

4 利用者ニーズの把握(4年間実績)

アンケート調査	実施回数	1 回	平均回収率	— %
意見箱	設置数	— か所	提出件数	— 件
その他の方法	方法及び内容	指定管理者による利用者へのヒアリング		
	実施回数等	通年		
主な意見と対応状況	主な意見		対応状況	
	住所をナビに入れて向かったが、場所が分からない。		丁寧に場所の説明をし、案内をしている。	
	防災に関してのイベントは関心が薄い。		他のイベントを通じて来館してもらい、防災意識の向上を図っている。	
	駐車場の入口が分かりにくい。		分かりやすい標識の設置などを検討中。	
	駐車場が遠く、車イスや高齢者の人は施設までどうやって行けばいいのか。		施設前付近に車が止められるようにした。	

5 サービス向上への取組(主なもの)

独自事業と主な評価	取組内容(自主事業含む)	主な評価等(事業内容・参加人数等)
	夏休み親子体験ツアー	毎年夏休み期間に実施し、60~70人程度が参加している。施設を説明しながら見学をし、その後、非常食の試食等を行っている。
	防災に関する自主事業	水辺カヌー・Eポート体験会、親子野外クッキング、水防デイキャンプ、気象庁ワークショップなどを開催し、防災意識の向上に努めている。

6 事故及び修繕の状況(主なもの)

項目	区分	年/月	内容・対応等
利用者の事故	<input checked="" type="checkbox"/> 発生	28/10	小学校の見学のバスが入口前に駐車する際に、後方確認を誤り、看板に接触した。バス会社の方で業者に依頼し、現状復帰をしてもらった。
	<input type="checkbox"/> 不発生		
施設設備の事故	<input type="checkbox"/> 発生		
	<input checked="" type="checkbox"/> 不発生		
施設設備の修繕(市直営の修繕を除く)	<input checked="" type="checkbox"/> 適正		大きな修繕はないが、必要な修繕は行っている。
	<input type="checkbox"/> 概ね適正		
	<input type="checkbox"/> 改善が必要		

7 管理運営の状況

No.	項目	評価	配点	評価についての説明
①	職員配置等	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	仕様書に示す各種維持管理・運営業務を行える必要最低限の人員配置がされている。
②	維持管理業務の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	仕様書に示す各種維持管理・運営業務を行っている。
③	収支の状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	4年間の収支差引合計額が109千円プラスである。
④	施設の利用状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	当初の計画を上回る利用者数となっているが、大規模イベントがあった平成27年度をピークに年々利用者数が減少している。
⑤	事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 水準を上回っている(5) <input checked="" type="checkbox"/> 水準どおりである(3) <input type="checkbox"/> 水準を下回っている(1)	3	各年とも事業実施計画に基づいた各種事業を適正に実施している。
⑥	自主事業の実施状況	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	防災に関連した自主事業を多く実施しており、参加者にも好評を得ている。施設の設置目的でもある、水害に対する防災意識の向上に寄与している。
⑦	利用者対応及びニーズの把握・対応	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	常に利用者サービスを心掛け、利用者に対し直接ヒアリングを行うなど、要望及び意見は随時把握している。また、回答にあった意見・苦情等は可能な限り迅速に対応している。
⑧	サービス向上への取組	<input type="checkbox"/> 良好である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね良好である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	目標設定等は行っていないが、常に利用者の視点に立った親切・丁寧な対応を心掛けている。
⑨	個人情報の保護及び情報公開への対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	個人情報の取り扱いには十分な注意を払っている。情報公開請求の事例は無いが、請求があれば対応できる。
⑩	事故の対応	<input type="checkbox"/> 適正である(5) <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	3	事故防止に努めており、緊急時の連絡先、連絡体制は概ね整えられている。
⑪	修繕の対応	<input checked="" type="checkbox"/> 適正である(5) <input type="checkbox"/> 概ね適正である(3) <input type="checkbox"/> 改善が必要(1)	5	現在のところ大きな修繕はないが、必要な修繕は行っている。
総合評価		最高配点 55 点中	35 点	総合評価 B