

夢広場はるひ(図書館)指定管理業務 実地調査実施結果表

資料2

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29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
		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	B	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	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
		貸出やカード更新手続のルールについて、スタッフ間で共通の認識があるか。												
		ポスター、チラシは期限が切れたものは撤去しているか。												B
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	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
△「webで自分の予約を取り消せるようにしてほしい。」(現在、webで予約した後、キャンセルはwebではできないシステムである。)	webでキャンセルできない理由として、予約承認後、当該資料取り置き、予約棚に確保している状態でキャンセルされても、図書館側は把握できず、しばらくの間、当該資料が固定状態になったままであるため。何らかのアラートが出て図書館側にわかるシステムが可能ならwebにてキャンセル可能にしたい。
○40代男性:『図書館の開館時間は今後通年、9時30分にならないか？稲沢は9時30分～19時30分まで。』	サマータイム7月・8月開館時間9時30分からは好評であった。今度、ウィンタータイム(12月・1月)が始まるが、年間開館時間は従来より多くなる。利用者利便性・効率性・予算などを考え可能な限りの運営を行っている。
●60代男性:『館内OPACで文庫本を検索した去何階にあるのか分かりにくい。』	即座に対応。館内OPACマップに1階・2階の表示済み。
○『フランス』を予約していたが翌日からフランスへ移住するため予約をキャンセルしたい。該当本が延滞されており、出発日に間に合わなかった。現状の延滞者に対する罰則を伝えと、”甘い”との意見。	現状のルールでは長期延滞者でも返却すれば即座に再度貸出が可能である。又、長期の未返却状態が続くと図書館の業務を妨げている状態である。今後このような利用者に対し何らかの対策が必要である。
●40代女性。1階カウンター前で携帯電話を使用していたため声がけをしたところ、電話が終わるまでしゃべり続け、電話を切った後、注意したスタッフのもとに行き、「子供がしゃべっているのは注意されないのに、電話の音がダメなんて理解できない。緊急の電話だったらどうするの」と激昂。	館内整理日に事例研究を行い、対応の仕方を全員で話し合った。

事件・事故等報告

内 容	対 応
雑誌の切り取り発生。特に『an-an』、『AERA』、『Number』等の人気芸能人の特集が数十ページにわたり切り取られている。	表紙などに注意書きを行っているが効果なし。おそらく図書館内にて切り取られている模様である。より効果的な防止策を検討中。該当雑誌を1階カウンター前に設置するなど、スタッフの特に目の行き届く場所に配置するなどの対策を検討中。
『an-an』最新号が数頁に渡り切取被害。この1年半ほど、雑誌の芸能人特集が必ずと言っていいほど切り取られている。	対策をしてきたが被害が発生。残念だが2誌の購入を8月末にて中止し利用者には周知済み。「そのような人間がいるのは市民として恥ずかしい」との声。
『2階女子トイレから男が出てきた。』と利用者から通告有り。女子トイレの中央辺りの個室から出てきた様子。利用者から聞き取った情報を西枇杷島警察署に通報。3日後に同じ不審者が来館。館内をうろろしているのをスタッフが発見し、館長報告。	スタッフが注意して監視していることに気づき退館。館長が追いかけて、声掛けし、不審行動について尋問し、女子トイレにいたことを聞いた。すると小走りで逃げるように去っていった。その後図書館には来ていない。

