

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2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 特定非営利活動法人ワーカーズコープ

所管課名 苫小牧市市民生活部市民生活課

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。	事業計画の内容を網羅し、項目だけではなく目的を意識した管理運営を行った。	Ⓐ・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。	自主事業の周知も含め、積極的にしていく中で多世代の利用が増え、前年度を上回る結果につながった。	Ⓐ・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)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	ほぼ計画どおり実施。周知も積極的にし、参加人数も増えた。	Ⓐ・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。	地域包括支援センターや近隣の学校、町内会と連携がとれ、事業での協力体制が出来た。	Ⓐ・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一定の満足が得られている。	Ⓐ・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。	ご意見BOXの常設、利用者から直接頂いたご意見は迅速に対応できるよう職員同士の連絡にも努めた	Ⓐ・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。	迅速に対応、できる限り要望に応えた。	Ⓐ・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。	自前の修繕、細かなボイラー温度調節、館内見回りも増やし、全体的に経費の低減に努めた。	Ⓐ・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。	施設が新しいので、修繕箇所はほとんどなし。あれば、複数業者の見積もりや、他館との意見交換で、最小化に努める。	Ⓐ・B・C・D・E

収入増加のための取組はされているか。	アンケートや利用者のニーズ把握を行い、近隣町内会の協力のもと各種だよりやポスターの配布を実施。HP、報道機関の広報活動に取り組んだ。	Ⓐ・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
適正な人員配置及び職員の管理体制は適正か。	常に適材適所の人材を配置している	Ⓐ・B・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。	定期研修の他、フォーラム等への職員の積極的参加で能力向上に努めた。	A・Ⓑ・C・D・E
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)。	概ね良好に管理している。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	職員全員で管理徹底を図り良好に保たれた。	Ⓐ・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。	複数の管理チェック体制で適正に行っている。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	法定点検のほかに、毎日の点検を行っている	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	良好に管理をしている	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	消防訓練、危機管理計画、館内外のみまわりを実行した。	Ⓐ・B・C・D・E
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	Ⓐ・B・C・D・E
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。高齢者や就労困難者の雇用を促進、居場所づくり事業を実施し地域貢献を行うよう努めた。	Ⓐ・B・C・D・E

- A: 目標、事業計画を大きく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、事業計画以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 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。

自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

令和元年度は、どの世代も安心、安全に利用できる居場所づくりに、職員が一体となって取り組んだ。特に不審者情報等は利用者皆さまの不安につながらないように職員間の情報共有を密にしてきた。また、見回りの強化をすることで館内外の安全性の強化を図り、普段から利用者一人ひとりとコミュニケーションを取ることできめ細やか且つ意見・要望に迅速に対応できる体制づくりに努めた。

【年間実績】貸館では、サークル利用件数・人数は前年に届かなかったものの、一般専用利用人数は前年実績を上回った。また、一般利用からサークルへの移行等により、前年度を上回る実績となった。利用料金でも、一般専用利用の利用料金が前年を上回った。

【一般利用】体育館・トレーニングルームは、有料利用人数が前年を上回った。また、サンルームは利用者数前年増となり、利用の需要に手ごたえを感じている。図書コーナーでは、毎月1回実施の「作ってみよう」で蔵書の工作本を活用することで利用促進を促した。

【自主事業】様々な人たちが出会い交流できる地域の居場所づくりを目指し、利用者、地域の人々の想いやニーズを形にすることを大切に事業に取り組んできた。中でも、「ふまねっと運動」「うたごえ喫茶」「カレー食堂」は、常に満員の大盛況ぶり、週に一度・月に一度の開催を心待ちにしているとの声が多く、これらの事業が地域に根付いてきたことを実感している。また、親子参加型の事業も多数開催、親子で参加できるので毎回楽しみとの声から、今後も地域ニーズに沿った事業開催を考えていく。空き部屋利用の「自習室」の学生の利用も定着し、季節ごとに開催したロビーメッセージボードは来館する方々の楽しみのひとつとなった。「復興支援」として例年フリマの参加料の一部を東北大震災の義援金としていたが、令和元年度は、苫小牧市の近隣町であり胆振東部地震では甚大な被害を受けた厚真町にお届けした。公共施設として、市民の思いを形にしてお届けできる機会として、今後も継続を考えている。

