

平成24年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成24年4月1日～ 平成25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。利用料金や業務日誌等については、作成・保管等が適正にされている。また、研修やマニュアルにより危機管理や個人情報保護、情報公開等に対する事項について適切に行われている。
2. 市民サービスの 内容や水準	A	利用者に対しては、迅速で親切・丁寧な対応を目指し、これを実施している。省エネルギー、省資源等への対応は、節電・節水を心がけ環境への配慮がされている。各種催しを企画・展開し、市民へのサービス向上に努めており、利用者の評価も上がっている。 施設の維持管理については、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に実施し、必要な修繕も迅速かつ適正に実施されている。 公園については、芝や樹木の状態を十分に管理し、整備を推進すること。 図書館、美術館、公園の一本化した事業展開について、一層の利用促進と新たな活用の実現を図ること。
3. 施設の収入支出 の状況	A	指定管理初年度であり、前年との比較はできないが、企画展・特別展等の企画も多彩で、来場者も多く、評価できる。
総合評価	A	スタッフに対し、利用者目線に立った接遇を徹底、明るく親しみやすい施設として評価されつつある。 利用者に対する要望等への対応、市民ニーズに充分対応できていることは評価できる。

S = 優良、A = 良好、B = 課題含、C = 要改善

参考統計

○図書館関係

(3月末現在)

	利用者数	貸出人数	貸出冊数
図書館	142,602 人	41,314 人	174,732 冊
歴史資料展示室	20,065 人	—	—

○美術館関係

	来館者数	有料観覧者数	観覧料等収入額
美術館	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)
公園	—	—	486,680 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 11,800 人 (うち特別展 9,877 人)

平成24年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成24年4月1日～ 平成25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23年4月1日から平成28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、救助法等の研修、また開館前の事前ミーティング等の実施を行い、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「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。 自主事業では施設を充分活かした事業を数多く実施している。また、冬には「雪遊びツアー」など郊外での事業なども実施す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。 館内掲示物については、古いものが残っていたり、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。
3. 施設の収入支出 の状況	A	利用者数は3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。電気、水道料金が若干増加傾向にあるので、削減に努力を要する。
総合評価	A	指定管理業務については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

(各年度3月末現在)

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)
22	158,308人	86,294人	45,945,075円
23	161,527人	89,370人	47,959,225円
24	165,215人	104,926人	49,222,875円

平成 2 4 年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成 2 4 年 4 月 1 日～ 平成 2 5 年 3 月 3 1 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 2 2 年 4 月 1 日から平成 2 7 年 3 月 3 1 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、適正に人員配置がされている。また、消防訓練、AED 講習、救助法講習などを行っており、一定の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」「カルチバまつり」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>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の答え、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>1 2 月 1 ヶ月間、プール槽塗装工事のため、プールのみ休館。このことを加味して比較すると、前年度より若干収入増であり評価できる。</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

（各年度 3 月末現在）

年度	プール利用者数 (ジム含む)	その他施設利用者数 (ホール・会議室)	入場料収入額 (スポーツセンター・ホール)
2 2	4 3, 1 3 5 人	2 6, 8 1 3 人	1 7, 9 3 4, 3 4 0 円
2 3	4 2, 9 7 1 人	2 7, 9 2 3 人	1 7, 8 1 5, 5 8 0 円
2 4	4 1, 1 4 2 人	3 4, 0 1 7 人	1 7, 6 7 0, 3 2 0 円

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 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24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 ・当日勤務者 人 (内 司書 人、学芸員 人) 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
	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	B	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	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
		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
	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 _____)	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	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
		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	C	B	B	A	B	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	B	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
	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	B	B
		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	B	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 _____)													

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
△インターネット予約ができないか。	1月16日(水)からサービス開始。
●駐車場でスケートボードをやっている人がいるので止めさせて欲しい。 ※駐車場にスケートボード関係の備品も置いたままになっていた。	警察に相談。備品に警告書を貼る。 ※引き取らないため図書館で保管。その後取りに来たため誓約書を書かせ、備品を渡した。
●手指消毒用液かスプレーを置いて欲しい。	設置
●浮浪者風の臭いの強い人がいるので注意して欲しい。	交流テラスにいる場合が多いので、交流テラスに空気循環装置を設置した。

事件・事故等報告

内容	対応
女の子が裂傷を負う事故。(階段)	クッションカバーをつけ事故防止策を講じた。
ある利用者が中・高校生に言いがかりをつけることでのトラブル。	警察に相談。当分の間、来館禁止の措置をとった。

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

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24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 ・当日勤務者 人 (内 司書 人、学芸員 人)	A	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	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	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	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	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	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	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____・____) 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)	C	C	C	C	C	B	C	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	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	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	B	A	A	A	B	A	B	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	B	B	A	A
	その他 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	B	B	B	B
	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 _____)												

主な△要望・●苦情・○利用者の声 (各月の月間報告より)

