

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	道の駅なないろ・ななえ	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 七飯町振興公社
指定期間	平成30年1月1日 ～ 平成32年3月31日
施設所在地	亀田郡七飯町字峠下380番地2

2 施設の利用状況

① 年間利用者数	70,097名
② 利用者の意見等の反映	<p>○SNS（フェイスブック）による意見交換 道の駅でSNSを開設し、情報発信するとともに利用者と意見交換を行っている。 その中で、「頑張ってください」などの励まし言葉や「ガラナソフトが美味しかった。」・「すごく楽しかった。また行きたいです。」などの意見があった一方、「金額が高い」などの意見もあった。 平成29年度内の開業期間が短く意見等の反映はできていないが、寄せられた意見については、道の駅の中で協議し対応を検討している。</p> <p>○クレームへの対応 商品の不具合によりクレームが発生したが、迅速な謝罪と商品の交換などで対応している。また、原因を解析するとともに情報共有を徹底することで再発防止に取り組んでいる。</p>
③ その他特記事項	

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 <input checked="" type="checkbox"/> B C D	施設維持管理については、人件費及び消耗品費が計画を上回ったが、省エネルギーの推進に努め光熱水費を抑えるとともに、管理業務を出来る限り自ら実行することで委託料を抑えるなどの節減努力により全体としてはほぼ計画通りの収支となっている。 なお、若干支出が収入を上回ったが、その部分については自己資金で対応している。
② 利用者サービス等の維持向上	A <input checked="" type="checkbox"/> B C D	施設の開業に向け準備を進め、計画通りに3月23日に開業し、町内の特産品の販売をはじめ、飲食物の提供等を行い、多くの利用者にサービスを提供することができた。 また、情報発信コーナーを設置することで、町内観光情報について情報提供し、観光振興に寄与したことは評価できる。
③ 利用実績	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	平成29年度は70,097名という利用実績であった。
④ 現地調査	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> B C D	施設の管理業務については、町と連絡を密に取りながら、様々な不具合などに適切に対応するとともに、特に問題なく管理を行っている。 また、利用者への対応については、計画どおり特産品の販売、飲食の提供及び情報発信などの各種サービスを計画どおりに開始するとともに、当初の予定を大きく上回る利用者数に対しても、店員を急遽増員するなど、利用者サービスへの維持向上にむけて、迅速、かつ、臨機応変に対応している。

- 【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