

中期経営計画書

策定年月日 2022 年 10 月 1 日

法人名： 公益社団法人 青森県観光国際交流機構

法人の設立目的

1. 青森県内における観光の振興、地域の活性化及び産業の振興に関する事業を行い、もって青森県の経済の振興と地域社会の健全な発展に寄与すること。
2. 青森県民の国際交流・国際協力・地域多文化共生に関する幅広い分野での活動を促進し県民と世界の人々との相互理解と友好親善を深める事業を行い、もって県民の福祉及び文化の向上に寄与すること。

法人の経営目標

当法人は、本県観光の振興に係る県域レベルでの広域的な団体として、観光を取り巻く状況や本県観光の現状を踏まえ、「観光地経営」の視点から地域の「稼ぐ力」を引き出す観光地域づくりを推進する。
本県観光のランドマークでもある青森県観光物産館アスパムについて、より効率的・効果的な管理運営を推進し、観光・物産・郷土芸能・産業の情報発信拠点としての機能等の充実を図り、本県観光の振興、地域の活性化及び産業の振興を図る。
また、令和4年10月に、旧(公財)青森県国際交流協会との合併に伴い、国際交流及び多文化共生の推進を図る。

中期経営計画における基本方針と目標

本県観光を取り巻く状況や本県観光の現状と課題、県の観光戦略を踏まえた上、関係者と連携・協働しながら各種施策を推進するとともに、青森県観光物産館アスパムの機能の充実・強化に取り組み、来館者数の増加と満足度の向上を図るとともに、当法人の収益性の向上など経営基盤の強化につなげていく。

観光振興事業については、日本版DMO等の関係者と連携・協働する地域ネットワークを形成しながら、平成29年度に策定した「青森県観光連盟イノベーション」に基づく各種取組等を実施し、国内外からの更なる誘客を促進し、観光産業の活性化につなげていく。

青森県観光物産館アスパムの管理運営事業については、館内の各種コンテンツの魅力の向上、会議室や駐車場等の効率的・効果的な利活用の推進、集客のターゲットとそのためコンセプトを明確にしたイベントの展開、管理運営コストの削減等に取り組み、情報発信拠点としての機能の充実・強化、より効率的・効果的な管理運営と経営基盤の強化を図っていく。

国際交流事業については、アスパム2階の外国人相談窓口において、外国人からの各種相談に対応するほか、本県の多文化共生推進のため、令和4年度に策定した日本語教育の推進に関する基本方針及び令和5年度に策定予定の青森県多文化共生推進プラン(仮)に基づき県内圏域ごとに市町村、民間団体が力を合わせ、多文化共生の各種取組等を担うことができるよう取組みを進めていく。

<観光振興事業>

県域を対象とする日本版DMO(※)としての体制を確立し、関係者が連携した観光地域づくりのけん引役となり、「地域の現場力(稼ぐ力)を高めること」を重視しながら、地域特性を生かした観光コンテンツ開発や旅行商品の造成等に取り組むとともに、キャッシュレス環境や多言語対応などICT等を活用した国内外の受入体制の整備を推進し、更なる誘客促進と顧客満足度の向上を図る。また、関係者と連携・協働し、各種施策や取組の基盤となる観光産業を支える人財の発掘・育成に取り組んでいく。

※DMO: Destination Management/Marketing Organization の略。地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役となる法人。

<青森県観光物産館アスパム管理運営事業>

館内の各種コンテンツの磨き上げ、シアター等を活用した情報拠点としての機能の強化、ICTを活用したキャッシュレス環境の整備や多言語対応など、サービス水準の向上と快適な受入環境の確立に取り組み、来館者の顧客満足度の向上を図るとともに、稼働率等を踏まえた会議室、駐車場等の運営による収益性の向上、開催時期等を踏まえた観光・物産の魅力を生かしたイベントの展開、維持管理コスト等の削減に取り組んでいく。

<国際交流事業>

外国人からの各種相談に対応するための外国人相談窓口の運営や国際交流ラウンジを活用した多様な国際交流の取組みを行う。また、多文化共生の推進を図るために、関係機関(市町村・民間団体)との連携や運営のために必要な人財の発掘、育成に取り組んでいく。

