

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4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（△） ・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
	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
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 R ____・ ____）	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 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）	B	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A
		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	B	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態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	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	B	A	B	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	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	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 _____）													

主要な苦情・苦情（各月の月間報告より）

内容	対応
浴室から脱衣所に出る際に、体を拭かずに出る人がいる。対応してほしい。	注意喚起するPOPを掲示するとともに監視員が巡回し、床面の拭き作業を実施するよう対応した。
開場後すぐに駐車場が満車となり、道路が利用者の車で混雑し、近隣民家建物の出入り口を塞いでしまった。	警備スタッフの増員、教育を徹底し、入場制限を設け、車両が滞留しないように対策します。
弓道場のサンシェード（西側窓）が壊れている。	カーテンを設置しました。
サブホールのモップハンガー車輪が破損している。	購入し設置しました。
プールサイドの汚れが気になる。滑りやすいので清掃を徹底してほしい。	営業時間前後にて、清掃作業を行っています。営業中も毎時巡回を行い館内美化に務めています。
浴槽のお湯がぬるい。	ボイラーを最大限に稼働させ、給湯温度が維持されるよう運営しております。また、営業終了後には、保温シートをして温度維持に努めています。
サウナ室を出る際に扉に取っ手がなく、押すため熱い。取っ手をつけてほしい。	サウナ室扉に取っ手を付けました。
ホームページに施設点検休館日の案内がなく、来館したところ休館していた。	確認ミスにより、この事案が発生。お詫びをし再発防止にむけダブルチェックの徹底をします。

事件・事故等報告

内容	対応
7/28 プールサイドで足を滑らせ、転倒。右足首をひねり、立ち上がるのが困難。	右足をアイスで冷やし様子を確認。時間がたつにつれ、徐々に腫れが増え、緊急要請した。

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。