

平成29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29年4月1日 ～ 平成32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	61,716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29年4月から平成30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78件の協力があり、施設感想については77件の回答中「良い」「まあ良い」の回答が94.0%と高評価であった。物販やカフェコーナーについては、「ゆっくりとした時間を過ごせた」「流れている映像が素晴らしい」「持ち込みOKの休憩スペースがありがたい」などといった意見が見られた。職員の対応については、「優しく声をかけていただいた」「声掛けにほっとした」「地図を見ていたら説明してくれた」「旅館を調べてくれて助かった」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 アクセス情報についての要望があったことに対し、現在の展示方法を変えてよりわかりやすく設置するよう検討したり、町内の生産物を知りたいという要望に対し、展示内容や資料作成など工夫したり、食事のテイクアウトを希望する要望に対し食中毒などの問題から採用していないがテイクアウト商品を取り扱っている近隣の施設を案内することで対応するなど、サービス向上に日々努めている。また、苦情は特になかった。</p>
③ その他特記事項	特になし

3 平成29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 B C D	維持経費は全般的に高騰傾向にあるなかで、消耗品やコピー使用料などの経費削減や電話回線契約の見直しなどの努力が認められ、全体としては概ね適正な管理運営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 B C D	観光・体験ガイドの育成を進めるとともに、自然散策ガイドツアーなどの実施、案内ボードによる情報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の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	A B C D	平成29年度は61,716人の利用実績があり、前年比で約2.4%減少したが、新幹線開業効果があった昨年の状況を鑑みると、まずまずの結果であったと言える。
⑤ 現地調査	A 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 B C D	観光・体験ガイド育成や物販の充実化、カフェ事業、手荷物預りサービスの実施などを積極的に進め、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きめ細やかな対応など、高評価を得ている。

【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