

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 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 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、ほぼ運営できた。リニューアルオープンしてから、徐々に施設の不具合が出てきているが即対応している。	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。	自主事業、生涯学習講座など周知も含め、積極的に計画し達成した。	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。	コロナ前に行っていた「地域食堂」をそばサークルさんの協力で、「そば食堂」として、開始した。売り上げの一部を「能登半島地震」の義援金としている。その他、ほぼ計画通り運営できた。	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。	近隣中学校2校、一般利用の団体によるコミセンまつりや、クリスマスコンサートなどの開催、ボランティアによる事業の講師など協力していただいた。	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。	令和6年度は全く苦情が無かった。アンケートもほぼ、満足・やや満足の結果となった。	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、無理難題の要望を言って来られる方がいなく、適切に対応できた	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。	迅速に対応し、できる限り要望に応えた	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修繕、月ごとの細かなボイラー温度調節、経費の節減を常に心がけた	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。	複数業者の見積もり、他館との意見交換等で経費の最小限化に努めた	A	B	C	D	E
収入増加のための取組はされているか。	講座、自主事業終了後のアンケート等で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掲示の実施。またホームページや報道機関への広報に取り組んだ	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）。	研修への積極的参加で能力向上に努めた	A	B	C	D	E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	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。	管理徹底を図り良好に保たれた	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6年度は、コロナ禍以前に実施していた「地域食堂」を復活させた。当館利用のサークルの協力を得て、「そば食堂」を毎月一回開催した。売上の一部は「能登半島地震」の義援金として寄付している。毎回45人分が完売する盛況ぶりであり、打ち立ての生そばを提供していることからリピーターも多い。

夏の名物である「流しそうめん」は、当日あいにくの大雨により、室内で実施することとなったが、流さずに食べてもらい、簡単なじゃんけんゲームなどを行い、参加者に楽しんでもらった。

一年を通して、ロビーには各種メッセージボードや「フォトプロップス」コーナーを設置し、利用者を楽しませた。利用者とともに地域づくりの拠点となることを目指し、日々運営に努めた。

【実績】

全体の利用人数は前年対比100.8%、利用件数は102.4%、利用料金は101.8%と、わずかながら令和5年度を上回った。空き室の確保が難しい時間帯や曜日もあり、生涯学習講座の編成には苦労した。

また、利用者のニーズに耳を傾けた事業企画を行い、大変喜ばれた。

【施設運営・管理】

コロナ感染症以降、館内消毒の徹底、見回りの強化、清掃、備品の手入れに努め、施設全体の安全な利用に細心の注意を払った。

また、経費削減のため自助努力を惜しまず、運営管理に取り組んだ。

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 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 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。	利用者への明るい挨拶や声掛けを行いながら知り得た細かい要望などに速やかに対応することを心がけ運営を行った。体育館での一般利用とサークルへの専用利用調整を行うなど利便性の向上を図り、利用者数の増加につなげた。	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。	コロナ過で途絶えていた事業などをリニューアルし、新たに8事業を加え計画に沿って遂行した。	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。	コミセン祭り・6町内会合同文化祭開催などに向け、地域住民が主体的に参加・活動出来るための話し合い等を関係機関と積極的連携しながら行った。	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96%以上の満足が得られている。	A	B	C	D	E

<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>ご意見箱を活用したり、日常会話の中から利用者の意見や要望を汲み取り迅速な対応を心がけた。対応後も利用者の変化を掴み細やかに対応してきた。</p>	A	B	C	D	E
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>公平且つ平等の観点から常に利用者の立場・目線での迅速で柔軟な対応を心がけ、最善な解決策を講じてきた。</p>	A	B	C	D	E
<p>3 管理運営の効率性</p>						
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。</p>	<p>職員による除雪・草刈・剪定等積極的な施設維持業務と軽微な修繕は職員が積極的に行うことにより、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。</p>	A	B	C	D	E
<p>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。</p>	<p>修繕の際、他館との情報交換をした上で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、館内設備について業者から情報を得、安価な経費支出となるよう取り組んだ。</p>	A	B	C	D	E
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>明るく丁寧な対話と対応を心がけ、細かなニーズに応えるよう取り組んできた。HP・広報誌などで利用促進に向けて積極的な情報発信を継続した。</p>	A	B	C	D	E
<p>4 適正な管理運営</p>						
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>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。</p>	A	B	C	D	E
<p>安全対策（事故防止等）は十分だったか。</p>	<p>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。</p>	A	B	C	D	E
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>人員体制を確立し、職員相互の協力により適正な運営を継続している。</p>	適		不適		

