

令和5年度「青森市青森駅前自転車等駐車場」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市青森駅前自転車等駐車場については、青森アドセック株式会社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8日

施設名	青森市青森駅前自転車等駐車場
設置目的	青森市自転車等の放置の防止に関する条例（平成17年青森市条例第146号）に定める施設として、自転車等の利用者の利便性に供するとともに、自転車等の放置の防止に資するために設置している。
所在地	青森市柳川一丁目112-46
指定管理者	【名 称】 青森アドセック株式会社 【代表者】 代表取締役 小山内 一男 【住 所】 青森市松原一丁目17番11号
指定期間	令和3年4月1日から令和8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	施設職員8人のうち市内在住者は7人で、割合は88%となっています。	○	
	適正な配置や体制となっているか	常時管理人1名、巡回員兼作業員2名体制を維持し、適正な配置となっています。	○	
	職員の雇用・労働条件の向上に努めているか	労働管理責任者を配置したほか、管理員の業績評価を行うなど雇用・労働条件の向上に努めています。	○	
	職員の指導育成、研修が行われているか	個人情報保護や不審者等への対応など様々な研修を実施し、職員の資質向上に努めています。	○	
	施設管理のための保守点検業務が適切に行われているか	施設内の定期的かつこまめな巡回とともに破損箇所の点検を実施するなど、適切な保守点検業務が行われています。	○	
	防犯、防災、緊急時に的確な対応が行えるようにしているか	緊急連絡表の作成のほか、緊急時対応研修の実施や消火器の設置など緊急時の対応に備えています。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか	個人情報保護に関する研修を行うほか、対象書類を区別し、鍵付キャビネットに保管するなど適切な対応が行われています。	○	
	環境負荷の低減などの取り組み	業務に支障がない時は消灯するほか、節水に努めるなど、省エネルギーに努めています。	○	
	障がい者等への対応を適切に取り組んでいるか	困っている人を見かけたら積極的に声がけをし、必要であればサポートするなどの対応が行われています。	○	

運営について	市民の平等利用が確保されているか	施設内の巡回時に、自転車等の整理整頓を実施し駐車場所を確保するなど、平等利用の確保に努めています。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか	HP上にメールボックスを設置するほか、管理人が利用者へ直接聞き取りを行なうなど利用者の要望、意見の把握に努めています。	○	
	利用者に対するサービス向上に努めているか	空気入れ、パンク修理材等の工具を常備するほか、定期的な自己評価の実施を行うなど利用者に対するサービスの向上に努めています。	○	
	利用促進及び利用拡大に努めているか	HPの作成・公開及び巡回指導することで市民への情報提供を行い、放置自転車の防止を図り、利用促進及び利用拡大に努めています。	○	

【総合評価】

施設の管理運営状況、事業の実施状況ともに良好と認められます。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】青森市市民部生活安心課
【電話】017-734-5258
【メール】seikatsu-anshin@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市男女共同参画プラザ」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市男女共同参画プラザについては、特定非営利活動法人あおもり男女共同参画をすすめる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22日

施設名	青森市男女共同参画プラザ
設置目的	男女共同参画社会基本法及び男女共同参画都市青森宣言の精神に則り、本市における男女共同参画社会の形成を図る拠点として、市民の多様な交流及び活動を支援するため。
所在地	青森市新町一丁目3番7号 アウガ内
指定管理者	【名称】 特定非営利活動法人あおもり男女共同参画をすすめる会 【代表者】 理事長 篠崎 有香 【住所】 青森市古川二丁目2番6号
指定期間	令和4年4月1日 から 令和9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	職員の適正配置がなされているか	ローテーション勤務による効率的な人員配置により、施設の開館時間に適切に対応しているとともに、二つの施設を管理しているメリットを活かし、年間を通して流動的に配置するなど、職員の適正配置がなされています。	○	
	職員研修が適切に行われているか	市民ニーズに的確に対応できるよう職員の資質や意識の向上のために、男女共同参画研修、接遇研修、管理運営研修が行われています。	○	
	管理保守点検業務が適切に行われているか	仕様書に基づき適切に行われています。	○	
	防犯・防災・緊急時の対応を適切に行えるようにしているか	毎年度アウガビル全体で実施する合同消防訓練への参加や、フロー図に基づく連絡体制及び仕様書に基づく巡回、感染症対策など、適切な危機管理体制が整えられています。	○	
	個人情報保護に関する取組みは適切か	個人情報保護に関する規程を設け、それに基づき適切な取組がされています。	○	
	環境保全、環境負荷低減の取組みが行われているか	「青森市環境方針」に基づき、ゴミの減量化や電気量の削減など、環境保全や省エネに努めています。	○	

運営について	市民の平等利用が確保されているか	施設の利用希望が重なった時にはクジ引き抽選を行うとともに、キャンセル待ちの対応も適切に行われており、平等利用が確保されています。また、窓口では翻訳ソフトが入ったタブレット端末を導入し、施設利用時の打ち合わせ等を行っています。	○	
	利用者ニーズを把握し、反映しているか	受付カウンターに「お客様の声」ボックスを設置しているほか、講座開催時のアンケートや、登録団体との意見交換など、利用者ニーズを把握し、施設管理や事業への反映に努めています。	○	
	利用者に対するサービスの向上に努めているか	毎朝のミーティングで、接客マナーや苦情対応について全職員が共通認識を持つよう徹底を図っているほか、ホームページ及び市の広報媒体の活用や各種メディアへの周知等により、最新の情報提供を行っている。また、Wi-Fiルーターの貸出しを実施するなど、積極的なサービスに努めています。	○	
	地域や関係団体との連携が図られているか	地元教育機関や経済団体など、講座やイベントの企画・運営に、指定管理者が持つ独自のネットワークが活かされています。また、相談業務における県女性相談所等との連携が図られています。	○	
	事業の実施内容は仕様書を満たしているか	仕様書に示された啓発講座等を実施していくこととしており、施設の管理なども併せ、事業の実施状況は良好と認められます。	○	

【総合評価】
施設の管理運営状況、事業の実施状況ともに良好と認められます。
【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】
【担当課】 青森市市民部人権男女共同参画課 【電話】 017-734-2296 【メール】 jinken-danjo@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市働く女性の家」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市働く女性の家については、特定非営利活動法人あおもり男女共同参画をすすめる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22日

