

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 中日新聞・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26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 _____)	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	コラボ企画 (年間：図書館た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	
3 収支等	経理事務	当月の収支見込 (_____)												
	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 _____)													

- 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

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
●さくら祭りの当日、身体障害者の方から警備員が第一駐車場に入場させてくれないとの苦情。満車のため、確認せずに警備員が入場制限していた模様。	警備員に身体障害者の方は誘導するように進言。来年から警備員にはこの旨を前もって知らせる。
●(ブックスタート参加者から)図書館駐車場が小さい。せつかく来たが満車のため帰った。その他の駐車場を広報で知らせるべき。	新しい駐車場看板を設置し、より分かりやすくしている。美術館裏側にも駐車場があると回答。現在、駐車場の全体案内看板は第1駐車場入口に設置。
●和船の展示を見に来たが終わっていた。広報に載っていたか。	和船のオーナーとの交渉結果、急に展示日程が決まったため掲載が間に合わなかった。今後展示を行う際は早めの交渉を行い間に合うようにすると回答。
●予約した本がまだ用意できていないかの問い合わせがあり確認すると在架予約であったが見つからず、所在不明捜索中で6日目だった。問合せ当日謝罪の電話をする予定だった。結果キャンセルされた。	在架予約で資料を検索できない場合は、最大2日目には予約者に状況説明するようにした。
●何度も電話をもらっているが覚えがない。	図書未返却による督促電話だが番号が間違っている可能性あり。今後新規利用者登録時には電話番号復唱。住所ダブルチェックを行う。
●リクエストした相互貸借資料がまだ用意できないのかとの問合せ。相手館に確認したら受理されていなかった。	依頼済の相互貸借に関して、その場で電話で受理を確認するか、相手館から長期間返答がなければ確認するようにした。
●荷物を放置したままの空席が多く、席を探す利用者や困っている身体障害者が見られた。 ●交流テラス利用者から「学生が机を占拠して新聞が読めない。」 ●土・日曜日の一般席が混んでいる状況で、学習席に空席が目立つ場合、一般閲覧席として開放して欲しい。	利用が多い土・日・祝日のみ二部入替制(申込制)とした。また、利用状況を見て臨機応変に対応する。二部制に関して意見を聞いた小学生から大人までほぼ全員から良い評価を受けている。
○高齢の利用者より足が不自由、パソコンの使い方が分からない。図書の引き取りもヘルパーに行ってもらっている。	高齢、身体的理由のため、図書館に足を運べない方の配本などのサービスが今後必要な検討案件。
○郷土資料、古文書関連資料が増えて役に立っている。	今後も清須、名古屋、愛知関連の郷土資料、古文書などを積極的に収集する予定。過去の歴史に関する問い合わせも散見。

事件・事故等報告

内容	対応
アイスクリーム自販機の電源が抜かれていた。	館内見回り時に自販機のライトがついているか確認する。
1階男子トイレ個室にて、トイレットペーパー2個投げ込んだ後、排便し詰まらせる。	用具を用いて排出を行ったが不可のため、専門業者の手配を行った。
事務所内に大声を上げスタッフに個別対応を求めて入室しようとしたので阻止したが聞き入れなかったため警察を呼んだ。	すぐに警察が来ることを告げると去って行った。複数で対応すること、問題が起きそうな場合はすぐに110番することとした。警察からも110番する旨の指導があった。

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 中日新聞・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26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	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 サイブスの内容や水準	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	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」を開催。)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	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	当月の収支見込 (_____)												
	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 _____)													

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

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
●トルコバザール開催日の昼過ぎに、一時駐車場が満車になり、不法駐車と駐車場待ちで混乱した。	ピーク時には、駐車場整理係を主催者へ要請する。
●(稲沢のギャラリーカフェより)「ゆうメールでチラシが届いたが、どのような経緯で送ったのか。事前に連絡が欲しかった。」	県内各所へHP等の情報でお送りした旨を伝え、学芸員が直接訪問して事前の連絡不備と配慮不足をお詫びし、理解を得た。
●人が少なかったからなのか、空調が切られた。	2階オープン展示スペースは、室温がすぐに上昇しがちで、こまめに室温を調整し、設定温度を変更した。
●(子どもが騒いでいたので注意したところ)子どもに対して対応が冷たい。	お子様連れのお客様へ丁寧に対応するようにした。
●控室東側庭にある鬼瓦やつくばいが荒れていると寄贈者本人から指摘。	生涯学習課で修繕を行う。
●2階オープンスペースに、子どもに有害な書籍が絵本と並んで置いてあるため、すぐに撤去するよう文科省の方より指示があった。	書籍は事務所にて保管し、今後本棚を児童用と一般用で分けて表示する。

