

夢広場はるひ(図書館)指定管理業務 実地調査実施結果表

資料2

指定管理者 TRC・名古屋三越 グループ共同事業体

確認項目	確認基準	平成30年度評価												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1 実施体制	人員体制	事業計画等に従った人員を配置しているか ・勤務者 人 (内 司書 人、学芸員 人)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか (前日の記入確認 無・有)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか (内容 _____) 避難経路は適切に確保されているか (防火シャッター等目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か (事務室目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか (報告月日 ____/____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	その他	生涯学習課へ第5駐車場における事故報告が遅れた。					B							
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか (抽選 無・有 ____回)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		職員は名札を着用しているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用案内	ホームページ、ブログは見やすく、適宜更新されているか (更新日 H ____・____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか (内容 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか (内容は4 特記事項へ)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか (施設内目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備の点検・管理を適切に行っているか (実施点検 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		必要な修繕を適切に行っているか (今月修繕箇所 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		備品の状況 (故障・不備内容 無・有 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		消耗品等 (トレットペーパー) の補充に不備はないか (施設内で抽出し目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	施設内が清潔に保たれているか (施設内巡視目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
外構等管理	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	草刈りや除草はされているか (目視)	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
その他	コラボ企画 (年間: 図書館たみみコーナーにおける展示入替えを美術館が担当。展示作品はすべて名古屋芸術大学学生のアート作品。)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	ポスター、チラシは期限が切れたものは撤去しているか。			B						B				
3 収支等	経理事務	帳簿等を整備して、管理業務費の執行状況等を記録しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	その他													
4 特記事項	利用者からの要望 (無・有 _____)													
	利用者からの苦情 (無・有 _____)													

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
○無料でサービスを受けているのだからカード申請時に100円くらいとってもいいのでは。最低限の必要経費を取っても良い。	最初の申請時にカード申請費用を徴収している図書館は少ないが、紛失などの場合の再申請には料金を徴収している図書館は存在する。法的にも問題が無いので、再申請時には徴収するかどうかが生涯学習課と協議すべき項目と考える。
○電話にて『今までシリーズ物の抜けをリクエストすれば購入してもらえたのに今回相互貸借に回したのはなぜか。』	シリーズ物に抜けがあったとしても、利用度、購入すべき本があればそちらを優先する旨を回答。
●インターネットオークションサービスにて図書館だよりが転売されていることを知っているかとの苦情。オークション運営側に図書館から取り扱いの中止を求めるべきとの主張。同内容の電話等他にも数件あり。	HPIにて図書館だよりをダウンロードできる。利用者のモラルの問題であると認識。市HPIにも同様の問い合わせがあり、市と図書館で共通の回答をするようにした。
●違法駐車への苦情が近隣住民からあり。「身体障害者スペースに駐車している車に対して生涯学習課へ先日苦情を伝えたと聞いているか。図書館で車両番号などを把握し注意喚起に努めているか。」との苦情。	無断駐車に関しては把握していた。ただし、昼間に停めているため、利用者の可能性もあり注意文書は貼っていなかった。休館日にも駐車している2台に注意文書を貼った。翌日以降無断駐車なし。
△乳児を抱いた母親からベビーキープのあるトイレは1階にないかとの問合せがあった。以前にも同様の問合せあり。	次年度に修繕・改善費用で設置予定。
●図書館での信長講演ポスターを見た利用者、1年前のポスターであり、申し込みしてしまった。申込みはがきの返金を要求。	図書館側から謝罪。葉書代金の返金は行わない。原因として、ポスターは掲示撤去後1年間保管していたが、スタッフが年度を確認せず誤って再掲示してしまった。今後掲示終了したポスターは廃棄するよう指示した。

事件・事故等報告

内容	対応
・多機能トイレの便座と便器周りが水浸しになっている。 ・トイレにて放尿するいたずら。 ・本が10ページに渡って折られている。	防犯カメラ増設の検討が必要。
学習席の下に開封したカミソリがあったと近くにいた利用者から報告。	現行犯で注意するため、館長が館内巡回を行っている。

評価区分

- S(優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A(良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である

