

別紙（第3条関係）

令和3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	令和2年4月1日～令和5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	42,264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（時期・方法・回答数・調査結果等） 令和3年4月から令和4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105件の協力があり、施設感想について103件の回答中「良い」「まあ良い」の回答が100%と高評価であった。</p> <p>カフェコーナーで販売する商品の中でも特に、「ダルゴナラテ」について、美味しさだけでなく、見た目からも高評価を得ている。</p> <p>また、四季折々に展示する写真コーナーや、大沼の景観、体験等のビデオ放映が雨天時の際にも観ることができることから、再来訪につながる効果となっている。</p> <p>このほか、フリーWi-Fi、休憩スペースの無料開放については、バスやJRで立ち寄る観光客にとって、待機時間に立ち寄るケースが多く、また、雨天時、冬期間の休憩場所としても無料で立ち寄れることや飲食できるスペースとして、高評価につながっている。</p> <p>職員の対応については、親切、丁寧という回答が多く、評価は極めて高いものであった。</p>
③ その他特記事項	<p>○利用者からの苦情・要望とその対応 苦情について特段無かったが、来館者からの要望である、周辺施設のメニューの追加、休憩テーブルの荷物置き対応などきめ細やかな対応を行っていた。</p>

3 令和3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	<p>維持経費については効率的な管理運営を行うため一部外部事業者への委託を行っているほか、来訪者数が減る一定期間（11月～3月下旬）に清掃委託回数を減らし、当該部分を職員で清掃を行い、更なる経費節減に努めている。</p> <p>このことから概ね適正な管理運営が図られたものと考ええる。</p>
② 利用者サービス等の維持向上	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	<p>新型コロナウイルス感染予防対策として、休憩スペースの椅子の間引き、消毒液等の設置のほか、アクリルパーテーションを設置し、来訪者がより安心して利用できるような対策を実施している。</p> <p>また、コロナ禍において発生した周辺施設等の臨時休業に関する情報収集及び発信を行うほか、施設立地の優位性を活かし、施設内の窓から木々に集まってくる野鳥や列車が通過する様子が見られるようなレイアウトに変更し、観光客へのサービス向上に努めている。</p> <p>このほか、アフターコロナを見据えた海外観光客に向けた研修会等に参加するなど、旅マエ、旅ナカを重点とした既存スタッフのスキル向上を図っており、一定の評価ができる。</p>
④ 利用実績	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	<p>令和3年度においても、まん延防止等重点措置、緊急事態宣言の発令により、不要不急の外出等要請があったほか、新型コロナウイルスの変異株の発生により大沼国定公園を中心とした観光業は依然厳しい状況にあった。</p> <p>このような中、施設内展示スペースでは、月ごとの催し物を開催したほか、SNSで大沼の観光情報を積極的に投稿し、誘客を図り、令和3年度の利用実績は、42,264人となり、前年比で約1.08%と回復できたことは、一定の評価ができる。</p>

⑤ 現地調査	A <input checked="" type="checkbox"/> B C D	随時に管理状況を確認している。
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	新型コロナウイルス感染症の収束が見えない中、催し物の月次開催、物販、情報発信の充実による高評価を得ていること、さらには、来訪者への安心安全な空間はもとより、施設内の魅力アップのためのレイアウト変更など観光客等のサービス向上に努めていることは評価できる。

- 【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