

令和5年度「青森市文化観光交流施設」に係るモニタリング評価結果（第1回）

青森市文化観光交流施設については、（公社）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7月31日

施設名	青森市文化観光交流施設
設置目的	市民が誇る郷土の伝統文化である青森ねぶたの保存及び伝承を図るとともに、その活用を通じた多様な交流の拠点を提供し、もって本市の文化及び観光の振興並びに地域社会の活性化に資することを目的として設置。
所在地	青森市安方1丁目1番1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】青森市柳川1丁目4番1号
指定期間	令和2年4月1日 から 令和7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	適正な職員配置となっているか。	入込みに応じた勤務シフトや業務内容に沿った組織構成とし、適正な職員及びアテンダントの配置が実施されている。	○	
	職員に対し、管理運営に必要な研修を実施しているか。	接遇に関する定期研修のほか、職員ミーティングは毎日実施し、問題点の把握や必要事項の周知が図られている。	○	
	施設、設備の定期的な点検等を行い、常に安全で良好な状態を維持保全しているか。	設備保守点検等を専門業者に再委託しているほか、職員が毎日巡回点検し、不具合発生時は速やかで適切な対応に努めている。	○	
	緊急時の対策についてのマニュアルを作成し、的確に対応できるよう研修、実施訓練をしているか。	仕様書に基づきマニュアルを整備し、訓練を実施している。	○	
	一般文書及び会計文書管理、個人情報の管理を適正に行っているか。	個人情報保護法に基づき、内容に応じて分類の上、ファイルに編纂し鍵付書庫で管理されている。	○	
運営について	省エネルギーに努めているか。	照明の間引きや必要箇所のみ点灯のほか、館内室温のこまめな温度調節などが行われている。	○	
	青森ねぶたの保存伝承、発展、後継者育成に資する企画運営を行っているか。	仕様書に基づき、囃子・ハネト体験など、青森ねぶたの保存伝承等に関する企画運営が行われている。	○	
	地域文化の振興及び発信を通じた市民や観光客の交流の促進に努めているか。	各種メディアを通じた情報の発信など、地域文化の伝承・振興と交流の促進に努めている。	○	
	館内案内等、施設利用者に対するサービス向上対策に努めているか。	キャッシュレス決済の導入、多言語による案内など、利用者へのサービス向上に取り組んでいる。	○	
	施設の利用促進を図るため、積極的な宣伝・営業活動を行っているか。	教育旅行の提案、旅行会社、一般企業、個人旅行者など様々な客層に合わせた情報提供、営業活動が行われている。	○	

【総合評価】

管理・運営については概ね適切に実施されており、今後も仕様書に基づいた業務の実施と提案書に沿った計画的な運営に努めていただきたい。

運営状況については、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行や、全国旅行支援の継続実施に伴い、インバウンドを含めた観光需要が高まっており、4～6月の利用者数は開館以降最高で推移し、入込客数の回復が如実に表れている。

今年度は青森ねぶた祭の運行団体が1団体増えることもあり、改めて青森ねぶたの魅力を国内外に発信することで、誘客促進が期待できることから、今後も更なるサービスの向上に努め、積極的に地域や関係団体と連携を図るなど、引き続き努力をお願いしたい。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】 青森市経済部観光課
【電話】 017-734-5153
【メール】 kanko@city.aomori.aomori.jp