

指定管理者モニタリング評価シート

施設名	安曇野市長峰山森林体験交流センター
指定管理者	穂高カントリー株式会社
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
募集形態	公募
施設所管課	農林部 耕地林務課

評価の基準	
S	チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている
A	チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる
B	チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる
C	チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる
-	施設の性格上評価が不要であるもの

評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	市	
		指定 管理者	市			
I 総則	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか	・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか ・利用者に對し、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を周知しているか	A	A	都市圏及び一部大企業の景気は回復基調で推移しているが、地方経済の長期低迷は社会経済構造の基盤からの見直しを迫り、様々な対応手法や事業変革を生み出し、多くの自治体や企業の再生を促している。 地方自治体の所有する施設の有効活用は大きな課題であり、行政負担となる施設の運営維持管理において、民間力ならではの経営運営システムを公共施設に注入し、時代の潮流、地域の歴史文化、市民ニーズをしっかりと捉え、施設の露出拡大を積極的に推進し、認知度を上げ集客拡大を図りながら、地域住民と共に響きあえる施設経営を目指し継続実践している。 また利用者自らが安全、安心な施設利用ができるようにマナーと知識の向上を促し、コミュニケーションを取り合いながら協力し合い、親しみやすい施設提供するため施設のあり方や運営システムに焦点をあて利用者の理解を得て実現可能な施設づくりを図っている。	
	2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか	・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか	S	A	公共施設の設置目的に沿いながら、管理棟施設及び長峰山山頂展望台からの北アルプスの山並み、安曇野の展望風景、天体観測を軸に展望食堂・展望風呂、研修棟等々多岐に亘る施設の活用を積極的に推進し、自然とのふれあい、コミュニケーションを創出するアウトドア的活動の拠点として、様々な関係機関等との連携を深め、地域住民の健康維持・増進、及び地域内外の利用者拡大、またパブリックスペースとしてのコミュニティ空間の役割を明確にし、安曇野の東山観光の活性化を担っている。	適正に行われている。
	3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か	・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか	A	A	従業員が全ての業務内容を把握し、ダブルジョブシステムの考え方を中心に複数業務をこなすスキルを身につけることを前提に効率的、効果的配置を実行している。 毎月末に翌月の勤務シフト表を作成するにあたっては勤務時間の平等性を保つよう可能な限り配慮している。より良いサービスを提供するため、コンセプトに基づいた施設運営の取り組み等、各従事者は常に業務状況を把握し効率的な経費削減を常に意識させ無駄な労力は掛けず、トータル的なサービスの考え方やその技術の習得に配慮している。 また全体としていかに事業目的を遂げていくかを念頭に事業計画に沿った施設運営を図っている。	従業員はダブルジョブシステムを理解し複数業務をこなしており効率的な配置が実施されています。また従事者間の業務把握もできている。
	4 従業員の労務管理は適切か	・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。 ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。	S	A	労務管理に関する帳簿はきちんと整備している。労働条件は個々に交わり双方で管理保管している。賃金体制も最低賃金は確保しており時間外労働に関しても規定とおりに守っている。	適正に行われている。
	5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か	・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっていないか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか	A	A	左記のチェック項目(名札・制服の着用、そのほか受話者については必ず氏名を名乗る等々の実践)はサービス業に携わっている従事者としては当然のこととして実践している。 その意味で利用者の立場に立つての接遇の徹底、また今何を求めているのかを事前に察知できる感覚を養う教育他、営業時間外のサービス対応等々、その受入体制の中、9割程の利用者が満足しているとのアンケートをもらっている。	
