

セルフモニタリング報告書（令和7年度分）

令和 8 年 4 月 30 日

施設名： まちなか交流センター
 指定管理者名： 一般財団法人ハスカッププラザ
 所管課名： 総合政策部 未来創造戦略室

モニタリング項目	指定管理者コメント	自己評価				
1 事業計画の達成度						
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。	指定管理要件に則した事業計画を実行した。また、利用者様のニーズに合わせて計画時期や内容改善など柔軟に対応した。	A	B	C	D	E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。	利用者様と積極的にコミュニケーションを取り、利用者様第一の考えのもと、利便性や満足度の向上に努めた。	A	B	C	D	E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。		－	－	－	－	－
自主事業は計画どおり行われたか。	健康づくりの拠点として、質の高い健康増進事業を進めており、このノウハウを活かした健康増進・健康啓発事業を加え、地域情報発信や文化活動提供、鶴川穂別の農家さん等と協力した地場産品の提供・普及促進に努めた。	A	B	C	D	E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。	地域のまちづくり事業者や各経済団体等と連携し、事業を展開した。また、北海道大学や苫小牧高専・久恵日本語学校といった学術機関とも協働し、連携した地域活動を行った。	A	B	C	D	E
2. 利用者の満足度						
利用者の満足が得られているか。	クレーム少なく、活用方法が明確になり、過ごしやすさや飲食物がヘルシーで美味しいなど評価をいただいている。また、団体で貸館を利用した後の懇親会場としての評価を高くいただいている。	A	B	C	D	E

利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	口頭での聞き取りが多かったが、期中ではWeb上でのアンケートも開始。	A	B	C	D	E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	意見聴取に尽力した。クレームのほとんどが指定管理要件に対してのものだったが現事業者として真摯に対応した。当施設の設置目的等について周知に努めたい。	A	B	C	D	E
3 管理運営の効率性						
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	ランニングコストについて削減に取り組んでいるが、人件費や物価高騰の煽りを直に受けている。	A	B	C	D	E
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。	適切である。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	利用者様の利便性向上のための改装工事で付帯設備が利用できない場合にも、自主的にキッチンカーを設置するなど、収入と利用者満足度を上げる取り組みを行った。	A	B	C	D	E
4 適正な管理運営						
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。	カフェの細かな接客講座は毎月開催し、マニュアルやトークスクリプトの整備も行った。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	十分であった。	A	B	C	D	E

人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適切であった。	適		不適
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。	適切であった。	適		不適
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。	適切であった。	適		不適
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。	適切であった。	適		不適
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。	適切であった。	適		不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適切であった。	適		不適
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	適切であった。	適		不適

5 地域貢献						
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	努めていた。	A	B	C	D	E

A：目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。

B：目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。

C：概ね目標、事業計画どおり行われており、管理運営も適正で、特段問題は見られない。

D：目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。

E：目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

総合評価



【★の数が5～0の6段階評価で評価しています。】

〈 4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について 〉

指定管理者の自己評価（全体を通して）

全体として、事業計画や指定管理者仕様書に沿い、公正かつ透明な運営を心がけて運営してきた。

「利用者様第一」を基本方針とし、満足度・利便性向上を意識した運営や、日々の現場対応、現状改善に意欲的に取り組んで来た。利用者や地域社会からの信頼・満足度向上のため、今後もスタッフ教育、業務改善、情報発信などさらに改善を進めていく。