

## 平成22年度 指定管理者モニタリングレポート

|                 |  |
|-----------------|--|
| 施設名             | 四日市市ふれあい牧場   |
| 所在地             | 四日市市水沢町1358  |
| 指定管理者           | <p>名称 有限会社 四日市酪農</p> <p>代表者 代表取締役 原 次男</p> <p>住所 四日市市黒田町395番地</p>  |
| モニタリングの実施方針・方法等 | <p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p> |
| 担当部課<br>(問合せ先)  | <p>商工農水部 農水振興課 農業センター</p> <p>TEL：059-326-0132</p> <p>E-mail： nougyoucenter@city.yokkaichi.mie.jp</p>   |

### ■ モニタリングの総合コメント

当施設の、動物とのふれあいや、バターづくりなどのイベントにより、酪農への理解を深めるという主要な目的を十分達成し、開館時間の延長や会場日を増やすことにより、指定管理者導入の主眼である市民サービスの向上つとめていました。春の祭りの準備中に発生した口蹄疫の影響で動物とのふれあいを中止となり、乳牛育成場では立入禁止が実施された影響で、計画を下回ったが、施設の維持管理も適切に行われていることから総合的に判断してして良好と評価します。

管理運営については、計画どおり運営されていました。

業務内容については、条例・規則を遵守し、募集要項、仕様書等に定める業務を適正に実施されました。

自主事業については、口蹄疫の影響で計画を下回ったが、各体験イベントが利用者から好評を得ていました。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

利用者の利便を図るため、学校等の団体利用者、牧場まつり来場者にアンケートを実施しており、今後とも参考にして、業務改善に努めるよう指示しました。

**基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）**

**合目的性・公平性・効果性**

施設は先着順の予約とし、担当者が場内の説明をおこなっていた。また、説明が不要な場合は、だれでも自由に場内を見学できるよう配慮されていた。

**業務内容**

**機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）**

平成22年度はふれあい牧場まつり（春・秋）を開催したが、口蹄疫の影響で来場者減であった。恒例イベントであり、楽しみにしている市民も多いため、自主事業ではあるが、ふれあい牧場の重要な行事であり、一層の市民アピールに努めるなど利用者数増加のため努力するよう指示した。

**責任性・実行性（施設の運営体制や組織）**

運営状況については、開館時間等仕様書どおり適切に運営されていた。施設の維持管理についても計画通り実施されていた。

**明瞭性・規律性（適正な事務や経理）**

各種支出について適正に処理され、領収書や経理関係調書も整理されていました。施設の保守点検等に関する報告書類も整理されていた。

**安全性（安全管理、緊急時等の対応）**

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルが作成されていた。個人情報保護についても指示どおり周知徹底され、犯罪防止・秘密保持に努めていました。

**社会性（環境等への配慮）**

不要個所の照明の消灯や清掃時の節水等の省力化、障害者利用についての対応、廃棄物の分別化について、それぞれ創意工夫をして実施されていました。

**事業収支**

**経済性**

事業収支について当初計画の範囲内において適正に執行された。収入については、来場者は減ったが、各種体験イベントや乳製品売り上げに努力していた。また支出については、経営努力による管理費の削減に努めていた。

**団体の経営状態**

**経営の健全性**

指定管理者から提出された財務諸表に大きな課題や問題はなく、財務指標についても特に問題はないと判断した。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成22年度

|                   |   |  |                       |
|-------------------|---|--|-----------------------|
| 施設名               | 四日市市ふれあい牧場  |  | 所管課: 商工農水部農水振興課農業センター |
| 所在地               | 四日市市水沢町1538   |  | 設置年月: 平成 9年 4月 1日     |
| 設置目的              | 優良乳牛の増殖育成施設と周辺の豊かな自然環境にふれあい、憩いの場を市民に提供することにより、市民の健康増進を図るとともに、酪農振興に対する理解を深めることを目的として、設置した。 |  |                       |
| 設置の根拠<br>(法令、条例等) | 四日市市ふれあい牧場条例  |  |                       |
| 施設の概要             | 敷地の概要   | 敷地面積 (㎡)   | 54,310.00             |
|                   |   | 延床面積 (㎡)   | 1,433.09              |
|                   | 設備の概要   | 畜舎 829.63㎡<br>管理棟 206.84㎡<br>堆肥舎 268.00㎡<br>便所 18.73㎡<br>もみがら庫 109.89㎡ |                       |
| 事業概要              | 研修室の貸館<br>ふれあい牧場の管理<br>施設見学者への案内、説明<br>自主事業<br>・バター作り、搾乳、授乳体験<br>・ふれあい牧場まつり<br>乳牛の増殖育成    |  |                       |

