

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(代表企業:株式会社共立)				
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	64.6			
小ホール稼働率(%)	42.2	56.0			
生涯学習センター稼働率(%)	30.2	41.5			

(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に係る措置に伴い、利用に関する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、閉館時間の繰り上げ、飲食を伴う利用希望に対する対応などについて助言を行った。
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3年4月1日~令和4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 91.4%、やや満足 6.8%、どちらとも 1.6%、やや不満 0.1%、不満 0.1%、回収率 79.6%
	上記への対応状況	利用者満足度98.2%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	館内が暑い(または寒い)。
	上記への対応状況	全館空調のため、個別対応が難しいが、季節の変わり目には外気を取り入れたり、設定外の冷暖房を入れるなどして可能な限り対応した。
実施結果③	事故内容	大ホール利用中、舞台フロアのささくれに足袋が引っ掛かり出場者が転倒した。これにより、打撲と5週間の安静が必要となった。
	上記への対応状況	ささくれ部分はカッターで切断し、応急処置で養生テープを貼り、パテで補修。今後は事前にスタッフがより一層のチェックを行う。
その他特記事項		

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)

(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	利用者満足度、稼働率、注目度の高い自主事業の実施、長期的な視点での設備劣化状況の把握、修繕、予算化の提案など、総じて管理も運営も高い水準で実施していると評価できる。引き続き、良好な管理運営の維持を求める。		

(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。