

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 豊川コミュニティセンター
 指定管理者名 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
 (旧称) 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 所管課名 苫小牧市市民生活部市民生活課

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。	コロナウイルスが徐々に良くなり、事業計画通りにほぼ運営できた	Ⓐ・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。	自主事業の周知も含め、積極的に計画した。	Ⓐ・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。	2年間コロナウイルスで計画どおりには実施できなかったが、今年度は実施できた	Ⓐ・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。	近隣中学校によるコンサート、コミセン祭りステージ発表など開催できた	Ⓐ・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。	利用者アンケートで一定の満足が得られている。	Ⓐ・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。	ご意見BOXの常設、利用者から直接頂いたご意見は迅速に対応できるよう職員同士の連絡にも努めた	Ⓐ・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。	迅速に対応、できる限り要望に応えた。	Ⓐ・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。	自前の修繕、細かなボイラー温度調節、館内見回りも増やし、全体的に経費の低減に努めた。	Ⓐ・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。	施設が新しいので、修繕箇所はほとんどなし。あれば、複数業者の見積もりや、他館との意見交換で、最小化に努める。	Ⓐ・B・C・D・E

収入増加のための取組はされているか。	利用者のニーズ把握を行い、近隣町内会の協力のもと各種だよりやポスターの配布を実施。HP,報道機関の広報活動に取り組んだ。	Ⓐ・B・C・D・E
4 適正な管理運営		
適正な人員配置及び職員の管理体制は適正か。	常に適材適所の人材を配置している	Ⓐ・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)。	研修等への職員の積極的参加で能力向上に努めた。	Ⓐ・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)。	概ね良好に管理している。	Ⓐ・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。	職員全員で管理徹底を図り良好に保たれた。	Ⓐ・B・C・D・E
収支の状況に不適切な点はないか。	複数の管理チェック体制で適正に行っている。	Ⓐ・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。	法定点検のほかに、毎日の点検を行っている	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	良好に管理をしている	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策(事故防止等)は十分だったか。	コロナウイルス対策の消毒、館内換気、消防訓練、危機管理計画、館内外のみまわりを実施した。	Ⓐ・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。	常に意識し、遵守遂行している	Ⓐ・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。	市内の人材や業者に委託するように努めた。高齢者や就労困難者の雇用を促進、居場所づくり事業を実施し地域貢献を行うよう努めた。	Ⓐ・B・C・D・E

- A: 目標、事業計画を大きく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、事業計画以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。
- C: 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）

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症も徐々に収束し、休館になることなく一年を終えた。

毎年恒例の「食」に関する事業もまだ開催できず、利用者から問い合わせも多かった。夏休みの「ながしそうめん」冬休みの「もちつき体験会」、高齢者に大人気の「カレー食堂」は、コロナウイルス対策が難しいため、開催を断念したが、利用者からの問い合わせがとても多かった。

施設利用は、サークル活動の復活と同時に多くの利用者が戻り、大勢の人で賑わっていた。また、ロビーでは季節の色々なイベントごとにメッセージボードなどを設置し、利用者の楽しみとなっていた。

職員一同、常に利用者に耳を傾け、「ともに作り上げよう」の姿勢と行動を継続し、地域づくりの拠点として、人と人、人と文化、人と公共サービスを結ぶことを基本としながら、新型コロナウイルスに打ち勝ち、だれもが主体者として輝くことのできる場を築き上げていくことを大切にしたい。定期的な見回りのほか、利用者とのコミュニケーションを行い、館内外の安全の向上と総合的な館運営を行った。

【実績】 全体の利用人数は、前年度件数比で33%増、利用者人数では前年度比28%増となった。

また、利用料収入では前年度比28%増となり、曜日によっては空き室がない日も多々あり、お断りをする日もあった。そのため、講座を組む空き部屋の確保が難しいという、現実に直面した。

この2年間の休館や、サークルの自粛などで解散したサークルもあったが、今年度開催した「生涯学習講座」からサークルへの立ち上げも多々あった。

【アンケート】 10項目中ほとんどが、満足・やや満足で9割の高い満足度を得た。これに甘んずることなく引き続き管理運営に努力していきたい。また多くのお褒めの言葉もいただいた。

【講座】 久々の講座開講で、利用者の申し込みがたくさんあり、ありがたさを感じた。前期講座15講座中5講座が2つの開講となり、全部で20講座の開講だった。後期講座は17講座開講できた。

