

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3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	B	A	A	A	A	B	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	B	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）		B	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	B	A	A	A	B	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_____）													

主な要望・苦情(各月の月間報告より)

内容	対応
観覧席(スクール見学含む)利用にて見学中に大声で話をする方、小さい子供が走り回っている	R3.4から感染防止に伴う案内を館内、HP等で行ってきたが、再度POP、受付での案内、スクール見学者へ案内文を配付した。
市内中学生(4人組)がプールサイドを走る、プールサイドから飛び込むといった危険行為について、子ども連れの方からクレームがあった	監視員により注意を呼び掛けていたが、改めて管理責任者からも再度注意を促した。
冷房の効きが悪いため、何か対策してほしい	原因はヒートポンプの能力低下により空調タンクの温度が下がらないことによるものであった。大型扇風機を設置して対応した。
7/21以降の利用制限について、清須市民限定による告知(HP)の記載が分かりにくい	トップページのわかりやすい箇所に文字を大きくして掲載した。
流水プールサイドオーバーフロー(グレーチング)の隙間が目立ち足を挟む恐れがあるため、対策してほしい。	劣化しているグレーチングを交換し、隙間を埋めた。また、監視員の巡回強化と共に利用者に呼びかける。
浴室内のサウナ営業について再開を希望する。	新型コロナウイルス感染防止のため、3年使用していなかったことから、座椅子の劣化、機械の整備後再開予定ですが、今後の動向を注視し再開します。なお、現在は再開していません。
換気の為に開放している窓を寒くて閉めたり、全開にしたりする利用者があるから対応してほしい。	窓の開閉はスタッフで行い、室温は空調を調整する対応とした。また、換気を行うPOPを設置した。
ジムのフリーウェイトを占領している人がいて使えなかった。時間制限を設けるなどの対応をしてほしい。	長時間利用している人いは、スタッフが声掛けします。
特別和室に上がるところは段差が高く、子どもを抱いて上がるには負担がかかる。	階段を設置することにより対応した。

事件・事故等報告

内容	対応
4/23 第2駐車場の草刈りを実施した際、飛び石で隣接会社従業員の乗用車のリアガラスを破損した。	事故当日、修理のためレッカー移動、台車の手配を行った。その後再発防止策をお伝えしました。当初被害者の方は憤慨されていたが、その後の対応については理解が得られた。

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。