事件・事故等報告

内容	対応
公園等でのいたずら: 河津桜3本にキズ。ステージ横の照明灯ガラスを割られる。花火の燃えカス放置(3回)。ステージ右端の立て看板破壊。女子トイレで水の出しっぱなし。第1駐車場と第2駐車場の間の入口バリカーが破損される。第5駐車場で花火。男性トイレの洗面台にトイレットペーパーでいたずら。ステージ裏などでトイレットペーパー(ティッシュペーパー)燃やされる(9回)。書籍の燃えカス、メロンの食べカス、たばこの吸い殻、ナイフの放置、シルバー控室へたばこの吸い殻の投げ入れ。ステージ裏でバイクで騒ぐ。ステージ裏のガラス破損事故。トイレの非常ブザーが鳴る。控室東側の庭の鬼瓦の一部破損。第5駐車場の南京錠が壊されていた。公園内へ車が進入し、芝生が荒らされる。	当日市へ報告。入口バリカー破損、ステージ裏のガラス破損事故は保険で修繕。第5駐車場で花火は、春日交番へパトロール依頼。非常ブザーは、即時復旧。南京錠は取替え。

平成26年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成26年4月1日～ 平成27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	中日新聞・TRC・名古屋三越グループ共同事業体		
指定期間	平成24年4月1日から平成27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	図書館、美術館、公園共に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、利用料金徴収、業務日誌、業務報告書などについても適切に管理・報告がされている。危機管理に関しては、消防署職員に依頼し、消火訓練、避難訓練など各種訓練を実施すると共にAED講習などを行っている。
2. 市民サービスの内容や水準	A	利用者対応については公平かつ適切に実施されている。図書館においては、学習席として利用者が使いやすいように2階閲覧席に二部入替制・申込制を導入するなど考慮した。利用案内については、ホームページの更新を適宜行うと共にチラシなどで周知している。環境への配慮については、利用者に不快がないよう配慮しながらも省エネルギーに努め、図書館においては省エネ対策として簾の設置を行うなど工夫を凝らしている。また、利用者に駐車場の場所が分かりやすいように案内看板の作成を行うなど配慮がみられる。苦情や要望などに対して迅速に対応し、要望については、良いと思われる内容については取り入れる柔軟性もみられる。
3. 施設の収入支出の状況	A	美術館の観覧料の減収があったが、指定管理者グループ共同事業体の中で補てんしているため、問題はないと捉えている。
総合評価	A	<p>利用については、図書館は、昨年度と比較すると入館者数は減少しているものの貸出し点数は増加となった。美術館については、来館者数、観覧料とも減少しているが、昨年度に引き続き清須ゆかりの作家の展示や郷土の作家に着目した収蔵作品展の開催を実施し、親しみやすい美術館運営に取り組んでいる。公園においては、イベント活動を展開し幅広い利用に努めている。図書館では、企画展示の工夫や新規コーナーの設置を行うなど市民サービスに対応できているため全体として評価できる。</p> <p>平成27年度からは、指定期間が5年間と延長されるため、長期的な展望による企画案など一層の事業展開を期待する。</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	利用者数	貸出人数	貸出冊数
図書館	24	142,602 人	41,314 人	174,732 冊
	25	182,136 人	46,361 人	203,524 冊
	26	178,223 人	46,528 人	206,288 冊

※平成24年度は7月7日開館

○美術館関係

	年度	来館者数	有料観覧者数	観覧料等収入額
美術館	24	20,305 人 (うち特別展 12,633 人)	12,640 人 (うち特別展 9,882 人)	6,542,850 円 (うち特別展 5,455,000 円)
	25	17,532 人 (うち特別展 10,184 人)	7,113 人 (うち特別展 5,228 人)	4,513,742 円 (うち特別展 3,807,930 円)
	26	15,163 人 (うち特別展 6,240 人)	5,592 人 (うち特別展 3,201 人)	3,079,447 円 (うち特別展 2,352,895 円)
公園	24	—	—	486,680 円
	25	—	—	594,893 円
	26	—	—	649,300 円

