

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)指定管理者の概要

指定管理者	特定非営利活動法人まちづくりかりや		
所在地	愛知県刈谷市桜町5丁目6番地		
管理体制	責任者1人、副責任者1人、パート職員10人		
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		

(2)運営状況

行事・講座等	様々な属性の参加者に向けた講座や体験会、教室を開催している。			
サービス向上への取り組み	イベント毎にアンケートを実施することによって、都度イベント参加者のニーズを吸い上げている。			
利用状況	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
来館者数(人)	17,880	43,544	59,248	75,946
貸切使用数(回)	49	67	71	78

満足度アンケート	概要	実施時期:毎年1～3月のうち1か月間程度 実施方法:利用者へアンケート用紙を配布・回収 設問:施設の雰囲気やスタッフの接客対応、イベント等情報発信に関して「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」から選択			
	結果	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	施設の雰囲気が「満足」「やや満足」の割合(%)	88.8	87.6	92.6	90.3
	スタッフの接客対応が「満足」「やや満足」の割合(%)	81.7	83.0	87.0	86.5
	イベント等情報発信が「満足」「やや満足」の割合(%)	51.7	47.7	56.8	62.7
上記への対応状況	施設の雰囲気やスタッフの接客態度に対して数年に渡り高評価を得てきた。これはスタッフ(コンシェルジュ)による施設の日常清掃や利用者への挨拶、自主事業として実施している館内BGMによるものだと考える。				

モニタリング実施結果

主な問題点及びその対応状況	昼間の時間帯に「窓際の席だと日の光が差し込み、眩しい」という意見があったため、市の発注工事によりロールカーテンを設置した(令和4年3月)。
利用者からの反応及びその対応状況	キャッシュレス決済を導入してほしいという声があったため、令和7年6月から導入する予定。

その他特記事項	学習や仕事での利用が多く、「(交流施設なのに)会話をしてはいけない雰囲気がある」との声を受け、令和6年度より自主事業としてイベント回数を増やしたり、飲食販売を行っている。
---------	---

(3)収支の状況

収支の状況(単位:円)		令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	指定管理料	11,451,840	18,500,000	18,988,000	20,611,000
	使用料金	466,700	919,450	1,348,350	2,021,300
	その他	0	0	0	0
	収入(計)	11,918,540	19,419,450	20,336,350	22,632,300
支出	事業費	626,501	853,249	799,855	1,084,826
	管理運営費	2,850,885	4,434,212	4,648,806	4,627,243
	人件費	7,210,000	12,184,920	12,184,920	12,648,000
	その他	277,469	424,985	422,180	421,080
	支出(計)	10,964,855	17,897,366	18,055,761	18,781,149

(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)	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	A
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	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。