

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2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	64,937	35,219		
稼働率(%)	32.9	30.3	24.7		

(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	メインホールの緞帳の劣化が進んでいる。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	落下事故防止のため、対応の優先順位を上げるよう助言し、緞帳と昇降装置との固定部分の縫製補修を行った。
その他特記事項	老朽化した施設の日常点検・調査、計画的な改修、備品更新等を行っていく。	

(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:令和3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:[施設利用]満足92%、やや満足7%、ふつう2%、やや不満0%、不満0%、回収率:98%(198件) [職員対応]満足94%、やや満足6%、ふつう1%、やや不満0%、不満0%、アンケート回収率:90.4%(197件)
	上記への対応状況	施設については「使い勝手が良い」「快適に使えた」「非接触型の消毒液がありよい」との感想をいただいております。清潔で安心・安全な施設を維持して、適切な管理がされている。また、職員対応では、多くの感謝の言葉をいただいております。引き続き親切で、丁寧な対応を心がけていきたい。
実施結果②	利用者からの反応	[1]「少し薄暗い」「ブラインドのひもがとれた」等々改善・修繕の依頼があった。 [2]「次の時間帯の利用者が開始時間前に入ってくるので、適正な時間に入るよう徹底してほしい」との要望があった。
	上記への対応状況	[1]その都度早い対応を心掛け補修を行った。照明器具については、今後の照明のLED化により改善したい。 [2]窓口で利用者の方に利用マナーの徹底をお願いすることとした。
その他特記事項	施設は老朽化しており、照明器具を含め引き続き計画的に補修・修繕及び備品等の更新を行う必要がある。	

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2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)	B
	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。