

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	刈谷市高須市民館ほか21市民館		
主管部課等名	教育部 生涯学習課		

(1)概要

指定管理者	高須市民館運営委員会ほか21運営委員会		
指定期間	H27.4.1~R2.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	施設管理業務、運営業務、維持修繕業務		

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)	255,341	260,213	239,595	270,871	258,992
満足度(%)	59.1	81.8	95.5	90.9	86.4

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、現地調査(随時)、書類等の確認(1回)	
実施結果	主な問題点	[1]健康増進法の改正に伴い、建物内禁煙、喫煙所の設置場所の確認と受動喫煙のリスクについて再度調査を行った。 [2]事務室内にある制御盤の前に柵が設置されていた。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	[1]受動喫煙のリスクを回避するため、指定管理者に法改正の情報提供と助言を行い、喫煙所設置場所を変更又は敷地内禁煙を行った。 [2]柵の位置を替え、緊急時等に備え、すぐに開けられる状態にしておくよう指導した。
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地域と協働した管理運営	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和2年3月 実施方法:指定管理者による利用者へのヒアリング調査 調査内容:利用者の満足度を満足、やや満足、やや不満、不満の4段階で評価 満足度:86.4%
	上記への対応状況	清掃、整理整頓、敷地内の除草等、施設の維持管理について、良好な評価を得た。引き続き利用者に満足されるよう、問題発見とその対策に努めていく。
実施結果②	利用者からの要望内容	エアコンの効きが悪く直してほしいと要望があった。
	上記への対応状況	業者に点検を依頼し、ガスが不足していたので補充をした。また、エアコンの特性を説明し、利用者の理解を得た。
実施結果③	地域と協働した管理運営内容	建物の清掃、樹木の剪定を利用者がボランティアで実施し、消防訓練も利用者とともに実施した。また、地域の実情に応じて駐車場を貸し出した。
	効果	地域ごとの住民自治の充実強化が図られ、地域の住民サービスが向上した。
その他特記事項	選挙や改修時に利用者との調整を図るなど、市の事業に対して積極的に協力した。	

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)

(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)	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	地域一体で管理運営が行われ、利用者満足度も高い。単に施設の管理運営のみならず、住民自治の充実強化や地域振興の場としての貢献度も高い。引き続き地域の活力を積極的に活用し、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。