

平成25年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成25年4月1日～ 平成26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おり、適正に人員配置がされている。利用料金や記録管理業務等については、適正に行われている。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	利用等において抽選がある場合に公平かつ適切に実施されている。また、利用者に対しての言葉遣いや態度等の接遇においては、親切・丁寧な対応を目指し、これを実施している。 ホームページは適宜更新されると共に館内案内やチラシ等を有効に活用し利用者に情報を発信している。 省エネルギー、省資源等についても環境への配慮に努めている。 苦情や要望等に対しては、迅速に対応し真摯に向き合う姿勢が見られる。 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、必要な修繕もできる限り対応している。 公園については、引き続き芝や樹木を十分に管理し、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は、今年度も展開されているが一層の利用促進を期待する。
3. 施設の収入支出 の状況	A	前年度と比較し、多少の収入減がみられるが、趣向を凝らした企画やイベント等を発案しているため評価できる。
総合評価	A	指定管理者の管理運営も2年目となり、安定した事業をしている。また、多くの利用者に来館されるようイベント等の企画を展開し集客に努め、市民ニーズにも迅速に対応する等、市民から親しまれる施設となっている。 3年目の26年度は、より一層民間事業者ならではの手法を取り入れた事業展開を期待する。

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	利用者数	貸出人数	貸出冊数
図書館	24	142,602人	41,314人	174,732冊
	25	182,136人	46,361人	203,524冊
歴史資料展示室	24	20,065人	—	—
	25	17,655人	—	—

○美術館関係

	年度	来館者数	有料観覧者数	観覧料収入額
美術館	24	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)
	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)
公園	24	—	—	486,680円
	25	—	—	594,893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 H24:11,800人 (うち特別展 9,877人)

平成25年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成25年4月1日～ 平成26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。避難訓練も定期的実施している。
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「体育教室」「新体操教室」「学習サポートスクール」など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。
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。また25年度当初より「きよすスポーツクラブ」への貸館が開始されたことによって利用者増、利用料金増につながっている。
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)
23	161,527人	89,370人	47,959,225円
24	165,215人	104,926人	49,222,875円
25	171,815人	108,285人	50,030,150円

平成25年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成25年4月1日～ 平成26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22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	事業計画書等のおお、適正に人員配置がされている。また、避難訓練、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。 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	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」「温室ゆり祭り」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、利用者から満足であるとのアンケート回答を得ている。
3. 施設の収入支出 の状況	A	利用者のニーズに答え、スタジオプログラムを見直し、プログラム数を増やしたことが収入増につながった。また支出ではコージェネレーションシステム更新工事により、光熱水費の削減につながった。
総合評価	A	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。

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	その他施設利用者数 (アスレチックジム、 スタジオ)	入場料収入額 (スポーツセンター・ホール)
23	42,971人	27,923人	17,815,580円
24	41,142人	34,017人	17,670,320円
25	45,653人	42,204人	17,787,830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25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 ・従事者（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 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	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	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	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	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）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		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
		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
		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
A		A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
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	
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
●身体障害者用駐車場の前に一般車が駐車したため、身体障害者の方が専用スペースに入りにくいと言われた。	館内アナウンスで車の移動を依頼し、出入りに困っている来館者の誘導を行った。後日、レッドコーンを配置して案内紙を作成した。身体障害者の方から携帯電話で図書館に連絡してもらい、職員がカラーコーンを移動する対応をしている。また、身体障害者用の駐車場枠を黄色に塗り替えた。
○来館者から図書館のホームページは楽しいとの言葉をいただいた。	
●課題図書予約冊数が制限がされず、貸出の段階で2冊目が受け取れない。	予約に課題図書の冊数制限がなかった。来年度から予約の段階で冊数制限をする予定。
●子どもがコミュニティラウンジでカードゲームを行っているため、うるさいと生涯学習課に電話があった。	生涯学習課と図書館で協議した結果、他の利用者に迷惑をかけると思われる場合に注意喚起をする。それでもやめない場合は、カードゲームを中止させる。
●ベストセラーの本をもっと購入してほしい。	「予約リクエストにおける図書資料複本購入に関するガイドライン」を作成した。
△生涯学習課宛てにメールでリサイクル会でもらった本を他の人に持ち帰れるような棚を作って欲しい。	リサイクル本を再々利用する棚を設置することは考えていない。不定期且つ期間を定めて不要な寄贈本の提供を行う。
△寄贈本の受け入れ基準を広報などに掲載してほしい。	寄贈に関するガイドラインを作成した。
●異臭の強い人がいる。	プラズマ空気清浄機を購入した。
○図書資料は消毒をしているかとのメールでの問い合わせ。	返却時に落書き、しおりなどの忘れ物の点検、臭いや汚れのひどい場合は、消毒など状況に合わせた処置を行っているとの回答をした。