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29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 その他	業務報告書等信息を適切に管理・報告しているか（報告月日 ____/____/____）	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
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	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
		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	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	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
●展示室2で写真撮影禁止のサインがあるのに撮影する人がいた。注意したら逆に怒られとても腹が立ち不愉快だ。	写真撮影禁止サインの確認と、入館時でのお客様への説明を徹底する。
●駐車場がわからず進入したら、バッテリーカーの係員に横柄な態度で対応された。	公園管理者としてお詫びし、ご了承を得る。本人を特定し、注意を喚起した。
△他から来ると駐車場が分かりづらい気がする。	
○第2駐車場の障害者用スペースが一番奥で駐車しにくい。もっと美術館近くに設定すべき。	ご意見を丁寧に承る。
○JＲ清洲駅の「あしがるバス」バス停が駅から離れている。案内板を出すべき。本数も少ない。	別々のお客様より2日と28日にご意見あり。関係部署へ伝える。
●親子で回廊裏を散歩中、サッカーをしている男性ににらまれ、威圧的な態度をとられた。	公園内での不審者の動向を確認する。
●公園イベント時に、駐車場が満車となり、迷惑路上駐車が目立つ。注意して欲しい。	主催者に交通整理員を増員要請して対応した。

事件・事故等報告

内 容	対 応
公園トイレ衝立ガラスが何者かに割られる。契約警備会社を呼び出し、生涯学習課、美術館、図書館立会いのもと防犯カメラ検証。	今後も引き続き防犯カメラを利用すると共に見回りを行っていく。
12/31公園内トイレの放火事故。一般市民より西枇杷島警察署に通報。	現場にて被疑者確保。消火完了を市宿直より生涯学習課へ連絡あり。生涯学習課及び都市計画課で現場確認をし、その後、現状復帰を行った。

平成 2 9 年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成 2 9 年 4 月 1 日～ 平成 3 0 年 3 月 3 1 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 2 7 年 4 月 1 日から平成 3 2 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	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も問題がなかった。危機管理に関しては、年に 2 回避難訓練等を実施し、器具の取扱い訓練や通報訓練など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、美術館の更新がされていない期間があったものの年間では概ね良好である。環境への配慮については、図書館は簾やエアシートを付けたり、美術館においても 1・2 階の温度差に考慮しながらも利用者が不快にならないよう調整していた。苦情やご意見に対しては概ね対応ができています。広報活動については、新聞やテレビなどメディアを利用し利用促進に努めた。施設の維持管理については、図書館中池のポンプ修繕や美術館のフローリングの張り替えを行うなど管理ができていた。施設外壁などに遊離石灰及び錆汁が確認されているなど、市の調査で判明した事案を含め今後も引き続き施設の管理に努めていただきたい。
3. 施設の収入支出 の状況	A	図書館の人件費及び備品購入費が予算を上回ったためマイナスとなった。限られた予算の中で計画的な運営が望まれるが、人件費が上がったことと官民学コラボのビールコーナー棚の製作によるものであるため是認する。美術館の入館者数、開館日数、観覧料は前年度と比較すると減少した。意義のある企画展を意識しながらも来館者が増える工夫を期待する。公園については、広く市民に利用される場所となるよう管理すると共に有料利用についても伸ばしていきたい。
総合評価	A	図書館については、平成 28 年度に「日本一ビールに詳しくなるための図書コーナー」を設置。平成 29 年度には、コンテストで選ばれたデザインの本棚を製作し利用開始。それに因んだイベントにおいても連携し、多くの参加があった。官民学のコラボレーションを実施し、市立図書館の新たな事業の展開を図ったことは評価する。また、図書資料においても蔵書計画により資料の充実を進めている。 美術館については、第 4 弾となる「清須ゆかりの作家」の展覧会を開催し、地域文化の振興を図った。また、教育普及事業として「清須アートラボ」、「清須キッズアートラボ」など引き続き行い教育普及に努めた。 公園については、公園にて「熱中症対策セミナー」を開催し、公園利用を図ることができたことは評価できる。さらなる利用を期待する。

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	2 7	175,800 人	49,328 人	225,904 冊
	2 8	177,540 人	50,444 人	233,045 冊
	2 9	189,379 人	53,838 人	253,281 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	2 7	16,782 人 (うち特別展 8,275 人)	274 日	4,034,520 円 (うち特別展 2,696,600 円)
	2 8	15,371 人 (うち特別展 6,572 人)	281 日	4,170,490 円 (うち特別展 3,605,100 円)
	2 9	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)
公園	2 7	—	—	652,590 円
	2 8	—	—	712,390 円
	2 9	—	—	682,940 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	平成29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（ 人） ・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 ____月____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	B	A	A	A	B	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	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	微減	微減	微減	減	微減	微増	微減	微増	微増	微増	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_____）												

