

I 適切な管理運営の確保

1 施設の設置目的、基本方針等

コミュニティセンターの設置目的は「市民相互の交流及び市民の自治意識の高揚を図り、市民が明るく住みよいまちづくりを進めるための施設」である。この設置目的に適う運営がなされたか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置目的は十分に理解している。 ・ 住民の交流の場として十分に機能している。 ・ 施設の供用にあたっては、住民の平等利用を確保している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設置目的の理解度 ・ 施設の設置目的の達成度 ・ 平等利用の確保
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設置目的については、定期的開催する事務局会議において確認するなど職員全員が理解しており、平等な利用の確保を図りつつ、管理運営方針に基づきながら適切な管理運営を行っている。 ・ 行仁地区各種団体連絡協議会に参画し、リニューアルした施設のPRと利活用の案内を積極的に行うとともに、地区の住民とともに各種団体の利用を中心とするスケジュール調整を丁寧に行っている。 	

2 適切な管理の履行

開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 供用時間、開館日等については、仕様書及び協定書・事業計画書の内容を達成している。 ・ 通常、平日の午前中は閉館しているが、利用者からの要望に応じて供用する柔軟な運用を実施し、利用者からも好評である。 ・ 個人情報の管理は適切である。 ・ 四半期報告書のほか、異常発見時には随時市と連絡をとり、連携を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 供用時間、開館日の遵守 ・ 供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・ 個人情報の適切な管理 ・ 適切な定期報告
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 供用時間や開館日などの基本事項については、事業計画書に沿って実施している。 ・ 個人情報を含む書類については、鍵付きの戸棚への保管やシュレッダーによる廃棄を行うなど適切に管理している。 ・ 四半期報告書などの定期報告については遅滞なく提出している。 	

3 職員の状況

職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に沿った人員配置は達成されている。 ・アンケート実施の結果をみると、管理運営委員会の職員による接客は好評であり、接遇は適切である。 ・玄関受付に当日の担当者の氏名及び作業場所を掲示している。 ・名札は毎日掲示・着用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に沿った人員配置、役割分担 ・職員の接客態度 ・職員の服装、名札の着用 ・アンケート結果
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容の確認や役割分担を行いながら、管理運営に必要な人員を配置している。 ・職員の接遇や服装等については、利用者アンケートの結果からも好評を得ており、適切な対応を行っている。 ・ネーム着用のほか、窓口に当日の担当職員のプレートを設置している。また、清掃等による事務室不在時には、訪れた利用者が困らないよう作業場所を一緒に掲示している。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日々の健康状態の確認とともに、手指消毒やマスクの着用を徹底して行った。 	

4 業務日報等の作成

業務日報等は適切に記入、整備され、保管されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌は、職員により詳細に記載、整備されている。 ・業務日誌は、勤務交替時の引継書も兼ねており、口頭と書面の両方で確認するようにしている。 ・保管も適切である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌の記入状況 ・業務日誌の保管状況
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌については、設定された各項目ごとの記録が適切に記入されている。 ・業務関係の書類は年度ごとに戸棚に整理されており、適切に管理されている。 	

II 利用者サービスの維持向上

1 利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・令和4年度の実績は10,320人となった。利用者の高齢化に伴い利用の減少が見られる中、改修工事でリニューアルした施設のPRをコミセンだよりの発行や利用団体へ連絡することにより、新規の利用団体が得られた。 ・稼働状況については、コロナ禍による減少が見られる。	・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	・利用人数 前年度比※ 102.9%増 過去5年平均比 10.1%減 ・利用回数 前年度比※ 114.0%増 過去5年平均比 7.0%増 (※令和3年10月21日から令和4年3月31日まで改修工事による休館) ・稼働率 前年度比※ 2.7%増 過去5年平均比 0.7%減 (※稼働率は令和3年4月1日から10月20日までの実績との比較) ・令和3年度の改修工事による休館期間があったため、過去5年平均との比較で、利用回数は増加したが、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用団体の会員数の減などにより利用人数は減少した。 ・地区住民への広報誌等による施設利用のPRとともに、二酸化炭素濃度測定器やサーキュレーター、アクリルパーテーションを活用しながら、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底を図るなど、安全安心な利用環境づくりに努めている。 ・今後については、基本的な新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、地域のコミュニティ活動の拠点として、リニューアルした施設を活用した新たな事業展開や利用促進に向けた取組の推進を図られたい。	

2 サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・利用料金一覧表を事務室入口に提示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。 ・部屋別の当日予約状況を事務所前の案内板に掲示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。 ・電話対応も良好である。 ・窓口カウンター上に当日担当の職員名を表示し、所在に対しても対応している。 ・利用者間の利用条件により部屋の変更などの調整を適宜行っている。	受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・電話対応 ・提案内容の履行の状況 ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施 ・利用料金の表示
最終評価	所見	
A	・窓口での対応や電話の対応については、利用者アンケートの結果からも好評を得ており、適切な対応を行っている。 ・利用料金は玄関に掲示されている。利用状況が一覧できる案内板の設置や掲示物の定期的な更新など、利用者への速やかな情報提供に努めている。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、非接触型体温計や消毒液等を設置するとともに、感染拡大防止ポスター等の掲示を行っている。 ・利用団体の活動状況により、貸室変更などの調整を行い、より快適な利用環境の提供に努めている。	

