

# 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6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 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	B	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	工事期間のため評価しておりません。						
		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	工事期間のため評価しておりません。						
		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）	B	A	B	B	A	工事期間のため評価しておりません。						
		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	工事期間のため評価しておりません。						
		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	工事期間のため評価しておりません。						
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	工事期間のため評価しておりません。							
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	B	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	工事期間のため評価しておりません。							
3 収支等	経理事務	当月の収支見込（_____）	A	A	A	A	A	工事期間のため評価しておりません。						
	その他													
4 特記事項	利用者からの要望（無・有）	右記												
	利用者からの苦情（無・有）	右記												

評価区分  
 S(優良) = 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) = 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) = 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) = 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。

主な△要望・●苦情・○利用者の声(各月の月間報告より)

内容	対応
● 流水プール及びびりハビリプールの水底にひび割れがあり、怪我の危険性がある。(4月)	水中パテや補修テープなどで応急処置をし、水流の強い箇所ではマットを敷くことで対応した。 工事期間中にはすべて修繕をした。
○GW期間中さまざまなイベントが開催されており、予約不要でも遊べることがよかった。(5月)	水上遊具やバブルプールに加え、ソフトブロック、水鉄砲射的を実施し、好評を得た。
○室内温水プールは、他市町が営業を見合わせている中、営業していただきありがとうございます。また、イベントも多く実施してくれてうれしかった。(5月)	上述のとおり、多くのイベントを実施し、室内でも楽しめるプールづくりに励んだ。そのことがきっかけとなり、リピーターとなってプール利用をしていただいた。
●夏の駐車場が混雑していて、新幹線沿いの歩道に駐車していたところ警察の見回りで呼び出されてしまった。(6月)	館内放送を繰り返し行い、車両移動を促している。
●スタジオを利用しているが暑くて運動しづらい。(7月)	スポットクーラーを2Fスタジオに配置した。
△駐車場の待ち時間が分かれば、他に移動するなど選択ができる。(7月)	警備員に満車になるまでの台数、空き始める目安時間など利用者に声掛けするように指示をした。
○家族で参加できるイベントが毎週開催されており子どもが喜んでた。(8月)	海の生き物イベントやSDGs工作イベントなどを実施した。
○リニューアル後にまた遊びに来たい。(9月)	再開後も利用者に喜ばれるサービスを提供していく。
△工事で施設が利用停止となっているが、再開時期が分からないと問い合わせがあった。(10月)	再開時期が分かるように道路に面した施設の入口に再開予定時期を表示した。
○改修工事後、どんなリニューアルになっているか楽しみです。(11月)	ヒートポンプ等改修工事のため、プールや体育館に大きな改修はしないことを伝え、空調工事などを実施し快適に過ごせるようになることを伝えた。

事件・事故等報告

内容	対応
特になし	