

指定管理施設評価シート

施設名称：黒沢尻北地区交流センター

記入者名：小岩 広

指定管理者記入年月日：令和7年4月10日 所管課記入年月日：令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	管理運営に関する基本協定に基づき、生涯学習事業・地域づくり事業を実施しているほか、地域住民の自主的な学習活動の拠点となっており、北上市交流センター条例の設置目的に則している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例及び交流センター規則に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	施設利用に偏りがないよう申請順に、また重複が無いよう留意のうえ平等な利用に配慮し対応中。		
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	センターだより(北桜)を月1回、別途お知らせ版も随時発行したほかLINEによる情報提供を継続実施。 花壇の整備や、除草、施設内外の清掃など美観維持に努めている。 また、内部で研修をし普段の利用申請受付の際には職員の対応がスムーズに行われるよう心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 誰もが来館しやすく親しみを持つもらうよう、明るい応対を心掛けている。また、若者向けにLINEによる情報発信も加え、継続活用中。 令和7年度はHPも立ち上げを計画中。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	安全マップづくりのフィールドワーク、学校の登下校時の見守り、北桜フェスティバル・健康まつりや地区的体育大会事業実施の際への地域団体や地域住民の協力で各種事業を継続実施した。	<+> 地域学校協働本部等での小中学校へのボランティア活動、子どもを見守る会、また食改協・保健推進協ほか地域ボランティアの皆様の協力を 통하여様々な活動を実施中。	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第9条ただし書きの規定に基づき、清掃、機械警備、自動ドア保守点検、消防設備等点検等の業務については市の承認を受け、第三者に再委託し、施設の適正な維持管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設内外の保全・維持管理を進め、危険なところがないように定期的な見回りを行い、安全確保に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	晴天時には電灯を適宜消灯したり(当然屋食時間帯事務室は消灯)、研修室等の蛍光管を計画的にLEDに交換するとともに空調機器の温度設定については、利用者に協力をお願いするなど、経費節減に努めている。	<-> 自動ドアについて、定期的な保守点検により維持管理はしているものの、保守点検報告書により設備の老朽化・経年による不具合が毎年度の点検の際継続して指摘されており、大幅な修理(新しい装置への取替)が必要となることが予想される。	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理料の範囲内で適正な管理運営を行っている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、事務局長1名、推進員4名を配置し、業務ごとに担当を定め、担当職員が遂行するとともに、他の業務についてお互いに補助的役割を担い、円滑な運営に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター執行体系組織を定め、業務ごとに分担を明確にしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<-> 業務量が多く仕事に追われがちであり、機械化等の業務改善及び業務内容の見直しを図って行く。	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	センター利用の促進を図るために、各種講座等の終了時に利用者からいただいたアンケートを活用、利用にあたってのニーズを分析し、可能なところから利用環境の改善継続中。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	苦情があった場合は、迅速に丁寧に対応している。	<+> 研修室の椅子が経年劣化のために利用者からは軽い椅子への更新の要望があり、25脚及び台車を更新済み。残り75脚を計画的に更新予定。	緊急性と優先順位を判断し、必要に応じて更新の検討を行います。
危機管理対策	危機管理体制の確立	施設設備の緊急対応(マニュアル)を職員に周知徹底している。 利用者を含めた消防訓練を年2回行っている。 また本年度は8月に大雨注意報が発令され避難所開設を行い、北上市職員と連携し避難者を受け入れスムーズに対応実施した。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 避難訓練の日程と利用者の利用状況の兼ね合いで利用者を含めた訓練も実施した。机上での職員の訓練と含め危機意識の共有を図っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	名簿等の掲載は必要最小限にとどめ、会議等では外部流出のないように周知徹底を図っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 会議資料に掲載されている個人情報については関係者に秘密の保護に協力をお願いするとともに、資料整理・廃棄等の際にも個人情報の記載箇所はシュレッダーなどの処理をするよう心がけている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 黒沢尻東地区交流センター	
記入者名 : 伊藤 幹	
指定管理者記入年月日:令和7年4月1日	所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	・管理運営に関する協定書に基づき、交流センター使用許可等に関する事、施設及び設備の維持管理に関する事を目的として業務遂行した。 ・土日夜間の利用者には鍵ボックスを使用し、暗証番号(2か月間のパスワード設定)で対応し利用者の利便性を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	・センターの利用希望者には2ヶ月前から会場の仮予約を受付し、前日までに申請書を受理し処理をした。 ・備品購入時は取り扱いを説明。 ・新規利用団体には、交流センター利用説明を口頭ばかりではなく、文書も配布し周知した。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	・黒東大よりで講座等の情報提供やサークルの参加者募集を行った。 ・利用の日誌への記入欄はその都度チェックし、蛍光灯の交換、消毒剤の補充、忘れ物保管等を行った。 ・必要な備品購入で利用者の利便性を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 誰もが来館しやすく親しみを持つてもらうよう、明るい対応を心がけた。拠点地として取りまとめ、地域住民や各団体との協力により利用促進が出来た。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。 ・住民同士の関係性が変化する中で、交流センターがつながりづくりの拠点となることを期待します。
	地域住民や関係団体との連携	年2回利用団体代表者会議を開催し、地域の各種団体、センター利用サークル等に情報提供や利用促進を図った。	<-> 夏場はエアコンがある部屋に利用が集中。エアコンがないことで利用を見合わせる団体もあった。	
施設管理	適正な維持管理	・協定書9条に基づき、清掃、機械警備、自動ドア保守点検、消防設備等点検、一般廃棄物運搬業務、除雪業務、樹木剪定業務、ピアノ調律業務を再委託し施設の適正な維持管理に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設内外の保全・維持管理を進め、危険なところがないように見回りを行い安全確保に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。 ・危険箇所を早期発見し、バリアフリーや環境づくりに努めています。
	経費節減等効率的な管理	・利用者へ館内の冷暖房の適正温度設定の表示や小まめな消灯、会場内のごみなどの持ち帰りや清掃の協力を依頼した。 ・冬場の交流センター駐車場除雪は早番を2名体制とし職員3名で行った。(積雪10cm未満)	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で予算書を作成し、適正な管理運営をした。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 予算通り適正な管理運営をした。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	毎朝職員でミーティングをし情報共有してた。担当職員が不在でも誰かが対応できる体制をとった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター執行体制組織を定め、業務ごとに分担を明確にしている。来館者の問い合わせなどの窓口業務は誰でも対応できるように通常2名体制で励行した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上(要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	センター利用日誌の書き込みや、利用者の意見を職員で検討し、優先順位により、センターで処理できるものは対応。それ以外は地域づくり課へ相談した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者からの要望を検討し対応した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	休日や夜間の会場内の忘れ物、会場内の備品不備、警備装置の取り扱い不備等は早急に当事者へ連絡し内容を確認し、結果を連絡した。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	・職員と警備業者等の緊急連絡網を整備している。 ・黒東地区各自主防災会(11ヶ所)と月初めに無線通話試験を行ない有事に備えた。 ・リスク管理として火災避難訓練を年2回開催した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 黒東地区自主防災会と無線通話試験を毎月開催し、電波状況や、連絡事項を共有し災害に備えた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	名簿等の掲載は最小限にとどめ、会議等では外部流失がないように周知徹底を図っている。残部はシュレッター処理した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 名簿等が掲載された資料の管理を徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称：黒沢尻西地区交流センター