3 利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか、また速やかに対応できる体制を整備しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見を受け付ける投書箱を設置するなど、利用者の声の把握に努めている。 ・利用者からの意見は日報に記載し、必要に応じて市に報告している。 ・苦情等への対応は、管理運営委員会の会議に諮り、検討した上で対応を行っている。 ・環境生活課の依頼により利用者に対しアンケート調査を行い、回答に対して改善可能なものについては対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・意見箱を玄関に設置し、利用者からの要望や苦情等の把握に努めている。内容については、記録し職員間や管理運営委員会で情報を共有しながら、迅速な対応を行っている。 ・市への報告は四半期報告書によるもののほか、必要に応じて随時行っている。 	

4 地域への貢献、地域住民の利用促進

コミュニティセンターの管理運営を通じて、地域への貢献は図られたか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中で、開催を予定していた地域の新年交歓会、歳の神、新そばまつり等の行事が実施できず、コロナ終息後は速やかに再開して、地域活動の拠点としての機能を十分に果たしたい。 ・救急講習、防火講習、あるいは健康講座の場としてコミセンを提供し、地域住民の安全や健康管理に貢献している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・活動発表機会の提供、広報誌等によるPR、その他地域への貢献
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた事業については中止となったが、広報誌を発行し、リニューアルした施設の案内や利用団体の紹介などを行いながら、地区住民への情報発信を行った。 ・平日の午前中に利用要望のある地区の各種団体等に対しては、スケジュールを調整しながら臨時開館で対応するなど、地域コミュニティ活動の支援に努めている。 	

Ⅲ 維持管理

1 施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常保守点検を適切に実施している。 ・ 一部施設の保守点検を委託しているが、報告の中で特に異常は認められず良好な状態である。 ・ 管理運営委員会でも実施可能な修繕は、日常業務の中で実施しており、必要に応じて市に報告を行っている。 ・ 備品の管理状況は良好である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の保守点検の実施の有無 ・ 施設の損傷の有無 ・ 備品台帳の整備状況 ・ 備品の損傷の有無 ・ 施設、備品の修繕の実施状況
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設や備品を定期的に点検しており、利用者の安全性や利便性に配慮した管理運営が行われている。 ・ 施設の保守に係る委託業務の点検記録や備品台帳は、適切に整備・保管されている。 ・ 経年劣化により和室及び会議室の暖房機が故障したため、市への報告と協議を速やかに行い、修繕を実施した。 	

2 清掃業務

清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の清掃を適切に行っており、利用者からも、清潔に保たれており好感がもてるとのアンケート結果を得ている。 ・ 消耗品の補充状況も良好である。 ・ 駐車場の除雪や除草は、職員や利用団体等の協力で適宜行っている。 ・ 施設の花壇は、各種団体に苗植え、清掃、除草を協力していただきながら、良好に管理している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 清掃業務の実施状況 ・ 消耗品の補充 ・ 除草等の状況
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者による日常清掃や定期清掃は、利用者アンケートでも好評を得ており、清潔な施設環境づくりを積極的に行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策として消毒作業を実施している。 ・ 消耗品については、感染防止用の消毒液も含め、利用者が困らないよう、日常的に点検と補充が行われている。 ・ 除草や植栽等の花壇整備、施設周辺の清掃については、感染対策を行いながら適切な時期に行われており、地区の環境美化推進協議会や行仁婦人会との協働により実施するなど地域との連携が図られている。 	

<p>3 施設の安全性の確保</p> <p>利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。</p>		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備を導入し、安全の確保に努めている。 ・適宜館内の巡回を行い、異常の発見に努めている。 ・駐車場と館庭との段差は、手すりの利用で安全を図っている。 ・駐車場と館庭に夜間照明を設置し安全を図っている。 ・鍵の管理、施錠の状況も良好である。 ・避難訓練を実施するなど、管理者はもちろんのこと、住民や利用者に対しても災害に対する意識づくりを心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・警備体制が整備されており、職員による巡回も適宜実施されている。鍵の保管や施錠も職員により適切に行われている。 ・非常時の連絡体制や対応マニュアルは整備されており、職員のみならず館内掲示により利用者への周知徹底を図っている。 ・管理運営委員会役員と合同で避難訓練を実施し、避難経路などの確認を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインによるチェック票を活用しながら、利用者とともに感染防止対策の確認を行った。 	
IV 収支の状況		
1 財務状況		
管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題は無いかな。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・経理書類は日毎の入出金を記載管理し、日々のお納帳、月毎の元帳を作成している。 ・経理書類はまとめて保管しており、書類・伝票の整備状況は良好である。 ・通帳と印鑑等は金庫に保管しており、管理状況は良好である。 ・不明瞭な支出は認められない。 ・管理運営委員会にて監査を実施しており、予算額、決算額ともに適正であると捉えている。 ・当初見込んだ収支状況と大幅に違ったものではなく、バランスの取れた運営である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・収支のバランス
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者により、伝票や通帳等の経理書類は適切に整備、保管されている。 ・不明瞭な支出はなく、収支バランスも保たれており、監査からの指摘事項もなかった。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入の予測が困難な状況であったが、感染防止に必要な消毒液や手袋等の消耗品を確保しつつ、利用者からの修繕や備品の要望に応えながら、適切な収支バランスの維持に努めた。 	

