

令和4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	商工労働観光課
-----	--------------	-----	---------

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	63,093 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4年4月から令和5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243件の協力があり、施設感想について回答中「良い」「まあ良い」の回答が93%と高評価であった。 カフェコーナーで販売する商品のなかでも特に、「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。 また、四季折々で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出来ることから、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>
	<p>○利用者からの苦情・要望とその対応 苦情について特段なかったが、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 その他特記事項	特になし

3 令和4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	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	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。
② 利用者サービス等の維持向上	A <input checked="" type="checkbox"/> B C D	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。 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および発信を行うほか、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。 このほか、職員の資質向上のためオンライン講習等を複数回受講するなどスキル向上を図っている。
④ 利用実績	<input checked="" type="checkbox"/> A B C D	野鳥観察用の双眼鏡無料貸出や昨今のシマエナガ人気から「シマエナガ飛来カレンダー」の設置、新聞への掲載など地域のPR、利用促進に努めた。その結果令和4年度の利用実績は63,093人、対前年度比で149%となりコロナ前の数値に近づいているため評価ができる。
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	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、来館者数などの数値が向上していることからAとする。

【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