記入者名：渡部京助

指定管理者記入年月日：2025/3/18 所管課記入年月日：令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	施設の管理運営に関する基本協定に基づき、生涯学習・地域づくり事業を実施しているほか、地域住民の自主的な活動拠点となっており、北上市交流センター条例の設置目的に則している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 鍵管理マニュアルをリニューアル。従前よりも見やすくなった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	施設利用は原則、申し込み順。職員不在時の鍵管理についても事前に説明し、希望団体には、マニュアルを配布している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	センターだよりによる情報提供だけでなく、館内への広告掲示、更には学童保育所、さくら野などにも掲示して広く情報提供を図っている。花壇整備、環境整備。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 事業案内の広告を「見せる」「惹きつける」ような作りになるよう改善している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切丁寧な対応がなされています。 ・花壇整備や館内の掲示等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	イベントの実施に際して、地域の各種団体の協力を得ながら企画運営し、地域住民の交流、活動発表の場、学びの機会創出を図っている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	消防設備、各種機械・設備の保守ならびにワックス塗布を含む清掃等の業務を、適正に委託し施設の維持管理に努めている。また、日々施設の目視点検を行い、都度、市への報告、対応指導を行っている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設の周りのゴミ処理実施。委託業者との連携強化(改善点の聞き出し等)	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	利用者への節減喚起とともに、職員の意識改善にも努めた。施設内の照明を一部LED蛍光灯に変更。	<-> LED蛍光灯が購入したまま未設置だった。より早い交換で電気代の更なる節約につながったと思われる。	
収支計画	管理運営計画との整合性	施設の管理運営に関する協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で管理運営を行っている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<-> 今年度、事務機器等が不調をきたしたため、新たに機械更新となりリース等の経費が若干増となった。	
実施体制	職員構成や職員配置	今年度からセンター長職を廃止し、事務長1名、推進員5名の6人体制で業務を遂行してきた。減員となったが、自己の業務範囲を超えてお互い協力体制をとることで、ほぼ滞りなく事業を運営することができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 組織の課題に応じて、職員体制の見直しに取り組まれています。
			<-> 協力体制をとるが故に、補佐役の職員の業務がその間ストップすることになるので、各自の業務スケジューリングを注意しなければならない。	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	開かれた施設を目指し、利用者や地域住民の声を聞くよう対応している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 職員の、クレームに対する危機意識は高いと思う。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム対応はスピードが肝心だということを職員に周知。同様にリクエストについても可能な限り対応するよう心掛け行動している。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	一時避難所マニュアル、消防計画などの要点を職員に指導するとともに、職員のLINEグループを作成して、より密な連絡体制を整備している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<-> 自治会長との連絡は各自の携帯電話のみ。	地域づくり組織の運営の中で、必要に応じた改善に取り組んでください。
情報管理	個人情報保護対策	個人情報の保持は必要最小限にとどめるよう指導。PC、コピー機、Wi-Fi等をすべてまとめてセキュリティ対策はとっているが、究極の情報管理は「個人情報を持たない事」。この状態に限りなく近づけるよう、職員への周知を継続している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<-> PC内の古いデータが未チェック。	

