## 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

指定管理者名 北海道クリーン開発・北海道共立コンソーシアム

所管課名 教育部 生涯学習課

所官誄名 <u>教育部 生涯字首誄</u>				
モニタリング項目	指定管理者	自己評価		
4 <b>+</b> 44-1-7 - 3-1-4-4-	コメント			
1 事業計画の達成度				
事業計画の内容に従い、適切	事業計画に基づき、コンソーシアムの2団体が密接な	_		
に施設の管理運営が行われ	連携の基にそれぞれが持つノウハウと技術力を融	Ø ⋅ B ⋅ C ⋅ D ⋅ E		
たか。	合させ、質の高いサービスの提供に努めました。			
施設利用者数の増加、利用率	施設利用者数、利用率は対前年度比において			
の上昇、利用者利便性の向上	共に微増に留まっています。新型コナウィル感染	(A.B.C.D.E		
などの目標は達成されたか。	症の直接的な影響はないが、まだ尾を引きコ			
	†禍以前の状況には至っておりません。			
施設の設置目的にあった成				
果は上がっているか(目標値		A • B • C • D • E		
を設定していないその他の		A B C D L		
施設)。				
自主事業は計画通り行われ	計画外の2事業を含む全ての事業を計画どお			
たか。	り実施しました。市民還元コンサート、ピアノ練習会、			
	舞台ホール練習セット、親子陶芸教室など施設の目	(A · B · C · D · E		
	的に沿った事業を行うことができました。今	A . P . C . D . E		
	後も特性を活かした事業を実施し一人でも多			
	くの市民に参加して頂けるよう努力します。			
地域、関係機関、ボランティ	苫小牧市文化団体協議会、会館利用団体との			
ア等との共同・連携に向けた	「利用者懇談会」を開催し当館の運営等につ			
取り組みが行われているか。	いて情報交換を行い、また、サークル団体と連携	<b>⊕</b> ⋅ B ⋅ C ⋅ D ⋅ E		
	し自主事業の講師を担っていただくなど連携			
	強化を図っております。			
2. 利用者の満足度				
利用者の満足が得られてい	アンケート調査において、総体的に満足(満足+や			
るか。	や満足)は96%と高い評価をいただいてお			
	ります。特に、個別項目において「職員の対	(A) · B · C · D · E		
	応は?」「設備、器具などの手入れ、清掃につ			
	いては?」「施設の開場時間は?」などのソフト			
	面において高評価をいただきました。			

利用者の意見・要望の把握は 適切に行われているか。	窓口に提案箱を常設、アンケート調査(年1回)の実施、受付窓口などにより把握に努めております。	
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は、トラブルに発展しないよう真摯に耳を傾け速やかに対応するよう態勢をとっております。また、内容・対応・結果については各部署において情報を共有しております。	<b>⊘</b> • <b>B</b> • <b>C</b> • <b>D</b> • <b>E</b>
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。	光熱水費について、各区分の利用開始時間に合わせたこまめな管理を行っている。また、修繕・補修に関しては出来る限り職員或いは構成団体(自社)が施行を行い経費縮減に努めています。	<b>⊘</b> • <b>B</b> • <b>C</b> • <b>D</b> • <b>E</b>
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 契約を行うなど経費縮減に努めております。 また、構成団体(自社)ができるものは自ら 行い経費の縮減を図っております。	<b>⊘</b> • <b>B</b> • <b>C</b> • <b>D</b> • <b>E</b>
収入増加のための取組はされているか。	当館の舞台技術の優れた体制を「舞台演出の相談窓口」を通じて多くの皆さんに知っていただき、利用率の向上に繋げております。構成団体による様々な媒体を活用し積極的なPRを行っている。また、各室の使用区分毎の入室時間をそれぞれ30分前より入室可能とし利用率等の向上を図り収入増に取り組んでおります。	<b>⊘</b> •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)。	各種研修を行いお客様の満足度向上と安全確保等に努めております。特に、接遇研修については重要と捉えており、接遇スキルが向上することでお客様の満足度、利用率ともに向上を図っている。	<b>⊘</b> • <b>B</b> • <b>C</b> • <b>D</b> • <b>E</b>
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	日常(巡回・清掃)、定期点検において異常個 所が発見された場合には直ちに事務室へ連絡 をもらい迅速な対応をしております。	<b>⊘</b> • <b>B</b> • <b>C</b> • <b>D</b> • <b>E</b>
人員配置及び職員の管理体 制は適正か。	館長1名、副館長(舞台技術兼)1名、舞台技術スタッフ3名、事務受付3名、施設管理3名、清掃4名、非常勤1名にて業務を遂行しております。また、仕様書に基づき適正な人員配	⑥・不適

