

## 指定管理施設評価シート

施設名称北上市北部交流館

記入者名：株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日：令和7年5月28日 所管課記入年月日：令和7年6月16日

項目	主な視点	A欄 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄	C欄
		実施内容	所管課意見	
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づく管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①:計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 ③:施設の日々点検は施設担当者が、チェックシートを元に点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。 ④:雪や地震などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が応急措置にあたりスムーズな対応に心掛けた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。 ②抽選予約の為、申々平等な抽選にはならないが、冬季間の休憩などは時間を制限するなどして最も多くの市民が使用できるよう努力した。	<> 月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望や改善策を管理人で話し合う時間がすぐなかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使いやすくなるよう努めた。 ②本施設出入り口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からでは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <>①:計画通り実施しました。施設出入り口にアンケートコーナーを設置し、利用者の要望の声をスムーズ推進課へ届けました。利用者様アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①保育園、幼稚園の運動会、遠足など地域の行事に対しアリーナを開放予定	<>	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などを取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める ⑥ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化ドライアイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑦お客様の視点だけではなく、メンテナンスの立場としても、故障から修理等を行いう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①:施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれチェックシートを元に点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓を徹底的に行い、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 ③:備品や設備機器などの取り扱いについての掲示を行った。 ④:節水・節電の協力の掲示を行うとともに、照明を節電型のものに取り替えた。 ⑤:計画通り実施した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<> ③	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間は同じ金額の管理費を計上しております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務合体の総括管理と、職員の指揮・監督・教育を行。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務をもする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。本施設常駐職員は常時1名体制とし、4名によるローテーション勤務を行う。 ③業務に携わる人材を育成するため、教育、研修プログラムを構築・実施する。1. 施設管理上必要な技術教育2. 緊急対応時の教育3. エイド教育(救命教育)4. 利用者への接遇教育	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①:計画通り実施した。 ②:常勤職員は現在4人に亘るローテーションとしている。 ③:1日1回の点検は常勤職員(施設担当者)が行い、非常勤職員によるメンテナンス検査は1回とした。 ④:年2回、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を受けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
			<> 全般的にマンネリ化が感じられる	
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	①北上市では唯一の屋内運動場として、冬季間体育館では、利用できないスポーツ団体(野球、ソフトボール、ゲートボール等)などの受け入れを行い、少年団体から老人クラブの団体など平等に対応行ってきました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。 ②:本施設出入り口にアンケートコーナーを設置し、満足度を調査した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決を行っていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日スムーズ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<> 報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。	
危機管理体制の確立		①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも含めて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①:緊急連絡網を管理人室に掲示し緊急時に応できるようしている。 ②:台風や地震などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が連絡網、避難訓練を行なうなどそれに応じて行なっている。緊急時には、本社職員が連絡網により当社の本社職員が応急措置にあたり、カラス破壊被害などを1日以内に補修している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<>	
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のもとで厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①～③:全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<>	

## 指定管理施設評価シート

施設名	村崎野勤労者体育館
記入者名	株式会社 小原建設 菊池 マサ子
指定管理者記入年月日	令和7年5月28日
所管課記入年月日	令和7年6月16日

項目	主な視点	A欄 (項目を達成するための具体的な活動内容)	B欄 (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	(1)北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 (2)目標管理サイクルに基づく管理運営をする。 (3)建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる修繕箇所を早期に発見し、適切な対応を行った。 (4)当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する。	良い(5)-4-3-2-1悪い <-> (1)～(3):計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 (4):施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、点検し、修繕箇所を早期発見・修繕手配をしている。	良い(5)-4-3-2-1悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	(1)多くの市民に何度もご利用いただける施設である為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。 (2)冬季間の繁忙期などは週に利用できる回数や時間を制限するなどして1人でも多くの市民が使用できるよう努力した。	<-> 月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間が少なかった。	
利用促進	具体的な方策・サービスの向上等	(1)窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様の「早く使用してもらう」を目的とした。 (2)本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 (3)利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用させていただくよう心掛けを徹底。	良い(5)-4-3-2-1悪い <-> (1):計画通り実施しました。施設出入口にアンケートコーナーを設置し、利用者の声を入力→抽選課へ届けました。利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。	良い(5)-4-3-2-1悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	(1)地域交流スポーツ大会会場として開放し老人クラブのベンタング大会など地域の交流の場として活用 (2)地域の学校さんの体育馆改修工事の為空き時間等優先的に貸出	<->	
施設管理	適正な維持管理	(1)当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 (2)建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な対応をします。 (3)使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対する想切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 (4)節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ推奨と協力を求める (5)みの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化とサイクルの意識を高めてもらつため、施設内のゴミ箱を分別ごみ箱に取り替え、各所に表示をする。	良い(5)-4-3-2-1悪い <-> (1)～(2):施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、点検し、修繕箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整備箇所を定期的に点検し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 (3):備品や設備機器などの取り扱いについての掲示を行った。 (4):節水・節電の協力の掲示を行うとともに、照明を節電室のものに取り替えた。 (5):計画通り実施した。	良い(5)-4-3-2-1悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理	①お客様の視点だけでなく、メンテナンスのプロとして、故障した修理等を行なう「事後保全」ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	<-> (3)	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間にある5年間同じ金額の管理費を計上しております。	良い(5)-4-3-2-1悪い <+> 実施しました。	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	(1)当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は主導的とし、施設管理運営業務全体の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行なう。また、市などの各種関係機関との連絡・協議などの業務もする。 (2)常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。 (3)業務に携わる人材を育成するため、教育・研修プログラムを構築・実施する。1.施設管理上必要な技術教育2.緊急対応時の教育3.エイド教育(救命教育)4.利用者への接遇教育	良い(5)-4-3-2-1悪い <-> (1):計画通り実施した。 (2):リード一括で大きな混乱もなかった。 (3):1日間の点検は常勤職員(施設担当者)が行い、非常勤職員によるメンテナンス検査は1日回し。 (4):一度、消費者に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を実施している。	良い(5)-4-3-2-1悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
			<->	
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)民間企業として、職員に対する利用者への接遇教育を実施し、ホスピタリティあふれるサービスの提供をする。 (2)本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート調査を実施し、管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができます	良い(5)-4-3-2-1悪い <-> (1):計画通り実施した。 (2):本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、満足度を調査した。 (3):利用者等からのお問い合わせとして、設備の老朽化と予約手続きの不公平を多く述べたが、当社では是正し難いため、その都度、関係課に報告した。	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。
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとに対応し納得いくまで説明解決し心掛けていますが、納得のいかな場合管理責任者と連絡対応、後日ホメーリー推進報告へ報告するまでの対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立		①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努め、対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり 1.緊急時の責任体制と組織についての明確化 2.関係機関・警察・行政等への報告・連絡体制の確立 3.定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い(5)-4-3-2-1悪い <-> (1):緊急連絡網を管理人室に掲示し緊急時に取扱えるようしている。 (2):台風や地震などの緊急時には、顧客からの連絡により当社の本社職員が応急処理を行なう。また、緊急時に連絡する場合は、緊急連絡網を行なうべきときに対応できるようになっている。緊急時には、施設担当者が連絡により当社の本社職員が応急処理を行なう。 (3):避難訓練を行なうべきときに対応できるようになっている。緊急時には、施設担当者が連絡により当社の本社職員が応急処理を行なう。	良い(5)-4-3-2-1悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報を扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のもとと重りに行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、万一個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総務課に報告を受けるとともに、全社を通じて問題解決に取りなり、再発防止策を講じるとともに、全社を通じて問題解決に取りなり、再発防止策を講じるとともに、全社を通じて問題解決に取りなり。 ③使用済みの個人情報をについてはショレスターによる粉碎処理を行っている。	良い(5)-4-3-2-1悪い <+> (1)～(3):全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い(5)-4-3-2-1悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称	北上市民藤沢広場
記入者名	株式会社 小原建設 菊池 マサ子
指定管理者記入年月日	令和7年5月28日
所管課記入年月日	令和7年6月16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 (指定期間評価 (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北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる修繕箇所を早期に発見し、適切な対応を行った。 ④当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①計画通り実施し、施設利用者に直接伺いアンケート調査の結果からも非常に高い評価を得ている。 ②台風や地震などの緊急時には、施設担当者が応急処置にあたりその後本社職員に点検修理とスムーズな対応に心掛けている。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設である有りに利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。	<-> 月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間が少なかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様に心強く使用してもらうよう努めた。 ②本施設受付出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からでは分からぬ利用者からの不満や、多様なニーズを把握することでより良いサービスの提供に繋がる。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①利用者様より親切な対応と施設の清掃等行き届いていると高評価を得ています。 ②本施設受付出入口にアンケートコーナーを設置し、満足度を調査した。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①少年団体の野球大会、中総体ソフトボール、朝野球、ベタング大会他地域住民の交流の場として子供から老人団体まで連携をはかりより良いサービスにつなげる	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、施設ごとにチェック予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して想切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ推奨と協力を求める ⑤ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化アピールの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ごみ箱に取り替え、各所に表示をする。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①②: 施設の日々点検は施設担当者が、に点検し、修繕箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓を徹底的にを行い、施設利用者に直接伺いアンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。ホーネ推進課、公園緑地課と話し合い草刈などで出来るだけ危険箇所のないよう努力した。 ③備品や設備機器などの取り扱いについての説明を行った。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	⑥ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化アピールの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ごみ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑦お客様の視点だけではなく、メンテナンスのプロとして、故障したから修理等を行なう「事後保全」ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間に亘り金額の管理費を計上しております。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務全体の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行なう。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。 ③非常勤職員は当社社員から選任し配置する。非常勤職員は主に施設のメンテナンス業務に従事し、最低日1回の点検を行い維持管理に努める。選任にあたっては、業務のスムーズな遂行を図る	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①: 計画通り実施した。 ②: 常勤職員は現在は1人。 ③: 常勤職員の名簿は施設担当者が行い、非常勤職員によるメンテナンス検査は月1回とした。年に一度、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエマージェンシーベビング(救命教育)を受けている。 <->	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
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運動場として、少年野球、シルバー野球、サッカー、ソフトボールなど多種多様性種目の受け入れを行い、少年団体から老人クラブの団体など平等に對応を行なってきました。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①計画通り実施しました。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとに対応し納得いくまで説明解決に心掛けていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日ホットペッ珀進講へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理対策	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡ができる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難誘導などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努めること。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①緊急連絡網を管理人間に掲示し、緊急時に対応できるようしている。 ②台風や地震などの緊急時には、部長からの連絡により当社の本社職員が緊急処置にあたり、スムーズな対応に心掛けた。年1回消防署の方を招き説教や通報訓練、避難訓練を行なうなどして対応できるようにしている。 <->	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わない。 ②個人情報を管理する業務管理責任者のもと厳重に行い、個人情報を取扱う際は必ずアクセス、紛失、改ざん、漏洩を防ぐための防止措置を講じる。また一方で、個人情報を取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社總括管理責任者の指揮のもと、全社をかけて問題解決にあり、再発防止措置を講じることとともに、情報の公開を行なう。 ③使用済みの個人情報をについてはショッピングによる粉碎処理を行なっている。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①～③: 全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い(5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。