内容	対応
●前売券の購入場所を聞いたが、案内が不正確だった。	案内の不備をお詫びし、招待券にて対応した。
●公園の遊具を15:20頃利用しようとしたら、係員から16:00に閉めなければならないので…と断られた。	お詫びし、遊具の利用時間(16:00迄)と最終受付時刻(15:30迄)の表示を翌日より実施した。 閉場前の対応について、注意を喚起した。
○声のポストに4件の投書があり、お褒めのご意見が3件、1件は、美術館が狭いので、作品が見にくいとの意見であった。	2件は匿名での投書のため、対応できず。 2件は、美術館よりお礼状を送付した。
○声のポストに1件の投書。 とても良い展示でした。一作家としての展示規模、作品数も当初は物足りなさを感じましたが、ゆっくりと1点1点を見ると、ちょうど良く感じました。職員の方の対応も良く、かかる文化施設は大切にしてくださいと市外の者としては考えます。	
●貸ギャラリーを申し込んだが、申し込み時に説明が不十分でA3のポスターが必要だとか、昨年は何も言われなかった。	説明不足をお詫びに伺い、今後書面に基いて説明を行う旨をお話し、ご了承を得た。

事件・事故等報告

内容	対応
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

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24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	B	B
		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	微減	微減	微減	微増	微増	微増	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_____）													

主な△要望・●苦情・○利用者の声（各月の月間報告より）

内容	対応
△腰や膝の悪い利用者から浴室洗い場の椅子が低いと要望。	座面の高いものを購入。利用者から感謝の声を多くいただく。
●電話での問合せで大人と子ども両方同じカードで使えますか？という問いに「使えます」と回答してしまった。後日、来場されたときに「使えません」と言ったら憤慨された。	翌日、支配人よりお詫びの連絡を入れて、購入していた大人の券を清算し、子ども券を再発行した。フロント対応も再確認した。
●プール内の室温が低い。	室温対策については暖房を稼働させ、同時に床暖房も稼働。結果、室温も3℃前後上昇した。快適であるとの感謝の声をいただいた。
△「弓道場の雨桶が割れて漏れている」との報告。	即日修理対応をし、利用者から感謝の言葉をいただいた。
●引き続き、プール内室温が低いと苦情。	室温調整以外に、プール西側にフィルムを張り、外気を遮断することで、室温低下を防いだ。若干の効果あり。
●有線放送で公共施設には不適切な内容だとご意見をいただいた。	有線放送の選局には十分に気をつけ、利用者には不快感を与えないよう配慮することを職員間で確認。
○更衣室やトイレのカーテンが綺麗になって気持ちよく利用できる。	
○デイキャンプ、楽しかったです。友だちがたくさんできました。	
○冬場の床暖房は気持ちがいい。	
○ベビー・キッズクリスマス会、とても楽しかった。もっとたくさんの子どもが参加すればいいのに。	

事件・事故等報告

内容	対応
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

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24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	
	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)	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 /)	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	
		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															
3 収支等	経理事務	当月の収支見込 ()	微増	微減	微減	微減	前年並	微増	微増	微増	微減	前年並	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)														

主な△要望・●苦情・○利用者の声 (各月の月間報告より)

内容	対応
△ヨガのクラスを増やしてほしいを要望あり。	今後、他の利用者の反応を見ながら、多くの皆さんに受け入れられるレッスンを提供しますと回答。
△スタジオの受付開始時刻を早めてほしいと要望あり。	5月から受付開始時刻を30分前から90分前に変更することを決定。
△ベビースイミング時、更衣室にベビー用の椅子がほしいと要望あり。	更衣室のスペースの問題もあるのが、前向きに検討したいと回答。
△男性用水着もたくさん置いてほしいと要望あり。	夏にセールを行うので、しばらくお待ちいただくよう回答。
△ショップ販売で会員割引があるとい、と要望。	今後、ショップの販売増設も考えている。会員割引など前向きに検討すると回答。
△台風時に閉館になるという表示をもっとわかりやすくしてほしい。	次回から表示をわかりやすいもので対応しますと回答。
●プール内で、中学生が騒いでいるので迷惑。注意してほしい。	周りの利用者に迷惑がかかる行為は注意するよう、スタッフに徹底した。
△プール休館時に何かイベントを予定してほしい。	ウォーキング教室や特別プログラムなどのイベントを予定していますと回答。
●駐車場の狭い。	数に限りがあります。乗り合わせや公共交通機関をお使いくださいと回答。
●職員の対応が悪い。(名指しで苦情)	十分に気をつけるよう、担当職員に指導した。
○スタジオプログラムが充実していて楽しい。	
○プールが利用できない期間、アスレチックを利用したが親切に対応してくれた。	
○公園のベンチが綺麗になって気持ちよく利用できる。	
○いつも素敵な笑顔ありがとう。気持ちよく運動させてもらってます。	

事件・事故等報告

内容	対応
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