

指定管理者の実績評価シート

令和元年5月(平成27年度～平成30年度実績)

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)指定管理者の概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会 理事長 川口 孝嗣		
所在地	刈谷市東陽町1丁目1番地		
管理体制	室長:1名 室長代理:1名 事務員:12名		
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		

(2)運営状況

行事・講座等	なし			
サービス向上への取組み	利用者へのアンケートを通して、利用者の意見等を反映させ、より質の高いサービスを提供できるように努めている。			
利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用者数(人)	286,747	324,256	326,000	346,882
使用区分単位の利用率(%)	51.58	52.81	54.64	57.65

満足度アンケート	概要	実施時期:毎年2月 実施方法:利用者へのアンケート用紙を配布・回収 設問:施設の利用・職員の対応に関して、「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」から選択			
	結果	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	「満足」「やや満足」の割合(%)	-	92.0	93.0	92.0
	上記への対応状況	利用者の多くの方に概ね満足いただいている。利用者サービスの充実と、一層の満足度の向上に努めてきたことにより、数年に渡り高い満足度を維持している。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	施設使用料について、口座振替ができなかった使用料未納者への対応を精査していく必要がある。(H29.2) 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。(H29.4)
利用者からの反応及びその対応状況	「椅子のシミ等汚れが気になる」「wifiが使えると良い。」などの設備に関する意見については、必要に応じて改善を行っている。 また、駐車料金を施設利用者には無料にして欲しいという意見があるが、会議室、イベントホールの利用時間に合わせて、駐車料金の補助を実施している。

その他特記事項	
---------	--

(3) 収支の状況

収支の状況(単位:円)		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入	指定管理料	163,290,736	166,494,145	169,813,383	170,363,119
	利用料金				
	その他	190,359	193,732	140,958	124,613
	収入(計)	163,481,095	166,687,877	169,954,341	170,487,732
支出	事業費				
	管理運営費	144,387,344	142,585,074	147,082,402	146,203,903
	人件費	17,172,037	21,971,485	21,216,898	22,814,324
	その他	1,921,714	2,131,318	1,655,041	1,469,505
	支出(計)	163,481,095	166,687,877	169,954,341	170,487,732

(4) 総合評価

評価項目	判定
法令等の遵守	B
適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	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
施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	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
自主事業の実施状況	—
施設の維持管理状況	B
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由	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ため。 B

(4) 総合評価の欄について

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。