

別紙（第3条関係）

平成27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	56,721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27年4月から平成28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アンケートには237件の回答があった。施設感想については219件の回答中「良い」「まあ良い」の回答が91.3%と高評価であり、物販やカフェコーナーについては、「地物が嬉しい」といった声や「静かにコーヒーが飲めた」などの意見が多かった。また、職員の対応については、「ローストビーフサンドが販売前であったが、取り寄せて貰った。親切な職員に感謝です。」「スタッフが親切で、ホスピタリティーが溢れている。」「優しい声掛けと笑顔が良いですね。」「人も親切でした。大沼好きになりました」など、対応についての評価は極めて高いものであった。</p> <p>○利用者からの苦情・要望とその対応 天気情報など直ぐに対応できるものは随時対応したほか、現在提供しているアップルパイを温かい状態で提供できないかの試行錯誤や、食事ができる店舗の情報を求める声が多かったため、現在、平成28年度版グルメ情報一覧を作成中など、よりよいサービスの提供に努めている。苦情については特段なかった。</p>
③ その他特記事項	特になし

3 平成27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、電気料金の高騰、観光マップの増刷など一部施設維持管理費が予算を上回ったが、委託料や燃料費などの経費につき経費削減の努力が認められ、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、カフェ事業、特産品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27年度は56,721人の利用実績があり、前年度比3.7%増加した。
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、施設の利便性の向上を図ったほか、職員の対応については利用者への細やかな対応など、高い評価を得ている。

- 【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