

夢広場はるひ(図書館)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28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												
	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
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 日 ____・____) 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	
	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	
2 サービ スの内 容や水 準	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) 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
	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
	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。) ポスター、チラシは期限が切れたものは撤去しているか。	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 _____)											

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
●市HPを通し「公園入口駐車場のフェンスにつながれているコーンがとがっていて危険。ステージ裏側に置いてある車止めから針金が出ていて危険。」との苦情。	コーンは破損されていたため除去。車止めに関しては針金などは見当たらなかったが、安全な状態にしておいた。
●図書館は19時までなのになぜ第3駐車場はもう閉まっているのか？	以前近隣住民から夜間無断駐車への厳しい苦情があり、夕方5時以降の駐車を禁止しており、近隣住民に対し確実な管理をしているという意思表示をするために閉めている」という今までの経緯を説明するようスタッフに周知した。
△おはなし会の急なキャンセルに関し当日の参加予定者より「前もって知らせて欲しかった」	おはなし会参加者は、固定客が多いため、ボランティアグループから利用者への発信が必要である。今後、ボランティアに問題提起を行う予定。
●リクエスト資料を相互貸借とし、発刊間もない資料のため少し待っていただくよう伝えたと「シリーズものの新刊は買ってもらえと聞いたのになぜ相互貸借なのか。購入を検討を。」と言われた。	シリーズものは購入するとは一切伝えておらず、利用者の誤解かと思われる。リクエストが多数あり今後も必要であれば購入を検討するが、今回は見送る。スタッフには誤解を招くような曖昧な返答は避けるよう指導。
●60代男性より「第1駐車場の身障者用駐車スペース前に駐車している車を何とかしろ。自分はわざわざ遠い第5駐車場に停めてきている。警察に電話するぞ。」との度々の苦情。	警察による対応は難しいこと、利用者のマナーに訴えるしかないと説明し、館内放送にて自動車の移動を促した。
●午前中に学習席を利用し、午後にも利用を希望する者より「自分は正直に午前にも利用したと申し出て整理券を受け取ったが、他の学生は、午前にも利用しているにもかかわらず午後から来たと嘘をつき、優先枠のある整理券を受け取っている。」との苦情。	ルールを守らない利用者が増加し、現状の利用ルールでは対処できなくなっていることを認識している(整理券のやりとり、不正申告等)。生涯学習課と協議し学習席利用方法の改正を行いたい。
●市役所にて相互貸借資料受取の利用者から「なぜ電話をもらって翌日に取りに来ているのに1週間しか借りられないのか。」	相互貸借資料は返却期限が借りる図書館により決まっている。また、市役所は土・日・月曜日が引取不可のため、相互貸借資料の図書館到着日によっては更に日にちがかかる。今回の利用者には特別に、借りる図書館に交渉し2週間程度の貸出しを可能とした。今後、市役所引取りに関して、生涯学習課と協議する。

事件・事故報告等

内 容	対 応
返却本が数ページにわたって穴あけパンチで穴が開けられ、落書きもされていた。最終の利用者に確認したが、最初から穴が開いていたとのこと。	返却本は随時中身を確認しているため、開架の状態では本棚にある当該資料にいたずらをしたものと思われる。スタッフに館内を見回るよう注意喚起をし、当該資料は除籍した。
返却に来た利用者より「借りた雑誌のページが切り取られていた。」確認すると、AERAの特定タレントのページが切り取られていた。館内なのか、貸出時なのかは、貸し出し多数のため不明。	貸出時に気付かなかったことを謝罪した。当該資料2冊に、「破れあり」のシール貼付済。開架の最新号はブックカバーで補強済。

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28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													
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____・____)	B	A	A	A	A	B	B	A	B	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	B	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	
3 収支等	経理事務	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	
	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	A	
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
●「公園内の車止めから針金が出ていたり、破損した三角コーンがあつたりして危険」という意見が市HPを通じ寄せられた。	現場を確認し、即日対応した。
●第4駐車場入口で、車とシルバー人材センターの芝刈り機の器具が接触し、その対応について苦情があった。	シルバー人材センターの担当者より対応不良をお詫びし、了解を得た。
●和三盆(ミュシャ展グッズ)を買ったら見本品だった。	お詫びし、お取替えのためにご自宅へ伺った。また、販売時に中身の確認を徹底するよう指示した。
●公園の遊具貸出受付の係員の対応が非常に悪い。あれでは清須市のイメージが悪くなる。	係員と業務委託先の担当者へ連絡し、嚴重注意する。お客様へはメールにてお詫びする。