目標達成に向けた具体的取組と取組指標

※合併後の事業も追加

① 本県ならではの観光コンテンツ開発と旅行商品の造成

【取組内容など】

関係者と連携しながら、地域特性を生かした観光コンテンツの開発・磨き上げと旅行商品の造成に取り組む。

【指標(目標値)】：旅行商品販売件数

観光客のニーズを捉えた観光コンテンツ開発と旅行商品の造成の取組状況について、旅行商品の販売件数で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	25	25	30	30	35
実績値	45	43	35	31	
進捗率	180.00 %	172.00 %	116.67 %	103.33 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮しながら、主催旅行を軸とした旅行商品を造成し、ホームページ等で販売した。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

新型コロナウイルス感染症の影響により、観光客のニーズが多様化していることから、様々なニーズを捉えた観光コンテンツ開発と旅行商品の造成に、引き続き、取り組んでいく必要がある。

② 本県観光の魅力の発信

【具体的取組】

各種ガイドブックやイベント等でのプロモーション活動に加え、ICTを活用した多言語(日・韓・繁・簡・英)観光案内サービスの提供や県内観光案内所等との連携体制の確立などにより、効果的な情報発信に取り組む。

【指標(目標値)】：青森県観光情報サイト(アプティネット)のアクセス件数

本県観光の魅力の発信に係る取組状況について、青森県観光情報サイト(アプティネット→2022年からはAmazingAOMORI)のアクセス件数で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	4,200,000	4,240,000	4,280,000	4,320,000	4,360,000
実績値	3,316,062	2,738,034	2,525,242	1,726,317	
進捗率	78.95 %	64.58 %	59.00 %	39.96 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

2022年度は従来の観光情報サイト「アプティネット」としてのサイト・アドレスから、「Amazing AOMORI」という新サイト・アドレスに全面移行し、内容が一新したことから、アクセス数が減少したものと思われる。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

新型コロナウイルス感染症が落ち着きを見せ、観光需要が高まってきている中で、コロナ禍でのサイト閲覧数よりも下回っている原因を分析し、アクセス増加に努め、本県観光情報を求めるお客様の受け皿となれるようなサイト運営に努める必要がある。

③ インバウンドの受入体制の強化

【具体的取組】

青森県観光物産館アスパムの外国人観光客の受入拠点機能の強化を図るため、館内市町村ホールに「あおもりグローバルラウンジ」を設置し、多言語による観光案内サービスを提供するとともに、キャッシュレス環境の整備など受入体制の充実・強化に取り組んでいく。

【指標(目標値)】：グローバルラウンジの利用件数

外国人観光客の受入に係る取組状況について、グローバルラウンジの利用件数で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	10,000	10,500	11,000	11,500	12,000
実績値	10,882	0	0	0	
進捗率	108.82 %	0.00 %	0.00 %	0.00 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、グローバルラウンジカウンターでのフェイスtoフェイスの対応ではなく、事務局において電話やメール、郵送のほか、チャット機能やSNSを活用した多言語による観光案内や情報発信を行った。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

今後増加すると見込まれる外国人観光客の受入体制の整備に取り組む必要がある。

④ 青森県観光物産館アスパムの魅力の向上

【具体的取組】

館内コンテンツの充実、サービス水準の向上など、青森県観光物産館アスパムの情報拠点としての機能の充実・強化、魅力向上に取り組む。

【指標(目標値)】 : 青森県観光物産館アスパム総利用者数

青森県観光物産館アスパムの魅力の向上に係る取組状況について、総利用者数で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	1,200,000	1,224,000	1,248,000	1,273,000	1,298,000
実績値	1,277,409	512,509	493,521	982,806	
進捗率	106.45 %	41.87 %	39.54 %	77.20 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

新型コロナウイルス感染症の拡大による閉館や休業などがなかったことから、前年からは大幅増加となった。コロナ前の水準には達していないものの、回復傾向にある。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

