

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：豊川コミュニティセンター
 指定管理者名：労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
 所管課名：市民生活部 地域活動支援室

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。	事業計画に基づき、計画どおりに運営を行うことができた。館内外では経年による不具合が徐々に見られるものの、発生時には状況を確認のうえ速やかに対応し、利用者の安全確保と施設機能の維持に努めた。	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。	自主事業や生涯学習講座については、周知方法の工夫を含め、積極的に計画を立案し、計画どおりに実施することができた。	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。	自主事業は概ね計画通りに実施した。コロナ禍以前に実施していた「地域食堂」は、そばサークルの協力を得て「そば食堂」として再開し、参加者の増加により地域住民の交流機会の創出に貢献した。七夕や新春のおみくじ、フォトプロップスなどロビーを活用した事業についても、多くの地域住民が参加し、館内での滞在機会や交流の促進につながった。	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。	中学校2校および一般利用団体の協力により、コミセンまつりやクリスマスコンサート等の行事を開催することができた。また、各事業においてはボランティアの方々に講師として参加いただくなど、多方面からの支援と協力を得て運営を行った。	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。	内容を丁寧に確認したうえで対応策を検討し、必要な改善を適切に実施した。また、実施したアンケートでは「満足」「やや満足」の回答が多数を占め、全体として良好な結果となった。	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。	以前のように、対応が困難となる過度な要望を受ける場面は見られず、利用者からの要望については適切に受け止め、円滑に対応することができた。職員間での情報共有や対応方針の統一により、利用者対応の質を安定して維持することができた。	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。	職員間で協議を行い、状況に応じて迅速に対応した。必要な対応については可能な限り実施し、円滑な施設運営と利用者対応に努めた。	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。	コミセンスタッフによる自前での修繕対応や、月ごとの細かなボイラー温度調節を行うなど、日常的に経費節減を意識した運営に努めた。	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。	複数業者からの見積取得や、他館との情報交換を行うことで、経費の最小限化に努めた。費用対効果を踏まえた適切な運営体制の確保にした。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	収入増加に向け、利用率向上及び自主事業参加者増加を目的として、利用者ニーズを踏まえた講座・事業を実施した。あわせて、町内会回覧、ポスター掲示、ホームページ等を活用した広報を強化し、新規利用者の獲得と施設利用の促進に取り組んだ。	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）。	職員の能力向上に向けて、個人情報保護・カスハラ対策・危機管理・接客・清掃等に関する研修を実施し、職員が業務に必要な知識と対応力の向上を図った。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	毎日の館内・外の見回り、危機管理計画、消防訓練（避難訓練）の実行。備品の安全性のチェックなどの取組	A	B	C	D	E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	常に欠員のない状態	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。）。	良好に管理	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。	利用者の個人情報は、書類の施錠保管・不要書類のシュレッダー処理・職員への取扱いルールの周知徹底を行い、漏えいや紛失などの事故なく適正に管理された	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。	複数の管理チェック体制で適正に行っている	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。	良好に管理している	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	良好に管理している	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。	常に意識し、遵守遂行している	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。	市内の人材や業者に委託するように努めた。また、高齢者の雇用を促進、子どもの学習室、居場所づくり事業を実施し地域貢献に努めた	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）

令和7年度は、「地域食堂(そば食堂)」を再開して1年が経過し、口コミやリピーターの増加により、毎回定員に達する状況が続いた。夏の恒例事業である「ながしそうめん」については、近年の気温上昇による熱中症リスクを考慮し、豊川コミセン内の冷房設備のある集会室で開催した。大人から子どもまで多くの参加があり、飲食に加えて簡単なゲームも行うことで、「食」を通じた地域のつながりと多世代交流の促進につなげることができた。 年間を通じてロビーにメッセージボードやフォトプロップスのコーナーを設置し、来館者が気軽に参加できる仕掛けを整え、地域づくりの拠点としての役割を意識した日々の運営に努めた。サークル登録は年々増加しており、空き室の確保が難しい時間帯も生じる中で、生涯学習講座の企画に工夫を重ねた。利用者のニーズを丁寧に聞き取りながら事業を組み立てたことで、多くの利用者から喜ばれる結果となった。 【施設運営・管理】 施設設備では、監視カメラを含む不具合が発生した際には、速やかに担当課へ報告し、必要な対応が進むよう連携を図った。12月の地震では体育館の梁カバーが損傷し、一時的に利用を休止する期間が生じたが、安全確保を最優先にしながら、関係機関と連携して対応を進めることができた。 また、日々の運営においては経費削減に向けた自助努力を継続し、限られた資源の中で効率的な施設管理に取り組んだ。
--