施設名	青森市働く女性の家
設置目的	働く女性及び勤労者家庭の主婦の日常生活に必要な援助を与え、その福祉の増進に寄与するため。
所在地	青森市勝田一丁目1番2号
指定管理者	【名称】特定非営利活動法人あおもり男女共同参画をすすめる会 【代表者】理事長 篠崎 有香 【住所】青森市古川二丁目2番6号
指定期間	令和4年4月1日 から 令和9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	職員の適正配置がなされているか	ローテーション勤務による効率的な人員配置により、施設の開館時間に適切に対応しているとともに、二つの施設を管理しているメリットを活かし、年間を通して流動的に配置するなど、職員の適正配置がなされています。	○	
	職員研修が適切に行われているか	市民ニーズに的確に対応できるよう職員の資質や意識の向上のために、男女共同参画研修、接遇研修、管理運営研修が行われています。	○	
	管理保守点検業務が適切に行われているか	仕様書に基づき適切に行われています。	○	
	防犯・防災・緊急時の対応を適切に行えるようにしているか	消防訓練の実施や、フロー図に基づく連絡体制及び仕様書に基づく巡回、感染症対策など、適切な危機管理体制が整えられています。	○	
	個人情報保護に関する取組みは適切か	個人情報保護に関する規程を設け、それに基づき適切な取組がされています。	○	
	環境保全、環境負荷低減の取組みが行われているか	「青森市環境方針」に基づき、ゴミの減量化や電気量の削減など、環境保全や省エネに努めています。	○	

運営について	市民の平等利用が確保されているか	施設の利用希望が重なったときにはクジ引き抽選を行うこととしており、平等利用が確保されています。	○	
	利用者ニーズを把握し、反映しているか	受付カウンターに「お客様の声」ボックスを設置しているほか、講座開催時のアンケートや、登録団体との意見交換など、利用者ニーズを把握し、施設管理や事業への反映に努めています。	○	
	利用者に対するサービスの向上に努めているか	毎朝のミーティングで、接客マナーや苦情対応について全職員が共通認識を持つよう徹底を図っているほか、ホームページ及び市の広報媒体の活用や各種メディアへの周知等により、最新の情報提供を行っており、積極的なサービスに努めています。	○	
	地域や関係団体との連携が図られているか	講座やイベントの企画・運営に、指定管理者が持つ独自のネットワークが活かされています。また、地元町会による講座チラシの回覧協力や、周辺地域との交流など、地域との連携が図られています。	○	
	事業の実施内容は仕様書を満たしているか	仕様書に示された啓発講座等を実施していくこととしており、施設の管理なども併せ、事業の実施状況は良好と認められます。	○	

【総合評価】

施設の管理運営状況、事業の実施状況ともに良好と認められます。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】 青森市市民部人権男女共同参画課
【電話】 017-734-2296
【メール】 jinken-danjo@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市一般廃棄物最終処分場」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市一般廃棄物最終処分場については、西田・志田共同企業体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14日

施設名	青森市一般廃棄物最終処分場
設置目的	本市における一般廃棄物を適正に処理（埋立処分）し、生活環境の保全及び公衆衛生の向上を図ることを目的とします。
所在地	青森市大字岩渡字熊沢250番地
指定管理者	【名称】西田・志田共同企業体 【代表者】代表 株式会社西田組 代表取締役社長 西田 文仁 【住所】青森市大字荒川字柴田102番地1
指定期間	平成31年4月1日 から 令和6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	適正な配置がなされているか。	仕様書に基づいた適正な人員配置となっている。	○	
	職員の研修は行われているか。	提案書に基づく研修のほか、毎朝の全体ミーティング等を通じ、良好な組織運営が図られている。	○	
	施設の維持管理は適切に行われているか。	各種の点検・検査や清掃が仕様書に基づき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は適切に行われているか。	提案書に基づき防犯等への対策がなされ、緊急時の連絡体制及び配備体制が整備されている。	○	
	個人情報保護の取扱いの取組及び対策は適切か。	仕様書及び提案書に基づき、個人情報に記載された搬入調書の適切な管理がなされている。	○	
	環境保全への取組はされているか。	仕様書及び提案書に基づき、環境を重視した施設管理が行われている。	○	
運営について	市民の平等利用が確保されているか。	提案書に基づき、研修等を通じた搬入指導方法の共通認識を図っている。	○	
	利用者等の要望の把握と反映方法はどうか。	提案書に基づく取組のほか、利用者アンケートで要望・意見を把握し、研修に取り入れている。	○	

運営について	利用者に対するサービス向上への取組はどうか。	提案書に基づく取組のほか、処分場内の環境整備を行い、利用者のサービス向上に努めている。	○	
	埋立業務の管理体制、労働災害防止対策はどうか。	提案書に基づく管理体制により、埋立業務の実施及び労働災害防止対策がなされている。	○	
	搬入指導は適正に行われているか。	仕様書に基づき作成したマニュアルにより、職員間の共通認識が図られ、適切に搬入指導が行われている。	○	
	浸出水処理施設を適切に運営できる体制となっているか。	仕様書に基づく人員配置により、適切に運転管理が行われている。	○	
	利用者の安全対策はどうか。	仕様書及び提案書に基づき、積雪時の搬入路用誘導ポール設置や停止線視認不良対策としてカラーコーンを設置する等の安全対策のほか、誘導員を配置しており、適切な対策が講じられている。	○	

【総合評価】

現在の指定管理者は、前の5年間でも指定管理者であった経験を活かし、的確な施設の管理及び運営がなされており、その評価は良好であり、市との定例会議を通じて連携を図り、施設管理等について柔軟かつ適切に対応いただいている。

また、利用者アンケートも継続しており、その結果の分析・検証により利用環境・接遇の改善に努めていることから、今後も引き続き利用者ニーズの把握に努め、安全で気持ちよく利用できる施設運営を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】青森市環境部清掃管理課
【電話】017-718-1176
【メール】seiso-kanri@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市福祉増進センター」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市福祉増進センターについては、社会福祉法人青森市社会福祉協議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1月9日