事件・事故等報告

内容	対応
・6/1,2,5,9,28(5日) 敷地内に生ごみ、空き缶、お菓子袋の放置。	シルバー清掃担当が対応。
・7/17 公園入口のベンチ付近で、花火の燃えカスを確認。	シルバー清掃担当が対応。
雷による集中豪雨で、玄関から階段横まで浸水。	翌日開館までには間に合い、後日側溝清掃。
・8/16搬入口駐車スペースで汚物を発見。	シルバー清掃担当が対応。
公園のトイレ表示看板が外されているのを発見。	ステージ裏へ収納し、シルバー係員が修理。
ステージ裏の顔のモニュメント1点が小学生によって壊される。	春日小6名が図書館へ申し出て、春日小教頭と教員2名が状況把握とお詫びに訪れた。
夢の森公園内へ車が乗り入れ、芝生が激しく損傷される。	防犯カメラにて、12/18に侵入したと確認できたが車種・車番は不明。※11/12夜～翌朝の間にも、車(4輪バギー車?)が乗り入れ芝生が荒らされる。

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28年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成28年4月1日～ 平成29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、公園共に人員配置がされていた。また、利用料金の取り扱い、業務日誌、点検や修繕についての記録管理についても問題はなかった。危機管理に関しては、年に2回避難訓練等を実施しスタッフの防災教育に努めた。
2. 市民サービスの 内容や水準	A	ホームページの更新については、図書館に関しては問題なく更新がされていたが、美術館・公園の更新の頻度が低いことや図書館では期限切れのポスター掲示も時に見受けられたので指摘をしたところ改善された。苦情や要望に対しては、迅速に対応できている。施設の維持管理については、除草ができていない月もあったが、清掃等は行き届いていた。総合的には水準に沿った内容であった。なお、図書館においては夏期・冬期の開館時間の変更を試みるなど利用者のニーズに応える効率的な運営を目指している。施設の経年劣化などで必要な大規模修繕については、市の予算で実施する必要があるため、今後保守点検結果などを確認し、市と指定管理者で協議していく。
3. 施設の収入支出 の状況	A	美術館の入館者数は前年度と比較すると減少したが、有料観覧者数が増えたため観覧料は増額となった。公園についても前年度と比較すると公園遊具などの使用料で増額となった。図書館・美術館・公園の収入額は、全体では前年度と比較すると減少したものの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	図書館については、「日本一ビールに詳しくなるための図書コーナー」を設置。ビールを連想する本棚のデザインでコンテストを実施するなど行政・企業・学校の官民学のコラボレーションの新たな取組みを行ったことは評価できる。また、身体障害者図書郵送サービスを開始するなどサービスの向上に努めている。美術館については、「清須ゆかりの作家」シリーズ3回目となる展覧会を行い地域に根ざした美術館となっている。特別展では、日本で人気のあるミュシャ展を開催。また、初めての映像作品の展覧会を実施するなど従来とは異なる視点に積極的に取り組んでいる。公園については、定例的な利用があったことに加え、遊具の貸出し業務も引き続き伸びたことは評価できる。今後、公園を活用した事業実施を期待する。

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	26	178,223 人	46,528 人	206,288 冊
	27	175,800 人	49,328 人	225,904 冊
	28	177,540 人	50,444 人	233,045 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	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)
	28	15,371 人 (うち特別展 6,572 人)	6,461 人 (うち特別展 4,879 人)	4,170,490 円 (うち特別展 3,605,100 円)
公園	26	—	—	649,300 円
	27	—	—	652,590 円
	28	—	—	712,390 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 H26:9,598 人（うち特別展 2,995 人）、H27:9,963 人（うち特別展 変更なし）、H28:11,270 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28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_____）	S	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	B	A	A	A	A	B	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） 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	S	A	S	S	A	A	S	A	S	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	微増	微増	微減	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_____）													

主要要望・苦情（各月の月間報告より）

内容	対応
●券売機が変わって、回数券を買っても毎回機械を通さなければならないのは面倒だ。	○新しい券売機ではカードターミナルがなく回数券は券売機でしか対応できない。今後、利用者への告知と対応を協議します。
○BRAVO(水上遊具)のイベントは楽しそうだった。次回はぜひ参加したい。	○25mプール3コースを使用したイベントのため秋以降のイベント実施を計画します。
○スイミングレッスン時、発熱したがフロントの方が看病してくれて有難かった。	○小さなお子様もいらっやだったので、スタッフで面倒を見させて頂いてました。
●利用者が造波プール給水口で吸引され赤く腫れた。初期対応が遅れたための苦情を頂いた。	○人工降雨のための給水口を背中で塞がれたことにより真空状態になったもの。治療費ならびに破れた水着代金を請求していただくことで落ち着きました。
●夏休み期間、ジムのショートレッスンの実施がなかった。	○夏季繁忙期はショートレッスンは実施していません。次年度より実施できるよう計画いたします。
○風呂の脱衣場の扇風機が新しくなって気持ちがいいです。ありがとうございます。	○新しくプラズマクラスター付きの扇風機を設置しました。
○AQUAアドベンチャーイベントに参加したがとても楽しかった。また企画してほしい。	○今後も家族で楽しめるような企画をし実施していきます。
△25mプールのコース表示をもっとわかりやすいものにしてほしい。(守られていない人が多い)	○新しい表示板を作成し、25mプール両側に設置しました。
○毎年、正月に営業してくれてありがとうございます。元旦から営業しているプールがないので毎年来ています。	○営業時間は短いですが元旦から多くの方にご利用いただいています。
○雪遊びツアーに参加したが、とても楽しかった。	○毎年実施している、スイミングレッスン生や保護者の方が楽しみにしている。
○新体操教室の発表会は、子供の成長している姿が見れてうれしかった。	○毎年、1年間のレッスンの成果を発表会という形で開催している、今後も実施します。

