

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2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	仕様書に従った人員を配置しているか ※平日8名以上、土・日・祝10名以上、司書資格保有者50%以上	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 (記入確認 無・有)	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
		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
	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
		避難経路は適切に確保されているか (経路内障害物等の有無)	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
	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
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
		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
		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	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
	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
	苦情等の対応 維持管理	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	S
		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
		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
		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
		必要な修繕を適切に行っているか	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A
		備品の状況 (故障・不備内容 無・有_____)	A	A	A	A	A	A	B	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
		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)	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
		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 (・「原田治展」等美術館企画展の関連展示及び関連企画実施 ・図書館たみコーナーにおける展示入替を美術館が担当。※名古屋芸術大学卒業生及び近隣在住若手アーティストの作品。)	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	市との連携										S	
4 特記事項	利用者からの要望・苦情(左記)												

主な要望・苦情など(各月の月間報告より)

内容	対応
休館中であるが、図書館で本の予約はできるのか。(4/2)	4/1から「おすすめ本セット」をインターネットで予約ができることを説明した。
緊急事態宣言が発令されたのに図書館は閉めないのか。(4/17)	4/18から全面休館となることを説明した。
緊急事態宣言の解除を受けて図書館はまだ開かないのか。(5/15~17)	5/19から、予約本の貸出しを始めとして、段階的に各サービスを再開することを説明した。
駐車場が満杯だ。軽自動車用スペースに大きな車が停まっている。駐車場ではない場所に駐車してある。(8月)	満車の原因は、美術館展覧会の観覧客によるものであることを説明。枠外駐車に対しては、注意喚起の貼紙で対応をした。
学習席は使えないのか。(随時)	感染拡大防止の観点から、図書館の利用を60分程度に制限しているため、学習席の利用は中止していると説明をした。
あしがるバスを利用して来たが、待ち時間もあって不便である。なぜ市の真ん中に図書館を造らなかつたのか。(12/10)	市役所のバス停から来館されていたので、市役所南館にはサービスポイントがあり、そこで本を借りることもできずと案内をした。

主な事件・事故等報告

内容	対応
第一駐車場で当て逃げ事故発生。けが人無し。(7/29)	警察に通報し、現場検証を行った。
高齢の利用者が図書館正面入口付近の段差でつまずいて転んだ。(12/11)	「段差プレート」で段差を解消した。(1/22)
利用者運転の自動車が第一駐車場のフェンスに接触。けが人はなかったが、フェンスが折れ曲がる。原因はブレーキとアクセルの踏み間違い。(1/16)	利用者の負担で修繕完了。(1/29)

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、指摘すべき課題等はなかった

B(課題含) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているものの、指摘すべき課題等があり、解決済みである

C(要改善) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、指摘すべき課題等があり、解決できていなかった

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 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2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	仕様書に従った人員を配置しているか	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 (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 (経路内障害物等の有無)	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	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	B	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	B	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	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
	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 (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・苦情(左記)													

主な要望・苦情など(各月の月間報告より)

内容	対応
①スタッフの声が小さい、②もぎ取られたチケットの端が反り返っている、③提出した連絡先の保管期間はどうなっているのか。(6月)	十分にお話しをお伺いし、①と②については、すぐに改善し、③については、一定期間保管したのち適切に廃棄処分しますと説明をした。
検温で37.1度と係員の声が聞こえて気になった。(8月)	入場制限中、長時間外で並んでいただいた結果、体温が上昇したと思われ、再度測り直したところ正常値であった。
展覧会入場時の検温は強制なのか。(9月)	強制ではないが、感染予防対策としてお願いをしている。以後、強制と誤解を受けないような案内を職員に徹底した。
トリエンナーレに作品を応募し、返送された作品を確認したところ額縁側面が汚れていた。(3月)	職員が作品票に油性ペンでチェックを入れる際、はみ出して額縁についたと思われる。謝罪の電話をしたのち、新しい額縁をお送りした。

主な事件・事故等報告

内容	対応
公園の観覧席にサッカーボールを蹴りつける男性を発見(5/20)	観覧席に向かって蹴らないよう注意をした。
多目的トイレのハンドソープが盗難に遭った。(7/21)	持ち出せないように固定をした。

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、指摘すべき課題等はなかった

B(課題含) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているものの、指摘すべき課題等があり、解決済みである

C(要改善) = 協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、指摘すべき課題等があり、解決できていなかった

