情報発信が行われるとともに、観光客へのおもてなし・ホスピタリティが強化されることを期待する。</p> <p>事業実施において、本市との情報共有・連携を十分に図りながら、市として取り組むべき課題解決のための自主的な事業提案など積極的な関与を期待する。</p>						
	項目		H30	R1	R2	R3	R4	
3	(関係課:観光・MICE推進課)	セールス件数	目標	—	200件	200件	200件	
			実績	268件	220件	234件	395件	
			進捗状況	—	達成	達成	達成	達成
		新規MICE誘致件数	目標	—	90件	80件	80件	90件
			実績	98件	90件	4件	11件	
			進捗状況	—	達成	未達成	未達成	未達成
		支援件数	目標	—	180件	180件	170件	180件
			実績	176件	158件	12件	46件	
			進捗状況	—	未達成	未達成	未達成	未達成
		外国人宿泊者数	目標	—	60,000人	65,000人	70,000人	75,000人
			実績	89,520人	57,334人	4,187人	—	
			進捗状況	—	ほぼ達成	未達成	未達成	未達成
取組状況 達成に向けた課題等	<p>コロナ禍において、直接訪問しての情報収集・情報交換活動は、自粛せざるを得なかったが、JCCBやJNTO、民間の観光業界団体が開催するオンラインセミナーなどに参加し、情報収集するとともに、海外商談相手へのメールによる情報発信に努めた。</p> <p>また、アフターコロナを見据え、オンラインでの商談会へ参画するとともに、MICE参加者の飲食店などでの観光消費を目的とした「駿河の国おもてなしクーポン」及び「グルメ&amp;ナイトマップ」のWEB化や「土産品ECサイト」の制作に取り組んだ。</p>							
関係課意見	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、リアルで誘致活動を実施するまでに至らない中でも、メールやオンライン商談会などで関係団体への情報提供等、コロナ禍でもできる誘致活動を実施している点は評価できる。本市においても「静岡市全国大会等開催事業補助金」の補助対象要件の緩和や補助額の拡充を継続して行っており、MICE誘致のインセンティブとして積極的に情報発信し、オンラインやハイブリット型のMICEが増える中でも、MICEによる経済波及効果を引き出せる新たなMICE誘致につなげられることを期待する。</p> <p>クーポン等のウェブ化や土産品ECサイトでの新たな取組については、この取組により経済波及効果がどの程度生まれているのか等、MICE誘致のインセンティブとしての効果・有効性をしっかりと検証してほしい。</p>							

2 経営面における取組状況(組織・人材・財政面等)

項目		評価指標		H30	R1	R2	R3	R4	
1	ステークホルダーからの支持 財務的継続性	支援引き合い数	目標	—	20件	40件	40件	40件	
			実績	8件	20件	6件	10件		
			進捗状況	—	達成	未達成	未達成		
		当期一般正味財産増減額	目標	—	△600千円	400千円	400千円	400千円	
			実績	12,660千円	4,100,635円	6,165,653円	21,698,404円		
			進捗状況	—	達成	達成	達成		
			目標	—					
			実績						
			進捗状況	—					
	取組状況 達成に向けた課題等	<p>「調査戦略室」を新設するなど組織を再編し、地域事業者の「稼ぐ力」、「稼ぐ仕組みづくり」の牽引役を目指し新たなスタートを切った。</p> <p>また、定期的に、5市2町連絡会を開催し、コミュニケーションを図るとともに、担当職員が積極的に現地現場に出向き連携・調整に努めた。</p> <p>財政面では、国や県の補助事業などへの申請や静岡市との新たな協働事業(「団体旅行等催行助成事業」、「体験型観光割引キャンペーン」)などにより、昨年度に引き続き一般正味財産増減額がプラスとなった。</p> <p>一方、コロナ禍で賛助会員の退会が進む傾向にあり、自主財源の確保が課題であることから、財団の設立趣旨、事業内容・実績等を効果的に発信し、地元事業者から賛同・協力が得られるよう、職員一丸となり取り組んでいく。</p>							
	所管課意見	<p>事業者からの支援引き合い件数は、行政や関係団体、賛助会員等ステークホルダーから寄せられる、するが企画観光局への期待や信頼に比例する部分である。コロナ禍でこそ、支援や相談が多数寄せられる組織となり、地域の観光事業者から“頼られる”組織として、存在価値を確立してほしい。また、行政と連携しながら事業を実施するパートナーとして、機能強化や職員の資質向上が図られたい。</p> <p>財政面に関しては、国や県、市が実施する補助事業や委託業務に積極的に参加し、事業の財源や収益確保に努めるとともに、費用対効果など事業の有効性の検証や事業見直しを図られることを期待する。また、賛助会費は財団運営のために重要な財源の一つであり、持続的な財団運営のためにも賛助会員の新規加入への働きかけを積極的に行い、するが企画観光局の賛助会員である意義やメリットを、各事業者に見える形で示されるよう早急に対応が図られたい。</p>							
	項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4	
人材の育成	プロパー採用人数	目標	—	0人	2人	0人	1人		
		実績	0人	0人	3人	0人			
		進捗状況	—	達成	達成	達成			
		目標	—						
		実績							
		進捗状況	—						