<p>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。）。</p>	<p>平等な利用については適切な処理により良好な管理運営がなされた。また、利用料の減免・還付についても適切な処理を徹底した。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>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。</p>	<p>研修を充実させることにより、個人情報等の取扱いについて適正且つ良好に保たれた。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。</p>	<p>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。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>	<p>書類に関しては適正且つ厳重な保管を徹底、備品等についても定期的なメンテナンスを行い適正管理に努めた。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。</p>	<p>法令や協定書遵守を常に念頭におき、適正管理の観点から、客観的な視点にたった管理運営を行った。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>5 地域貢献</p>						
<p>雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。</p>	<p>高齢者雇用・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や居場所づくり等地域貢献に向けて日々の運営に努めた。また、フードバンク受け取り拠点のひとつとして定着しており、広く地域貢献につながっている。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>

- 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6年度は、明るい挨拶や声掛けを行い利用者が来館しやすい雰囲気づくりをこころがけた。スタッフ一同公共施設の現場で働く人間としての自覚を持って、住民が主体者となって活動できる地域の拠点・居場所となるべく業務にあたった。多くの意見・要望・苦情に対しては迅速に対応し改善した。その結果、本年度も利用者に寄り添う運営をすることができた。

【年間実績】

コミュニティと体育館の利用が増加したが、図書室は減少が続いている。利用件数は前年比112%、615件の増加、利用人数は前年比104%、4,267人の増加となった。貸館収入については前年比112%、456千円の増加となった。

【アンケート】

10項目で、満足・やや満足が平均98%と高い満足が得られた。

いただいた意見、要望に職員一同真摯に対応していきたい。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いただき、大変ありがたく受け止めると同時に安心で安全な施設づくりに向けてより一層の努力をしてきた。

【前期・後期講座】

前期16講座、後期16講座を開催し前後期を通して335名の受講を得た。これからも市民の声に応えるため、さらに新たな講座を企画していく。

【自主事業】

年間で23事業を実施。年度初めの計画にはなかったこども対象の「流しそうめん」や体育館を開放した「ぬまっこひろば」を実施。コロナ過で中断していた高齢者向けのカレーサロンをリニューアルオープンし子ども達も参加可能な「カレーなる食堂」と銘打って再開した。また来館者が参加するロビー活用の自主事業も行い、すべて実施できた。

【施設管理】

設備の経年劣化による修繕が増加している。日常修繕等、可能な物についてはスタッフで工夫し対応し、経費の節約をした。

運営全体としては、いかなる時も丁寧かつ適切な施設運営に努め、利用者の不安の声に応える事ができた。本年度も地域住民に寄り添い、地域との相互関係がより密接となるよう運営し、地域の拠点として機能するよう努力していく。

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 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 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、施設の管理運営は計画的に実施。 保守点検、各種講座、自主事業については、定めたスケジュールに沿って実施し、更に追加の事業も行った。 また、保守点検において確認された改善項目については、迅速に対応を行い、施設の安全性および快適性の維持に努めた。 引き続き、利用者にとって安心・安全な施設を目指して取り組んでいく。 施設の設定目的に照らして、十分な成果が上がっていると判断し目標は達成された。貸館収入および利用者数はいずれも前年度を上回り、地域住民の利用促進と施設の活用が着実に進んだことがうかがえる。	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。	これにより、収入面における安定性が増すと同時に、提供するサービスの質と量の両面においても向上が見られた。	A	B	C	D	E
施設の設定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。	計画通り行い、更に新規の事業も加えて実施した。	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。	地域の居場所づくりを通して健康福祉課と連携。他にも自主事業や講座で社会福祉協議会、未来創造連絡室、危機管理室、町内会、女性つながりサポートと連携し事業を実施した。	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。	満足、やや満足が10項目の内、8項目で90%以上、残り2項目も80%以上と高い満足度が得られた。	A	B	C	D	E

<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>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。運営検討委員会議や町内会・ボランティアに広く意見を聞き把握に努めた。</p>	A	B	C	D	E
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>苦情には真摯に対応し迅速に改善した。修繕についても最優先に行った</p>	A	B	C	D	E
<p>3 管理運営の効率性</p>						
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分な。</p>	<p>職員によるワックス、草刈り、除雪などを行い、可能な修繕については職員で対応し経費の削減に努めた。中でも除雪機や送風機を設備スタッフが直した事は削減額を考えると特筆に値する。温度調節や節電等、水光熱の節約にも十分留意した。</p>	A	B	C	D	E
<p>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。</p>	<p>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。</p>	A	B	C	D	E
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>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を通して情報発信や新聞へ催物情報の掲載、デジタルサイネージを利用した自主事業の告知等広報活動に励んだ。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。</p>	A	B	C	D	E
<p>4 適正な管理運営</p>						
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>コミセンでは傾聴が求められる場面が多くあり、傾聴研修はそのスキル向上に大いに役立った。またソーシャルスタイル研修では職員同士や利用者との関係性を築く上でのヒントを得ることができ、自身の発言や行動を俯瞰的に見つめ直すきっかけとなった。 動画を利用した研修を積極的に取り入れ職員の能力向上に努めた。接客研修や個人情報保護、経理労務研修を行い職員のスキルアップを行った。</p>	A	B	C	D	E
<p>安全対策（事故防止等）は十分だったか。</p>	<p>施設に不具合がある場合は、すぐに委託業者に連絡し迅速に対応した。利用者が怪我をした場合は必要に応じて救急車の手配を行った。隣の公園で怪我をした子どもの応急処置なども随時行った。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。</p>	A	B	C	D	E
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>人員配置は適正であり、日々の運営に支障なく対応できる体制。 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も取り組んでいる。</p>	適		不適		

