

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	43,544			
貸切使用数(回)	49	67			

(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(12回)、現地調査(随時)		
実施結果	主な問題点	交流施設であるにも関わらず、勉強している学生が多く、会話をしてはいけない雰囲気がある。また、話し声が気になるという苦情も寄せられる。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	苦情については、周りに迷惑がかかる等でなければ、交流施設なので話をしてもいいということを理解してもらおう、説明するよう指導をした。また、勉強している学生が多いことについては、交流を増やすべく、何か所かを椅子を撤去してハイテーブルにすることを提案した。	
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5年2月1日~3月10日 実施方法:利用者へのアンケート用紙配布・回収 回収数:218	
	上記への対応状況	「施設の雰囲気:満足度87.6%」「スタッフの接客対応:満足度83.0%」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47.7%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	利用者の中に、荷物を置いた状態で長時間離席している姿が見受けられる。	
	上記への対応状況	10分以上の離席している場合、注意・指導を行っている。引き続き徹底していく。	
実施結果③	緊急時	火災報知器が発報し、避難放送が2回鳴った。	
	上記への対応状況	トイレや通路など、煙の臭いやたばこの臭いがいないかを確認し、特に変わった様子が見られなかったため、誤報と認識し、特に避難誘導等は行わなかった。のちに、エアコンによる室温の差によるものと発覚したので、急激な温度上昇が起こらないようにエアコンの温度調整を行った。	
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(経理状況や経費削減の取組み)	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	問題なく運営できている。学生利用が多く、交流施設であることが伝わらないことが多いので、積極的に自主事業等のイベントを行ってもらい、今後はこの施設が交流できる場であることを周知していきたい。		

(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。