

指定管理者モニタリングシート

令和7年5月(令和6年度実績)

施設名	ウォーターパレスKC
主管部課等名	刈谷知立環境組合

(1)概要

指定管理者	リンクワークス・名古屋YMCA・荏原環境プラント共同体				
指定期間	R6.4.1～R11.3.31		指定方法	公募	
管理業務の内容	施設の利用許可及び取消し等に関する業務、施設の利用に係る料金の徴収等に関する業務、施設の保守点検、清掃、保安警備、修繕その他維持管理に関する業務				
利用状況	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
プール施設(人)	114,011				
トレーニングジム等(人)	62,061				

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言・書類等確認・現地調査・指定管理者へのヒアリング(随時)	
実施結果	主な問題点	保守点検は適切に実施されているが、施設内設備等の不具合箇所については、発見から修繕・部品交換等の対応までに、やや時間を要している。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	日常の見回りや点検等から、施設内の状況を把握するとともに、修繕・部品交換等が必要となった場合は、速やかに、かつ計画的に行うよう指導した。
その他特記事項	特になし	

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート(12月実施) ②苦情対応	
実施結果①	アンケート概要	【実施時期】令和6年12月 【実施方法】利用者へのアンケート用紙の配布・回収(配布1,180、回収389、回収率33%) 【実施結果】 プール 大変良い35%、良い42%、普通20%、良くない2%、悪い1% トレーニングジム 大変良い48%、良い41%、普通7%、良くない2%、悪い2% 教室・プログラム 大変良い42%、良い47%、普通11% スタッフの対応 大変良い42%、良い41%、普通13%、良くない4% 等
	上記への対応状況	プール、トレーニングジム、教室・プログラム、スタッフの対応のいずれの項目に関しても「大変良い」、「良い」の回答を約80%以上得ることができた。指摘された事項に対して、既に改善している事項もあるが、より改善を進めていく必要がある。
実施結果②	利用者からの反応	利用案内が分かりにくい、不十分であるとの指摘あり。
	上記への対応状況	指摘を踏まえ、利用案内の表示を分かりやすいものに見直すとともに、スタッフへの教育及びスタッフ同士の情報共有を十分に行うよう指導した。
その他特記事項	特になし	

# 指定管理者モニタリングシート

令和7年5月(令和6年度実績)

## (4) 評価・今後の対応

単年度の評価	法令等の遵守	B	管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	自主事業の実施状況	B
	運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	トレーニングジム機器の更新、電子チケットサービスの導入、新規事業の実施等により、利用者数も増加傾向である。今後、利用者からの声に対して真摯に向き合い、利用者満足度の更なる向上に努めることが望ましい。		

## (4) 評価・今後の対応の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「-」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- : 実施していない。