

セルフモニタリング報告書(令和5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苫小牧市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。	コロナウイルスの影響が減り、事業計画通りにほぼ運営できた。	Ⓐ・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、積極的に計画した。	Ⓐ・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。	コロナ禍前とほぼ同じ計画通り実施できた。	Ⓐ・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。	近隣中学校によるコンサート、コミセン祭りステージ発表など開催できた。	Ⓐ・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。	ご意見BOXの常設、利用者から直接いただ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・要望の把握は適切に行われているか。	迅速に対応、できる限り要望に応えた。	Ⓐ・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。	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。	Ⓐ・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。	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う。 また、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。	○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。	施設が新しいが、修繕箇所が出てきている。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、報道機関への広報活動に取り組んだ。	○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）。	研修等への職員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。	様々な感染症対策のための消毒、館内換気、消防訓練、危機管理計画、館内外のみまわりの実行。	○A・B・C・D・E
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。	○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。）。	概ね良好に管理している。	○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。	研修等で、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。	法定点検のほかに、毎月、毎日の点検を行っている。	○適・不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	良好に管理をしている。	○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。高齢者の雇用を促進、居場所づくり事業を実施し地域貢献を行うよう努めた。	○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。

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。)

[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5年度は、コロナウイルス感染症が徐々に減少し、以前のような賑やかな一年となった。

毎年恒例の「食」に関する事業は、徐々に開催し（餅つき体験会）、利用者から問い合わせも多く、参加者も増加した。

夏休みの「ながしそうめん」は、今年度も開催せず代替え事業（紙ふぶきで遊ぼう）を行った。

サークル活動の復活と同時に、多くの利用者が戻り館内は、大勢の人で賑わった。また、定期的な見回りのほか、利用者とのコミュニケーションを行い、館内外の安全の向上と総合的な館運営を行った。

季節ごとにロビーでの色々なメッセージボードの掲示などを行い、利用者の楽しみとなっていた。

特にコロナ前と比べて、職員一同常に利用者に耳を傾け、「ともに作り上げよう」の姿勢と行動を継続し、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日々運営していた。

【実績】全体の利用人数は前年度比で109%、利用件数は前年度比で106%だった。なお、利用料収入では前年度比104.6%、曜日によっては空き室がない日も多々あり、お断りをすることもあった。そのため、講座を組む空き部屋の確保が難しいという、現実直面した。また、今年度開催した「生涯学習講座」からサークルへの立ち上げも多々あった。

【アンケート】10項目中ほとんどが、満足・やや満足で9割の高い満足度を得た。これに甘んずることなく引き続き管理運営に努力していきたい。

【講座】利用者のニーズに耳を傾けて、講座の企画をした結果、申し込みがたくさんあり、利用者ニーズに応えた。前期は14講座開講となり、その後サークルへと移行した講座もあった。後期は15講座開講でき、2つの講座が定員オーバーで2教室の開催となった。初企画の「親子パン教室」は人気の先生の為、利用者から大変喜ばれた。

【自主事業】「ふまねっと」「うたごえ喫茶」、高齢者が多く参加する事業は、コロナウイルス感染拡大防止の為、ほとんど人数制限での実施となったが、毎回皆さん楽しみに来館する姿が、みられた。また町内会、サークル参加の「老人催し物会」は、年10回から年4回に縮小して開催した。各町内会の老人会が高齢になり、コミセンまでの移動手段が無い現状、老人会が機能していないなどの理由により、開催回数を減らした。

ロビーでのメッセージボードや塗り絵、七夕まつりなど気軽に参加でき、楽しめる事業を実施し利用者の目を楽しませた。

【施設運営・管理】まだまだ感染症の対策をし、全員が館内消毒、清掃、備品の手入れに努め、施設全体の安全な利用を心掛けた。また経費削減の為に、自助努力を惜しまず運営管理に取り組んだ一年だった。

セルフモニタリング報告書(令和5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苫小牧市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。	Ⓐ・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。	夏場の猛暑の影響で7月～9月の利用者数がかなり落ち込んだが、館内備品の管理徹底やデジタルサイネージの設置により利用者の利便につなげた	Ⓐ・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。	実施を延期、内容変更をした事業もあつが、おおむね計画に沿って遂行、新たな事業も実施した。	Ⓐ・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。	町内会主催の催しにカレーを提供したり、コミセン祭り開催に向けた話し合い等を関係機関と積極的に行った。	Ⓐ・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。	ご意見箱・館内放送を活用しながら丁寧に意見・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、状況変化に細やかに対応してきた。	Ⓐ・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。	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。	Ⓐ・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。	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。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。	Ⓐ・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、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。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	日ごろから利用者との会話を心掛け、細かなニーズにこたえるようにした。また、HP・広報誌で利用促進に向けて積極的な情報発信を継続した。	Ⓐ・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。	Ⓐ・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	Ⓐ・B・C・D・E

