

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	七飯町大沼国際セミナーハウス及び 七飯町大沼森林公園	所管課	総務課
-----	-------------------------------	-----	-----

1 施設の概要

指定管理者名	一般財団法人 北海道大沼国際交流協会
指定期間	平成24年 4月 1日 ～ 平成27年 3月31日
施設所在地	七飯町字大沼町127番地1

2 施設の利用状況

①□ 年間利用者数	<p>七飯町大沼国際セミナーハウス 10,481人（昨年度14,916人） 前年比 4,435人減少</p> <p>七飯町大沼森林公園 12,392人（昨年度13,660人） 前年比 1,268人減少</p>
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）</p> <p>利用者の声を反映し、満足していただくため、アンケート調査票及び回収ボックスを受付窓口、ロビー等4箇所に通年設置し、アンケート調査を実施している。</p> <p>平成24年度は68件の回答があり、総合評価において、大変満足、満足であるとの回答が全体の85.2%を占めている。</p> <p>○利用者からの苦情・要望とその対応</p> <p>今年度、アンケート調査での苦情は特にないが、電話により職員の窓口対応が非常に横柄で不快な思いをしたとの苦情があった。職員全体へは丁寧な対応を心掛けるよう徹底させた。</p>
③ その他特記事項	<p>アンケートの特記事項について</p> <p>「セミナーを主催する折り、是非利用させて頂きたいと思いました。」</p> <p>「施設のきれいさと環境の良さに驚きました。利用して良かった」</p> <p>以上のような意見を頂いている。</p>

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、協定書及び仕様書に従い、適切な職員の配置、施設設備の維持管理を行っている。
② 利用者サービス等の維持向上	A Ⓑ C D	自然観察会や、保育所児童を対象とした自然環境教育、キッズ英会話など参加者も多く定期的な事業になっているなど評価できる。しかしながら、一般英会話講座や韓国語講座など新規の受講者が増えていないこと、他の事業においても利用者を増やす手法を考え実行すること、さらに新規事業を開拓することによりセミナーハウスの活性化に期待する
③ 利用実績	A Ⓑ C D	利用者数は、前年と比較して大沼森林公園約 9.2%減、大沼国際セミナーハウスでは約 29%減となっている。減少理由としては昨年福島キッズの利用がなかったことや夏季に熊の出没があり 2 週間程度施設を閉鎖したことが要因と考えられるが、町内在住者においてもセミナーハウスの認知度は低く、町民にもっと施設を利用していただくことを考え利用者の増につなげていただきたい。
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	急激に利用者を増加させることは困難であると思われるが、静かな環境の綺麗な施設をよりアピールし、町内・近隣在住者へ施設を利用していただくための工夫や努力をしながら更なる利用者の拡大に努めていただきたい。 また、施設の劣化状況の把握や安全管理の徹底、さらに、自主事業の充実に期待する。

【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