

令和5年度「青森市観光交流情報センター」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市観光交流情報センターについては、公益社団法人青森観光コンベンション協会が指定管理者として施設の管理運営を行っています。

指定管理者からのヒアリング内容及び実地調査等に基づき、指定管理者による施設の管理運営状況について確認し、下記のとおり評価しました。

評価実施日 令和5年12月18日

施設名	青森市観光交流情報センター
設置目的	本市の観光及び交通に関する情報を提供するとともに、広く市民及び観光客の交流を促すことにより、本市の魅力の発信を図り、もって本市の観光の振興及び地域社会の活性化に資することを目的とします。
所在地	青森市新町一丁目1番25号
指定管理者	【名称】公益社団法人青森観光コンベンション協会 【代表者】会長 佐藤 健一 【住所】青森市新町一丁目2-18 青森商工会議所会館4階
指定期間	令和5年4月1日 から 令和10年3月31日 まで（5年間）

評価項目		実施内容	評価結果	
			適正	要改善
管理について	市内在住者の雇用について配慮があるか。	本施設の職員は市内在住者である。（6人中6人、100%）	○	
	職員の適正配置がなされているか。	3人以上の配置体制となっており、うち英語対応職員も2人以上配置するなど、仕様書どおり適切に行われている。	○	
	職員の雇用・労働条件の向上に努めているか。	雇用・労働に係る法令等を遵守し、賃金増額や年休取得の促進など、条件の向上に努めている。	○	
	職員の育成に方向性があるか。職員研修の内容及び回数は適切か。	職員の視察研修を実施している。また、1月中旬から英会話研修を実施予定であり、仕様書どおり適切に行われている。	○	
	管理保守点検業務が適切に行われているか。	設備等の保守点検業務等の専門性の高いものについては、他業者に再委託し、仕様書どおり適切に行われている。	○	
	防犯・防災・緊急時の対応に関する取組が適切に行われているか。	危機管理マニュアルを整備し緊急時対応を徹底するとともに、1月に防災訓練を予定し仕様書どおり適切に行われている。	○	
	個人情報保護の取組について、職員への周知や講じている保護策は適切か。	個人情報保護に係る法令等を遵守し、個人情報は台帳で厳重に管理することで仕様書どおり適切に行われている。	○	
	環境保全、負荷低減への取組が適切か。	職員に青森市環境方針が周知され、温度管理を徹底し、節電等に取り組むことで仕様書どおり適切に行われている。	○	
	障がい者等への対応は適切か。	施設内移動の支援、不自由の無いコミュニケーションに努め、歩行困難者用に車いす1台を常備し適切に対応している。	○	

運営について	平等な利用確保の方針は明確か。	施設利用者へ情報を平等に提供し、特定の団体や個人に有利あるいは不利にならないよう適切に対応している。	○	
	利用者の要望を運営に反映する工夫がされているか。	利用者の要望は記録に残し、関係機関へ情報提供することで要望反映に努めている。	○	
	事業の運営方針、方法は適切か。 苦情処理の体制は明確か。	仕様書に基づいた事業計画書を作成し適切に運営を行っている。苦情についても関係機関へ速やかに報告している。	○	
	「まち歩き」が楽しめる散策コースの紹介が行われているか。	散策コースを紹介するための散策マップの作成・発行や、観光ガイド推進連絡会議に参加し紹介を行っている。	○	

【総合評価】
<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体的な管理及び運営状況については良好であり、事業計画書に基づき適正に管理されている。 ・ 繁忙期の合間を見ながら職員研修や防災、防犯訓練も行っており、職員の育成や安全対策にも力を入れていることが伺えた。引き続き質の高いサービスの提供に努めていただきたい。
【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】
<p>【担当課】 青森市経済部交流推進課 【電 話】 017-734-5175 【メール】 kouryuu-suishin@city.aomori.aomori.jp</p>