2	<p>取組状況 達成に向けた課題等</p>	<p>年度途中のプロパー職員1名の普通退職により、職員採用活動を行っており、令和4年度中の採用を目指す。 職員研修については、観光に関する専門研修をはじめ、ビジネスマナー研修や働く女性向けセミナーなどをリアル・Webにより受講した。さらに、財団内部講師によるDMO研修を実施するとともに、職員の連携強化を目的に外部講師によるワークショップも行った。 また、財団理念の浸透と明確な目標に向けた職員の意識向上を図り、透明性の高い評価による個のモチベーションアップとチーム力の強化を目指す新たな人事評価制度を検討した。令和4年度から運用し、組織の継続的な成長を担う人材育成に繋げる。</p>
	<p>所管課意見</p>	<p>持続的な財団運営を行うため、財団全体として人材育成と人材確保は急務である。若手プロパー職員については、観光分野における専門性をもった人材の育成に加え、資料作成などの事務処理や事業提案など、業務遂行スキルの底上げも図られたい。また、部長級の管理職職員についても、若手プロパー職員の手本となるべく、職員を適切に指導・育成できるようにスキルを身につけてほしい。そのために、若手職員の育成計画や部長級職員へのマネジメント研修など、階層別の研修計画を定めて実行していくことが必要である。また、計画的な人材確保・人員配置を検討し、ジョブローテーションを定期的に行うことで、幅広い視野を持った人材育成が図られることを期待する。 職員個々の目標設定・管理による人事評価制度は、職員の業務へのモチベーションの維持に加え、管理職職員が個々の業務量や執行状況を把握し、進捗管理を適正に行うためにも必要であると考え。また、雇用の維持・持続のために、昇任や昇給などの透明性を確保するうえでも必要な手段であるため、適切な勤務実績の評価による制度運用が図られたい。</p>

### 3 団体の経営状況の総括

<p>当期においては、国や県の補助事業などへの申請が採択されたことや静岡市からの新たな受託事業（「しずチカ空間活用の社会実験に係る全体運營業務」、「中部5市2町GOTOスタンプラリー運營業務」）等により、一般正味財産増減額がプラスとなった。今後も財団職員の持つ専門性を活かし、新規事業の積極的な実施により、組織の成長に繋げるとともに、行政、関係団体及び事業者との信頼関係を築き、存在価値の向上を図る。</p> <p>(経営上の課題)</p> <p>①組織体制: 当財団の職員は、正職員の他、行政や企業からの出向者及び非正規職員で構成されている。そのうち正職員は約半数で、観光まちづくりの専門的組織から、そのノウハウの継承や観光関係事業者との継続的なリレーションが課題である。また、総合旅行業務取扱管理者資格についてはプロパー職員が取得し、出向者に依存していた状況からは脱却したものの、観光分野における中長期的な成長と組織の継続的な成長を担う人材の採用、育成についても引き続き課題として認識している。</p> <p>②財源確保: 総事業費の80%強を行政からの補助金・負担金等に依存している。運営体質、低金利による基本財産運用益の減収、賛助会員減少による会費の減収など、自主財源の安定的な確保が困難な状況である。</p>
---