## 2. 運営状況

| 項目   | 実施計画       | 実施内容<br>(事業報告書) | 計画対比 |
|------|------------|-----------------|------|
| 開館日数 | 357日       | 357日            | 0日   |
| 開館時間 | 8:30~22:00 | 8:30~22:00      |      |

## 3. 利用実績

| 項目     |    | 実施計画     | 実施内容<br>(事業報告書) | 計画対比      |
|--------|----|----------|-----------------|-----------|
| 延べ利用者数 |    | 48,400人  | 32,444人         | △ 15,956人 |
| 平均利用率  | 平均 | 135.6人/日 | 90.9人/日         | △ 44.7人/日 |

## 4. 事業収支

(単位:円)

| 項目          |         | 実施計画       | 実施内容<br>(事業報告書) | 計画対比        |
|-------------|---------|------------|-----------------|-------------|
| 会議室使用料      |         | 20,000     | 0               | △ 20,000    |
| 指定管理料       |         | 5,200,000  | 5,200,000       | 0           |
| 自主事業        | 搾乳、授乳体験 | 810,000    | 737,700         | △ 72,300    |
|             | バター作り   | 135,000    | 529,000         | 394,000     |
|             | 乳製品販売   | 7,055,000  | 4,723,133       | △ 2,331,867 |
| 利息          |         | 0          | 236             | 236         |
| 収入計         |         | 13,220,000 | 11,190,069      | △ 2,029,931 |
| 人件費         |         | 3,740,000  | 3,630,511       | △ 109,489   |
| 管理費         |         | 1,480,000  | 1,712,434       | 232,434     |
| 消耗品費        |         | 98,000     | 191,234         | 93,234      |
| 燃料費         |         | 131,000    | 82,594          | △ 48,406    |
| 飼料代         |         | 157,000    | 169,180         | 12,180      |
| 光熱水費        |         | 363,000    | 102,925         | △ 260,075   |
| 修繕料         |         | 150,000    | 210,705         | 60,705      |
| 通信運搬費       |         | 123,000    | 95,928          | △ 27,072    |
| 広告料         |         | 44,000     | 46,200          | 2,200       |
| 手数料         |         | 10,000     | 29,108          | 19,108      |
| 保険料         |         | 35,000     | 20,630          | △ 14,370    |
| 委託料         |         | 326,000    | 413,930         | 87,930      |
| 賃借料         |         | 0          | 0               | 0           |
| その他         |         | 43,000     | 350,000         | 307,000     |
| 事業費(ソフト事業等) |         | 8,000,000  | 5,679,380       | △ 2,320,620 |
| 一般管理費       |         | 0          | 0               | 0           |
| 支出計         |         | 13,220,000 | 11,022,325      | △ 2,197,675 |
| 収 支         |         | 0          | 167,744         | 167,744     |

平成22年度 ふれあい牧場運営状況 チェックシート

1. 運営企画

| 項目   | 実施計画       | 実施内容       | 計画対比  | 検証・分析等      | 適否 |
|------|------------|------------|-------|-------------|----|
| 開館日数 | 357        | 357        | 計画どおり | 仕様書どおり履行された | 適  |
| 開館時間 | 8:30~22:00 | 8:30~22:00 | 計画どおり |             |    |
| 事業開催 | 4事業        | 4事業        | 計画どおり |             |    |

2. 利用実績 (人)

| 項目      | 実施計画     | 実施内容    | 計画対比      | 検証・分析等  | 適否 |
|---------|----------|---------|-----------|---|----|
| 延べ利用者数  | 48,400   | 32,444  | △ 15,956  | 宮崎県で発生した家畜伝染病口蹄疫対策のため、春のふれあい牧場まつり以降乳牛育成場を立入禁止とした影響で、入場者数が減となった。 | 適  |
| 事業参加者実績 | 牧場まつり    | 7,000   | △ 5,000   |   |    |
|         | 搾乳、授乳体験  | 2,459   | △ 241     |   |    |
|         | バター作り    | 1,058   | 788       |   |    |
|         | 乳製品販売    | 4,300   | △ 10,700  |   |    |
| 稼働率 平均  | 135.6人/日 | 90.9人/日 | △ 44.7人/日 |   |    |

