

令和 5 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 七飯町振興公社
指定期間	令和 5 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 3 月 3 1 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	118,218,178 名（令和 5 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 日）
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）</p> <p>利用者アンケートより、満足度については、37.5%がとても満足、52.3%がまあまあ満足という結果となり、概ね 9 割の利用者の満足を得ている。要因としては、トイレや店舗内がきれい、駐車場が広い・止めやすい、ゆっくり休憩できるスペースがある、地場産品が（生鮮食品・加工品等）豊富などがあがった。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。繁忙期や混雑時においては、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。このほか、ごみの有料引き取り、子どもの遊具や遊ぶスペースの充実化を求める意見が多かった。今後も様々なニーズに対応し、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	特になし。

3 令和5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 B C D	当該施設の清潔さの維持及び向上と徹底について常日頃より努めており、主要な旅行情報誌等においても高く評価されている。また、管理運営費に係る契約の見直しや業務の効率化や改善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。
② 利用者サービス等の維持向上	A B C D	<p>収穫祭や周年記念イベント、町特産品であるりんごのPRイベントである「ななえりんご祭り」などを開催し、町内特産品及びブランドりんごの販売等により、町内外の利用者に七飯町の魅力を伝え、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	A B C D	令和5年度の来場者数は1,182,178名。令和4年度の利用実績1,085,954名と比べ96,224名増(108.86%)となり、単年での入込数過去最多となったほか、自主事業における事業収入においても、同様に過去最多の売上成果を収めている。
④ 現地調査	A B C D	設備の一部において管理に不十分な点が見受けられた。
総合評価	A B C D	<p>来客及びWeb上でのインフォメーションツールの充実を図るとともにインターネットを活用したSNS等による情報発信にも注力し、商品と共に情報の鮮度にも心がけ、地場産品のPRに努めている。</p> <p>また、町特産品PRをはじめとする七飯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