事件・事故等報告

内容	対応
5/24 造波プール内の帆船マストが折れているのを発見。休館中に倒壊した模様。	○即時、危険のないよう処置し、専門業者に修理を依頼した。
7/31 女児から「男の人に身体を触られた」と通報。	○容疑者を特定し警察が確保し取り調べ、後日逮捕された。
11/12 プール棟内南側結露受樋が経年劣化により落下。直下に利用者がいなかったため負傷者はいなかった。	○即日、落下物の撤去及び安全確認を実施。事故を未然に防ぐためにも緊急的に工事を実施するとともに、既に撤去した南側、今回判明した箇所すべてに安全対策を含めた工事を実施する。来年度4月の施設設備点検期間に工事を実施する。

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28年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成28年4月1日～ 平成29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	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、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色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、ロボキッズ、英会話教室は年間を通して実施している。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、施設外での雪遊びツアーを企画するなど、積極的に事業展開し参加者から好評を得た。</p>
3. 施設の収入支出 の状況	A	利用者数は前年度より減少したものの、平成27年度の使用料改定を始め、夏季と冬季の季節料金が付加されたこと、また、利用頻度の少ない場所で、英会話教室を行うなど、積極的に自主事業を展開したことなどにより入場料収入が増加した。
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)
26	182,922人	119,895人	51,440,925円
27	182,794人	135,320人	56,220,000円
28	178,613人	122,250人	60,966,880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)スポーツマックス・三幸(株)共同事業体

確認項目	確認基準	平成28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
		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 〇)	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 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	
温室周辺	草刈りや除草はされているか (目視)	A	A	A	B	A	A	B	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 (〇)	微増	微減	微増	微減	微増	微減	微増	微減	微減	微減	微増	
	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
△スタジオプログラムのエアロビクスが少ない。	・多くの方に喜んでいただける内容を提供できるように進めていきます。
△更衣室が寒い。	・暖房は更衣室とエントランスの温度が変動していますので、少し寒く感じることもあります。
△駐車場が狭く駐車できない。	・数に限りがありますので、できるだけ乗り合わせや公共交通機関をお使いになりお越してください。
○リラクゼーションルームとてもいいです。	・今後、少しずつマッサージ機の台数を増やしていく予定です。
△更衣室が狭いので他の利用者と離してほしい。着替えにくい。	・なるべく配慮してカギを渡しておりますが、今後一層注意して対応できるよう努力します。
△プールプログラムをもっと工夫してほしい。	・今後とも利用者の皆さまに満足頂けるような内容が提供できるよう努力してまいります。
△食事をしたいので2階エントランスにもテーブルをおいてほしい。	・スペースに限りがありますので食事は1階エントランスのテーブルをお使いください。
△昼のプログラムに導入された「BOKWA(ボクワ)」を夜のプログラムにも入れてほしい。	・全体のバランスを考え、夜のスタジオプログラムへの導入も前向きに検討させていただきます。
○初めて練習会でホールを使ったが、ピアノの音が大変良く、ホールも使いやすかった。また利用したいです。	・次回も是非こちらの文化ホールで練習会を開催してください。お待ちしております。
○スタジオプログラムがいろいろできて充実感があり、楽しめている。	・今後も新しいプログラムなど健康増進に繋がるものを導入していきたい。
○プールの水がきれい。	・引き続き水質管理をしっかり行い、快適にご利用いただけるよう努めます。
○スイミングスクールのカルチバ祭りに参加した子供がすごく楽しんでいました。	・毎年開催している還元イベントです。今後も継続して開催しますので、ご参加ください。

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28年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成28年4月1日～ 平成29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	<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>体組成測定会を3回実施して、多くの参加者に対して運動とサプリメントによるアドバイスを行い好評を得た。</p>
3. 施設の収入支出 の状況	A	<p>スタジオプログラム内容をより多くの参加が見込まれるものに変更したことにより自主事業収入が大きく増えたことは評価できる。また光熱水費が削減できているため全体収支もプラスとなった。</p>
総合評価	A	<p>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。</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)
26	45,769人	599区分	18,344,000円
27	43,886人	579区分	18,725,540円
28	42,466人	512区分	19,118,390円