

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	南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)	45,695				
稼働率(%)	41.5				

(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	指定管理者へのヒアリングの際、以下の状況が原因で利用者からたびたびご意見をいただいているという報告があった。 (1)研修室4は構造上、西側の壁材がすりガラスで窓が小さいことから暑くなりやすく、集中管理の空調では特に春秋の利用者ニーズに応えられない。 (2)シャワートイレが1階のみで、多目的トイレにも設置されていない。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	(1)老朽化したファンコイル型室内機の更新工事の際に、個別空調化を実施した。 (2)シャワートイレ設置費を予算化し、平成31年度に設置工事を行うこととした。
その他特記事項		築18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
実施結果①	アンケート概要	実施時期:平成31年1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 83.0%、やや満足 4.5%、ふつう 12.5%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 回収率 70.4% [職員対応]満足 83.0%、やや満足 5.0%、ふつう 12.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 回収率 70.0%
	上記への対応状況	施設使用料が安価で利用勝手が良いため、満足度が高く、リピーターも多い。今後も利用者に対し、きめ細かな対応を実施していく。
実施結果②	利用者からの反応	多目的ホールの得点板が破損しているので、修理してほしい。
	上記への対応状況	破損箇所を応急的に修理したが、老朽化が著しく、破損箇所が多いため、新しい得点板に更新した。
その他特記事項		事故は、1年間発生していない。

# 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。