

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	令和元年度評価											
		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) 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) 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:図書館たみコーナーにおける展示入替えをはるひ美術館が担当。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 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
○隣接利用者のウェブ予約はできるようになるかとの問い合わせが数件あり。また、図書館ホームページの利用案内には隣接利用者のウェブ予約ができないとの記載がない。	貸出実績が伸びているため今のところ隣接利用者のウェブ予約は実施しない。ホームページには、市内在住・在勤・在学の方のみ、ウェブ予約の利用ができることを追記した。
●全ての駐車場が満杯。「止める場所がない、公園の利用者が駐車している」との苦情。	春日グラウンド利用者の車が図書館の駐車場の相当数を占めていたと思われる。イベントが重なるような時は、利用者に春日老人福祉センターの駐車場を勧めるように徹底する。
○夏休み子ども図書館員体験受付で、開館と同時に申し込みが殺到。3人で対応したが間に合わず。利用者より、「開館から電話したが繋がらなかった。抽選ではなく先着なのか。」との意見。	従来はスタッフ2人でイベントの受付対応ができていたが、今回は想定以上に申し込みが集中し、また、朝の開館対応とも業務が重なった。今後は、スタッフ人員に余裕のある午後に受付を行う。
○棚など見やすく綺麗で素敵な図書館ですね。企画は一般向けも児童向けも頻繁に替わって楽しい。	イベント開催は、普段図書館を利用したことのない方への図書館利用の誘因も大きな目的。初めて来た方に好印象を持っていただいたことは意義深いことである。これを機会に足を運んでいただくことを期待したい。
○ネットで、貸出可能な表示になっていた『おしりたんてい』を予約したが、順番待ちになっていた。どうにか?との質問。窓口で説明するがご理解いただくのに時間がかかってしまった。	図書館に来館される方の予約が優先され、ネット予約は閉館後にまとめて受け付けをするシステムになっている。

主な事件・事故等報告

内容	対応
中日新聞が切り取られていると利用者から報告有り。クーポン部分が切り取られていた。今後、注意の貼り紙が必要と考えるが、美観を守るため暫時様子見。	暫く様子を見たところ、その後同様な案件が発生していないため、現状維持としている。
2階男子トイレ個室、壁・床・扉、排便で塗りたくられていた(2回)。	全ての消毒、清掃をした。トイレ入り口上部に、監視カメラの設置は必要と思われる。

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	令和元年度評価												
		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____)	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: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	パタ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	
	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	
4 特記事項	その他													
	利用者からの要望(無・有_____)													
	利用者からの苦情(無・有_____)													

△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
●公園イベントにてバンド演奏の音が非常に騒がしいと清須市役所に一件電話があった。	責任者に申し入れたが、もうすぐ終了すると言われ、すぐには終了されなかった。終了後、近隣からの苦情があると、今後開催が難しくなると注意した。

主な事件・事故等報告

内容	対応
公園で遊んでいた子どもたちが散水栓の蓋で遊んでいたとの報告があった。	すぐに見つからなかったが蓋を探し、針金で固定した。
小学生による公園池のブロック破損	子どもたちに注意した。修理済み。
公園遊具受付小屋窓ガラス破損	遊具受付の窓ガラスが1枚破損され、室内に物色した形跡があった。窓ガラスを破り室内に侵入したと思われるため警察に連絡。被害は窓ガラス1枚のみであった。
ステージ裏の壁面に落書き(30cm四方位)	職員で消した。
ステージ裏でサッカーボールを壁に当てていた男性がいた。	当てないように注意した。
第4駐車場、車止め1本損傷。	車止めポールを撤収しボール跡を修理した。

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

令和元年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成31年4月1日～ 令和2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。また、危機管理に関しては、消火訓練、通報訓練、避難訓練など年に2回行い適切に対応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	利用者対応・ホームページの更新・苦情や要望への対応など概ねできている。環境への配慮については、工夫し効率的な管理を行った。 施設の維持管理については、概ねできているが雨漏りの原因となるようなゴミの詰まりなど危機管理意識を常に持って対処できるとより良い。 来館者アンケートにおいては、図書館では、昨年度より評価が下がった項目が多かったが、利用においては伸びていることから一定の評価は得られていると思われる。美術館では、スタッフの接客対応や清掃では高評価を得た。
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があげられる。 光熱水費においては効率的な運営・省エネに努めた。
総合評価	A	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たが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館により減少した。しかし、2月までの累計数値は前年度の2月までと比較すると前年度を上回る利用率となっている。蔵書の充実に加え魅力ある企画やイベントの実施、定期的なおはなし会の開催が貸出の増加や来館者増の要因となっていると思われる。 美術館では、開館20周年記念として企画展や特別展を開催。匂いを新しいメディアとして、アートと嗅覚の融合を試みた企画展では子どもから大人、障がい者の方など幅広い層の方に来館していただくなど積極的な展開をしていると評価できる。

S = 優良、A = 良好、B = 課題含、C = 要改善

参考統計

○図書館関係

(各年度3月末現在)