<p>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。）。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>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。</p>	<p>利用者の個人情報については、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ている。</p> <p>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、漏洩防止に努めている。</p> <p>加えて、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</p>		<p>適</p>		<p>不適</p>	
<p>収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。</p>	<p>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。</p>	<p>適</p>			<p>不適</p>	
<p>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。</p>	<p>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。</p>		<p>適</p>		<p>不適</p>	
<p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>	<p>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。</p>	<p>適</p>			<p>不適</p>	
<p>法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。</p>	<p>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。</p>		<p>適</p>		<p>不適</p>	
<p>5 地域貢献</p>						
<p>雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>

- 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）

地域の拠点となる公共施設として、適切かつ安定した運営を行った。他の3館のコミュニティセンターとも連携を密にし、情報の共有と運営方針の統一に努めた。貸館事業、各種講座、コミセンまつり等は滞りなく実施し、運営中のトラブル発生時には迅速な対応を行い、利用者への影響を最小限に抑えた。特に修繕対応については、迅速を旨とし運営への影響を最小限に留めた。

月次報告書をはじめとする各種提出物は、全館共通で期限内提出を徹底し、遅滞ない報告を行った。

地域の居場所づくりを目指す「すみよしサロン」では、年間を通じて継続開催を行い、困窮者、障害者、独居高齢者など、社会的に孤立しがちな方々のオアシスとして機能した。女性の困窮者については「女性つながりサポート」への連携を行い、人間らしい暮らしが出来るようサポートした。また、フードバンクとまこまいの協力により、困窮者へのフードパントリーも実施し、地域福祉への貢献を果たすとともに、サロンに携わる職員のモチベーション向上にもつながった。

また当館では、65歳以上の高齢職員が多数活躍しており、特に利用者と同年代の方が多いことから、職員との意思疎通が非常に円滑である。長年地域に暮らしてきた職員は、利用者や地域との信頼関係が深く、修繕や業者・人材の紹介など、多面的な貢献が生まれている。高齢者を安心して長期雇用できる職場としてのコミセンの在り方は、地域にとっても大きな価値を持つものである。

指定管理期間の最終年度を迎え、最後まで地域のために真摯に貢献し「地域に根ざしたコミセン」を目指してまいります。

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 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 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、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。 講座については講師の入院を除き、全ての事業が計画通りに実施できた。	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。	のぞみコミセンの専用利用件数と利用人数は選挙関連の影響で減少したが、それらを除けば利用人数は増加している。 体育館は柔軟な対応を続け、図書室は利用者のニーズに応じたきめ細やかな対応で利用者が増加。デジタルサイネージでサークルや自主事業を紹介することで、問い合わせや新規参加者が増えている。	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。	のぞみコミセンは、講師の入院を除き、ほぼ全ての自主事業を実施し、デジタルサイネージでの広報も奏功し参加者が増加傾向にある。 特に、「地域食堂」や「夏の音楽祭」といったイベントが好評で、多くの来館者を集めた。	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。	ふまねっと運動や読み聞かせ等、地域のボランティアさんの協力を得て実施。苫小牧高専サイエンス部、カーリング協会等、近隣の学校・町内会・ボランティアと連絡を密にとり、実施できる計画を常に協議し実施。	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96.7%の高い満足が得られている。 この結果におごることなく、利用者の声に耳を傾けより良い運営に努めていく。	A	B	C	D	E