指定管理施設評価シート 令和6年度

施設名称 :立花地区交流センター

記入者名 :佐々木 淳

指定管理者記入年月日:令和7年4月1日

所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	地域住民が自主的な生涯学習、地域づくりの活動をするための拠点と位置づける。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> センター条例に基づき適切な管理運営を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	センター利用者がかち合う場合は職員や利用者で調整して納得して頂けるように利用促進を図るとともに、なるべく施設は常に利用できるように調整する。	<-> 利用者に対して利用日時及び場所取り消しなどは電話ではなく申請書をもって取り消し変更手続きとすることを徹底している。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	住民に向けて開催行事などのPRや告知…センター便り・自治振便りを定期的な発行する。利用者の声を聞きより利用しやすいようにしている。利用者への声がけや冬季期間の暖房などを早めにいれる等利用者に對し配慮している。目標人数を10,000名に設定 令和6年度は若干目標には届かなかったが次年度も目標設定してより良いセンター運営と来てもらえるセンターへ。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 来館者は(利用者)増加傾向にある。地区民をはじめ利用し易い・来館し易いよう対応に心がけ実施している。利用者年間 9,400名を超える。会議室、和室、ホール・調理室・玄関コーナー等、職員が調整して利用を促進している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・館内の掲示・装飾等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。 ・施設の老朽化が進行していますが、職員の創意工夫により不便の解消に努力されています。
	地域住民や関係団体との連携	各団体の状況や予定を事前に把握して協力関係を築いている。利用者への再来館を促す。	<-> 利用者が多ければ多いほど経費負担が増加。今後は受益者負担(冷暖房)等も検討。特に夜間利用の多い多目的ホールは燃料費と電気代他がかかる。	
施設管理	適正な維持管理	管理要項を職員が把握して施設管理にあたっている。問題発生の場合は職員で検討協議している。常に利用申請書を把握して利用者に不便をかけないようにチェックしている。利用者がルールを守り適切な利用を語りかけ、スムーズな利用促進が出来るようにしている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 日々の施設管理を職員全員で実施。定期的に時間をかけて屋外屋内を徹底的に清掃。地域住民利用者にも積極的に清掃業務をしてもらっている。また安全確保には充分に気を配り利用者の見守りも実施。ここ数年行政の対応が早く感じる。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	節電節水等常日頃から意識付けをしている。来館者にもポスター掲示をして意識してもらっている。特に真夏の冷房・冬場のストーブ利用(灯油)の節約には配慮してもらっている。燃料費高騰の為より一層の節約を。今後は受益者負担も検討。	<-> 施設が老朽化 修繕箇所が多数 来館者に不便をかけている。修繕には時間がかかりる為、地区的予算で順次対応している。施設内はホール以外すべてLED化にして経費削減。北上市に依頼して隨時LED化を要望。	
収支計画	管理運営計画との整合性	当初予算に基づき指定管理料を適切に施設運営を行っている。予算執行上地区的(自治協)会費を年度ごとに振り分けして実務にあたっている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 指定管理料内で適正に運営 但し毎年ぎりぎりの運営で余裕がない。切り詰める者切り詰められないのもがあり苦慮している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。 ・施設の老朽化が進行していますが、職員の創意工夫により経費節減の努力をされています。
			<-> 修繕箇所が数多く 地区民の会費等で修繕をしているのが実態。	修繕が必要な箇所は、緊急性と優先順位を判断し、修繕計画の検討を行います。
実施体制	職員構成や職員配置	各職員が担当以外にも仕事を兼務して、誰でも、来館者の質問要望に応えられるように、日頃から打ち合わせをして確認している。清掃業務も職員が自ら実施して常に老朽化した施設を全員で管理している。センター長・事務長・推進員が分担して業務に従事。事業の分担を明確にして、責任をもって仕事をさせている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 各事業の担当は決まっていますが、全職員協力し合い課題に取り組んでいます。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<-> 区長制度廃止による職員の負担が増している中で、今後の課題 働き方改革を推奨 負担軽減を実施	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	地区民と積極的に交流して要望不満をお伺いしてより良い施設利用が出来るようにしている。予定がなくてもセンターにいらっしゃるようにくつろげる場を提供している。来館し易い雰囲気づくりをしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ここ数年の異常気象等で館内の暖房・冷房をいつ来ても快適に使いやすいようにしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	最大限に耳を傾け諸問題を職員一同が同じ気持ちで対処し、スピーディに対処する。小さい意見でも、改善の方向で考える。	<+> 来館者の対応…クレームの対応を職員で検討して早急な対応を支持。より一層の利便性を求めて、利用者数を対前年5%増を目指す。安心・安全なセンターを目指すと地域の拠り所を目指す。	
危機管理対策	危機管理体制の確立	災害はいつ起こるかわからない状況下ですが、常日頃よりの訓練で実践しながら最新の注意を行っている。また、人的危機管理も常日頃より想定しながら確認。施設内のチェック、備品備蓄品のcheck等定期的に実施し確認をしている。自主防災部・消防団・駐在所・介護施設等と連携を深くとらえている。とくにも要支援者の把握をし来年度には更に正確な情報を整理する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 各地区からの防災担当と自主防災組織の連携。危機管理を含め定期的に職員間でのミーティングを実施。各地区への防災意識啓発指導。今後は訓練を通じて本当に出来るか検証。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<-> 備品などは行政の支援でだいぶ整ってはきているが、まだまだ足りないのが沢山ある。広さを含めトイレ等、避難所としての機能が本当にできるか課題。二次避難所との連携。	・施設面の課題については、緊急性と優先順位を判断し、修繕計画の検討を行います。 ・避難所運営の課題については、必要に応じて市危機管理課にご相談ください。
情報管理	個人情報保護対策	守秘義務の立場にあるセンター職員は常にこの事を意識して、情報などを他人に漏らさない等。個人情報に係る書類・会計簿等シミュレーターをかける。また、来館者には常に気を配り見えない場所に保管するなど、職員一同確認しあっている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 個人情報保護法など資料管理には十分に配慮し不要なものはシャレッタ対応等、個人的な事は職場以外は漏らさないように心がけている。(職員の情報共有の為)	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<-> 地域の情報発信の場 言葉一つで違うことになることがある。例えばセンターで聞いた??等。発災時の個人情報の取扱いに苦慮。台帳の取扱いなどを検証。配布台帳と住民台帳はかなり違うので、現実発災の時にどうなるか心配。	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 飯豊地区振興協議会	
記入者名 : 高 橋 潤	
指定管理者記入年月日: 令和7年4月3日	所管課記入年月日: 令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には〇印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	飯豊地区振興協議会規約及びセンター条例に基づき、地区民の自治意識を高め、関係機関及び各団体との連携協調のもとで、豊かで住みよい地域づくりを推進することを目的とし、地域づくり・社会教育・生涯学習等の事業の場を提供。また、地区内住民の自主的な学習活動の拠点となっており、条例設置の目的に則している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例に基づき適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	施設の利用団体代表者に対し利用の都度、説明を行い施設利用及びルール解釈等に偏りが無いように対応している。特にも放送設備・プロジェクター・スクリーン等については使用する機材で説明している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	多様な学級や講座・教室等を継続的、積極的に開催し新規利用者を取り込む工夫をしている。 センター通信による情報提供は、センターのみならず関係諸団体等のものも広く取り扱っている。(参加募集掲載) また、花壇の整備や草取り、施設内外の清掃など美化に努めている。 全地域・全地区民参加の道路一斎清掃(3月・8月)を実施	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 誰もが来館しやすく親しみを持って貰えるように明るい対応を心掛け実行している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。 ・自治会数が多く、人口の増減の地域差が拡大する中で、交流センターが地域課題の変化に応じた地域づくり活動の拠点となることを期待します。
	地域住民や関係団体との連携	関係団体と共に事業を実施している。特に地区的運動会や文化祭では、地域住民や様々な関係団体が連携し一体感のある運営となっている。コロナ過以前の活動ができことが大きい。また、親睦会等開催ができるようになりました地域でのコミュニケーションの復活が見えてきております。	<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第9条ただし書きの規定に基づき、清掃、機械警備、自動ドア保守点検、消防設備、空調設備点検等の業務を再委託し、施設の適正な維持管理に努めている。(空調設備は目視点検)	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> センター建物内外の保全・維持管理を進め危険な個所が無いように定期的な巡回を実施。安全確保に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	館内の貼紙等により、利用者へも経費節減等を呼びかけ照明の小まめな消灯、冷暖房の適正温度管理設定、光熱費の削減に努めた。電気料金の値上げがされている昨今、さらなる削減に努めています。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定書に基づき、指定管理委託料の範囲内で適正な管理運営を実施している。6年度においては計画した事業の殆どが実施できた	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、事務長1名、推進員4名(内社協業務1名)を配置し、各業務の担当を定め、担当職員が遂行すると共にお互いの業務役割を担い、円滑な運営に努める。現在では職員の定着により業務配分も出来ております。令和7年度は新たな事務局長を迎える現在の職員で邁進します。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 適正な職員配置をとり業務毎に分担を明確にしながら互いの補完も実施している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	地域住民の希望・要望を広く聞き取りニーズに合わせた事業を展開している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	苦情や相談があった場合は迅速かつ丁寧に対応している。	<->	