	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。	
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	欠員状態が続いたが職員相互の協力により、運営を行うことができた。	○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。）。	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。	○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るか。	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。	○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。	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。	○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。	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。	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。

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。)

[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5年度は、5月に新型コロナウイルスが5類となり、まだコロナ禍前のコミセン利用には完全に戻るには至っていないものの利用率等、復活の兆しが見えてきた1年だった。特に3年ぶりに開催されたコミセンまつりは町内会の協力のもと無事に開催することができ、多くの地域住民の方々でにぎわった。

スタッフ一同公共施設で働くものとしての自覚を持って、地域の拠点となるべく業務にあたった。多くの意見・要望・苦情もあったが、問題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事ができた。

【年間実績】5月から順調に増えていた利用者数が夏の猛暑の影響で7月～9月までの間がかなり落ち込んだ。前年比約99%、535人の減。貸館収入については前年比104%、146千円増となった。

【アンケート】10項目で、満足・やや満足の合計が94%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して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369名が受講した。前期講座4つ、後期講座1つの新たな講座を企画し、参加人数は前年より60人増加した。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21事業を実施。年度初めの計画にはなかったが、町内会からの声掛けで地域の交通安全教室にカレーづくりで参加した。また来館者が参加するロビー活用の自主事業を行い、長期参加型のイベントの企画も試みた。今年度は日程、企画を変更する事業はあったもののすべて実施できた。

【施設管理】予期せぬ故障が多かった。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5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苫小牧市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。	保守点検、講座、その他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敏速に対応した。	Ⓐ・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。	従来の運営体制に戻す努力を行い利用者数、収入、サービスともに改善した。	Ⓐ・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。	従来の運営体制に戻す努力を行い利用者数、収入、サービスともに改善した。計画通り行い、更に新規の事業も加えて実施した。	Ⓐ・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。	地域の居場所づくりを通して健康福祉課と連携。社会福祉協議会や科学センター、危機管理室とも連携し事業を実施した。	Ⓐ・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。	運営上適正な人員を配置した。清掃は人員不足であったが貸館予約状況を踏まえ適切なシフトを組み運営に支障は無かった。	Ⓐ・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	Ⓐ・B・C・D・E

	ユ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。	
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	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。	Ⓐ・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。	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。温度調節や節電等、水光熱の節約にも十分留意した。	Ⓐ・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	Ⓐ・B・C・D・E

	努めた。	
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）。	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に努めた。 防災講座を通して職員研修を行い津波や避難所対応など実用的な知識を学んだ。	☒ A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	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。	☒ A・B・C・D・E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	運営上適正な人員を配置した。清掃は人員不足であったが貸館予約状況を踏まえ適切なシフトを組み運営に支障は無かった。	☒ 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）。	特定の利用者への便宜を図らず、免除についても適切に対応した。	☒ 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。	個人情報の取り扱いには厳重に行い、施錠やPCのセキュリティについても厳重に取り扱った。必要の無くなった個人情報については適切に廃棄。	☒ 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。	規定通りすべて実施。 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。 ま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。	適・不適
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。	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いる。 地域の安全に大きく貢献している。	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。

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。)

[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5年度も地域の拠点となる公共施設として適切な運営を行ってきた。他の3館のコミセンとも連携を密にし、情報を共有して統一性のある運営を心掛けた。貸館、講座、まつりは滞りなく実施し、問題が起きれば迅速に対処した。特に修繕については来館者への影響を考え即時対応が必要な案件については現場の判断で修繕を発注し影響を最小限に留めた。月次報告をはじめとする提出物については全館共に、全て期限内に提出し迅速な報告を行った。

今後の課題として

新型コロナウイルスの影響が減少し、徐々にコロナ禍前の運営に戻りつつある。しかし、元々問題視していた利用者の高齢化、サークル構成員の減少は続いている。コロナ禍をきっかけにサークル活動から引退する高齢者や、サークル自体を解散するケースも出てきている。共働き世帯が増え、日中サークル活動に参加する主婦層の減少も顕著である。生涯学習講座の年齢層を見ても高齢者が多く、若者から中年にかけての層は非常に参加が少ない。子どもに関しては少子化の影響もあり子連れでの来館者がとても減っている。読み聞かせに来る親子も以前に比べると減っている。子ども向けの自主事業も同様である。