新型コロナウイルス感染症により落ち込んだ観光需要の回復を図るため、観光や物産の拠点施設としての機能充実に取り組む必要がある。

⑤ 青森県観光物産館アスパムの効率的・効果的な管理運営等

【具体的取組】

館内入居施設との各種連携の強化、会議室・駐車場の利活用対策、イベント内容の見直しを図るとともに、当法人の会員メリット向上等による会員数の増加に取り組む。

【指標(目標値)】 : 青森県観光物産館飲食・物販テナント利用件数(件)

館内入居施設と連携した効率的・効果的な取組状況について、テナント利用件数で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	399,000	406,000	414,000	422,000	430,000
実績値	433,456	206,179	211,727	387,728	
進捗率	108.64 %	50.78 %	51.14 %	91.88 %	

【指標(目標値)】 : 青森県観光物産館貸会議室収入(千円)

会議室の効率的・効果的な利活用の取組状況について、会議室収入で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	47,737	49,139	50,122	51,124	52,147
実績値	43,676	31,424	33,577	41,203	
進捗率	91.49 %	63.95 %	66.99 %	80.59 %	

【指標(目標値)】 : 青森県観光物産館一般駐車場収入(千円)

駐車場の効率的・効果的な利活用の取組状況について、駐車場収入で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	35,513	36,556	37,287	38,033	38,793
実績値	34,268	17,503	18,727	27,758	
進捗率	96.49 %	47.88 %	50.22 %	72.98 %	

【指標(目標値)】 : 受取会費収入(千円)

会員メリット向上等による会員数の増加の取組状況について、会費収入で確認する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	50,100	50,280	50,460	50,640	50,820
実績値	49,780	48,560	47,735	47,900	
進捗率	99.36 %	96.58 %	94.60 %	94.59 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

新型コロナウイルス感染症の拡大による閉館や休業などがなかったことから、前年からは各指標とも増加となった。コロナ前の水準には達していないものの、回復傾向にある。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

持続可能な法人運営に向けた経営基盤の強化を図るため、引き続き、収入の確保や経費削減に向けた取組を進めていく必要がある。

⑥ 国際交流ラウンジの運営(外国人相談窓口対応を含む)

【取組内容など】

外国人からの相談への対応その他国際交流に関する各種情報提供を行う。

【指標(目標値)】 : 外国人相談窓口の相談件数

2019年度から、県からの委託事業として始まった外国人相談窓口について、県内関係機関の周知を行いながら相談者に応じた対応を行う。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値	25	50	100	150	200
実績値	27	103	238	412	
進捗率	108.00 %	206.00 %	238.00 %	274.67 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

青森県内の外国人相談窓口については、ホームページや各種紙媒体等での周知の結果、浸透してきたと思われる。
引き続き、内容に応じてスムーズな連携が取れるよう国等関係機関と連絡を密にしていく予定。
なお、相談件数が、増加傾向で推移していることや、相談内容が個別・複雑化してきている。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

相談件数が増加し、相談内容が個別・複雑化する中、電話・対面・メールのほか民間通訳サービスなども活用し、様々な国・地域、分野、言語等に係る相談対応に取組む必要がある。

⑦ 多文化共生推進のための取り組み(交流型日本語教室)

【具体的取組】

県からの委託事業で、交流型日本語教室を運営しているところであるが、教室内で活動できるサポーター(日本語パートナー)を養成する。

【指標(目標値)】 : 日本語パートナー登録数

機構の自主事業で日本語パートナーを養成する。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度(最終年度)
目標値				20	40
実績値				28	
進捗率	— %	— %	— %	140.00 %	

2022年度の達成状況に係る法人自己分析・改善点

2022年度から新規で始めた事業であり、初年度は青森市(18人)と中泊町(10人)で養成し登録した。
今後は、交流型日本語教室を実施する市町村で養成を行い、円滑な交流型日本語教室を開催できるよう取組む。

