

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	刈谷市体育館、刈谷球場、 小垣江グラウンド、井ヶ谷グラウンド、港町グラウンド
所管部署名	教育部 スポーツ課

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
指定期間	H29.4.1～R4.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	(1)体育館等体育施設の使用許可に関する業務 (2)体育館等体育施設の料金の収納事務に関する業務 (3)体育館等体育施設の管理に関する業務 (4)事故報告に関する業務 (5)前各号に掲げるもののほか、市等又は管理協会が必要と認める業務		

利用状況	平成29年度	平成30年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
貸切件数(件)	11,508	10,947			

(2)日常的モニタリング

実施方法		○刈谷市体育館、刈谷球場 指導・助言・書類等確認・現地調査・指定管理者へのヒアリングを毎月実施 ○小垣江グラウンド、井ヶ谷グラウンド、港町グラウンド 現地調査を3ヶ月に1度実施
実施結果	主な問題点	窓口での職員の対応に関して苦情があった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	苦情の内容を精査し、従事者全員に周知するようお願いした。
その他特記事項		

(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30年11月1日～10日 実施方法:受付で利用者にアンケート用紙を配布・回収 実施結果:「サンプル数」392人 「スタッフの対応」大変良い(38%)良い(46%) 「スタッフの言葉遣い」大変良い(36%)良い(46%) 「案内・掲示物の表示」大変分かりやすい(28%)分かりやすい(39%)
	上記への対応状況	アンケート項目「スタッフの対応」等の結果を見ても、良好な状況であり、今後もこの状況を維持し運営していく。
実施結果②	利用者からの反応	夏季の施設内空調管理に対する要望等が多かった。 (具体的な声) 「エアコン代を安くしてほしい。無料にして欲しい。」 「夏場はエアコンを管理者として入れるべきではないか。」 「駐車場は少ない(混雑する)」など
	上記への対応状況	夏場のエアコンについては、利用者の安全配慮し熱中症対策の検討を行い、他の管理協会管理施設と歩調を合わせていく。(具体的な管理基準が必要) 駐車場については歴史博物館の北側駐車場を拡張しており若干の緩和が期待できる。
その他特記事項		

(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)	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	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(稼動状況、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	利用者の満足度や施設の利用について、適切な管理状態が保たれている。		

(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。