以上を踏まえると以前と同じような運営では徐々に利用者は減少傾向にあると考えるべきである。運営者としては高齢者、中年、若者、子ども各世代にどのようなアプローチをしていくかを再考せねばならない。また世代間交流が希薄になりつつある現在では多世代交流を図る必要性も出てきている。漫然と同じ運営を行うのではなく地域住民や世代のニーズに合った運営を行い、コミュニティセンターとしての役割を果たしていきたい。

セルフモニタリング報告書(令和5年度分)

令和6年4月30日

施設名 苫小牧市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。	新型コロナウイルスが5類に移行し、概ねすべての事業が実施できた。運営検討会議も対面で実施。	Ⓐ・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。	貸室件数は前年比101.4% 利用人数は前年比98.1%となった。 利用者の利便性を考慮し体育館の貸し出しを柔軟に対応した。 利用人数の減少は体育館利用の子ども向け運動サークルが他施設へ1本化したため。 他の子どもを対象とした運動サークルも、子どもの人数が減ったことが影響している。 サークル参加人数を増やすためにサークル紹介用デジタルサイネージを設置し、各サークル映像及び自主事業を撮影し放映している。サークルに関する問い合わせも増え、自主事業への初参加者も増えており今後の増加を期待している。	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。	コロナ禍で休止していた読み聞かせスペシャル「節分」を4年ぶりに開催するなど、5年度は概ね自主事業を実施することができた。 ロビーに設置したデジタ	Ⓐ・B・C・D・E

	ルサイネージで、自主事業の模様を放映していることもあり、参加者も少しずつ増加傾向にある。未だ再開できていない「地域食堂」についても6年度開催に向けて準備している。	
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てきた。 令和6年度は近隣と協力し音楽イベントができないか模索中。	Ⓐ・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95.7%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。	Ⓐ・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。	Ⓐ・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。	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。	Ⓐ・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。

維持管理の面では、ワックス作業や除草作業を出来る範囲は職員が行い経費を節減。

令和5年度より除雪機を導入し、職員が早朝より除雪をこまめに行うことで、5年度は除雪業者へ依頼することなく駐車場を綺麗な状態に保つことができ、除雪費を大幅に節減できた。

修繕も出来る限り自分たちがおこない修繕費を抑制。

設備に関しては専門業者と密に連絡を取り、トラブルが起きないように事前メンテナンスと点検を実施し、不慮の故障を予防。

近年高騰している光熱費に関しては、こまめな照明管理を徹底し少しでも節電を心がけ、各部屋の暖房の管理もより一層意識し、利用者の不便にならない範囲で節約に努めている。

Ⓐ・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、他館との情報交換等で業者交渉を行なう。

また、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。

Ⓐ・B・C・D・E

収入増加のための取組はされているか。

チケット販売を除く自主事業収入前年比
122.4%

子ども工作教室を除く生涯学習講座収支
令和4年度-26,480円
令和5年度+47,715円

利用件数前年比
101.4%だったが、体育館及び美術工芸室利用サークルの縮小（4時間が2時間になった）があり貸室料は前年比98.1%と減少となった。

Ⓐ・B・C・D・E

	サークル内部の人数を増やす取り組みとして、ロビーにコミセンPR用デジタルサイネージを設置し、登録サークルを撮影編集放映を開始した。見入る人も多く、サークル入会を期待している。 自主事業も同じくデジタルサイネージで事業の様子を撮影編集放映し、新規の参加者が増えつつあり効果が出たものと思われる。 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、WEB動画配信講座のアップ、報道機関活用等、コミセンの周知広報活動を実施し来館者を増やす取り組みをおこなっている。	
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）。	館長が職員の自殺防止のゲートキーパー養成講座への参加。 職員全体での救命救急講習、清掃研修、ワックス研修、接客接遇研修など定期研修等を受講し、職員の積極的参加で能力向上に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	感染予防を意識しアルコールは常時設置。定期的な換気も継続している。館内の見回りを増やし、騒いでいる子どもがけがをしないよう注意を増やした。 除雪機を導入し降雪時の除雪を強化、事故防止のためにも降雪時の白線出し作業を強化し、概ね毎日白線が見えるようにし	Ⓐ・B・C・D・E

	駐車場での混乱を防ぎ事故が起きないように注意を払っている。	
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、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。 館長が個々の職員との会話を重視し、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。	○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（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。	○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を図り、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。	○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。	規定通りすべて実施。 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	○適・不適

