

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27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	
	コラボ企画 (年間：図書館たみコーナーにおける展示入替を美術館が担当。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	
	貸出やカード更新手続のルールについて、スタッフ間で共通の認識があるか。 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	
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_____)													
5 年度目標	受託期間における取り組み (SNSの開始。地元企業とのコラボレーション。)												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
●さくら祭りの日、図書館に近づこうとしても車を通してくれない。毎年さくら祭りを行っているのだから何か措置をとって欲しい。	来年度に向けて駐車場の問題をどのようにするかを更に煮詰めていく必要がある。
△サービスポイントに返却ポストを設置して欲しい。	サービスポイントとは限定せず、他の場所を含めて検討する案件と捉えている。
△ノートパソコンを使用したいが電源を貸してもらえないか？(過去にも数件同様の要望があり、無断使用も散見される。)	現在、電源は貸していないとの回答。今後どのように電源使用を行うか検討が必要。
○(図書館通信簿を実施したことについて)このようなことをしている図書館は他にない。今後も続けて欲しい。	様々な意見を徴収できたため、今後も折を見て続ける必要性を認識した。
△相互貸借資料も延滞していた利用者に督促を行うと「しばらく返却に行けない。ポストを使わせて欲しい。」との返答。	相互貸借資料のポストへの返却は基本的に不可だが、今回のみと念押し許可した。相互貸借資料の利用者のマナー違反が散見され、利用者への注意喚起が必要となってきている状況である。
○リクエストした資料が用意できるか否かの判断はいつするのか？利用者から問い合わせないと答えてくれないのか？用意できる場合はどれくらいで連絡が来るのか？	図書館で検討するのに1、2週間、その後購入または他館から借りの手配などで最低2週間はかかる。用意が出来ない場合、特に時間がかかる場合は当館から連絡を入れると回答。
○エントランスに置いてある看板に「準備中」とだけ書いてあるが、いつからいつまで開館しているのか分からない。	看板に開館時間を追記した。後日、よりよい看板を作成予定。
●予約連絡時に利用者に対して、取り置き期限中に館内整理日があることを連絡しなかったため、当該利用者が館内整理日にサービスポイントに引き取りに来てしまい、苦情となった。	予約連絡を行ったスタッフに嚴重注意するとともに、全スタッフに注意喚起を行った。当該スタッフに確認したところ、いつもは館内整理日について連絡しているが、当日は失念していたとのこと。

事件・事故等報告

内容	対応
交流テラスのガラスが破損される。	市・警察へ報告。8/29修理完了。
小学校生徒が、事務所からサインペンを借り、コミュニティラウンジのコンクリート柱に落書き(縦横15cm)をし、上から塗りつぶした。サインペンを借りる時は勉強に使用すると言っていた。	学校より、関連した生徒4名と保護者4名が謝罪に行きたいとの報告があった。保護者は12月に入ってから来館予定。生活指導担当教諭より全員の問題と捉えたとの報告を受けた。後日、落書き清掃済み。
17時の巡回の際、公園側回廊に生ごみが放置してあるのが2週続いた。第1駐車場入口付近及び駐車場内にて、家庭ごみの放置、生ごみの放置が散見された。	清掃担当者に処置を依頼するとともに、防犯カメラの設置の必要性を認識。

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27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	B	B	B	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	
	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。)	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	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
●係の人が感じ悪い。目つきが悪い。(声のポストへのご意見)	匿名のため、お客様対応できず。朝・夕のミーティングで、全員にサービスの基本について周知徹底した。
○第1駐車場入口に「休館日」と出ていたので美術館も休館かと思った。	以前も同様の申し出があった旨を図書館に伝え、休館日案内を出さないようにした。
△JR清洲駅あしがるバスの停留所をもっと分かりやすくしてほしい。	要望事項として承った。(担当課に伝えたと、のぼりを立て分かりやすくした。)
●展示期間が前期・後期と分かれているが、チラシに明記されていない。観覧料の二重取りだ。	チラシには「会期中、一部展示替えがあります。」と明記されていたが、納得されなかった。

