

指定管理者モニタリングシート

令和6年5月(令和5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	H31.4.1～R6.3.31			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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
プール施設(人)	140,440	55,771	70,466	86,355	101,347
トレーニングジム等(人)	77,947	57,215	64,924	64,558	55,994

(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、施設内設備等の修繕はやや対応が遅い。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	施設内設備等の状況を把握するとともに、修繕が必要となった場合、速やかに、かつ計画的な修繕を行うよう指導した。
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(11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5年11月 【実施方法】利用者へのアンケート用紙の配布・回収(配布800、回収367、回収率45.9%) 【実施結果】 プール 大変良い23%、良い47%、普通28%、良くない2% ジム・スタジオ 大変良い16%、良い37%、普通35%、良くない9%、悪い3% スタッフの対応 大変良い20%、良い43%、普通33%、良くない2%、悪い1% 等
	上記への対応状況	プール、ジム・スタジオ、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」の回答を半数以上得ることができた。回答の内容を受けて、清掃の強化及びスタッフの接遇研修を行い、利用者満足度のさらなる向上を図った。
実施結果②	利用者からの反応	更衣室の清掃が行き届いていない箇所があったり、機器等の修繕に時間を要している旨の指摘あり。
	上記への対応状況	状況を迅速かつ適切に把握できるよう、巡回の方法や回数を見直すことで、必要な清掃や修繕を実施した。
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6年5月(令和5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	施設に対し概ね満足している評価であり、利用者数も増加傾向がみられる。清掃や修繕等の実施において指導すべき点はあったものの、要望や苦情に対して概ね適切な対処をしており、指定管理業務全般においては、仕様書どおりの成果があった。		

(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。