

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	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)概要

指定管理者	KCSN共同事業体 代表者 (株)共立		
指定期間	R2.4.1~R7.3.31	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、施設の運営業務(利用受付、使用料徴収等)、施設の維持管理業務		

利用状況	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
大ホール稼働率(%)	34.9				
小ホール稼働率(%)	42.2				
生涯学習センター稼働率(%)	30.2				

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、現地定例会(12回)、月例報告書による確認(12回)、現地調査(随時)		
実施結果	主な問題点	新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴い、休館やイベント開催制限などの要請がなされた。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	国や愛知県が示す基準に従い、休館、イベント等の開催・収容人数の制限を行うとともに、利用者への適切な周知広報を行うよう助言した。また、イベントの中止等による影響や感染拡大防止に要した費用を加味し、指定管理料の変更を行った。	
その他特記事項	アンケート等において研修室・講座室でのWi-Fiの利用希望が多いため、令和3年度予算により導入対応		

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート実施(毎日) ②要望・苦情対応 ③事故対応		
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和2年4月1日~令和3年3月31日 実施方法:利用者にアンケート用紙を配布 調査結果:満足 91.7%、やや満足 6.3%、どちらとも 1.8%、やや不満 0.2%、不満 0.0%、回収率 78.8%	
	上記への対応状況	利用者満足度98.0%と高い評価を得ている。意見に対しては、設備や規定上の問題により容易に変更できないもの以外は速やかに改善し、高い満足度を維持していく。	
実施結果②	利用者からの要望(苦情)内容	情報コーナーで大きな声を上げたり、笑いながら利用している方がいる。ルールを守れない人の利用を禁止してほしい。	
	上記への対応状況	利用禁止等の対応は見送り、利用者から大きな声が上がった場合は、その都度当事者に声掛け対応を行うこととした。	
実施結果③	事故内容	令和3年2月14日に立体駐車場1階東側の柱が破損していた。	
	上記への対応状況	利用者による車の接触事故で、話し合いの上当該利用者の保険で修理することになった。	
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)	A	自主事業の実施状況	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	施設の維持管理状況	A
	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	新型コロナウイルス感染症の影響により稼働率は低下したが、利用者満足度、注目度の高い自主事業、長期的視点での設備状況の把握、修繕、予算化の提案など、高い水準で管理運営を行っている。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。