3. 事業収支 (円)

| 項目          | 実施計画       | 実施内容       | 計画対比        | 検証・分析等  | 適否 |
|-------------|------------|------------|-------------|---|----|
| 会議室使用料      | 20,000     | 0          | △ 20,000    | バター作りに関しては昨年を上回ったが、口蹄疫の影響による入場者数減の影響で搾乳体験・乳製品販売の売上が減となった。                     | 適  |
| 指定管理料       | 5,200,000  | 5,200,000  | 0           |   |    |
| 自主事業        | 搾乳、授乳体験    | 737,700    | △ 72,300    |   |    |
|             | バター作り      | 529,000    | 394,000     |   |    |
|             | 乳製品販売      | 4,723,133  | △ 2,331,867 |   |    |
| 利息          | 0          | 236        | 236         |   |    |
| 収入計         | 13,220,000 | 11,190,069 | △ 2,029,931 |   |    |
| 人件費         | 3,740,000  | 3,630,511  | △ 109,489   | 〔勤務体制：正職2人，臨時2人〕<br>消耗品費、修繕費、委託料等で計画より増であったが、指定管理者の努力により、人件費、光熱水費等で可能な限り節減した。 | 適  |
| 管理費         | 1,480,000  | 1,712,434  | 232,434     |   |    |
| 消耗品費        | 98,000     | 191,234    | 93,234      |   |    |
| 燃料費         | 131,000    | 82,594     | △ 48,406    |   |    |
| 飼料代         | 157,000    | 169,180    | 12,180      |   |    |
| 光熱水費        | 363,000    | 102,925    | △ 260,075   |   |    |
| 修繕料         | 150,000    | 210,705    | 60,705      |   |    |
| 通信運搬費       | 123,000    | 95,928     | △ 27,072    |   |    |
| 広告料         | 44,000     | 46,200     | 2,200       |   |    |
| 手数料         | 10,000     | 29,108     | 19,108      |   |    |
| 保険料         | 35,000     | 20,630     | △ 14,370    |   |    |
| 委託料         | 326,000    | 413,930    | 87,930      |   |    |
| 賃借料         | 0          | 0          | 0           |   |    |
| その他         | 43,000     | 350,000    | 307,000     |   |    |
| 事業費(ソフト事業等) | 8,000,000  | 5,679,380  | △ 2,320,620 |   |    |
| 一般管理費       | 0          | 0          | 0           |   |    |
| 支出計         | 13,220,000 | 11,022,325 | △ 2,197,675 |   |    |
| 収支          | 0          | 167,744    | 167,744     |   |    |

総合コメント

春先の口蹄疫の影響で入場者数も減となり、自主事業についても売上減となるなどやむをえない事情があったが、総合的に見て施設の維持管理が適切に行われていた。

平成22年度 ふれあい牧場 運営状況 チェックシート①-2

| 項目       |    | 事業分析   | 適否判断 |
|----------|----|--|------|
| 利用実績     |    | 宮崎県で発生した家畜伝染病口蹄疫対策のため、春のふれあい牧場まつり以降乳牛育成場を立入禁止とした影響で、入場者数が減となった。やむを得ない事情として今回は適とする。 | 適    |
| 事業<br>収支 | 収入 | バター作りに関しては昨年を上回ったが、口蹄疫対策の影響による入場者数減の影響で搾乳体験・乳製品販売の売上が減となった。やむを得ない事情として今回は適とする。     | 適    |
|          | 支出 | 消耗品費、修繕費、委託料等で計画より増であったが、指定管理者の努力により、人件費、光熱水費等で可能な限り節減するなど、管理費の削減に心がけた点は評価できる。     | 適    |

