

施設名	刈谷駅北地区地域交流施設		
主管部課等名	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	59,248	75,946	87,716
貸切使用数(回)	49	67	71	78	99

(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	・施設内BGMとして流しているPich FMの音量が大きいとの意見が寄せられている。 ・勉強目的による滞在スペースの長時間利用が、他の来館者の利用の妨げになっているとの意見が寄せられている。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	・ラジオ放送のBGMは、利用者同士の交流のきっかけづくりを目的としたものであることは説明しつつ、施設内の状況等に応じて柔軟に音量を調節するよう助言した。 ・これまでと同様に、長時間利用者に対しては、滞在ラウンジ利用の検討を促すよう助言した。
その他特記事項		積極的な自主事業の開催や広報活動等により、来館者数及び貸切使用数は増加傾向が続いている。

(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
実施結果①	アンケート概要	実施期間:令和8年2月20日(金)～3月10日(火) 実施方法:利用者にアンケート用紙を配布 回収件数:76件 ・スタッフの接客対応:満足85%、やや満足8%、普通7%、やや不満足0%、不満足0% ・施設の雰囲気:満足87%、やや満足10%、普通3%、やや不満足0%、不満足0% ・イベント等情報発信:満足51%、やや満足17%、普通28%、やや不満足3%、不満足1%
	上記への対応状況	利用者の満足度は高く、おおむね良好な管理運営ができているが、イベント等情報発信については、「やや不満足」「不満足」の回答も見受けられるため、新たな情報発信の方法を検討するなど、引き続き情報発信を強化し、さらなる満足度の向上に努めていく。
実施結果②	利用者の声	滞在ラウンジの使用料について、キャッシュレス決済を導入してほしい。
	上記への対応状況	滞在ラウンジ利用者からのキャッシュレス決済を希望する意見を受け、令和7年6月からPayPayを導入した。導入後のPayPayによる支払の割合は28.2%。
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	A
	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)		A	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	積極的な自主事業の開催や情報発信により施設の周知が進んでおり、来館者数及び滞在ラウンジの使用料収入ともに年々増加傾向である。アンケートの満足度も高く、適切な施設の管理運営がなされており、今後も継続が望ましい。			

(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。