

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：文化会館

指定管理者名：北海道クリーン開発・北海道共立コンソーシアム

所管課名：教育部 生涯学習課

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。	事業計画に基づき、コンソーシアムの2団体が密接な連携の基にそれぞれが持つノウハウと技術力を融合させ質の高いサービスの提供に努め管理運営を行ってまいりました。	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。	利用者数、稼働率ともに前年度を上回ることとは出来ませんでした が、利用者のニーズに応え継続的に利用していただけるよう職員一丸となって取り組んでまいりました。 なお、利用者アンケートにおいては前年度に続き高評価をいただきました。	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。	施設の目的に沿った市民還元コンサート（2回）、ホールピアノ練習会（計画外を含み4回）、舞台ホール練習セット、親子陶芸教室などを計画どおり行いました。特に、今年度は閉館に伴う「さよならコンサート」においては400人を超える入場者がありました。	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。	隣接する聖ルカ幼稚園の園児たちの協力を得て会館の花壇づくりのお手伝いをさせていただきました。園児たちが身近に「土」や「花」に触れ心豊かに育つよう願っております。また、自主事業開催時には当館で活動しているサークルに講師役をお願いするなど、地域、サークル団体との連携を図っております。	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。	アンケート調査において、総体的に満足（満足+やや満足）は昨年度と同様の96.6%の高い評価をいただきました。特に、「職員の対応は？」「施設の開館時間は？」は職員が利用者満足度向上のために取り組んできた結果が高評価に繋がっております。	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。	提案箱の常設、年1回のアンケート調査実施、受付窓口にて情報把握に努めております。事案が発生した場合は速やかに館長に報告するとともに全職員に回覧して情報を共有する態勢をとっております。	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・要望・苦情が寄せられた場合は全ての事案について真摯に耳を傾け、直ぐに出来るものは担当部署にて迅速に対応する態勢をとっております。	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。	光熱水費については、会議室、研修室の当日の利用開始時間に合わせたこまめな管理を行っております。修繕に関しても出来る限り職員或いは自社の専門部署が施工を行い経費縮減に努めております。	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。	委託内容、委託金額を精査・協議するとともに複数年契約を行うなど経費縮減に努めております。また、構成団体（自社）が出来るものは自ら行い経費の縮減を図っております。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	今年度は、閉館を控えており新規のサークル（団体）利用者の獲得は難しい状況であったが、ホールでのピアノ練習、総合練習室でのダンス練習等個人利用者に積極的に利用を呼びかけ稼働率増を図ってまいりました。	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）。	当館の業務はサービス業と捉え入社時の接遇教育は大変重要な項目の一つです。特に、窓口の受付対応・電話対応については会館の顔となって対応しなければならないので重点的に行っております。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	自衛消防訓練において、ホールイベント中の火災を想定して行い職員の危機管理への意識を高めております。また、管理人の巡回・清掃時において異常箇所があれば直ちに館長へ報告する態勢をとっております。	A	B	C	D	E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	管理、運営に支障のない適正な人員配置となっております。また、離職防止のため特定の職員に業務負荷が集中しないよう業務の平準化に努めております。	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。）。	ホームページにて空き状況を発信して利用希望者が平等に情報を共有出来るように努めております。また、問い合わせ、初めての利用者に対しては食い違いの無いよう丁寧に利用規定の説明を行っております。 減免、還付についても規則に基づき適切に処理しております。	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。	職員に対して「個人情報保護法」の徹底周知のため教育研修を実施しております。書類の管理は鍵の掛かるキャビネットに保管、不要となった書類は確実にシュレッターにて処理しております。	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。	会計処理は規則に則り適正に行っております。	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。	法定点検、定期保守にて設備等を維持、管理していくには高度な技術と専門性が必要であるため専門事業者へ委託により適正に行っております。	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	保存書類は鍵の掛かる倉庫、日常業務で使用するものは鍵の掛かるキャビネットに保管しております。備品等については、新規調達、廃棄等があれば会計規則に則り適正に管理しております。	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。	法令・協定書・条例・諸規則等を遵守し、施設の役割を認識して適正に管理を行っております。	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。	職員は全員苫小牧市内在住者です。資材調達においても市内業者を最優先しております。	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）

当館は、文化・教育の振興を図る拠点施設であることを認識し、皆様に満足していただける運営に努めております。

コンソーシアムの構成団体が管理運営に努め、蓄積された経験や専門的技術を持ったプロ集団として施設の集客や舞台技術員の能力の向上を図り、利用者が利用しやすい「利用者目線」の施設を目指して、利用率の維持・向上と地域との連携を図ってまいりました。

利用者のサービス・満足度向上の施策として、会議室・研修室は貸館区分ごとの入室時間をそれぞれ30分前より入室可能としております。その他ネット環境のエリア拡大、館内全女子トイレに衛生用品を配置するなどさまざまな面において満足度向上に努めております。アンケート調査では、昨年度同様96.6%の方々より「総体的に満足している」との評価をいただきました。特に、「職員の対応については？」が高評価となっております。建物・設備は老朽化が進行しておりますが、利用者さまの満足度向上を念頭にスタッフ一同日々取り組んでおります。自主事業については事業計画どおり事業が実施されました。特に、さよならコンサート、ホールピアノ練習会、親子陶芸教室においては盛況のうちに終了しております。

今年度の運営状況については、稼働率、入場者数については前年度を上回ることを目標としてきましたが達成には至りませんでした。

要因として、各サークルにおいて高齢化に伴う会員の減少、新規会員の入会が見込まれない等の理由で活動が縮小されたことが考えられますが、閉館を控え大変厳しい状況下にありましたが既利用者へ閉館まで継続利用を呼び掛けるなど職員一丸となって稼働率増に取り組んでまいりました。

開館以来、46年間にわたり、市民の皆さまには多大なご支援をいただき、今日まで運営を続けることができたことを心より感謝申し上げます。