

(様式1)

施設指定管理者モニタリングチェックシート

令和4年 4月～ 9月

施設名	豊明市共生交流プラザ「カラット」
指定管理者名	株式会社トヨタエンタプライズ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
所管課	豊明市市民協働課

区分	項目	指定管理者	指定管理者 備考	市	市 備考	
① 業務の履行確認	【施設全般の管理運営に関する業務】					
	条例施行規則に基づいた開館日・時間を遵守しているか	A	条例、規則を遵守し、円滑な対応を行っている	A	イベント開催状況に合わせて開館日を調整している。	
	条例規則ほか各種規程を遵守のうえ、施設を供用しているか	A	条例、規則を遵守し、円滑な対応を行っている	A		
	人員体制が明確になっており、常に体制が整っているか	A	貸館や維持管理に対応する人員を配置している	A	開館当初は予測できない利用ニーズがある中、人員体制を調整していた。	
	適切な有資格者を常に配置しているか	A	仕様書に基づいた有資格者を配置している	A		
	管理日誌等により、業務の記録をしているか	A	日々の業務日報にてデータ記録	A	記録を残しつつ、特筆すべき内容の共有もできている。	
	緊急事態発生時の対処マニュアルが整備されているか	A	緊急連絡先等のマニュアルを各種整備	A		
	【利用者に関する業務】					
	利用者数、稼働率等が著しく低下していないか	S	当初想定していた来館者数を大幅に上回る	A	SNS周知の効果的な活用や各種イベントの開催により、稼働率が高まっている。	
	利用料金の設定、徴収、還付等手続は適切か	A	条例を遵守し、仕様書通り適切な手続を実施	A	荒天時の還付手続等滞りない対応をしている。	
	【保守点検並びに清掃業務等】					
	建物、機械等の点検・保守は定期的に行われているか	A	年間計画を基に適切に実施	A	空調等、必要時に合わせて臨機応変に計画を変更し対応している。	
	定期的に清掃、除草、剪定等が行われているか	A	計画通り遂行	A	清掃スタッフにより、きめ細やかな対応ができています。	
	異常、不具合等を発見した場合、速やかに市に報告しているか	A	異常発生時はすぐ担当課へ連絡して対応している	A	即日報告があり対応している。	
	利用者に対し、危険箇所の注意喚起を行っているか	A	各種館内掲示と、常駐団体と連携し、館内見回りを実施	A		
	破損箇所等が見つかった場合、適切に修繕等が行われているか	A	簡易修繕を内製スタッフにて日々修繕を実施	A		
	修繕等の履歴を適切に管理しているか	A	予算管理含めて適切に実施	A	修繕台帳の整備ができています。	
	備品は適切に管理しているか	A	予算管理含めて適切に実施	A	備品台帳の整備ができています。	
	消耗品等は適切に補充しているか	A	管理簿に記録し、不足がないよう補充している	A		
	【事業の実施に関する業務】					
	指定事業は適切に実施されたか	A	貸館業務の運用構築と安定稼働の実現	A		
	自主事業は適切に実施されたか	A	市内団体や企業と連携したイベントの企画を立案	A	週末イベント等館の目的に資する多くの共催事業を実施している。	
	【個人情報の取り扱い】					
	個人情報等の管理は適切に行われているか	A	鍵付き書庫に保管等適切な管理を実施	A		
	【①に係る指定管理者の自己評価】					
	・新規施設にまず必要な施設の安定稼働に向けた取組みができています。(例:貸館業務の運用構築、フリースペースの運用変更等) ・施設の賑わい創出に繋がる種まきを様々な市内団体/企業と連携して行っている。(例:後期に向けたイベント企画等)					
	【①に係る施設所管課の評価】					
	・定期的な保守点検により、修繕等に対する適切な処理ができています。 ・度重なる空調の故障に対して、貸館利用者への対応や周知が適切に実行され、かつ、市への報告も速やかに実施されている。 ・相談窓口を設け、個人から企業まで、市民がカラットで表現したいこと、始めたいことに積極的に対応する姿勢があり、新規の講座やイベントも増えている。					
					区分評価	A