施設名	青森市福祉増進センター
設置目的	高齢者に対する在宅福祉サービスを推進するとともに、市民に対し福祉についての関心及び理解を深める機会を提供し、もって市民の福祉の向上を図る。
所在地	青森市本町4丁目1番3号
指定管理者	【名称】社会福祉法人青森市社会福祉協議会 【代表者】会長 成田 幾末 【住所】青森市本町4丁目1番3号
指定期間	令和3年4月1日 から 令和8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	業務員の配置	管理責任者のほか、施設の管理運営に必要な人員が効率的に配置されている。	○	
	業務員の研修	全職員を対象に、接遇や緊急時における対応に係る内部研修に加え、外部の専門講師による各種福祉サービスの研修についても状況に応じた形式で実施している。	○	
	施設、設備の維持管理	施設の安全管理及び利用者の利便性向上のため、定期的な保守点検及び随時の維持修繕が適切に行われている。	○	
	防犯、防災、緊急時の対応	定期的な避難訓練を実施しているほか、災害時の連絡・配備体制を整えるなど、緊急時への備えが適切に行われている。	○	
	個人情報の保護	インターネットに接続可能な端末内には個人情報保存せず、また個人情報の記録媒体については管理責任者が一括管理するなどの保護対策が取られている。	○	
運営について	環境保全・負荷低減実施	設備の効率的な稼働により電気・燃料・水道等の使用削減に努め、省エネルギーの推進を図っている。	○	
	平等な利用を確保するための方針	公共施設として公平性の確保に努めるほか、高齢者、障がいのある方や児童に対して配慮した運営を行っている。	○	
	利用者等の要望の把握と反映方法	施設内に無記名で投函できる「いれあい箱」を設置するなど、常に利用者からの要望や意見等の把握に努め、可能な限り柔軟に対応している。	○	
	サービス向上の対策	市と随時意見・情報交換するとともに、毎年、指定管理者、地区社協、町会、民生委員児童委員、市民組織ボランティア等で構成される「福祉増進センター等運営協議会」を開催し、サービスの向上及び反映方法について検討している。	○	
	青森市福祉増進センター事業の実施	ボランティア登録やボランティア団体の活動支援などを行うボランティアセンター運営事業、民間福祉施設職員への情報提供を行うなど各事業を適切に実施している。	○	

【総合評価】

管理については、業務員の配置から環境保全・負荷低減実施まで、協定書・仕様書及び事業計画の内容に沿って適切に実施している。

運営については、利用者の意見・要望の把握に努めながら、サービス向上について検討している。

また、実施事業についても、計画通り適切に実施されており、各種福祉施設・団体と連携してボランティア支援・子育て支援などの事業を展開するなど、福祉について関心・理解を深める機会を提供している。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】福祉部 福祉政策課

【電話】017-734-5315

【メール】kenko-fukushi@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市総合福祉センター」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市総合福祉センターについては、社会福祉法人青森市社会福祉協議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1月9日

施設名	青森市総合福祉センター
設置目的	児童・老人・身体障がい者等に対して各種の福祉サービスを提供するとともに、市民、市民組織等の協力による福祉活動を助長し、もって総合的に市民の福祉の向上を図る。
所在地	青森市中央3丁目16番1号
指定管理者	【名称】社会福祉法人青森市社会福祉協議会 【代表者】会長 成田 幾末 【住所】青森市本町4丁目1番3号
指定期間	令和3年4月1日 から 令和8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	業務員の配置	管理責任者のほか、施設の管理運営に必要な人員が効率的に配置されている。	○	
	業務員の研修	全職員を対象に、接遇や緊急時における対応に係る内部研修に加え、外部の専門講師による各種福祉サービスの研修についても状況に応じた形式で実施している。	○	
	施設、設備の維持管理	施設の安全管理及び利用者の利便性向上のため、定期的な保守点検及び随時の維持修繕が適切に行われている。	○	
	防犯、防災、緊急時の対応	定期的な避難訓練を実施しているほか、災害時の連絡・配備体制を整えるなど、緊急時への備えが適切に行われている。	○	
	個人情報の保護	インターネットに接続可能な端末内には個人情報保存せず、また個人情報の記録媒体については管理責任者が一括管理するなどの保護対策が取られている。	○	
運営について	環境保全・負荷低減実施	設備の効率的な稼働により電気・燃料・水道等の使用削減に努め、省エネルギーの推進を図っている。	○	
	平等な利用を確保するための方針	公共施設として公平性の確保に努めるほか、高齢者、障がいのある方や児童に対して配慮した運営を行っている。	○	
	利用者等の要望の把握と反映方法	施設内に無記名で投函できる「いれあい箱」を設置するなど、常に利用者からの要望や意見等の把握に努め、可能な限り柔軟に対応している。	○	
	サービス向上の対策	市と随時意見・情報交換するとともに、毎年、指定管理者、地区社協、町会、民生委員児童委員、市民組織ボランティア等で構成される「福祉増進センター等運営協議会」を開催し、サービスの向上及び反映方法について検討している。	○	
	青森市総合福祉センター事業の実施	高齢者、身体障がい者への入浴サービスについては、週4日（高齢者：週3日、身障者：週1日）実施されており、令和5年度のさわやか趣味講座については全25講座を開設予定。児童センターについても、児童や親子が楽しめるイベントを随時企画するなど、各事業を適切に実施している。	○	

【総合評価】

管理については、業務員の配置から環境保全・負荷低減実施まで、協定書・仕様書及び事業計画の内容に沿って適切に実施している。

運営については、利用者の意見・要望の把握に努めながら、サービス向上について検討している。

また、実施事業についても、計画通り適切に実施されており、児童・高齢者・障がいのある方などさまざまな利用者が使用する施設の特性を踏まえ、利用者の立場に立った運営を心掛けている。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】 福祉部 福祉政策課

【電話】 017-734-5315

【メール】 kenko-fukushi@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市中央デイサービスセンター」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市中央デイサービスセンターについては、社会福祉法人青森市社会福祉協議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22日