コロナ、インフルエンザの予防を兼ねて、マスク着用で感染対策に努めた。また、「消毒セット」「非接触型体温計」での検温も徹底して行った。

【自主事業】 「ふまねっと」「うたごえ喫茶」、高齢者が多く参加する事業は、感染拡大防止の為にほとんど人数制限での実施となったが、皆さん楽しみに来館する姿が、うれしかった。また、季節ごとのイベント事業も開催。ロビーでのメッセージボードや塗り絵、七夕まつりなど密にならずに楽しめる事業を実施し利用者の目を楽しませた。

【施設運営・管理】 まだまだ新型コロナウイルス感染症の対策をし、全員が館内消毒、清掃、備品の手入れに努め、施設全体の安全な利用を心掛けた。経費削減の為に自助努力を惜しまず運営管理に取り組んだ一年だった。

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 沼ノ端コミュニティセンター
 指定管理者名 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
 (旧称) 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 所管課名 市民生活課

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。	市民の安全を第一にコロナ感染対策にも努め、事業計画に基づき適切かつ公平・安全な管理運営を行った。	Ⓐ・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。	新型コロナウイルスも落ち着きを見せ、使用者数等前年を上回ることができた。館内備品の管理徹底やコピー機の設置・WIFI スポット設置整備により利用者の利便に上げた。	Ⓐ・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。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施を見送った事業もあったが、おおむね計画に沿って遂行、新たな事業も実施した。	A・Ⓑ・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。	地域やボランティアとは可能な限り連携を取り、今後の状況次第でいつからでも連携事業を始められるよう関係機関との連絡を密にしている。	Ⓐ・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。	利用者アンケート全体で満足、やや満足が93.3%となっている。	Ⓐ・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。	ご意見箱・館内放送を活用しながら丁寧に意見・要望の把握に努めた。また、対応後についても定期的に利用者からの聞き取りをし、状況変化に細やかに対応してきた。	Ⓐ・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。	公平且つ平等の観点から常に利用者の立場・目線での迅速で柔軟な対応を心がけ、最善な解決策を講じてきた。	Ⓐ・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。	職員による除雪・草刈・剪定等積極的な施設維持業務と軽微な修繕は職員が積極的に行うことにより、経費の削減に努めた。また消耗品等必要なものに関しては質が良く安価なものを購入、支出減に取り組んだ。	Ⓐ・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。	修繕の際、他館との情報交換をした上で複数業者による見積もりを取ることで経費の最小化を図った。また、館内設備について業者から情報を得、安価な経費支出となるよう取り組んだ。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	来館者数を増加させるため、ロビーでのイベントの内容を再考し、強化した。また、HP・広報誌で利用促進に向けて積極的な情報発信を継続した。	Ⓐ・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。	欠員状態が続いたが職員相互の協力により、運営を行うことができた。	A・Ⓑ・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）。	接遇・個人情報保護法・危機管理をはじめとする研修により職員全員が知識向上に積極的に取り組んだ。また、清掃・経理・労務等専門分野の能力向上に向けても研修を実施した。	Ⓐ・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）。	平等な利用については適切な処理により良好な管理運営がなされた。また、利用料の減免・還付についても適切な処理を徹底した。	Ⓐ・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。	研修実施を強化し、館全体で管理を徹底した。研修を充実させることにより、個人情報等の取扱いについて適正且つ良好に保たれた。	Ⓐ・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。	常に複数者によるチェック体制を保ち、適正且つ適切な処理がなされている。	Ⓐ・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。	適正な法定・保守点検実施に加え、日常点検を強化することで迅速かつ安全な管理運営に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	書類に関しては適正且つ厳重な保管を徹底、備品等についても定期的なメンテナンスを行い適正管理に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	館内館外点検・巡回を強化し危険個所の早期発見・早期解消に努めた。利用者の安全確保に向けての避難訓練・危機管理体制強化、冬期の敷地内凍結路面氷割り作業など一年を通して安全対策を積極的に行った。また、新型コロナウイルス感染拡大防止にも最大限努めた。	Ⓐ・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。	法令や協定書遵守を常に念頭におき、適正管理の観点から、客観的な視点にたった管理運営を行った。	Ⓐ・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。	高齢者雇用・市内業者による資材調達・委託や地域住民・団体にとっての活躍の場や居場所づくり等地域貢献に向けて日々の運営に努めた。また、フードバンク受け取り拠点のひとつとして定着しており、広く地域貢献につながっている。	Ⓐ・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）