# 夢広場はるひ(美術館・夢の森公園)指定管理業務 実地調査実施結果表

指定管理者 TRC・名古屋三越 グループ共同事業体

確認項目	確認基準	平成30年度評価												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1 実施体制	人員体制	事業計画等に従った人員を配置しているか ・勤務者 人 (内 司書 人、学芸員 人)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか (前日の記入確認 無・有)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか 点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか (内容 _____) 避難経路は適切に確保されているか (防火シャッター等目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か (事務室目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか (報告月日 ____/____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	その他	第5駐車場における市への事故報告が遅れた。					B							
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか (抽選 無・有 ____回) 職員は名札を着用しているか (目視) 言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用案内	ホームページ、ブログは見やすく、適宜更新されているか (更新日 H ____ . ____ . ____) パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか (目視)	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか (内容 _____)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか (内容は4 特記事項へ)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか (施設内目視) 施設、設備の点検・管理を適切に行っているか (実施点検 _____) 施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか (目視) 必要な修繕を適切に行っているか (今月修繕箇所 _____) 備品の状況 (故障・不備内容 無・有 _____) 消耗品等 (トイレットペーパー) の補充に不備はないか (施設内で抽出し目視) 施設内が清潔に保たれているか (施設内巡視目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	外構等管理	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか (目視) 樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか (目視) 草刈りや除草はされているか (目視)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	その他	コラボ企画 (年間：企画展及び特別展開催時の美術館入場料を図書館の貸出利用カード提示で割引。図書館研修室にて、「はるひ美術館館長アートトーク」及び「清須アートラボ」を年間通して開催。) バッテリーカー他貸出管理業務及び保守点検業務 (机上)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	3 収支等	経理事務	帳簿等を整備して、管理業務費の執行状況等を記録しているか。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	その他													
	4 特記事項	利用者からの要望 (無・有 _____) 利用者からの苦情 (無・有 _____)												

主な△要望・●苦情・○利用者の声 (各月の月間報告より)

内容	対応
●公園遊具利用のお客様が係員に最終利用時間30分前に利用を断られた。	係員が終了時間を間違えて案内した。厳重に注意した。

## 事件・事故等報告

内容	対応
美術館外壁サイン(看板)を一部はがされた。	修理完了。
公園内芝生に花火のゴミを清掃担当者が発見。	清掃。
公園ステージ裏側のスロープ入口の鉄扉の止め口が壊される。	修理完了。
公園第5駐車場入口で自家用車のボール接触事故が発生。	入口両サイドにカラーコーンを設置。
台風21号による被害状況: ・五条川沿いの河津桜4本倒壊・正面玄関横の看板がはがれ・北側案内看板が飛ばされる ・展示室2の天窓下コンクリート壁面に雨漏り	翌日朝から復旧対応。 ・生涯学習課と協議し、9/11~10月末日まで臨時休館とした。
ステージ裏にて焚き火跡発見。西枇杷鳥署へ通報。防犯カメラにて確認。特定できず。	「立入り禁止」の看板設置。
図書館よりステージ上に細かなガラス破片が落ちてると連絡を受ける。	公園内にいた児童に確認したが詳細不明。清掃して対応。
12/15(土)10時公園入口に軽自動車のホイールキャップ4個が放置されていた。16(日)10時公園内第2駐車場に軽自動車用のタイヤ4本が放置されていた。	14日(金)19時過ぎ、美術館学芸員が帰宅時に自販機前で数人が車を止め作業していたことを確認。15日11時頃春日交番へ届出、放置品として一時保管(公園ステージ裏の倉庫)。図書館の防犯カメラを確認。
控え室前庭にてバーベキューで火気使用の集団(20名程)を発見。	注意喚起した。

### 評価区分

- S(優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A(良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である

## 平成30年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成30年4月1日～ 平成31年3月31日	施設所管課	生涯学習課
施設名	夢広場はるひ（清須市立図書館・清須市はるひ美術館・はるひ夢の森公園）		
指定管理者	TRC・名古屋三越グループ共同事業体		
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日		