施設名	青森市中央デイサービスセンター
設置目的	老人福祉法第15条第2項の規定に基づき、高齢者の在宅福祉の向上を図ることを目的とする。
所在地	青森市本町4丁目1番3号（青森市福祉増進センター「しあわせプラザ」内）
指定管理者	【名称】社会福祉法人 青森市社会福祉協議会 【代表者】会長 成田 幾 末 【住所】青森市本町4丁目1番3号
指定期間	平成3年4月1日から令和8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。	充実したサービスを提供できるよう従事者の職種、人数ともに適正に配置されている。	○	
	職員の研修が行われているか。	業務に必要な研修には積極的に参加させるとともに内部研修を実施しており、職員の資質の向上と知識の習得に努めている。	○	
	保守点検業務が適切に行われているか。	施設管理に必要な各種保守点検について業務委託し、適正に実施している。	○	
	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。	防災訓練を実施するなど、緊急時には的確な対応が行えるようにしている。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	個人情報の保護については、運営規定や重要事項説明書に明示し、個人情報利用同意書により本人の同意を得るようにしている。	○	
運営について	省エネに努めているか。	青森市環境方針に従い、循環型社会の形成に向けて、省エネルギー、省資源、廃棄物の減量、再資源化に努めている。	○	
	市民の平等利用が確保されているか。	デイサービス事業の目的に基づいた平等利用が確保されている。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	利用者及び家族に対する相談や面談、アンケート等によりニーズの把握に努め、事業の運営に反映させている。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	利用者が地域の人と交流できる機会や地域の様々な資源を利用する機会を積極的に設け、連携を図っている。	○	
	事業が計画どおり実施されているか。	各種事業において、利用者のニーズに応じた取組がされており、概ね計画どおり実施されている。	○	

【総合評価】

施設の安全性の確保、職員研修、利用者及び家族のニーズの把握に努め、個々の利用者の状態に応じた適切なサービスを実施しており、また施設のPR活動など、施設設置目的を達成するための工夫・努力が伺える。
管理・運営について調査した結果、良好である。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】 青森市福祉部介護保険課
【電話】 017-734-5365
【メール】 kaigo-hoken@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市立すみれ寮」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市立すみれ寮については、社会福祉法人敬仁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1月9日

施設名	青森市立すみれ寮
設置目的	児童福祉法に基づき18歳未満の子どもを養育している母子家庭、または何らかの事情で離婚の届出ができないなど、母子家庭に準じる家庭の女性の方及びその方の監護すべき児童を入所させて自立に向けた生活を支援する
所在地	青森市大字石江字江渡59番地2
指定管理者	【名称】社会福祉法人 敬仁会 【代表者】理事長 丹野 智宙 【住所】青森市大字新城字平岡746番地
指定期間	令和3年4月1日 から 令和8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	職員の適正な配置がなされているか。	仕様書どおり適正に行われている。（労働法規を遵守するとともに職員研修を計画的に実施している。）	○	
	施設の保守点検が適正に行われているか。	仕様書どおり適正に行われている。（設備等の保守点検や定期的な施設の見回りにより、不具合箇所について速やかに対策を講じている。）	○	
	安全管理及び緊急時の対応が行えるよう備えているか。	仕様書どおり適正に行われている。（危機管理マニュアルを作成し職員へ周知徹底を図るとともに、計画的に避難訓練を実施するなど十分な備えがなされている。また、鍵や現金の管理についても、台帳による管理や、取扱者を限定するなど紛失等に対するリスク管理がなされている。）	○	
	個人情報の保護について適切な対応が行われているか。	仕様書どおり適正に行われている。（業務マニュアルにおいて秘密保持に係る職員の姿勢を明記するとともに、危機管理マニュアルを必要に応じ改善を図り、適切な対応がなされている。また、個人情報に係る書類やデータは、鍵付戸棚への保管やパスワードを設定するなど適正な管理等に努めている。）	○	
	環境保全及び負荷低減に努めているか。	仕様書どおり適正に行われている。（青森市環境方針を施設内に掲示するとともに、コピー用紙使用枚数削減、不要照明の消灯による節電など省資源に努めている。）	○	
運営について	入所者の自立支援対策として就労支援や日常生活支援が適切に行われているか。	仕様書どおり適正に行われている。（生活上の様々な悩みに対する相談支援、衣食住における生活支援、ハローワークへの同行をはじめとする就業支援さらには通院同行など適切な支援がなされている。）	○	
	入所者の自立支援対策として養育、保育支援が適切に行われているか。	仕様書どおり適正に行われている。（養育上の指導・助言がなされているとともに、母の就労・求職などの事情により子を保育できない場合に補完保育を行うなど適切な支援がなされている。）	○	
	入居者等の要望等の把握と反映方法が工夫されているか。	仕様書どおり適正に行われている。（感染症拡大防止に対応しつつ定期的に開催する寮会で入所者からの意見を聴くとともに、意見箱の設置、月1回の個別面談の実施など、要望等の把握に努めている。）	○	
	運営改善と施設評価は適正に行われているか。	仕様書どおり適正に運営され支出抑制の努力も見られるものの、経費節減には至っておらず、指定管理料を超過した運営経費の支出が懸念される。		○

【総合評価】

施設の管理運営状況については概ね適正である。収支面においては支出超過の懸念があり、安定した運営を継続させるためにも引き続き黒字化への努力をお願いしたい。

また、今後も適正な管理運営のもと、母子生活支援施設での支援は、母親と子どもの最善の利益に配慮した支援でなければならないことに留意し、入所者の声に耳を傾けながら、心に寄り添った対応を行い、母親の生活支援や子どもの養育等の支援を通じて母子の自立の促進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】

予算額を超過した収支決算（人件費が主な要因）が懸念され、改善が必要である。引き続き早期の若手職員の採用・配置を目指すほか、その他経費についても随時検証を行い、必要に応じて見直しを行う。

【担当課】 青森市福祉部子育て支援課

【電話】 017-734-5334(直通)

【メール】 kosodate-shien@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「青森市立児童館（青森地区）」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市立児童館（青森地区）については、社会福祉法人青森市社会福祉協議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1月9日

