

令和4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1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 | | 実施内容 | 評価結果 | |
|--------|---|--|------|-----|
| | | | 適正 | 要改善 |
| 管理について | 適正な配置となっているか。 | 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、仕様書どおり適正に行われている。 | ○ | |
| | 職員の研修が行われているか。 | 職員の視察研修を実施している。また、英会話研修・外部研修などの職員研修も今後予定している。 | ○ | |
| | 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、他業者に再委託するなどし、仕様書どおり適正に行われている。 | ○ | |
| | 防犯、防災、緊急時の対応に的確な対応が行えるようにしているか。職員研修が実施されているか。 | 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消防訓練（外国人誘導訓練を含む）の実施を予定し、仕様書どおり適正に行われている。 | ○ | |
| 運営について | サービス向上の対策が行われているか。 | 毎朝ミーティングを実施し、業務内容の確認や引継ぎを行い円滑に進めている。また、サービス向上のための研修（視察研修・英会話研修等）を受講する取組が行われているだけでなく、市内外の観光パンフレットの収集や配布を実施している。 | ○ | |
| | 観光・交通情報の提供に関する取組みが行われているか。 | 市内外の観光パンフレット等を収集、必要に応じて交通情報の収集をし、適正に管理を行い、随時補充、更新が行われている。また、看板を利用した情報提供をしているほか、利用者及び電話での問合せに対し情報提供が適切に行われている。 | ○ | |
| | 「まち歩き」が楽しめる散策コースの紹介、運営に関する取組みが行われているか。 | 散策コースを紹介するための散策マップの作製・発行を行っているとともに、観光ボランティアガイドによる散策コースの案内ではガイド・利用者双方の安全性を確保するため新型コロナウイルス感染症対策をしようとして実施している。 | ○ | |

【総合評価】

- 全体的な管理状況については、良好であり適正に管理されている。
- 運営状況については、研修の実施、観光情報の適正管理を行い、質の高いサービスの提供に努めている。
- また、コロナ禍のインバウンド客が減少している中でも日本在住の外国人観光客に対応するため、英会話研修の実施や多言語対応での観光情報を提供する準備をするなど、受入環境が整備されている。

【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