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： 沼ノ端コミュニティセンター
指定管理者名： 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
所管課名： 市民生活部 地域活動支援室

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。	保守点検、講座、その他事業計画に基づき適切かつ公平・安全な管理運営を行った。		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。	ホームページによる情報発信の強化で、利用者の利便性を向上させた。また課題であった夏の暑さ対策も、高齢者の利用の多い時間帯の館内見回りの頻度を増やし声掛けを強化した。		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。	おおむね計画に沿って遂行、新たに4事業追加し実施した。		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。	地域と連携して行う自主事業の回数を増やし、町内会や関係機関と積極的に話し合いを行った。		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。	利用者アンケートでは「満足」「やや満足」が平均93.6%を占めており、高い満足度が得られている。寄せられた意見は精査し職員間で共有し、サービス改善に継続的に活用した。		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。	利用者アンケートやご意見ボックス、日常の窓口対応を通じて意見・要望を収集し、寄せられた内容は職員間で共有している。必要に応じて改善策を検討し、サービス向上に反映しており、適切に把握できていると評価している。	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。	利用者から寄せられた意見・要望・苦情には、内容を確認したうえで必要な対応を行い、職員間で共有して改善につなげてきた。個別の相談にも丁寧に対応し、可能な範囲で環境整備や運営方法の見直しを行うなど、適切に対応できたと評価している。	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な。	職員による除雪・草刈等積極的な施設維持業務と軽微な修繕は職員が行うことにより、経費の削減に努めた。消耗品等必要なものに関しては質が良く安価なものを購入、支出減に取り組んだ。また、ものを丁寧に扱う注意をすることで、故障、破損をできるだけ減らす心がけをした。	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。	修繕の際は複数業者による見積もりを取ることで経費の最小化を図った。また重大な事故や故障につながる前に、「小さな修繕を早期に完結させること」を心がけ日常の点検、見回りを強化した。館内の剥離作業もスタッフが行った。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	利用者数の増加と貸館利用の促進を図るため、講座や自主事業の内容を見直し、地域ニーズに合った企画を実施した。また、ホームページでの情報発信を利用機会の拡大につなげた結果、収入増加につながった。	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）。	接遇・個人情報保護法・危機管理をはじめとする研修により職員全員が知識向上に積極的に取り組んだ。また、清掃・経理・労務等専門分野の能力向上に向けても研修を実施した。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	館内館外点検・巡回を強化し危険個所の早期発見・早期解消に努めた。利用者の安全確保に向けての避難訓練・危機管理体制強化、冬期の敷地内凍結路面氷割り作業など一年を通して安全対策を積極的に行った。	A	B	C	D	E

人員配置及び職員の管理体制は適正か。	利用状況や季節特性に基づいた柔軟な人員配置や業務分担の最適化を行うことで、最大限のサービス提供と施設管理を行った。	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。）。	使用料の減免や還付を含め、利用申請に対して公平性を保ちながら適切に処理を行った。手続き内容は職員間で共有し、判断に迷う事案についても協議のうえ対応することで、平等な利用が確保できたと評価している。	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。	個人情報の取扱いに関する研修を実施するとともに、個人情報を含む書類の施錠管理や、アクセス制限を徹底した。また、不要となった書類は適切な手順で廃棄するなど、日常業務においても職員全員が取扱い基準を遵守し、適正な管理を行うことができたと評価している。	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。	常に複数者によるチェック体制を保ち、適正且つ適切な処理がなされている。	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。	適正な法定・保守点検実施に加え、日常点検を強化することで迅速かつ安全な管理運営に努めた。	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類に関しては適正且つ厳重な保管を徹底、備品等に関しても定期的なメンテナンスを行い適正管理に努めた。	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。	コンプライアンスを施設運営の根幹と位置づけ、チェック体制の強化と現場の意識向上に努めました。	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。	施設運営を通じて地域内での高齢者雇用および経済循環の促進に努めました。地元事業者の積極的な活用と、地域住民との連携強化を図ることで、『地域に愛され、地域と共に成長する施設』としての役割を果たしました。	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）

