

(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6年 10月～ 3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、適切な開館・営業を行っている	A	HPをリニューアルし営業時間等をわかりやすい周知に努めている	
	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	多能工化を図り、補完体制を構築した	A	毎月の出勤表の共有があり人員の整理ができています	
	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	日々の業務日報およびデータ管理にて記録	A		
	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	緊急時対応マニュアル作成し、整備している	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	S	あらゆる施策により昨年度以上の来館者数および者数および稼働率を達成できた	S	利用促進させるイベントや貸館メニューの開発とその周知を活発に行い、前年度と比較し来館者は月平均1,000人割増、稼働率は4割を超えている	
	利用料金の設定、徴収、還付等手続は適切か	A	決められた基準通りに徴収や還付の手続きを実施している	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	年間計画を基に適切に実施	A		
	定期的に清掃、除草、剪定等が行われているか	A	内製スタッフによる日常的な管理と定期保守にて適切に管理	A	除草に加え、花植えを地域のボランティアと進め景観向上にも寄与している	
	異常、不具合等が発見した場合、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・共有し対応できている	A	土日祝夜間問わず即日経過報告がある	
	利用者に対し、危険箇所の注意喚起を行っているか	A	危険対策の未然防止および突発な危険に対して注意喚起を促す貼紙掲示を実施した	A	湿気により管内での転倒を予防する注意喚起等を迅速に行っている	
	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	即日報告および適切な修繕対応を実施している	A	市に連絡をするとともに、毎月の実績報告に書面にて報告がある	
	修繕等の履歴を適切に管理しているか	A	予算執行管理帳票により適切に管理	A	台帳管理をするともに、毎月の実績報告に書面にて報告がある	
	備品は適切に管理しているか	A	予算執行管理帳票により適切に管理	A	台帳管理をするともに、毎月の実績報告に書面にて報告がある	
	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	仕様書に基づいて適切に実施できている	A		
	自主事業は適切に実施されたか	A	カラットの周年祭および複数のイベント講座を開催した	A	毎週イベントや講座を開催し多世代から好評を得ている	
	【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	書類は鍵付き書庫に保管 不要書類はシュレッダーにて破棄	A		
	【①に係る指定管理者の自己評価】					
	・仕様書に基づき、適切な管理および様々な施策を実行することで、安定した施設運営とサービス向上を図ることができた。 ・上記より、指標である来館者数と貸館稼働率は、目標値また前年実績を大きく上回ることができた。					
	【①に係る施設所管課の評価】					
	・施設の適切な管理ができているため、指定管理者としての判断や対応がスムーズである。					
					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	利用者の声を聞きながらより良い改善ができています	A	他施設でのスタッフ研修を取り入れ、より良い窓口対応に努めている	
	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	A	利用者の声を様々な方法で収集し、改善に繋げている	A	年間通じて3か所まで意見を複数集約し可能な限り改善を行っている	
	苦情や要望等に対して迅速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、迅速に対応している	A	売店について来館者の希望を聞き取り、積極的に実現している。	
	事故等が発生した場合、速やかに市に報告しているか	A	即時、担当者へ報告し、適切な対応を図っている	A	即日報告を受け、その後の対応策についても情報共有ができています	
	施設の清掃業務や衛生管理は適正か	A	イベント時など利用状況に応じて臨機応変に対応することで適正に管理ができています	A	普段から丁寧な業務を心がけているだけでなく、利用状況に応じて柔軟に対応しており対話ができています	
	貸出備品等は良好に保たれているか	A	定期的な備品確認と購入による入替等もやっている	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	複数の実施事業を行い、多くの方々に参加いただいた	A	市内で良い機会をつくってもらいたいという声を多くの来場者から聞き満足度が高い	
	【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】 ・利用者ニーズを収集し、ラーニングスペース全席に電源を配備するなど、フリースペースの更なる充実化を図ることができた。 ・地域の学校や企業を巻き込んで、壁面塗装企画を行うことで、施設の課題でもあった視認性を高めるとともに、学生の活動機会の創出もつくることできた。					
	【②に係る施設所管課の評価】 ・来場者が想定よりも多い分、多様な意見をいただいているが、しっかり聞き取り、積極的に改善する姿勢が多くみられている。 ・売店運営において、来館者の希望を聞き取りを行い、積極的に手伝ってもらうことで来館者の希望を低予算で実現することができた。			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	昨年度実績を上回る貸館稼働率により収入増加	A	稼働率が向上しつづけており収入増加している	
	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	本部の専門部署と連携することで適正に管理	A		
	収入増加のための取組がなされているか	A	サービス対応の強化及びSNS広報の強化	A	新サービスの提供、SNSでの積極的な周知ができています	
	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		
	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】 ・施設サービスの安定稼働に向けて、貸館稼働率向上による収入増加および恒常的な業務改善に努めた。				
		【③に係る施設所管課の評価】 ・利用者ニーズを把握し、新たなプランを付加し収入増となる取り組みが実施できている。			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。