【前期・後期講座】前期・後期ともに多岐に亘った内容の講座を展開してきた。中には、定員を大きく超えて実施した講座もあり、講座からサークルへの移行につながった。

【アンケート結果】10項目中8項目において満足・やや満足が92.2%、10項目平均では91.8%と高い満足度を得られた。また、お褒めのお言葉や感謝のお気持ちも寄せていただいた。

【コミセンまつり】コミセンまつりは、2日間の延べ来館者数が前年を上回った。多くの作品展示やステージ発表でまつりの2日間を多くの方にお楽しみいただくことができた。また、ミニバレー・スポンジテニス・卓球の各スポーツには計108名の参加をいただいた。

【施設管理】職員の専門性を高めるための研修や定期研修により能力向上を図り、安定した管理運営に努めた。また、法定点検に加え日々の職員による点検を実施、消防訓練・危機管理計画により安全対策を図った。

日々の業務をはじめ、どの事業においても共通していることは、「聞く」にとどまらず「ともに作り上げよう」と自ら働きかける姿勢と行動を継続してきたこと。地域づくりの拠点として、人と人、人と文化、人と公共サービス、を結ぶことを基本としながら、だれもが主体者として輝くことのできる場を実感した。

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2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 特定非営利活動法人ワーカーズコープ

所管課名 市民生活課

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、施設の特徴を活かして、適切かつ公平・安全な管理運営を行った。	Ⓐ・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。	同地域に他施設ができたことで全体的な利用者数や利用率等は目標に届かなかったものの、多様な事業展開とこまめなHP更新や館外ポスター掲示等による情報発信や高齢者フリーパス販売の継続から利用者利便につなげることができた。	A・Ⓑ・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)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	コロナウイルス感染拡大防止による休館期間中以外は計画通り遂行された。	Ⓐ・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。	地域やボランティアとの細やかな関係を深め、まつり等各種交流事業を協働で展開。また、関係機関とともにボランティアとして地域住民が積極的に地域づくりに係わる機会の創出に努め協働・連携し地域づくりに取り組んだ。	Ⓐ・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10項目で満足・やや満足が平均91.1%と高い満足度を得られた。講座・備品等一部を除きおおよそ満足が得られている。	Ⓐ・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。	ご意見箱や各種アンケートの実施や日々の利用者との会話から丁寧に意見・要望の把握に努めた。また、対応後についても定期的に利用者からの聞き取りをし、状況変化に対応してきた。	Ⓐ・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。	常に利用者の立場・目線で公平・平等と迅速且つ柔軟な対応を心がけ、解	Ⓐ・B・C・D・E

	決に向けて心掛けた。	
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。	職員による除雪・草刈・剪定等積極的な施設維持業務により、経費の削減に努めた。また、コロナウイルス感染拡大防止による休館中の節電や職員による修繕等、細やかな管理による経費節減に積極的に取り組んだ。	Ⓐ・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と共に、他館との情報交換により適切な経費最小化に取り組んだ。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	幅広い講座・自主事業の実施や講座からのサークル化、HP・広報誌での利用促進に向けた情報発信により収入増加に取り組んだ。	Ⓐ・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	適正な人員配置及び管理体制を維持した。	Ⓐ・B・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。	救命救急・個人情報保護法・危機管理他管理運営に即した能力向上に職員全員が積極的に取り組む一方、清掃・経理・労務等専門分野の能力向上に向けての研修も積極的に実施した。	Ⓐ・B・C・D・E
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・免除を含め、基準どおり平等な利用・適切な処理により良好な管理運営がなされた。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	内部研修実施を強化して館全体で管理を徹底し、意識向上を図ることで、適正且つ良好に保たれた。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正な管理を遂行している。	Ⓐ・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・巡回の強化、避難訓練・危機管理、冬期の敷地内凍結路面氷割り作業などの安全対策を積極的に心がけた。また、コロナウイルス感染拡大防止に最大限に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E