平成22年度 ふれあい牧場 業務の履行状況 チェックシート

| 分類         | 対象                                       | 項目   | 確認方法          | 検証・分析等         | 適否 |
|------------|--|--|---------------|----------------|----|
| 総則         | 業務従業者の要件等                                | 業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか | 計画書確認         | 計画書どおり履行されていた  | 適  |
|            | 法令等の遵守                                   | 法令等で定められた書類を提出したか                                    | 書類確認          | 仕様書どおり提出された    | 適  |
|            | 報告書等の提出                                  | 各業務計画書・報告書は提出されたか                                    | 報告書確認         | 仕様書どおり提出された    | 適  |
|            |  | 自主事業の計画書・報告書は提出されたか                                  | 書類確認          | 仕様書どおり提出された    | 適  |
|            |  | 収支予算書・決算書は提出されたか                                     | 書類確認          | 仕様書どおり提出された    | 適  |
|            | 意思疎通                                     | 市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか                         | 書類確認          | 月1度は連絡会を持った    | 適  |
|            | 各種管理記録等の整備保管                             | 各種業務計画書が整備、保管されているか                                  | 書類確認          | 保管を確認した        | 適  |
|            |  | 業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか                           | 書類確認          | 保管を確認した        | 適  |
|            |  | 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）                | 書類確認          | 該当なし           |    |
|            |  | 付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）                            | 書類確認          | 契約書を確認した       | 適  |
| 非常時・緊急時の対応 | 緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか | 書類確認   | 仕様書どおり整備されていた | 適              |    |
|            | 緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか           | 書類確認   | 該当なし          |                |    |
|            | 事故等の報告書が提出されたか                           | 書類確認   | 該当なし          |                |    |
| 建築物保守管理    | 点検・保守                                    | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 書類確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
|            |  | 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか                      | 書類確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
| 設備保守管理     | 取扱説明書                                    | 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか                                | 書類確認          | 保管を確認した        | 適  |
|            | 点検・保守                                    | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 書類確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
|            |  | 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか                      | 書類確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
| 備品・什器等保守管理 | 取扱説明書                                    | 機器等の取扱説明書が整備・保管されているか                                | 現地確認          | 保管を確認した        | 適  |
|            | 点検・保守                                    | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 書類確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
| 外構施設保守管理   | 点検・保守                                    | 点検・保守は確実に実行されているか                                    | 現地確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
| 清掃業務       | 清掃                                       | 清掃は確実に実行されているか                                       | 現地確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
| 警備業務       | 業務等                                      | 業務が計画書に基づいて実施されているか                                  | 書類確認          | 計画書どおり履行された    | 適  |
|            |  | 不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか                | 現地確認          | 該当なし           |    |
|            | 鍵管理                                      | マスターキー等の管理は適切か                                       | 現地確認          | 適切であった         | 適  |
|            | 防災                                       | マニュアルは作成されているか                                       | 現地確認          | 指定管理者のマニュアルに準拠 | 適  |
| 植物育成管理業務   | 樹木管理                                     | 剪定時期等は適切か  | 書類確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
|            | 花壇管理                                     | 四季の植栽は適切か  | 現地確認          | 仕様書どおり履行された    | 適  |
| 施設利用案内     | 行事開催案内                                   | パンフレット類は整備されているか                                     | 現地確認          | よくわかる場所に配置     | 適  |
| 管理システム受付業務 | 機器管理                                     | 研修を実施しているか   |               | 該当なし           |    |
|            |  | 更新・変更は常になされているか                                      |               | 該当なし           |    |
|            |  | トラブルに対応したか   |               | 該当なし           |    |

総合コメント 仕様書、計画書に基づき適正に管理されていた

平成22年度 ふれあい牧場 自主事業の実施状況 チェックシート

| 項目             | 実施計画   | 実施内容   | 検証・分析等   | 適否 |
|----------------|--|--|--|----|
| ふれあい牧場まつり      | 市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。<br>来場者数 12,000名<br>開催回数 2回<br>開催期間 平成22年4月・10月 | 平成22年度は春、秋の2回開催とした。<br>来場者数 7,000名<br>開催回数 2回<br>開催期間 4月・10月 | 春の祭りの準備中に宮崎県で発生した口蹄疫の影響で動物とのふれあいを中止となり、乳牛育成場では立入禁止が実施された影響で、来場者数は計画を下回ったがやむをえない事情をなので適とする。 | 適  |
| 乳しぼり体験、バター作り体験 | 市民に対し、酪農の振興やPRにつながるサービスを提供する。<br>体験者数 2,970名<br>開催期間 随時                      | 体験者数 3,517名<br>開催期間 随時                                       | 口蹄疫対策の影響で動物とふれあうことを禁止したため、乳搾り体験ができなかったが、それを上回るバター作り体験があったので計画を上回った。                        | 適  |
|                |  |  |  |    |
|                |  |  |  |    |
|                |  |  |  |    |
|                |  |  |  |    |