2022年度の達成状況に係る所管課分析・改善点

養成・登録者の増加に向けて引き続き取組むとともに、登録者の効果的な活用を図っていく必要がある。

定数管理(役・職員数)		(単位:人 / 上段:計画、下段:実績)				
項目		2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
常勤役員	県派遣職員					
	県職員OB	1	1	1	1	1
	民間からの役員					
	プロパー職員					
	小計①	1	1	1	1	1
常勤職員	県派遣職員	4	4	3	2	0
	県職員OB					
	民間からの職員	6	5	5	3	3
	プロパー職員	11	12	12	13	13
	その他の職員					
	小計②	21	21	20	18	16
非常勤役員	県・市町村関係	1	1	1	1	1
	民間からの役員	22	22	22	22	22
	小計③	23	23	23	23	23
非常勤職員	県職員OB					
	その他の職員				4	
小計④	0	0	0	0	0	
臨時職員⑤		18	18	18	17	17
合計(①~⑤)		63	63	62	59	57
		64	59	58	59	

計画の基本的考え方

観光行政に携わる県派遣職員、観光に係る実務経験を有する民間の職員、当法人のプロパー職員が連携・協働しながら、各種取組を進めていく。

県派遣職員、民間の職員と連携・協働していく中で、当法人のプロパー職員の観光振興業務に係るスキルアップ等の育成を図るとともに、計画的な採用を進めていくことにより、段階的に組織力の向上を図っていく。

2022年度の実績に係る法人自己分析・改善点	2022年度の実績に係る所管課分析・改善点
将来の当機構を担う人材の確保のため、2022年度に3名の正職員を採用した。自立化に向けて、計画的に取組を進めている。	将来的な自立化を進めるため、県派遣職員のノウハウのプロパー職員への移行や、職員の減少を見据えた人員体制の構築が必要である。

経営状況(収支計画)			※一般社団法人、公益社団・財団法人用 (単位:千円 / 上段:計画、下段:実績)					
項目			2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	
一般正味財産増減の部	経常収益	受取会費	50,100 49,780	50,280 48,560	50,460 47,735	50,640 47,900	50,820	
		事業収入	350,996 378,091	357,891 249,015	362,398 240,550	366,995 326,876	371,683	
		委託料収入	73,897 79,087	74,575 594,679	74,575 438,217	74,575 95,672	74,575	
		受取補助金収入	36,272 60,271	34,272 77,774	31,272 69,241	31,272 72,145	31,272	
		受取負担金収入	5,370 8,523	5,370 55,129	5,370 36,658	5,370 4,685	5,370	
		雑収入	902 1,833	902 24,038	902 19,913	902 1,624	902	
		(うち県からの補助金)	26,772 45,103	26,772 45,636	26,772 59,436	26,772 65,927	26,772	
	計	517,537 577,585	523,290 1,049,195	524,977 852,314	529,754 548,902	534,622		
	経常費用	事業費	533,439 612,740	537,366 1,044,454	533,156 838,358	528,044 550,632	522,306	
		管理費	8,338 8,543	8,497 7,271	8,471 9,065	8,453 9,310	8,458	
		(うち人件費)	129,214 143,567	137,565 123,990	133,724 132,846	129,106 132,134	124,595	
		(うち減価償却費)	37,965 39,224	39,945 35,816	32,141 34,116	30,893 33,111	28,898	
		計	541,777 621,283	545,863 1,051,725	541,627 847,423	536,497 559,942	530,764	
	当期経常増減額			▲ 24,240 ▲ 43,698	▲ 22,573 ▲ 2,530	▲ 16,650 4,891	▲ 6,743 ▲ 11,040	3,858
	経常外増減の部	経常外収益	固定資産受贈益		280	0		
合併による増加額					469,593			
経常外費用								
当期経常外増減額			0 0	0 280	0 0	0 469,593	0	
当期一般正味財産増減額			▲ 24,240 -43,698	▲ 22,573 -2,250	▲ 16,650 4,891	▲ 6,743 458,553	3,858	
一般正味財産期首残高			191,720 154,539	167,480 110,841	144,907 108,591	128,257 113,483	121,514	
一般正味財産期末残高			167,480 110,841	144,907 108,591	128,257 113,482	121,514 572,036	125,372	
指定正味財産増減の部	受取補助金			147,341	▲ 3,186			
	一般正味財産への振替額		▲ 21,255	▲ 21,255	▲ 34,479	▲ 40,649		
	当期指定正味財産増減額		▲ 21,255	126,086	▲ 37,665	▲ 23,658		
	指定正味財産期首残高	20,500 166,466	20,500 145,211	20,500 271,297	20,500 233,632	20,500	20,500	
	指定正味財産期末残高	20,500 145,211	20,500 271,297	20,500 233,632	20,500 209,974	20,500	20,500	
正味財産期末残高			187,980 256,052	165,407 379,888	148,757 347,114	142,014 782,010	145,872	