法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法令・協定書の遵守を常に念頭に、客観的な視点からも適正管理に重点をおいた管理運営を行った。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	高齢者雇用や市内業者による資材調達・委託や、地域住民・団体にとっての活躍の場創出及び地域の居場所づくりを強く意識し日々の運営に努めた	Ⓐ・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。

自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

平成から令和へと時代が変化した 2019 年度、「団結！～仲間、地域、人と人、心と心をつなぐ」を現場目標とし活動に取り組んできた。人口 3 万人を超える沼ノ端地域は、子育て世代から高齢世代まで幅広い人たちが生活しており、その中で多岐に亘った要望や悩みがある中スタッフ一人ひとりが常日頃からその声に耳を傾、ニーズの把握に努め、地域課題に向き合ってきた。そして、仲間・利用者・地域の方々となつなぐことで地域との連携を深め、公共施設の現場で働く人間としての自覚を持って日々の業務にあたってきた。また、常に利用者目線に立った意見・要望・苦情への適切で迅速な対応とその持続で、利用する方にとっての安心・安全につながる運営してきたと考えている。

今年度の新たな取り組みとしての「子ども食堂キャラバン」は、全国的に必要を重要視されている「子ども食堂」に向けて、地域食堂の地域ボランティアとの連携・町内会活動とのコラボレーションにより公共施設を一步踏み出した活動として新たな展開と地域活動への一步となった。

【年間実績】 利用人数・貸館利用率・貸館収入等については、前年を下回った。全体的に利用が 3 割程度の減となっているが、月によって大きな増減がないことから沼ノ端交流センターがオープンして 1 年が過ぎ、地域公共施設の利用のすみ分けが確定してきたのであろうと感じている。また、全館共通の情報誌及び HP による情報発信、窓口・電話の際に丁寧な利用案内をすることで、一般団体への利用喚起及び利用のリピートに繋げると共に講座から新規サークルへ、一般団体から登録サークルへと利用の幅を広げてきた。

【アンケート結果】利用者アンケートでは、10 項目で満足・やや満足が平均 91.1%と高い満足度を得られており、中でも「施設の利用しやすさ」「職員の対応」については満足・やや満足が 94.9%、一方やや不満・不満が 2.5%と多くの満足をいただいた。また、多くのお褒めの言葉と職員に対する気遣いのお声も多数寄せていただいた。

【一般利用】 残念ながら、一般利用は体育館・トレーニングルーム、無料スペースであるサンルーム・プレイルーム・図書室のいずれも利用者数が前年を下回った。全体的コミセン利用者数が減少していることから、沼ノ端交流センター利用とのすみ分けが安定したことが影響していると考えられる。今後は、沼ノ端図書コーナー独自の新聞雑誌コーナーを含め魅力ある棚づくり、本の配置換や人気本・シ

リーズ本をまとめ手に取りやすくするなどの工夫を続け、利用者数増を目指したい。また、トレーニングルームの利便性をよりアピールし、利用者増につなげたい。

【前期・後期講座】数多くの企画の中、前期は 19 講座、後期は 15 講座の開講を実施し、前後期を通して 406 名の受講を得た。今年度は、昨年実施に至らなかった福祉「やさしい手話を学ぼう」を前後期通して開講。また、着付け、中国語、ライフプランセミナー等伝統や語学・人生プランニングなど多岐に亘った内容の新規講座と継続した人気講座を両立したことで、利用者のニーズにも応えられたと捉えている。