### 評価結果

評価項目	評価結果	評価、改善すべき点等
1. 施設サービスの実施体制	A	人員配置、利用料金の取り扱い、記録管理、情報保護などについて問題はなかった。危機管理に関しては、年に2回避難訓練等を実施。器具の取扱いや消火訓練などを年に1回ずつ図書館・美術館において実施し、スタッフの防災教育に努めた。駐車場における事故があった際、対応に追われ市への報告が遅くなったこともあったが概ね共有はできている。
2. 市民サービスの内容や水準	A	利用者対応・ホームページの更新・苦情やご意見への対応など概ねできている。環境への配慮については、図書館においては快適性を重視しながらも工夫や改善を重ねた結果、エネルギーの消費を抑えることができた。美術館においても快適に観覧できるよう配慮していた。図書館・美術館・公園の連携事業では定例的な事業は行っているが、より一層の活用が望まれる。清掃に関しては、来館者アンケートでは美術館が昨年度より若干評価が下がったものの高評価である。
3. 施設の収入支出の状況	A	図書館・美術館・公園のすべてにおいて支出が上回った。主な要因として図書館の人件費が高かったこと、美術館の観覧料が臨時休館などの理由により大きくマイナスとなったことがあげられる。しかし、図書館・美術館共に光熱水費においては細かな調整や改善を行った結果、予算を下回った努力は認められる。
総合評価	A	<p>図書館については、入館者数、貸出点数共に順調に伸びている。ブックスタートの継続、楽しめる企画の実施などが伸びにつながっていると思われる。図書館だよりの掲載の反響の大きかった号の影響で図書館のホームページのアクセスが集中したことによるサーバーダウンが一時的にあったが、利用者からの苦情はなかった。話題性があったためメディアでも多く取り上げられ図書館の知名度はアップした。強いて言えば、日常的に利用している利用者への配慮も必要であった。学習席の利用においては、利用者同士のトラブルに対応し、配慮した。</p> <p>美術館については、昨年度と比較すると入館者数が大きく減少した。主な要因としては、台風の影響による雨漏りのため2ヶ月弱臨時休館したことがあげられるが、その原因を鑑みても入館が減少していることは否めない。人気のある展覧会のみ企画すれば良い訳ではないが、来館者が増える企画も望みたい。作品をじっくり観てもらおう企画を行うなど工夫していることは評価できる。</p> <p>公園については、台風による倒木対応や安全対策の要望に応え公道手前に停止線を引くなど施設の管理に努めた。</p>

S = 優良、A = 良好、B = 課題含、C = 要改善

### 参考統計

#### ○図書館関係

（各年3月末現在）

	年度	入館者数	貸出人数	貸出冊数
図書館	28	177,540人	50,444人	233,045冊
	29	189,379人	53,838人	253,281冊
	30	194,403人	56,522人	271,371冊

#### ○美術館関係

	年度	入館者数	開館日数	観覧料等収入額
美術館	28	15,371人 (うち特別展 6,572人)	281日	4,170,490円 (うち特別展 3,605,100円)
	29	14,264人 (うち特別展 4,738人)	274日	3,571,710円 (うち特別展 2,358,650円)
	30	10,902人 (うち特別展 3,222人)	227日	(トリエンナーレ含む)1,549,470円 (うち特別展 1,221,350円)
公園	28	—	—	712,390円
	29	—	—	682,940円
	30	—	—	590,400円