## 指定管理施設評価シート

施設名称 北上市民成田スポーツ交流館

記入者名 :株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日:令和7年5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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・アドバイスポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で10分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①～③: 計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 ④: 施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれ点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。 ②冬季間の豪雪期などは週に利用できる回数や時間に制限するなどして1人でも多くの市民が使用できるよう努力した。	<-> コロナ感染対策とし、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間が少なかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設出入りにアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に繋がる。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①: 計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。受け付施設出入りにアンケートコーナーを設置し、利用者の要望の声をヒアリング推進へ届けました。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①保育園、幼稚園の運動会、遠足など地域の行事に対しアリーナを開放や地域交流スポーツ大会会場として開放し、地域の皆様や交流センターさんなどと連携はかかりより良いサービスに繋げる	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で5分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度が高い備品や破損しやすい設備機器などを取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める。 ⑤ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化ドライサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑥お客様の想点だけではなく、メンテナンスのプロとして、故障してから修理等を行う「事後保全」ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①～②: 施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれ点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓が徹底的に行い、施設利用者に直接問い合わせの結果からも非常に高い評価を得ている。 ③: 備品や設備機器などの取り扱いについての説明を行った。 ④: 節水・節電の協力の掲示を行うとともに、照明を節電型のものに取り替えた。 ⑤: 計画通り実施した。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間同額の管理費を計上しております。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務全般の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行う。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務もする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時による嘱託として配置する。 ③業務に携わる人材を育成するため、教育・研修プログラムを構築実施する。1.施設管理上必要な技術教育2.緊急対応時の教育3.エイド教育(救命教育)4.利用者への接遇教育	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①: 計画通り実施した。 ②: 施設の点検は常勤職員が行い、非常勤職員によるメンテナンス検査は月1回とした。年に一度、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を受けている。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
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民間企業として、職員に対する利用者への接遇教育を実施し、ホスピタリティがあふれるサービスの提供をする。 ②本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート調査を実施し、管理者側からでは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することが	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①～②: 施設利用者にアンケート調査の結果からも非常に高い評価を得ている。 ③: 利用者からのクレームとして、設備の老朽化と予約手続きの不公平を多くいただき、当社では真正直にいため、その都度、関係課に報告した。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決し、心掛けていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日ホット推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1.緊急時の責任体制と組織についての明確化 2.関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3.定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①: 緊急連絡先を掲示板に掲示し、緊急時に対応できるようしている。 ②: 台風や地震などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が応急処置にあたり、ガラス破損被害などを1日内に修理している。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①～③: 全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ○ 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 北上市民江釣子体育馆

記入者名 :株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日:令和7年5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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 (数値には〇印による5段階評価を、<+>には良かった点・アドバイスポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ています。 ③:施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれチェックシートを元に点検し、補修箇所を早期発見、修繕手配をしています。 ④:台風や地震などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が応急処置にあたりスムーズな対応に心掛けた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。 ②冬季間の繁忙期などは週に利用できる回数や時間を制限するなどして1人でも多くの市民が使用できるよう努力した。	<-> コロナ感染対策として、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望などを改善策を管理人で話し合う時間が少なかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からでは分からず利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>①:計画通り実施しました。施設出入口にアンケートコーナーを設置し、利用者の要望の声をスムーズ推進課へ届けました。利用者様アンケートの結果からも非常に高い評価を得ています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①地域交流会スポーツ大会会場として開放し老人クラブのベタング大会など地域の交流の場として活用 江釣子中学校の代用体育館とし貸出し、地域の団体や交流センターさんなど連携をはかりより良いサービスに繋げます。	<-> コロナの流行によりスポーツ大会等がキャンセル等になりました。	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める ⑤ごみの減量化についても協力を求めしていくとともに、ごみの減量化リサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をします。 ⑥お客様の拠点だけではなく、メンテナンスのプロとして、故障してから修理等を行なう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれチェックシートを元に点検し、補修箇所を早期発見、修繕手配をしている。また整頓整齊を徹底的に行い、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ています。 ③:備品や設備機器などの取り扱いについての掲示を行なった。 ④:節水・節電の協力の掲示を行うとともに、照明を節電型のものに取り替えた。 ⑤:計画通り実施した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間同じ金額の管理費を計上しております。	<-> ③	
収支計画	管理運営計画との整合性		良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務全般の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行う。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務もする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。本施設常駐職員は常時1名体制とし、3名によるローテーション勤務をする。 ③業務に携わる人材を育成するため、教育、研修プログラムを構築・実施する。1. 施設管理上必要な技術教育2. 緊急対応時の教育3. エイド教育(救命教育)4. 利用者への接遇教育	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施した。 ②:常勤職員は現在3人によるローテーションしている。人材不足によりモードロップを経験した。大きな混乱も無かった。 ③:日1回の点検は非常勤職員(施設担当者)が行い、非常勤職員によるメンテナンス検査は1月1回とした。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
	利用者ニーズに対する対応	①民間企業として、職員に対する利用者への接遇教育を実施し、ホスピタリティがあふれるサービスの提供をする。 ②本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート調査を実施し、管理者側からでは分からず利用者からの不満や、多様なニーズを把握することが	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。 ②:本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、満足度を調査した。 ③:利用者等からのクレームとして、設備の老朽化と予約手続きの不公平が多くいたたき、当社は是正し対応したため、その都度、開闢課に報告した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
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クレーム発生時は窓口にて条例をもとに対応し納得いくまで説明解決へ向けていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日スムーズ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	
	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難誘導などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努め、対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:緊急連絡網を管理人室に掲示し緊急時に対応できようとしている。 ②:台風や地震などの緊急時には、責任者からの連絡により当社の本社職員が応急連絡網を用いて連絡を取る。年1回の避難誘導の実施訓練や避難訓練を行なうとしている。また、年1回の緊急連絡訓練や避難訓練を実施している。 ③:利用者等からのクレームとして、設備の老朽化と予約手続きの不公平が多くいたたき、当社は是正し対応したため、その都度、開闢課に報告した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①～③:全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 北上市江釣子勤労者体育センター

