

指定管理者モニタリングシート

令和2年5月(平成31年度実績)

施設名	北部生涯学習センター		
主管部課等名	教育部 生涯学習課		

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
指定期間	H30.4.1～R5.3.31	指定方法	公募
管理業務の内容	施設の維持管理業務、施設の運営業務(利用受付、使用料徴収等)		

利用状況	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用人数(人)	74,901	64,937			
稼働率(%)	32.9	30.3			

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、利用実績等の確認(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	[1]多目的ホールは、大規模な講習会、説明会、室内イベントなど計画や準備に時間を要する利用が多いが、利用希望月の3月前からしか予約できない。 [2]2月26日、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、内閣総理大臣による文化イベント等の中止、延期又は規模縮小等の対応要請を受けた。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	[1]多目的ホールの予約期間について、指定管理者と協議し、メインホールと同様に1年前から予約を可能とする規則改正を行い、利用者ニーズにあった運用に変更した。 [2]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。また、あ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	老朽化した施設の日常点検・調査、計画的な改修、備品更新等を行っていく。		

(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災害・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:利用者にアンケート用紙を配布・回収 調査結果:[施設利用]満足 88%、やや満足 5%、普通 7%、やや不満 0%、不満 0% 回収率 85.8% [職員対応]満足 90%、やや満足 3%、ふつう 7%、やや不満 0%、不満 0% 回収率 85.8%	
	上記への対応状況	「使いやすい。きれいに清掃されている。」など、施設利用、職員対応への満足度が高い。引き続き、清潔で安心安全な施設の維持、親切で丁寧な対応を心掛けていく。	
実施結果②	利用者からの反応	[1]便器の水の流れが悪い、なべのネジの緩み、エアコンから水滴、バドミントン支柱のネットストッパーの緩み等、改善、修繕または部品交換の依頼があった。 [2]研修室の机が古くて重く、移動が大変。キャスター付きのものに更新要望があった。	
	上記への対応状況	[1]その都度早い対応を心掛け、改善、補修または部品交換を行った。 [2]老朽化しているが、利用できるものはできる限り活用する。傷、傷み、破損が多く見られるようなら更新を計画する。	
その他特記事項	事故は、1年間発生していない。		

(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)	A
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A	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	利用者満足度が高く、高齢者雇用の推進等による経費節減を行っており、適切な管理運営ができています。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。