2 利用料金の収入実績

収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・リニューアルした施設のPRとともに、利用しやすい環境づくりに努めることで、新型コロナウイルス感染症の流行前に近い収入を確保することができた。 ・「コミセンだより」による利用団体の紹介と募集を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入 ※前年度比 124.8%増 過去5年平均比 17.2%増 (※令和3年10月21日から令和4年3月31日まで改修工事による休館) ・新型コロナウイルス感染症対策の徹底による安全安心な利用環境の整備とともに、利用団体の活動再開や施設利用に関する問合せ等への丁寧な対応、地域住民を中心とした施設のPRにより、利用回数も増加し、過去5年平均の収入と比較でも増収となった。 	

3 経費の節減

適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・各利用者にごまめに消灯を促し、又冷暖房の適切な温度設定を呼びかけている。環境にも配慮した運営を心がけることで、適切な経費節減を実施できたと考えている。 ・行仁コミセン、消防団第三分団の共用施設なので、消防団にも節減協力を求めながら、取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・電気使用量 前年度比 64.1%増 過去5年平均比 39.6%増 ガス // 前年度比 17.6%増 過去5年平均比 85.8%減 水道 // 前年度比 33.7%減 過去5年平均比 67.4%減 灯油 // 前年度比 ※—% 過去5年平均比 10.8%減 (※令和3年10月21日から令和4年3月31日まで改修工事による休館のため、灯油の使用が無かったことから前年度比較不可) ・新型コロナウイルス感染症対策として定期的な室内換気を行ったことに加え、改修工事により設置した集会室の冷暖房設備の稼働により、電気使用量が増加した。 ・日頃から、消耗品等の節約や直営による軽微な補修など、諸経費の節減に取り組んでいる。 ・令和3年度実績は改修工事による臨時休館の期間があったこと、また、過去5年平均の数値は、併設されていた「行仁こどもクラブ」の使用実績が含まれていることから、令和4年度実績との比較はできないが、今後は、集会室の冷暖房設備の稼働とともに、利用時における定期的な換気など基本的な新型コロナウイルス感染症対策の実施に伴う光熱水費の増が想定されることから、張り紙や利用者への呼びかけなど、各種経費の節減に向けた取組の継続と推進を図りたい。 	

V その他

1 市、関係機関及び地域との連携等

市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 四半期報告書のほか、異常発見時には随時市と連絡をとり、連携を図っている。 ・ 地区の交番や消防署との連絡網を事務室内に掲示し、有事の際に備えている。 ・ 地域の各種団体(19団体)とは、定期的に連絡会を開き連携を取っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ その他 ・ 特記事項
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消防団の屯所が併設されている施設であり、互いに協力しながら適切な施設の維持管理を行っている。 ・ 行仁地区各種団体連絡協議会と連携しながら、地区区長会等が主催する「行仁地区未来デザイン会議」に参画し、地区からの要望や課題などについての意見交換や検討を継続して行っている。 ・ 施設の管理運営に係る市との協議については、速やかに行われており、適切な対応がなされている。 	

VI 総合評価

1 総合評価

指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長年にわたりコミュニティセンターの管理運営を行ってきた実績、経験を生かし、良好な運営を行っている。 	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設や備品の管理や収支状況も概ね良好であり、利用者からの苦情もなく、協定内容に基づいた適切な管理運営が行われている。 ・ 地区住民への広報誌等による施設利用のPRとともに、二酸化炭素濃度測定器やサーキュレーター、アクリルパーテーションを利活用しながら、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の徹底を図るなど、安全安心な利用環境づくりに努めている。 ・ 除草や植栽等の花壇整備、施設周辺の清掃については、感染対策を行いながら適切な時期に行われており、地区の環境美化推進協議会や行仁婦人会との協働により実施するなど地域との連携が図られている。 ・ 今後については、基本的な新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、地域のコミュニティ活動の拠点として、リニューアルした施設を活用した新たな事業展開や利用促進に向けた取組の推進を図られたい。 	