

施設名	刈谷市産業振興センター		
主管部課等名	産業環境部商工業振興課		

(1)概要

指定管理者	都市施設管理協会				
指定期間	H27.4.1~R2.3.31	指定方法	任意		
管理業務の内容	施設及び附属設備の維持管理に関する業務 利用受付、使用料の収納その他利用に関する業務				
利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
利用者数(人)	286,747	324,256	326,000	346,882	286,358
使用区分単位の利用率(%)	51.58	52.81	54.64	57.65	54.73

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、利用状況の確認(12回)、現地調査(随時)、指定管理者へのヒアリング(7月)	
実施結果	主な問題点	施設使用料について、口座振替ができなかった未納者への早期対応が必要となる。新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、市が主催するイベント・行事等開催の判断基準に準じて利用制限やイベントの中止等を必要に応じて実施する方針となった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	未納者へ早い段階での電話連絡、予約案内システムでの伝言板入力、利用時での納付促進を図り、担当課との情報共有を徹底するよう指導した。また、感染症対策のため施設の利用を中止した場合は、期限を過ぎた予約取消、使用料の還付を可能とすることを決定し、指定管理者に実施を依頼した。合わせて消毒液の設置、換気等、一般的な感染症対策を行うことを確認した。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート ②要望・苦情対応 ③事故対応	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和2年2月 実施方法:利用者へのアンケート用紙を配布・回収 調査結果 施設設備:満足82%、まあ満足13%、ふつう4%、やや不満0%、不満0% 職員対応:満足83%、まあ満足13%、ふつう4%、やや不満0%、不満0% 全体:満足82%、まあ満足13%、ふつう4%、やや不満0%、不満0% 回収件数 615件
	上記への対応状況	満足及びまあ満足と回答いただいている利用者が全体の95%以上を占めており、概ね良好な管理運営ができていると考えており、今後も利用者サービスの充実に努め、引き続き満足度の向上に努めていきたい。
実施結果②	利用者からの反応	1. 会議室内等に無線LANが欲しい。 2. 暖房の温度が上がらず寒い。(設定24℃、室温18℃)
	上記への対応状況	1. 今後、導入に向けて必要性を検討する。 2. その時々での状況での必要性に応じて、個々に対応する。
実施結果③	事故内容	特になし
	上記への対応状況	
その他特記事項		

(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	—
	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(稼動状況、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	利用者の満足度や施設の利用率が高く、また、適切な管理状態が保たれている。引き続き、良好な管理運営の維持に努める。			

(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。