記入者名 :株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日:令和7年5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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・アドバイスポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①～③: 計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 ④: 施設の日々点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。 ②冬季間の豪雪期などは週に利用できる回数や時間に制限するなどして1人でも多くの市民が使用できるよう努力した。	<-> コロナ感染対策とし、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間が少なかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設出入りにアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からでは分からず利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①: 計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ている。 ②: 施設の日々点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓が徹底的に行い、施設利用者に直接問い合わせの結果からも非常に高い評価を得ている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①保育園、幼稚園の運動会、遠足など地域の行事に対しアリーナを開放や地域交流スポーツ大会会場として開放し、地域の皆様や交流センターさんなどと連携をはかりより良いサービスに繋げる	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める。 ⑤ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化ドライサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑥お客様の視点だけではなく、メンテナンスの立場として、故障してから修理等を行いう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①～②: 施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれ点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓が徹底的に行い、施設利用者に直接問い合わせの結果からも非常に高い評価を得ている。 ③: 備品や設備機器などの取り扱いについての説明を行った。 ④: 節水・節電の協力の掲示を行うとともに、照明を節電型のものに取り替えた。 ⑤: 計画通り実施した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間同額の管理費を計上しております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務全般の総括管理と、職員の指揮・監督・教育を行う。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務もする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時による嘱託として配置する。 ③業務に携わる人材を育成するため、教育・研修プログラムを構築実施する。1. 施設管理上必要な技術教育2. 緊急対応時の教育3. エイド教育(救命教育)4. 利用者への接遇教育	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①: 計画通り実施した。 ②: 施設の点検は常勤職員が行い、非常勤職員によるメンテナンス検査は1月1回とした。年に一度、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を受けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
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民間企業として、職員に対する利用者への接遇教育を実施し、ホスピタリティがあふれるサービスの提供をする。 ②本施設出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート調査を実施し、管理者側からでは分からず利用者からの不満や、多様なニーズを把握することが	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①～②: 施設利用者にアンケート調査の結果からも非常に高い評価を得ている。 ③: 利用者等からのクレームとして、設備の老朽化と予約手続きの不公平を多くいただき、当社では真正面対し、その都度、関係課に報告した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決し、心掛けていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日ホーネ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①: 緊急連絡先を掲示板に掲示し、緊急時に対応できるようしている。 ②: 台風や地震などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が応急処置にあたり、ガラス破損被害などを1日内に修繕している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> ①～③: 全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 北上市民野中ふれあい広場

記入者名 :株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日:令和7年5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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 (数値には〇印による5段階評価を、<+>には良かった点・アドバイルポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づく管理運営をする ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。 ②:施設の日々点検は施設担当者が点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。 ③:台風や地震などの緊急時には、施設担当者が応急処置にあたりその後本社職員に点検修理とスムーズな対応に心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。	<-> コロナ感染対策とし、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間がすくなかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設敷地出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:利用者様より親切な対応と施設の清掃等行き届いていると高評価を得ています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①地域住民の交流の場として子供から老人団体まで連携をばかりより良いサービスにつなげる	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める ⑥ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化ドリサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑦お客様の想点だけではなく、メンテナンスのプロとして、故障から修理等を行いう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:施設の日々点検は施設担当者が点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓を徹底的に行い、ました。 ③:備品や設備機器などの取り扱いについての説明を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間同じ金額の管理費を計上しております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務全般の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行う。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務もする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。 ③非常勤職員は当社社員から選任し配置する。非常勤職員は主に施設のメンテナンス業務に従事し、最低1日1回の点検を行い維持管理に努める。選任にあたっては、業務のスムーズな遂行を図る	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施した。 ②:常勤職員は現在1人。 ③:1日1回の点検は施設担当者が行い、非常勤職員によるメンテナンス実績は1月1回でした。年に一度、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を受けている。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
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運動場として、少年野球、ソフトボールなど多種多様性種目の受け入れを行い、少年団体から老人クラブの団体など平等に対応できました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決し、心掛けているが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日ホーネ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:緊急連絡網を管理人室に掲示し、緊急時に対応できるようしている。 ②:台風や地震などの緊急時には、館長からの連絡により当社の本社職員が応急処置にあたり、スムーズな対応に心掛けた。年1回消防署の方を招き救命講習や報報訓練、避難訓練を行なっており、いつに對応できるようにしている。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、万一、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①~③:全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 北上市民日平ふれあい広場

記入者名 :株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日:令和7年5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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 (数値には〇印による5段階評価を、<+>には良かった点・アドバイルポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づく管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。 ②:施設の日々点検は施設担当者が点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。 ③:台風や地震などの緊急時には、施設担当者が応急処置にあたりその後本社職員に点検修理とスムーズな対応に心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。	<-> コロナ感染対策とし、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間が少くなかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設無料出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:利用者様より親切な対応と施設の清掃等行き届いていると高評価を得ています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①地域住民の交流の場として子供から老人団体まで連携をばかりより良いサービスにつなげる	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める ⑥ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化ドリサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑦お客様の想点だけではなく、メンテナンスのプロとして、故障から修理等を行いう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:施設の日々点検は施設担当者が点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓を徹底的に行い、ました。 ③:備品や設備機器などの取り扱いについての説明を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間同じ金額の管理費を計上しております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務全般の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行う。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務もする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。 ③非常勤職員は当社社員から選任し配置する。非常勤職員は主に施設のメンテナンス業務に従事し、最低1日1回の点検を行い維持管理に努める。選任にあたっては、業務のスムーズな遂行を図る	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施した。 ②:常勤職員は現在1人。 ③:1日1回の点検は施設担当者が行い、非常勤職員によるメンテナンス業務は1月1回とした。年に一度、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を受けている。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
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運動場として、少年野球、ゲートボールなど多種多様性種目の受け入れを行い、少年団体から老人クラブの団体など平等に対応できました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決に心掛けていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日ホーネ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:緊急連絡網を管理人室に掲示し、緊急時に対応できるようしている。 ②:台風や地震などの緊急時には、館長からの連絡により当社の本社職員が応急処置にあたり、スムーズな対応に心掛けた。年1回消防署の方を招き救命講習や避難訓練、避難訓練を行なうなどといふとくに対応できるようにしている。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、万一、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①~③:全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 北上市民やまつみふれあい広場	
記入者名 :株式会社 小原建設 菊池 マサ子	
指定管理者記入年月日:令和7年5月28日	所管課記入年月日:令和7年6月16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 (数値には〇印による5段階評価を、<+>には良かった点・アドバイルポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づく管理運営をする ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。 ②:施設の日々点検は施設担当者が点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。 ③:台風や地震などの緊急時には、施設担当者が応急処置にあたりその後本社職員に点検修理とスムーズな対応に心掛けている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。	<-> コロナ感染対策とし、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望など改善策を管理人で話し合う時間が少くなかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設無料出入口にアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:利用者様より親切な対応と施設の清掃等行き届いていると高評価を得ています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①地域住民の交流の場として子供から老人団体まで連携をばかりより良いサービスにつなげる	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③使用頻度の高い備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める ⑥ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化ドリサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑦お客様の想点だけではなく、メンテナンスのプロとして、故障から修理等を行いう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:施設の日々点検は施設担当者が点検し、補修箇所を早期発見・修繕手配をしている。また整理整頓を徹底的に行いました。 ③:備品や設備機器などの取り扱いについての説明を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間である5年間同じ金額の管理費を計上しております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常に勤怠し、施設管理運営業務全般の総括管理と、職員の指導・監督・教育を行ふ。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務もする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。 ③非常勤職員は当社社員から選任し配置する。非常勤職員は主に施設のメンテナンス業務に従事し、最低1日1回の点検を行い維持管理に努める。選任にあたっては、業務のスムーズな遂行を図る	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施した。 ②:常勤職員は現在1人。 ③:日1日の点検は施設担当者が行い、非常勤職員によるメンテナンス業務は1月1回とした。年に一度、消防署に依頼し、関係者で緊急対応時の教育とエイド教育(救命教育)を受けている。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
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運動場として、少年野球、サッカーなど多種多様性種目の受け入れを行い、少年団体から老人クラブの団体など平等に対応行ってきました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:計画通り実施しました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決し、後日ホーネ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立	危機管理体制の確立	①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地震などの自然災害や火災などの緊急時の避難説明などの対応マニュアルも合わせて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①:緊急連絡網を管理人室に掲示し、緊急時に対応できるようしている。 ②:台風や地震などの緊急時には、館長からの連絡により当社の本社職員が応急処置にあたり、スムーズな対応に心掛けた。年1回消防署の方を招き救命講習や情報訓練、避難訓練を行ひざといどに對応できるようにしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①~③:全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称北上市民黒沢尻体育馆