	6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか	・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおり開館しているか	A	A	募集要項・仕様書の規定に沿った運営は指定管理者として正確に実践している。 それだけに捉わらず公共施設としての役割を踏まえながら民間の持つノウハウを積極的に導入して柔軟な経営感覚の持てる従事者の養成及び管理運営をしている。	
II 利用者満足度調査	1 利用者満足度調査(利用者アンケート)	・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか	A	A	利用者の満足度アップのためには、常に利用者に話しかけをし「利用者の本当の声」を聞き出すことが必要であるとの意識を従業員に持たせ丁寧な接客に心掛けている。 画一的な項目しかないアンケートでは単なる「不満」が羅列される場合が少なくない。当施設では可能な限り利用者の真に「こうしたい」、「こうしてほしい」という気持ちを聞き取ることにしている。そのために積極的に「お声かけ」を実践している。また発生した問題は全員で共有して速やかに対応し改善に努めている。	利用者との会話を大切に、直接意見を聞き入れ対応をしている。アンケートもマンネリ化せず内容を変え行って下さい。
	1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・危機管理マニュアルが作成されているか ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	危機管理・安全管理について従事者の責任と権限を明確に定め、事ある毎に危機管理マニュアルを確認、反復し徹底を図っている。 安全で安心できる環境の創出は、施設運営側だけでは実現しない。利用者の理解を得て初めて実現可能な環境となる。従事者は利用者自らが安全＆安心な利用が安定的に提供できるように利用マナーと多様な施設の知識向上を図りながらマニュアルの見直しを行っている。防犯安全確保のため地元警察署には定期的な見回りをお願いし、また年に2回定期的に消防署等の指導・救急救命訓練を含め防災訓練も実施し有事の際には迅速に利用者の安全確保ができるように日頃より体制を強化し質の向上を図っています。	適正に行われている。
III 危機管理	2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか	・地震の際の対応マニュアルが作成されているか ・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか ・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか	A	A	定期的に消防署に依頼し、防災・避難訓練を実施するほか地震対策の講演を聴講するなど、従事者個々の防災意識の共有と従事者間の連携強化を図っている。地震対応マニュアルは消防署の指導のもと再度見直しを図っている。	マニュアルを確認し、常に災害に備えて下さい。
	3 災害時の連絡体制	・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか	A	A	指定管理者(穂高カントリー)、指定管理施設(天平の森)である現場及び市担当者を含めた消防・警察・病院等々との緊急連絡網及び報告体制は確立している。	避難訓練の際に、連絡体制の確認を行い、適切に連絡が送れるかを確認して下さい。
	4 感染症対策を講じているか	・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか	S	A	全ての来館者に対して、新型コロナウイルス感染拡大防止のための具体的な記述と案内看板及び高濃度の消毒液(アルコール79.6%)を5ヶ所に設置し、フロントでは手指の消毒・検温と来館者カードへの記入の案内を徹底させる他、利用された全ての設置品類(貸別荘内備品・管理棟内の受付カウンター・食堂及び大広間の什器備品・室内外ドアノブ・券売機ボタン・下駄箱等々)についても都度徹底した洗浄消毒を施している。 またフロント受付・配膳カウンターの利用者と対面する場所においては飛沫感染防止の為にビニールシートを設置し、ソーシャル・ディスタンスも確保し従事者、お客様への飛沫感染をシャットアウトしている。 従事者に対しては出勤時に検温を実施して出勤名簿にその数値を記入させ健康管理に万全を期している。	消毒、検温の徹底を行い、新型コロナウイルス感染防止に努めて下さい。