	運営管理に努めた。 ま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。	
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	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。	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。	法令順守、適正な管理運営に努めた。	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。	市内業者への委託の他、職員採用についても近隣町内から採用している。 地域の学生や高齢者の活躍の場（高専サイエンス教室）（読み聞かせ）（ふまねっと）を作り、常に地域を念頭に運営。 ボランティア袋の要望が多く、柔軟に対応し、ゼロゴミ推進室から多くのボランティア袋の供給を受け、地域住民の要望に応じている。 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。	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。

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。)

[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貸館事業について、設備や備品のこまめな修繕や予防メンテナンスをおこない、利用者に不便をかけないよう気を付けた。

のぞみコミセンを安心して利用してもらうために、定期的な除菌と換気を実施した。

また出入り口のアルコール消毒装置も引き続き設置しており、コミセン利用者が、安心して利用できる環境を整えている。

利用者から「のぞみコミセンは、しっかり除菌しているから安心して利用できる」、また利用者アンケートのご意見にも「清掃が行き届いていて気持ちがいい」等、感想が寄せられた。貸室及び体育館の専用利用について柔軟な貸し出しを提案し、サークル以外の貸室利用が近年増加傾向にある。貸室件数は、令和4年度5,994件、令和5年度6,080件、前年度比で101.4%となった。

利用人数は、令和4年度119,043人、令和5年度116,818人、前年度比で98.1%となった。利用人数の減少は体育館利用の子ども向け運動サークルが他施設へ1本化したことによる。他の子どもを対象とした運動サークルも、子どもの人数が減ったことが影響した。図書室の利用者数は、令和4年度20,715人、令和5年度20,782人 前年比100.3%となった。

図書スタッフが月ごとにお勧め本のコーナーを更新し、更に利用者の好みを把握し、好みに沿った本をお勧めし、利用者を増やす取り組みをおこなっている。

ロビーにサークル紹介、および自主事業紹介用デジタルサイネージ(モニター)を設置し、紹介映像を開館時間中放映している。足を止めて見入っている利用者も多く、一緒に設置しているサークル一覧表も200部程度配布した。またデジタルサイネージを見た人からサークルに入りたいとの問い合わせもあり、サークルの人数を増やすのに貢献している。令和6年度はデジタルサイネージの内容をさらに充実させていく。

②生涯学習講座については引き続き感染予防対策を徹底し32講座を実施した。

前期には、炉を切ってある和室の設備を使い「表千家茶道講座」を初めて実施した。定員には満たなかったものの熱心な受講生が多く、現在もサークルとして月に3回活動している。

当館では17時以降の講座を設定しても既定の人数が集まらないことが続いていたが、後期講座で「一日のカラダと心のコリをほぐす癒しのyoga」を開講し、定員を超える受講生が集まり、こちらも現在サークルとして活動中である。前期・後期合わせて約400名の応募

があり、特にヨガ、麻雀の人気の高かった。

③自主事業については、職員が講師を務めている定例の事業のうち「親子サロン」と「ふまねっと」は、昨年度末に活動の様子をビデオ撮影し、館内のデジタルサイネージで放映した。今年度に入ってから参加人数が少しずつ増え始めている。

単発の事業については、コロナ禍で中止していた「読み聞かせスペシャル節分」を開催し、大人と子ども合わせて17名が参加し、鬼退治や豆まきを楽しんだ。同様に令和4年度まではコロナ禍により展示で行っていた「防災講座」も対面で行い、14名が参加し、アウトドア用の椅子で簡易トイレを作り、100均で販売されている防災グッズを試した。

昨年に続き「WEB動画配信講座」を実施し令和5年度はのぞみコミセン公式youtubeチャンネルに3本の動画をアップした。主に新型コロナウイルスの影響で外出を控えている方に料理講座を実施し、来館しなくても受講できる自主事業であり、視聴した方からお声かけやコメントを頂いており、コミセンの知名度を上げるためにも継続予定である。のぞみコミセン公式youtubeチャンネルには令和6年3月末時点で34本の動画を公開し、総再生回数は約1.4万回となっている。

令和5年度は、新型コロナウイルスも第5類に移行し、コミセン祭りも従来の形式で実施できた。多くの人が楽しんでいる姿に職員一同前向きに取り組んでいる。

冬季は除雪機を導入し早朝より職員で除雪をおこない、毎日白線が見える状態を維持し駐車スペースもすべて使える状態を維持した。除雪業者に依頼することなく経費の節減にもなった。

サークル紹介及び自主事業紹介サイネージを導入し、サークル及び自主事業への参加者を増やす取り組みを行ってきた。サイネージについては既存サークルからも好評である。サイネージに載せたいとサークル登録をした団体もあった。

令和6年度も新しい取り組みを模索し、地域の皆様に広く利用されるコミセンを目指して職員一同努力を重ねて行く。