記入者名：株式会社 小原建設 菊池 マサ子

指定管理者記入年月日：令和7年5月28日 所管課記入年月日：令和7年6月16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 (数値には〇印による5段階評価を、<>には良かった点・アドバイスポイントを、<->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	①北上市の体育条例に基づき、適正な管理運営に努めた。 ②目標管理サイクルに基づく管理運営をする。 ③建物のメンテナンスに携わる民間企業として、施設の安全性、特に耐震性に関わる補修箇所を早期に発見し、適切な対応を行う。 ④当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、緊急時の対応や様々なトラブルに対応できる体制を構築する	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①: 計画通り実施し、利用者アンケートの結果からも非常に高い評価を得ています。 ③: 施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれチェックシートを元に点検し、補修箇所を早期発見、修繕手配をしています。 ④: 大雪や地震などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が応急处置にあたりスムーズな対応に心掛けた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	①多くの市民に何度もご利用いただける施設で有る為に利用者一人ひとりをお客様としてお迎えする。 ②抽選予約の為、中々平等な待遇にはならないが、冬季間の休暇などは時間を制限するなどして多くの市民が使用できるよう努力した。	<-> コロナ感染対策として、月1回の管理人会議が出来ず利用者の要望などを改善策を管理人で話し合う時間がすくなかった。	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	①窓口の対応などの業務を徹底し管理者独自の条例を決め利用者様が心良く使用できるよう努めた。 ②本施設出入りにアンケートコーナーを設置し、アンケート用紙により調査をする。管理者側からは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することができ、より良いサービスの提供に努める。 ③利用者の予約状況に合わせ、空きのある施設を紹介し一人でも多くの利用者様に体育施設を利用していくよう心掛けを徹底。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①: 計画通り実施しました。施設出入りにアンケートコーナーを設置し、利用者の要望の声をスムーズ推進課へ届けました。利用者様アンケートの結果からも非常に高い評価を得ています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 北上市公共施設予約サイトに精通しており、予約状況を随時確認し対応するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	①保育園、幼稚園の運動会、遠足など地域の行事に対しアリーナを開放予定	<->	
施設管理	適正な維持管理	①当社は、目標管理サイクルに基づいた管理運営をする。 ②建物のメンテナンスに携わる民間企業として、当社から本施設まで車で15分程度という近接性を活かし、施設をこまめにチェックし予防的な処置をする。 ③常勤の高額な備品や破損しやすい設備機器などの取り扱いに対して懇切丁寧な説明や利用方法を分かりやすくするなどの工夫をする。 ④節水・節電等省エネルギーの協力を表示等でわかりやすく呼びかけ理解と協力を求める ⑥ごみの減量化についても協力を求めていくとともに、ごみの減量化というサイクルの意識を高めてもらうため、施設内のゴミ箱を分別ゴミ箱に取り替え、各所に表示をする。 ⑦お客様の視点だけではなく、メンテナンスの立場としても、故障しから修理等を行いう事後保全ではなく、故障を未然に防ぐ目的で定期的に点検、修理、部品交換を行い、機能の維持を図る「予防保全」を実施する。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①: 施設の日々点検は施設担当者が、月次点検はメンテナンス職員が、それぞれチェックシートを元に点検し、補修箇所を早期発見、修繕手配をしています。 ③: 施設の運営や設備機器などの取り扱いについての掲示を行った。 ④: 節水・節電の協力の掲示を行うとともに、照明を節電型のものに取り替えた。 ⑤: 計画通り実施した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 民間業者(建設業)のノウハウを活かし、適正な施設の維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理		<-> ③	
収支計画	管理運営計画との整合性	過去の経験をもとにコスト削減を図って、様式第4号である収支計算書では、指定期間は同じ金額の管理費を計上しております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 実施しました。	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	①当社社員から業務管理責任者を選任し配置する。業務管理責任者は非常勤とし、施設管理運営業務合体の総括管理と、職員の指揮・監督・教育を行う。また、市などの各関係機関との連絡、協議などの業務をもする。 ②常勤職員は当社社員ではなく臨時にによる嘱託として配置する。本施設常駐職員は常時1名体制とし、4名によるローテーション勤務とする。 ③業務に携わる人材を育成するため、教育、研修プログラムを構築・実施する。1. 施設管理上必要な技術教育2. 緊急対応時の教育3. エイド教育(救命教育)4. 利用者への接遇教育	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①: 料理通り実施した。 ②: 常勤職員は現在4人にによるローテーションしているが人材不足の為リモートを実施した。大好きな仕事はせんでした。 ③: 1名の常駐職員(常勤職員)によるメンテナンス業務は1月1回とします。 ④: 年に一度、消防署に依頼し、関係者に緊急対応時の教育(エイド教育(救命教育)を受けています。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営を行っています。
			<->	
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民間企業として、職員に対する利用者への接遇教育を実施し、ホスピタリティあふれるサービスの提供をする。 ②本施設出入りにアンケートコーナーを設置し、アンケート調査を実施し、管理者側からでは分からない利用者からの不満や、多様なニーズを把握することが	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①: 計画通り実施しました。 ②: 本施設出入りにアンケートコーナーを設置し、満足度を調査した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い
	クレーム対応の適切さ	①クレーム発生時は窓口にて条例をもとにに対応し納得いくまで説明解決が叶っていますが、納得のいかない場合管理責任者に連絡対応、後日スムーズ推進課へ報告し今後の対応を検討を行っている。	<->	報告、連絡、相談を適宜実施し、クレーム等についても適切な対応が行われています。
危機管理体制の確立		①緊急連絡網等を整備し、施設内に掲示するなどして、緊急時には各関係機関と連絡がとれる体制をつくる。 ②台風や地盤などの自然災害や火災などの緊急時の避難誘導などの対応マニュアルも含めて整備し、利用者の防災に努める。対応マニュアル等の整備に伴い、留意すべき事項は以下のとおり。 1. 緊急時の責任体制と組織についての明確化 2. 関係機関(警察・行政等)への報告・連絡体制の確立 3. 定期的な避難訓練、救命救急訓練を年1回以上行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <> ①: 緊急連絡網を管理人室に掲示し緊急時に対応できるようになっています。 ②: 台風や地盤などの緊急時には、施設担当者からの連絡により当社の本社職員が緊急連絡網を確認し、避難誘導を行なうなどして、年1回の定期的な避難訓練、救命救急訓練を行なうなどして、年に1回行なっている。その際には、新規からの連絡により当社の本社職員が応急处置にあたり、ガラス破損被害などを1日以内に補修している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	①個人情報を取得する場合には、利用目的を明確にし、当該利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報の取り扱いをしない。 ②個人情報の管理を業務管理責任者のものと厳重に行い、個人情報に関する不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、漏洩を防ぐための予防措置を講じる。また、個人情報の取り扱いにおいて重大な事故が発生した場合には、業務管理責任者並びに当社総括管理責任者の指揮のもと、全社をあげて問題解決にあたり、再発防止策を講じるとともに、情報の公開をする。 ③使用済みの個人情報についてはシミュレーターによる粉碎処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> ①～③: 全て計画通り行っており、個人情報の漏洩はなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 : 北上総合運動公園体育施設等	
記入者名 : (公財)北上市スポーツ協会 三浦 直人	
指定管理者記入年月日: 令和7年6月30日	所管課記入年月日: 令和7年7月15日