事件・事故等報告

内容	対応
図書館外壁に落書きがあった。	警察へ被害届を提出。生涯学習課へ報告した。洗浄作業を実施した。

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

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25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()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
		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
	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
	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)		B	B	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	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)	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)	B	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 ()												
	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
△アートラボに毎年応募しているが当選しない。どのような選考をしているのか。定員をもっと増やせないか。	公平な選考をしている旨を説明した。定員数は受講生との交流が図れる限度があることを伝えた。
●美術館の入口がわかりづらいし、交通の便が悪い。	公園内に入口までの案内板を5ヶ所増やして対応。
△とてもきれいな美術館ですが、喫茶・軽食コーナーがあればもっと良かった。	美術館内では飲食ができないことを説明し、図書館内の自販機コーナーを案内した。
△名古屋市内へもっと広告を出して欲しい。	各種媒体へタイアップの提案や依頼をすすめることとチラシの配布場所を増やす。
●雨が激しく降ると美術館前の階段下に水溜りができる。	排水の方法を検討中。

事件・事故等報告

内容	対応
公園内に花火やパーベキューのゴミや燃えカスの放置。また、公園ステージ裏でトイレットペーパー・新聞・木くずの燃やした跡を発見。	その都度警察に通報、生涯学習課へ報告。禁止の張り紙を掲示して、注意喚起などを行った。
公園内控室前で置き引きがあった。	警察へ通報した。
公園内に寝泊まりの跡を確認した。	警察へ届け出をした。現場確認をし、生涯学習課へ報告。4週間後、警察の許可を得て撤去した。
ステージ裏に落書きがあった。	警察へ被害届を提出。生涯学習課へ報告した。洗浄作業を実施した。

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

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25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_____）	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 ____ . ____ . ____）	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（_____）	微減	微増	微増	微増	微増	微増	微減	微増	微減	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
●浴室カランから錆のようなかたまりがお湯と一緒に出てきた。	すべて確認したが原因不明。毎日にお湯のチェックを実施する。
●子どもに付き添って泳ぎの練習をさせるレーンがない。（日曜日）	日曜日で大変込み合っていたためレーン取りができなかった。レーン内容を一部変更し新しいレーンポップを作
●脱衣場入口で脱いだサンダルがなくなった。（3件）	入館時に全員のお客様に「靴はロッカーに入れて下さい。」とお願いした。
●リハビリプール水温が42°まで上がった。	サーモスタットの異常で水を入れて水温を下げた。
●玄関横の喫煙所について「受動喫煙」の面でどうかという意見があった。	喫煙場所を自転車置き場付近に移動した。場所変更を告知した。
○多目的スタジオにスピーカーがほしいと言ったところ速やかに対応してくれた。快適に利用ができます。（ジャズダンスで使用）	
○チャレンジキッズではじめて逆上がりができました。親子ともども感激でした。	
○中学校生徒職場体験 監視や除草作業など、とても良い経験ができました。ありがとうございました。	
○クリスマス会、こんなにたくさん参加があるなんて・新しい友達がたくさんできました。また計画してください。	
○お正月に初泳ぎができるプールがあるとはい思いませんでした。これから毎年来ますよ。	
○雪遊びツアー参加しました。子どもが帰ってきて深夜まで楽しかった思い出を話してくれました。お世話になりました。	

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25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
		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	微増	微増	微増	微増	微減	微減	微増	微減	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・○利用者の声 (各月の月間報告より)

内容	対応
△足が悪いので2階にトイレに洋式を取り入れてほしい。	今後前向きに検討します。
○市内高齢者割引、大変いいと思います。	今後とも施設をたくさんご利用いただき、ますます元気になってください。
○いつも綺麗に清掃していただきありがとうございます。気持ちよく利用できます。	
●温室の花がきれいだが、暑いし蚊が多いのでゆっくり見られない。	建物の構造上、室温を下げる事ができません。熱中症などにお気をつけてご覧ください。
△スクールは兄弟で入会したら割引サービスがあるといいですね。	ご意見ありがとうございます。今後ともより良いサービスを前向きに検討させていただきます。
○プールプログラムが充実して楽しい。	
○プールのアクアプログラムは体力にない人でもできるので大歓迎です。	
●駐車場がいっぱいで駐車できない。	数に限りがあります。できるだけ乗り合せや公共交通機関をお使いください。
●暑いです。もっと室温を下げて。	節電を心掛けています。不安感を感じないような温度調節をしていきます。

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