区分	項目	指定管理者	指定管理者 備考	市	市 備考	
② サービスの質の評価	【施設の運営状況に関する事項】					
	窓口対応は適切に行われているか	A	利用者の声に寄り添った対応ができています	A	窓口対応の評判がよく利用者から好評を得ている。	
	アンケートを実施するなど、利用者の意見を聞いているか	S	複数のアンケート実施により声をサービスへ反映	A	電話やメール、窓口はもちろん、来館者からも直接声を聞いている。	
	苦情や要望等に対して迅速にかつ適切に対応しているか	A	担当課へ速やかに報告の上、適切に対応	A	その日の内に対応しており、市への報告も必ず行っている。	
	事故等が発生した場合、速やかに市に報告しているか	A	事故発生時は速やかに担当者へ報告を実施	A	属日報告があり対応している。	
	施設の清掃業務や衛生管理は適正か	A	工程表に基づき、適切な管理を実施	A	汚れや材質に応じた清掃用品を適切に選定し、日々の清潔を維持している。	
	貸出備品等は良好に保たれているか	A	保管場所を定め、適切に管理を実施	A	日々不足や汚れがないか確認し、適切に保管している。	
	実施された自主事業等は満足できる内容であったか	A	カラットサポーターを募り、館内に賑わいを創出	A	賑わいの創出、地域共生社会の実現に寄与している。	
	【指定管理者が設定したサービス水準に関する事項】					
	【②に係る指定管理者の自己評価】 ・様々なアンケート(ご意見箱、お願いごとポスト、こどもあそび場、ラーニングスペース、印刷室等)を実施するなど利用者の声に耳を傾けて、優先順位を考えながら、サービス改善を行っている。 ・総合受付に相談窓口を設置することで、様々な意見を収拾する受入体制を構築ができています。					
【②に係る施設所管課の評価】 ・スタッフの来館者や受付電話等に対する対応がとても気持ちの良いと利用者から大変好評を得ている。 ・カラットサポーターの登録者が増えており、市民とともに共生社会の実現に寄与している。				区分評価	A	
③ サービス提供の安定性の確認	事業収支は黒字になっているか	A	貸館による収入は増加傾向	A	月を重ねるごとに収入が増え、目標額に近づいている。	
	必要な帳簿は備えられているか	A	適切に管理している	A		
	経理処理は適正に行われているか	A	本部による監査を行うなど適正に管理	A		
	収入増加のための取組がなされているか	A	貸部屋等の利用方法をSNSにて情報発信	A	ユニークな使用方法を発見共有しており、利用の幅を増やしている。	
	管理経費縮減に関する取組がなされているか	A	節電、ペーパーレスや再利用等の実施	A	空調管理や電灯間引き、時間帯でフリースペースの調整をしている。	
	団体の経営状況は健全で安定しているか	A	安定している	A		
	【③に係る指定管理者の自己評価】 ・限られた予算の中で、計画的に費用を執行する為の帳票作成および実行をしている。 ・館内照明の間引きをするなど、市民サービスの低下にならない範囲での節電を心掛けている。 ・本部と連携し、監査を行うことで、法令順守の徹底を行っている。					
	【③に係る施設所管課の評価】 ・必要な帳簿は整備、保管されており、経営処理や団体経営が健全に行われている。 ・新たな取組みに対して積極的な姿勢が見られ、今後の発展が見込める。				区分評価	A

【項目評価】

- S (優良) : 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準を上回っている。
- 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ている。
- B (課題あり) : 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、仕様書等が遵守されておらず、改善が必要である。

【区分評価】

- S (優良) : 項目評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A (良好) : 項目評価が全てA以上。
- B (課題あり) : 項目評価にBがある。
- C (要改善) : 項目評価にCがある。