

別紙（第3条関係）

平成28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	63,270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）</p> <p>平成28年4月から平成29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355件の協力があり、施設感想については343件の回答中「良い」「まあ良い」の回答が93.0%と高評価であった。物販やカフェコーナーについては、「他の店が閉まっている中でコーヒーを飲めてよかった」「公園内の価格よりも安い」などといった意見が見られた。職員の対応については、「急な体調不良に薬をいただいた」「靴底がはがれたがガムテープで応急処置をしてもらった」「丁寧な対応と笑顔が良かった」「商品を買わなくても利用できる休憩施設なので便利」「話し相手になってくれるスタッフがいる」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</p> <p>物販で扱う商品を増やすよう意見があったことに対し、品揃えを増やすなどの対応をするなど改善が見られたほか、ガイドによるサイクリングツアーを造成したり、施設の詳細情報や季節ごとの情報を館内POPにするなど対応が見られた。また、飲食に関する情報を希望される方が多く、大沼のグルメマップを作成し、サービス向上に努めている。また、駐車場が少ないなどの施設に関する苦情はあったものの、スタッフ等に関する苦情は特段なかった。</p>
③ その他特記事項	特になし

3 平成28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、光熱水費や修繕料、委託料の一部施設維持管理費が予算を上回ったが、消耗品費や燃料費、コピー使用料で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考えている。
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、サイクリングツアーなど新たな事業の実施、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。
④ 利用実績	Ⓐ B C D	平成28年度は 63,270 人の利用実績があり、前年度比 11.5%増加した。
⑤ 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