施設名	青森市立後潟児童館、青森市立戸山児童館、青森市立野内児童館、青森市立高田児童館、青森市立安田児童館、青森市立相野児童館、青森市立平新田児童館、青森市立三内児童館、青森市立奥内児童館
設置目的	児童に対して健全な遊びを与え、その健康を増進し、情操を豊かにすること。
所在地	青森市大字六枚橋字磯打25番地8 ほか
指定管理者	【名称】社会福祉法人 青森市社会福祉協議会 【代表者】会長 成田 幾末 【住所】青森市本町四丁目1番3号
指定期間	平成3年4月1日から令和8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	職員は適正な配置となっているか。	児童福祉法・労働基準法を遵守し、各館2名以上の職員を配置している。	○	
	職員の研修が行われているか。	職員連絡会・児童厚生員ブロック連絡会・ブロック長会議を開催しているほか、外部研修会に参加し資質向上に努めている。	○	
	保守点検業務が適切に行われているか。	消防設備の保守点検を実施しているほか、定期的に遊具等の設備点検を実施し、不良箇所が認められた場合は、市と協議しながら対策を講じることとしている。	○	
	防犯、防災、緊急時に的確な対応が行えるようにしているか。	避難訓練を実施しているほか、総合消火避難訓練を実施し、緊急時の対応に備えている。また、民生委員等地域の方々と連携し適宜防犯パトロールを実施している。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	青森市個人情報保護条例及び施行規則を遵守し、関係書類やデータの適正な管理等に努めている。	○	
	環境保全、負荷低減の取組がなされているか。	「青森市環境方針」を遵守し、環境保全や環境負荷の低減に努めている。	○	

評価項目		実施内容	評価結果	
			適正	要改善
運営について	市民の平等利用が確保されているか。	子ども（市民）の利便性・公平性に十分配慮しながら運営を実施している。	○	
	利用者の要望を把握し、運営に反映しているか。	利用者からの意見を集約する「ふれあい箱」を設置し、児童館への要望・意見を把握するとともに、それらを踏まえ、利用者の立場に立った運営に努めている。	○	
	サービス向上に努めているか。	管理運営について検証する「児童館運営委員会」について各館長が運営委員と連絡をとり、意見を徴しながら更なる向上に努めている。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	各種事業を通じ、地域の民生委員や児童委員、町会や地区社会福祉協議会等と連携をし、地域一体となった活動を行っている。	○	
	利用率の向上に努めているか。	児童館だよりや児童館合同イベント等を活用したPRを行い、利用率の向上に努めている。	○	
	事業が計画どおり実施されているか。	感染対策を講じながら、事業計画に基づき、各児童館においてクラブ活動や地区合同イベントを実施している。	○	
	児童館ガイドラインで定められた、施設特性に基づいた運営が行われているか。	子どもの居場所となり、配慮を必要とする子どもへの対応や、地域との連携により子どもの健全育成を進めるなど、児童館の特性である、拠点性・多機能性・地域性に基づいた運営が行われている。	○	

【総合評価】
<p>管理運営状況については、適正に行っている。 今後も、利用者の要望・意見を踏まえ更なるサービス向上に努めていただきたい。</p>
【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】 青森市福祉部子育て支援課 【電話】 017-734-5348 【メール】 kosodate-shien@city.aomori.aomori.jp</p>

令和5年度「青森産業展示館」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森産業展示館については、一般社団法人青森市産業振興財団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1月26日

施設名	青森産業展示館
設置目的	産業・製品の催事活動等を積極的に展開することによって、常に新しい産業の交流促進を図り、本市産業基盤の強化に資するとともに、広く市民の多目的な利用に供することを目的とする。
所在地	青森市第二問屋町4丁目4-1
指定管理者	【名称】一般社団法人青森市産業振興財団 【代表者】理事長 柳谷 章二 【住所】青森市第二問屋町4丁目4-1
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	職員の適正な配置がなされているか。	○	
	職員の研修が行われているか。	○	
	保守点検業務が適切に行われているか。	○	
	防犯、防災、緊急時に的確な対応を行えるように備えているか。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	○	
	環境保全に取り組んでいるか。	○	
運営について	施設の平等利用が確保されているか。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	○	

サービス向上に取り組んでいるか。	イベント開催チラシを作成し利用者の広報支援を行っている。	○	
産業振興に資する自主事業に取り組んでいるか。	農産物の販売促進を図る共催イベントなど、産業振興に資するイベントを実施している。	○	

【総合評価】
<p>・仕様書等に基づき、職員研修や各種保守点検等が実施されているほか、イベント案内及び施設利用促進を内容とするチラシを作成し利用者の広報支援を図るとともに、利用率向上の取組を行っている。また、自主事業や共催事業の実施により、本市の産業振興に取り組んでいる。</p>
【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】 青森市経済部経済政策課 【電 話】 017-734-5227 【メール】 keizai-seisaku@city.aomori.aomori.jp</p>

令和5年度「青森市はまなす会館」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市はまなす会館については、一般社団法人青森市産業振興財団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1月26日

施設名	青森市はまなす会館
設置目的	勤労者の健康増進及び余暇活動の場を提供し、勤労意欲の向上及び雇用の安定を図るとともに、広く市民の多目的な利用に供することを目的とする。
所在地	青森市問屋町1丁目10-10
指定管理者	【名称】一般社団法人青森市産業振興財団 【代表者】理事長 柳谷 章二 【住所】青森市第二問屋町4丁目4-1
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	職員の適正な配置がなされているか。	施設の利用状況に応じ、サービスの低下を招かないよう適正な職員の配置を行っている。	○	
	職員の研修が行われているか。	管理運営業務の向上を目的とした接遇研修及びスキルアップ研修を年度内に実施する予定。	○	
	保守点検業務が適切に行われているか。	仕様書に基づき、適切に保守点検業務を行っている。	○	
	防犯、防災、緊急時に的確な対応を行えるように備えているか。	緊急連絡網を整備し、年2回防災訓練を実施するほか、機械警備を導入するなど各取組を実施している。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	青森市個人情報保護条例を遵守するとともに、独自に規程を定めて個人情報保護の体制を整備している。	○	
	環境保全に取り組んでいるか。	用紙の再利用、古紙等の分別回収及び節電などの省エネルギー対策を実施している。	○	
運営について	施設の平等利用が確保されているか。	施設の利用は、先着順による平等利用が確保されている。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	利用者で構成する情報交換会の開催や利用時の意見のほか、館内の意見箱設置等により利用要望を把握し管理運営に活かすこととしている。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	地域で開催される合同清掃、交通安全指導、防災研修に参加しているほか、福祉施設の新紙回収に協力するなど、地域や関係団体と連携を図っている。	○	

