

別紙（第3条関係）

平成26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26年4月1日～平成29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	54,702 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26年4月から平成27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356件の回答があった。 『カフェコーナーが欲しい』『物販を充実して欲しい』『観光情報を充実して欲しい』などといったソフト・ハードの充実を求める声が多かった。 また、職員の対応については『受付の方が親切で、嬉しかった』『質問に細かく答えてくださり、楽しく観光することができました』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『1年のイベントのお知らせが欲しい』『大沼の四季の写真の展示があると良い』『大沼周辺のグルメ情報』などの要望については、職員の手作りによるボードの作成・設置、展示など対応可能なものは極力対応した。 『カフェコーナーが欲しい』『物販を充実して欲しい』といった要望については、七飯町物産振興協議会などと連携し、平成27年度より運用できる見通しとなっている。</p>
③ その他特記事項	特になし

### 3 平成26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、石油価格や電気料金の高騰により施設維持管理費が予算額を上回ったが、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・体験ガイドの育成を進めるとともに、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ほか、観光案内業務については高評価であった。
③ 利用実績	A ⓑ C D	平成26年度は54,702人の利用実績があり、前年度比9.5%増となった。
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・体験ガイド育成や七飯町物産振興協議会と連携した物販の充実化、カフェ事業の展開を積極的に進め平成27年度には実現が可能となっているほか、職員の対応については利用者への細やかな対応など、利用者から高い評価を得ている。平成28年3月の北海道新幹線開業を控えさらなるサービスの充実化や対応水準の維持に期待する。

- 【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