【自主事業】地域の居場所また交流の場としてあらゆる世代や年齢の参加しやすさを意識した事業展開をしてきた「健康づくり・ふまねっと」「憩いの広場カレーサロンサークル」は安定した参加者を得ることができた。子育て世帯の多い沼ノ端地域ではあるがニーズの変化から、子育て応援事業である「おはなしくまさん」「ママサロン」「うきうきママのリフレッシュ講座」等の参加者が減少。次年度は地域ニーズを掴み、事業に反映させるために「ママ座談会」を予定している。

しかしながら、春の恒例交流事業「春よこい～沼コミフェスタ」をはじめ 3 月に予定していた事業をコロナウイルス感染拡大防止による休館及び活動自粛により、中止せざるを得ない状況となり、年間の事業数は減となった。来館者の参加を促すロビー活用事業は、四季折々の 5 事業を展開、中でも「絵馬に新年の願いを込めて」では、昨年同様職員手作りの絵馬が好評だった。また 10 月実施のコミセンまつりは、2 日間の延べ来館者数が前年度の 700 余人増と大きな盛り上がりを見せた。

これら各種活動は、市民が集い楽しみその先にある地域での役割を見出すことにもつながり、コミュニティ施設としての設置目的を十二分に満たしてきたものであると考える。

【施設管理】職員全員が施設全体の安全な利用を念頭に置いた館内外の点検と日々の館内外美化、自助努力による修理・修繕や草刈り・除雪作業での経費削減に取り組んできた。また、アンケートや口頭でも多くのお褒めの言葉や励ましの言葉をいただく中、職員一同さらに努力を重ねた。特に、コロナウイルス感染が広がった 2 月後半より、館内清掃・消毒・利用者への感染拡大防止への呼びかけを職員全員が徹底、利用者からの不安の声も聞こえる中、利用者一人ひとりに寄り添い共に地域の一員として心を込めた運営と活動に取り組んだ。

全体として、適切且つ適正な施設運営を行いながら、住民の地域活動に向けての意識向上への橋渡しとコミセンや地域団体と住民や利用者がともに地域課題・地域づくりに向き合い考える場・主体的に行動する機会の創出を体現し、地域住民の健康と精神的な寄り添ってきたこの 1 年は、地域での社会連帯活動を積極的に確実に進めてきたと言える。

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年4月30日

施設名 苦小牧市住吉コミュニティセンター
 指定管理者名 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 所管課名 市民生活課

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。	保守点検、講座、その他一実施スケジュールに沿って、計画通り実施。保守点検の改善項目について迅速に対応した。	Ⓐ・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。	3月の休館及び2月から活動自粛のサークルが増えたことから、大きく減少となった。	A・Ⓑ・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)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	3月のコロナ感染予防による自粛以外は、ニーズ調査による追加事業もを行い、計画以上を実施。	Ⓐ・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。	まちづくり講座で包括支援センターと、こども食堂キャラバンで、近隣町内会や高校生等、それぞれ新たな連携の形が生まれ、連携の強化とつながりの広がりにより、共同の運営で行う事業が増加した。	Ⓐ・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項目の内5項目で満足・やや満足が90%以上。平均でも、87%と高い満足感を得られ、目標値を達成。	Ⓐ・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。	ご意見BOXの常設や日々の利用者とのコミュニケーション、アンケートの実施に取組み、運営検討委員会等近隣町内会や学校、ボランティア団体からも広く意見を聞き把握に努めた。	Ⓐ・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。	迅速に対応。設備の改善は計画以上に行った。	Ⓐ・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。	温度調節や節電等、細やかな日常管理や自前での修繕に加え、寄贈物品の活用で全体的な経費削減を図った。	Ⓐ・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。	Ⓐ・B・C・D・E

