

指定管理者モニタリングシート

令和6年5月(令和5年度実績)

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)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		
貸切使用数(回)	49	67	71		

(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	学習や仕事での利用目的が多いため、交流施設としてあまり機能しておらず、会話をしてはいけない雰囲気があることから、話し声が気になるという苦情が寄せられる。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	交流施設であるため、周りに迷惑をかける等でなければ、会話はしてもいい施設であることを理解していただくよう、説明するように指導をした。また、様々な人に施設を利用してもらい、会話をしてはいけない雰囲気から脱却できるよう、積極的に自主事業等のイベントを開催するよう提案した。
その他特記事項		

(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 ③緊急時対応	
実施結果①	アンケート概要	実施期間:令和6年2月17日~3月18日 実施方法:利用者へのアンケート用紙配布・回収調査結果 ・スタッフの接客対応:満足81% やや満足8% 普通11% やや不満足0% 不満足0% ・施設の雰囲気:満足83% やや満足10% 普通6% やや不満足1% 不満足0% ・イベント等情報発信:満足49% やや満足10% 普通39% やや不満足2% 不満足0% 回収件数:283件
	上記への対応状況	満足及びやや満足の回答が多く、概ね良好な管理運営ができている一方で、「イベント等情報発信」についての満足度が低く感じられる。今後は情報発信を強化し、さらに満足度の向上に努めていきたい。
実施結果②	利用者の声	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	現状、現金払いのみである旨をお伝えした。サービス向上への取組みとして、今後導入を検討する。
実施結果③	緊急時	特になし
	上記への対応状況	
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	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	前年度より苦情が減り、問題なく運営できている。しかし、学習や仕事を目的とした利用者の割合が多く、“交流施設”として機能していないように見受けられる。今後の社会実験や積極的な自主事業等のイベント開催を通じて、交流を目的としている場であることをさらに周知していきたい。		

(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。