# アルコ清洲指定管理業務 実地調査実施結果表

指定管理者

ハマダスポーツ・ドゥメンテックスグループ

確認項目	確認基準	平成30年度評価												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1 実施体制	人員体制	事業計画等に従った人員を配置しているか ・事務室（ 人） ・プール（利用者約 人・職員 人） ・ジム（利用者約 人・職員 人）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか（前日の記入確認 無・有）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか（内容_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		避難経路は適切に確保されているか（防火シャッター等目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か（事務室目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか（報告月日 ____/____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
その他														
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか（抽選 無・有____回）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		職員は名札を着用しているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか（更新日 H____・____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（内容_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか（内容は4 特記事項へ）	A	A	A		A	A	A	A	A	A	A	A
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか（施設内目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備の点検・管理を適切に行っているか（実施点検_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		必要な修繕を適切に行っているか（今月修繕箇所_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		備品の状況（故障・不備内容 無・有_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		消耗品等（トイレットペーパー）の補充に不備はないか（施設内で抽出し目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設内が清潔に保たれているか（施設内巡視目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	外構等管理	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		草刈りや除草はされているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	その他	充実した自主事業の実施状況	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3 収支等	経理事務	当月の収支見込（_____）	半減	倍増	減	増	増	減	半減	微減	減	微減	微増	倍増
	その他													
4 特記事項	利用者からの要望（無・有_____）													
	利用者からの苦情（無・有_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

主要要望・苦情（各月の月間報告より）

内容	対応
流水プールがきれいになったが、プールの底が滑る(4/24)	塗装直後で表面をこすれなかったため、3日間くらいですべりはなくなった。
トレーニングジムにパワー系の機器が入ったので、また来る。(5/29)	新機種増設後、10代～40代の男性客が、19時以降に来館されることが多くなった。
水泳大会出場前に、飛び込みなどの特別レッスンを受けてとてもよかった。(6/26)	水泳大会に出場する機会がないレッスン生達に飛び込みや競泳のレッスンをしたのが好評であった。
ウォーターフラッシュのイベントは大変楽しく、今後も色々なイベントを実施を希望。(8/25)	夏休み中に3週間ほど毎日2回イベントを実施したら好評だった。今後もイベントを企画する。
第1駐車場警備員の歩行者より車優先に意見したが、逆に睨まれ暴言を受けた。(8/15)	直後に職員がご意見を聞き、その場で謝罪した。その後警備員と話し、翌日以降のシフトを外れてもらった。
流水プール内の排水溝の蓋の一片が浮いていて危ない(9/16)	蓋を止めるネジが折れており、すぐに修繕できないため、通行できないようにした。(10月中には修繕予定)
サタデーキッズに参加、とても楽しんだ、また参加したい。(10/27)	プールでの遊びや、着衣泳などの指導をした。今後もいろいろな体験できるように考える。
男子風呂サウナの座面の板が腐れかけて危ない(11/29)	座面にサウナマットを置き応急対応した。見積り依頼中、社内決済後修繕予定
わくわくふれあいバスターに参加し、楽しかった。今後も企画してほしい。(12/16)	今回成人スイミングのレッスン生向け企画だが、今後も毎年企画できるようにしたい。
プールが休みで寂しいがきれいになって再開してほしい。(1/13)	プール内の工事は予定通り、清掃し、再開する。
ダンス教室を通年でレッスンしてほしい。(2/26)	講師との交渉でスケジュール的に折り合いがつかず今年度は準備できなかった。次年度に向け講師を探す。
プール内のスライダー下の床が滑って危険(3/12)	スポーツ課に相談し、柴山健工務店に滑らない塗面にと依頼、4/1工事終了、結果滑らなくなった。

事件・事故等報告

内容	対応
7/14(土)造波プール:5歳児が溺れた。	胸骨圧迫し水を吐かせ、救急車にて中村日赤に搬送。保護者(父)と職員が同乗した。…保護者と離れ、深いところいったことを監視員が見つけれなかった。後日、処置がよかったため、翌日には来場いただき元気なことを確認した。
7/15(日)流水プール:85歳男性が階段で転倒し腰を打った。	マットに寝かせ、冷やしたが立つ事ができず済衆館病院へ搬送。…手摺を持たず階段を降り、足が滑った。後日見舞いしたが、骨折され、リハビリすること、プールでの対応にしてお礼をいただいた。

評価区分

- S(優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A(良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である

## 平成30年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成30年4月1日～ 平成31年3月31日	施設所管課	スポーツ課
施設名	清須市清洲勤労福祉会館（ARCO清洲）		
指定管理者	ハマダスポーツ・ドゥメンテックスグループ		
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日		