令和7年度は、利用者が安心して快適に過ごせる環境づくりを意識し、明るい挨拶の徹底や迅速な課題対応に取り組んだ。また、施設内の美観維持にも継続して努め、清潔で利用しやすい状態を保つよう心がけた。これらの取り組みにより、地域に密着した拠点としての役割を果たし、誰もが利用しやすい施設運営を進めることができた。

【年間実績】

利用件数は前年比100.5%(29件増)、利用人数は前年比115%(6,883人増)となった。また、貸館収入は前年比103%(約125千円増)となり、いずれも前年度を上回る実績となった。

【アンケート】

利用者アンケート(全10項目)において、「満足」および「やや満足」の回答は平均93.6%となり、高い満足度が確認された。これは、地域ニーズを踏まえた運営と職員の適切な対応によるものと考えられる。なお、寄せられた意見については、内容を精査のうえ職員間で共有し、今後のサービス改善に活用している。

【前期・後期講座】

前期・後期それぞれ15講座(計30講座)を実施し、受講者数は延べ332名であった。前期においては新規講座を3講座実施した。特に「シルバーリハビリ体操」については高齢者の参加が多く、身体機能の維持および健康増進に寄与したものと考えられる。

【自主事業】

年間34事業を実施し、いずれも計画どおり遂行した。また、町内会との共催事業を2事業実施し、地域団体との連携強化および利用者層の拡大につながった。

【施設管理】

施設の維持管理においては、日常的な修繕のうち対応可能なものについて職員が実施するなど、効率的な運用を図り、経費の節減に努めた。

運営全体としては、適正かつ丁寧な対応を基本とし、利用者サービスの向上と安全・快適な施設環境の維持に努めた。

日常的な窓口対応においては、利用者の意見や要望を的確に把握し、迅速かつ適切な対応を行うことで、不安の軽減および利便性の向上につなげることができた。

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：住吉コミュニティセンター
指定管理者名：労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
所管課名：市民生活部 地域活動支援室