令和4年度は、臨時休館になることもなく、3月には新型コロナウイルス感染に対する対応が緩和された。現在まだコロナ禍前のコミセン利用の様子には完全に戻るには至っていないものの利用率等、復活の兆しが見えてきている。

また職員は体調管理にこれまで以上に留意し、公共施設の現場で働く人間としての自覚を持って日々の業務にあたってきた。多くの意見・要望・苦情もあったが、迅速な対応とそれを持続することによって、より利用者に寄り添った運営をしてきたと考えている。

【年間実績】 年間実績では休館のあった昨年との対比となるが、利用人数は前年度比33%、貸館収入については前年度比21%、626千円増となった。

【アンケート結果】 10項目で、満足・やや満足が平均93.32%と高い満足が得られた。いただいた意見、要望に職員一同真摯に対応していきたい。また、多くのお褒めの言葉と職員に対する気遣いのお声もいただき、大変ありがたく受け止めると同時に安心で安全な施設づくりに向けてより一層の努力をしてきた。

【前期・後期講座】 前期17講座、後期17講座を開催し、前後期を通して309名の受講があった。全体を通してコロナの影響で定員に満たない講座が多かった。外出の機会が減っている中において講座受講によって少しでも日常生活を取り戻そうとする市民の声に応えるため、さらに新たな講座を企画していく。

【自主事業】 自主事業は、前後期を通して21事業を実施。父の日、母の日の新規イベントを増やした。また来館者参加を促すロビー活用事業でも長期参加型のイベントの企画も試みた。新企画のイベントについてはさらに精査し次年度につなげたい。

【施設管理】 予期せぬ故障が多かった。日常点検等、可能な物についてはスタッフで工夫し対応し、経費の節約をした。

運営全体としては、いかなる時も丁寧かつ適切な施設運営に努め、不安の声に応え地域住民に寄り添い、地域との相互関係がより密接となるコミセン本来の在り方を目指したい。運営全体としては、様々な制限がある中においても丁寧で適切且つ適正な施設運営に努めることができた。不安の声に応え、地域住民に寄り添うとともに、地域とより密接になり、コミセン本来の在り方を体感してきたと言える。

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 苫小牧市住吉コミュニティセンター
 指定管理者名 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
 (旧称) 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 所管課名 市民生活課

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。	保守点検、講座、その他実施スケジュールに沿って、計画通り実施。保守点検の改善項目について敏速に対応した。	Ⓐ・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。	コロナウイルスの影響で利用者数は大きく減少となった。	A・Ⓑ・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。	コロナ感染対策を行い安全が担保できる様工夫して事業を実施した。	Ⓐ・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。	子どもの居場所づくりや性教育座談会など地域の方と積極的に連携した。また社会福祉協議会や科学センター、危機管理室など他団体とも連携し事業を実施した。	Ⓐ・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。	満足、やや満足が10項目の内、10項目で90%以上、平均でも96.4%と高い満足度が得られ、目標値を達成。	Ⓐ・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。	館内放送でご意見の呼びかけや日々の利用者とのコミュニケーション、アンケートの実施に取組み、運営検討委員会等近隣町内会やボランティアに広く意見を聞き把握に努めた。	Ⓐ・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。	苦情には真摯に対応し迅速に改善した。修繕についても最優先に行った。	Ⓐ・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。	職員によるワックス、草刈り、除雪などを行い、可能な修繕については職員で対応し経費の削減に努めた。温度調節や節電等、水光熱の節約にも十分留意した。	Ⓐ・B・C・D・E