	年度	入館者数	貸出人数	貸出冊数
図書館	29	189,379人	53,838人	253,281冊
	30	194,403人	56,522人	271,371冊
	1	180,434人	54,135人	263,904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	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	1,359,690円 (うち特別展 1,221,350円)
	1	10,767人 (うち特別展 3,114人)	248日	2,261,420円 (うち特別展 916,200円)
公園	29	—	—	682,940円
	30	—	—	590,400円
	1	—	—	909,820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	令和元年度評価												
		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	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	
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	当月の収入見込（_____）	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_____）	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
男子風呂の浴室扉がないが、いつ修理できる？(4/25)	浴室扉の戸車が経年劣化のため、錆びて部品が折れて取り付けられない状態のため、業者に修繕依頼し、GW明け5/8に修繕しました。
プール女子ロッカー入口扉を皆が開けばなしになっていることが多い注意してほしい(5/25)	プール監視女子ロッカー巡視時に扉が閉まっているか確認する。またフロントスタッフも適時巡回するようにした。
最近通い始めましたが、トレーニングルームにWi-Fiがあると非常にありがたいと感じました。検討してください。(7/11)	現状のセキュリティの観点から取付の予定はありませんが、今後の要望増が予想されますので行政と相談させていただきます。
夏季のアルコプールは流水プールを中心にかなり混雑していますが、強制シャワーの水量が少なく、汚れた体のままたくさんの方が入るのでプールの水質が心配になるほど悪いです。シャワーの水量を増やしてください。	ヒートポンプの能力が落ちており、夏季の日曜日等入客が多くなると水温が低下するため、あえてトネルシャワーの水量を制限しています。利用者の少ない1月にヒートポンプを修繕しました。
回数券をもう使わないので、残りを払い出してもらえないか(11/10)	回数券裏面に払い戻し換金できないことを明記しており、できないと伝えた
男子風呂の洗いの場の浴用椅子にヒビがあり、お尻を少し挟んだ。	前回全て交換したのは4年前で、該当の椅子が経年劣化によるヒビであると判断し、全ての椅子を買い替えをしました。
男子サウナのベンチ板が腐食し、お尻を挟まれそうになった。(12/15)	腐食部分にサウナマットをかけていたが、移動していた。女子サウナも含め、修繕を行いました。
コロナウイルスのせいで、泳げなくなったが定期を買っているが、使用期限はどうなっているか(2/28)	休館した日数分を延長してご利用できる旨をお伝えしました。
門が開いていたから入ってきたが、やはりまだ休館ですね、いつから開館するのか？	新型コロナウイルスの終息が見えないため、現在は3月末までの休館ですが、今後休館が延長になる可能性があります。申し訳ございません。

事件・事故等報告

内容	対応
8/11来館し、スライダーを滑った際にお尻を打った。後日痛みがあり、病院に行ったら、尾骨骨折と診断され、治療費は見てもらえないか(8/17)	8/24に自宅へ訪問し、当時の状況を伺い、スライダーが原因とは断定できないが、来店的事实と、原因ではないと判断できなかったため、治療費は当社で負担とした。

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

令和元年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成31年4月1日～ 令和2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	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 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。 プール内でのGWリゾートや水上アスレチックなどイベント実施や、施設外での遠足など、様々な事業を展開し、参加者から好評を得た。 施設設備については、故障時には迅速に修繕を行い、適切な維持管理に努めている。
3. 施設の収入支出 の状況	A	プールについては、2月末からのコロナ禍の影響が大きく約1か月間の利用者はなかったが、年度を通して対前年比(106.6%)と上回った。しかし、トレーニングジム・体育館の利用者数が減少したため、収入減となった。 SNSの告知活動により、新規団体の獲得により、これまであまり利用していなかったミーティングルームや会議室、和室などの利用率が高まった。積極的に自主事業を展開したことなどにより、前年度並みの収入であり、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)
27	182,794人	135,320人	56,220,000円
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
1	173,860人	123,007人	60,772,770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	令和元年度評価												
		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 ____・____・____）	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	
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	当月の収入見込（_____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
	その他		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_____）	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
歩行レーンで数人でしゃべりながら塞いでいる。遊泳レーンに移動してもらえないか	監視員にはルールを守っていただくよう説明し協力いただくよう改めるよう周知しました。
敷地から道路へ止まらず出てくる自転車があり、大変危険で事故が発生するかもしれないので注意喚起してほしい	注意喚起用の張り紙を作成し張り付けた。また、通路に「とまれ」のステッカーを貼り付けました。
屋外トイレから水を汲んで軽トラックに積んで持って行く人がいるがいいのか？という意見あり	男女とも蛇口近くに注意喚起の紙を貼った。しばらく様子を見た結果、行為はなくなりました。
施設周辺街路灯がついていない箇所がある	確認したところタイムスイッチが故障しており、同日取替しました。
第3駐車場の看板の安全確認をしてほしい。	確認したところ錆びや劣化が進み、台風の前日に取り外し、後日ビス打ち直し、ペンキ塗り直しを行いました。

事件・事故等報告

内容	対応
1/5営業時間前にプール内天井換気口2か所のうち1つの格子（アルミ製）がプールサイドに滑落しているのを発見した。	落下跡に錆が散乱していたためプールサイドとプール内を清掃した。もう1個も危険と判断し、直下に入らないよう柵を設置し、翌日に取り外した。

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

令和元年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成31年4月1日～ 令和2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、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各種イベントや「体組成測定会」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>障がい児ベブースイミング教室などの取り組みを行い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>プールでは、夏以降に更衣室ロッカーが新しくなりそれ以降利用者がふえたが、コロナ禍の影響で3月は休館したため、年間利用者が減少し、入場料収入額は前年に比べ減少した。</p> <p>利用者のニーズを取り入れ、柔軟に教室の構成を変えるなど、収入増加のための取り組みと、定期利用者が多いため、例月での収入は安定している。</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・スタジオ・ジム利用者数	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)
27	97,684人	579区分	18,725,540円
28	101,654人	512区分	19,118,390円
29	100,443人	476区分	18,509,020円
30	97,114人	489区分	18,601,680円
1	95,673人	449区分	17,772,330円