令和2年度指定管理者評価結果

評価対象期間	令和2年4月1日～ 令和3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	令和2年4月1日から令和7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	人員体制、利用料金の取り扱い、記録管理、個人情報保護などについて適正に行われている。また、防災訓練を年2回行い、通報訓練、消火訓練、AEDの使い方などを通して、職員の防災教育に努めた。
2. 市民サービスの 内容や水準	A	利用者対応やホームページの更新などは適切に行われており、図書館では、選書のセンスなどについてお褒めの言葉をいただいている。 また、図書館では、市が応援しているバレーボールチーム（豊田合成）の周知について、市の協力依頼に応じて迅速に対応し、パネルや関連グッズなどの展示を行った。 美術館では、特別展が大変好評で多くのお客様が来館されたが、職員を増員して、駐車場が一時的に満車になった際には丁寧な案内を行い、また、入館を待つお客様を誘導するなど、適切な対応を行った。
3. 施設の収入支出 の状況	A	図書館及び公園の収支は、ほぼ予算の通りであったが、美術館では特別展の影響で観覧料や物販の収入が伸びたことにより、収入が支出を上回った。
総合評価	A	図書館、美術館、公園とも、施設の管理を適切に行い、来館者にとって快適な施設運営に努めた。 図書館は、新型コロナウイルスの影響による臨時休館などで、入館者数は減少したものの、貸出点数は前年度と比べて遜色はなかった。 コロナ禍の中で、感染対策を講じることで来館者の安全を守りながら、おすすめ本セットの貸出しのほか、各種事業を積極的に行った。 美術館は、特別展が好評で、年間の入館者数の半分以上を占めた結果となっている。新型コロナウイルスの影響による臨時休館中に、ホームページで、自宅でできるワークショップを紹介するなど工夫に努めた。 図書館ではお盆期間中の休館予定日を臨時開館し、美術館では展示作品の入替作業に伴う休館を少なくするなど、開館日を少しでも増やすことに努めたことは評価ができる。

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	30	194,403 人	56,522 人	271,371 冊
	1	180,434 人	54,135 人	263,904 冊
	2	98,279 人	47,880 人	250,986 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	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)
	2	23,378 人 (うち特別展 17,272 人)	216 日	9,933,580 円 (うち特別展 9,144,350 円)
公園	30	—	—	590,400 円
	1	—	—	909,820 円
	2	—	—	579,830 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2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_____）	該当なし	A	A	A	A	A	A	A	A	該当なし	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		該当なし	S	S	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	A	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	
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）	該当なし											
		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	該当なし	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_____）	S	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）	該当なし	A	A	A	A	A	A	A	A	A	該当なし	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）	S	S	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	S	A	A	S	S	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		該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	S	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	該当なし	
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	

主要要望・苦情(各月の月間報告より)

内容	対応
営業再開はいつからなのか？	市と協議しつつ6月より営業再開する予定で、市HP・アルコHP・LINEアカウントにて随時詳細が決まり次第掲載し案内します。
ジムロッカーはいつ開放されるのか。衛生的に更衣室のシャワーが利用できないのは不便である。	ジムロッカー使用については、換気が出来ないことから密の対象となるため制限している旨の説明をし、当面の間は強制シャワーにて洗い流していただくよう説明した。
自動販売機を設置しているのにゴミ箱を設置していないのか(7/4)	感染予防対策のためゴミ箱の使用を一時中断しており、ゴミは持ち帰ってくださいと説明し、自販機には案内POPを掲示した。
検温時、密集しないよう対応、対策してほしい。(8/6)	出入口に長机3台増設し密集しないよう対応した。以後同様の要望はない。
裏の駐車場から管理棟入口までの通路の屋根のクモの巣とってほしい(9/8)	すぐに(9/9)清掃員にて、駆除した。今後は定期的を確認し、駆除することとした。
プール内更衣室シャワー利用、ギャラリーなどの開放はいつからか、せめて更衣室内のシャワーのみ開放してほしい	施設側の対応策をスポーツ課へ提出し、シャワーの件利用者へ周知した。また、ジャグジー、リハビリプールの水温調整し、体の冷えを緩和した。
プールサイドが滑りやすいため、対策してほしい。(12/6)	プール営業前プールサイドの清掃を行っているが、再度監視員に伝達をしきめ細かな部位(グレーチング、床面凸凹)までしっかり磨くよう指導した。1月に監視研修を実施するため情報共有を行う。
はじめてご利用いただいたご家族連れのお客様【ご意見】更衣室が寒すぎて今まで利用したプールの中で一番環境が悪すぎる。何か対策してください。(1/13)	更衣室内の暖房は入れているが、換気の為常時出入口を空けている。出入口からは通気と一緒に室温を下げてしまうためプールから出た方は寒いと思う。現場対応としては、更衣室室温を保つための対策を検討中。防寒シートの設置し対応したい。 (2/11)プール更衣室前に防寒対策シートを設置した。(設置前:20°以下⇒設置後24°以上となった。)利用者からは好評をいただいた。

事件・事故等報告

内容	対応
3/27 16時ごろジャグジープールに入る際足を滑らせ頭と腰を強打し、救急要請の依頼があった。	救急搬送し、指定管理者からスポーツ課へ連絡。19時頃容態を確認のため連絡したところ、検査結果に異状もなく帰宅された。

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、指摘すべき課題等はなかった。
- B（課題含）＝協定書、仕様書等の基準を遵守しているものの、指摘すべき課題があり、解決済みである。
- C（要改善）＝協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、指摘すべき課題等があり、解決できなかった。

