

平成24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	50,434 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24年4月から平成25年3月までの期間、施設内に回収ボックスを設置したところ、62件の回答があった。 設問中『施設感想』については58件の回答があり、うち44名（75.8%）より『良い』または『まあ良い』と評価されており、概ね良好な管理体制が維持されていると考えられる。</p>
	<p>○利用者からの苦情・要望とその対応 苦情件数は少なかったが、利用者アンケートにおいて『パンフレットを探しやすい配置にして欲しい』という意見があったことから、より探しやすい配置によるパンフレットの掲示を心掛けた。 また、『受付職員が挨拶等声掛けがない』『もっと明るい雰囲気』『多少入りづらい雰囲気』という意見があったことから、職員全員にこうした意見があったことを周知するとともに、来館者への積極的な声掛けを心掛けるなどの改善を図った。 施設の衛生管理においては、『掃除が行き届き気持ちが良い』『心地よいスペース』『きれいな施設で安心して利用できる』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24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、施設職員1名の途中退職に伴い、3ヶ月間1名の欠員が発生しており、この期間において適切な管理体制が確保されなかったが、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とともに、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が未達成となっているが、案内ボードによる新しい情報の発信や青果販売事業を開始するなど利便性の向上が図られた。
③ 利用実績	A Ⓑ C D	平成24年度は50,434人の利用実績があり、前年度と比較すると6,268人(14.2%増)増加しているが、平成22年度利用実績(56,915人)には及んでいない。このことから、東日本大震災の風評被害等による観光者数の減少傾向が緩和され、現在は回復の過渡期にあると考えられることから、今後も引き続き大沼への観光客数が増加・回復が見込まれ、これに伴い当該施設利用者も増加するものと推測される。
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	平成24年度実績における当該施設の利用実績は平成23年度と比べ増加したが、平成22年度の実績数には及んでいない結果となった。 これは、東日本大震災の影響が尾を引いているためであり指定管理者の資質のよるところではないと考えられることから、体験事業の内容充実や新幹線開業に向けた各種取組を通じ、改善されることを期待する。

【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