

(様式1)

## 豊明文化広場(勅使会館・はなの木広場) モニタリングチェックシート

28年 7月～ 9月

|        |                              |
|--------|------------------------------|
| 施設名    | 豊明文化広場(勅使会館・はなの木広場)          |
| 指定管理者名 | シンコースポーツ株式会社 名古屋支店           |
| 指定期間   | 平成 27年 4月 1日 ～ 平成 31年 3月 31日 |
| 所管課    | 豊明市生涯学習課                     |

| 区分        | 項 目                                       | 指 定<br>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          | 大会等の準備が必要の際は臨機応変に対応      | A | 開館前の来客対応に苦慮することがある |   |
|           | 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          |                          | 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          |                          | A |                    |   |
|           | 適切な有資格者を常に配置しているか                         | A          |                          | A |                    |   |
|           | 管理日誌等により、業務の記録をしているか                      | A          | 管理日誌にて記録                 | 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          | 危機管理マニュアル、個人情報保護マニュアル等整備 | 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                     | A          |                          | A |                    |   |
|           | 利用料金の設定、徴収、還付等手続は適切か                      | A          | 条例に基づいて実施                | 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          | 仕様に基づいて実施                | A |                    |   |
|           | 定期的に清掃、除草、剪定等が行われているか                     | A          | 業者委託以外での自社作業も随時実行        | A |                    |   |
|           | 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          | 社員が把握次第報告する体制            | A |                    |   |
|           | 利用者に対し、危険箇所の注意喚起を行っているか                   | A          |                          | A | バーベキュー場など          |   |
|           | 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          |                          | A |                    |   |
|           | 修繕等の履歴を適切に管理しているか                         | A          | 体育館と統一しデータにて管理           | A |                    |   |
|           | 備品は適切に管理しているか                             | A          |                          | A |                    |   |
|           | 消耗品等は適切に補充しているか                           | A          |                          | 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                            | -          |                          |   |                    |   |
|           | 自主事業は適切に実施されたか                            | A          | 7月29日に書道教室を実施しました。       | A |                    |   |
|           | 【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          | カギ付きのキャビネットで保管           | A |                    |   |
|           | 【①に係る指定管理者の自己評価】                          |            |                          |   |                    |   |
|           | 良好に管理しています。業務の記録は体育施設と一体に管理日誌にて毎日行っております。 |            |                          |   |                    |   |
|           | 【①に係る施設所管課の評価】                            |            |                          |   | 区分<br>評価           | A |
|           | 業務における事前・事後の確認について、マニュアル等に基づき実施されている。     |            |                          |   |                    |   |

| 区分                                                                 | 項 目                                                                                                                                  | 指 定<br>管理者 | 指定管理者 備考          | 市 | 市 備考              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|---|-------------------|
| ②<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>の<br>質<br>の<br>評<br>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                                                                                                                      | B          | 宿泊希望者へ誤った対応あり。    | B | 下記                |
|                                                                    | 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          | 9月度に和室利用のアンケートを実施 | 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          |                   | 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          | 社員が把握次第報告する体制     | A |                   |
|                                                                    | 施設の清掃業務や衛生管理は適正か                                                                                                                     | A          | 定期的に施設内清掃を実施      | A |                   |
|                                                                    | 貸出備品等は良好に保たれているか                                                                                                                     | A          |                   | 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          |                   | A |                   |
|                                                                    | 【指定管理者が設定したサービス水準に関する事項】                                                                                                             |            |                   |   |                   |
|                                                                    | 勅使会館の社員配置(12:30から21:30)                                                                                                              | A          |                   | A |                   |
|                                                                    | 勅使会館の月曜日開場                                                                                                                           | A          | 4月の第1月曜日より実施。     | A | 利用率向上             |
|                                                                    | 【②に係る指定管理者の自己評価】<br>9月26日の窓口対応において、宿泊希望者へ誤った予約期間を伝えてしまい、宿泊をお断りしてしまいました。<br>今後はこのような事が起こらないよう、スタッフ全体でのルールの確認を徹底していきます。<br>(詳細は別紙にて説明) |            |                   |   |                   |
| ③<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>提<br>供<br>の<br>安<br>定<br>性<br>の<br>確<br>認 | 【②に係る施設所管課の評価】<br><br>宿泊希望者への誤った対応は窓口担当者の認識不足に起因するものであるため、定期的・継続的な研修を実施すること。                                                         |            |                   |   | 区分<br>評価<br><br>B |
|                                                                    | 事業収支は黒字になっているか                                                                                                                       | A          |                   | A |                   |
|                                                                    | 必要な帳簿は備えられているか                                                                                                                       | A          |                   | A |                   |
|                                                                    | 経理処理は適正に行われているか                                                                                                                      | A          |                   | A |                   |
|                                                                    | 収入増加のための取組がなされているか                                                                                                                   | A          |                   | A | 下記                |
|                                                                    | 管理経費縮減に関する取組がなされているか                                                                                                                 | A          |                   | A |                   |
|                                                                    | 団体の経営状況は健全で安定しているか                                                                                                                   | A          |                   | A |                   |
|                                                                    | 【③に係る指定管理者の自己評価】                                                                                                                     |            |                   |   |                   |
|                                                                    | 良好に管理しています。                                                                                                                          |            |                   |   |                   |
|                                                                    | 【③に係る施設所管課の評価】<br><br>月曜開場・自主事業(書道教室)・夏場の冷菓販売など新たな収益確保が好評であり、今後も新たな取り組みが期待される。                                                       |            |                   |   | 区分<br>評価<br><br>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、仕様書等を遵守しているが、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。