

令和3年度「青森市観光交流情報センター」に係る事業報告書等評価結果

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。

令和3年度の事業報告書等に基づき、指定管理者による施設の管理運営状況について確認、検証し、下記のとおり評価しました。

評価実施日 令和4年7月5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 奈良 秀則 【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	平成30年4月1日 から 令和5年3月31日 まで（5年間）

評価項目	検証結果	評価結果	
		適正	要改善
管理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>英語対応職員を2人以上配置し、毎朝のミーティングや申し送り業務引継ぎにおいて保安全管理及び安全教育を実施しているほか、各機器の保守管理等を再委託によって適切に行っている。</li> <li>また、職員の資質向上を図るため、視察研修（7箇所）、外部研修（4回）及び英会話研修を行っているほか、利用者の安全を確保するため、防災訓練（外国人誘導訓練を含む）を11月に行っている。</li> </ul>	○	
運営について	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内外の観光パンフレットを収集し、それらを活用し利用者にわかりやすい観光案内を行っているほか、市内観光の紹介映像を放映したり、看板で市内の天気予報や季節に合わせた情報（桜、紅葉、積雪）を掲示するなど、利用者への情報発信を行っている。</li> <li>また、あおもり街てく運営事業としてボランティアガイドの育成や街てくガイドを適切に実施、運営している。</li> </ul>	○	
事業実施結果について	<ul style="list-style-type: none"> <li>青森市観光交流情報センターの令和3年4月1日から令和4年3月31日までの1年間の利用者数は21,375人となり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため施設休館（9月1日～30日、1月20日～2月28日）を行ったことから、前年度より1,047人減少している。（令和2年度実績：22,422人）</li> </ul>	○	
収支決算書について	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理経費に指定管理以外の経費の混入はなく、歳入歳出については、適正に管理されている。</li> </ul>	○	

【総合評価】

- 管理運営状況、事業実施、収支決算については適正である。
- 観光案内業務については、利用者及び電話での問合せに対応するため、本市並びに県内の観光・交通情報を適切に収集し、提供している。また、英語対応が可能な職員を2人以上配置するだけでなく、新型コロナウイルス感染症の影響で外国人観光客が少ないため、インバウンドが回復した際にも対応できるよう、能力向上のための英会話研修を受講するなど仕様書以上の運営を実施しているほか、職員の資質向上のための外部研修や視察研修を積極的に実施している。
- 市内外の様々な観光情報を日本人観光客のみならず、外国人観光客にも適切に案内するなど質の高いサービス提供を今後も継続していただきたい。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【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