

## 施設指定管理者モニタリングチェックシート

令和6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    | 豊明市共生社会課           |

| 区分                   | 項目   | 指定管理者 | 指定管理者備考                            | 市 | 市備考                   |   |
|----------------------|--|-------|------------------------------------|---|-----------------------|---|
| ①<br>業務の<br>履行<br>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     | 開館日・時間など仕様に基づいた適切な管理運営を行っている       | A |                       |   |
|                      | 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、規程を遵守し適切な管理を行っている             | 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     | イベント時はスタッフを増員する等、適切に人員を配置          | A | 適宜増員することで適正な運営ができています |   |
|                      | 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     | 日報を用いて日々データや出来事を記録している             | A | トラブル等は共有ができています       |   |
|                      | 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     | 災害対応マニュアル等を整備して、各常駐団体様と共有を図っている    | 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  | A     | 自主事業や貸館定期プラン等により、利用者数/稼働率ともに増加している | A | 想定を超えた稼働率を達成している      |   |
|                      | 利用料金の設定、徴収、還付等手続は適切か   | A     | 適切な手順通りに手続きができています                 | A |                       |   |
|                      | 【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     | 年間実施計画を基に適切に実施している                 | A | 確実に実施できている            |   |
|                      | 定期的に清掃、除草、剪定等が行われているか  | A     | 仕様書通りに遂行している                       | A | 確実に実施できている            |   |
|                      | 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     | 異常発生時は担当課へ早急に報告ができています             | A |                       |   |
|                      | 利用者に対し、危険箇所の注意喚起を行っているか  | A     | 未然防止策の実施及び貼紙等による周知徹底を行っている         | A | 周知徹底がなされており、事故等はない    |   |
|                      | 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 | きめ細かな対応ができています        |   |
|                      | 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記録している                   | A |                       |   |
|                      | 備品は適切に管理しているか  | A     | 備品管理表にて適切に管理できている                  | A |                       |   |
|                      | 消耗品等は適切に補充しているか  | A     | 管理帳票で適切に補充イベント時も適切に対応              | 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     | 適切かつ積極的な取組みで稼働率も増加                 | A |                       |   |
|                      | 自主事業は適切に実施されたか   | A     | 周年祭や著名企業との連携で複数イベントを開催             | A | 参加率の高い自主事業が運営できている    |   |
|                      | 【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】<br>・来館者数や貸館稼働率の向上に加えて、利用者情報を収集することで、地域課題とのマッチングを行うなど、「共生社会」の実現に寄与した。<br>・貸館利用者/団体と連携した大規模イベントや、自社独自のルートから著名企業との連携講座を開催するなど、賑わいづくりに貢献した。 |       |                                    |   |                       |   |
|                      | 【①に係る施設所管課の評価】<br>適切な管理運営ができており、リピーターの利用も増えている。  |       |                                    |   |                       |   |
|                      |  |       |                                    |   | 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<br>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適切な対応ができています  | A    | 評価する声が多い                  |
|   | 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  | A     | 複数のアンケート実施により声をサービスへ反映   | A    |                           |
|   | 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     | 苦情等は担当課へ迅速に報告の上、適切に対応    | A    |                           |
|   | 事故等が発生した場合、速やかに市に報告しているか  | A     | 事故発生時は迅速に担当課へ報告を実施       | A    |                           |
|   | 施設の清掃業務や衛生管理は適正か  | A     | 仕様書や工程表に基づき適正な管理を実行できている | A    |                           |
|   | 貸出備品等は良好に保たれているか  | A     | 定期的なチェック等により良好な状態を保っている  | A    |                           |
|   | 実施された自主事業等は満足できる内容であったか   | A     | 施設に来館された方へ向けた様々な取組みを実施   | A    | 参加者や参加希望者が増加している自主事業が多数ある |
|   | 【指定管理者が設定したサービス水準に関する事項】  |       |                          |      |                           |
|   | <p>【②に係る指定管理者の自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に寄り添った窓口対応により収集した声は「事例ノート」へ記入することで、スタッフ全員が共有できる仕組みを構築している。</li> <li>・様々なアンケート(施設全般/ラウンジスペース/印刷室/子どもあそび場等)を実施することで、直接は窓口には言いにくい声も収集している。</li> <li>・上記で収集した利用者の声は、定例会等で市へ共有した上で、速やかな対応を図っている。</li> </ul> |       |                          |      |                           |
| <p>【②に係る施設所管課の評価】</p> <p>利用者の要望等にも柔軟に対応できている点が稼働率向上に寄与していると考えられる。</p> |   |       |                          | 区分評価 | A                         |
| ③<br>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     | 稼働率向上により、貸館収入が想定より増加     | A    | 収入が増加している                 |
|   | 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できている   | A    |                           |
|   | 収入増加のための取組がなされているか  | A     | 定期利用プラン構築等様々な施策を実施       | A    |                           |
|   | 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取組みを実施    | A    |                           |
|   | 団体の経営状況は健全で安定しているか  | A     | 健全かつ安定した経営ができています        | A    |                           |
|   | <p>【③に係る指定管理者の自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安定したサービス提供を行う為に、定期利用プランの実行による収益の確保と様々な自主事業による利用者満足度向上に努めた。</li> <li>・管理経費縮減への取組みとして、細かな施策まで実行している。(例:PCの離席時の画面伏せ徹底、照明間引き、ペーパー再利用等)</li> <li>・経理や法令等の監査を本部と連携して行うことで、法令順守の徹底を行っている。</li> </ul>             |       |                          |      |                           |
| <p>【③に係る施設所管課の評価】</p> <p>新たなプランを設定するなど、安定的な収入確保に向けた取り組みができています。</p>   |   |       |                          | 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。