	1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか	・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。 ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。	A	A	自然を生かした開放的な施設の性格上、高齢者・子供・観光客の利用が多くなることを想定し、外部施設の事故の起きやすい場所の把握、他避難経路の確保、コテージへの導線舗装路の整備、キャンプ場含む周辺広場の突起物除去等事故防止に十分に努めており、建物内においても不具合が発見された場合は従事者にて即改善できる事項は直ちに対応しているが、市との契約上、指定管理者負担でない場合は即対応出来ない場合もあり、その場合は利用者に対してその旨を告知し利用者の安全を確保している。 また施設内ではないが施設までのアクセス道路の安全確保のため従事者の通勤時における林道危険箇所の確認報告を徹底している。 危険箇所が発見された場合は市へ連絡を取り即対応している。また指定管理者では維持管理不可能な修繕等については市担当者との緊密な連携を図り安全確保に万全を図っている。	職員が保守について高い意識を持って業務に当たっています。
IV 施設・設備の維持管理	2 備品が適切に管理されているか	・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか	A	A	施設の運営上必要とされる備品は随時指定管理者にて購入し書類上のみで特に仕訳ラベルは貼付していないが、市の備品については、市担当部署から配布されたラベルを貼付し区別しているが完璧なまでの区別には不安があるため、市担当者との定期的な確認作業を実施しなくてはならないと考える。 コテージ等、他利用施設の使用設置備品の破損の有無、また必要備品については定数揃っているか等、常にチェックし交換している。	基本協定に沿った適正な管理がされています。
	3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・清掃業務に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか	S	A	清掃業務に関しては清掃維持管理を徹底しサービスのプロとして、常に利用者の立場に立った心遣いとより良い環境を提供するため、改善点を皆で共有し、施設及び消耗品等の良好な維持管理を実行している。 清掃及び維持管理の苦情は建物設備の経年劣化による不満が年に数回あるくらいで殆ど無く、むしろアンケート等では高い評価を得ている。月1回定休日には全員出勤し、日頃できない細部の点検・清掃を実施し、また管理棟敷地内の草刈り、他樹木については、状況を見ながら枝切等実施し、安全性の確保及び美観の保持に努めている。	チェック項目は満たされています。さらなる美化のため、従業員一丸となり安全性確保及び美観の保持に努めてください。
	4 安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・鍵の管理方法が明確になっているか ・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか	A	A	警備業務は警備会社(セコム上信越)との保守管理契約によるチェック体制を確立しており事業計画書通り実行している。鍵はキーボックスにて管理保管し、宿直者及び最終退直者にてキーチェックを確認している。 また従事者はいつでも事故が発生するものという意識のもとで業務に当たっており、冬期閉館後も2日毎に出勤し見回り、事故・犯罪防止に努めている。	
	5 ゴミ減量等への取組は適切か	・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか ・再利用・再使用に取り組んでいるか	A	A	コテージ及びキャンプ場の施設利用者に対し、リサイクルを前提としたゴミの分別をチェックイン時に案内し実行している。他ゴミ出し後に再度施設側でチェックし状況に応じて再分別している。またBBQハウス利用者へはゴミの持ち帰りを徹底している。	BBQハウス等は、共同で利用する施設であるため、今後も利用者等にゴミの持ち帰りを徹底して下さい。
	6 浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	・浴室の衛生管理業務に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・塩素濃度の測定を適切に行っているか ・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか	A	A	浴室の衛生管理について、浴槽水は定期的に入替を行い、ろ過設備も月1回清掃を実施し塩素濃度の検査は毎日閉館前に実施し、測定用紙に記入・管理しており、事業計画通り実行している。 また衛生状況の把握のため法令に定められている機関以外に自主的に外部の専門業者との衛生維持管理契約により、さらに衛生管理を徹底している。	

	評価項目	チェック項目	評価*		課題・要改善事項*	
			指定 管理者	市	指定 管理者	市
V 運営業務及びサービスの質の向上	1	利用料金等の減免対応	A	A	市側で定められているルールに従って減免している。	
	2	利用者が利用しやすい受付案内をしているか	A	A	お客様に快適にご利用いただくために、従事者のお客様とのコミュニケーションの中で信頼を獲得し、迅速・明朗・丁寧・公平なサービスレベルの向上に取り組みしています。初めて来られたお客様でも分かり易く、施設を利用しやすいように受付カウンターに案内図等を掲示して、利便性の向上も図っている。ホームページには施設案内及びイベント等をアップし、定期的なメンテナンスを実施することで、タイムリーな情報発信に心がけ利用促進を図っている。電話の問い合わせ等へも必ず相手側に名前を告知し適切に対応している。また販促を兼ねて総合及び各種企画パンフレット・料金表を作成し、フロントに設置している。そのほかチェックイン時に持参してもらう予約確認表を送る際は必ず料金表等々を同封し要望に応じて各種資料も送付している。	
