

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

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				
満足度(%)	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	緊急事態宣言の発出、市民館利用者の新型コロナウイルスの感染者の発生等の問題発生時における市民館の管理運営について検討が必要となった。	
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	各市民館の休館、一般利用による貸館の停止等の対応を行い、使用は管理運営のための打ち合わせに限定するよう助言した。	
その他特記事項	利用者要望の多いトイレの洋式化・ウォシュレット化対応については、令和3年度までに実施予定		

(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3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	コロナの影響による臨時休館に対し不満の声もあったが、おおむね良好な評価を得た。引き続き利用者に満足されるよう、問題発見とその対策に努めていく。	
実施結果②	利用者からの要望(苦情)内容	臨時休館、開館時間短縮、定員制限など新型コロナウイルスの影響により、予定していた活動ができない。自粛期間中に市民館施設が利用可能なのかわかりにくい。	
	上記への対応状況	アルコール消毒液や非接触体温計を配備するなど、感染症対策の上可能な限り開館するとともに、メール・LINE等を活用し利用団体等に対する連絡体制を強化した。	
実施結果③	地域と協働した管理運営内容	建物の清掃、樹木の剪定を利用者がボランティアで実施し、消防訓練も利用者とともに実施した。また、地域の実情に応じて駐車場を貸し出した。	
	上記への対応状況	地域ごとの住民自治の充実強化が図られ、地域の住民サービスが向上した。	
その他特記事項			

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2年度実績)

(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	地域一体で管理運営が行われ、利用者満足度も高い。単に施設の管理運営のみならず、住民自治の充実強化や地域振興の場としての貢献度も高い。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に努める。		

(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。