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

主要要望・苦情(各月の月間報告より)

内 容	対 応
○25mプールがきれいになってよかった。	○25mプールの周囲のプールサイドについても床シート剥がれを修復した。
○ブルガーデン掘際の住宅より、ガーデン池に雨水が溜まり、蚊が多く発生して困るとのこと。	○ガーデン池の藻を除去し水を排出した。定期的に掃除するようにする。
○水上遊具はとても楽しい。もっとイベントを開催してほしい。	○遊泳コースを3コース使用するため、夏季の繁忙期を除く、秋以降に再度実施した。
○初めて水泳の競技会に参加したが、とても良かった。また、来年も参加したい。	○前回に続きアクアリーナ豊橋で行われる水泳大会にアルコのジュニアアレスン生に参加していただき好評であった。
○プール内でメガネをかけても良くなったので、子どもの面倒を見るのが楽になった。ありがたい。	○7/21よりスライダープール以外のプールでメガネをかけてもOKにした（メガネバンドを無料で貸出）。
○台風の影響で朝から休館かと思っていたけど、営業してよかった。	○10:00～16:00は営業できた。14:00清須市に暴風警報が発令されたため、放送にて連絡し、16:00に全てのお客様が退出された。
●第2駐車場に入るのに道路で待機している車が邪魔で危険だ。	○当日は、アームレスリング・ソフトバレー大会が開催されていたため、車で来場が多く、夏休みが終わり駐車係がいなかったため、入庫の列が整理しきれなかった。来年度からは、人員を準備する。
○玄関の雨漏りがなおって良かった。	○11/2、3で玄関屋根防水工事完了。11./14玄関出口専用エリア天井工事を完了した。
●25mプール横のデジタル時計の表示が出ていないので、時間がわからない。	○大型の壁掛け時計を購入し、設置した。
○毎年、正月に泳ぎにこれるのがうれしい。抽選会も楽しい。	○今後ともお客様に喜ばれるよう、楽しいイベントを企画していく。
●スライダーが故障中で、早く修理してほしい。	○2/11にポンプのモーターが故障したため、業者に依頼。2/17に修理完了。
○エンジョイスイミングに参加したが、とても楽しかった。今度あったらまた参加したい。	○毎年の事業だが、いつも同じことをやるのではなく、毎年違った遊びを交えてプール遊びの楽しさを提供してい

事件・事故等報告

内 容	対 応
10/2、3に降り続いた雨により、プール等入り口天井の一部が崩落し、3日の朝職員により発見された。負傷者はいなかった。	○即時、落下物を撤去し養生した。また、11/2、3で防水工事完了し、11./14には、天井工事を完了した。
2/11スライダープールろ過機ポンプの漏電により、スライダーの利用ができなくなった。	○当日は、スライダーが利用できない旨を案内のうえ、入場していただいた。2/17に修理完了。

平成 2 9 年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成 2 9 年 4 月 1 日～ 平成 3 0 年 3 月 3 1 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（A R C O 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 2 9 年 4 月 1 日から平成 3 4 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	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。
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徴を十分に活かした事業を数多く実施している。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。 プール内でのイベント実施や、施設外でのスキースクールなど、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、故障時には迅速に対応したうえ、プールの底面補修などの修繕を行い、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、夏季期間において利用者数が減少したため、収入減となったが、積極的に自主事業を展開したことなどにより、体育棟やトレーニングルームについては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)
2 7	1 8 2, 7 9 4 人	1 3 5, 3 2 0 人	5 6, 2 2 0, 0 0 0 円
2 8	1 7 8, 6 1 3 人	1 2 2, 2 5 0 人	6 0, 9 6 6, 8 8 0 円
2 9	1 6 5, 6 1 1 人	1 3 1, 5 1 0 人	5 5, 1 6 9, 0 8 0 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	平成29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
		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
		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	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	温室周辺	ブロムナード、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 _____（_____）	微増	微減	微増	微減	微増	微減	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 _____）												

