

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)指定管理者の概要

指定管理者	KCSN共同事業体(代表企業:株式会社共立)		
所在地	刈谷市若松町2丁目104番地		
管理体制	館長1人、副館長兼マネージャー1人、マネージャー3人、担当職員14人		
指定期間	R2.4.1～R7.3.31	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		

(2)運営状況

行事・講座等	各種舞台公演、市民大学講座、アトリウムコンサート、各種市民講座、生涯学習イベント「刈谷まなびの広場」等			
サービス向上への取組み	施設利用者アンケート、意見箱、ホームページフォーム、指定管理者が主催する公演や講座等でのアンケートなど広く意見を収集し、利用者ニーズの把握に努め、運営方法の改善、次回の公演や講座等の企画に活用している。			
利用状況	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
市民ホール利用者数(人)	61,311	121,125	194,784	224,471
生涯学習センター利用者数(人)	69,296	86,175	119,937	148,599
大ホール稼働率(%)	34.9	64.6	77.2	84.1
小ホール稼働率(%)	42.2	56.0	77.1	84.4
生涯学習センター稼働率(%)	30.2	41.5	46.6	49.3

満足度アンケート	概要	実施時期:通年 実施方法:利用者にアンケート用紙を配布 設問:施設の利用に関して「満足」「やや満足」「どちらとも」「やや不満」「不満」から選択			
	結果	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	回収率(%)	78.8	79.6	79.5	77.7
	「満足」「やや満足」の割合(%)	98.0	98.2	97.6	97.8
	上記への対応状況	利用者満足度は、98%前後と非常に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る。			

モニタリング実施結果	
主な問題点及びその対応状況	新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴い、休館やイベント開催制限などの要請がなされた。国や愛知県が示す基準に従い、休館又はイベント等の開催及び収容人数の制限を行うとともに、利用者への適切な周知広報を行った。また、大・小ホールにサーマルカメラを導入し、発熱者を検知できる体制を構築した。(R2～R4)
利用者からの反応及びその対応状況	アンケート等において貸室でのWi-Fiの利用希望が多く寄せられた。コロナ禍におけるウェブ会議やオンライン研修等の需要の高まりも加味し、市がWi-Fi環境の整備を行うとともに、パソコン研修室の一般講座室への用途変更を行った。(R3～R4)
事故内容及びその対応状況	大ホール利用中、舞台フロアのささくれに足袋が引っ掛かり出場者が転倒した。これにより、打撲と5週間の安静が必要となった。ささくれ部分はカッターで切断し、応急処置で養生テープを貼り、パテで補修。今後は事前にスタッフがより一層のチェックを行うこととした。(R3,12)
その他特記事項	

(3)収支の状況

収支の状況(単位:円)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入	指定管理料	481,546,000	481,340,000	477,843,000	482,096,000
	利用料金	0	0	0	0
	その他	23,251,257	39,297,045	35,315,740	35,806,924
	収 入(計)	504,797,257	520,637,045	513,158,740	517,902,924
支出	事業費	75,434,672	86,661,310	82,799,715	81,890,302
	管理運営費	284,216,644	289,039,735	285,423,025	291,076,622
	人件費	144,936,000	144,936,000	144,936,000	144,936,000
	その他	0	0	0	0
	支 出(計)	504,587,316	520,637,045	513,158,740	517,902,924

(4)総合評価

評価項目		判定
法令等の遵守		B
適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)		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
施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)		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
自主事業の実施状況		B
施設の維持管理状況		A
保守管理の実施状況		B
総合評価		判定
評価の理由	評価項目におけるA判定は2項目であるが、利用者満足度が極めて高く、長期的な視点で設備劣化状況の把握し、予算化について優れた提案をしている点が高く評価できる。また、コロナ禍においても適切な感染対策を講じ、稼働率、管理運営が高い水準で実施できている。	A

(4)総合評価の欄について

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。