危機管理体制の確立		職員と設備業者等の緊急連絡網を整備している。 施設設備の緊急対応(マニュアル)を職員に周知徹底している。 定期的に利用者を含めた防災訓練を行っている。 (令和6年度は3/8に職員防災訓練実施・水消火器による初期消火訓練を元北上消防署長の指導で実施しました) 7年度は通報訓練を計画	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 緊急時の自主防災組織との連携体制を整備・強化している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	名簿等個人情報の掲載は必要最小限にとどめ、会議等では外部流出の無いように周知徹底を図り、残部はシュレッダー処理等、適切に行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 個人情報は適切な管理を行っております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 :二子地区交流センター	
記入者名 :斎藤 拓哉	
指定管理者記入年月日:4月28日	所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	協定に基づき適切に管理運営し、地域住民の自主的な利用を促すと共に活動の拠点となる。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 協定に基づいた適切な管理運営を行い、利用希望者に平等に利用していただいた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	利用希望者の町内外を問わず、受付ルールに則り平等に対応する。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	町内広報及び直接の声掛けにより施設利用案内を行い利用促進を図る。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>毎年利用数は増加しており、利用促進案内及び接客対応の向上の効果が現れたと思われる。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切丁寧な対応がなされています。 ・館内の掲示・装飾等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	地域住民及び関係団体との関係性、連絡体制を良好にするため、接客対応等の改善に努める。	<->	
施設管理	適正な維持管理	各種業務再委託で管理するほか、職員による厅舎の日常点検及び維持管理に努める。また、経費削減で生まれた財源を活用し施設修繕等を進める。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>施設設備及び環境を適正に維持管理したほか、施設修繕も実施できた。また、トイレ暖房の節電効果は如実に現れた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	電灯類のこまめな消灯に取り組むほか、トイレ電気暖房器具を冬季間常時動作動型から、利用時作動型に更新し節電に務める。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する協定に基づき、適正な運営をするよう努める。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>適正な管理運営ができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	事務局長を施設管理責任者、推進員1名を施設管理補助者として配置し管理運営した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>施設管理担当配置したうえで、不在時に備え全職員が一定レベルの住民サービスが提供できるよう情報共有に努めた結果、円滑に運営できた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	いただいた内容へは極力即時対応することとし、後日対応となる場合は対処法を職員間で協議し迅速に対応する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>時間を要する施設修繕等の要望を除き、即時対応できた。クレームやご意見には丁寧に対応し、円滑に解決できた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	まずは相手の要望・ご意見をよくお聞きすること、その後丁寧に対応することを意識づける。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	電話、LINE等で連絡体制を確立し、休日夜間の災害等発生時や、避難所開設時の対応力を強化する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>役員職員の連絡体制を確立済。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	個人情報が関係する書類印刷は必要最小限にすると共に、不要となったものはシュレッダー処理を徹底した。 外部から個人情報提供依頼の際は、当事者の承諾を得てから行う。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>適正に管理、対応できた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 :更木地区交流センター	
記入者名 :青木 葉子	
指定管理者記入年月日:令和7年4月17日	所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性 市民の平等な利用	・管理運営に関する基本協定に基づき、生涯学習事業・社会教育事業・地域づくり事業の実施。また、自主防災など地域の拠点としている。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
		・センター広報での施設利用案内により、適正な施設利用に対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等 地域住民や関係団体との連携	・センター広報及びホームページによる ・施設内外の清掃、草刈りなど美観に努めた。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・館内の掲示・装飾、冬季のイルミネーション等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
		関係団体と地域について事業の展開を図った。	<->	
施設管理	適正な維持管理 経費節減等効率的な管理	・清掃、機械警備、一般廃棄物処理、消防設備等点検、鍵保管等の業務を再委託し、施設の適正な維持管理に努めた。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
		・小まめな消灯、冷暖房の適正温度設定等、光熱水費の削減に努めた。 ・学童にも節電に協力要請した。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	・管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で適正な管理運営を行った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、事務長1名、推進員4名で、業務ごとに担当を定め、業務を遂行するとともに、他の業務についてお互いに補助的役割を担い、円滑な運営に努めている	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	・地域住民の要望に対し、ニーズに合わせた対応をしている。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	・迅速に丁寧に対応している。 ・職員間で情報を共有し対応している。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	・施設設備の緊急対応(マニュアル)を職員に周知徹底している。 ・地区防災訓練を交流センターで実施 ・各地区自主防(区長)と毎月防災無線訓練を実施。 ・地震災害時の施設点検	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	・名簿等の掲載は必要最小限にとどめ、会議等では外部流出のないように周知徹底を図っている。残部はシュレッダー処理している。 ・マイナンバー管理は紙ベースで行っている。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 黒岩地区交流センター	
記入者名 : 多田 和恵	
指定管理者記入年月日:令和7年4月1日	所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	管理運営に関する基本協定に基づき、地域住民の集う拠点としてその環境整備に努め、北上市交流センター条例の設置目的に則している。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	施設利用に隔たりが無いように対応し、定期発行している黒岩暦に掲載、情報提供に努めた。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	誰でも気軽に利用出来るよう、センター通信を定期的に発行し情報提供に努めた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 地域住民が来館しやすいよう明るい対応を心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切丁寧な対応がなされています。 ・高齢者の安全安心に配慮した、施設管理がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	行政、学校等関係団体と連携を図り、利用促進に努めた。	<-> 地域の少子高齢化が進み、利用者数が減少している。	・高齢化の進行に伴い、利用者数が評価指標ではない時代になりつつあります。地域の拠点として、住民のつながりづくりが促進される施設運営を期待します。
施設管理	適正な維持管理	清掃・鍵保管・機械警備・消防設備点検等の業務を委託し、施設の適正な維持管理に務めた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	冷暖房の抑制、こまめな消灯に心がけた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する基本協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で適正な維持管理に努めた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、推進員1名を貸館業務に配置し、適正な貸館業務を実施することが出来た。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	地域の要望を聞き、ニーズに合った事業実施を心がけ、誰でも気軽に利用出来るように務めた。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	苦情や地域内の危険個所などの情報があつた場合は、関係団体と連携し迅速に対応している。	<->	
危機管理体制の確立	緊急対応を職員間で確認し周知している。消防訓練を年2回実施している。関係団体と連携し、迅速な対応を心がけている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。	
		<->		
情報管理	個人情報保護対策	個人情報保護のため、名簿などの掲載は必要最小限とし、その扱いについても細心の注意を払い、外部への流出のないように職員間で努めている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
		<->		