	3	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A	総合及び各種企画パンフレットを作成しお客様への利便性を図っています。新聞・冊子及びガイドブックにも掲載し露出拡大を図っている。現場での見学案内もこちらからお声をかけて積極的に実践して利用者拡大を図っている。	
	4	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか	A	A	お客様や地元住民の皆様への意向などを含め、連絡・調整・検討の場として、定期的な業務ミーティング等で情報を共有して、サービスマニュアルの手順の確認・見直しをし、従事者の意見を集約しながら各業務間の連携を強化することで、対応従事者によってお客様への格差が生じないよう管理者としてサービスの改善とレベルアップを図り、従事者が全てに対応できるように気配りを行っている。	
	5	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A	利用促進策の一環として、利用者の顧客管理台帳を作成しているが、施設利用後のサンキューレター他、利用内容確認等々の案内ハガキの発送以外には使用しておらず、管理責任者1名で実行している。また個人情報保護に関する重要性を再認識させるため取り扱いルールの教育・ミーティング等を継続的に実施している。文書管理は会社組織が取り組まなければならない最も基本的なリスク管理のひとつと考え「紙ベース」の文書は項目ごとにファイリングすることで整理し、施設できるキャビネット等に管理しています。パソコンの管理は、データにはパスワード(定期的に変更します)等のアクセス制限をかけ、部外者が閲覧できないようにしています。	
	6	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A	事前にリスク分析を行い準備・対策を立てることで緊急時迅速な対応を行っています。そのほか前述の危機管理、施設・設備の維持管理と同様の内容で実行している。	
	7	利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか	A	A	チェックイン時に利用者にアンケートを手渡し、回収後は従事者全員で情報を共有・記録し、ファイルした後、要望事項を一つ一つ潰していくことがサービスレベルにアップに繋がるとを重視し、改善可能な事項に関しては即改善することで顧客満足度が向上し、同時にリピーターの確保にも貢献している。	
	8	施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか	S	A	収益の安定的確保を目指し、費用対効果を見極めながら東山一帯の活性化を図り、従来の森林交流センターのあり方以外に、新たに春・秋の定期継続イベント、年間をととした体験イベント、他季節に応じた食イベント・各種パーティ・研修PP等々の実施に加え、展望台及びイベント広場を活かした個性的なプライダルも積極的に受注し、観光露出度を拡大し地域貢献を図っている。	
VI 地域との連携	1	地域や地域住民との交流・連携への取り組み	A	A	地域住民から気軽に利用できる受入れ体制を構築することにより、施設の特性(展望風呂・展望食堂・研修棟・大広間無料使用・周辺散策・マレットゴルフ)を活かした各種プランを商品化し、拡大させることで他施設と連携した多彩な商品の販売が可能となり、またサークル相乗効果を生み出すことにもなり、地域住民との親密な連携が取れ、サービスの提供等を通じて施設の活性化を果たすことが出来ている。	
	2	市民を積極的に雇用しているか	S	A	100%地元雇用ではあるが高齢者が大部分である。冬期間は閉館になる為、年間通じて安定的な雇用が出来ない施設の性格上、従事者の収入面を考えると若返りを図ることが難しい面があり今後の検討課題として残る。	
VII 収支状況	1	管理経費の執行状況	S	A	左記の全項目に対して実行するのは当然であり、公認会計士を雇いチェック項目は全て万全に執行している。	
	2	指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか	A	A	総利用者(31/4~32/3)前年比は94.5%・計画比は98.6%、総売上前年比は90.6%・計画比は91%で着地する。天候不順及び台風15・19・21号の影響でキャンセル等が発生し利用者が減少し集客・売上に大きく影響した。32年度は全員営業体制で利用者及び売上の増加、人の効果的配置、管理体制の強化と経費の有効且つ効率的運用を図り収益の安定的確保を目指した。	
