

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	刈谷市総合文化センター			
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	KCSN共同事業体 代表企業 株式会社共立 代表取締役 横田 健二			
所在地	東京都渋谷区代々木5丁目40番13号			
管理体制	館長1人、副館長兼マネージャー1人、マネージャー3人、担当職員13人			
指定期間	H27.4.1～R2.3.31	指定方法	公募	
管理業務の内容	生涯学習事業、文化振興事業、施設の運營業務(利用受付、使用料徴収等)、施設の維持管理業務			

(2)運営状況

行事・講座等	各種舞台公演、市民大学講座、アトリウムコンサート、各種市民講座、生涯学習イベント「刈谷まなびの広場」等			
サービス向上への取り組み	施設利用者アンケート、意見箱、ホームページフォーム、指定管理者が主催する公演や講座等でのアンケートなど広く意見を収集し、利用者ニーズの把握に努め、運営方法の改善、次回の公演や講座等の企画に活用している。また、チケット販売実績等から本施設の特性を分析し、改善も見られる。			
利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
市民ホール利用者数(人)	311,182	285,859	319,474	320,064
生涯学習センター利用者数(人)	175,298	182,030	178,371	174,105
大ホール稼働率(%)	82.5	81.7	89.6	89.3
小ホール稼働率(%)	78.0	73.8	80.6	86.4
生涯学習センター稼働率(%)	51.5	52.1	54.3	52.7

満足度アンケート	概要	実施時期:平成27年4月1日～平成31年3月31日(毎日) 実施方法:利用者アンケート用紙を配布 設問:施設の利用に関して「満足」「やや満足」「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
	回収率(%)	73.2	74.9	75.0	75.7
	「満足」「やや満足」の割合(%)	95.1	95.5	96.1	97.0
	上記への対応状況	利用者満足度は95%以上の非常に高い評価を得ているとともに年々増加している。意見に対しては、建物構造や設備等の問題により容易に変更できないもの以外は即座に改善し、高い満足度を維持してきている。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	ホールの予約抽選日に鉄道遅延が発生したため開始時刻を遅らせたところ、突然の変更で戸惑いの声が上がった。この状況を受け、鉄道遅延時の予約抽選の取扱いを定め、ホームページ等で公表するよう指定管理者に指導し、改善された。(H28)
利用者からの反応及びその対応状況	駐車場利用者で認証したのに料金がかかったとの苦情があり、確認するとみなくる刈谷の駐車券であった。これを受けて、駐車券の色を黄色から白色に変更し、みなくる刈谷駐車場の黄色の駐車券と差別化し、トラブル回避に努めた。(H29)
事故内容及びその対応状況	隣接のみなくる刈谷駐車場出庫車がゲートバーを突き破り、道路反対側のセンター東側歩道バリカーと外灯に衝突した。原因は駐車券を入れる際のブレーキとアクセルの踏み間違えである。事故車両移動の手伝いと、破損個所の危険を回避するためにカラーコーンとバーを設置した。その後、バリカーと外灯を修理した。(H29)
その他特記事項	日常的な施設の巡回や点検を着実に実施するとともに、長期的な視点での設備劣化状況の把握、修繕、予算化の提案なども行っている。

(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	457,112,000	458,006,000	448,052,000	448,919,000
	利用料金	0	0	0	0
	その他	45,583,536	53,288,540	52,317,058	37,311,468
	収入(計)	502,695,536	511,294,540	500,369,058	486,230,468
支出	事業費	88,900,218	86,538,345	86,829,757	72,888,285
	管理運営費	278,622,518	289,416,381	278,366,501	278,169,383
	人件費	135,172,800	135,172,800	135,172,800	135,172,800
	その他	0	0	0	0
	支出(計)	502,695,536	511,127,526	500,369,058	486,230,468

(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)	A
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	A
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	利用者満足度、稼働率、注目度の高い自主事業の実施、長期的な視点での設備劣化状況の把握、修繕、予算化の提案など、総じて管理も運営も高い水準で実施していると評価できる。
	A

(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と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。