

令和6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6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 佐藤 健一 【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。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （経験や専門知識を有する職員の配置、繁忙期・閑散期の状況を踏まえたシフトなど） | ○ | |
| | 職員に対し、管理運営に必要な研修を実施しているか。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （他県観光地視察・施設見学やアテンダント研修など） | ○ | |
| | 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。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （年次・月次点検、不具合箇所の適切な修繕など） | ○ | |
| | 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に研修、実施訓練をしているか。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （緊急時の避難マニュアルの作成、監視カメラでの管理、防災訓練の実施など） | ○ | |
| | 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。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （情報セキュリティ対策の徹底や保管場所の施錠など） | ○ | |
| 運営について | 利用者からの要望を運営に反映する工夫に努めているか。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （意見・要望投函箱の設置など） | ○ | |
| | 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・提案書どおり適切に行われている。 （ねぶた若手制作者によるミニねぶた・中型ねぶたの制作、ねぶた運行団体や製作者・ボランティアの協力を得て開催するワークショップなど） | ○ | |
| | 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。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （郷土芸能の発表会開催やインバウンド対応のホームページ、SNSを活用した最新情報の発信など） | ○ | |
| | 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。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （展示物やパンフレットを英語や中国語、韓国語等で表示、QRコード読取の多言語翻訳解説サービスなど） | ○ | |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|--|
| 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。 | 仕様書・提案書どおり適切に行われている。 (観光キャラバンや修学・教育旅行の誘致活動の実施など) | ○ | |
|----------------------------------|---|---|--|

【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、コロナ禍後における国内外の観光需要増大に伴い、開館以来過去最高の入場者数を記録し、国内最大級のインバウンドニュースサイト「訪日ラボ」が令和5年12月に公表した「2023年最新インバウンド人気観光地ランキング東北編」において、ワ・ラッセが1位を獲得するなど来場者の満足度が向上するサービスが提供されているものとする。

今年度は青森ねぶた祭の有料観覧席がほぼ完売状態であるほか、ねぶたミュージアム内に囃子や跳人が躍動する映像を映し出すプロジェクションマッピングを設置することもあり、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