※有料観覧者数に誤りがありましたので訂正しました（H30.6.1 修正）

前記載 H24:11,800 人（うち特別展 9,877 人）、H26:5,637 人（うち特別展 変更なし）

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 **ハマダスポーツ企画(株)**

確認項目	確認基準	平成26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	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
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	
3 収支等	経理事務	当月の収支見込（_____）	微増	微増	微増	微減	微増	微増	微減	微増	微増	微増	微増	
	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_____）													

主要要望・苦情(各月の月間報告より)

内容	対応
○オムツをしている子どもが入れるのでとてもありがたい。	水着の制限はありますが、流水プール、ジャグジープールもお楽しみ下さい。
×プール内女子採暖室のスノコが折れている箇所がある。	修繕の準備を進めています。近日中に着工の予定です。
×男子浴室の扉が重くて開きにくい。	扉金具は業者に溶接修理してもらおうよう、依頼済みです。
※幼児向けイベント「巨大お絵かき」 ○初めての体験でした。とても楽しく遊べたのでまた参加したいです。 ×土日初めて来ましたが駐車場がないことに驚きました。予め注意事項として教えてほしかったです。	これから多くの皆さんが楽しめるイベントをたくさん企画していきます。参加してください。駐車場についてはご迷惑をおかけしますが台数に限りがありますのでご理解ください。
○以前に比べスタッフの表情が明るく元気になり、気持ちよく利用できる。	今後も笑顔で接客できるよう、スタッフ一同意識を統一して対応していけるよう心がけます。
×駐車場への車の列が道路までできていて通行に迷惑だ。	土日祝は駐車場警備スタッフの人数を増員し、近隣へご迷惑をおかけしないように努めております。
×プール玄関前に駐停車している車が多いので注意してほしい。危ない。	駐停車はご遠慮いただくよう協力をお願いしています。今後も状況を見て声をかけます。
◎ARCO清洲の体育館は明るくて、球技がとてもやりやすい。	
◎短期教室の参観日で普段は2階ギャラリーからしか見れないが、プールサイドで子どもの姿が近くで見れたのでとても良かった。	

事件・事故等報告

内容	対応
11月28日(金)AM2時14分 正門ゲートの南京錠が壊されセコム異常発報あり。2時15分プール正面入り口2重自動扉外側のガラスが割られ侵入され異常発報あり。2時24分警察現場到着。2時27分セコム隊員現場到着。グッズ販売用レジの中身を確認した形跡あり。現金は入っていないので被害はなし。	このエリアで空き巣、泥棒が頻繁に出没し被害を受けている。この事例は下見を兼ねている可能性があるため、金品の取り扱いには十分留意するよう指導を受けた。破損したガラスは強化ガラスで納期に1週間ほどかかった。

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26年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成26年4月1日～ 平成27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	ハマダスポーツ企画株式会社		
指定期間	平成24年4月1日から平成29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>事業計画書等のおおりに、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。</p>
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「納涼祭り」などのイベントを行うなど利用者サービスの向上や、ARCO清洲のホームページにおいてブログによる情報発信を随時行うなど利用促進につながる取り組みがされている。</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。中でも器械体操教室、新体操教室、体育教室などは人気がある。また、秋には「アルコ秋の習覚祭」と題して数々の発表会、体験会を開催した。冬には「雪遊びツアー」など郊外での事業なども実施しているなど市民ニーズに対応する事業を積極的に行っている。</p> <p>館内掲示物については、古いものが残っているなど、乱雑な部分もあるので整理整頓に対する改善が必要である。</p>
3. 施設の収入支出 の状況	A	<p>利用者数は4年連続で増加している。それに伴い収入も増加していることは評価できる。半面、電気、水道料金が若干増加傾向にあるが、電力会社との契約変更をするなど光熱水費削減に努めている。</p>
総合評価	A	<p>指定管理業務については特色ある施設を有効に利用し、指定管理者ならではの事業展開で、市民サービスの内容が充実していることに評価できる。</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 (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)
24	165, 215人	104, 926人	49, 222, 875円
25	171, 815人	108, 285人	49, 747, 650円
26	182, 922人	119, 895人	51, 440, 925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 スポーツマックス(株)・(株)三幸共同事業体