指定管理施設評価シート

施設名称 : 口内地区交流センター	
記入者名 : 及川 勝彦	
指定管理者記入年月日: 令和7年4月18日	所管課記入年月日: 令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄	B欄	C欄
		実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	地域住民の多様な交流や自主的な学習活動の拠点と位置づけ、生涯学習事業・社会教育事業・地域づくり事業を企画・実施しており、北上市交流センター条例の設置目的に即している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 設置目的を順守し、利用促進を図りながら適正な管理に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	利用団体に対し、適宜利用についての説明を行い、施設利用に偏りがないように対応している。	<-> 平日開館施設であるが故に、参加型の学習事業を含め、利用者の年齢層に偏りがある。子どもから高齢者まで、今まで利用できなかった、利用しづらかった階層等にも利用を促進していく。	地域の拠点施設でもあるため、多世代が利用しやすい施設運営を期待しています。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	多様な学級や講座等をタイミングに開催し、利用者を取り込む工夫をしている。 広報紙やホームページに加え、SNSによる情報発信に取組み、地域住民の若年層への情報提供にも配慮している。 花壇の整備や、施設内外の清掃など美観に努めている。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> 広報等では、常に最新情報の提供を心掛け町民の関心を向かせている。 主催事業では、町内外の人々へ広く呼び掛けを行っている。 広報では、紙媒体の他に公式LINE@を利用して広報の情報提供を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・各種媒体を活用した情報発信の工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	施設全体を利用する「文化祭」では、地域住民や様々な関係団体と一体となって企画運営し、前例に捉われずリニアアウトを変更し、又県外団体との交流により、例年以上の盛り上がりを図っている。	<-> 毎月広報で情報発信はしているが、拵読している割合が多くない(日中住宅中心と思われる) 広聴も進めて行く必要を感じている。	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第9条ただし書きの規定に基づき、清掃、機械警備、自動ドア保守点検、消防設備等点検等の業務を再委託し、施設の適正な維持管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 施設の維持に必要な専門的な点検等は業者委託をした他、施設外の不具合は常時確認し応急処置などで対応するなど安全第一に努めている。 消耗品的な不要物を随時廃棄するなど良好な空間の確保に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	職員はもとより利用者へも経費削減を呼びかけ、消灯の励行、冷暖房の適正温度設定等、光熱費の削減に努めた。	<-> 不要物の処分や利用状況に応じて設備の見直しを徹底し、適切な維持管理に努める。 玄関のスロープや段差の解消の施しが必要と感じている。	・施設の老朽化により、修繕が必要箇所が増加していますが、緊急性の判断をしながら必要に応じて修繕の検討を行います。
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定に基づき、適正な管理運営を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 経年劣化が目立つ施設ではあるが、利用者目線での小破修繕など、施せる範囲での良好で安全な施設管理を徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。 ・施設の老朽化が進行していますが、職員の創意工夫により経費節減の努力をされています。
			<-> 利用の中心となる高齢者には、設計が古く不便を感じさせる事がある。	・今後の施設のあり方について、具体的な協議を進めています。
実施体制	職員構成や職員配置	事務長1名、推進員3名を配置し、業務ごとに担当を決め、担当職員が中心となって業務遂行するとともに、互いに補助的役割を担い、相互の連携を図りつつ円滑な運営に努めている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <-> 職員数が減となっている中で、個々の経験や適性を活かしながら業務の仕組みを工夫するなど、相互協力と補完をしながら遂行している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<-> 内容等のマンネリ化があり参加者の偏りを感じさせたり、参考事業の企画力等が間われている。	生涯学習事業でできた住民同士のつながりが地域づくりにつながるような事業づくりを、期待しています。
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	利用者からの意見や要望に真摯に向き合い、ニーズに合わせた取組みをしている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <-> 住民の意見要望に対しては、対応の可否を判断し早期対応を心掛けている。 夜間や休日の利用に慣れていない団体には、申込時に警備の仕組みを説明している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	苦情があった場合は、迅速かつ丁寧に対応している。	<-> 利用が多い高齢者にとっては、古い設計であることから段差やトイレなど使用しづらい部分がある。	施設のバリアフリー化は、施設のあり方検討と併せて進めていきます。
危機管理対策	危機管理体制の確立	職員と設備業者等との緊急連絡網を整備している。 施設警備の緊急対応マニュアルを窓口に備えて職員に周知徹底している。各区の代表者による無線通信での訓練を行っている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <-> 自主防災組織の体制、連絡網を整備している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<-> 訓練において無線通信がうまく交信できない拠点施設があり、長年の課題となっている。	必要に応じて、市担当課にご相談ください。
情報管理	個人情報保護対策	名簿等個人名の掲載された文書の処分については、シュレッダー処理を励行させ、個人情報の保護を図っている。個人情報に関する問い合わせについては、本人の了承のもとでの対応を図っている。 広報記事でも、個人情報に関する場合は同人の了解を求めており、了解ない場合は記事の掲載を見合せている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 名簿等については、施錠管理できるロッカーに保管している。 デジタル情報は、パスワードを設定するなど情報管理を徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 稲瀬地区交流センター