### 評価結果

評価項目	評価結果	評価、改善すべき点等
1. 施設サービスの実施体制	A	事業計画書等のとおり、適正に人員配置がされている。また、研修等を通して、利用者対応、救助法、救急法、指導法等の研修、また開館前の事前ミーティング等を実施し、危機管理、利用者対応に対する事項について適切に対応している。
2. 市民サービスの内容や水準	A	<p>地域住民とスポーツを通じた親睦や交流を目的に数々のイベントを行うなど利用者サービスの向上に努めている</p> <p>自主事業では施設の特徴を十分に活かした事業を数多く実施している。また、利用頻度の低い部屋を自主事業の場所として展開し、施設の有効利用を行っている。</p> <p>プール内でのイベント実施や、施設外での遠足やスキースクールなど、様々な事業を展開し、参加者から好評を得た。</p> <p>施設設備については、故障時には迅速に対応したうえ、プールの底面補修などの修繕を行い、適切な維持管理に努めている。</p>
3. 施設の収入支出の状況	A	プールについては、3ヶ月間工事のため休館したため、プール教室が減少し、収入減となったが、夏季のプール利用者の増と、積極的に体操教室などの自主事業を展開したことにより、体育棟やトレーニングルームについては前年度を超える収入であり、対前年収入額を超える収入となり、安定的な収支となっている。
総合評価	A	指定管理業務については施設を有効に利用し、民間企業ならではの事業展開で、市民サービスが充実していることが評価できる。

S = 優良、A = 良好、B = 課題含、C = 要改善

### 参考

年度	プール利用者数 (ジム・浴室含む)	その他施設利用者数 (ホール棟)	入場料収入額 (プール・ホール)
28	178,613人	122,250人	60,966,880円
29	165,611人	131,510人	55,169,080円
30	163,040人	131,646人	58,256,830円

# カルチバ新川指定管理業務 実地調査実施結果表

指定管理者

株式会社スポーツマックス・三幸株式会社共同事業体

確認項目	確認基準	平成30年度評価												
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1 実施体制	人員体制	事業計画等に従った人員を配置しているか（事務室（人） ・プール（利用者約 人・職員 人） ・ジム（利用者約 人・職員 人）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか（前日の記入確認 無・有）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか（内容_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		避難経路は適切に確保されているか（防火シャッター等目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か（事務室目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	情報公開	業務報告書等情報を適切に管理・報告しているか（報告月日 ____/____/____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
その他		A	A	A	A	A				A	A	A		
2 サービスの内容や水準	利用者対応	施設の前予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか（抽選 無・有____回）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		職員は名札を着用しているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか（更新日 H____.____.____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		パンフレットや案内板等、利用方法をわかりやすく案内できているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（内容_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか（内容は4 特記事項へ）	A	A	A	A	A	A	A			A		
	維持管理	清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか（施設内目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備の点検・管理を適切に行っているか（実施点検_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている箇所はないか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		必要な修繕を適切に行っているか（今月修繕箇所_____）	A	A			A	A		A	A	A	A	A
		備品の状況（故障・不備内容 無・有_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		消耗品等（トイレットペーパー）の補充に不備はないか（施設内で抽出し目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	外構等管理	施設内が清潔に保たれているか（施設内巡視目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
樹木や花壇等が見栄え良く適切に管理されているか（目視）		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
その他	草刈りや除草はされているか（目視）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
その他	充実した自主事業の実施状況	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
3 収支等	経理事務	当月の収支見込（_____）	微増	微減	微増	微増	微減	微減	微減	微増	微減	微増	微減	微減
	その他													
4 特記事項	利用者からの要望（無・有_____）													
	利用者からの苦情（無・有_____）	A	A	A	A	A	A	A	A			A	A	

## 評価区分

- S(優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
- A(良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
- B(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある
- C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である

主要要望・苦情(各月の月間報告より)