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

主要要望・苦情(各月の月間報告より)

内 容	対 応
○スタジオプログラムが定期的に変わり、飽きずにできてうれしい。オキシジェノが楽しい。	○今後も定期的にプログラムを更新していく。
●更衣室が暑いときがある。	○冷暖房の切り替えが6月のため、それまでは扇風機等で対応を行う。
○プールの水がきれい。	○引続き、水質管理を徹底していく。
●駐車場周辺の木が枯れているため、倒木のおそれがある。	○植栽業者と確認のうえ、枯れている木を伐採した。
○インストラクターが毎週変わって色々なプログラムが体験できて楽しい。	○今後も様々なプログラムを企画していく。
○アスレチックジムが、多くの人が使っていて空気が悪い。	○今後、空気清浄機の設置などを検討していく。
●スタジオのレッスン時に、早くから並んでいるのに、受講したい場所で受講できない。	○入場の仕方を変更し、並んだ順に入場できるようにした。
●駐車場を増やしてほしい。	○施設の構造上、増設ができないため、ご理解をしていただく。また、館内に混雑情報を掲示しているところ。
○カルチバ祭りが楽しかった。来年度もやってほしい。	○来年度も皆様に満足していただけるイベントを企画していく。
○感謝祭イベントで孫のダンスを踊っている姿が見れてよかった。	○ダンススクールの成果発表を行っており、多くの方に満足していただけるイベントとなった。今後も継続していく。

事件・事故報告

内 容	対 応
4/2ホール出入り口(2重扉)にて、一方の扉を閉めているときに、他方の扉が開き、利用者の側頭部に当たった。	側頭部は保冷剤にて、冷やす処置を行った。「押す」「引く」の表示をするとともに、注意喚起をする掲示をし、今後事故の無いよう対応していく。
5/21ホールでのイベント中、利用者が意識を失った。	すぐに備え付けのAEDを使用し、救急隊へ引継ぎを行い、搬送された。その後、搬送先の病院で意識を取り戻し
6/11温水前噴水において、プラスチックの容器が燃える不審火があった。	すぐに消火活動を行い、警察、消防の元、現場検証を行った。
3/13エントランスのエレベーター出入り口付近にて、6歳の子どもが転倒して、頭部から出血した。	保護者と共にガーゼにて止血を行ったが、顔色が悪くなったため、救急搬送を行った。館内にて、遊んでいる子ども、走っている子どもがいる場合は、スタッフが注意し、事故の起こらないよう注意喚起していく。

平成 2 9 年度指定管理者評価結果

評価対象期間	平成 2 9 年 4 月 1 日～ 平成 3 0 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 7 年 4 月 1 日から平成 3 2 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	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。 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。
2. 市民サービスの 内容や水準	A	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。 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。 施設設備については、適宜修繕し、駐車場の枯れた木の伐採を行うなど、適切な維持管理を行っている。
3. 施設の収入支出 の状況	A	一般利用料収入は前年度に比べ減少したが、参加者のニーズを踏まえたスタジオプログラムを展開し、会員数の増加が見られたため、月会費の収入は増加している。また、光熱水費も前年度並みに抑えられたため全体収支もプラスとなった。
総合評価	A	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。

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)
2 7	4 3, 8 8 6 人	5 7 9 区分	1 8, 7 2 5, 5 4 0 円
2 8	4 2, 4 6 6 人	5 1 2 区分	1 9, 1 1 8, 3 9 0 円
2 9	4 1, 8 8 6 人	4 7 6 区分	1 8, 5 0 9, 0 2 0 円