

(様式2)

令和4年度 豊明市共生交流プラザ 施設指定管理者 モニタリングレポート(年次評価報告書)

施設名	豊明市共生交流プラザ「カラット」
指定管理者名	株式会社トヨタエンタプライズ
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日(1年目)
所管課	共生社会課

1 業務履行の確認・評価

	年次評価
適正な施設の運営・維持管理が行われているか。	A
<p>【施設の運営に関する基本的事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・仕様書や条例、規則に基づいた適正な管理運営ができていた。・適正な人員配置およびイベント時には本部からの応援など臨機応変な対応ができていた。・本部と連携し、業法点検や情報漏洩対策 e-ラーニングの実施など関係法令を遵守する取り組みを実施していた。・受付スタッフがトヨタ産業技術記念館へ赴き、現場研修を実施するなど、接客レベル向上を図る取り組みが実施できていた。 <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・市内活動団体や市内の学校・企業と連携することで、「ピアノ塗装体験」や「音楽体験教室」、「エコカーをつくろう体験」など、誰もが参加しやすい体験を中心としたイベント・講座を開催していた。・著名企業との連携による講座の開催も実施していた。・独自の事業として「カラフルマルシェ」を開催することで、賑わいの創出を行った。・市民の『やってみたい』の声を收拾し、こども服の無料交換会「カラット交換市」や市民の方が初めて開催するマルシェ「ココファンマルシェ」の開催を支援した。 <p>【施設の維持管理業務に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・日常の維持管理は内製のスタッフが日常検針による異常確認などを確実に実施していた。・定期保守は年間計画を策定し、専門業者による点検を計画的に遂行できていた。・修繕箇所の報告を速やかに市役所へ行き、常に状況を共有できていた。・イベント時にはトイレトペーパーを多く用意し、補充するなど臨機応変に対応ができていた。	

2 サービスの質に関する評価

提供するサービスの水準が確保されているか。 また、サービスの向上が図られていたか。	年次評価 A
<p>【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】</p> <p>調査の概要 子どもあそび場の遊具に関するアンケート(5月～7月)157件、印刷室アンケート(8月～翌3月)8件、ラーニングスペースアンケート(8月～翌3月)17件、ご意見箱アンケート(5月～翌3月)38件</p> <p>調査結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none">・(子どもあそび場)世代ごとに遊具を設置してほしい。体を動かす系の遊具がほしい等の意見が多数・(印刷室)裁断機、穴あけパンチ、ラミネーターがほしいなどの改善に繋がる要望を收拾した。・(ラーニング)個別ブースが良い。消しカス入れがほしいなどの改善に繋がる要望を收拾した。・(ご意見箱)各要望や施設に対する意見を複数頂戴した。 <p>上記アンケートで得られた意見に対して、可能な限り改善を行った。</p> <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・敷地内に自動販売機(飲料4台、アイス1台)を設置し、来館者の満足度向上を図った。・印刷室に、有料の印刷機のほか、無料の紙折り機を整備されていた。・利用者の要望から、ラミネーターやシュレッダー、裁断機、穴あけパンチなどを設置し、コピー用紙やラミネートフィルムを総合受付で販売することにより満足度向上を図った。 <p>【サービス水準や利用環境に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・総合受付に利用相談窓口を設置し、利用者の相談ごと(声)を窓口で收拾しやすい環境を整備した。・サウンドスタジオでカラオケ、活動室で音楽練習など、貸館利用の幅を広げ、稼働率向上に努めた。・ラーニングスペースは、学生の要望から個室ブースへ配置を変更した。 <p>また、部屋が満席の際は、貸館の空き部屋を開放するなど、施設の有効活用に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none">・飲食の提供が施設内、施設周辺にほとんどなかったが、定期的なキッチンカーの誘致や市内企業と連携した弁当の手配など、施設を利用する方の満足度向上にも努めた。	

3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

<p>健全な収支状況のもと、継続的・安定的にサービスが提供されているか。 また、団体の経営状況は健全か。</p>	<p>年次評価</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em;">A</p>
<p>【施設の収支状況に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館稼働率が目標30.0%を上回り、34.7%と想定を大きく上回った。結果的に収入増加に繋がった。 ・収入増加分は利用者の利便性、安全性向上に係る備品購入等に充当し、満足度向上を図った。 ・結果的に指定管理料含めて、収支均衡となる適正運営ができていた。 <p>【団体の経営状況に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健全かつ安定性のある企業運営ができていた。 	

<p>総合評価</p>	<p>【審査委員会コメント】</p>
-------------	--------------------

【年次評価】 (評価基準)

- S (優良) : 区分評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- A (良好) : 区分評価が全てA以上。
- B (課題あり) : 区分評価にBがあった。
- C (要改善) : 区分評価にCがあった。

【総合評価】 (評価基準)

- S (優良) : 市の要求水準を上回るサービスが提供されている。
- A (良好) : 市の要求水準に沿ったサービスが提供されている。
- B (課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : サービスの内容に改善が必要である。

(目安)

- 年次評価が全てA以上、かつSが過半数以上。
- 年次評価が全てA以上。
- 年次評価にBがある。
- 年次評価にCがある。