収入増加のための取組はされているか。	アンケートや利用者とのコミュニケーションからニーズ把握を行い、近隣町内会の協力のもと各種たよりやポスターの配布を実施。HP や報道機関の活用等広報活動に加え、他団体との連携事業を進めることでコミセン事業の周知を図り、増収に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	欠員を出すことなく適正な人員を配置した。	Ⓐ・B・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。	定期研修の他、フォーラム等への職員の積極的参加で能力向上に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
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)。	コロナ関連の休館対応を含め利用者の不利益にならないよう平等な利用、処理を行った。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	職員全員で管理徹底を図り、良好に保たれた。研修を行い、職員の意識向上もなされた。	Ⓐ・B・C・D・E
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、管理している。	Ⓐ・B・C・D・E
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、必要に応じ迅速に修繕を行い、安全な運営に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	見出しやファイリング等により整頓を十全に実施し、管理を適正に行った。	Ⓐ・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や、消防訓練の実施、情報の職員間共有により、職員全員が連携し安全対策を十分に行った。	Ⓐ・B・C・D・E
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、適正に管理を行っている。	Ⓐ・B・C・D・E
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、高齢者や就労困難者の体験や雇用を促進。自主事業では子どもの居場所づくりを行う団体と協働している。また高校生の活躍の場も創造し、様々な分野で地域貢献に努めている。	Ⓐ・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。

自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

2019年度は、常態化していた欠員状況を解消し、地域の力を活かす連携を始め新たな視点での事業展開を目標とした。年間を通し欠員なく、新たなスタッフを加え、新規事業にも着手した。

貸館事業は、3月の休館及び2月から活動自粛のサークルが増えたことから、大きく減少となった。コロナ感染予防による休館、自粛の影響を受けた2月3月の利用料の前年比は▲452,315となった。

生涯学習講座は、前期後期22講座を実施。内、新規企画を6講座実施し、新しい層の利用者の拡大と出かけるきっかけづくりの幅を広げた。新規講座のひとつ「まちづくり講座」では、包括支援センターと連携や、SDGs(持続可能な開発目標)の基礎知識を組み入れ、講座終了後の市民による地域活動へ繋げる新たな生涯学習講座の形を創造した。

コミセンまつりは、子どもたちによるフリーマーケットの実施し、その売り上げをフードバンクに寄付。その他、模擬店数の増設、バルーンアートで館内装飾等、新たな試みをし、2日目に悪天候による注意報が出た影響で、来館者数は減少となったものの、活気あるまつりが実施された。

アンケート調査では、満足、やや満足が10項目の内、5項目で90%以上で、平均でも87%と高い満足度が得られた。

自主事業では、高齢者の健康運動、こどもの居場所事業、季節行事事業に加え、新たにSDGsを軸としたフェアトレード学習会を実施し、グローバルな視点での事業を展開した。

協同連携事業においては、講座、自主事業、コミセンまつり等、各事業において地域ボランティアの協力を得て開催できた。加えて、近隣町内会の協力のもと、地域子ども食堂を行い、新たな連携により、地域課題に取り組んだ。

セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2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 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ

所管課名 市民生活課

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。	コロナウイルスによる休館の影響で実施できなかった事業もあるが、概ね実施でき、安全かつ公平に管理運営が出来た。	Ⓐ・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。	新規利用が増え、前年を上回る見込みだったがコロナウイルスによる休館の影響で前年比は減。	Ⓐ・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)。		A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	コロナウイルスによる休館の影響で実施できなかった事業があるが概ね実施。定期の自主事業については、毎回参加数が多いものもあれば、参加者が少なく中止になったものもある。	A・Ⓑ・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。	様々な事業において、近隣の学校・町内会・ボランティアと協働し、広がり連携をみせた。	Ⓐ・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86%の高い満足が得られている。	Ⓐ・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。	ご意見BOXの常設、各事業でのアンケート、日々の利用者とのコミュニケーション、近隣町内会、学校からも広く意見を聞き把握に努めた。	Ⓐ・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。	日々の利用者との関係作りの中で、迅速に対応。	Ⓐ・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。	光熱水費は価格の変動により増加したものの、管理運営費全体の支出は前年より抑えることができてい	Ⓐ・B・C・D・E