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。	事業計画に基づき、施設の管理運営は計画的に実施。物価高騰や利用者層の変化など厳しい環境下ではあったものの、各事業で工夫と連携を重ね、経費削減にも努めながら、施設の管理運営は適切に実施された。		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。	貸館収入・利用者数はいずれも前年度を下回った。特に下期において利用者の減少が顕著であった。しかし、そのような状況下においても、利用者が安心して施設を利用できるよう、日々の環境整備や丁寧な対応を継続し、限られた条件の中でできる最大限の運営努力を行った結果、アンケート評価は一定の水準を維持しており、数字には表れにくい部分でのサービス品質の確保に努めた。		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。	計画どおり各事業を実施し、外部機関との連携や参加者ニーズに応じた工夫を行いながら、計画どおりに遂行した。		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。	生涯学習講座や自主事業、防災講座、図書館との共同企画、囲碁教室での日本棋院ボランティアの参加、地域サロンでの日本社会連帯機構との協力など、多方面との連携を積極的に進めながら事業を実施した。世代間交流の促進、地域福祉の向上、参加者の学びの機会の拡大など、地域に根ざした事業展開を行い、計画に沿って十分に協働・連携が図られた。		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。	満足、やや満足が10項目の内、7項目で90%以上、残り3項目も80%以上と高い満足度が得られた。		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。	日々利用者とのコミュニケーションやアンケートの実施でニーズを把握。運営検討会議や町内会・ボランティアに広く意見を聞き把握に努めた。	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。	寄せられた苦情に対して真摯に向き合い、内容を確認したうえで迅速に改善を行った。修繕が必要な案件については、利用者の安全と利便性を最優先に対応し、必要に応じて業者手配や職員による応急対応を行うなど、適切かつ迅速な対応に努めた。利用者の声を確実に事業運営へ反映し、安心して利用できる環境づくりを行った。	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な。	ワックス掛け、草刈り、除雪などの作業を自前で行い、外部委託を最小限に抑え、日常的な経費削減に努めた。また、可能な範囲の修繕についても職員が対応し、特に駐車場補修、エントランススタイル補修、排煙窓修理を設備スタッフが実施したことは、削減額の大きさから見ても特筆すべき成果となった。温度調節や節電など水光熱費の節約にも継続して取り組み、限られた予算の中で効率的な運営を図るための努力が十分に行われた。	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。	指定管理期間の複数年契約を前提に複数業者から見積もりを取得することで、委託費の低減を図っている。他館との情報交換、除雪等の自助努力により経費削減に努めた。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	生涯学習講座の内容見直しや広報の工夫により受講率が129,2%まで向上するなど、講座の収入確保に努めた。コミセンまつりや自主事業では、外部機関との連携や新たな企画の導入により参加者を増やし、自主事業収入の確保と地域への還元を両立させた。利用者ニーズの把握や世代間交流事業の充実により施設利用の促進を図り、全体として収入増加に向けた取組は適切に行われた。	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）。	個人情報保護、コンプライアンス、職業倫理、接客、地域共生社会、津波対策、カスハラなど、幅広い分野の研修を実施し、基礎的な知識から実務に直結する内容まで体系的に学ぶ機会を確保した。Canva研修を通じ掲示物やチラシ作成のスキル向上を図り、情報発信力強化に繋げた。仕様書や条例に関する研修を行い、運営に関わる規則や手続について理解を深め、職員の専門性向上と適切な施設運営の為の取組が十分に行われた。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	外周を含めた日常点検を継続的に実施するとともに、消防訓練や職員間での情報共有を徹底し、職員全員が連携して事故防止に取り組んだ。来館者の怪我については迅速に対応し、必要な処置や状況確認を行うなど、適切な安全確保に努めた。館内で未成年が騒いでいる際には随時声掛けを行い、利用ルールの遵守を促すことで、施設内の秩序維持と安全な利用環境の確保に努めた。事故防止を含む安全対策は十分に実施された。	A	B	C	D	E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	人員配置は適正であり、日々の運営に支障なく対応できた。業務やイベント開催時期などに応じて柔軟にシフトを調整している。また、各職員の適性や経験を踏まえた役割分担を行うことで、利用者対応や施設管理などにおいて安定した運営を維持した。職員間の連携を密にし、定期的な会議や情報共有を通じて一体感を高めるとともに、日々の業務の振り返りや改善に取り組んだ。職員研修にも力を入れ、研修を通じてスキルアップを図っている。	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。）。	公平性・透明性を大切にし、すべての利用者が平等にサービスを受けられるよう適切に対応した。使用料の減免や還付については、基準を明確にした上で、公平に運用した特定の団体や個人に対して便宜を図ることなく、すべての申請に対して同じ基準で対応することで、公平な運営に努めた。申請書の確認や記録の管理も適切に行い、利用者からの問い合わせに対しても丁寧かつ迅速な対応を心がけた。	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。	関係法令及び管理基準に基づき、厳重かつ適正に取り扱った。個人情報を含む書類は、施錠管理を徹底し、パソコンや外部記録媒体におけるデータ管理についても、パスワードの設定やワイヤー錠など必要なセキュリティ対策を講じ、漏洩防止に努めた。保存期間を過ぎ、保管の必要がなくなった個人情報については、シュレッダー等による物理的破棄やデータの完全消去を行うなど、適正な方法により確実に廃棄した。	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。	現場、事業所、本部の複数のチェック体制により適切に処理、管理した。	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。	規定通りすべて実施した。日常目視点検で異常が確認された際には都度専門業者に点検を依頼し、必要に応じ敏速に修繕を行い、安全な運営に努めた。	適		不適		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類は年度およびジャンル別に分類し、施錠可能な書棚で適切に保管した。備品は備品台帳に基づき管理を行い、所在・使用状況・更新履歴を明確に把握できる体制を維持した。	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。	法令や協定書を都度確認の上遵守し、適正に管理を行った。	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。	市内の人材や業者に委託するよう努め、高齢者の雇用を促進。居場所づくりサロンを行い、困窮している人も安心して来館できる場所を提供した。休日や放課後に子ども達が安心して過ごせる場になっており、地域の安全に大きく貢献した。	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）

地域住民が安心して集い、学び、交流できる拠点として設置されているコミュニティセンターとして、概ね適切に機能した一年であった。生涯学習講座や自主事業、世代間交流事業、防災講座、地域サロンなど多様な活動を通じて、地域コミュニティの活性化、福祉の向上、地域課題の解決に取り組んだ。

町内会・関係機関・ボランティアとの協働により、地域のつながりを強め、住民が互いに支え合う環境づくりを推進する場として機能している。日常的な相談対応や安全な居場所の提供など、地域住民の生活を支える公共的基盤としての役割を果たした。

本年度は、指定管理期間の最終年度となる節目の一年であった。平成20年から18年間、住吉コミュニティセンターの指定管理者として運営に携わり、地域の皆様とともに歩んできた。この間、職員は世代交代を重ねながらも、その理念と責任を継承し、地域拠点としての役割の維持・向上に努めてきた。利用者が成長後に再び施設を利用するなど、地域に根ざした施設としての継続性が見られる。

