

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	刈谷市体育館、刈谷球場、 小垣江グラウンド、井ヶ谷グラウンド、港町グラウンド
所管部署名	教育部 スポーツ課

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
指定期間	H29.4.1～R4.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	(1)体育館等体育施設の使用許可に関する業務 (2)体育館等体育施設の料金の収納事務に関する業務 (3)体育館等体育施設の管理に関する業務 (4)事故報告に関する業務 (5)前各号に掲げるもののほか、市等又は管理協会が必要と認める業務		

利用状況	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
貸切件数(件)	11,508	10,947	11,721		

(2)日常的モニタリング

実施方法	○刈谷市体育館、刈谷球場 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を毎月実施 ○小垣江グラウンド、井ヶ谷グラウンド、港町グラウンド 現地調査を3ヶ月に1度実施	
実施結果	主な問題点	窓口での職員の対応に関して苦情があった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	利用者からの苦情内容は、今後同じ事が無い様、職員全員で情報共有を行う事を指導した。
その他特記事項	新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策のため、館内の掲示物で防止に関する啓発を行った。	

(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	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和元年11月1日～15日 実施方法:受付で利用者にアンケート用紙を配布・回収 実施結果:「サンプル数」385人 「スタッフの対応」大変良い(45%) 良い(39%) 「スタッフの言葉遣い」大変良い(44%) 良い(40%) 「案内・掲示物の表示」大変分りやすい(37%) 分りやすい(34%)
	上記への対応状況	アンケート項目「スタッフの対応」等の結果を見ても、良好な状況であり、今後もこの状況を維持し運営していく。
実施結果②	利用者からの反応	夏季の施設内空調管理に対する要望等が多かった。 (具体的な声) 「真夏は冷房を入れて欲しい。基準が高すぎて一度も入れていただけなかった。」 「快適に動く為にクーラーの入れ方をもう一歩進めて欲しい。」 「駐車場がいっぱいな時は、歴史博物館の駐車場を利用させて欲しい。」など
	上記への対応状況	・夏場のエアコンについては、今年度から熱中症防止の為に空調機無料運転を7～9月に暑さ指数が28℃以上で空調運転による運用が開始された。しかし、空調の要望等がまだ多く基準の見直し等、今後の検討が必要と思われる。 ・駐車場については歴史博物館北側駐車場がオープンし若干緩和している。今後は、距離の問題もあるが周知不足解消に努める。
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について、適切な管理状態が保たれている。		

(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。