<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>指定管理期間の複数年契約を前提に複数業者から見積もりを取得することで、委託費の低減を図っている。他館との情報交換、除雪等の自助努力により経費削減に努めた。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>収入増加のための取組はされているか。</p>	<p>コロナ感染対策を積極的に行い、利用者が安心して使える様に最大限の配慮を行った。 アンケートや利用者とのコミュニケーションからニーズ把握を行い、近隣町内会の協力のもと各種たよりやポスターの配布を実施。HPや報道機関の活用等広報活動に加え、他団体との連携事業を進めることでコミセン事業の周知を図り、増収に努めた。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>4 適正な管理運営</p>		
<p>人員配置及び職員の管理体制は適正か。</p>	<p>運営上適正な人員を配置した。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</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>コロナ禍においてもWEBを利用した研修を積極的に取り入れ職員の能力向上に努めた。セクシャルハラスメント研修や個人情報保護研修を行った。経理や労務の研修も積極的に行い職員のスキルアップに努めた。</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>コロナ関連のキャンセルや変更の対応については臨機応変に行い、利用者に支障がないよう取り計らった。平等な利用についても適切な処理により良好な管理運営がなされた。</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>職員全員で管理徹底を図り、良好に保たれた。研修を行い、職員の意識向上もなされた。</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>現場、事業所、本部の複数のチェック体制により適切に処理、管理している。</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>規定通りすべて実施した。日常目視点検で異常が確認された際には都度専門業者に点検を依頼し、必要に応じ迅速に修繕を行い、安全な運営に努めた。</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>見出しやファイリング等により整頓を十全に実施し、管理を適正に行った。</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>外周を含めた日常点検や、消防訓練の実施、情報の職員間共有により、職員全員が連携し安全対策を十分に行った。</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。	法令や協定書を都度確認の上遵守し、適正に管理を行っている。	Ⓐ・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。	市内の人材や業者に委託するよう努め、高齢者の雇用を促進。自主事業では中高生が地域の子ども食堂で職業体験を行った。来館する高齢者や子ども達の見守りなども行い地域の安全に大きく貢献している。	Ⓐ・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）

2022年度、前半はコロナ禍の影響を大きく受け、利用者、収入、講座参加者など大きな影響を受けた。年度後半からコロナの影響が徐々に収まり利用の回復が見られた。

貸館事業について、2022年度の利用料の前年度比は30%、910千円増、利用者数は前年度比29.5%、18,832人増。休館期間が無かったため増加となっている。サークル数は68から65と減少した。

生涯学習講座は、前期後期32講座で、コロナ対策を徹底し定員を少なくして実施した。昨年に比べて参加人数は前年度比9.4%増となった。参加者アンケートからは好意的なコメントが多く、講座の満足度は高かった。子ども講座では科学センターの職員を講師に迎えバルーンスライム講座を実施し、親子で工作を楽しむ場を提供した。

コミセンまつりは、新型コロナウイルス感染対策を行いながらステージ発表を行った。飛沫防止用のパネルを用意し観客に飛沫が届かないような配慮を行った。参加団体は少なかったが参加サークルの皆様はとても生き生きと発表を行った。

和光中学校のオープニング演奏は素晴らしく地域の方々の拍手喝采を浴びた。コロナ対策の為、飲食は行わず子ども向けの風船吊りやくじ引きを行い子ども達が楽しめる工夫を凝らした。来館者数が少なかったので次年度はもっと来館者が増えるようイベントを盛り上げていく。

アンケートの結果、満足の平均が74.4%。やや満足を加えると90%以上と高い満足度が得られた。指摘していただいたご意見は真摯に受け止め利用者ニーズにより多く応える事が出来るように改善し今後も運営していく。

自主事業では、高齢者の健康運動、こどもの居場所事業、季節行事事業に加え、性教育の座談会、夏休み子ども向け講座、冬休み子ども遊び広場、子ども食堂お仕事体験などバリエーション豊かに開催した。ばかりっこ市では、地域の多くの親子が来館し衣服交換会を楽しんだ。

運営全体としては、コロナの流行が収まるに連れ利用者が徐々に戻って来ているがコロナ禍前の水準に戻すためにも、更なる運営努力が必要である。引き続き安心して集える場を地域に提供し市民サービスの向上に努めて行く。

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 のぞみコミュニティセンター
 指定管理者名 労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団
 (旧称) 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
 所管課名 市民生活課

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。	新型コロナウイルス感染予防の観点から、実施できなかった事業もあるが、実施できる方法を模索し、形を変えてでも概ね実施し、感染予防を徹底し、安全かつ公平に管理運営が出来た。	Ⓐ・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。	全国で新型コロナウイルスの感染者がけた違いに多くなったが、安心安全に利用いただける環境づくりを徹底し、緊急事態宣言が発令されることはなく、休館がなかったこともあり、利用率は回復傾向にある。 また体育館の専用利用の貸し出しを柔軟に対応し貸館率を向上させた。 各部屋の備品を更新することにより利用者の利便性向上及び満足度の向上に繋げた。	Ⓐ・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。	長引くコロナ禍により、換気及びソーシャルディスタンスを考慮し定員を減らして出来る限り実施。 飲食事業である「地域食堂」は感染予防の観点及び利用者心情から開催を控えた。 外出や来館を控えている方のために、休館中でも実施できるWEB動画配信講座を引き続き実施、視聴した利用者さんからお声がけを多数いただく。	A・Ⓑ・C・D・E

