

平成25年度 公の施設の指定管理者における業務状況評価

施設名	七飯町大沼国際交流プラザ	所管課	商工観光課
-----	--------------	-----	-------

1 施設の概要

指定管理者名	一般社団法人 七飯大沼国際観光コンベンション協会
指定期間	平成23年4月1日～平成26年3月31日
施設所在地	七飯町字大沼町85番地15

2 施設の利用状況

① 年間利用者数	49,964 人
② 利用者の意見等の反映	<p>○利用者アンケート等の実施状況（時期・方法・回答数・調査結果等） 平成25年4月から平成26年3月までの期間、施設内に回収ボックスを設置し、施設等の意見・感想・要望についてアンケート調査を実施したところ78件の回答があった。 『カフェコーナーが欲しい』『ATMを設置してほしい』『冷房をつけて欲しい』などといったハードの充実を求める声が多かった一方で、『とても感じの良い受付の方々で、なんでも親切に答えてくれた』『写真の展示など、工夫されている。北海道のことを知りたくなって良い』『冬に桜の花を見ることができ、気遣いに感謝』などといった職員の対応や細やかな心遣いに対し好感が得られた内容が多く見受けられた。</p> <p>○利用者からの苦情・要望とその対応 利用者アンケートにおいて『遊ぶものがあると良い』『観光ルートを教えて欲しい』『おいしいおみせの情報が欲しい』という意見があったことから、子ども用にポロトくん・ポントちゃんの塗り絵を設置、職員の手作りによる観光ルートマップの作成・設置、最新の飲食店情報をボードに展示するなど対応可能なものは極力対応した。 施設の衛生管理においては、『建物をもっとピカピカにしたらどうですか』という意見があったが、大半は『きれいなオープンスペースでとても利用しやすい』『施設もきれい』『ホッとできる場所』と評価されていることから、今後も引き続き維持に努めるよう期待する。</p>
③ その他特記事項	特になし

3 平成25年度業務評価

項目	評価	状況説明
① 適切な管理運営の確保	A Ⓑ C D	施設の管理運営については、通信運搬費の見直しや委託業者の入札を行うことで経費の削減を努めるなど、全体としては概ね適正な管理運営の確保が図られたものとする。
② 利用者サービス等の維持向上	A Ⓑ C D	観光・体験ボランティアの育成や手話の取組みが未達成となっているが、案内ボードによる情報の発信や青果販売事業を行うなど利便性の向上が図られた。
③ 利用実績	A Ⓑ C D	平成25年度は49,964人の利用実績があり、概ね前年度並みとなった。
④ 現地調査	Ⓐ B C D	随時行っており、管理状況を確認している。
総合評価	A Ⓑ C D	観光・体験ボランティアの育成や手話の取組み、体験教室の実施については、担い手の減少等の理由により未達成または規模縮小となっている。一方、職員の対応については障がい者への細やかな対応など、利用者から一定の評価を得ている。今後は事業内容の見直しを行うとともに、平成27年度末に予定している北海道新幹線の開業を見据え実現可能かつ継続可能な観光メニューの創出を図り、また、利用者への細やかな対応を継続的に実施するよう期待する。

- 【評価の目安】 A：仕様書及び事業計画書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
 B：概ね仕様書及び事業計画書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
 C：仕様書及び事業計画書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力及び改善が必要なもの
 D：管理運営が適正に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの