

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。この設置目的に合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"> <li>・運営委員並びに事務担当職員全員がコミュニティセンターの管理運営に携わり、その設置目的は十分に理解している。</li> <li>・住民のコミュニティ醸成の場として、十分に機能している。</li> <li>・施設の供用にあたっては、1ヶ月前からの先着受付を利用者に周知徹底しており、利用者の平等利用を確保している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的の理解度</li> <li>・施設の設置目的の達成度</li> <li>・平等利用の確保</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的については、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。</li> <li>・定期的で開催する職員研修会において、設置目的とともに各種事務手続きなど業務の確認と点検を行いながら、地区住民の活動を優先とする平等かつ適正な施設運営に努めた。</li> </ul>	

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"> <li>・利用時間、開館日等については協定書及び事業計画書の内容通り履行している。</li> <li>・利用時間、開館日等の変更がある場合には、利用者に対して事前に張り紙・電話連絡等により周知している。また、市へは、2月末に提出する事業計画書により報告し、臨時に発生した場合は、都度、事前に報告し承認を得ている。</li> <li>・個人情報は、第三者の目に触れないよう適正に管理している。</li> <li>・定期報告(四半期報告)等は、提出期限内に適切に報告している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・供用時間、開館日の遵守</li> <li>・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認</li> <li>・個人情報の適切な管理</li> <li>・適切な定期報告</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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により適切に管理している。</li> <li>・定期報告については遅滞なく提出している。</li> <li>・年末年始、お盆期間の休館や予約の無い日時における臨時休館の対応として、職員間の確認とともに市へ報告し、玄関への張り紙や緊急連絡先を掲示し、利用者への周知徹底に努めている。</li> </ul>	

<p><b>3 職員の状況</b></p> <p>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。</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"> <li>・事務職員の採用は適切に行われ、その人員配置は効率的である。</li> <li>・アンケート実施の結果をみると、事務職員による接客は利用者的好评であり、接遇は適切である。</li> <li>・緊急事態に対応出来るように動きやすい服装や、館内履物は必ず踵のあるものを常に着用し、名札は毎日着用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に沿った人員配置、役割分担</li> <li>・職員の接客態度</li> <li>・職員の服装、名札の着用</li> <li>・アンケート結果</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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いる。</li> </ul>	
<p><b>4 業務日報等の作成</b></p> <p>業務日報等は適切に記入、整備され、保管されているか。</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"> <li>・業務日報は当番担当者により詳細に記載、整理されている。</li> <li>・業務日誌は鍵付きのスチール製戸棚に収納し、閉館時にはスチール戸棚と事務室に鍵をかけて退出しており、業務日誌の保管状況も適切である。</li> <li>・事務職員の交代時に、遺漏のないよう申し送り事項綴りを作成して適切に交代を実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌の記入状況</li> <li>・業務日誌の保管状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・業務関係の書類は年度ごとに書庫に整理されており、適切に管理されている。</li> <li>・職員が交代する際に、連絡事項等の引継ぎに漏れがないよう、引継ぎノートを作成し情報共有の徹底を図っている。</li> </ul>	

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	<p>・平成20年度をピークに利用者数は減少傾向を示していたが、令和元年度は利用者が増加に転じた。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大による発動自粛・閉館等の影響で、令和2,3年度と利用者が半数以下となった。令和4年度は、感染症拡大が下火傾向となり、利用者数は徐々に回復してきている。</p> <p>・令和4年度実績 利用人数 7,807人 利用回数 651回</p>	<p>・利用者数</p> <p>・稼働率</p>
最終評価	所見	
S	<p>・利用人数 前年度比 48.5%増 過去5年平均比 14.8%減</p> <p>・利用回数 前年度比 16.9%増 過去5年平均比 23.0%減</p> <p>・稼働率 前年度比 2.8%増 過去5年平均比 6.4%減</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策として、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の利活用による安全安心な利用環境の整備と利用者への丁寧な対応など、利用団体の活動支援に努めたことにより、利用人数、回数ともに増加し、稼働率も向上した。</p> <p>・今後も、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、地区と連携した各種事業の再開とともに、地域コミュニティ活動の拠点として、新たな自主事業の実施など利用促進に向けた取組を推進されたい。</p>	

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
S	<p>・事務室前の案内掲示板を磁石貼り付けに変更し、部屋ごとの当日予約状況を掲示して綺麗でわかりやすいように配慮している。</p> <p>・利用者とのコミュニケーションの中で常に意見・要望等に耳を傾け、出来ることから改善して利用者の利便性向上を図っている。</p> <p>・電話対応は、丁寧にわかりやすい口調での対応を心掛けている。</p> <p>・市内コミセンで最も高齢の利用者が多いことを踏まえ、その対応と対策をコミセン経営の基本にして実施している（玄関入口に靴の脱着用椅子を準備、トイレに移動式のスロープを準備、和室に座椅子を準備、ロビーに利用団体ごとのロッカーを設置）。</p> <p>・利用料金表は、事務室内と事務室前の見えやすい場所に掲示している。</p>	<p>・受付窓口（掲示板等）の状況</p> <p>・利便性向上の取組</p> <p>・電話対応</p> <p>・提案内容の履行の状況</p> <p>・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施</p> <p>・利用料金の表示</p>
最終評価	所見	
A	<p>・窓口での対応や電話の応対については、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。</p> <p>・利用料金は事務室前に掲示している。館内に掲示するチラシ等については、文字を大きくして作成するなど、高齢者をはじめとした利用者により見やすくする取組を継続して行っている。</p> <p>・玄関スロープの段差解消について、市と協議を行いながら手摺の新設に係る調整を行い、早期整備による利用者の利便性の向上と安全の確保を図った。</p> <p>・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。</p>	

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"> <li>・利用者からの意見や苦情等は、業務日誌の申し送り事項に記録し、コミセン内で共有している。また、市に四半期報告の際、報告している。</li> <li>・意見や苦情等は、毎月の事務職員研修会にて検討し、また、内容によっては管理運営委員会の会議に諮り、検討した上で対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見受付窓口等の設置</li> <li>・意見、苦情等の記録</li> <li>・苦情等への対応状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応を丁寧に行いながら、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、記録し職員研修会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。</li> <li>・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。</li> </ul>	

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"> <li>・年に一度、利用者の日頃の活動の成果を発表する学習発表会を実施しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となっている。</li> <li>・定期的に「日新コミセンだより」を発行（年2回）し地域へのPRを実施している。</li> <li>・例年は健康診断、健康教室、地区運動会、ウォーキング教室、新年を祝う会などにコミセンを提供し、地域住民の健康やコミュニケーションづくりへの協力をを行っているが、今年度も新型コロナウイルス感染症によりほとんどの地区活動が中止となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、例年実施している「利用団体学習発表会」は中止となったが、感染防止策に係るポスターの掲示やチラシの配布など、利用者への情報提供と周知に努めた。</li> <li>・広報誌を発行し、施設利用の案内や利用団体の紹介など地域住民への情報発信を行いながら、利用の拡大を図っている。</li> <li>・運動会やウォーキング教室など、地区と連携している事業についても中止となったが、区長会をはじめとした地区各種団体の活動拠点として積極的に利用されている。</li> </ul>	

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"> <li>・消防設備、電気設備、ガス設備の保守点検を業者に委託し定期的を実施している。また、消防設備については、毎月自主点検を実施している。</li> <li>・備品台帳は整備しており、施設・備品の破損・使用不能となった際は、市に報告している。</li> <li>・備品等は古いものが多く、管理運営委員会において実施可能な修繕は日常業務の中で行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の保守点検の実施の有無</li> <li>・施設の損傷の有無</li> <li>・備品台帳の整備状況</li> <li>・備品の損傷の有無</li> <li>・施設、備品の修繕の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・駐車場の白線の再塗装や集会室の水銀灯の交換を行った。</li> </ul>	

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"> <li>・開館前に日常の清掃を行い、一週間に一度、館内清掃を専門業者に頼んでいる。</li> <li>・消耗品は、在庫を常時チェックし、不足の発生しないよう補充している。</li> <li>・植栽の剪定や除草等は年2回実施し、職員や役員・老人クラブ・環美協の協力を得て管理している。</li> <li>・ゴミは利用者に持ち帰りをお願いしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務の実施状況</li> <li>・消耗品の補充</li> <li>・除草等の状況</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、清潔な利用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。</li> <li>・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。</li> <li>・除草や植栽の剪定については、地区の環境美化推進協議会や老人クラブの協力をいただき、感染対策を行いながら適切な時期に実施しており、地域との連携と協働が図られている。</li> </ul>	

<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"> <li>・機械警備を導入し安全の確保に努めている。</li> <li>・鍵の管理は、鍵専用の保管庫に収納保管し施錠している。</li> <li>・開館前に外回りの巡廻と、閉館時に館内の巡廻を行い、非常口の確保</li> <li>・各部屋の照明と冷暖房の消し忘れ・ガスの元栓の点検など防火点検にも務めている。</li> <li>・終了時に館内の巡回をし、非常口や各部屋の窓の施錠や確認を行い、閉館時に玄関を施錠し翌日まで機械警備の体制をとっている。</li> <li>・一か月に一度事務員研修会を実施し、点検事項について確認しており、消防訓練（通報・消火・避難）も年2回行っている。</li> <li>・緊急連絡網を事務室内に掲示し、利用者への呼びかけや有事の際に備えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備体制の整備</li> <li>・巡回等の実施状況</li> <li>・鍵の保管状況</li> <li>・施錠の体制</li> <li>・非常時対応マニュアルの整備</li> <li>・非常時連絡体制の整備、周知</li> <li>・利用者への注意喚起</li> <li>・研修、訓練の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、鍵の保管や施錠も職員により適切に行われている。</li> <li>・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。</li> <li>・避難訓練と通報訓練を実施し、避難経路の確認や災害時における連絡方法の確認を行った。</li> <li>・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ている。</li> </ul>	
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のか。		
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"> <li>・会計は明瞭性の原則に基づいて、処理している。また、金融機関勤務経験者が経理を担当している。現金及び預金の支出は、事前に会長に決裁を得て処理している。</li> <li>・通帳と印鑑等は別々な金庫に保管しており、管理は良好である。</li> <li>・伝票の保管は、施錠できる場所に保管している。</li> <li>・管理運営委員会にて監査を実施している。</li> <li>・決算状況はほぼ予算通りに推移しており、収支のバランスは、良好である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類等の整備状況</li> <li>・経理担当の設置の有無</li> <li>・伝票の保管状況</li> <li>・通帳、印鑑の保管状況</li> <li>・不明瞭な支出の有無</li> <li>・予算、決算の乖離</li> <li>・外部監査の実施</li> <li>・収支のバランス</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、光熱水費など施設の維持管理に係る経費や感染防止に必要な消毒用品等を確保しながら、適切な収支バランスの維持に努めた。</li> </ul>	

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	<p>・令和4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大が下火傾向となり利用回数も徐々に回復傾向にあるものの、コロナ前の令和元年度と比べると、63.8%に留まっている。</p> <p>・集会室のダンス用鏡設置や、地区から強く要望のあったカラオケ設備への対応など、利用者の確保に努力している。</p> <p>・令和4年度利用料金収入 648,100円 前年比 +24.8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績</li> <li>・収入の伸び率</li> <li>・収入確保に向けた取組</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<p>・利用料金収入 前年度比 24.8%増 過去5年平均比 19.0%減</p> <p>・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利用者への丁寧な対応、また、地区や新規利用団体からの要望等に応えながら、各種活動への支援に努めたことにより、利用回数が増加し増収となった。</p>	

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	<p>・各部屋に省エネのチラシを貼って、冷暖房の温度設定や照明の節電、節水への協力をお願いしている。</p> <p>・館内照明器具のLED化により経費節減（節電）を図っており、効果は出ていると思われる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の有無</li> <li>・取組の効果</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<p>・電気使用量 前年度比 19.3%増 過去5年平均比 7.1%減                      ガス // 前年度比 0.0% 過去5年平均比 79.3%減                      水道 // 前年度比 32.7%減 過去5年平均比 13.8%減                      灯油 // 前年度比 69.4%増 過去5年平均比 9.0%減</p> <p>・張り紙や呼びかけ等により光熱水費の節減に取り組んでいるが、利用者数の増加及び定期的な室内換気など新型コロナウイルス感染症対策の実施により、前年度比較で電気及び灯油の使用量が増加した。</p> <p>・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。</p>	

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"> <li>定期的な報告書のほか、都度、市に連絡を行っている。</li> <li>地域の団体（各種団体連絡協議会・区長会・社会福祉協議会等）と連携をとっている。</li> <li>七日町交番や消防署との連携を密にし、有事の際に備えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他</li> <li>特記事項</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>地区の区長会や各種団体との定期的な会合の開催場所として施設を提供するとともに、地域の会合や団体の取組へ積極的に参画することにより、地域との連携体制を図っている。</li> <li>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。</li> </ul>	

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"> <li>コミセン管理運営については、事務局、運営委員会あげて指定管理者としての自覚と充実発展に努めている。</li> <li>平成28年度から平成30年度までは利用回数が横這いだったが、令和元年度は利用者からの要望に応える取組を進め、利用率も向上した。新型コロナウイルス感染症の収束後は、一層の創意工夫により利用率向上を図り、地域や利用者との健全かつ公正なコミュニティづくりにさらに努力を重ねたい。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策として、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の利活用による安全安心な利用環境の整備と利用者への丁寧な対応など、利用団体の活動支援に努めたことにより、利用人数、回数ともに増加し、稼働率も向上した。</li> <li>除草や植栽の剪定については、地区の環境美化推進協議会や老人クラブの協力をいただき、感染対策を行いながら適切な時期に実施しており、地域との連携と協働が図られている。</li> <li>今後も、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、地区と連携した各種事業の再開とともに、地域コミュニティ活動の拠点として、新たな自主事業の実施など利用促進に向けた取組を推進されたい。</li> </ul>	