内容	対応
4月からのスタジオプログラムのピラティス(ヨガ)が楽しくわかりやすい。	定期的にプログラムを改正し満足いただけるよう提供していきます。
体組成測定会を定期的に開催してほしい。	6月に予定をしており、詳細が決まりましたら、案内に掲示、お声がけします。
2階の更衣室が暑い。	冷暖房の切替を行い、天候に応じて運転します。
スタジオレッスンにキックボクシングエクササイズを導入してほしい。	8月にスタジオプログラムを変更する予定で、今後検討させていただきます。
夜の部のスタジオレッスンにキックボクシングエクササイズを導入してほしい。	8月にスタジオプログラムを変更する予定で、今後検討させていただきます。
プールの水温が高く感じる。	設定変更し、空気循環を良くし可能な対応をした。1時間毎に休憩を入れる。水分補給を促すの対応をしている。
駐車場を増やしてほしい。駐車場が狭い。広くしてほしい。	ホール利用で込む場合館内表示し、公共交通機関か、乗り合いをお願いしている。混雑予想も掲示している
子どもがベビースイミングのプログラム楽しく喜んで通っている。	独自プログラムで、聴覚を刺激し、感受性を高めるプログラムや、季節ごとのプログラムです。ぜひ続けていただきたい。
パラエティクスで調整系のレッスンも入れてほしい。	皆さんの身体の事を考え、メニューを組んでいます。参考にさせていただきます。
スタジオ内が暑い。	今年度の大規模修繕工事につきしばらくお待ちください。水分補給に留意し体調には気をつけてください。
リラクゼーションルームのリニューアルでストレッチが簡単になった。	マッサージ機導入、プロジェクターによる映像等のさくせいしていきます。
スタジオレッスンのサルセッションが入り、新鮮だ。	要望に応じ、情報収集するとともに提供していきます。
アクアプログラム(木)のアクアピクスが楽しく、スキリします。今後も続けたい。	アクアピクス(木)は好評で20名以上の受講です。膝や腰に負担が少なく、脂肪燃焼効果もあいらります。
夜のスタジオレッスンにズンバを入れてほしい。	スタジオプログラムは定期的に改定し、全体のバランスとニーズに合わせ組みます。4月から新プログラムとなります。

事件・事故等報告

内容	対応
特になし	

## 平成30年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成30年4月1日～ 平成31年3月31日	施設所管課	スポーツ課
施設名	清須市新川地域文化広場（カルチバ新川）		
指定管理者	株式会社スポーツマックス・三幸株式会社共同事業体		
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日		

### 評価結果

評価項目	評価結果	評価、改善すべき点等
1. 施設サービスの実施体制	A	<p>事業計画書等のとおり、適正に人員配置がされている。また、消防訓練、避難訓練、AED講習、救急法救助法講習、指導者講習などを定期的に行っており、安全対策は十分に講じられていると判断できる。</p> <p>ホームページも週1回更新し、常に新しい情報を発信している。また、館内の掲示物等も見やすく整頓されている。</p>
2. 市民サービスの内容や水準	A	<p>通年の自主事業としてベビー、幼児、学童、成人を対象とした「スイミングスクール」「体育スクール」「ダンススクール」など充実した指導を展開している。</p> <p>地域住民との親睦や交流を目的に「七夕イベント」「ハロウィンイベント」「クリスマスイベント」「カルチバ祭り」「GW花祭り」他イベントを行うなど利用者サービスの向上や、利用促進につながる取り組みがされている。</p> <p>障がい児ベビースイミング教室など新たな取り組みを行うなど市民サービスの向上の取り組みがされている。</p>
3. 施設の収入支出の状況	A	<p>一般利用料収入は前年度に比べ減少したが、参加者のニーズを踏まえたスタジオプログラムを展開し、会員数の増加が見られたため、月会費の収入は増加している。また、光熱水費も前年度並みに抑えられたため全体収支もプラスとなった。</p>
総合評価	A	<p>利用者の要望等への対応、プログラム変更など、市民ニーズに対して柔軟に対応できていることが評価できる。</p>

S = 優良、A = 良好、B = 課題含、C = 要改善

### 参 考

年度	プール利用者数	その他施設利用回数 (ホール・会議室)	入場料収入額 (スポーツセンター・ホール)
28	42,466人	512区分	19,118,390円
29	41,886人	476区分	18,509,020円
30	40,239人	489区分	18,601,680円