項目	主な視点	A欄 (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	北上総合運動公園体育施設条例及び北上総合運動公園体育施設規則に基づき、適正な管理運営に努めた。本施設は、大きな大会が多く開催される施設である半面、日常的な市民の利用に体育施設の空き情報を提供することを目的に市内体育施設の年間行事予定表を作成し、当協会のHPへの掲載や希望者へ配布を行い、利用者が選択できる施設の情報提供を行った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 体育施設利用調整会議を開催し、市内体育施設の年間行事予定表を作成のうえ、当協会のHPへの掲載や希望者への配布を行つた。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	施設利用は各種競技団体、スポーツ少年団、未就学児から高校生・大学生、一般、高齢者等多岐にわたっている。年間行事に関してはスポーツ推進課の指導のもと、体育施設利用調整会議を開催し施設利用に偏りがないように対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	ジュニアから一般・高齢者向けに各種教室を開催し、運動することの楽しさを実感してもらい、スポーツに取り組む市民の増加を図った。毎年好評をいただいている「エンジョイスポーツ北上」は、700名の参加をいただき、今年も大盛況であった。第6回目を迎えた「スノーフィールド・チャレンジリレー」は4部門から申し込み数326名の参加をいただき、冬の恒例行事として定着した。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 一般・高齢者向けの各種教室は149回開催し延べ3,311名が参加した。ジュニアスポーツ教室は4教室で45回開催し、延べ1,175名の参加をいただいた。2年連続悪天候のため中止になった水泳教室も無事に開催できた。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 市民のスポーツに取り組む機会の増加のため、各種教室の企画運営が積極的に行われています。
	地域住民や関係団体との連携	地域体育施設等を利用しての地域住民を対象にした高齢者のスポーツ教室、ニュースポーツ教室、出前講座等を数多く行った。	<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第4条及び指定管理者業務仕様書に基づき実施するとともに電気設備点検、消防設備点検、煤煙測定等を実施した。日常的に発生する維持補修に係る部分については即対処し、器具備品の更新についても、当協会で対処できる部分については年次計画で対処している。その他、状況によってはスポーツ推進課と協議を行い取り組んだ。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 基本協定書第4条、指定管理業務仕様書及び法令で定められている電気設備点検、消防設備、昇降機、自動ドア等の定期点検を行っている。そのほかトレーニングルーム器具、バスケットボールゴールの定期点検、陸上競技場の用器具や測定装置の定期保守点検を行っている。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	北上総合運動公園清掃業務委託、北上総合体育館冷暖房切替業務委託等高額契約となる業務委託については、複数業者からの見積り競争により効率的な経費運用に取り組んだ。総合運動公園施設で管理運営に大きなウェイトを占めている芝生育成管理業務について専門家を配置し、所有する芝刈機による目前での芝刈業務を行うことでコストダウンを図った。	<-> 施設の老朽化が進み、外壁の破損や防災設備の不具合などが目立つようになっており、安全な施設利用に支障をきたし始めている。	
収支計画	管理運営計画との整合性	予算の執行状況を考慮しながら計画を推進し、適正な管理運営を行った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 競争入札の実施、業務委託内容の見直しによるコストダウンや緊急性を要さない修繕案件を抑制することで経費の削減に努めた。 <-> 用器具や備品等の劣化により、修繕や更新を行うために費用を要した。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適正な予算執行・管理が行われています。
実施体制	職員構成や職員配置	スポーツ協会事務局に事務局長のほか経理及び庶務全般を担当する管理係3名、総合運動公園をはじめ他指定管理施設の施設管理を担当する施設係2名、スポーツ協会主催事業の企画運営を行う事業係5名、北上陸上競技場他総合運動公園屋外施設の日常的な維持管理と芝刈業務を行う担当者3名、夜間管理員3名を配置し事務局長を統括として事業運営を行っている。令和6年度は職員1名の退職者があつたことから、令和6年度は施設管理担当職員を1名採用するとともに事務局組織を1部統合し、指定管理施設の万全な管理体制と円滑な事業運営体制を整備した。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 職員の欠員を補うため、係間で連携を取り協力し合うことができた。 <-> 現状の指定管理施設の万全な管理体制と円滑な事業運営体制を整えるには人員が不足している。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営が行われています。
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	年間行事については、体育施設利用調整会議を開催し、利用に偏りがないように取り組んだ。教室、出前講座、主催事業開催時には、アンケート等を行いニーズの把握とその実現に努めた。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 体育利用調整会議の開催により情報を共有し、施設使用に係る問題点やクレームへの迅速な対応を図った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 情報を共有し、適切に対応されています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム発生時には朝礼時に情報提供を行うとともに口頭受付票を回覓しているほか、夜間に発生した事案については連絡シートによる引継ぎを行なうなど、適切に共有、対応し、解決できる部分については申し立て者にその対策・改善策を連絡している。	<->	
危機管理体制の確立		スポーツ協会長は災害対策本部長とした災害時の連絡体制を構築している。防火管理者の配置、避難訓練の実施、災害時の通報体制等を構築している。地震発生時には、受けた報告の内容に基づき暫定処置の指示を出し、事務局職員による現場確認及び北上市に対する報告等を行っている。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 避難訓練を実施したほか、北上市と合同で避難所開設訓練を行つた。 <->	良い 5 - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
情報管理	個人情報保護対策	北上市個人情報保護条例等に基づき、大会、教室等の参加者の情報は、参加者名簿等個人情報に係る内容の掲載は行わない。また、使用済みの個人情報(データベース含む)については、シュレッダーによる処理を行っている。	<-> <->	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。

## 指定管理施設評価シート

施設名称 :北上市民江釣子野球場、北上市民江釣子運動場

記入者名 :(公財)北上市スポーツ協会 三浦 直人

指定管理者記入年月日:令和7年6月30日 所管課記入年月日:令和7年7月15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	北上市体育施設条例及び北上市体育施設規則に基づき、適正な管理運営に努めた。日常的な市民の利用に体育施設の空き情報を提供することを目的に市内体育施設の年間行事予定表を作成し、当協会のHPへの掲載や希望者へ配布を行い、利用者が選択できる施設の情報提供を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 体育施設の利用状況(主大会等)を事前に利用者側へ情報提供していたため、利用者側が場所と時間を選択でき、大きな混乱はおきなかった。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	北上市民江釣子野球場は北上市のメイン球場であり、各種野球大会、スポーツ少年団、中・高校の練習等使用形態も多岐にわたっているため、管理員には施設の維持管理に携わる経験豊富な人材を配置し、適正で平等な施設利用となるよう指導を行っている。その他、年間行事に関しては体育施設利用会議を開催し施設利用に偏りが無いように対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	令和6年度は利用回数、利用人数共に昨年度を上回り、多くの利用者にご利用いただいた。また、用器具の取り扱い、施設管理運営の諸問題については、施設管理員が作業マニュアルに沿って対応している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 作業マニュアルの配布と、職務分掌を提示し自分がやるべきことを明確にしている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い 作業マニュアルを作成するなど、適正な対応が行われています。
	地域住民や関係団体との連携	北上市野球協会協会と連携し、主催する行事や各種大会時の運営、人的な支援等を行っているほか、大会招致に関わる情報についても共有できる体制が整っている。	<-> 北上市民江釣子野球場で県大会規模以上の大会が開催される際には施設内駐車場では駐車スペースが不足している。	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第4条及び指定管理者業務仕様書に基づき、実施するとともに電気設備点検、消防設備点検等を実施した。日常的に発生する維持補修に係る部分については即対応し、器具備品の更新についても、当協会で対応できる事業については年次計画で対応している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 連絡シートによる情報提供及び事務局職員の定期的な施設巡回等による情報収集と安全対策に努めた。また、修繕箇所発生時にスポーツ推進課と連携しながら素早く対応し、施設の安全維持に努めている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理	施設管理員については、期間雇用職員とし、施設内の草刈、樹木選定についても施設管理員によって対応し管理経費の削減に努めている。また、江釣子運動場の外野の草刈作業を施設管理員にて行なっている。	<-> 北上市民江釣子野球場の電気工作物や北上市民江釣子運動場のパックネット等の設備は老朽化が著しいため計画的な改修が必要である。また、北上市民江釣子野球場駐車場の拡張について市と協議する。	
収支計画	管理運営計画との整合性	予算準備により適正な管理を行っている。また、北上市民江釣子運動場には常駐の施設管理員の配置が無いため、北上市民江釣子野球場の施設管理員が巡回を兼務し管理経費の抑制に努め、効率的な管理運営に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 関係施設を一元的に管理することで管理経費を削減を図った。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い 適正な予算執行・管理が行われています。
	職員構成や職員配置	施設管理員は3名体制とし、日々の業務に対応している。その他、当協会の施設係が定期的に施設の巡回を行うことで問題点を早期に発見し、問題解決を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 現在の指定管理施設の規模からみて職員体制は適正と考えている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営が行われています。
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	年間行事については、体育施設利用調整会議を開催し、利用に偏りが無いように取り組んでいる。主催事業開催時には、指導者団体との情報交換等の中からニーズの把握に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 体育施設利用調整会議の開催による情報の共有化を徹底している。窓口で判断に迷う時は事務局との連携により結論を導く等の対策を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 情報を作共有し、適切に対応されています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム発生時には、連絡シートによる窓口からの情報を受け、適切に対応している。解決できる部分については申し立て者にその対策・改善策について連絡している。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	スポーツ協会長を災害対策本部長とした災害時の連絡体制を構築している。防火管理者の配置、避難訓練の実施、災害時の通報体制等を構築している。地震発生時には、受けた報告の内容に基づき暫定処置の指示を出し、事務局職員による現場確認及び北上市に対する報告等を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+>	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
	個人情報保護対策	北上市個人情報保護条例等に基づき、大会、教室等の参加者の情報は、参加者名簿等個人情報に係る内容の掲載は行わない。また、使用済みの個人情報(データベース含む)については、シュレッダーによる処理を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 北上市個人情報保護条例、北上市個人情報保護規則、当協会の個人情報保護規定等に基づき対処している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。

