

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)指定管理者の概要

指定管理者	高須市民館運営委員会 委員長 ほか21市民館運営委員会 委員長		
所在地	刈谷市高須町巽5番地1 ほか21箇所		
管理体制	委員長各1名、委員等各4～34名		
指定期間	H27.4.1～R2.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	施設管理業務、運営業務、維持修繕業務		

(2)運営状況

行事・講座等	市民館運営委員会(指定管理者)が企画し、実施する行事等なし			
サービス向上への取組み	地域住民で組織する市民館運営委員会とともに、利用者である地域住民も清掃等の管理運営に協力してもらうことで、サービス水準などの問題点を自ら発見し、自ら解決する地域本位のコミュニティ活動拠点施設として活用している。			
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)	355,341	260,213	239,595	270,871

満足度アンケート	概要	実施時期:毎年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」で評価			
	結果	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	満足度(%)	59.1	81.8	95.5	90.9
	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、良好な評価を得ている。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。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	指定管理者から建物の破損、設備の故障等の報告を受け、修繕を実施しているが、老朽化に伴い、多数の異常報告がある。公共施設維持保全計画に基づき、予防保全を行いつつ、異常が発生した場合は、危険度や緊急度から優先度を判断し、指定管理者と協議して計画的な修繕を行った。(H27～H30)
利用者からの反応及びその対応状況	市民館の利用申請を自宅からFAXで行いたいという要望があったため、複写機の入替えを機にFAX受付の運用を始め、好評を得ている。(H30)
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。(H27～H30) 地域ごとの実情に応じて市民館を活用することで、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する運営を行っている。

(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	21,499,967	21,488,014	21,384,117	21,487,046
	利用料金	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	収入(計)	21,499,967	21,488,014	21,384,117	21,487,046
支出	事業費	0	0	0	0
	管理運営費	21,499,967	21,488,014	21,384,117	21,487,046
	人件費	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0
	支出(計)	21,499,967	21,488,014	21,384,117	21,487,046

(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)	A
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	A
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由 地域一体で管理運営が行われ、利用者満足度も高く、良好な管理運営を行っていると評価できる。また、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。	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。