運営にあたっては課題もあったが、利用者や関係機関の支えにより、長期にわたり安定した運営を継続することができた。これまでに培った経験と地域とのつながりは、今後の地域活動においても活かされるものと考えている。

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： のぞみコミュニティセンター
 指定管理者名： 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
 所管課名： 市民生活部 地域活動支援室

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。	事業計画に基づき、講座、自主事業、アンケート、利用者懇談会、運営検討会議等、計画に定められた内容を適切に実施。利用者のニーズに応じたサービス提供を意識し取り組んでいる。	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。	専用利用件数は前年比128件減(97.0%)となった一方、利用人数は7,268人増(106.2%)、体育館一般有料利用も増収(111.7%)となり、若年層の利用拡大が見られた。図書室利用者は前年比376人増(101.7%)となり、利用者の嗜好に応じた図書紹介や続きものの資料の案内などにより、継続利用に繋がった。デジタルサイネージを2台体制としサークル紹介や自主事業の映像を放映した結果、問合せの増加につながった。	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。	概ね全ての自主事業を実施した。ロビーのデジタルサイネージを2台体制とし、自主事業の様子を放映した結果、新規参加者および問い合わせの増加につながった。	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。	ふまねっと運動や読み聞かせなどの事業を、地域ボランティアの協力を得て実施した。加えて、苫小牧高専サイエンス部や近隣の学校、町内会等と連携し、関係機関と調整を図りながら各種事業を実施した。	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。	利用者アンケートの10項目平均で、満足、やや満足が98.2%の高い満足が得られている。	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。	館内放送にて常設しているご意見ボックスへの投稿を呼び掛け、回答を掲示している。日々の利用者とのコミュニケーション、地域住民、学校からも広く意見を聞き把握に努め、近隣中学校及び小学校の先生とコミセンでの生徒の様子などの連絡を取り合っている。	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。	利用者からの意見・要望・苦情については、即時対応が可能なものは速やかに対応し、協議を要する案件については内容を精査のうえ実現可能な方法を検討し対応した。	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。	備品購入や修繕にあたっては相見積りの実施やアフターフォローを考慮した業者選定により、経費の適正化を図った。また、ワックス作業や除草、除雪、軽微な修繕を職員で実施し、外部委託費用の削減につなげた。特に除雪は職員対応により、業者委託を行わず費用を大幅に節減した。設備については専門業者と連携した定期点検により故障の予防を図るとともに、省エネ診断を踏まえた照明・暖房管理の徹底により、光熱費の抑制に努めた。	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。	再委託業務については、複数業者からの見積取得や他館との情報交換を踏まえた価格交渉を行い、適正な水準での契約に努めた。また、アフターフォローを含めた総合的な観点で業者選定を行うとともに、修繕方法の見直し等により外部経費の抑制につなげた。	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	サイネージでサークルや自主事業の紹介映像を放映し、新規利用者の参加促進につなげた。空き部屋が生じた際には複数団体へ情報提供を行い、貸室利用の促進を図った。町内会の協力による情報誌の配布・掲示、HPの更新頻度向上、WEB動画配信講座の発信、報道機関の活用など、多角的な広報活動で来館者の増加につなげた。チケット販売は受付前の掲示による周知を行い、販売促進に取り組んだ。貸室についても柔軟な運用により、利用機会の確保につなげた。	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）。	個人情報保護、コンプライアンス、ハラスメント、接客等に関する各種研修へ職員が積極的に参加し、業務遂行に必要な知識・対応力の向上に努めた。	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	館内設備の定期点検で不具合が確認された場合は速やかに修繕対応した。感染予防対策として消毒用アルコールの常設および定期的な換気を継続、館内見回りを強化し、安全確保に努めた。降雪時の除雪やライン出し、滑り止め砂の適切な散布を徹底し、駐車場での転倒・事故防止を図り、安全性の向上に務めた。消防訓練を年2回実施するとともに、日常的な見回りやリサイクルBOXの点検を行い、不審物の確認を含めた事故防止体制を維持した。	A	B	C	D	E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	人員配置については、退職前の早期採用により欠員が生じないよう調整し、安定した運営体制を維持した。イベントや施設メンテナンス時には人員を増員し、業務内容に応じた柔軟な配置を行った。職員間のコミュニケーションを重視し、情報共有や相互理解を図ることで、円滑な業務運営につなげた。	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。）。	特定の団体に優遇することなく公平に貸室をおこなっている。減免対象団体についても適切に減免であるか否かを判断し適切に処理している。利用方法についても適切に説明をしている。	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。	貸室や講座申込等において、業務上必要な範囲でのみ個人情報を取得し、目的外利用および外部漏えいの防止を徹底した。個人情報保護に関する職員間での共有・確認を行い、適切な保管管理を徹底することで、情報管理体制の維持に努めた。	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。	現場での3名によるチェック、他館との相互チェック、事業本部での最終チェックの3重チェック体制により、適切な処理をおこなった。	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。	消防設備点検や電気工作物点検等の法定点検を規定どおり実施した。日常的な目視点検により設備の不具合や劣化の早期発見に努め、必要に応じて修繕を行い、安全かつ適切な施設運営を維持した。不具合等の発生時には担当課へ速やかに報告し、状況の共有を図った。	適		不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類は内容に応じて分類・整理して適切に保管し、必要時に迅速に参照できる状態を維持した。また、備品は台帳管理と定期点検を実施することで、紛失や破損の防止および適正な管理に努めた。	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。	関係法令を遵守し、適正な施設管理運営を実施した。管理に関する協定書・契約書の内容を把握し、定められた業務内容および役割分担に基づき、適切に業務を遂行した。	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。	資材や備品の調達は市内業者を優先的に活用し、各種点検等の再委託も市内業者を選定、地域経済への配慮を行った。職員は近隣地域の採用に努め、雇用面で地域貢献を図った。地域の学生や高齢者ボランティアの活動機会(高専教室、読み聞かせ、ふまねっと等)を確保、地域との連携による事業運営を実施した。ボランティア活動に必要な物資の提供やフードバンクの受入、町内会からの備品借用への対応などを通じ、地域ニーズに応じた支援を行った。	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）

