

別紙（第3条関係）

平成30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 ～ 令和2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	65,983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30年4月から平成31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269件の協力があり、施設感想について236件の回答中「良い」「まあ良い」の回答が84.0%と高評価であった。物販やカフェコーナーについては、「Wi-Fiが使えたことがうれしかった」「地元の食材の販売が良かった」「充電器を貸してくれて助かった」などといった意見が見られた。職員の対応については、「アットホームで親近感があった」「親切でにこやかでほっとした」「フレンドリーで素敵なスタッフ」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 モデルコースの時間別の案内についての要望があったことに対し、アプリ内で紹介しているものを館内で配布できるよう検討したり、町内の牛乳を販売していることを目立たせてほしいという要望に対して建物外にカフェ看板を設置するなど、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30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	維持経費については全体的に高騰傾向にある中で、必要最小限の支出で対応する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	<input checked="" type="checkbox"/> 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特産品販売事業、カフェ事業、手荷物預かり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。また昨年度は翻訳機器を導入し、既存スタッフでは対応しきれない言語への対応を進めていることは評価できる。
③ 利用実績	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	平成30年度は65,983人の利用実績があり、前年比で約6.0%の増加となった。昨年9月の北海道胆振東部地震により当施設の利用者数に大きな影響が出たが、上期が好調であったこと、また震災後の復興割の効果により回復を見せたことから、結果としては評価できる。
④ 現地調査	A <input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 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、手荷物預かりサービスの実施などを積極的に進め、多言語化への対応など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