## 指定管理施設評価シート

施設名称 : 和賀川グリーンパークテニスコート	
記入者名 : (公財)北上市スポーツ協会 三浦 直人	
指定管理者記入年月日:令和7年6月30日	所管課記入年月日:令和7年7月15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	北上市体育施設条例及び北上市体育施設規則に基づき、適正な管理運営に努めている。 日常的な市民の利用に体育施設の空き情報を提供することを目的に市内体育施設の年間行事予定表を作成し、当協会のHPへの掲載や希望者へ配布を行い、利用者が選択できる施設の情報提供を行った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 体育施設の利用状況(主大会等)を事前に利用者側へ情報提供していたため、利用者側が場所と時間を選択でき、大きな混乱はおきなかった。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	本施設は岩手県内でも有数のテニスコートであり、シーズンを通して数多くの大会が開催されることがある。一般利用者がなかなか利用できない期間もあるが、利用についての偏りがないように対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	平成28年度に開催した国体をはじめ、令和元年度には天皇・皇后杯、全日本学生選手権大会、令和3年度には日本スポーツマスターズ大会ソフトテニス競技を開催した実績があり、本年度は東北選手権ソフトテニス大会が開催された。また、用器具の取り扱い、施設管理運営上の諸問題については、施設管理員が作業マニュアルに沿って対応している。	良い (5) - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <-> 作業マニュアルの配布と、職務分掌を提示し自分がやるべきことを明確にしている。周辺施設を一元的に管理することから施設の有効活用ができる。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 作業マニュアルを作成するなど、適正な対応が行われています。
	地域住民や関係団体との連携	北上市テニス協会及び北上市ソフトテニス協会と連携し、各種大会時の運営、人的な支援等を行っているほか、大規模大会の招致に関わる情報についても共有できる体制が整っている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定書第4条及び指定管理者業務仕様書に基づき実施した。日常的に発生する維持補修に係る部分については即対応している。器具、備品の更新についても、当協会で対応できる部分は年次計画で対処している。専門業者によるコードメンテナンスは年に1回実施しており、状況に応じ適切に整備を行っている。	良い (5) - (4) - 3 - 2 - 1 悪い <-> 連絡シートによる情報提供及び事務局職員の定期的な施設巡回等による情報収集と安全対策に努めた。また、修繕箇所発生時にはスポーツ推進課と連携しながら素早く対応し、施設の安全維持に努めている。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	テニスネット、防球ネット・フェンス等の補修などは可能な限り管理員が行い経費の削減に努めている。	<-> 大会本部として使用しているプレハブの老朽化が進んでおり、各大会の主催団体からも改修要望があるほか、ネット支柱、防球ネット等の設備についても経年劣化が見られるため計画的な更新が必要である。	
収支計画	管理運営計画との整合性	予算の執行状況を考慮しながら計画を推進し、適正な管理運営を行った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 委託業務内容の見直しや緊急性を要しない修繕案件の抑制を図りながら、コストの削減に努めた。	良い (5) - (4) - 3 - 2 - 1 悪い 適正な予算執行・管理が行われています。
	職員構成や職員配置	施設管理員として、期間雇用職員4名(内2名は夜間管理員)を配置して日常の業務に対応している。2名の管理員はジュニア等の指導を行っている経験豊かな指導者であり、利用者の目標で施設管理を行っている。その他、当協会の施設係が定期的に施設の巡回を行うことで問題点を早期に発見し、問題解決を図った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 現在の指定管理施設の規模からみて職員体制は適正と考えている。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 職員を適切に配置し、円滑な管理運営が行われています。
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	年間行事については、体育施設利用調整会議を開催し、その中で利用に偏りがないように取り組んでいる。主催事業開催時には、指導者団体との情報交換等の中からニーズの把握に努めている。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 体育施設利用調整会議の開催により情報の共有化を徹底している。窓口で判断に迷う時には事務局との連携により結論を導く等の対策を図った。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 情報の共有化を徹底している。
	クレーム対応の適切さ	クレーム発生時には、連絡シートによる窓口からの情報を受け、適切に対応している。解決できる部分については申し立て者にその対策・改善策について連絡している。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	スポーツ協会長は災害対策本部長とした災害時の連絡体制を構築している。地震発生時には、受けた報告の内容に基づき暫定処置の指示を出し、事務局職員による現場確認及び北上市に対する報告等を行っている。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <->	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
	個人情報保護対策	北上市個人情報保護条例等に基づき、大会、教室等の参加者の情報は、参加者名簿等個人情報に係る内容の掲載は行わない。また、使用済みの個人情報(データベース含む)については、シュレッダーによる処理を行っている。	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <->	良い (5) - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。