総合コメント

ふれあい牧場まつりは自主事業ではあるが、市民に浸透した人気の高いイベントであるので、口蹄疫の影響で乳搾り体験ができない時期があったが、今後も市民の期待に応えるよう指示した。



平成22年度 ふれあい牧場 設備、備品の維持管理状況 チェックシート

| 分類         | 対象   | 項目  | 確認方法 | 検証・分析等   | 適否 |
|------------|------|---|------|----------|----|
| 総則         | 意思疎通 | 市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか                | 実地確認 | 毎月開催     | 適  |
|            | 記録   | 整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか                  | 書類確認 |          | 適  |
| 建築物保守管理    | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 実地確認 | 該当なし     | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 書類確認 | 該当なし     | 適  |
|            |      | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか              | 書類確認 | 該当なし     | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 実地確認 | 該当なし     | 適  |
| 設備保守管理     | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 実地確認 | 該当なし     | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 書類確認 | 該当なし     | 適  |
|            |      | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか              | 書類確認 | 該当なし     | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 実地確認 | 該当なし     | 適  |
| 備品・什器等保守管理 | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 実地確認 | 該当なし     | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 書類確認 | 該当なし     | 適  |
|            |      | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか              | 書類確認 | 該当なし     | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 実地確認 | 該当なし     | 適  |
| 外構施設保守管理   | 点検保守 | 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか | 実地確認 | 遊歩道部分の改修 | 適  |
|            |      | 不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか                      | 書類確認 |          | 適  |
|            |      | 修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか              | 書類確認 |          | 適  |
|            | 修理   | 修繕工事は適切であったか                                | 実地確認 |          | 適  |

総合コメント 概ね良好であった。修繕の報告が遅れ、事後になることもあったので、必ず事前報告するように指示した。

平成22年度 ふれあい牧場 サービスの質 チェックシート

| 分類      | 対象                         | 項目                                 | 確認方法              | 検証・分析等            | 適否 |
|---------|----------------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|----|
| 運営業務    | 使用許可、利用料金の徴収               | スムーズに予約できたか                        | アンケート確認           | 条例どおり適性におこなわれていた。 | 適  |
|         |                            | 許可証は速やかに発行されたか                     | アンケート確認           | 条例どおり適性におこなわれていた。 | 適  |
|         | 施設利用案内                     | 行事開催案内の時期は適切か                      | アンケート確認           | 計画書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         | 受付・応対業務                    | 担当者の接客態度は良かったか                     | アンケート確認           | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         |                            | 使用者に対する指導は適切であったか                  | アンケート確認           | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
| 運営業務    | 講座やイベントは満足できる内容であったか       | アンケート確認                            | 計画書どおり適性におこなわれていた | 適                 |    |
| 維持管理業務  | 施設・設備の保守管理業務               | 施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか      | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         |                            | 設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか      | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         | 清掃業務                       | トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか     | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         |                            | 全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか          | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         | 警備業務                       | 避難経路には障害物がないか                      | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         | 外構・植栽管理業務                  | 機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         |                            | 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか         | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         |                            | 樹木・花壇は見栄え良く管理されているか                | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         |                            | 草刈りや除草はされているか                      | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
|         | 環境衛生管理業務                   | 快適に利用できる環境となっていたか                  | 現地確認              | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適  |
| 廃棄物処理業務 | 廃棄物は適切に分別が行われていたか          | 現地確認                               | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適                 |    |
| 備品管理業務  | 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか | 現地確認                               | 仕様書どおり適性におこなわれていた | 適                 |    |

総合コメント 大きな苦情は出ておらず、来所者の立場に立ったサービスをこころがけていた。