

施設名	刈谷市総合文化センター		
主管部課等名	教育部生涯学習課		

(1)概要

指定管理者	トールツリーグループ		
指定期間	R7.4.1～R12.3.31	指定方法	公募
管理業務の内容	生涯学習事業、文化振興事業施設の運営業務(利用受付、使用料収納等)、施設の維持管理業務		

利用状況	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
大ホール稼働率(%)	85.5				
小ホール稼働率(%)	84.0				
生涯学習センター稼働率(%)	52.0				

(2)日常的モニタリング

実施方法		指導・助言(随時)、現地定例会(12回)、月例報告書による確認(12回)、現地調査(随時)
実施結果	主な問題点	開館から15年以上経過し、機械設備の経年劣化による故障の発生が危惧される。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	更新費用が高額となる機器が多々あるため、更新の優先順位を加味しつつ年度ごとの経費の平準化が図れるよう、既存の施設維持管理計画を基に機械設備更新計画の作成を行うよう助言した。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法		①アンケート実施(毎日) ②要望・苦情対応 ③事故対応
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和7年4月1日～令和8年3月31日 実施方法:利用者にアンケート用紙を配布 調査結果:満足92.0%、やや満足6.6%、どちらとも1.1%、やや不満0.2%、不満0.1%、回収率71.9%
	上記への対応状況	利用者満足度92.0%と高い評価を得ている。意見に対しては、設備や規定上の問題により容易に変更できないもの以外は速やかに改善し、高い満足度を維持していく。
実施結果②	利用者からの要望(苦情)内容	①備品などの状況が芳しくない、諸室のドアが開きにくい、プロジェクターが使えないなどの意見があった。 ②当日でも空室の場合は使いたいとの意見があった。
	上記への対応状況	①即時に現場に急行し対応した。その場で対応できない案件に関しては、過日迅速に専門業者などに連絡し、改善した。 ②前日までの予約がルールということを説明し、その上で、諸室、備品の準備などできる限りの対応をした。
実施結果③	事故内容	事故の発生はなし。 2名ほど気分がすぐれない利用者がいた。
	上記への対応状況	救護室でしばらく休んでもらうよう案内した。
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	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	利用者満足度、稼働率、注目度の高い自主事業の実施、長期的な視点での設備劣化状況の把握、修繕、予算化の提案など、総じて管理も運営も高い水準で実施していると評価できる。引き続き、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。