

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	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)概要

指定管理者	刈谷市都市施設管理協会		
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、施設の運営業務(利用受付、使用料収納等)		

利用状況	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用人数(人)	74,901	64,937	35,219	47,673	51,603
稼働率(%)	32.9	30.3	24.7	32.3	37.1

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導・助言(随時)、利用実績等の確認(12回)、現地調査(随時)、指定管理者へのヒアリング(7月)		
実施結果	主な問題点	げんきプラザの開設に伴い、場所が無くなった学習情報コーナーの機能をどのように維持すればよいか。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	学習情報コーナーは、喫茶店の向かいのスペースを利用し、フリースペースとして、来館者が休憩や読書等をできる場所にするよう助言をした。また、学習スペースの本について、冊数を見直しの上、更新するよう指導した。	
その他特記事項	老朽化した施設の日常点検・調査、計画的な改修、備品更新等を行っていく。		

(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		
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和5年2月 実施方法:利用者にアンケート用紙を配布・回収 調査結果:[施設利用]満足94%、やや満足4%、ふつう2%、やや不満0%、不満0%、回収率:94.8% [職員対応]満足95%、やや満足3%、ふつう2%、やや不満0%、不満0%、回収率94.8%	
	上記への対応状況	施設については「部屋がきれいで、掃除もいそいそとやっている。快適に使えた。」との感想をいただいております。清潔で安全・安心な施設を維持して、適切に管理がされている。また、職員対応では、多くの感謝の言葉をいただいております。引き続き親切で、丁寧な対応を心掛けていきたい。	
実施結果②	利用者からの反応	[1]「机のがたつき」「エアコンの効きが悪い」等々修繕・改善の依頼があった。 [2]駅から施設への公共交通機関が確保できていない。	
	上記への対応状況	[1]その都度早い対応を心掛け補修を行った。 [2]公共交通機関はタクシーを事前に予約する等お願いしている。	
その他特記事項	施設は老朽化しており、引き続き計画的に補修・修繕及び備品等の更新を行う必要がある。		

(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	—
	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	利用者満足度が高く、高齢者雇用の推進等による経費節減を行っており、適切な管理運営ができています。引き続き、良好な管理運営の維持に努めます。		

## (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。