<p>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。</p>	<p>ふまねっと運動や読み聞かせ等、地域のボランティアさんの協力を得て実施。南高校演劇部との連携事業実施に向けての打ち合わせを重ねている。苦小牧高専サイエンス部、カーリング協会等、近隣の学校・町内会・ボランティアと連絡を密にとり、実施できる計画を常に協議してきた。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<p>2. 利用者の満足度</p>		
<p>利用者の満足が得られているか。</p>	<p>利用者アンケートの10項目平均で、満足、やや満足が93.1%の高い満足が得られているが、昨年度より微減である。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>
<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>館内放送にて常設しているご意見ボックスへの投稿を呼び掛け、回答を掲示している。各事業でのアンケート、日々の利用者とのコミュニケーション、地域住民、学校からも広く意見を聞き把握に努めた。近隣中学校及び小学校の先生とコミセンでの生徒の様子などの連絡を取り合う。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・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>即座に対応できるものは対応し、協議が必要なものに関しては実現できる方法を協議し対応。</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・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か。</p>	<p>光熱費が高騰し経営を圧迫。 電気代金はLED化により下がっていたが、電気料金の高騰によりLED化以前とほぼ同程度の料金になる。今まではLED機器のリース料分が相殺されていたが、リース料分が負担増になる。 コロナ禍により、館内数か所の換気扇の常時運転、定期的な換気の徹底などにより館内温度が低下、館内温度低下を補うため、及び原油高によりコロナ禍前より暖房費が増額。 維持管理の面では、ワックス作業や除草作業を出来る範囲は職員が行い経費を節減。 降雪量が多く除雪作業が多かったが業者だけに依</p>	<p>Ⓐ・B・C・D・E</p>

	頼せず自力での除雪や氷割も度々行う。 修繕も出来る限り自分たちがおこない修繕費を抑制。	
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。	複数業者の見積もり、他館との情報交換等で業者交渉を行なう、 また、近年様々な費用が値上がり傾向にあるが、価格交渉等をおこない、外部経費の削減に努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	町内会の協力によるコミセン情報誌の配布・掲示、HPの更新頻度の向上、WEB動画配信講座の開始、報道機関活用、館長自身がメディアに多数露出し広報活動に取り組み、のぞみコミセンの周知を広め利用率向上に努め、貸室及び体育館一般利用件数を増やせた。	Ⓐ・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。	館長が個々の職員との会話を重視し、内心を聞き出し、同僚との対話を促進し、円滑な業務が行えるように、管理運営の向上、利用者の声を十分に拾える体制とした。また、イベントや施設メンテナンス時等は配置人数を増やし対応。	Ⓐ・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）。	館長のゲートキーパー養成講座への参加。職員全体での救命救急研修、清掃研修、ワックス研修、接客接客研修など定期研修等を受講し、職員の積極的参加で能力向上に努めた。	Ⓐ・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）。	新型コロナウイルスの影響で使用を中止する利用者には返金を含めて柔軟な対応を行った。土日等、単発の利用を柔軟に対応し、広い範囲での地域住民の平等な利用が図れた。	Ⓐ・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。	個人情報保護法についての話し合いを職員間で実施し、職員全員で管理徹底を図り、良好に保たれた。	Ⓐ・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。	現場チェック、他館との相互チェック、事業本部での最終チェックの3重チェック体制により、適切な処理を推進。	Ⓐ・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。	規定通り全て実施。加えて日常の目視点検の実施による、不具合の早期発見で安全かつ適切な運営管理に努めた。また担当課に状況を直ちに報告するように努めた。	Ⓐ・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	定期的に、保存期間の経過した書類の処分や鍵の所在確認の実施、今年度はマスターキーの消耗による交換について担当課に協議書を提出する等、故障備品の随時修理、交換を行い適正管理を推進した。	Ⓐ・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	降雪時の除雪を強化、駐車場での混乱、事故防止のためにも降雪時の白線出し作業を強化。滑り止め用の砂の適切な散布をおこない転倒防止に努めた。年2回の消防訓練の実施。日常では館内の見回り、見守りを職員全員で強化。また、駐車場設置の小型電子機器、古布等リサイクルBOXも毎朝確認し不適切物を分別。	Ⓐ・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。	法令順守、適正な管理運営に努めた。	Ⓐ・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。	市内業者への委託の他、地域活動との連携を強め、学生や高齢者の活躍の場を作り、常に地域を念頭に運営。ボランティア袋の要望が多く、柔軟に対応し、ゼロゴミ推進室から多くのボランティア袋の供給を受け地域住民の要望に答えている。また、フードバンクの寄贈受け入れを継続し、コミセンの役割の幅を広げ、地域貢献を推進した。	Ⓐ・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)

