

## 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 苫小牧市文化交流センター  
 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  
 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
<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。	文化活動促進と感染防止の両立を図り適切に管理運営	(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。	ホームページでの情報発信や利用申請のメール活用で明解・迅速・利便性を重視しWi-Fi全室への拡充や各種接続ケーブルの無料貸出などを通じて利用者数・利用率とも上昇した。	(A)・B・C・D・E
施設の設定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。	恒例事業に加え夜景写真展や高校生一日館長体験、小学生アイビー探検隊など新規事業も開催した	(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。	地域の方と連携した「私たちの地域をどうしたら委員会」や「あいボラ企画」で高校生の発案を取り入れた講座や事	(A)・B・C・D・E

	業を開催した。	
<b>2. 利用者の満足度</b>		
利用者の満足が得られているか。	利用者アンケートで 97.8%と高い満足度を得た	A・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。	定期アンケートや意見箱、利用者への積極的な声掛けで意見要望を吸い上げている	A・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。	多目的ホールステージ階段の手摺やウォーム便座の要望等に迅速に対応	A・B・C・D・E
<b>3 管理運営の効率性</b>		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。	16mm 映写機の自前修理など修繕費等の経費低減	A・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。	除雪は分単位で委託、また極力館員自身が除雪しコストを低減	A・B・C・D・E
収入増加のための取組はされているか。	利用目的を丁寧に精査して営利利用は適切に料金を徴収	A・B・C・D・E
<b>4 適正な管理運営</b>		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。	責任者不在とならないよう副館長2名体制をとっている	A・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）。	職員の接遇やクレーン対応、救命救急研修等で能力向上を図った。	A・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）。	条例・規則に基づき適切に処理	A・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。	研修で改正保護法の要点を館員に周知徹底	A・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。	処理方法及び管理体制の確立と日々の多重チェック、上部組織による点検で適正に処理	A・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。	適時に適切な法定点検及び保守を実施	A・B・C・D・E
書類・備品等の管理は適正に行われているか。	仕様に則り文書の保存、備品管理と台帳具備を適正に実施し監査でも「おおむね良好」と評価	A・B・C・D・E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。	舞台吊物や昇降機をはじめ館内外の定期点検に加えコロナウイルス感染防止対策を適切に実施	A・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。	万事法令及び協定書に則り適正に管理運営	A・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。	館員は市民から雇用し再委託も地元企業中心で地域貢献を図っている	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)

生涯学習活動と社会教育の推進及び文化の振興と市民の交流の拠点であることを踏まえ、公共施設を運営する団体として、利用者が「安全・公平」かつ心地良く利用できることを根底に据えて施設運営に取り組んだ。

さらに今年度はコロナ禍での施設経営として、感染拡大防止と文化活動促進の両立を図ることを念頭に置いた。

#### 1 利用者目線、利用者ファーストの経営

- (1) Wi-Fiを全室に拡充し窓口でのパソコン処理による利用申請の簡便化等利用者の立場、視点で改善を行った
- (2) インターネットホームページの新着情報の迅速な更新で館の動きを積極的に情報発信した
- (3) 利用者サービス向上と地域貢献のため、毎朝のラジオ体操とイベント後のミニ写真展を開催した。

#### 2 新型コロナウイルス感染拡大防止のため次に配慮して経営した

- (1) 新型コロナウイルスに係る正確な情報収集と国や道、苫小牧市の動向を把握の上衛生的で安心安全に廃配慮した経営
- (2) 通常の清掃に加え利用ごとのこまめな消毒を行い、マイクやピアノ等は用具、用途に応じた消毒液やカバー類の交換、ダスター等を使用
- (3) 安心安全な利用に向けて非接触型体温計の貸出や透明パーテーションを全室に設置
- (4) キャンセルの返金や日程変更にも柔軟に対応
- (5) 利用のガイドラインを定め、マスク着用の徹底や体調不良者の利用辞退、イベントのチェックシート提出などを徹底
- (6) 換気や消毒、ソーシャルディスタンスの確保、ごみ箱の撤去等の取り組みを目につきやすく各室に大きく表示

#### 3 まとめ

新型コロナウイルスの感染拡大を防止しながら、公共施設としての使命と目的を果たすため文化活動促進との両立を図りながら経営に当たった

- (1) 「安心・安全・衛生」の取り組みが市民に評価され、コロナ禍ではあるが働き盛りの方の会議利用等少人数での利用が増えた
- (2) Wi-Fi 拡充がリモート労働や Web ミーティング等での利用を促進し好評であった
- (3) 「あいボラ企画」で高校のボランティアとの共同企画で「手話」や「護身術」など7企画を開催した

今後も「安心・安全・衛生」を心がけ利用者中心の視点での工夫改善を通して生涯学習と社会教育の発展、文化振興を図り、学習、交流、発表の場を更に充実させ市民サービスの向上と効率的な経営に努めたい。