

指定管理施設評価シート(令和6年度分)

施設名称 北上市憩いの森

記入者名 農林部農林企画課

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	憩いの森は、市民の憩いの場、林業者の就業の場として平成2年度に林業構造改善事業により整備されました。その後、ミニバンガローや木工館が順次加わり、現在のような形となっております。憩いの森が皆さんに広くご利用いただけるよう、市との共催や自主事業を通じて利用率が高まるよう努めていますし、また、林業者の協同組合である当組合が憩いの森の管理運営に当たることは、施設設置の目的に適うものと認識しております。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+> 市との共催事業や自主事業を通じて、市民の皆様に、施設設置目的である憩いの場、自然に親しんでいただく場の提供ができた。自主事業の開催にあたっては、市の広報に掲載を依頼し、市民の皆様に広く情報を周知した。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い 市民に幅広く利用してもらうという設置目的を十分に理解し、施設利用者の利便性及び安全性を確保している。
	市民の平等な利用	市民の皆様に平等に施設をご利用いただくよう、各種事業の開催に当たっては市の広報に掲載していただき、広く情報を提供しております。また、市街地より近いという立地もあり、さまざまな遊歩道も整備されているため、毎日散策やウォーキングに訪れる方があり、幅広くご利用いただいております。	<+> 毎日散策やウォーキングに訪れる方があり、市民の皆様、各年代層にご利用いただいております。	適切な管理により、各年代層に幅広く利用されている。
利用促進	市民の利用促進に向けた具体的な方策、サービスの向上等	市民の皆様に憩いの森にお出でいただけます。市との共催事業で「夏のわんぱく自然教室」「秋の緑化まつり」を実施しております。その他に自主事業として、秋の保全林等を利用したウォーキング、炭焼体験会、華炭作り教室、を開催しました。今後も、市民の皆様が興味をもつような行事を企画し、さらに憩いの森をご利用いただけるよう取り組みます。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+> 共催事業や自主事業の実施により、憩いの森の利用促進を図りました。森林による、保健・リクリエーション機能発揮しています。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い 市との共催事業における役割分担をきちんと果たすとともに、感染防止や熱中症対策を考慮しつつ、事業の開催について最適な方針決定を行ない自主事業を実施し、利用促進やサービス向上に合致させての運営となっている。
	地域住民や関係団体との連携	6月から11月まで毎月第3木曜日ボランティア男山クラブ10名、6回開催しました。 憩いの森周辺の環境整備(植栽の剪定)を手伝ってもらいました。	<+> 秋の緑化まつりの開催に当たっては、憩いの森特用林産品即売会、丸太切り体験、チェンソーパフォーマンス等企画に参加しております。	適切な連携を図っている。
施設管理	適正な維持管理	市の業務委託指示書により施設の巡回、管理を行い、施設に不具合があった場合は市に報告し、当組合で修理、交換または内容によっては市に対応していただいております。また、施設内の草刈については適期に実施し、3月下旬から4月下旬にかけては施設内、保全林等の枯れ木や風倒木の処理を行いました。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い <+> 春先に施設内や保全林遊歩道を見回りし、枯れ枝の除去や風倒木の処理を行った。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い 適切に管理しており、利用者の安全面を確保している。
	経費節減等効率的な管理	電気、ガス、水道、灯油等の使用については、日頃、経費節減を心がけながら業務を行っております。	<+> 電気料金の値上げにより、冷暖房費が高止まりしております。 降雪が少なかったので除雪用ホイルローダーを使用しなかった。	水道光熱費の節減を常に意識している。 施設の老朽化の問題でもあるので、長期的な視点での維持保全対応を今後とも継続していく。
収支計画	管理運営計画との整合性	各科目で増減はありますが、全体的には概ね計画どおり推移しております。今年度は修繕費が予算内で済んでおりますが、施設開所から30年ほどが経過し、施設や備品の修理に毎年費用がかかるようになります。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い <+> 概ね計画通り推移しております。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い 施設老朽化の影響はあるものの、管理運営計画との整合性は取れている。
			<->	
実施体制	職員構成や職員配置	通年、管理人1名と管理補助員1名を午前8時より午後5時まで配置し、宿泊客がある場合は、業務委託指示書により当直者を置いております。管理人は甲種防火管理者でチェンソー、刈払機の講習を修了し、管理補助員もチェンソー、刈払機の講習修了者及び乙種防火管理者であり、日常の業務に当たっております。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い <+> 業務に滞りなく運営しております。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い 利用客の利便性を高めるための適切な職員配置を行なっている。
			<->	
(要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	施設をより快適にご利用いただくため、お客様のご要望は毎日の打合せ(朝礼)時に内容を検討、共有し、必要がある場合は市とも協議して可能な限りお応えしております。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い <+> 適切に対応しております。	良い 5 - 4 - (3) - 2 - 1 悪い 適切に対応していると認める。
	クレーム対応の適切さ	お客様からの苦情等については、誠意をもって迅速に対応しております。内容については、「処理簿」に記載して原因を明らかにし、対応策を検討してより良い対応ができるように取り組んでおります。	<+> 適切に対応しております。	適切に対応していると認める。
危機管理対策	危機管理体制の確立	災害時、緊急時はお客様の安全を第一に避難誘導し、連絡系統図により各関係機関とも連携をして対応します。また、災害時、緊急時の対策としては、秋に消防署員の指導を得ながら消火訓練と通報訓練を実施してまいりました。管理人と補助員は、急救救命講習、応急救手当講習の受講者で有事に備えておりますし、夜間及び休日の管理棟、木工館の警備は警備会社に委託しております。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+> 災害時、緊急時対策として、消火、通報、避難、総合訓練を毎年実施しています。管理人、補助員は急救救命、応急救手当講習受講済。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い 災害時や緊急時を想定した訓練を実施するとともに、応急救手当等の講習も受けしており、危機管理対策がされている。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	個人情報保護については、市個人情報取扱特記事項及び当組合関係規程、マニュアルにより行っております。具体的には、事務所を不在にする際には関係書類はキャビネットに収納し、事務室は施錠します。管理状況については、週1回憩いの森担当者が点検。事務室のパソコンは文書作成のみで、インターネットには接続しておりません。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <+> 適切に管理されています。	良い 5 - (4) - 3 - 2 - 1 悪い 適切に管理していると認める。
			<->	