	置、職員の管理に努めています。	
施設の平等な利用等につい	空き状況をホームページで発信し利用希望者が平	
て、適切に処理されているか	等に情報を共有できるよう努めております。	
(使用料の減免、還付含	更に今年度より1年後のホール予約を先着順方	
む。)。	式から抽選方式に変更したことにより、利用	適・不適
	者の負担軽減と利用機会の均等を図ることが	
	できた。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。	
利用者の個人情報等につい	職員には「個人情報保護法」を周知徹底し、	
て適正に管理が行われてい	書類の管理においては鍵の掛かるキャビネットに	
たか。	保管、不要となった書類は確実にシュレッター処理	<b>適・</b> 不適
	をしております。	
収支の状況に不適切な点は	会計処理は規則に則り適正に行っておりま	A TX
ないか。会計処理は適正か。	<b>ਰ</b> .	<b>適・</b> 不適
施設・設備等の法定点検及び	施設、設備及び舞台設備等を維持・管理して	
保守は、適正に行われている	いくには高度な技術と専門性が必要であり、	
か。	専門知識を有する事業者への委託により保守	<b>適・</b> 不適
	点検を行っております。	
書類・備品等の管理は適正に	保存書類は鍵の掛かる部屋、日常業務で使用	
行われているか。	するものは鍵の掛かるキャビネットに保管してお	
	ります。備品等については、台帳を元に新規	適・不適
	調達、廃棄等があれば会計規則に則り適正に	
	管理をしております。	
法令・協定書等を遵守し、適	法令・協定書などを遵守し施設の持つ役割を	<b>適・</b> 不適
正管理が行われているか。	十分に認識して適正管理に努めております。	
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、	職員は全員苫小牧市内在住者です。	
地域貢献に努めているか。	資材調達等については市内業者を最優先して	
	おります。	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

- 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)

当館は、文化・教育の振興を図る拠点施設であることを認識し、皆様に満足していただける運営に努めております。

コンソーシアムの構成団体が管理運営に努め、蓄積された経験や専門的技術を持った プロ集団として施設の集客や舞台技術員の能力の向上を図り、利用者が利用しやすい「利 用者目線」の施設を目指して地域との連携を図ってまいりました。

利用者のサービス・満足度向上の施策として、会議室・研修室等は貸館区分毎の入室時間をそれぞれ 30 分前より入室可能としております。また、ネット環境のエリア拡大、1年後のホール予約方法を先着順方式から抽選方式に変更し利用者の負担軽減と利用機会の公平性を図るなど様々な面において満足度向上に努めております。

アンケート調査では、約96%の方より「総体的に満足している」との評価をいただきました。

特に、「職員の対応は?」の設問においては最も高評価をいただき、接遇の基本である 同設問の評価は職員にとって大きな励みになります。

自主事業においては、全ての事業を計画通り実施しました。

「ピアノソロコンサート」では市内出身・在住の若手ピアニストのトークを混じえての 演奏会は大盛況のうちに終了しました。また、ホールピアノ練習会、親子陶芸教室におい ては当館の特殊性を反映し募集定員に達する人気でした。

今年度の運営状況については、新型コロナウィルス感染症も5類へ移行となりましたが、まだ尾を引いている状況であり利用率、利用者数は対前年度比微増に留まっています。サークル会員の高齢化や会員の減少など課題はあるが、コロナ禍以前の状況を目指して職員一同精進してまいります。