

指定管理者の実績評価シート

令和4年5月(平成30年度～令和3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)指定管理者の概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
所在地	刈谷市東陽町1丁目1番地		
管理体制	管理室長1人、室長代理1人、パート職員12人		
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、施設の運營業務(利用受付、使用料徴収等)		

(2)運営状況

行事・講座等	利用受付、工事に伴う利用者への周知活動			
サービス向上への取組み	建物の不具合や設備の老朽化等に関し、利用者の利便性を考慮して修繕要望をすることで、施設の適切な維持管理を図っている。 また、高齢者雇用の推進等により、管理コストの縮減を行っている。			
利用状況	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
利用人数(人)	74,901	64,937	35,219	47,673
稼働率(%)	32.9	30.3	24.7	32.3

満足度アンケート	概要	実施時期:毎年2月 実施方法:利用者へアンケート用紙を配布・回収 設問:施設の利用に関して「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」から選択			
	結果	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
	回収率(%)	93.9	85.8	90.8	94.3
	「満足」「やや満足」の割合(%)	89.0	93.0	99.0	99.0
	上記への対応状況	利用者の施設対応への満足度は、指定期間を通して高水準となっている。 引き続き清潔で安心安全な施設の維持、親切・丁寧な対応を心掛けていく。			

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	学習情報コーナーにおける不審者情報を受け、指定管理者とともに警察に連絡したが、施設に監視カメラがなく、被害の立証が困難だった。(H30)これを受けて、管理上必要な数の監視カメラを設置した。(H31)
利用者からの反応及びその対応状況	多目的ホールは計画や準備に時間を要する利用が多く、利用月の3か月前からの予約では不十分との要望を受け、指定管理者と協議の上、利用月の1年前から予約が可能とする旨の規則の改正を行い、予約受付期間を変更した。(H31)
事故内容及びその対応状況	レストランが調理した弁当が原因で集団食中毒が発生し、レストランは営業停止処分を受けた。レストラン経営者に対し、保健所の指導のもと厨房等の改善を早急に行うよう指示し、早期に営業再開の許可を得た。(H30)
その他特記事項	令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染拡大に伴う休館措置等の影響により、利用人数や稼働率に影響が生じた。

(3) 収支の状況

収支の状況(単位:円)		平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
収入	指定管理料	91,517,660	93,439,442	94,780,382	99,740,355
	その他	74,842	43,322	44,794	55,799
	収入(計)	91,592,502	93,482,764	94,825,176	99,796,154
支出	管理運営費	66,165,502	67,903,766	66,074,305	69,270,418
	人件費	23,904,592	23,542,011	26,509,832	27,533,274
	その他	1,522,408	2,036,987	2,241,039	2,992,462
	支出(計)	91,592,502	93,482,764	94,825,176	99,796,154

(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)	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
自主事業の実施状況	
施設の維持管理状況	B
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由	利用者満足度は非常に高く、また、適正な管理状態が保たれており、期待どおりの業務内容である。 B

(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。