

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 苦小牧市文化交流センター
 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 苦小牧市教育委員会生涯学習課

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
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。	計画に則り適切に管理運営	(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。	コロナウイルスの影響を受けるまでは順調な利用だった	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)。	/	A・B・C・D・E
自主事業は計画どおり行われたか。	計画どおり実施 更に検証を重ねる	(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・利用者との新たな協働、連携事業を推進	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。	高い満足度を取得	(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。	アンケートや意見箱、日常のコミュニケーションを通して適切に把握	(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・丁寧に対応し再発を防止した	(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。	コスト意識の周知及び複数比較でコストを低減	(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。	委託は複数比較でコストを低減しつつも地域貢献との兼ね合いで苦慮	A・(B)・C・D・E

収入増加のための取組はされているか。	貸館の効率化を図るも閑散期の稼働率上昇が課題	A・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。	人件費の抑制と給与水準の向上が課題	A・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）。	全館員の資質向上を図る研修を実施 新人研修が課題	A・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。）。	条例・規則に基づき適切に処理	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。	改正保護法の要点を館員に周知徹底	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。	処理方法及び管理体制の確立と日々の多重チェック、上部組織による点検で適正処理	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。	適時に適切な法定点検及び保守を実施	A・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	仕様に則り文書の保存、備品管理と台帳具備を適正に実施	A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	日常の点検及び巡回と迅速な危機対応を周知徹底	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。	万事法令及び協定書に則り適正に管理運営	A・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。	コスト削減と地域貢献の均衡を図りつつ運営	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)

生涯学習活動や社会教育の推進及び文化の振興と市民の交流の拠点であることを十分に踏まえ、公共施設を運営する団体として、利用者が「安全・公平」かつ心地良く利用できることを根底に据えて施設運営に取り組んだ。

1 利用者目線、利用者ファーストの経営

- (1) 利用者の立場、視点での親切で弾力的かつ明るい対応や利用方法の検討、また清潔で整頓された貸室状況の提供を心がけた。
- (2) 積極的な情報発信と有効な情報提供をより広く推進するために、ホームページの新着情報を迅速に更新した。
- (3) 利用者サービス向上と地域貢献のため、毎朝のラジオ体操とイベント後のミニ写真展を開催した。
- (4) 館の老朽化に伴い大小さまざまな要修繕、要更新事案が顕著になってきた。経費節減との板挟みで、緊急性・重要度の高い必要最低限の対応にならざるを得ない点が課題である。

2 利用率の向上と新規利用者の発掘

- (1) 既存の事業に終始することなく、利用者の若返りを図るきっかけ作りとして新規事業として「アイビー復興フリーマーケット」(3月1日開催)を企画したが、新型コロナウイルス防止のため中止した。ウイルスの終息を待って再度企画したい。
- (2) 独自事業のマンネリ化脱却を図るため、「文化祭」「クリスマス展」「ひなまつり展」の改善に力を入れ利用者数の増加を図った。
- (3) 利用者数・稼働率・料金収入とも12月までは堅調な状況であったが、年が明けての3ヶ月は新型コロナウイルスの影響ですべてが低下した。特に3月はほとんど休館のため過去に見ない数字となっている。
- (4) 廃止サークルが出たり、長生大学の新生入学生がわずか30名と例年にない少人数になったり、市民カレッジ講座の申込がふるわない、また人気自主事業のフォークダンスや健康マージャンの開催を見送らざるを得ないなど新型コロナウイルスの影響が経営全体に大きく影を落としている。

3 まとめ

公共施設としての使命と目的を果たすため、市民に親しまれ、心地良く利用していただけるよう経営に取り組んだ。

今後も利用者中心の視点での工夫改善を通して生涯学習と社会教育の発展、文化振興を図り、学習、交流、発表の場を更に充実させるとともに、引き続き市民サービスの向上と効率的な経営に努めたい。

そのためにも、新型コロナウイルスの一日も早い終息を願う。