

## セルフモニタリング報告書(令和元年度分)

令和 2 年 4 月 10 日

施設名 沼ノ端交流センター

指定管理者名 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

所管課名 青少年課

| モニタリング項目                                  | 指定管理者<br>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。              | 事業計画に従い適切に運営することが出来た。また、図書コーナーにおいては夜間勉強室として開放し利用者に快適で居心地の良い空間をご提供できるように、計画を上回る管理運営が出来たと思われる。また遊戯室・ミーティングルームの貸出についても競技種目・教室に偏りのないように利用者を十分に精査した上で公平な受付を行っております。                   | Ⓐ・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。   | 2年目の利用料金に関しては設定された金額を上回る結果になりました。利用率の上昇については職員が利用者とのコミュニケーションを取りより一層地域密着型の施設にしていきます。   | Ⓐ・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）。 | 「交流」について職員一人一人が意識し、幅広い年齢層に向けて利用を促進し地域コミュニティの中心になっていけるように心がけていきます。  | Ⓐ・B・C・D・E |
| 自主事業は計画どおり行われたか。                          | 令和元年度の自主事業計画はほぼ全て実施することができました。プロバレーボールのサフィールバ北海道スポーツ教室を3月に開催する予定でしたが、コロナウィルス感染防止の観点から次年度に延期した事以外はすべて計画通りに実行でき、参加者からも大変好評価を頂きました。利用者様目線に立ち、よりニーズのある事業を行っていく事を、次年度以降の課題として考えていきます。 | Ⓐ・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。     | 沼ノ端交流センターは北栄町内会館の一面も持ち合わせているので、町内会長様をはじめ多くの役員の皆様と一緒に会場設営、運営を行っております。町内の皆様の現在の問題点や今後の課題・運営方法を話し合い、より良い施設になるようにご協力を賜っております。  | Ⓐ・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。                                   | 開館して丸一年が経過し、アンケートの結果でも多くの利用者の方が満足・やや満足とのご回答をいただきました。今後も現状を維持向上していきたいと考えております、クリーンネスを徹底しいつまでたっても新しく綺麗な施設を目指すことが、より多くの利用者の満足が得られる要因の一つとして考えております。    | Ⓐ・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。                          | 利用者のご意見・ご要望は各施設の受付カウンター前にご意見箱を設置し各担当者が日々確認し都度、館長に報告、その後四半期ごとに対応をまとめて館内に掲示しています。  | Ⓐ・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。                         | 利用者からのご意見・ご要望・苦情は即座に対応しその後、青少年課の担当者に報告、事故等の重要案件は職員全員が周知できるようにしております。   | Ⓐ・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。                         | 何が必要でどのような物で経費の低減をできるのか精査しながら管理・運営を行いました。利用者や担当課のご意見を参考に次年度に向けて経費の軽減に取り組んでまいります。   | Ⓐ・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。 | 清掃・外観管理を外部に委託しており、現場担当者と定期的に打ち合わせをしております。清掃に関しては当初の清掃箇所と運用後の清掃箇所を変更し利用者が多く使用する箇所は頻繁に清掃し利用頻度の低い箇所は清掃回数を減らすなどの提案を清掃業者と話し合い職員で出来る清掃は自分たちで行うようにしております。 | Ⓐ・B・C・D・E |
| 収入増加のための取組はされているか。                                | イベント・教室等で利用した先生方に自主事業の講師になっていただき、沼ノ端交流センターの独自の教室として開催してきました。自社の職員による教室も開催し、自主事業の収入増加を目指しています。  | Ⓐ・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。                                | 当初提案の人員配置の予定でしたが、交流センター1名減・児童センター1名増で運営を行っております、増員の主な要因は放課後児童クラブが本格稼働の為児童センター側の増員を致しました。管理体制は副館長・センター長を中心に最終責任者とし館長を配置しております。                      | Ⓐ・B・C・D・E |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| <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>全国で660ヶ所の児童館を運営している為、全国の数多くの事例を参考に職員能力向上の取組みを行っております。</p> <p>当社にて接遇研修の実施や、アルソック様をお願いして不審者に対応すべく、さすまたの防犯訓練を実施しました。</p>                      | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |
| <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。）。</p> | <p>当館は北栄町内会の町内会会館も兼ねており、北栄町内会の会合や打ち合わせの使用時は減免になる為、年間スケジュールを町内会に提出して頂き管理しております。</p> <p>3月期コロナウィルス感染防止対策の為、やむなく利用不可となったお客様には、随時還付を実施していきます。</p> | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |
| <p>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。</p>              | <p>当社は全職員に対して入社時に個人情報の講習を行っております。また会社全体でプライバシーマークを取得しており利用者の個人情報保持の為、管理しております。また日頃利用する個人情報は児童館事務所内の鍵のかかるロッカーで管理・保管しております。</p>                 | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |
| <p>収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。</p>                | <p>利用者からの施設利用料については交流センター管理室内で受け取り後、事務員・館長の管理・入金後、札幌営業所の所長が最終確認しております、多くの職員が管理することにより、不適切な会計処理が起きない様にしております。</p>                              | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |
| <p>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。</p>             | <p>法定点検及び定期点検は外部委託業者が管理しております。また上級施設管理者を1名配置し安心安全に使える施設管理を行っております。</p>  | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |
| <p>書類・備品等の管理は適正に行われているか。</p>                    | <p>一人の職員による管理・発注は行わず複数の職員による管理を行うことにより不備のない体制をとっております、また最終管理者も館長の他に札幌営業所の所長によるチェックを行う事により経費の無駄をなくしております。</p>                                  | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |
| <p>安全対策（事故防止等）は十分だったか。</p>                      | <p>安全対策については新しい施設の為、先ずは職員が用具・道具等を試験的に運用し、十分に安全が確認されたのち、利用者にご利用いただいております。また万が一事故が起きた時の対応方法・対処方法を職員研修で行っております。</p>                              | <p>Ⓐ・B・C・D・E</p> |