指定管理施設評価シート(令和6年度)

施設名称	江釣子多目的研修センター
記入者名	江釣子多目的研修センター管理委員会 高橋 富雄
指定管理者記入年月日:令和7年5月23日	所管課記入年月日:令和7年5月29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	・農業の担い手育成及び地域農業の複合化の促進に寄与する目的で、農産加工及びスポーツ施設の活用を図っていく。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+>・目的に沿った利用を円滑に実施することで、地域にとって必要な施設となるように、管理運営を行っている。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 農業の担い手育成と農業の複合化の促進を図りかつ市民に幅広く利用してもらいう設置目的を十分に理解し、地域住民だけでなく北上市民等の視点及びコミュニティ活動の場として実現し、かつ施設利用者の利便性及び安全性を確保している。 今後も適切な運営に努めていただきたい。
	市民の平等な利用	・利用者は市内全域に及んでいるが、地域による使用許可の格差をつけることなく、公正に対応をしている。	<+> <-> ・農産加工の調理室は、ほぼ昨年並みの利用は確保したが、管理委員会主催の料理講習会は、今年度も開催出来なかった。	今後も、利用希望者が公平に利用できるよう努めていただきたい。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	・使用許可申請の受付と、使用許可及び施設管理を適正に実施運営することで、利用者の維持・増加につなげている。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> ・普段から施設利用者からの声を聴いて、施設管理の維持に反映している <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 確実な事務処理によって、サービスの維持・向上に努めもらっている。 今後も、利用者のサービス向上につながるよう取り組んでいただきたい。
	地域住民や関係団体との連携	・各行政区の公民館機能も補完している。	<+> <->	適切な連携を図っている。
施設管理	適正な維持管理	・整理、整頓、清掃を適切に実施している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・毎日、施設を巡回し異常の有無を確認している。 ・修繕要望については、市との連携の中で、一つ一つ実現してきている。 <->	5 - ④ - 3 - 2 - 1 施設を毎日巡回していただきおり、適切な維持管理が図られている。 また、修繕必要箇所について一覧で報告いただきおり、所管課との情報共有が図られている。
	経費節減等効率的な管理	・業者発注に際しては、相見積りを行っている。 ・使用していない時間帯には施錠し、保安管理と経費削減に心がけている。	<+> <->	適切に執行管理している。
収支計画	管理運営計画との整合性	・収支状況を常に把握し、事業計画に基づいた運営に努めている。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> ・指定管理料の返還額を最小限にするよう事業を実施すると、新年度の4月の前半の引き落しが出来ないので、4月の指定管理料を4月10日以前に入金して頂ければ、事務処理が良好となる。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 管理運営計画との整合性は取れている。 今後とも適正な収支運用の実施をお願いしたい。
実施体制	職員構成や職員配置	・管理委員会で管理人1名を雇用し管理運営を行っている。 ・使用許可申請についても常時、受付が可能な体制としている。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> ・管理人は隣家の住人であることから、使用許可及び施設の維持管理に迅速かつ効果的に対応をしている。 <-> ・滑田・新平地区4つの自治会長、公民館長等で構成する管理委員会で無報酬で事務経理、市への報告をしているが、管理人報酬の他に管理委員会費用が必要と考える。	5 - 4 - ③ - 2 - 1 管理人1人体制でも支障をきたさず、迅速に対応していただいている。 令和7年度からは「事務雑費」の科目名で、管理人報酬の他に管理委員会費用を収支予算計上し始めたようであるが、役員及び事務局の報酬については今後とも継続して見直しを進め、事務処理の対価を適正に得られるようにしていってください。 引き続き、着実な管理運営に取り組んでいただきたい。
	利用者ニーズに対する対応	・施設利用者からの要望や苦情があった場合は、管理委員会で情報を共有し、適切に対応している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・施設利用者の要望を当局が共有して合同会議で解決している。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 管理委員会で適切に対応していただいている。
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	・委員会で対応が難しい場合は、市担当者に相談をしている。	<+> ・委員会で対応が難しい場合は、市担当者に相談をしている。 <->	引き続き、要望やクレーム等に対する判断が難しい場合には、所管課へ連絡願いたい。
	危機管理体制の確立	・非常時には管理委員会委員を招集できるように、緊急連絡網を整備している。 ・毎年、消防訓練を実施している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・管理人は防火管理者として日頃から火災について細心の注意を払っている。年2回の消防訓練を実施している。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 非常時の体制構築が図られている。 今後も訓練は定期的に実施していただきたい。
情報管理	個人情報保護対策	・使用許可申請書及び使用許可書などの個人情報は施錠した事務所に保管し、部外者の目にふれないように管理している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> ・管理人は個人情報保護について、意識が高い。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 日頃から適切に管理していると認める。

