

施設名	刈谷西部市民館ほか22市民館		
主管部課等名	教育部生涯学習課		

(1)概要

指定管理者	刈谷西部市民館運営委員会ほか22運営委員会		
指定期間	R2.4.1～R7.3.31	指定方法	任意
管理業務の内容	施設管理業務、運営業務、維持修繕業務		

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)	135,472	180,700	209,963	223,451	236,184
満足度(%)	95.7	95.7	91.3	95.7	95.7

(2)日常的モニタリング

実施方法		指導・助言(随時)、現地調査(随時)、書類等の確認(1回)
実施結果	主な問題点	市民館で植えている植栽の枝が近隣住宅の敷地に侵入してしまうことがあり、苦情があった。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	高木のせん定については、刈谷市で実施した。低木のせん定については、各市民館運営委員会で実施するよう指導した。
その他特記事項		指定管理者に向けてWeb会議用PCの操作説明会を実施した。

(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地域と協働した管理運営
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和7年3月 実施方法:指定管理者による利用者へのヒアリング調査 調査内容:利用者の満足度を満足、やや満足、やや不満、不満の4段階で評価 満足度:95.7%
	上記への対応状況	おおむね良好な評価を得た。
実施結果②	利用者からの要望(苦情)内容	エアコンのコインタイマーに不具合が多発した。
	上記への対応状況	返金対応を行い、市に依頼して取替修繕を行った。
実施結果③	地域と共同した管理運営内容	予約制限方法の変更を行った。(地区外の団体の利用料を倍額とした。毎月の頭に翌月分の利用予約を開始しているが、月の予約回数を最大4日までとした。)
	上記への対応状況	地元の団体が市民館を利用しやすい環境が整備され、限られた団体だけでなく多くの人に使用してもらえるように管理体制を整えた。
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	地域一体で管理運営が行われ、利用者満足度も高い。 引き続き地域の活力を積極的に活用し、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。