確認項目	確認基準	平成26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 (〇) ・プール (利用者約 〇 人職員 〇 人) ・ジム (利用者約 〇 人・職員 〇 人) ・スタジオ (利用者約 〇 人・職員 〇 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
	危機管理	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 〇)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	個人情報保護	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 〇 / 〇)	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 〇 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 〇 . 〇 . 〇)	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 〇)	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 〇)	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 〇)	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 〇)	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	
3 収支等	経理事務	当月の収支見込 (〇)	微減	微増	微増	微増	微増	微増	微増	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 〇)													
	利用者からの苦情 (無・有 〇)													

主な要望・苦情(各月の月間報告より)

内 容	対 応
利用者が少ないときはロッカーの使用場所を離してほしい。着替えにくい。	できるだけ配慮して鍵をお渡ししておりますが、今後一層注意して対応するよう努力いたします。
館内に公衆電話を設置してほしい。	以前設置しておりましたが利用頻度が少なく撤去になりました。今後、受付で対応させていただきます。
ゴミ箱を設置してほしい。	ゴミ削減のため利用者の方にはゴミはお持ち帰りいただいています。今後ともご協力のほどよろしくお願いします。
プールとアスレチックジムを使うと800円かかるがアルコールと同じように500円にしてほしい。	料金設定は市の条例で定められています。ご意見を参考に検討させていただきます。
駐車場がせまい。	ホールイベントがあるときは事前に告知し対応させて頂いております。
プールやスタジオ前で中学生が騒いでいて迷惑。	ご迷惑になる行為に対してはしっかりと注意するようにします。
足が悪いので2階にも様式トイレを設置してほしい。	前向きに検討いたします。
スタジオプログラムでもう少し動ける種目を作ってほしい。	今後もプログラム改正に努力し、より良いプログラムを提供できるように頑張ります。
更衣室が寒いときがある。	冷暖房の切り替えがまだできていません。気温が低いときは少し寒く感じるときがあります。
スタンプラリーのイベント楽しくて満足しています。継続的にイベントを続けてください。	今後も新しいイベントを計画中ですので期待してお待ちください。
<p>※温室運営について</p> <p>市内のボランティア団体の協力により市民参加型の温室経営を計画する。四季折々の草花を栽培する。</p> <p>飼育用パイプハウスを温室向かい側の森のスペースに設置してゲンジボタルの飼育に挑戦する。</p>	
<p>※一部LED照明に変更</p> <p>400W水銀灯 プール内26本 100W水銀灯 駐車場、公園22本 40W蛍光灯 事務所、ジム121本 35W蛍光灯 2階エントランス18本</p> <p>以上の内容を3月のメンテナンス休館日で変更した。</p>	

事件・事故等報告

内 容	対 応
特になし	特になし

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26年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成26年4月1日～ 平成27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22年4月1日から平成27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>事業計画書等のおおりに、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、救急法救助法講習などを定期的に行っており、安全対策は講じられていると判断できる。</p> <p>館内掲示物も常時更新し、利用者が見やすいよう整理整頓されている。</p>
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花壇、温室を利用した「GW花祭り」「温室ユリ祭り」エントランスを利用した「カルチバまつり」「ウクレレコンサート」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>常に利用者からの苦情や意見には即座に対応をとり、対応についての苦情はあるものの、日常の対応にも満足であるとのアンケート回答を得ている。</p> <p>様々な利用者のニーズに答え、スタジオプログラムを見直し、充実したプログラムに更新したことは評価できる。</p>
3. 施設の収入支出 の状況	A	<p>高齢者割引の導入やスタジオプログラム改正等により自主事業収入が大きく増えたことは評価できる。半面、電気代の値上げや会員数増に伴うスタッフ人件費の増加により支出が増えている。</p>
総合評価	A	<p>利用者に対する要望等の対応、市民ニーズに充分対応できていることに評価できる。</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)
24	41,142人	522区分	17,670,320円
25	45,653人	456区分	17,787,830円
26	45,769人	599区分	18,344,000円