

セルフモニタリング報告書(令和4年度分)

令和5年 4月 28日

施設名 苫小牧市文化会館

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 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、JTC-77M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ました。	Ⓐ・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、利用率は目標達成には至らなかったが、コロナ禍と比較すると増加傾向にあるのは顕著に表れています。また、事務受付開始時間を15分早める。利用時の入室時間を各区分の30分前とするなど利用者の利便性向上に努めております。	Ⓐ・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。	全ての事業（計画外2事業含む）を計画どおり実施しました。特に、親子陶芸教室、ピアノ練習会（3回実施）においては募集人数に対しそれぞれ100%、95%の申し込みがありました。今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。	Ⓐ・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。	苫小牧市文化団体協議会、会館利用団体との「利用者懇談会」を開催し、当館の運営について情報交換を行い連携を強化しております。また、当館を利用しているサークルの団体と連携し自主事業の講師を担っていただくなど連携を図っております。	Ⓐ・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、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、「器具などの手入れ」「職員の対応」が高評価を得ておりハード・ソフト両面から満足を頂いております。	Ⓐ・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。	窓口提案箱の設置、アンケート調査（毎年）、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、トラブルに発展しないよう真摯に耳を傾け迅速な対応をするよう心掛けております。	Ⓐ・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。	サービス水準を維持しながら、業務の改善・効率化を図る等職員の意識改革を徹底し経費の低減に努めております。特に、修繕・補修に関しては出来る限り構成団体（自社）が施工に努めております。	Ⓐ・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。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・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	当館の舞台装置・舞台技術者の優れた体制を「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を行っております。 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向上とサービス向上を図り、収入増に取り組んでおります。	Ⓐ・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。	イベントにより業務量は変動するが、状況に応じて各職種が連携して支障なく業務を遂行しております。 また、各職種においては日々業務日誌	Ⓐ・B・C・D・E

	を記載し情報を共有するなど適正な運営に努めております。	
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。特に受付窓口は会館の「顔」であり接遇については重要と捉えて重点的に研修を行っております。	Ⓐ・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）。	空き状況等の諸情報はホームページ等で発信し、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。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、個人情報に関わる書類の管理は施錠できるキャビネットに保管し適正に管理しております。また、不要となった書類は確実にシュレッダー処理をしております。	Ⓐ・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。	会計処理は規則に則り適正に行っております。	Ⓐ・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。施設・設備及び舞台設備を管理していくには高度な技術と専門性が必要であり、それぞれの分野において専門知識を有する専門事業者への委託により保守点検を実施しております。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類は鍵の掛かるキャビネットに保管をし、備品については、新規・廃棄等が発生した場合には備品台帳を基に適正な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（巡回・清掃）、定期点検において異常箇所が発見された場合には、直ちに連絡をもらい緊急性を要するものは迅速な対応をしております。	Ⓐ・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。	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適正管理に努めております。	Ⓐ・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。	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	Ⓐ・B・C・D・E

	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)

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。また、ネット環境のエリア拡大を図りオンラインサービスの利用を可能としました。さらに、洋式トイレの便座をウォシュレット機能付便座に交換し満足度向上に繋げております。

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」との評価をいただきました。特に、「職員の対応は?」「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ハード・ソフト両面から満足していただいております。

自主事業については、事業計画どおり全ての事業が実施されました。特に、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、略、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、コロナ禍と比較すると回復傾向にはあるがコロナ禍前には程遠い状況となっております。

また、各活動団体の会員数が減少している現状を踏まえると、新規会員の掘り起こしという課題もあるが、皆さんからご意見等をお伺いし、いち早く利用率等を向上させるため職員一同精進してまいります。