令和7年度は専用利用件数は前年比128件減(97.0%)となった一方で、利用人数は7,346人増(106.3%)となり、体育館一般有料利用についても前年比33,600円増(111.7%)となるなど、若年層を含めた新たな利用拡大が見られた。学習や遊び等で、ふれあいルームを利用する学生も増加しており、利用状況に応じて適宜声掛けを行い、利用環境の維持に努めた。図書室利用者についても前年比376人増(101.7%)となり、昨年に続き利用者数が増加した。利用者の好みに応じた図書紹介や、高齢者からの調べものへの対応、シリーズ本の続刊リスト作成など、利用者一入ひとりに応じた細やかな対応を行い、継続利用につながったものと考えている。

利用者増加及びサークル参加者増加に向けた取組として、ロビーのデジタルサイネージを2台体制とし、サークル紹介映像や自主事業情報を放映した。その結果、サークルに関する問い合わせや自主事業への新規参加者が増加するなど、周知効果が見られた。一方で、高齢化等を理由に活動継続が困難となるサークルもあり、活動維持に対する課題も見られた。

自主事業については、概ね計画どおり実施することができたが、物価高騰の影響により事業収益率は低下傾向となった。参加費改定による対応も考えられるが、利用者負担増とならないよう配慮しながら運営を行った。

利用者満足度については、アンケート結果において「満足」「やや満足」が98.2%となり、特に清掃面については100%の評価を得た。日常清掃及び館内美化を意識した運営の成果が表れたものと考えている。

設備保守については、ボイラーや電気設備等の定期点検及びメンテナンスを実施し、突発的な故障防止に努めた。また、令和6年度末に実施した省エネ診断結果を参考に、照明・暖房・換気設備の管理を適切に行い、省エネルギーに配慮した運営を行った。

除雪については、職員が除雪機を使用して対応し、業者委託を行わず経費節減に努めた。また、駐車場環境を良好に保つことで、安全性確保にも配慮した。

管理運営面では、法令順守及び職員研修を実施するとともに、館長を中心として職員間の情報共有を密に行い、設備や備品の状態把握及び不具合への迅速な対応に努めた。利用者へ不便をかけないよう、職員全体で意識を共有しながら運営を行った。

地域貢献については、利用者及び来館者とのコミュニケーションを重視し、多様な要望への対応に努めた。また、近隣町内会が出席する「あなたの街でミーティング」へ参加し、地域ニーズの把握に努めた。利用者と職員との日常的な会話も多く、利用しやすい雰囲気づくりにつながったものと考えている。