## 指定管理施設評価シート

施設名称 : 北上市民多目的催事場	
記入者名 : 一般社団法人VERDE 菊池 翠子	
指定管理者記入年月日: 令和7年5月28日	所管課記入年月日: 令和7年6月16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	市民の健全な心身の発達と体力向上という設置目的に合わせ、ゲートボール・グラウンドゴルフ・ベタング・サッカー・野球の練習及び大会会場、催事目的の使用会場として、良好な施設管理のもと利用されている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 一年を通じて多岐にわたる競技に利用されています。児童から高齢者の幅広い世代、近隣の和賀地区だけでなく、幅広い地区的市民から利用されている。体育施設としての利用だけでなく、催事目的としての利用など、利用分野も広がりはじめました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	管理者と利用者の協力のもと、全ての世代・地区的市民が利用できるように健全な施設利用がなされている。	<->	
利用促進	具体的な方策・サービスの向上等	防球ネットの修繕を実施し、施設の安全面向上を図ることで利用の質向上・施設利用の促進に繋げた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 繁忙時期を避けながら修繕を行い、利用の質向上と利用の促進に繋げることができた。口頭説明・コミュニケーションだけでなく、ルールの明確化・掲示を進める事により、利用マナーの向上を図った。	良い ⑤ - 4 - ③ - 2 - 1 悪い 窓口対応に対して、施設利用者から当課にご意見をいただくことがありました。利用が促進されるような対応を心掛けさせていただきます。
	地域住民や関係団体との連携	利用者との積極的なコミュニケーションを図り、地域住民との連携を密にしている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	日常点検と月末点検を実施し、大規模な修繕が発生しないよう維持管理を徹底した。 また、利用者の要望に応じて必要な施設の修繕・維持を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 日常・月末点検の徹底・施設利用者の健全な利用により、適切な維持・管理がなされている。 また、利用者の要望に応じて自主修繕・市への修繕を要望した。 利用者・管理者による要望により、照明設備の修繕が進められた。市の適切な対応に感謝している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 各点検を実施し、速やかに報告いただくなど、適切に維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理	節電・節水をはじめとした経費削減を、利用者の協力も得ながらに努めた。 冬季の暖房器具についても、利用者の協力をいただきながら経費削減に努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	施設利用に影響が出ない範囲でのコスト削減に務めることによって整合を図り、様式第4号の収支予算書内にて管理運営を行った。	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	施設管理主任と職員が交代勤務の形で配置することにより、利用者の要望や施設の修繕に速やかに対応できるようにしている。 12月から3月の間は職員の交代が発生したが、適切に勤務の引き継ぎを行うことができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者の安全と第一にした管理体制を組み、巡回による安全確認・施設掲示によって利用ルールの順守を進めた。	良い ⑤ - 4 - ③ - 2 - 1 悪い 職員の遅刻により、利用者の使用開始が遅れたことが数回ありました。
			<->	
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	利用者との対話・交流の中で、施設への要望や意見を集約している。 いただいた要望・意見については、優先度に応じて随時対応している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者の要望に順次対応し、運営がなされている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム発生時には、指定管理者事務局・市への連絡・指示を即座に仰ぐなど、適切な処理を行っている。	<->	
危機管理体制の確立		法令に基づいた各種点検・訓練に合わせ、自主点検票による施設の点検を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 法令に基づいた点検・訓練を実施し、事故・災害等発生時に対応する体制を整えている。 自主点検毎月月末に実施し、安全確保をしております。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	誓約書の中で全職員が勤務にて知りえた情報を漏洩しないよう義務付けられている。 申請書等の紙面情報は、施錠できるロッカーに保管し、外部への持ち出しへは厳禁としている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設情報の厳密な管理により、情報漏洩によるトラブル等は発生していない。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 : 北上市民岩峰野球場
記入者名 : 一般社団法人VERDE 菊池 敦子
指定管理者記入年月日:令和7年度5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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
		良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 幅広い世代・地区的市民から利用されている。利用者と連携を図り、多くの利用をいたしました。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。	
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	市民の心身の健全な発達と体力向上という設置目的に合わせ、良好な施設管理のもと、軟式野球・ソフトボールの練習及び大会会場として利用されている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> より多くの市民が平等に利用できるよう、管理者と利用者の協力のもとで、健全な施設利用がなされている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 適切な対応が行われています。
	市民の平等な利用	より多くの市民が平等に利用できるよう、管理者と利用者の協力のもとで、健全な施設利用がなされている。	<->	
利用促進	具体的な方策・サービスの向上等	施設の安全面向上・利用者の促進を図った。委託業者と協力してグラウンドの整備を実施し、施設環境の向上・維持に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 年間を通じた利用を受け付けることができた。芝生の管理を委託業者に依頼し、年間を通して整備された状態で利用を進めることができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <->
	地域住民や関係団体との連携	利用者・近隣施設とのコミュニケーションを図り、地域住民との連携を密にしている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	日常点検と月末点検を実施し、大規模な修繕が発生しないよう維持管理を徹底した。利用者の要望に応じて必要な施設の修繕・維持を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 日常・月末点検の徹底・施設利用者の健全な利用により、適切な維持・管理がなされている。利用者の要望に応じて自主修繕・市への修繕を要望した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 各点検を実施し、速やかに報告いただくなど、適切に維持管理が行われています。
	経費削減等効率的な管理	節電・節水をはじめとした経費削減を利用者の協力も得ながら努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	施設利用に影響が出ない範囲でのコスト削減に務めることによって整合を図り、様式第4号の収支予算書内にて管理運営を行った。	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	地元採用の職員2名と施設管理主任が交代勤務の形で利用者の要望や施設の修繕に速やかに対応できるようにしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者の安全と第一にした管理体制を組み、巡回による施設環境の維持、利用者満足度促進を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 適切な対応が行われています。
			<->	
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	利用者との交流の中で、施設への要望や意見を集約している。いただいた要望・意見については優先度に応じて随時対応している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者との対話が十分図られており、利用者の要望に沿った運営がなされている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 適切な対応が行われています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム発生時には、指定管理者事務局・市への連絡・指示を即座に仰ぐなど、適切な処理を行っている。	<->	
危機管理体制の確立		法令に基づいた各種点検・訓練に合わせ、自主点検票による施設の点検を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 法令に基づいた点検・訓練を実施し、事故・災害等発生時に対応する体制を整えている。自主点検毎月月末に実施し、安全確保をしていく。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	誓約書の中で全職員が勤務にて知りえた情報を漏洩しないよう義務付けられている。 申請書等の紙面情報は、施錠できるロッカーに保管し、外部への持ち出しじは厳禁としている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設情報の厳密な管理により、情報漏洩によるトラブル等は発生していない。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <-> 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称 : 北上市民岩崎競技場

記入者名 : 一般社団法人VERDE 菊池 翠子

指定管理者記入年月日:令和7年度5月28日 所管課記入年月日:令和7年6月16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	市民の心身の健全な発達と体力向上という設置目的に合わせ、サッカー・ラグビー・陸上競技の練習及び大会会場として、良好な施設管理のもと利用されている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 幅広い地区的市民から利用されている。委託業者と連携を図り、利用者にとって安全が確保される施設の運営を行った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 協定書に基づき、適正な管理運営が行われています。
	市民の平等な利用	より多くの市民が平等に利用できるよう、管理者と利用者の協力のもとで、健全な施設利用がなされている。	<->	
利用促進	具体的な方策・サービスの向上等	施設の安全面向上・利用者の促進を図り、委託業者と協力して施設内・施設周辺の整備を実施し、施設環境の向上・維持に努めた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 雨天や猛暑の影響が多少あったものの、年間を通した利用を受け付けることができた。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
	地域住民や関係団体との連携	いわさき小学校・いわさき認定こども園・いわさき学童保育所の運動・遊び場として解放した。利用者・近隣施設との積極的なコミュニケーションを図り、地域住民との連携を密にしている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	日常点検と月末点検を実施し、大規模な修繕が発生しないよう維持管理を徹底した。利用者の要望に応じて必要な施設の修繕・維持を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 日常・月末点検の徹底・施設利用者の健全な利用により、適切な維持・管理がなされている。利用者の要望に応じて自主修繕・市への修繕を要望した。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 各点検を実施し、速やかに報告いただくなど、適切に維持管理が行われています。
	経費節減等効率的な管理	節電・節水をはじめとした経費削減を、利用者の協力も得ながら努めた。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	施設利用に影響が出ない範囲でのコスト削減に務めることによって整合を図り、様式第4号の収支予算書内にて管理運営を行った。	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	地元採用の職員2名と施設管理主任が交代勤務の形で利用者の要望や施設の修繕に速やかに対応できるようにしている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者の安全と第一にした管理体制を組み、巡回による施設環境の維持、利用者満足度促進を図った。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	
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	利用者との交流の中で、施設への要望や意見を集約している。いただいた要望・意見については優先度に応じて随時対応している。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用者との対話が十分図られており、利用者の要望に沿った運営がなされている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
	クレーム対応の適切さ	クレーム発生時には、指定管理者事務局・市への連絡・指示を即座に仰ぐなど、適切な処理を行っている。	<->	
危機管理体制の確立		法令に基づいた各種点検・訓練に合わせ、自主点検票による施設の点検を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 法令に基づいた点検・訓練を実施し、事故・災害等発生時に対応する体制を整えている。自主点検毎月月末に実施し、安全確保をしていく。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	誓約書の中で全職員が勤務にて知りえた情報を漏洩しないよう義務付けられている。申請書等の紙面情報は、施錠できるロッカーに保管し、外部への持ち出しへは厳禁としている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 施設情報の厳密な管理により、情報漏洩によるトラブル等は発生していない。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称：北上市民稲瀬スポーツ交流館