### 4 今後の方針／新たな課題 など

<p>当財団の基本理念である「地域の魅力を引き出し、稼ぐ力を高め、選ばれるまちをつくる」の実現に向け、Learn、Tea、Sea事業を継続的に実施するとともに、DMOの機能として重要なものの1つであるデータ(調査・分析)に基づいた戦略を明らかにし、関係行政や事業者に対する施策の提案などにより、5市2町における「観光シンクタンク」と「地域のつなぎ役・まとめ役」の機能を確立していく。</p> <p>これらを実現するためには、行政にあっては、DMOとの連携・業務集約による予算・人員の圧縮、DMOにあっては、業務範囲拡大に伴う財源・人員の充実など、段階的に5市2町の経営資源を集約し「効果的な推進体制」を確立していきたいと考えている。</p> <p>実現するためには、安定的な運営のための財源確保や5市2町のコンセンサスの形成などの課題があると認識している。</p>
--

※経営計画書の見直しが必要な場合には、その理由とともにその旨記載してください。

## 5 市への要望・意見

当財団は、静岡県中部地域5市2町の観光振興の一翼を担うとともに、行政とはパートナーであることから、当財団の安定的な運営のための財源や人員の確保、5市2町のコンセンサスの形成などの課題解決に向け、より一層の理解・協力・支援をお願いしたい。

## 6 パートナーとしての市の取組(所管課記載)

### 【地域連携DMOの推進】

静岡県中部地域5市2町との連携調整、予算の確保、職員の派遣

### 【静岡市の観光振興の推進】

事業実施・財団運営に係る補助金予算の確保、市有観光施設の適正な運営、イベント出展時の連携、各種パンフレットの作成

### 【MICE誘致の推進】

予算の確保、「静岡市全国大会等開催事業補助金」の補助対象要件の緩和や補助額の拡充によるMICE誘致及び情報発信、MICEキーパーソンの招請

## 7 所管課による総合評価・意見(所管課記載)

新型コロナウイルス感染症の影響により、観光関連産業が大きな打撃を受ける中、「団体旅行催行助成事業」や「体験型観光割引キャンペーン事業」など本市と連携して観光事業者支援の取組が実施された。事業実施にあたっては、一層、本市との連携と情報共有が図られることを期待する。また、観光地域づくり法人として、各ステークホルダーや事業者との関係性を確立し、地域全体を巻き込んだ事業を展開することで、「地域のつなぎ役・まとめ役」としての存在感を示してほしい。また、「観光シンクタンク」として、静岡県中部圏域の観光に関するデータの収集・分析を継続して行い、データの蓄積とともに観光地としての方向性を示す戦略が策定されることを期待する。

財団運営に関しては、持続的・安定的な運営を行っていくための人材確保と人材育成が図られたい。財団の目指す姿「観光まちづくり分野におけるマーケティング・マネジメントのスペシャリストとして地域の発展を指揮・牽引」の実現に向けて、高度な専門性を持つ観光政策の担い手として活躍できる人材の育成とともに、職員同士の連携強化を図り、観光専門組織として主体的な事業提案を期待する。さらに、適正な人事評価実施のもと、事業・財団の健全な運営が図られたい。また、財政面では、補助金だけに頼らず、自らも財源を確保するための取組が重要であり、会費や事業収入増による安定的な経営基盤の確立と収益体質の強化が図られることを期待する。

本市としても、するが企画観光局がDMO事業や観光施策等を継続的に実施していくため、財源確保や関係市町とのコンセンサスの形成に向けて連携・協力しながら支援していく。