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	ふるさと体験館「北上」の条例及び規則に基づき、適正な管理運営に努める共に、恵まれた地域資源を活用し、農村と都市との体験交流を通して、地域の振興や活性化を図ることで市勢の発展と住み良い地域社会の実現に寄与する。 1 安全・安心の衛生管理の徹底 利用者が安全、安心して利用いただくよう衛生管理を徹底し美味しい料理を提供する。 2 利用者へのサービスの徹底 施設の整理・整頓・清掃に、おもてなしを徹底しお客様に寄り添うサービスを提供する。 3 周辺環境保全の徹底 北上わがスポーツパークを含めた景観は当施設の大切な要素と捉え保全の徹底に努める。 4 地域資源を活用した体験交流の推進 スポーツや農業体験を地域資源として活用しながら、交流の場として施設運営の推進に努める。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 管理運営に関する基本協定書に基づき、業務は実施内容どおり適正に管理したほか、ふれあいディサービスやスポーツパークの利用など地域交流の場として活用が図られた。 管理の基本方針と異なる問題はなかった。	4 (積極的な取組みがみられる) 農村と都市との体験交流を通じて地域の活性化を図るという目的のもと、施設利用者の利便性及び安全性を確保し、適切な管理運営に努めていただいた。 引き続き、体験交流メニュー企画や地域交流の場としてのセールスにより、集客活動に取り組んでいただきたい。
	市民の平等な利用		<-> 特になし	
利用促進	市民の利用促進に向けた具体的な方策、サービスの向上等	1 関係機関・団体との連携強化 (1) スポーツ・文化合宿の誘致に係る連携強化 (2) 教育関係機関との繋がりの強化 (3) 地域との連携強化 (4) 農業・農村関係者との連携強化 2 情報発信と営業活動の強化 (1) 飲食プランの紹介等ホームページを活用した情報発信の強化 (2) 事業所を中心に宿泊研修施設としての活用に係る営業活動の強化 3 財団独自事業の実施 (1) パークゴルフ及びグラウンドゴルフ大会の開催 (2) ふるさと雪っこまつりを始めとした地域支援活動 (3) 小学生体験活動交付金を活用した支援活動 (4) 施設の環境美化活動 (5) こども体験教室の開催	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 関係機関との連携を進め、大会、会合、地域団体、スポーツ大会関連で利用されている。きたかみ農楽校には多くの市民が受講したほか、新たに「雪板ワークショップ」を開催した。また「雪っこまつり」を共催し、地域との交流を図ることができた。	4 (積極的な取組みがみられる) 関係機関との連携を図りながらサービス向上に努めていただいた。 今後とも、堅実な事業実施にあたっていただきたい。
	地域住民や関係団体との連携		<-> 事業所関係者の宿泊を伴う研修や冬季間の利用が少ない。集客を図る新たな企画が少なかった。	
施設管理	適正な維持管理	1 安全で清潔な施設 安心して利用いただけるよう衛生管理の徹底及び整理・整頓・清掃の3S活動の徹底 2 安心して利用いただける施設 機械設備等の保守点検、定期的な防災訓練、小破修繕及び冬季間における除雪の実施 3 施設の長寿命化 毎日の清掃、迅速な修繕、日常的な施設点検の実施	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設の清掃及び備品管理、感染症予防に取り組み、冬季間の除雪も迅速に対応するなど、施設の保全に努めた。またエネルギー価格の高騰に対応し、節電、省エネに取り組んだ。	4 (積極的な取組みがみられる) 貴職員による除雪や省エネルギーの徹底等により、光熱水費の削減を常に意識し、経費の削減に努めていただいた。 施設の老朽化により修繕箇所が多くなっているが、適正管理に努めていただくとともに、小破修繕と光熱水費の削減とへ引き続き取り組んでいただきたい。
	経費節減等効率的な管理	1 人件費の抑制 2 光熱水費の抑制 3 環境経費の抑制	<-> 人件費の引き上げや諸物価の高騰により経費が増加しているため、収益の改善策を進める必要がある。	
