

指定管理者モニタリングシート

令和元年5月(平成30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	任意
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				
稼働率(%)	32.9				

(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	学習情報コーナーで女子学生に接近して触る仕草をした不審者情報を受け、指定管理者とともに警察に連絡したが、施設に監視カメラがなく、被害の立証が困難だった。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	緊急的に正面出入口と学習情報コーナーを監視するカメラを設置し、指定管理者に定期的な監視を要請。また、不審者監視又は利用者事故監視のため、必要最小限の監視カメラを設置する予算を確保し、平成31年度に設置予定。	
その他特記事項	築29年を経過する施設の老朽度を日常的に調査し、計画的な改修を行っていく。		

(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:平成31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: [施設対応]満足 84%、やや満足 5%、普通 11%、やや不満 0%、不満 0% 回収率 93.9% [職員対応]満足 83%、やや満足 4%、ふつう 12%、やや不満 1%、不満 0% 回収率 93.9%	
	上記への対応状況	施設対応の満足度が高く、職員対応では「いつも親切に対応していただいています。」 「気持ち良く使用できます。」といった高評価を得た。引き続き適切な管理による安心安全な施設の維持と、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)壁側にテープがはがれているところが数か所ある。 (2)メインホール音響機材(CDプレーヤー)の不調により、演目が中断、プログラムの変更を余儀なくされた。	
	上記への対応状況	(1)すぐに現場を確認し、職員が補修対応を行った。 (2)修理不能であることから、早急に更新を行った。	
実施結果③	事故等の内容	(1)台風被害により屋上防水シートが破損。今後の暴風で飛散の恐れあり。 (2)レストランが調理した弁当が原因で集団食中毒が発生。レストランは営業停止処分を受けた。	
	上記への対応状況	(1)施設所管課に報告し、補正予算により改修工事に着手、早急な対応を実施。 (2)レストラン経営者は保健所の指導のもと厨房等の改善を行い、早期に営業再開の許可を得た。	
その他特記事項	施設は老朽化しており、引き続き計画的に補修・修繕を行っていく。		

指定管理者モニタリングシート

令和元年5月(平成30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)	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ます。		

(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。