

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	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	令和2年4月1日～令和5年3月31日
施設所在地	七飯町字峠下380番地2

2 施設の利用状況

① 年間利用者数	856,318名（令和3年4月1日～令和4年3月31日）
② 利用者の意見等の反映	<p>利用者アンケートより、満足度については、42.2%がとても満足、43.8%がまあまあ満足という結果となり、満足の要因としては、敷地が広く駐車しやすい、トイレや店舗内がきれい、地場産品が豊富、休憩スペースを落ち着いて利用できるなどがあげられた。今後は、施設内の清潔維持や、農産物を含む地場産品の充実について継続した取り組みが求められる。不満な点としては、繁忙期や混雑時の時間帯における駐車スペースの不足や地場産品の品揃え等があげられた。繁忙期や混雑時には、現在も駐車場警備や交通誘導を実施しており、継続して行う必要がある。また、売り場における在庫状況の確認や品出しを徹底し、不足商品がある場合は他商品の紹介を行うなど、更なる工夫した売り場づくりを行い、地場産品や農産物の品揃えの満足度向上が求められる。障害のある方からの意見として、多目的トイレのユニバーサルシート設置に対してや、従業員の丁寧な対応が良かった点などがあげられ、今後も障害のある方などをはじめとする様々な利用者へ幅広く対応し、安心安全に利用できるよう施設運営していくことが重要である。</p>
③ その他特記事項	

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	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">D</p>	<p>新型コロナウイルス感染症対策については、検温器や消毒液の設置、休憩用イスとテーブルの間引き、レジ前の間隔確保のほか、入口と出口を分けた施設内出入りの導線確保や、状況に応じ最大限換気を行うなど、利用者の利便性を下げないように、適宜、徹底した当該感染症対策を継続し実施しており、利用者にとって安心した施設運営に取り組んでいる。また、当該施設の清潔さの維持向上についても努めており、主要な旅行情報誌等においても引き続き高く評価されている。また、業務の効率化や見直し等による、従業員の時間外勤務時間の低減を図り、運営経費の縮減に努めている。</p>
② 利用者サービス等の維持向上	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">D</p>	<p>町の特産品を活かした新商品の開発を継続し行い、また、町特産品であるりんごのPRイベントを開催し、町のりんごの知識を深める講演やブランドりんごの販売等により、町内外の利用者へ町の魅力を伝え、利用者がまた来たくなる仕組みづくりに努めている。</p> <p>経済産業省が提唱する「おもてなし認証」の金認証を取得しサービスの維持向上に努めており、また、利用者の新たな意見集約方法として、WEBアンケートを取り入れるなど、広く意見集約に努めている。</p> <p>SNSを活用した情報発信を引き続き積極的に行っており、町内の観光や特産品のPRに寄与し、施設維持管理においては、清潔で利用しやすいトイレや、子ども連れの利用客に配慮したポケットパークの維持管理に努め、利用者の快適性及び利便性向上に繋がっている。</p>
③ 利用実績	<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">C</p> <p style="text-align: center;">D</p>	<p>令和3年度は856,318名という利用実績であった。今年度は国の緊急事態宣言発出による休館は無く、昨年度比113.3%という結果となった。</p>

④ 現地調査	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>随時行っており、管理状況を確認している。</p>
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>コロナ禍における施設運営において、当該感染症対策の徹底及び当該施設の清潔で安全・衛生的な状態を継続、維持しており、安心して利用できる施設運営に努めている。また、町の特産品を活かした新商品の開発や、特産品のセット商品を開発し、ふるさと納税返礼品とするなど、町特産品PRをはじめとする、町の物産振興及び観光振興に大きく寄与している。施設の管理業務については、町と連絡を密に取りながら、施設利用者の要望等に適切及び丁寧に対応するとともに、問題なく管理を行っている。</p>

- 【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