<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>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た。 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。</p>	A	B	C	D	E
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>即座に対応できるものは対応し、協議が必要なものに関しては実現できる方法を協議し対応している。また、備品の購入に関する要望に関しては、使用団体及び使用人数、使用頻度を熟慮し優先順位を考慮し購入している。</p>	A	B	C	D	E
<p>3 管理運営の効率性</p>						
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分な。</p>	<p>経費削減のため、備品購入や修繕では複数見積もりを取り、アフターフォローも考慮して業者を選定している。また、ワックスがけや除草、除雪、簡易修繕などを職員が実施し、大幅なコスト削減に成功した。さらに、専門業者との連携による事前メンテナンスと、省エネ診断に基づく節電対策で、光熱費の高騰にも対応している。</p>	A	B	C	D	E
<p>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。</p>	<p>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っている。また、保証などアフターフォローも考慮しトータルで経費を抑えられるように業者を選定している。 近年様々な費用が値上がり傾向にあるが、価格交渉や修繕方法の協議をおこない、外部経費の削減に努めた。</p>	A	B	C	D	E
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>のぞみコミセンは、デジタルサイネージやウェブでサークル・事業を周知し、新たな参加者を獲得した。空き部屋は他団体へ案内し、利用を促進した。 物価高騰で自主事業収入は減ったものの、チケット販売、生涯学習講座、貸室料収入は増加。柔軟な対応で利用者増を図った。</p>	A	B	C	D	E
<p>4 適正な管理運営</p>						
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>コンプライアンス研修、ハラスメント研修、救急救命研修、傾聴研修、ソーシャルスタイル研修、清掃研修、除雪機の使い方の教育など職員の積極的参加で能力向上に努めた。</p>	A	B	C	D	E
<p>安全対策（事故防止等）は十分だったか。</p>	<p>施設・設備の点検と迅速な修理、感染予防策として消毒・換気を徹底。特に冬季は、除雪と滑り止め対策を強化し、安全を確保。消防訓練や救急救命講習で、利用者と職員の安全管理を徹底している。</p>	A	B	C	D	E
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>人員配置について、欠員を出さないように退職予定の職員が退職する前に新しい職員を入職させるように努めている。 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。 館長をはじめ職員同士が職員間での会話を重視し、内心を聞き、同僚との対話を促進し、円滑な業務が行えるように努めた。</p>	適		不適		

<p>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。）。</p>	<p>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（長生大学、民生委員）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。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>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。</p>	<p>貸室や講座の申し込み等業務上必要な範囲でのみ個人情報を取得。 個人情報は目的以外に使用しない。外部に漏らさない。 個人情報保護法についての話し合いを職員間で実施し、職員全員で管理徹底し、部外者が手の届くところに個人情報は置かず、管理は良好に保たれている。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。</p>	<p>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ている。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>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。</p>	<p>消防設備点検や電気工作物点検等、規定通り全て実施。 日常の目視点検の実施により設備の不具合や劣化を早期に発見し、必要に応じて修繕を行い、安全かつ適切な運営管理に努めた。 担当課に状況を直ちに報告し状況の共有に努めている。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>	<p>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実施した。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。</p>	<p>法令順守に努め管理運営を実施。 管理に関する協定書・契約書等の内容を正確に把握し、定められた業務内容・役割分担に基づき、適切に業務を遂行した。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		
<p>5 地域貢献</p>						
<p>雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。</p>	<p>域経済と連携を重視し、市内・近隣の業者や住民を優先して活動を展開。資材購入からボランティア支援まで、地域に根ざした運営で貢献している。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>

- 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）

① 事業計画の達成度について、概ね計画通り実施できた。講座の先生が入院のために開催できなかった講座があった、講師の高齢化もあり、今後も同様な事例が起こる可能性があると思われる。

利用人数は選挙を除けば前年比105.9%、初めて体育館を利用する若い世代が増えており、ふれあいルームで勉強をする学生も増えている。

高齢化のため解散するサークルや、来館されなくなった人もあり、地域の高齢化を感じている。

サークルを動画で紹介しているデジタルサイネージは見入っている人も多く、問い合わせも増えているので効果がある。またサークルからも好評で今後も継続していく。

② 利用者の満足度について、利用者アンケートや直接の会話などから一定の満足度は得られていると感じている、特に清掃については満足とやや満足が100%となっており、館内美化の努力が現れていると感じている。

③ 管理運営の効率性について、ボイラーや電気設備等については定期メンテナンスを継続し、突然の故障がないように努めている。

省エネ診断を実施しアドバイスを頂き、照明と暖房及び換気のこまめな管理を行った。

除雪に関しては職員が除雪機でおこない6年度も業者への依頼はなく経費節減に努めた、また駐車場を綺麗に保つことで安全性を確保した。

物価高もあり、事業の収益率が悪くなってきている。参加費を上げれば改善するかもしれないが、できるだけ参加者の負担増にならないように努力を続けている。

④ 適正な管理運営について、法令を順守し、研修を実施、館長をはじめ職員間でのコミュニケーションを多くとり、職員間の丈夫共有もしっかり行うことを意識し、館内設備や備品の状態の共有し、不具合は速やかに対処し利用者にご不便をおかけしないように職員全体で気を付けた。

⑤ 地域貢献について、利用者及び来館者とのコミュニケーションを多くとり、多種多様な要望に応えられるように意識している。利用者との職員との会話も多く、利用しやすい雰囲気を作っている。

これからも多くの人に利用してもらえよう職員一同引き続き頑張っていく。