○貸館事業について、新型コロナウイルスの感染者が爆発的に増加し、利用を控える利用者も多く、利用者の減少が予想されたが、のぞみコミセンを安心して利用していただくために、定期的な除菌の徹底と定期的な換気と換気扇の常時運転、職員の感染予防の意識を高めてきた。

利用者より「のぞみコミセンは、しっかり除菌してくれているから安心して来ることができる」とお言葉を頂く。その他同様のお言葉を多数頂く。

貸室及び体育館の専用利用について柔軟な貸し出しを提案し、利用者数も徐々に回復。サークル以外の団体利用が増えたこともあり、有料貸室利用件数の推移は、平成30年度を100%として令和元年度87% 令和2年度74% 令和3年度75% 令和4年度94%、貸室利用料金の推移は平成30年度を100%として令和元年度86% 令和2年度75% 令和3年度76% 令和4年度89%、利用人数の推移は平成30年度を100%として 令和元年度96% 令和2年度62% 令和3年度60% 令和4年度84%とコロナ禍前の水準に戻りつつある。

○市民への情報提供については、ホームページのこまめな更新を心がけ、体育館専用利用の更新頻度もほぼ毎日更新に変更。その他、町内会の協力でのコミセン情報誌「コミコミ」の回覧等で広く提供。

○アンケート調査では「満足」「やや満足」が10項目平均で93.1%と良い評価を得た。特に「利用のしやすさ」98%、「館内のわかりやすさ」98%、「職員の対応」95%、「館内の清掃」99%と高い評価を得られた。

○生涯学習講座については感染予防対策を徹底し35講座を実施。

前期に実施した講座「背骨コンディショニング」は応募者多数で2クラスを増やして実施。

のぞみコミセン職員が講師を務める「スマホ講座」も大変好評で定員を超えて実施。

定例になった講座「演じてみよう台本読みから本番まで、C.A.Wの演劇講座！初めてでも大丈夫！」は、苫小牧の文化芸術活動の発展に努めており、C.A.W自前の劇場である演劇堂でも行うことで本格的な演劇を体験することができ、また外部へのコミセン周知に繋がっている。

○各種自主事業は、コロナ禍により実施を見合わせたものもあるが、実施できる方法を考え、安全対策を取り出来る限り実施。

高齢者を対象とした事業は、地域の高齢者の憩いの場となっているため、会場を広い部屋に変更し定員を半数以下としソーシャルディスタンスを確保し実施。

コロナ禍で自粛していた「フロアカーリング交流会」を3年ぶりに実施し各町内会から多くの方にご参加いただき好評を得た。

国立苫小牧工業高等専門学校のサイエンス同好会と行う子どもサイエンス教室では実験事業を実施し、講師を務める生徒にも、参加する子どもにも大変好評。

新型コロナウイルスの感染者数が爆発的な増加を見せたため、飲食を伴う事業は開催を疑問視する声をいただき、実施を見合わせた事業もあった。

南高校生と連携したお菓子作り教室は今年度の実施は見合わせた。地域の孤立や孤独を防ぐ地域食堂も定着していたが、コロナ禍により実施できなかった。

令和2年度より続く「WEB 動画配信講座」も継続し、令和4年度は12本の動画をアップした。新型コロナウイルスの影響で外出を控えている方に自宅でもできる講座を館長が出演・撮影・編集をして配信。

のぞみコミセン公式 youtube チャンネルには3月末時点で31本の動画が公開中、31本の動画の総再生回数は12,650回(3月31日時点)のぞみコミセンの知名度アップにつながり、利用者増が期待できる。

○図書事業は、苫小牧市全体で利用が減少していることに対し、「読み聞かせ」「大人の読み聞かせ」「読み聞かせスペシャル」など、利用者増に向けた事業に取り組んでいる。

○各協同連携事業については、「ふまねっと」「読み聞かせ」「大人の絵本」など、各ボランティアとの協同で行なわれており、市民の目線での事業が行なえている。

今年度はコロナ禍で実施できなかった事業もあるが、南高校、高専との子ども向け学習サポート事業をはじめ、学生からの積極的な連携依頼で行う事業は好評で、コミセンが学生の活躍の場となっており、今後さらに広がりが期待できる。