|                           |  |           |
|---------------------------|--|-----------|
| 法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。 | 全社共通の就業規則を元に職員研修を行い、全職員がコンプライアンスを重視した、管理・運営を行っております。   | Ⓐ・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。 | 雇用に関しては全職員が苫小牧在住で、多くの職員が地元出身者です。資材の調達・再委託も地元の業者を中心に行っております、また地域の貢献に関しては沼ノ端地区のハンドメイドイベントのスポンサーになり、苫小牧住民・地域の住民の方と一緒に盛り上げていきたいと思っております。 | Ⓐ・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)

開館より1年6ヶ月が過ぎ、大きな事故もなく管理・運営できているのは苫小牧市健康こども部青少年課並びに市民生活部の方をはじめ多くの方々にご指導を頂いているおかげと考えております。

自主事業・貸館事業の利用者増加に伴い売り上げが大きく伸びてきております。引き続き利用者増加に向けて尽力していきたいと考えております。

次年度以降は経費削減も並行して実施していき、より一層の管理・運営を行って参ります。利用人数に関しましては、年間でのべ約60,000名の方にご利用・ご来館頂きました。

次年度も多くの方に沼ノ端交流センターに足を運んで頂く為に多方面からのご意見や、地域住民様のご意見、そして苫小牧市青少年課並びに市民生活部職員の方々のご意見をご参考にさせて頂き苫小牧地域に根付いた取り組みを行って参りたいと考えております。

当社、シダックス大新東ヒューマンサービスは全国各所にて児童館等の事業展開をしており各所の成功事例のノウハウを取り入れて、より良いお客様サービスを実践し、沼ノ端交流センターを苫小牧の核施設となる様、長期的な視点で管理・運営を行い安心して管理をお任せいただけるように、日々努力して参ります。

最後に、これからも多くの関係各位の皆様にご迷惑をおかけするとは思いますが、今まで培ったノウハウを最大限に発揮し、当社にしか出来ないこと、私達にしか出来ない事を、実践・実行していきたいと考えております、そのためには健康こども部青少年課並びに市民生活部の皆様のお力添えが必要となりますので今後とも何卒ご指導よろしくお願ひ申し上げます。