

# セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和2年3月31日

施設名                      苫小牧市まちなか交流センター(COCOTOMA)

指定管理者名                      株式会社 OTis

所管課名                      まちづくり推進課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
<b>1 事業計画の達成度</b>		
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。	子連れ利用者のためにキッズスペースをリニューアルした。	A・ <b>B</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。	稼働率を上げることが難しかったため、第三四半期に次年度で達成できるような計画を立てた。	A・B・ <b>C</b> ・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。	イベントの質を上げることにこだわった為、すべて達成することができなかった。	A・B・C・ <b>D</b> ・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。	特にイベント時に学生ボランティアに関わってもらうように努めた。	A・ <b>B</b> ・C・D・E
<b>2. 利用者の満足度</b>		
利用者の満足が得られているか。	カフェ利用者には、リピーターが増えた。	A・B・ <b>C</b> ・D・E
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。	お客様にアンケートの実施を呼びかけた。	A・B・C・ <b>D</b> ・E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。	要望・苦情への対応は常に改善を行っている。	A・B・ <b>C</b> ・D・E
<b>3 管理運営の効率性</b>		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	指定管理期間の4年間を見据えて今年度備品の投資を行った。	A・B・C・ <b>D</b> ・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。	例年通り最小となるよう取り組んだ。	A・B・ <b>C</b> ・D・E
収入増加のための取組はされているか。	カフェにおいて定期的に新メニューを作り改善を行っている。	A・ <b>B</b> ・C・D・E
<b>4 適正な管理運営</b>		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	第四四半期から館長代理を設け指揮系統をはっきりさせた。	<b>A</b> ・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)。	館長がスタッフに向けて月1回個別にヒアリングをし能力に応じて配置替	A・ <b>B</b> ・C・D・E

	えをした。	
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。）。	スタッフに周知徹底し、適切に行った。	A・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。	鍵付きの引き出しやシュレッダーを使い管理しています。	A・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。	適正です。振り込み売り上げの入力もれや貸館キャンセルなどレジ操作もれがありましたので改善します。	A・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。	適正に行われております。	A・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	管理は適正に行われているが、管理者がバラバラなのでまとめるのに時間がかかる。改善いたします。	A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	避難訓練など従業員への指導があっても良いかと考えます。	A・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。	担当者のみでの認識なので、共有するようにします。	A・B・C・D・E
<b>5 地域貢献</b>		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	すべてにおいて地域貢献に努めている。	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)

カフェの改良を行ったり、質の高いイベントを手掛けたり、地盤を固めた1年だった。ただ、新しい取り組みが多かったため、例年に比べ、問題も多く上がってしまった。次年度ではこの経験を活かし、改良を重ね新しい挑戦をしていきたい。