

セルフモニタリング報告書（令和6年度分）

令和 7 年 4 月 30 日

施設名：文化会館

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

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。	事業計画に基づき、コンソーシアムの2団体が密接な連携の基にそれぞれが持つノウハウと技術力を融合させ、質の高いサービスの提供に努め管理運営を行ってまいりました。	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。	コロナ禍以降は、各サークル会員の減少に伴うサークル活動の縮小等の影響により、前年度比において利用人数、利用率ともに微増に留まっております。いち早く、利用人数、利用率をコロナ禍前の水準に戻すことを目標に職員一丸となって取り組んでまいります。	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）。		-	-	-	-	-
自主事業は計画どおり行われたか。	計画外の1事業を含む全ての事業を計画どおり実施しております。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的に沿った事業を行うことができました。特に、ピアノ練習会、親子陶芸教室については概ね募集定員に達する参加がありました。	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。	地域連携の一環として、隣接する古小牧室ルカ幼稚園の園児たちのお手伝いをいただき職員と一緒に花壇づくりを行いました。園児たちが季節の花を植栽して身近に花や緑に触れ「心豊かな子ども」に育つよう願っております。また、サークル団体と連携し自主事業講師を担っていただくなど連携強化を図っております。	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。	アンケート調査において、総体的に満足（満足+やや満足）は96.9%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「設備・器具などの手入れ、清掃については？」3.9票上昇しております。館全体の老朽化が進行していますが、今年度以上の「利用者満足度」を得られるよう努力いたします。	A	B	C	D	E

<p>利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。</p>	<p>受付窓口提案箱を常設、アンケート調査（年1回）の実施、窓口などにより把握に努めております。また、アンケート調査において、やや不満、不満の回答項目にも耳を傾けて更なる満足度向上に努めてまいります。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>3 管理運営の効率性</p>						
<p>経費の低減が図られているか。またその取組は十分なか。</p>	<p>光熱水費について、会議室、研修室の利用開始時間に合わせたこまめな管理を行っております。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。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>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、また、催しもの本番においても舞台技術スタッフが最高の演出効果を発揮し「次回もこの会館で」と固定客の確保に努めております。また、構成団体による様々な媒体を活用し積極的なPRを行っております。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>4 適正な管理運営</p>						
<p>職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。</p>	<p>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、接客研修においては、接客マナーは勿論ですがお客様のニーズに対して適切に応えることが重要だと捉え重点的に行っております。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>安全対策（事故防止等）は十分だったか。</p>	<p>日常の巡回、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。職員の安全対策においても、蛍光管の取替など高所の作業時には必ず複数人で行っております。</p>	<p>A</p>	<p>B</p>	<p>C</p>	<p>D</p>	<p>E</p>
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>館長1名、副館長（舞台技術兼）1名、舞台技術スタッフ3名、受付事務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置、職員の管理に努めております。</p>	<p>適</p>		<p>不適</p>		

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。）。	空き状況をホームページで発信し利用希望者が平等に情報を共有できるよう努めております。また、ホールの予約を抽選方式にしたことにより、利用者の負担軽減、利用機会均等を図っております。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。	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。	職員には「個人情報保護法」を周知徹底し、書類の管理においては鍵の掛かるキャビネットに保管、不要となった書類は確実にシュレッター処理をしております。	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。	会計処理は規則に則り適正に行っております。	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。	施設、設備及び舞台設備等を維持・管理していくには高度な技術と専門性が必要であり、専門知識を有する事業者へ委託により保守点検を適正に行っております。	適				不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	保存書類は鍵の掛かる部屋、日常業務で使用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。	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・協定書などを遵守し施設の持つ役割を十分に認識して適正管理に努めております。	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。	職員は全員苫小牧市内在住者です。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	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。

総合評価



【★の数が5～0の6段階評価で評価しています。】

〈 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、利用率の維持・向上と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・研修室は貸館区分ごと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。その他、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ってまいりました。また、館内全女子トイレに衛生用品を配置するなどさまざま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、96.6%の方々より「総体的に満足している」との評価をいただきました。特に、「設備・器具などの手入れ、清掃については？」が高評価となっております。建物等は老朽化が進行しておりますが、利用者さまの満足度向上を目指してスタッフ一同日々取り組んでおります。自主事業については事業計画どおり事業が実施されました。特に、ホールピアノ練習、親子陶芸教室においては当館の特殊性を反映し、概ね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、コロナ禍前の利用率、入場者数には及ばないのが現状であり、一因として各サークルにおいて高齢化等に伴う会員の減少、新規会員の入会が見込まれないなどが考えられます。

厳しい状況にありますが、新規利用者の掘り起こしなど職員一丸となって取り組んでいく所存でございます。