令和2年度指定管理者評価結果

評価対象期間	令和2年4月1日～ 令和3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	<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、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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策の人員も適切に配置されている。</p>
2. 市民サービスの内容や水準	A	<p>昨年度末から5月末まで、緊急事態宣言に伴う休館と、密集を避けるための措置として6月27日から9月15までの土日祝及び8月8日から23日まで市民限定とした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策として、更衣室の滞在時間の短縮、採暖室、風呂、観覧席等の制限、体育棟は利用者数を制限するなどの感染症対策を行い営業した。</p> <p>利用者の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、市民限定の期間中には市内の小中学生向けの教室等を行った。</p>
3. 施設の収入支出の状況	A	<p>休館と市民限定、1月14日から2月末まで時間短縮での営業により利用者数、入場料収入は減少し、収入減となった。</p> <p>夏季の市民限定中に市内の小中学生向けの教室を開催するなど、積極的に新たな短期の自主事業を展開した。</p>
総合評価	A	<p>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。</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)
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	173,863人	123,007人	60,772,770円
2	57,165人	42,979人	21,911,100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2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	該当なし											
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 ____・____）	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）	該当なし											
	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）	S	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	該当なし	該当なし	該当なし	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	S	S	該当なし	A	該当なし	該当なし	A	該当なし	該当なし	S	該当なし	該当なし	
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	

主な要望・苦情（各月の月間報告より）

内容	対応
6/23(火)スタジオ利用の女性より、換気の為扉を開放した状態のため、「扉に手が当たりそうで怖い」と頂いた。	扉にクッションを設置し、安全に利用していただくよう改善した。
7/18(土)温水プールのコース内容が分かりづらく泳ぐのが早い人と遅い人が一緒のコースにいて泳ぎにくいのご意見	コース表示を入口とプール内に設置し、スタッフにも利用者にお声がけするようにした。
8/21(金)スタジオ内のマットが臭いのご意見	インストラクターとスタッフに利用後の除菌清掃を徹底した。また、スタジオ内に利用者用に、除菌スプレー・蓋つきゴミ箱・使い捨てペーパータオルを設置した。
9/13(日)個室シャワーが使えるようにしてほしいのご意見	現在、感染症拡大防止のため、シャワー室の利用を制限しており、掲示物だけでなく、スタッフがしっかりと感染症対策について理解し、利用者に説明できるよう徹底した。
10/9(金)スタジオレッスンを受けに来たのに、入れないのは嫌だからなんとかしてほしいのご意見	感染症拡大防止のため、定員を1/2の14名と変更しており、6月から抽選とした。抽選に漏れてしまう方から受けれないと多くクレームがあり、11月より「ざんねんポイントカード」を作成し、抽選に5回漏れた方は優先的に予約できるようにした。
11/4(水)スタジオレッスンを受けに来たのに、入れないのは嫌だからなんとかしてほしいのご意見	「ざんねんポイントカード」を導入したが、人気のレッスンは多くの方が抽選に漏れてしまうことから40分レッスンを30分レッスンとして2回行うようにした。
2/24(水)ろ過器の改修工事に伴う、温水プール休館の際の特別プログラムが良かったのご意見	プール休館の際に「脳トレ」「水中ウォーキングの仕方」「スイム動画解説」「転倒防止講座」を行い好評でした。
3/6(土)プール利用の方から、「温水プールの水質が大変よくきれいになった」とのご意見と「水温が低い」とのご意見	改修工事後、設定温度を高め設定したが、原因は配管のストレーナーに汚れが詰まり温水が流れなかったため、工事業者に何度か清掃していただき水温が安定するようになった。水温が安定してからは、「水が透き通って綺麗」「気持ちよく使えるようになった」とのご意見

事件・事故等報告

内容	対応
7月30日16時頃、カルチバ新川の隣にある美鈴公園で遊んでいる子から、体調の悪い子がいると連絡があった。	職員が駆け付けたく所、熱中症の症状の疑いのため、保冷剤と濡れタオルで対応し、ご家族へ連絡した。 16時20分頃保護者着、救急搬送をお勧めし、病院へ搬送となった。 19時30分頃、保護者より軽い熱中症のため1日入院し翌日には退院すると連絡があった。

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、指摘すべき課題等はなかった。
- B（課題含）＝協定書、仕様書等の基準を遵守しているものの、指摘すべき課題があり、解決済みである。
- C（要改善）＝協定書、仕様書等の基準を遵守しているが、指摘すべき課題等があり、解決できなかった。

令和2年度指定管理者評価結果

評価対象期間	令和2年4月1日～ 令和3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	令和2年4月1日から令和7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おり、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い、安全対策は十分に講じられていると判断できる。また、新型コロナウイルス感染症対策の人員も適切に配置されている。</p> <p>ホームページも随時更新し、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他イベントや「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>
3. 施設の収入支出の状況	A	<p>プールでは、コロナ禍の影響で昨年度末から5月末まで休館と、感染対策のため、利用者人数を制限したため、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>また、1月14日から2月末までの時短営業中は、柔軟に教室の構成を変え、会員離れを最小限にするための取り組みと、プール工事期間中にプール会員向けの運動プログラムを開催するなどの取組は評価できる。</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)
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
2	52,042人	277区分	7,502,590円