	る。	
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。	複数業者の見積もり、他館との情報交換等で業者交渉を行ない、外部経費の削減に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	利用の少ない夜間と土日に意識的に講座や自主事業を入れ、その後の継続的な利用を促す取り組みをした。町内会の協力によるコミセン情報誌の配布・掲示、HP の更新頻度の向上、報道機関活用等、広報活動に取り組んだ。	Ⓐ・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	館長に経験者を配置し、管理運営の向上、利用者の声を十分に拾える体制とした。また、イベントや施設メンテナンス時等は配置人数を増やし対応。	A・Ⓑ・C・D・E
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。	定期研修の他、フォーラム等への職員の積極的参加で能力向上に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
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)。	土日等、単発の利用を柔軟に対応し、広い範囲での地域住民の平等な利用が図れた。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	研修を実施し、職員全員で管理徹底を図り、良好に保たれた。	Ⓐ・B・C・D・E
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、適切な処理を推進。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	規定通り全て実施。加えて日常の目視点検の実施による、不具合の早期発見で安全かつ適切な運営管理に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	定期的に、保存期間の経過した書類の処分や鍵の所在確認の実施、故障備品の随時修理、交換を行い適正管理を推進した。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	年2回の消防訓練の実施。日常では館内の見回り、見守りを職員全員で強化。また、駐車場設置の小型電子機器、古布等リサイクルBOXも毎朝確認し不適切物を分別。冬場の除雪の徹底等、事故防止に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E

法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法令順守、適正な管理運営に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
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。	高齢者雇用、市内業者への委託の他、地域活動との連携を強め、学生や高齢者の活躍の場を作り、常に地域を念頭に運営。また、フードバンクの寄贈受け入れを継続し、コミセンの役割の幅を広げ、地域貢献を推進した。	Ⓐ・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。

自己評価 ★★★★★

(最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。)

指定管理者の自己評価(全体を通して)

- 貸館事業では、一般での新規利用が増え利用件数、利用人数共に前年を上回る予想だったが、コロナウイルスによる休館の影響で前年比では減となる。
- 生涯学習講座は34講座を実施。好評を得ている講座は引き続き実施し、参加者のアンケートを参考に新しい講座も熟考。男性が受講しやすい講座の継続で男女比率の改善を図った。
- コミセンまつりでは、今年度も長生大学、地域施設等、地域全体の協力のもと開催。地域に定着した行事となっている。
- 市民への情報提供については、ホームページ内の事業カレンダーを追加した。その他、町内会の協力での回覧や学校へのチラシ配布等で広く提供。
- アンケート調査では「満足」「やや満足」が10項目平均で86%と良い評価を得た。特に「利用のしやすさ」94%、「館内のわかりやすさ」94%、「職員の対応」94%、「館内の清掃」92%と高い評価を得られた。
- 各種自主事業は、高齢者を対象におこなっている事業は毎回定員を超える申し込みがあり、地域の高齢者の憩いの場となっている、高専生のサイエンス同好会とおこなった子どもサイエンス教室、南高校生と連携したお菓子作り教室は今年度も好評だった。地域の孤立や孤独を防ぐ地域食堂も定着してきたが、コロナウイルスによる休館で実施できなかった。自主事業は子どもから高齢者まで、市民ニーズに幅広く応えた事業を展開した。
- 図書事業は、苫小牧市全体で利用が減少していることに対し、読み聞かせ、大人の読み聞かせ、読み聞かせスペシャルなど、利用者増に向けた取り組みに取り組んでいる。
- 各協同連携事業については、現在行われている事業の8割以上が、各ボランティアとの協同で行なわれており、市民の目線での事業が行なえている。南高校、高専との子ども向け学習サポート事業をはじめ、学生が

らの積極的な連携依頼で行う事業は好評で、コミセンが学生の活躍の場となっており、今後さらに広がりが期待できる。フードバンクとまこまいとの連携事業として、食品の寄贈受け入れと、地域食堂も定着。ボランティアも集まり、何かしたいと思っていた方たちの第一歩として最適な事業ともなっている。