収支計画	管理運営計画との整合性	1 営業日数 365日(年中無休) 2 利用時間 基本9時から21時まで 3 想定利用者数 2万6千人(体験館 20,000人、スポーツパーク6,000人) 4 直接業務 夜間警備から農村体験交流事業の企画運営まで全7業務 5 再委託業務 ボイラー保守点検から除雪業務まで14業務 6 収入区分 (1) 施設使用料(市収入) 見込額 600万円 (2) 食堂等営業収入(財団収入) 見込額 1,800万円 7 申請指定管理料 5年総額 323,960千円(平均64,792千円)	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> 直接・委託とも適切に管理運営業務を実施した。感染症発生前の状況に近づきつつあり、昨年より利用者数、営業収入は増加した。	3 (標準的) 管理運営計画との整合性は取れている。 今後とも適正な収支運用の実施をお願いしたいし、団体客の誘致等へも力を入れていただきたい。
	管理運営計画との整合性		<-> 利用状況は昨年とほぼ同じだが、利用時間、客単価が伸びないため、使用料は減少した。	
実施体制	職員構成や職員配置	1 職員配置 職員総数 (21人) (1) 正規職員 5人 ・ 総務係長(1人) ・ 応接員兼調理員(4人) (2) 期間雇用職員等 14人 ・ 調理員兼応接員(7人) ・ 宿直員(4人) ・ バス運転技能員(3人) 2 勤務時間 ・ 早番 6時～14時45分 ・ 中番 8時30分～17時15分 ・ 遅番 13時～21時45分	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 職員の業務に対する理解を進めるため職員同士が連携・協力し合い、事務、応接及び調理業務は支障なく遂行できた。	4 (積極的な取組みがみられる) 利便性を高めるための適切な職員配置を行なっている。 引き続き必要な時期に人員を拡充できるよう、体制を整えていただきたい。
	利用者ニーズに対する対応	利用者のニーズ把握 各部屋に備えているお客様アンケート用紙や参加者アンケートにより、満足度やクレームを把握し、お客様に寄り添うサービスの提供に努める。	<-> 職員が高齢化しているほか、退職者もいるなか人材を補充できないことがある。	
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	1 施設や設備に対するクレームについては、速やかに応急措置を行い改善を徹底する。 2 人の対応のクレームについては、お客様の内容を見極め冷静に対応することを第一とする。また、職員間で情報を共有化し再発防止に努める。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> アンケート調査では、接客、食事及び施設の管理状態について、高い評価を得ている。 施設の故障や虫の侵入、除雪などの対応は職員間の情報を共有しお客様の利便を妨げないよう再発防止を図っている。	4 (積極的な取組みがみられる) 適切に対応していると認める。 今後も利用者のニーズを把握し、引き続きサービスの向上に努めていただきたい。
	危機管理体制の確立	災害等緊急時の対応 お客様の安全確保を第一に防災訓練を実施しているほか、食中毒事故等への対処を含め、被害状況や影響などの全体像を把握し、被害の拡大防止し収束に向けた対応に努める。	<+> 防火訓練を年2回実施し、防災対策の推進を図っているほか、感染症対策については、関係機関の指示に基づき対応し、営業が滞ることはなかった。	3 (標準的) 非常時の体制構築が図られている。 今後も訓練は定期的に実施していただくとともに、地震災害対応の独自防災マニュアルの策定へも取り組んでいただきたい。
情報管理	個人情報保護対策	当財団が定める「一般財団法人きたかみ地域振興財団個人情報保護規程」に基づき、施設利用者の権利と利益保護に努める。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 情報機器の定期的なメンテナンスを行い、保存する必要がなくなったデータの消去を速やかかつ確実に処理している。	4 (積極的な取組みがみられる) 適正に管理し、確実な処理がされている。 今後とも個人情報の取扱いには十分に注意を払ってもらいたい。