サービス向上に取り組んでいるか。	オンラインシステムを導入し予約申込のほか、空室状況を詳細に公開し、利用者の利便性向上に努めている。	○	
勤労者の健康増進及び余暇活動の場の提供に資する自主事業に取り組んでいるか。	利用者ニーズの把握を踏まえた各種講座・教室を実施し、勤労者の健康増進及び余暇活動の場の提供に資する自主事業を行っている。	○	

【総合評価】
<p>・仕様書等に基づき、職員研修や各種保守点検等が実施されているほか、オンラインによる施設予約システムの提供や利用ニーズを踏まえたサービス向上に取り組んでおり、また、勤労者の健康増進及び余暇活動の場の提供に資する自主事業の実施など適切な運営がなされている。</p>
【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】 青森市経済部経済政策課 【電話】 017-734-5227 【メール】 keizai-seisaku@city.aomori.aomori.jp</p>

令和5年度「青森市西部工業団地多目的施設」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市西部工業団地多目的施設については、株式会社城ヶ倉観光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1月17日

施設名	青森市西部工業団地多目的施設
設置目的	勤労者のゆとりある就業環境を整え、産業交流を促進するとともに、広く市民に供することにより、勤労意欲の向上及び市民の健康増進を図り、もって本市産業の振興と雇用の安定に資することを目的とする。
所在地	青森市大字三内字丸山394番地107
指定管理者	株式会社 城ヶ倉観光 代表取締役 宮本 健四郎 青森市大字新城字平岡258番地9
指定期間	令和3年4月1日 から 令和8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	適正な配置がなされているか	管理責任者は1名、常時対応する職員は5名のシフト制としており、適切な人員配置となっている。	○	
	職員の研修が適切に行われているか	職員の資質向上を図るために、年2回の職員研修を計画しており、今年度は9月下旬に救命講習会を実施済みであり、2月中旬に接遇研修を実施する予定で準備を進めている。	○	
	管理保守点検業務が適切に行われているか	設備については、日々の見回り及び点検を行い適切に管理しており、法定点検についても計画どおり確実に行っている。	○	
	防犯、防災、緊急時の対応が適切に行われているか	危機管理マニュアルと緊急連絡網を、事務室内の目立つ位置に掲示している。また、研修や訓練により、職員の危機管理意識の向上に努めている。	○	
	個人情報について、適切な取扱いが行われているか	個人情報に記載された書類はすべて事務所内に保管するなど、適切な取扱いに努めている。	○	
	環境保全、負荷軽減に取り組んでいるか	青森市環境方針を施設内に掲示し、省資源・省エネルギーに対する意識醸成に取り組んでいる。また、ペットボトルキャップの回収などリサイクル活動を行っている。	○	
運営について	市民の平等利用が確保されているか	一部の利用者に偏重した割り当てにならないよう抽選会を実施し、施設の平等利用に努めている。	○	
	利用者ニーズを把握するとともに、意見・要望が運営に反映されているか	意見箱の設置、毎月の抽選会での聴取を行い、利用者の意見・要望を把握することにより、より良い施設運営に努めている。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか	団地内企業で構成する協議会の事業に参加するほか、自主事業のチラシを周辺企業に配付するなど、良好な関係の構築に努めている。	○	
	より良いサービスの提供に努めているか	社内及び職員間での打合せ等を通じ、職員の資質向上を図っており、利用者の満足度向上に努めている。	○	
	利用率向上に向けた取組みが行われているか	施設の利用案内や空き状況について、自社ホームページに掲載するなどし、情報発信している。	○	
	事業が計画通り実施されているか	草刈りや清掃などの管理業務は、計画どおりに実施されている。自主事業については、『健康教室』を開催予定。	○	

【総合評価】

○管理面については、職員の適正な配置や保守点検業務、個人情報の取扱いなどが適切に行われているほか、環境保全への取組など積極的に実施されている。また、災害や緊急時の対応については、職員研修が予定されており体制面についても整備されている。

○運営面については、施設の平等利用のための抽選会や利用者の意見・要望を集約するなど、よりよい施設運営を行うよう努めている。また、接遇の面では利用者の満足度向上を図るために、年に1回接遇研修を設ける計画であり、職員への育成にも力を入れている。

以上により、令和6年1月時点でのモニタリング評価は良好である。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

【担当課】 経済部 経済政策課
【電話】 017-734-2403
【メール】 keizai-seisaku@city.aomori.aomori.jp

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2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1月11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に研修、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だけの点灯のほか、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、インバウンドを含めた観光需要が高まっているほか、青森ねぶた祭が令和元年以来の制限がない方法での開催となったこともあり、令和5年度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。

先日、令和6年のクルーズ客船の青森県内寄港が、過去最多の45回に上る見通しとの報道もあったことから、これまで以上に青森ねぶたの魅力を国内外に発信することで、更なる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

令和5年度「モヤヒルズ」に係るモニタリング評価結果（第2回）

モヤヒルズについては、（一財）青森市文化観光振興財団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1月11日

施設名	モヤヒルズ
設置目的	観光・レクリエーション等の余暇活動の場を提供することにより、本市の観光及び地域振興を図り、併せて市民の健康の増進に資することを目的とします。
所在地	青森市大字雲谷字梨野木63番地
指定管理者	【名称】一般財団法人 青森市文化観光振興財団 【代表者】理事長 木村 文人 【住所】青森市大字雲谷字梨野木63番地
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	職員の研修が行われているか。	提案書のとおり研修・講習に参加している。	○	
	管理保守点検業務が適切に行われているか。	仕様書に基づき適性に行われている。	○	
	危機管理について緊急時に対応できる体制となっているか。	提案書のとおり組織の体制作りを行っている。	○	
	個人情報の保護について適切な取組みがなされているか。	仕様書に基づき適切な取組を行っている。	○	
	環境保全、不可低減について適切な取組みがなされているか。	仕様書に基づき適切な管理・運営を行っている。	○	
運営について	地域や関係団体との連携が図られているか。	提案書のとおり連携を図っている。	○	
	職員を適正に配置しているか。	提案書のとおり人員を配置している。	○	
	市民の平等な利用が確保されているか。	施設利用・イベント参加について、広報やHPで周知を図り、受付順を原則とすることにより平等な利用を保っている。	○	
	利用者等の要望の把握及びその反映に努めているか。	提案書のとおり要望の把握及びその反映に努めている。	○	
	利用者の増加に繋がる取組が行われているか。	提案書のとおり自主事業を実施している。	○	

