

# 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 苫小牧市文化会館

指定管理者名 北海道グリーン開発・北海道共立コンソーシアム

所管課名 生涯学習課

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。	事業計画に基づき適切に管理運営を行い、質の高い、利用者本位のサービスの提供に努めております。	Ⓐ・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。	利用者数は、3月の臨時休館がありましたが計画より微増となっております。今後も一層努力し利用者のニーズにできる限り応えていきます。	Ⓐ・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。	臨時休館により中止が1件ありましたが、その他は全て計画どおり実施しております。 前年度に参加が少なかった事業について、開催日等に幅を持たせた結果大幅に参加者が増えたなど、利用者ニーズに応えるべく努力をしております。	Ⓐ・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。	自主事業において、文化会館探検ツアー、幼稚園児と花壇づくり、親子陶芸教室などは地域団体等と十分な連携を取り催し物を実施しております。	Ⓐ・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。	アンケート調査では約97%の方々より「総合的に満足」の回答をいただいております。特に、「設備・器具の手入れ、清掃」項目については高評価を得ており、館内の整理、整頓及び清潔さが利用者に伝わっていると思います。 この結果に満足することなくさらに努力してまいります。	Ⓐ・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。	提案箱、アンケート調査、受付窓口等により把握に努めております。	Ⓐ・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。	意見・要望・苦情が寄せられた場合、職員には直ちに報告をするよう周知し、迅速な対応をしております。	Ⓐ・B・C・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。	施設（舞台関係設備を含む）の老朽化が進み至る所で不具合が発生し修繕費を要しているが、厳しい財政状況を踏まえ極力自社で行うよう努めています。	Ⓐ・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。	委託内容・金額を精査するとともに、複数年契約を行う等経費縮減に努めております。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	舞台演出の相談窓口を設置し、専門家よりのアドバイスで演出効果の向上と利用者の満足度向上を図り利用の固定化に繋げております。また、利用案内リーフレットを作成し新規利用者等さらなる集客を図っております。	Ⓐ・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。	適正な人員配置、職員の管理体制に努めております。交替職場においては業務日誌を記載し申し継ぎを行っております。	Ⓐ・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）。	研修会を開催し利用者の皆様に質の高いサービスが提供できるよう努めております。	Ⓐ・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。）。	規則に基づき3ヶ月前、受付順で受理。減免、還付についても規則に基づき適切に処理しております。	Ⓐ・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。	職員には「個人情報保護法」を周知徹底し、個人情報の記載された書類等は、鍵の掛かるキャビネットに保管し適正に管理しております。	Ⓐ・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。	会計処理は適正に行われております。	Ⓐ・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。	適正に行っております。また、指摘項目は出来る範囲内で速やかに対応してまいります。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	適正に管理を行っております。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	日常（日々の清掃含）・定期点検において異常個所が見つかったら直ちに連絡をも	Ⓐ・B・C・D・E

	らい、緊急性を要するものは迅速な対応をしております。	
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。	法令・協定書等を遵守し、施設の持つ役割を十分に認識して管理を行っております。	Ⓐ・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。	雇用・資材購入等は市内の業者を最優先で行っております。	Ⓐ・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)

指定管理者として、利用団体への質の高いサービスや地域等と連携等を重点的に事業を行った。中でも、舞台づくりの相談窓口を設け、本館舞台専門職員が舞台利用者へ演出効果等の相談に応じ、さらには、プロの技術が無償で提供している。本市以外の公共施設での演出等の相談や技術提供は有償であることを考える時、極めて特筆すべきことである。道内演劇関係者からは、本館の舞台演出等は高い評価を得ていることから、本館舞台専門職員の果たす役割は大きい。

サービス面においては、一階身障者用トイレをウォシュレット機能付きに更新、当館では初めての導入であり利用者の皆様に快適に利用していただいております。

また、ロビーに設置していますコピー機の使用料金を4月1日より、1枚当たり15円から10円に改定。「苫小牧市文化会館使用許可申請書」をホームページへ載せ申し込みの際の記載する手間を省く、予め利用料金を算出するなど、受付窓口においても利用者の申請時の負担をできるだけ軽減するようにしております。

室温なども利用者の使用時間に合わせて予め調整、トイレに擬音装置・便座除菌クリーナーを設置する等、常に満足度向上を目指しきめ細かいサービスの提供に努めております。

アンケート調査では、約97%の方々より「総体的に満足している」との評価をいただいております。

特に、人的サービスの部分において満足度向上を目指してきた結果、「設備・器具などの手入れ、清掃については」が高評価に繋がっているものと思われまます。

建物、設備等は老朽化が進んでいるが、できる範囲内で利用者の皆様に満足していただける施設を目指してまいりました。

自主事業の実施状況では、「演劇ワークショップ」が新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりましたが、他は全て実施しております。

「市民還元コンサート」(ピアノリサイタル)においては、入場者数が300名超となる過去の実績を大きく上回る大盛況のうちに終了。

舞台ホール練習セットプランにおいては、前年度、2団体の参加でしたが、開催日を拡大するなどした結果6団体の参加があり参加団体にも大変喜んでいただきました。

また、「親子陶芸教室」「幼稚園児と花壇づくり」「ホールピアノ練習」など、利用団体・地域の関係団体との連携、自然との触れ合い及びものづくりの楽しさなど当事業の目的は貴重なものとなっております。

今後も、地域の皆様、利用団体の皆様がどのような役割・サービスを求めているかを意識しながら業務を行い満足度向上を図ってまいります。