記入者名 : 高橋 辰一

指定管理者記入年月日: 令和7年4月18日

所管課記入年月日: 令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	・管理運営に関する基本協定に基づき、地域づくり組織や地域住民の自主的活動の拠点となっており、北上市交流センター条例の設置目的に則している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	・施設使用申請の受け付け及び許可時期の徹底により、平等利用を確保している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	・「自治協だより」による施設利用の情報提供を行っている。 ・花壇の整備や草取り、施設内外の清掃等を行い、美観の維持を図っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・「自治協だより」で随時、情報を提供している。 ・誰もが来館しやすく親しみをもってもらえるよう、明るい対応を心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・情報提供が適宜行われています。 ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・館内の掲示・装飾等、来館者が親しみやすく情報を得やすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	・地域づくり組織や自治会等町内の各種団体が利用日程の調整を図って利用しており、利用が促進されている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	・基本協定書の規定に基づき、清掃、警備、一般廃棄物運搬、自動開閉装置保守点検、消防用設備等点検、鍵保管管理、草刈、床ワックス塗布、樹木剪定及び除雪業務を再委託し、施設の適正な維持管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・施設内外の保全・維持管理を進め、危険なところがないように定期的な見回り等を行い、安全の確保に努めている。 ・維持管理経費の削減に継続して取り組んでいる。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	・利用者へも経費削減等を呼びかけ、小まめな消灯、冷暖房温度の適正設定等により、光熱水費の削減に努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	・管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で、適正な管理運営を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・管理運営に関する年度協定及び管理運営計画に基づき、適正な管理運営を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	・センター長1名、事務長1名、推進員1名を配置し、業務ごとに担当職員を定めて業務を遂行するとともに、担当以外の業務についてはお互いに補助的役割を担うことにより、円滑な運営に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・センター組織執行体系を定め、各業務を担当者及び補助者が円滑に処理している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	・地域住民の要望を聞き取り、ニーズに沿うよう調整を図り、効率的な利用に供している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・前年度事業評価及び住民の要望を反映させ、効率的な利用に供している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	・クレームがあった場合は、迅速かつ丁寧に対応している。(令和3年度はクレームなし)	<->	
危機管理体制の確立		・職員と関係者との緊急連絡網を整備している。 ・施設設備の緊急時対応マニュアルを職員に周知徹底している。 ・年に2回、防災訓練(総合訓練、部分訓練)を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・緊急時における自主防災組織との連携体制を整備するなど、管理対策を構築している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	・施設使用申請者の情報管理を適切に行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・施設使用申請書の保管・管理を徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称：相去地区交流センター