計画の基本的考え方

2018年度の予算を基本とし、現段階で予算の増減が見込まれる事業について考慮した。

計画との乖離状況	(当期一般正味財産増減額)	80.27 %	90.03 %	129.38 %	6900.43 %
	(正味財産期末残高)	36.21 %	129.67 %	133.34 %	450.66 %

※計画との乖離状況(計算式) = |(計画値-実績値)| ÷ |計画値| × 100

2022年度の実績に係る法人自己分析・改善点	2022年度の実績に係る所管課分析・改善点
<p>利用者のニーズを捉えながら、営業活動等の増収対策や経費削減等に取り組んだほか、アスパムの魅力・顧客満足度向上に積極的に取り組んだ結果、2022年度の青森県観光物産館等の事業収入は、2019年度の88%まで回復した。また、緊急時に備え、積立金の積み増しをできるよう、期末に10,000千円を積立金へ計上したものである。今後も効率的な事業運営を図っていきたい。</p>	<p>引き続き、財政基盤の強化を図るため、効率的な法人運営が必要である。</p>

長期借入金償還計画		(単位:千円/上段:計画、下段:実績)				
項目	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	
前年度借入残高		0	0	0		
当該年度借入額(新規)	0	0	0	0	0	
当該年度元金償還額		150,000	0	0		
当該年度末借入残高	0	0	0	0	0	

計画の基本的考え方	
<p> </p>	

計画対比	(年度元金償還額)	0 %	0 %	0 %	0 %
	(年度末借入残高)	0 %	0 %	0 %	0 %

※計画対比(計算式) = 実績値 ÷ 計画値 × 100

2022年度の実績に係る法人自己分析・改善点	2022年度の実績に係る所管課分析・改善点
<p>計画的な法人運営に努め、財政基盤の強化に引き続き取り組む。</p>	<p>引き続き、効率的な法人運営に留意いただきたい。</p>

中期経営計画に対する所管課の意見	
基本方針について	民間と行政を構成員とする青森県観光国際戦略推進本部において平成31年3月策定した観光戦略と方向性の整合が図られている。 また、交流型日本語教室等の取組について、令和5年3月に策定した「青森県日本語教育の推進に関する基本方針」と方向性の整合性が図られている。
目標設定について	県域の観光団体として、関係者と連携・協働しながら本県観光の更なる振興に取り組むとともに、青森県観光物産館アスパムのより一層の効率的・効果的な管理運営に計画的に取り組んでいく必要がある。 また、本県の多文化共生の推進に向けて、令和5年度に策定する「青森県多文化共生推進プラン」と方向性の整合を図りながら取り組む必要がある。
定数管理について	県域の観光団体としての本県観光の更なる振興と同法人のより効率的・効果的な運営に向けて、定数管理・人員配置の最適化に計画的に取り組んでいく必要がある。
収支計画等について	中期経営計画に基づく改善策等に着実に取り組み、同法人の経営基盤のより一層の強化に取り組んでいく必要がある。

所管課の方針	
今後の県としての関与について	本県観光の振興を図るため、県域の中核的な観光団体である同法人とより一層連携・協働していくとともに、観光振興事業の自立化に向けた取組を進めていく。 多文化共生の推進に当たっては、外国人相談窓口及び国際交流ラウンジの運営、交流型日本語教室の開催等の取組において、県と連携を図りながら、地域国際交流協会としての役割を果たしていく必要がある。

2022年度の実績に係る所管課意見等	
改善すべき点等	費用対効果を踏まえた効率的な業務運営による経営基盤の強化と、将来的な自立化を進めるための人員体制の構築が必要である。