

指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4年度実績)

施設名	刈谷市交通児童遊園		
主管部課等名	次世代育成部子育て推進課(夢と学びの科学体験館)		

(1)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
指定期間	R2.4.1~R7.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	施設の維持管理業務、運営業務		

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
利用者数(人)	824,756	1,285,964	1,345,593		

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、書類等の確認(12回)、現地調査(随時)、指定管理者へのヒアリング(随時)		
実施結果	主な問題点	①新型コロナウイルス感染症による制限が解除され人数制限等を緩和するにあたり、安心して遊園を利用できる感染対策を実施する必要があった。 ②来園者に対する接客対応等の向上が必要である。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	①施設での感染対策について指導・助言をした。 ②職員に対する研修等の充実を助言した。	
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 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4年11月26日(土)・27日(日) 実施方法:利用者へのアンケート用紙を配布・回収(204枚) 調査結果:満足度 満足81% やや満足14% ふつう5% 利用頻度 はじめて18% 月1回以上26% 半年に1回程度37% 年1回未満19%	
	上記への対応状況	職員がやさしい。⇒毎朝の朝礼時に職員には、お客様への対応を繰り返し指導している。 ゴミがなくきれい。⇒職員による始業前清掃だけでなく、クリーンチームによる常時清掃を実施している。 コロナ対策がされている。⇒園内各所に手指消毒液を設置すると共に、大型遊具等の消毒も実施している。 安い。⇒昭和50年の開園時から、基本的に1回50円で利用出来る。	
実施結果②	利用者からの反応	駐車場に関する要望が一番多い。⇒現在、第1・第2駐車場合わせて95台収容可能であるが、土日には満車になるため神田駐車場も案内している。	
	上記への対応状況	駐車場は、土日等の繁忙期にはガードマンを配置し交通整理を行っており、満車の時には近くの公営駐車場への利用案内を促している。しかし、道路に並ぶような状態も多々見受けられる為、ガードマンの配置人数を増やし対応している。	
実施結果③	事故内容	事故はなかった。	
	上記への対応状況		
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	—
	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)	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、安全管理を適正に実施し、適切な管理運営状態が保たれている。		

(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。