事件・事故等報告

内容	対応
五条川沿いの道路と公園の境目で宴会をしていたグループが、学芸員の制止を無視し美術館トイレを何度も使用した。	図書館長がグループの男性と話し合い公園トイレを使用するよう伝えたが、その後も美術館トイレの使用が続いた(途中警察が立ち会った)。
屋外トイレで、トイレットペーパー盗難。	定期的に見回りを行っている。
公園トイレ前で、たき火後発見。	清掃済み。市へ報告を行い、定期的に見回りを行っている。
公園芝生内に二輪車のわだち跡を確認する。	
第3駐車場のバリカー1本破損される。	市へ報告。都市計画課にて修理を完了。
ステージ裏通路のガラスが破損される。	市・警察へ報告。3/17修理完了。
ステージ裏で花火の燃えカスを発見。	清掃済み。市へ報告を行い、定期的に見回りを行っている。

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

平成27年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成27年4月1日～ 平成28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日から平成32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、公園共に事業計画等のとおり、適正に人員配置がされている。また、利用者からの料金徴収及び管理の適切な実施、業務日誌、各種点検、修繕等実施。また、履歴の整備・保管についても適切に行われている。危機管理に関しては、防災訓練、避難訓練、救命講習を行いスタッフの防災教育に努めている。
2. 市民サービスの内容や水準	A	図書館において、貸出やカード更新手続きのルールについて一部のスタッフに認識がなかった点、利用者対応に関し対応が不十分な点があったが、現状では改善されており、全体の利用者への対応としてはアンケート結果からも評価を得られている。ホームページの更新については、公園の更新の頻度が低いこともあったが図書館、美術館に関しては問題なく更新がされていた。また、苦情や要望に対し迅速な対応を心がけていると捉えられる。施設の維持管理に関しては適宜修繕を行い、利用者が快適に過ごせるよう清掃も行き届いている。
3. 施設の収入支出の状況	A	美術館観覧料、施設設備使用料等は前年度と比較するとプラスであったが、美術館、公園の決算においては両施設ともマイナスであった。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。また、光熱水費については昨年度と比較すると削減に努めたことは評価できる。
総合評価	A	指定期間5年間の1年目であるが、前回に引き続き指定管理を委託しており、安定した管理運営が行われている。 美術館については、特別展の「ミッフィーのたのしいお花畑」を開催し、就学前の子どもから大人まで幅広い年齢層の方に来館いただいた。 公園においては定例的な利用もあり、昨年度と比較すると増加した。 図書館においては利用者への情報発信を行うため公式 SNS を開始。また、図書消毒機の設置、利用者アンケートの実施、地元企業とのコラボレーションを行うなど幅広い市民ニーズ、市民サービスに努めているのは評価できる。

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	25	182,136 人	46,361 人	203,524 冊
	26	178,223 人	46,528 人	206,288 冊
	27	175,800 人	49,328 人	225,904 冊

○美術館関係

	年度	入館者数	有料観覧者数	観覧料等収入額
美術館	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)
	27	16,782 人 (うち特別展 8,275 人)	6,931 人 (うち特別展 4,037 人)	4,034,520 円 (うち特別展 2,696,600 円)
公園	25	—	—	594,893 円
	26	—	—	649,300 円
	27	—	—	652,590 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 H26:5,637 人（うち特別展 変更なし）、H27:12,940 人（うち特別展 8,275 人）

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27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 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														
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） 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）	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） 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														
	3 収支等	経理事務	当月の収支見込（_____）	微増	微増	微減	微増	微増	微減	微増	微増	微増	微増	微減	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
○毎日プールで泳ぐようになって身体の調子がとてもよくなった。	・無理なく全身運動を毎日続けることは大変有意義なことですね。
○常連様から「サウナの扉直してくれたんだね。ありがとう！」と言われた。	
×トレーニングマシンが故障のまま放置されている。	・11月に新しいマシンに入れ替えリニューアルする予定です。
○オムツの子も入っているのにいつも清潔を保ってくれてありがとう。 ○幼児プールにソフトブロックがあるおかげで小さな子どもが楽しく遊べる。	・水着のチェックや日々の水質管理、濾過機チェックの成果。 ・夏休み期間毎週月曜日を「ブロックプールの日」として皆さんに楽しんでいただいています。
○以前に比べスタッフの表情が明るく元気になる、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。
○風呂場にドライヤーがあるのはいい。	・男女浴室脱衣場洗面台各所に合計11台のドライヤーを設置します。
×プール玄関前に駐車している車が多いので注意してほしい。危ない。	・駐車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。
○トレーニングルームリニューアルでショートレッスンが無料で受けられてとてもいい。	・専門インストラクターを2人配置し、トランポリン、バランスボール、チューブ、体幹トレーニングなどのショートレッスンを毎日実施しています。
○元旦から営業しているプールはここだけなので大変ありがたい。	・元旦は県外からも多くの方が初泳ぎのため来館されます。
○流水ポンプが新しくなって今までの倍以上の抵抗があつて良かった。	
○はぐくみ教室の親子教室を続けたいので4月からも教室を開いてほしい。	・28年度は通年で親子体操教室を実施するようにしました。

