

(様式2)

## 令和6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(3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"><li>・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ます。</li><li>・職場の多能工化を図り、適正な人員配置による管理運営を行った。 また、イベント時は本部からの応援とカラットサポーターの協力により、臨機応変な対応を実施した。</li><li>・法令順守等の取組みに関しては、本社の専門部署による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ための包括的な取組みを行った。</li><li>・トヨタエンタプライズの他職場へ現地視察を行うなど、現状の運営方法に捉われない新たな視点を取り入れる活動も行った。</li><li>・遊具メーカーによる子どもの見守りに関するスタッフ研修会を行うなど、人材育成を図った。</li></ul> <p>【自主事業に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・昨年度に引き続き、市内企業と連携した「音楽体験教室」を定期開催し、定着化を図った。</li><li>・著名企業との年間行事を立案し、様々なテーマによる自主講座を開催した。</li><li>・自社グループのバスケットチームと協力し、バスケットに興味のある子ども向けの教室を開催した。</li><li>・カラットの周年事業として施設全館を利用した「カラット学園祭」と、法人や企業と協力し「カラット体育祭」<sup>+</sup>今年度も開催し、多くの来館者が楽しめる機会を設けた。</li><li>・子育て世代を対象にファミリープランを新設し、親子の更なる居場所づくりに取り組んだ。</li></ul> <p>【施設の維持管理業務に関する事項】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・日常の維持管理は内製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る。</li><li>・簡易的な修繕は内製スタッフにより幅広く、安価に修繕を実施できている。</li><li>・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る。</li><li>・修繕箇所や異常発生時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る。</li></ul>	

## 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
	<b>A</b>
<p><b>【利用者アンケート(満足度調査)に関する事項】</b></p> <p>調査の概要 HP問合せ(4月～翌3月)22件、ご意見箱アンケート(4月～翌3月)5件、売店アンケート(4月～翌3月)48 <sup>件</sup> ラーニングスペースアンケート(4月～翌3月)11件、こどもあそび場アンケート(4月～翌3月)39件</p> <p>調査結果の概要</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・(HP問合せ、ご意見箱)施設利用の方法や備品についての問い合わせが多数。</li><li>・(ラーニング)電源タップが各机に欲しいと意見が多かったのため、対応した。</li><li>・(売店)トイレに補助便座がほしいなど、各要望や施設に対する意見を複数頂戴した。</li><li>・(遊び場)おもちゃがもう少し欲しい、本が少ない、など環境についての意見を複数頂戴した。</li><li>・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。</li></ul> <p><b>【自主事業に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・売店が4月より開設。開設前から意見のあった文房具、ドリンク、お菓子を提供できるよう整備した。 また稼働後にも随時意見を聞き取ったうえで反映し、充実を図った。</li><li>・来館者や市民活動団体と協力し、世界難民デーの日に「ブルーライトカラット」を開催。来館した子どもが市民団体と主体的に活動する機会に繋がった。</li><li>・市内学校と企業と協力し壁面塗装を行った。地域資材の繋がりを作るとともに施設のPRIにも繋がった。</li></ul> <p><b>【サービス水準や利用環境に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・トヨタエンタプライズ他職場へ現地視察を行うなど、現状の運営方法に捉われない 新たな視点をサービスへ取り入れることで、水準の底上げを図った。</li><li>・利用環境という観点から、わんぱくな子ども達とのコミュニケーションを積極的に図り関係性を築くことで 施設の環境整備を図ることや、利用ルールの周知ができた。</li><li>・施設利用の内容を深掘することで、利用者同士の繋がりや地域との繋がりとの接点となる 役割を果たすことが重要と認識し、マッチングを行うなど、その一部を果たすことができた。</li></ul>	

### 3 サービス提供の継続性・安定性に関する評価

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。	年次評価 <b>A</b>
<p><b>【施設の収支状況に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館平均稼働率は、昨年度実績41.6%を大きく上回り、46.1%と+4.5%上昇させることができた。                      上記より、昨年度以上の収入を得ることができた</li> <li>・収入増加分は利用者の利便性、体制強化、新たな施策等に充当し、更なる満足度向上を行った。</li> <li>・その結果、指定管理料含めて、収支均衡となる適正運営ができています。</li> </ul> <p><b>【団体の経営状況に関する事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・健全かつ安定性のある企業運営ができています。</li> </ul>	

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

- 【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。

- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| <b>【総合評価】</b> (評価基準)             | (目安)                  |
| 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。 | 年次評価が全てA以上、かつSが過半数以上。 |
| 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。 | 年次評価が全てA以上。           |
| B (課題あり) : サービスの内容の一部に課題がある。     | 年次評価にBがある。            |
| C (要改善) : サービスの内容に改善が必要である。      | 年次評価にCがある。            |