【総合評価】

管理については、職員研修・施設管理・危機管理体制整備・個人情報の保護・環境保全の取り組みいずれの項目においても適正に行われている。

運営においては、地域や関係団体との連携・職員の適正配置・市民の平等な利用・利用者等の要望の把握・利用者の増加に向けた取り組みなどが適正に行われている。

今後も、仕様書に基づいた適正管理を行いながら、利用者増加につながる自主事業をおこなひ、更なる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

令和5年度「合子沢記念公園」に係るモニタリング評価結果（第2回）

合子沢記念公園については、一般社団法人青森市文化観光振興財団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1月5日

施設名	合子沢記念公園
設置目的	自然観察、林業体験学習、レクリエーション等の余暇活動の場を提供することにより、市民の自然保護意識及び緑化意識の高揚を図り、併せて市民の健康の増進に資するため、森林公園を設置する。
所在地	青森市大字合子沢字山崎226-2
指定管理者	【名称】一般財団法人 青森市文化観光振興財団 【代表者】理事長 木村 文人 【住所】青森市大字雲谷字梨野木63
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	施設の安全対策は適切か。	施設内見回り、点検を行っているほか、樹木の枝折れ等に対し、危険を知らせるロープ設置など利用者への危険防止が図られている。	○	
	業務員の研修は行われているか。	普通救命講習、刈払機取扱作業安全講習会、接客サービス向上などの研修を計画的に行っている。	○	
	保守点検業務が適切に行われているか。	浄化槽、給水施設、消防施設については、専門業者に保守点検業務を委託しているほか、業務員による日常点検を実施している。	○	
	防犯、防災、緊急時に的確な対応を行えるようにしているか。	事務所に緊急連絡網を提示し、緊急時、迅速で的確な対応がとられるよう体制を整えている。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	個人情報記載された利用申請書などは、施錠されたキャビネットに保管しており、業務員に対しては取扱指導を行っている。	○	
運営について	環境保全に対する取り組みが行われているか。	管理事務所内の部分消灯（昼間）による省エネや施設内禁煙のほか、不法投棄の看板の設置などの取り組みを行っている。	○	
	市民の平等利用が確保されているか。	公の施設であることを常に心がけ、市民に対する平等利用が確保されている。	○	
	利用者からの要望が管理事務所に反映されているか。	利用者の要望を把握するためアンケートを実施し、要望があった場合は管理運営に反映できる体制をとっている。	○	
	サービス向上の対策を行っているか。	利用者にとって、より利用しやすい施設になるよう要望の把握につとめ、サービス向上に努めている。	○	
	来園者を増加させるためのPRが実施されているか。	広報あおもりや、独自のホームページや複数の媒体に情報等を掲載しているほか、パンフレットを作成し利用促進に取り組んでいる。	○	

【総合評価】

仕様書に基づき、適切な管理運営が実施されている。
施設内のポスター掲示や利用者への注意喚起など、施設を安心して利用できる環境を整え、省エネや施設内禁煙などにも取り組んでいる。
施設内のこまめな巡回などを通して異変が生じた場合など迅速な対応、連絡などがなされており、利用者の評判も良好である。今後も適切な施設運営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】

【担当課】 青森市農林水産部農地林務課
【電 話】 0172-62-1146（直通）
【メー ル】 nochi-rimmu@city.aomori.aomori.jp

令和5年度「ユーサ浅虫」に係るモニタリング評価結果（第2回）

ユーサ浅虫については、一般財団法人青森市文化観光振興財団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1月11日

施設名	ユーサ浅虫
設置目的	観光・レクリエーションなどの余暇活動の場を提供することにより、本市の観光及び地域振興を図り、併せて市民の健康の増進に資することを目的とします。
所在地	青森市大字浅虫字蛸谷341-19
指定管理者	【名称】一般財団法人 青森市文化観光振興財団 【代表者】理事長 木村 文人 【住所】青森市雲谷字梨野木63番地
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	地域や関係団体との連携が図られているか。	仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （地元や関係団体と連携したイベント実施など）	○	
	職員の研修が行われているか。	仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （東北道の駅連絡会の担当者研修会など）	○	
	危機管理について緊急時に対応できる体制となっているか。	仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （カラーボール・防犯ベル・防犯カメラ設置、指定避難所の運営など）	○	
	個人情報の保護について適切な取組がなされているか。	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）	○	
	環境保全について適切な取組がなされているか。	仕様書・提案書どおり適切に行われている。 （資源リサイクル、両面コピー励行、節電など）	○	
	適切な施設管理が行われているか。	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）	○	
運営について	市民の平等な利用が確保されているか。	提案書どおり適切に行われている。 （会議室の先着利用、完全バリアフリー化など）	○	
	利用者等の要望の把握及びその反映に努めているか。	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）	○	
	利用促進への取組が行われているか。	提案書どおり適切に行われている。 （地元や関係団体と連携したイベント実施や、キッズコーナーを活用した子育て世代の利用促進など）	○	

【総合評価】

施設の管理運営は概ね適正である。
観光客が増加傾向ということもあり、売上・来館者数は、前年度同時期比112%であることから、引き続き更なる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

令和5年度「青森市幸畑墓苑」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市幸畑墓苑については、一般財団法人青森市文化観光振興財団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1月11日

施設名	青森市幸畑墓苑
設置目的	八甲田山雪中行軍遭難の史実資料等を展示し、後世に継承するとともに、観光、レクリエーション等の余暇活動の場を提供することにより、本市の観光及び地域振興を図るため。
所在地	青森市大字幸畑字阿部野163-4
指定管理者	【名称】一般財団法人 青森市文化観光振興財団 【代表者】理事長 木村 文人 【住所】青森市雲谷字梨野木63番地
指定期間	平成31年4月1日 から 令和6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。	提案書のとおり適正に配置されている。	○	
	保守点検業務が適切に行われているか。	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に適切な対応をするよう努めている。	○	
	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。	仕様書に基づきマニュアルを整備し、火災時の避難誘導等の訓練を実施している。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	仕様書に基づき適正な対応を行っている。	○	
	省エネルギーに努めているか。	「青森市環境方針」に基づき、館内室温のこまめな調整などが行われている。	○	
運営について	資料は整理整頓されているか。	仕様書に基づき適切に整理されている。	○	
	解説ボランティアの運営は適切に行われているか。	仕様書に基づき、ボランティアガイドの勉強会及びガイド活動が実施されている。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	仕様書に基づき把握と反映に努めている。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	仕様書に基づき連携を図っている。	○	
	事業が計画どおり実施されているか。	仕様書に基づき計画どおり実施している。	○	