事件・事故等報告

内容	対応
・5/31(日)お孫さんを連れて遊びに来られていた64歳の女性がロッカー内で気分が悪くなり嘔吐し倒れられた。	・回復しなかったため救急車で病院に搬送。結果「くも膜下出血」で手遅れにならず手術できた。

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 27 年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成 27 年 4 月 1 日～ 平成 28 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> <p>指定管理者の自主事業としてトレーニングルームのトレーニング器具の更新と内装の一部（床面張替）を改装した。</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数々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、利用頻度の低い部屋を有効利用し自主事業を展開している。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>
3. 施設の収入支出 の状況	A	平成 27 年度、使用料改定に伴い利用者数減を見込んでいたが新川体育館の閉鎖などの影響から利用者減にはならなかった。また今回の料金改定により利用料増に繋がった。
総合評価	A	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。

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)
25	171,815人	108,285人	49,747,650円
26	182,922人	119,895人	51,440,925円
27	182,794人	135,320人	56,220,000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27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) ・スタジオ (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	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態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	
温室周辺	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	
	プロムナード、温室内 (周辺を含む) の景観は管理されているか (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	微減	微増	微増	微増	微増	微増	微減	微増	微減	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)													

主な要望・苦情(各月の月間報告より)

内容	対応
△スタジオプログラムに上級のエアロビクスプログラムを入れてほしい。	・4月は新規利用の方が多く初心者プログラムが多いです。夏過ぎからプログラム変更を予定しています。
○リラクゼーションルームとても使い勝手がよく気持ちいいですね。	・今後少しずつマッサージ器を増やす予定です。
△駐車場が少ない。	・敷地に限りがあります。ホールイベントがある日は前もって告知し対応させていただきます。
○スタジオプログラムが増えたので充実しています。今後も増やして頂けると有難いです。	・利用状況を見て今後とも充実したスタジオプログラムを提供できるよう努力します。
△10月から料金改定されますが、会員料金も上がりますか？	・通常の1回利用料金が上がれば公平な状況を考え月会費も少し上がる予定です。
○スタンプラリーのイベント楽しく満足しています。今後も継続的にイベントを続けてほしいです。	・今後も楽しく新しいイベントを計画中です。期待してお待ちください。
△2階更衣室が狭いのでロッカーの使用場所を離してほしい。着替えにくい。	・なるべく配慮して鍵をお渡ししていますが今後一層注意して対応します。
△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をお持ち帰りいただいています。ご協力ください。
○カルチバまつり楽しかったです。	・今後とも色々なイベントを企画しますのでよろしく願います。

事件・事故報告

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27年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成27年4月1日～ 平成28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日から平成32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、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。 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。
2. 市民サービスの 内容や水準	A	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」などを展開し、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。 常に利用者からの苦情や意見には即座に対応をとり、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。 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。
3. 施設の収入支出 の状況	A	スタジオプログラム改正、リラクゼーションルームの設置によるアスレチック利用者の増加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。また光熱水費の大幅節減ができていたため全体収支もプラスとなった。
総合評価	A	利用者に対する要望等の対応、プログラム変更など、市民ニーズに充分対応できていることに評価できる。

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	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)
25	45,653人	456区分	17,787,830円
26	45,769人	599区分	18,344,000円
27	43,886人	579区分	18,725,540円

