

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3年度実績)

施設名	刈谷駅北地区地域交流施設		
主管部課等名	都市政策部まちづくり推進課		

(1)概要

指定管理者	特定非営利活動法人まちづくりかりや				
指定期間	R3.8.1~R8.3.31	指定方法	任意		
管理業務の内容	利用に関する業務、維持及び修繕に関する業務、運営に関する業務				
利用状況	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
来館者数(人)	17,880				
貸切使用数(回)	49				

(2)日常的モニタリング

実施方法	指定管理者へのヒアリング・指導・助言(随時)、書類等の確認(7回)、現地調査(随時)	
実施結果	主な問題点	イベント時、スタッフの数が少なく受付体制が不十分であった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	事業の規模や想定参加者数を踏まえ、当日の流れをシミュレートしたうえでスタッフ数を判断するよう指示した。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法	①利用者アンケート ②要望対応 ③緊急時対応	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和4年1月12日~2月28日 実施方法:利用者へのアンケート用紙配布・回収 回収数:321
	上記への対応状況	「施設の雰囲気:満足度92%」「スタッフの接客対応:満足度88%」と高い満足度を得た。一方で「イベント等情報発信」が満足度57%であったため、今後は情報発信を強化し、さらに満足度を高められるよう取り組んでいく。
実施結果②	利用者の声	昼間の時間帯の窓際の席に日の光が差し込み、眩しい。
	上記への対応状況	市に報告し対応を相談した。 市発注工事によりロールカーテンを設置することとした。(令和4年3月設置完了)
実施結果③	緊急時	建物の火災報知器が作動した。(のちに誤報と判明)
	上記への対応状況	マニュアルに従って、速やかに利用者を建物の外へ誘導し、安全確保に努めた。
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)	B	自主事業の実施状況	B
	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)	C	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	適切な施設管理が行われているが、指定事業の企画や関係者調整等に時間を要し、自主事業のイベント開催が出来なかったため。今後、余裕を持った事業の企画及び円滑な実施に向けた改善が必要。		

## (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。