記入者名：稲瀬町自治協議会 神 正

指定管理者記入年月日：令和7年5月27日 所管課記入年月日：令和7年6月16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管理運営を行い、施設内清掃・施設周辺の美化に努め、安全で快適な環境維持に配慮している。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 基本協定に基づき、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	極少数ではあるが、施設利用(予約やキャンセルに関する5日前ルールなど)に関するイレギュラーな要望もあるが、運営面や利用者間の不公平感などの問題から対応が困難である旨、丁寧な説明を行い対応している。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	利用者が快適に施設を使用できるよう、施設内外の清掃・美化に努めている。 また、稲瀬町自治協議会のホームページ等を活用し、施設の利用予約方法などのPRを行っている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 誰もが快適に利用できるよう、環境整備と対応に努めている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 北上市公共施設予約サイトの利用について、ホームページ等で周知するなど、親切、丁寧な対応がなされています。
	地域住民や関係団体との連携	地域コミュニティ活動での施設利用については、内容を精査の上、自治協議会の責任において適切に管理している。	<->	
施設管理	適正な維持管理	基本協定に基づき、施設及び備品等の維持管理、施設の利用指導及び安全指導を行い、施設の適正な維持管理に努めている。 安全面を考慮し、「落雪注意」などの注意喚起の掲示を行っている。	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、安全確保に努めている。	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	開館・閉館時間の厳守。 不要な電気料の削減を含めた経費の縮減に努めている。	<->	
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、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 <+> 人件費、施設管理費ともに適正な執行を行っている。	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	自治協議会の職員5名、管理人1名を配置して業務を遂行した。 また、稲瀬スポーツ交流館の管理運営に特化した「新施設予約管理システム」のマニュアルを作成し適正な運営に努めた。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 独自のマニュアルを活用する事で、新予約管理システムへの運用の移行がスムーズに行えた。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い マニュアルを作成し、職員の理解度を高めど、円滑な管理運営が行われています。
			<->	
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	利用者の要望を聞き取り、ニーズにあった管理運営に努めた。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 対応可能な要望については、迅速に対応した。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 利用者の要望を聞き取り、適切な対応が行われています。
	クレーム対応の適切さ	要望は数件あったが、クレームはなかった。 要望については、迅速かつ丁寧に対応した。	<->	
危機管理対策	危機管理体制の確立	管理人および職員と関係者の緊急連絡網を整備している。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 緊急時における連携体制をとるなど、対策を構築している。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 災害等に備え、危機管理体制が適切に整備されています。
			<->	
情報管理	個人情報保護対策	自治協議会事務所及び管理人宅での名簿等の掲載は最小限にとどめるとともに、外部に流出することがないよう周知徹底を図っている。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 残部資料や名簿等はシレッター処理を徹底している。	良い ⑤ — 4 — 3 — 2 — 1 悪い 適切な対応が行われています。
			<->	

## 指定管理施設評価シート

施設名称：北上市アカデミースポーツ施設

記入者名：主査 高橋 剛

指定管理者記入年月日：令和7年6月3日

所管課記入年月日：令和7年6月9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	市民のスポーツ・文化活動の普及・振興を通じ相互の交流と連携を深め、もって心身の健全な発達等に寄与することを目的としている当施設では、北上市アカデミースポーツ施設条例に基づき適正な管理運営に努めている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 一般利用者と北上コンピュータ・アカデミーとの調整を図り、有効に活用されている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 設置目的に沿って運営がなされている。
	市民の平等な利用	利用実態として、スポーツ少年団や一般のスポーツ団体、近隣地区、学校の教育活動などアーナ、グラウンド(スポーツ活動、レクリエーション等)は、幅広く市民から利用されている。また、平日の市民利用が少ない時間帯に、北上コンピュータ・アカデミーの授業(研修室での座学、実習、アーナ、グラウンドでの体育、諸行事)で活用されている。	<->	
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	利用希望の多くはスポーツ少年団活動であり、平日は北上コンピュータ・アカデミーの使用状況と調整しながら、利用促進を図っている。 検定試験の外部試験会場確保の為に研修室等の利用を受け入れている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 利用団体との調整を図り、施設を効率的に活用している。一般(個人)でも利用できることが周知されてきた影響か、団体利用のない隙間時間での利用が増えている。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い 利用団体の使用時間の重複がないよう適切に対応しているほか、利用者への周知を図る等し、利用者の促進に努めている。引き続き対応をお願いします。
	地域住民や関係団体との連携	黒沢尻北地区交流センター、近隣地区、学校などと地域連携を図った。黒沢尻北地区事業の会場及び駐車場、トイレの開放、小学校・保育園行事での駐車場等、幅広く利用されている。	<->	
施設管理	適正な維持管理	北上コンピュータ・アカデミー施設と一体的な施設管理を行っているため、常に施設の状況が把握でき、異常、損傷等に対して、速やかに対応している。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い <+> 館内照明のLED化工事により、利用者から施設内が明るくなったと好評である。	良い 5 - ④ - 3 - 2 - 1 悪い 経費削減及び効率的な管理を行っている。
	経費節減等効率的な管理	照明の消灯や夏・冬場のエアコン設定温度及び稼働時間を調整し節電対策に努めている。 軽微な修繕、草刈業務の一部について、学園職員で対応している。 電力使用に係わるデマンド監視を導入し使用電力を調整している。	<->	
収支計画	管理運営計画との整合性	北上コンピュータ・アカデミーと施設設備を共同利用している部分がある。 平日の利用は、北上コンピュータ・アカデミー職員が対応することで人件費を軽減している。 電気、水道の計量器などは、共通であり、両施設で按分している。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い <+> <-> 物価上昇の影響により、一部管理業務の経費が増額傾向にある。	良い 5 - 4 - ③ - 2 - 1 悪い 物価高等の他、光熱水暖の上昇も見られることから、年度途中で指定管理料の不足が見込まれる場合は、担当課へ報告し、協議を行ってください。
	職員構成や職員配置	職業訓練法人北上情報処理学園において、管理体制を構築し、管理している。 ○常勤職員…平日昼間管理業務、料金収納業務 ○業務委託…休日・夜間管理業務、清掃業務、機械警備業務、草刈業務、機械設備保守業務	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 学園職員が兼任しているため、受付等の事務処理が滞ることのない体制となっている。 ・受付に関するトラブルはなかった。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 管理運営上支障がなく、適切な実施体制となっている。
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	利用者のニーズについては、職員が常駐していることから都度把握をし、サービス向上に反映している。 申請受付開始前の利用者が待機している状況を解消するため、抽選により受付順を決定する方法を導入している。	良い 5 - 4 - 3 - 2 - ① 悪い <+> 抽選による受付方法で受付開始時刻に合わせた来館が定着している。利用者間での時間調整も図られており、公平性の確保に繋がっている。	良い 5 - 4 - 3 - ② - 1 悪い 利用申請受付を抽選方式とすることにより、利用者が平等に利用できるよう配慮されている。引き続き、利用者ニーズを把握し、サービスの向上に勤めてください。
	クレーム対応の適切さ	北上市アカデミースポーツ施設条例及び規則に基づき、指定管理者として適切に対応している。	<-> 令和7年3月16日(日)、休日の施設管理を委託している北上市シルバー人材センターの管理人が競技場の使用開始時刻までに出勤せず、使用開始が約50分遅れる事故が発生。学園では、当日、使用者に謝罪するとともに、北上市シルバー人材センターを厳重に注意し、再発防止を求めた。	今回の事故は、施設管理受託者の管理不徹底が原因と思われるが、今後このような事態が発生しないよう、シルバー人材センターの管理・連絡体制等が適切であるか等含め、再発防止策の確認をお願いします。
危機管理体制の確立	危機管理体制の確立	災害時その他緊急時の対応及び連絡系統は確立している。 ○平日昼間…事務・教務職員→教務部長→事務局長→北上消防署・北上警察署・警備会社・北上市 ○平日夜間・休日…休日・夜間管理受託者→事務局長→教務部長→事務・教務職員 →北上消防署・北上警察署・警備会社・北上市	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 夜間管理人及び業務受託者に対して、指導を徹底している。 ・学校防災危機対応マニュアルを準用している。 ・特に緊急対応すべき事案はなかった <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 緊急時の連絡体制が確立されているほか、危機対応マニュアルに基づき、緊急時の対策等が行われている。引き続き不測の事態を想定した危機管理対応をお願いします。
	個人情報保護対策	個人情報をデータベース化して事業の用に供していない。申請書に個人情報が含まれていることから、取り扱う職員等に対する必要かつ適切な教育を行っている。	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い <+> 個人情報は適切に管理している。情報管理に関するトラブルはなかった。 <->	良い ⑤ - 4 - 3 - 2 - 1 悪い 個人情報の漏洩等の事故が発生しないよう、徹底した管理をお願いします。