【総合評価】

施設の管理運営は概ね適正である。
観光客が増加傾向ということもあり、来館者数は前年度同時期の134%、観覧料収入は前年度同時期の130%となっていることから、引き続き更なる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

令和5年度「青森市港湾文化交流施設」に係るモニタリング評価結果（第2回）

青森市港湾文化交流施設については、特定非営利活動法人あおもりみなとクラブ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1月11日

施設名	青函連絡船メモリアルシップ八甲田丸、青森港旅客船ターミナルビル
設置目的	青函連絡船に関する資料を収集し、保存し、展示することにより、市民の歴史教育、文化の発展に資するとともに、にぎわいのある水辺の空間を創出し、市民が海に親しみながら、憩いと安らぎを得られる機会を提供する。
所在地	青森市柳川一丁目112番15地先公有水面、青森市柳川一丁目4番1号
指定管理者	【名称】特定非営利活動法人あおもりみなとクラブ 【代表者】理事長 渡部 正人 【住所】青森市勝田二丁目24番27号
指定期間	令和3年4月1日から令和8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	市内在住の雇用について配慮しているか。	事業計画書どおり適正に行われている。	○	
	職員は適正な配置となっているか。また、船舶、観光施設管理の経験者は配置されているか。	事業計画書どおり適正に行われている。	○	
	職員の雇用・労働条件の向上に努めているか。	事業計画書どおり適正に行われている。	○	
	職員の研修内容及び回数は適切か。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
	管理保守点検業務が適切に行われているか。	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。また、事故防止に向けて取り組んでいるか。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
	個人情報保護について適切な対応が行われているか。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
	環境保全・負荷軽減への取組がなされているか。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
運営について	市民の平等利用が確保されているか。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
	サービス向上の対策を実施しているか。	仕様書どおり適正に行われている。	○	
	来館者を増加させるためのPR及びイベントの実施計画又は自主事業を実施しているか。	事業計画書どおり適正に行われている。	○	

【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。

海外のインバウンド需要の増加により、有料観覧者数は令和元年と同程度の約58,000人と回復基調となっている。また、毎年恒例となっている新年カウントダウンイベントは無事に開催し多くの人出があり、花火の演出などで新年を盛大に迎えることができたほか、1月7日から1月9日の3日間開催される毎年恒例のファン感謝デーイベントを開催し、ミニチュア鉄道模型が会場内の線路を走行するなど多くの家族連れで賑わっていた。

引き続き市と指定管理者が連携し、様々なイベントを計画しバイエリア地区周辺の賑わい創出を図るほか指定管理者として管理施設のより一層のサービスの向上に努め、八甲田丸の魅力を発信していただきたい。

【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】

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

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>

令和5年度「青森市民室内プール」に係るモニタリング評価結果（第2回）

（施設名）については、（指定管理者）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1月4日

施設名	青森市民室内プール
設置目的	市民の体育・スポーツの普及及び振興を図り、もって健康で豊かな市民生活の形成に資することを目的とする。
所在地	青森市合浦2丁目9番10号
指定管理者	【名称】オカモト・角弘・青森放送・東洋建物共同企業体 【代表者】岡本 謙一 【住所】青森市大字浜館字間瀬36番6
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	サービスの質を落とさない効率的な業務員の配置となっているか。	各施設（7施設）を横断したマネジメントができるよう組織改編を行い、施設において不足人員が発生した場合は、他施設の業務員が補助できるよう取り組んでいる。 また、複数の施設に勤務する業務員を配置し、1人の業務員が複数の業務を行えるようにしている。	○	
	業務員の研修が行われているか。	休館日を利用して、全業務員を対象に代表企業による様々な研修を実施している。8月は目標管理研修、12月は救急救命講習など提案書に示した年次・月次の研修を計画的に実施するよう努めている。	○	
	各種保守点検・管理業務が適切に行われているか。	維持管理については、維持管理計画書に則り、適切に実施している。 運営については、施設責任者と業務員が日々協議し、適切な運営に努めている。	○	
	防犯、防災、緊急時に迅速かつ的確な対応を行えるように備えているか。	休館日を利用して、救急救命講習や避難訓練など、具体的な事象を想定した講習・訓練を行っており、緊急時に的確な対応が行えるよう備えている。	○	

運営について	市民の平等利用が確保されているか。	公平・平等の視点を持って、利用者・利用団体への対応を行っている。 また、障がい者など、施設利用が困難な方には、適宜、業務員が補助するなど配慮している。	○	
	利用者の要望、意見を把握し、運営に反映しているか。	利用者からの要望・意見は口頭によるもののほか、意見書箱の設置・施設ホームページからの投稿など、様々な手法により意見の把握に努めている。 また、把握した要望・意見は各施設で情報共有を図り、運営に反映している。	○	
	積極的に地域や関係団体と連携を図っているか。	毎日、施設外の清掃作業を行い、地域住民への挨拶を行うなど、積極的に地域住民との交流に努めている。 また、利用者・利用団体にはアンケートなどを行い、施設満足度向上に繋がるよう取り組んでいる。	○	
	利用率向上に努めているか。	毎週行う施設責任者会議にて目標利用者数に達成するよう、施設課題を把握し改善できるよう取り組んでいる。 既存利用者の再来館を促すための利便性の向上や季節の館内装飾など、利用者増加に向けた施設運営の効率化と改善を図っている。	○	

【総合評価】
施設の管理運営状況は、概ね適正である。
【改善が必要な項目についての指導等及び改善策】
【担当課】 青森市経済部地域スポーツ課 【電話】 017-718-1428 (直通) 【メール】 chiikisupo-tsu@city.aomori.aomori.jp