記入者名：長井洋子

指定管理者記入年月日：令和7年4月8日

所管課記入年月日：令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	平等な貸館、料金の適切処理、修繕必要箇所の速やかな対応、整理整頓の維持。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 体育館暗幕カーテンは、暗幕がカーテンレールから脱落しやすいため利用の際の指導徹底(初めて暗幕を開閉する際は講習を施す)	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	利用申請書の提出に基づいて公平に施設を貸し出している。体育館については年一回調整会議を持ち、利用団体間で利用希望時間帯の調整実施をしている。今年も調整会議出席団体は11月～2月の間で週1回優先枠を設けることにした。大会等特別な場合を除き繁忙期の1団体の利用時間制限。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	ネットを利用した予約システムを活用。ネットで予約状況を確認してから予約手続きをする利用者も多い。このため、職員の負荷が減っていると考えている。感染症対策として玄関やトイレに手指消毒用の消毒液を置いている。ほか各部屋にテーブルやいすを除菌するアルコールとクロスを設置し安心して利用できるように努めている。スリッパ(抗菌タイプ)も定期的に消毒している。また、研修室等に空気清浄加湿器を設置し感染拡大防止対策の一つとしている。トイレ洗面所の手拭きペーパータオル設置。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 体育館の予約が取れることに対するクレーム減。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い ・利用者の利便性向上につながる取り組みをされています。 ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・感染症対策に配慮されています。 ・花壇整備や館内の掲示・装飾等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	南部工業団地7日会と連携して定例会を交流センターで開催。地区からの連絡やお願い事項を伝えるため会議に出席することもある。ロビーで企画展を開催。金ヶ崎町の及川さんの白鳥の写真展は好評。令和7年度は、南中美芸部作品展も開催。	<->	
施設管理	適正な維持管理	体育館男子トイレ屋根雨漏り修繕。 体育館玄関鍵や体育館ステージ前板破損などは速やかに修繕。 交流センター事務室エアコン故障も、指定管理料で速やかに対応。	良い 5 — ④ — 3 — 2 — 1 悪い <+> 修理案件が発生した際、速やかに修理アクションを起こした。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	改善報奨制度により9件の改善を行う。	<-> 貸館の際、商行為等の料金の確認に時間を費やすことがある。	使用許可事務について、マニュアルの確認や職員間のOJTに努めてください。
収支計画	管理運営計画との整合性	月次決算処理を実施。予算の執行状況も毎月チェックし、必要に応じてアクションを起こしている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 令和5年度もさとまつりを開催できよかったです。各生涯学習講座の参加者も好調。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<-> 少子化の影響か幼児学級の参加者が少ない。	
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、事務長1名、推進員4名、サポート職員2名の計8名体制で運営している。 平成29年度から清掃業務の外部委託をやめ、サポート職員1名を清掃専任とした。 職場ミーティングを毎週火曜日に実施して情報の共有化を図っている。また、体育館管理人を含めて月1回の職員会議を実施し情報の共有化を図っている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 体育館管理人も年2回の総合消防訓練に参加。センター運営の安全安心に寄与。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	研修室・会議室・調理実習室・事務室・和室・体育館ロビーに空気清浄機を設置。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> H25年度から実施している改善報奨制度により細かい改善が積み重なって利用者へのサービスの質が向上していると考えている。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	利用報告書に問題があった場合の記入欄を設け、問題を速やかに把握できる仕組みにしている。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	緊急連絡網を職場に掲示。年2回の総合消防訓練を実施。外部業者への委託による夜間休日の機械警備の実施および夜間パトロールの実施。パソコンデータはファイルサーバーで、ミラーリングをしデータ破損のリスクを軽減。 ウイルス感染対策として、手指消毒液設置のほか、利用後の机などを消毒するクロスなども設置。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> ウイルス感染対策に気を配る。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	パソコンをパスワードで保護し、職員以外が住所録などの個人情報にアクセスできないようにしている。 また、各種総会資料には、役員の名前のみ表記。マイナンバーは鍵付き庫に保管。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 外部から持ち込まれるUSBメモリなどはウイルスチェックを実施し、職場のPCがウイルス感染するのを未然防止。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 鬼柳地区交流センター	
記入者名 : 杉山 聰	
指定管理者記入年月日:令和7年4月18日	所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	住民の生涯学習や活動・交流の場として、利用者にとっての快適な環境を意識した管理運営に努めた。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・施設の設置目的に沿って、施設の整理整頓に努めるなど、使いやすい環境に配慮できた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設の長寿命化改良工事により、臨時的な運営の1年となりましたが、臨機応変に対応いただきました。
	市民の平等な利用	利用申し込みは申込順など、公平に使用許可している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	「自治協だより」等を通じて当協議会の事業や自主的サークル活動、地域内のイベントなど情報提供に努めた。また、職員全員が丁寧な対応を心がけ行動した。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・利用者に対するきめ細やかな対応。 ・さまざまな機会を利用して情報の提供。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・情報提供が適宜行われています。 ・仮事務所の制約がある中で、利用者への配慮がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	当協議会の理事会(月1)や関係団体と連携し利用促進を行っている。また、各自治会長・公民館長とも連携し協力を得ている。	<-> ・生活環境の違いによるところが大きいが、センター利用者の年齢層に偏りがある。	
施設管理	適正な維持管理	施設の不備などに気を配り、可能な限りの環境整備に努めた。 仮事務所期間中はJAと施設を共用していたため、職員不在時の利用無し。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・JA職員の配慮もあり、可能な限り快適な施設環境に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 仮事務所の制約がある中で、利用者への配慮がなされています。
	経費節減等効率的な管理	空調設備の過度な使用を避け、省エネに配慮した。	<-> ・JA施設を仮事務所としていた都合上、施設利用希望者の活動が制約を受けた。	
収支計画	管理運営計画との整合性	今年度はセンター改修工事のため通常とは異なること、そして私自身が1年目のため、可能な範囲で経費を抑えた運営を意識した。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
実施体制	職員構成や職員配置	現在のところ、構成や配置において不備は無い。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・職員がそれぞれの役割を誠実に実施している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
	利用者ニーズに対する対応	できるだけ速やか且つ丁寧な対応をしている。	<-> ・職員全員が鬼柳地区交流センターの顔として、丁寧かつ真摯な対応をした。	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	クレーム対応の適切さ	丁寧な説明と行動で、相手の理解を得られるよう心掛けている。	<-> ・クレーム対応において、相手が納得する回答ができるとは言い切れない。	
	危機管理体制の確立	職員間での連絡体制、災害等の非常時における当協議会内での連絡体制等は確立されている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・定期的に職員間で、連絡体制等を確認し合うことで非常時における危機管理の意識は持っていると考えます。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
情報管理	個人情報保護対策	個人情報等の媒体については適切に処理するようにしている。(保管が必要なものについては施錠など)	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・事務室の掲示(当協議会構成員の氏名・連絡先等)を無くした。 ・個人の連絡先照会について、本人に確認するなど適切に対応。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 江釣子地区交流センター	
記入者名 : 高橋春男	
指定管理者記入年月日: 2025/04/04	所管課記入年月日: 令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	施設設置目的との整合性は図られている。	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	2カ月前から予約を受付け、利用者調整を図っている。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	利用者の活動方針を理解しながら予約受付を心掛けている。	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・館内の掲示・装飾等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動が行われています。
	地域住民や関係団体との連携	利用者の活動方針を理解しながら予約受付を心掛けている。	<->	貸館業務、生涯学習業務に留まらず、交流センターが地域住民のつながりづくりの拠点となることを期待します。
施設管理	適正な維持管理	適正な維持管理を行っている	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	適正な維持管理を行っている	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営計画に沿った収支に努めている	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	適正な維持管理を行うため職員体制を構築している	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	利用者の活動方針を理解しながら予約受付、貸出を心掛けている。	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム対応には真摯に対応している	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	危機管理体制を整えている	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	個人情報の取扱いには厳に注意して取り扱っている	良い 5 - 4 - ○3 - 2 - 1 悪い <+>	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 :和賀地区交流センター	
記入者名 :藤原真己	
指定管理者記入年月日:R7.4.2	所管課記入年月日:令和7年5月30日

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	管理運営に関する基本協定に基づき、生涯学習事業・社会教育事業・地域づくり事業を実施しているほか、地域住民の自主的な学習活動の拠点となっており、北上市交流センター条例の設置目的に則している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	利用団体代表者に対し利用についての説明をし、施設利用に偏りがないよう対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	多様な学級や講座等を継続的に開催し、利用者を取り込む工夫をしている。センターだよりによる情報提供を行っている。草取りや施設内外の清掃など美観に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 誰もが来館しやすく親しみを持ってもらうよう、明るい対応を心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・情報提供が適宜行われています。 ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・館内の掲示や季節を感じる装飾等、来館者が親しみやすい工夫がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	関係団体と協働で事業実施している。	<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第9条ただし書きの規定に基づき、電気工作物の保安点検、機械警備、消防設備等点検等の業務を再委託し、施設の適正な維持管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設内外の保全・維持管理を進め、危険なところがないように定期的な見回りを行い、安全確保に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理	利用者へも経費削減等を呼びかけ、小まめな消灯、冷房、暖房の適正温度設定等、光熱水費の削減に努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で適正な管理運営を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、事務長1名、推進員3名を配置し、業務ごとに担当を定め、担当職員が遂行するとともに、他の業務についてお互いに補助的役割を担い、円滑な運営に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター執行体系組織を定め、業務ごとに分担を明確にしている。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	地域住民の要望を聞き取り、ニーズに合わせた事業を展開している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> クレームへの対応結果を記録として残し共有している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	苦情があった場合は、迅速に丁寧に対応している。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	職員と設備業者等の緊急連絡網を整備している。 施設設備の緊急対応(マニュアル)を職員に周知徹底している。 利用者を含めた防災訓練を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 緊急時の自主防災組織との連携体制を整備している。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	個人情報保護対策	名簿等の掲載は必要最小限にとどめ、会議等では外部流出のないように周知徹底を図っている。残部はシュレッダー処理している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 名簿等が掲載された資料の管理を徹底している。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。