指定管理施設評価シート(令和6年度)

施設名称	煤孫農村交流プラザ
記入者名	煤孫振興会 武田 正雄
指定管理者記入年月日	令和7年4月30日
所管課記入年月日	令和7年5月29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	地域の活性化を図るために設置された建物であるが、急激な高齢化と人口減少により当初の目的からかけ離れた実態である。それに代わるものとして、小中学生・勤労者による雨天時・積雪時・夜間練習(いづれも野球・ソフトボール等)の場として年間4千人を超える利用がある。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> 設置当初の主な目的とは若干相違するが、市内全域から小中学生勤労者が利用している。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1
	市民の平等な利用	小中学生ばかりでなく生涯スポーツとしての勤労者による利用も増加傾向にある。	<+> 冬期間の利用調整を図るなど公平に利用できるように努めた。 <->	農村地域の活性化及び住民の健康増進を図り市民に幅広く利用してもらうという設置目的を十分に理解し、スポーツによる市民のコミュニティ活動に貢献し、かつ施設利用者の利便性及び安全性を確保している。 今後も適切な運営に努めていただきたい。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	冬期間は利用を希望する団体が重複するため事前に利用者調整会議を開催し、円滑に利用できるようにしている。また利用団体に施設の利用情報を適宜伝え、利用の促進を図っている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 冬期間及び夜間や雨天時の利用は利用団体を通じかなり周知されている。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1
	地域住民や関係団体との連携	地域住民の高齢化とスポーツ人口の急速な変化があり、施設を利用する一般地元住民は皆無に近い。	<+> <->	時代の趨勢により地域住民との連携が希薄になってきている点は残念だが、利用者や利用日の調整によりサービスの維持・向上に努めている。
施設管理	適正な維持管理	小規模な不具合は管理人で行っている。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> ホールの不陸整正を行うなど環境整備を図った。 <->	5 - ④ - 3 - 2 - 1
	経費節減等効率的な管理	光热水費については細部にわたり節減に努めた。(外灯:利用時間のみ点灯、トイレヒーター:利用時間のみ温度を上げるがそれ以外は凍結しない最低の温度に設定、等)	<+> トイレの温熱ヒーターの使用時間制限など電気料の節減が図られた。 <->	指定管理料内でのやり繩りと協力姿勢により、農作業用機械を使ってグラウンドの土を搅拌させて整備などを続けてもらっている。持続的な利用の促進と地域の活性化に向けて努力している。また、光热水費の節減を常に意識している。 小破修繕と光热水費の削減については、引き続き取り組んでいただきたい。
収支計画	管理運営計画との整合性	指定管理料の範囲内で管理運営に努めた。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 概ね予算どおり執行できた。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 管理運営計画との整合性は取れている。 今後とも適正な収支運用の実施をお願いしたい。
実施体制	職員構成や職員配置	非常勤管理人 3名	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 利用客の利便性を高めるための適切な職員配置を行なっている。
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	施設利用に関する問い合わせには親切丁寧に対応している。施設設備に関する要望については所管課に連絡している。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 適切に対応していると認める。 引き続き、利用者へ親切丁寧に対応していただきたい。
	クレーム対応の適切さ	利用者からクレームはなかった。	<+> 利用申し込みの受付等の際に利用案内等を丁寧に行った。 <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 適切に対応していると認める。 引き続き、利用者へ親切丁寧に対応していただきたい。
危機管理対策	危機管理体制の確立	消防訓練:毎年火災連絡訓練を実施している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 非常時の体制構築が図られている。 今後も訓練は定期的に実施していただきたい。
情報管理	個人情報保護対策	旧年度は事務室内キャビネットに、現年度分は同じく事務室内の鍵の掛かる机の引き出しに保管している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> <->	5 - 4 - ③ - 2 - 1 適切に管理していると認める。