

平成24年度第3回指定管理者選定評価委員会会議概要

- 1 対象施設 青森市観光交流情報センター
- 2 開催日時 平成24年10月26日(金) 10:00~11:40
- 3 開催場所 青森市役所第3庁舎1階会議室
- 4 出席者
 - (1) 選定評価委員 委員長 工藤 清泰 (市長公室理事)
副委員長 鈴木 裕司 (総務部次長)
委員 増田 一 (企画財政部次長)
委員 成田 聖明 (農林水産部次長)
委員 河野 秀孝 (青森公立大学教授)
委員 佐々木 信一 (東北税理士会青森支部税理士)
 - (2) 施設所管課(事務局) 観光課 課長 渡邊 慶隆
主幹 倉内 正聡
主査 佐藤 宏之
 - (3) 制度所管課 市民政策課 参事 相馬 紳一郎
主幹 福島 清裕
主事 田中 浩司
- 5 欠席者 石澤 幸造 委員(経済部理事)
- 6 議題 指定管理者候補者選定に係る審査
- 7 会議概要
 - (1) 応募資格
事務局より、各応募団体が応募資格の要件を満たしていることを確認し、その内容を報告した。
(質疑なし)
 - (2) 選定基準による審査
【収支計画】
事務局より、指定管理料、その内訳の人員費、施設管理費、事務費、交流事業費、その他管理経費等について説明した。
委員：パソコンリース料について、買った方が安いのではないかと？
事務局：確かに現在は購入の方が安いという場合もあるかとは思いますが、まずは、指定管理業務が5年ごとに再選定されること、購入の場合、保守が付かないため故障の際、予算措置のため対応の遅れ等の懸念もあることから、基本的にリース対応を、当課においても推奨しております。

委員：今年度の指定管理料はいくらですか？

事務局：今回の提案されたものより数十万低い金額(634千円)となっております。

その内訳としては、前回に比較して人件費が要求上の金額が見直しされていることによるズレなどのほか、管理費一式ということで、今までなかった年度途中の新たな取組みや、突発的なものに対応するための経費を盛り込んだことなどが上げられます。

【管理運営方針】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：着眼点に市の求めに柔軟に対応できる体制となっているか。とあります
がそれは比較表のどこで読めるのでしょうか。

事務局：「各種連携」にある、「市や、観光施設、関係団体が取り組む観光施策の推進と誘客戦略の企画・立案などの一助となるよう、密な連携体制を構築」や、「運営姿勢」の「本施設が公の施設であることを十分理解し、公正・公平な施設運営を行う。」などから読めるかと思います。

【地元雇用への配慮】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。
(質疑なし)

【職員等の配置計画】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：組織図と収支予算には観光案内係の6人のみ表記されているが管理者はいないのか？

事務局：管理者は現在、新青森駅の管理者と兼務しており、そちらから人件費が出ているため、ここには載っておりません。

委員：案内人が病気になった場合などはどうしているのか？

事務局：通常4人のうち3～2人で対応しているので、ローテーションしている。
繁忙期は母体の協会からと、新青森駅の情報センターからの応援が可能である。

委員：外国語対応について、英語だけなのか？

事務局：以前に旅行業エージェントの仕事して、旅行業の資格を持った英語の堪能な者が1名おり、またそうでないものも簡単な会話についてはできると聞いている。また、観光連盟にて外国人に指差して案内できるものを用意しているので、英語以外はそういった対応などを行っている。

【職員等の研修計画】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：この施設には AED が設置されていますか。

事務局：はい。

【施設管理計画】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：施設に入居するものとは。

事務局：業務用区画で案内、販売を行う J Rバスと市営バスになります。

委員：自動ドアの保守点検の回数がかいてませんが。

事務局：比較表に記載はあにですが、予算積算表に 2 回とあります。

【防犯、防災、緊急時の対応に関する取組み】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：現金の取扱いはあるのですか。

事務局：指定管理業務では基本的にありません。

（備品の貸し出しをすればあり得る。が、今まで例はなし）

委員：危機管理マニュアルあるのですか。

事務局：現在もあります。

【個人情報保護の取扱いに関する取組み】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：個人情報の開示を求められるケースとはどのようなものですか。

事務局：街歩き事業の「街てく」の観光ボランティアの個人情報などがあります

【環境保全、負荷低減への取組み】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

（質疑なし）

【市民の平等な利用を確保するための方針】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

（質疑なし）

【利用者等の要望等の把握と反映方法】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：他の施設で改善の意見を話したところ、私に言われても...、と言う様な対応があった。

事務局：ここの施設ではそういったことは無いはずですが、意見箱を常備するほか、日々日報を提出してもらい、連携して対応しております。

【サービスの向上の対策】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：組織として自己評価はしていないのですか。

事務局：現在は、日々の日報などにおいて、自己評価をしてはいますが、組織として、改善のための自己評価などはしていない。今後の参考とします。

【観光・交通情報の提供に関する取組み】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：ここでのマップとはどのようなマップか。

事務局：先ほどの街てく用のマップであり、いわゆる観光マップではない。

委員：施設の利用者数や、どういう情報が求められているかなどについて、情報発信していくべきでは。

事務局：現在も日報、月報でデータは管理、活用しているが、情報提供はしていないので、今後どういう形がいいか検討していきたい。

委員：新青森駅の浪岡の宿泊情報が古い。

事務局：委託先とも確認し修正します。

【観光客や市民のニーズを満足させるための、主体的な観光案内及び情報発信の手法の検討又は自主事業】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：新規事業はないのですか。

事務局：ここに載っているのは、現在のものだけですが、今後要望のあるものは検討していく考えはあります。

委員：新町の割引情報の提供などはないのか。

事務局：パンフレットに付いたクーポン券などや地域のコミュニティー雑誌など、現在、配布などしているものもありますが、今後はスマホなどもありますし、様々検討したいと思います。

委員：これらのことは、自己評価委員会に関わることかと思うのですが、こうい

うことをやって本当にサービス向上が見込まれるのですか。

事務局：今現在の自主事業、宿泊斡旋や観光タクシーの手配などはまさに、利用者の要望があるものではありません。

委員：これらのことは、自己評価委員会に関わることかと思うのですが、こういうことをやって本当にサービス向上が見込まれるのですか。

事務局：今現在の自主事業、宿泊斡旋や観光タクシーの手配などはまさに、利用者の要望があるものではありません。

委員：情報発信についてですが、紙が多くてこまるので、今後は要覧などを作るにしても、CD化して渡すなどは考えていないのですか。

事務局：観光キャンペーンなどに際しては、CD化したものを持っていくこともありますが、観光振興に役立つ事であれば今後検討していきたいと思います。

【交流促進に向けた事業実施計画】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

委員：街てくボランティアに女性はいるのですか。

事務局：三内丸山、街てく、雪中行軍、八甲田ネイチャーなど様々なボランティアがありますが全体でいうと、3分の1が女性となっております。

【同種の施設管理業務の実績】

事務局より、選定基準、市の水準、審査の着眼点、応募団体の申請内容を説明。

(質疑なし)

(3) 審査結果

委員長：採点を集計した結果、131.3点でありました。

最低得点95点を上回っているため、青森観光コンベンション協会を指定管理者候補者として選定してよろしいか。

委員：(全員、異議なし)

委員長：それでは、青森観光コンベンション協会を青森市観光交流情報センターの指定管理者候補者として選定する。