指定管理施設評価シート

施設名称 : 岩崎地区交流センター	
記入者名 : 深田 昌穂	
指定管理者記入年月日: 令和7年3月31日	所管課記入年月日: 令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	管理運営に関する基本協定に基づき、生涯学習活動・社会教育活動・地域づくり活動など地域住民の自主的な活動の拠点となっており、北上市交流センター条例の設置目的に則している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例に基づき、適正な管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	利用団体代表者に対し利用説明会を開催し、センターだよりにて案内などを掲載し施設利用に偏りがないよう対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	自治協主催事業による多様な学級や講座等を継続的に案内し、利用者を取り込む工夫をしている。 センターだよりやホームページによる利用情報提供を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 誰もが来館しやすく親しみを持ってもらうよう、明るい対応を心掛けている。特に新しい地区の方々の参加が増えた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・情報提供が適宜行われています。 ・交流センターの美観を維持し、親切丁寧な対応がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携	自治協主催の生涯学習講座などをきっかけに、サークル活動を行うグループができ利用促進に繋がっている。 サークル活動で作った吊るし雛や菊を飾るなど連携に努めている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第9条ただし書きの規定に基づき、清掃、機械警備、自動ドア保守点検、消防設備等点検等の業務を再委託し、施設の適正な維持管理に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設内外の保全・維持管理を進め、危険なところがないように定期的な見回りを行い、安全確保に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	利用者へも経費削減等を呼びかけ、小まめな消灯、冷房の適正温度設定等、光熱水費の削減に努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	管理運営に関する年度協定に基づき、指定管理委託料の範囲内で適正な管理運営を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	センター長1名、事務長1名、事務職員3名を配置し、業務ごとに担当を定め、担当職員が遂行するとともに、他の業務についてお互いに補助的役割を担い、円滑な運営に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター執行体系組織を定め、業務ごとに分担を明確にしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
			<->	
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	地域住民の要望を聞き取り、ニーズに合わせた管理運営を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> クレームへの対応結果を記録として残し共有している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	クレームは発生していないが、苦情があった場合は、迅速に丁寧に対応することとしている。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	職員の防災組織図と役割を整備している。 また、利用者を含めた防災訓練を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 緊急時のセンター職員を含めた自治協の災害対策本部と自主防災組織との連携体制を整備している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	名簿等の掲載は必要最小限にとどめ、会議等では外部流出のないように周知徹底を図っている。残部はシュレッダー処理している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 名簿等が掲載された資料の管理を徹底している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	

指定管理施設評価シート

施設名称 : 藤根地区交流センター	
記入者名 : 伊藤 恵	
指定管理者記入年月日:令和7年5月7日	所管課記入年月日:令和7年5月30日

項目	主な視点	A欄 実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	C欄 所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	1. 北上市交流センター条例、規則を受付窓口に設置し、利用者と職員相互に確認できるようにしている。 ①センター使用について説明が容易になる。 ②指定管理者の業務について確認する。 2. 施設利用申し込み時に管理の基本的な考え方を説明し理解を得るようにしている。 ①地域住民の利用を第一とする ②特定の利用者に偏らないように調整 ③利用希望日の重複調整	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 交流センター条例に基づく運営管理は適正に行われている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書及び交流センター条例に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用		<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	1. 毎月の定期発行広報紙での利用促進 ①講座や教室の開催情報のお知らせ ②「のりタク」利用での事業参加促進 ③センター使用区分と料金のお知らせ 2. 施設内外の環境整備のお知らせ ①利用者と共同での草刈り ②センター職員による外回り定期清掃 ③貸出備品の快適な利用の為のメンテナンス 3. 各行政区の事業把握し、施設利用を促す ①各行政区の事業計画を入手 4. 学校、園の年間行事表の入手	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用についての問合せに対して懇切丁寧に対応している。 来館者への対応は明るく元気でいる。 設置備品・機器の使い方の指導をしている。 貸出備品の事前準備を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い ・情報提供が適宜行われています。 ・交流センターの美観を維持し、親切・丁寧な対応がなされています。 ・交流センターを拠点とした生涯学習活動・地域づくりが行われています。
	地域住民や関係団体との連携		<-> 土日祝祭日の利用率アップが課題である。	
施設管理	適正な維持管理	1. 市との基本協定に基づき、業務委託による点検及び保守を確実に行っている。 4. 省エネ活動の推進	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者からの不平不満の指摘が無	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 施設内外の安全確保に努め、適正な施設管理が行われています
	経費節減等効率的な管理	5. 職員及び利用者からの改善提案は即実験、効果確認で実施を図る。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	1. 市からの指定管理料を計画配分 ①毎月の進捗確認でコントロールしている。 2. 運営計画は常に意識し、職員間のコミュニケーションも取れている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 予算配分と実績との差異が少なく、良好に管理している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 指定管理料の範囲内で適正な管理運営が行われています。
実施体制	職員構成や職員配置	1. 業務シェア方式で誰もが対応できる。 ①利用者への対応がスピーディになる。 2. 労働条件の改善を図る。 ①無期雇用契約への転換 ②計画的な有給休暇の消化	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 推進員3名は無期雇用契約にしている。 有給休暇は計画的に消化した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 業務分担を明確にし、互いに補完しながら業務を遂行しています。
サービスの向上(要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	1. ニーズ把握にアンケートの実施 2. 問い合わせ対応は時間かけない。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> クレーム対応は迅速丁寧を心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
	クレーム対応の適切さ	1. クレーム対応は迅速丁寧を心掛けている。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	1. 災害時緊急連絡網の整備と周知を図る。 ①北上市との連係 ②行政区での役割分担 2. 自主防災連絡協議会の活動	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<-> センターを拠点とし、全行政区参加での訓練が必要である。	
情報管理	個人情報保護対策	1. 個人情報の入った資料の配布に注意を払う。 2. 名簿管理は鍵のかかる書庫保管。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> パソコンのセキュリティ対策は更新済み。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応がとられています。
			<->	