コメント*	指定管理者	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	<p>公的施設の管理運営に関して、事業計画に沿って行政側と連携しながら、民間ならではの運営経営システムを導入し、売上対費用効果の綿密な分析をし、人の効果的配置、管理経費の効率的な運用、業務システムのさらなる見直しを進め持続可能な経営戦略を確立し、親しみやすい施設運営の構築を目指してきました。</p> <p>また地域との連携を地域振興のソフト施策の代表格であるイベント効果を活かし、具体的には春の「山菜祭」をメインとした「新緑祭り」、食イベントを含めた地元地域住民の利用拡大を図るための定番商品として「1日ゆったりお楽しみプラン」、「天守宴会満喫プラン」、旬の地域食材を使用した「さくら見るウォーク・桜御膳」等を開催し、さらには秋の「紅葉祭り」で大好評の「きのこ狩り教室」ほか数々のイベントを実施しました。</p> <p>年間通じての体験教室は毎月1回の「チェーンソーカービング塾」を開講し、またその発表の場として全国レベルの「チェーンソーカービングショー」を最大限に活用し、県外観光客を取り込み、地元メディア、観光施設とタイアップした催事の誘客企画を立案しながら、更には高齢化現象が加速する地域社会において、自然とのふれあいによる「安曇野東山歴史探訪ウォーキング」、「旧篠ノ井線廃線敷きウォーキング」等、健康維持・増進、そして公共の場としての育成を図り、地域社会の活動にも積極的に参加し、子供、家族、親せき、友人、グループ等との交流促進を図りながら、一段とレベルアップした心地良いスペースを創出して、市民と響き合える信頼される施設経営を推進してきました。</p> <p>また企業・学生向けの「会議・宿泊研修プラン」、「合宿プラン」商品充実させ体験型プログラム等を実施することで、活動拠点としての地域活性化を目指し、同時に研修棟の稼働アップも図りました。そのほか多様な周辺施設の露出拡大を図るとともに、野外での「オリジナルウエディング」の受注促進、新ジャンル団体の合宿誘致、連泊による施設利用割引、中期滞在型宿泊商品等々を導入するなどして利益確保の安定経営を継続してきました。</p> <p>本年度(令和2年度)は新型コロナウイルス感染拡大という過去に例のない異常事態が発生し観光業の停滞は長期化しており、次年度以降は営業形態を変えた管理運営システムを検討導入して収益の確保をしなければならぬ。また防災及び危機管理対策としては、事故災害が発生した場合の回避・避難誘導訓練等々の取り組みは年2回の消防署等の指導に従い定期的に実施しているが、さらに緻密な自主訓練を繰返し実施して行きたい。</p> <p>また、近年盛んにマスコミ等で報道されている個人情報管理について利用者の個人データは現場責任者1人にて管理しているが見直し改善策として、他の従事者の責任と権限も明確に定め規定等の再整備と運用体制を再構築していきたい。</p> <p>東部(東山)観光の活性化を推進するにあたり地元住民はもとより県内外から来られるお客様のリピート促進のためには周辺環境の整備が必要とされ林道の草木のタイムリーな除去、眺望確保のための樹木の伐採、落石の防止と撤去、ほか県道から明科長峰線侵入付近の周辺美化についても整備をお願いいたします。施設内建物や設備機器も施設開業以来25年を過ぎて、劣化、損傷が進み機能を維持するのが困難となっており、特にコテージの建物内外部については中規模な補修改善が必要であり、施設全体として修繕費の増加が避けられない状況です。</p> <p>水道施設についても漏水対策及びそれによるメーター検計箇所の変更が長年に亘って放置され水道光熱費の負担増が収益を悪化させており、また追い打ちをかけるように令和2年度においては新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用者減少での売上激減により大幅な赤字が計上される見込みである。令和3年度以降当面の間、市側の積極的な助成がなければ経営管理運営が厳しい状況に陥ることは確実では非全般的な協力をお願いいたします。</p> <p>また今後の組織維持の課題として従事者が高齢化しつつあり臨機応変な対応、サービス低下が心配されるので定期的な研修を繰り返して実施し、サービス意識の徹底と改革を図りサービス向上を図っていきます。安曇野及び周辺観光地や集客施設との連携を強化していくことで地元住民や市外からの観光客にとって利便性の高い施設づくり、地域づくり、観光地づくりを進めていきます。</p>			
	施設所管課	上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載	<p>様々なプランを作成し、遊歩道のウォーキングなど森林の中という立地条件を活かしたイベントにより、設置目的を達成しようとしています。割引や食事のイベントのパッケージ化等民間のノウハウが活用されていて、成果を上げています。しかし6月や9月が閑散期となっており、これらのイベントが有効でない時期があるので、対応を考慮する必要があると思われる。</p> <p>光城山や長峰山は登山客が多く、アウトドアがブームです。長峰山山頂付近に立地し、キャンプ場やコテージを有する天平の森は、レジャーに適合した施設であるので東山観光の拠点として、地域活動の拠点となる事業を推進してください。</p> <p>林道の落石の除去、倒木・危険木の撤去及び伐採、林道沿いの除草等については市の林道事業で対応します。消防署の指導のもと、危機管理に尽力されていますが、急病人等への対応に日頃から備えるようにしてください。</p> <p>近年、ハチ刺されや食べ物によるアナフィラキシーショックによる事故が多いので十分ご留意ください。新型コロナウイルス感染防止のため、消毒・検温等を実施し感染防止に努めてください。</p>			

*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