

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"> 平成元年4月の開館以来、城北コミセンが地域の中核的な施設であることを正しく理解し、城北地区の活性化と地域の融和に向けて、共通の趣味やスポーツ等による明るく住みよいまちづくりに取り組んだ。 地域住民の趣味や健康づくり、知識の習得、学習機会の場としての機能が十分に果たせるよう利用者に寄り添った対応に努めた。また、高齢福祉課や健康増進課等による市の事業が円滑に進められるよう積極的に協力した。 施設の供用にあたっては、協定書、条例等を遵守し利用者の公平利用に留意し実施した。 	<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、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。 定期的に開催される役員会において、設置目的及び平等な貸館の確認を行っている。 地区住民の活動を中心としながら、地域の健康診断会場として提供するなど、市の主催する事業に協力し、地域の拠点施設として、適正かつ円滑な施設運営に努めた。 	

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"> 開館日及び供用時間は協定書を遵守し実施している。利用時間延長等の要望があった場合には、利用者の事情を考慮し、サービス向上の観点から柔軟に対応した。 年末年始の休館期間など、利用者等への周知に関しては、十分な周知期間を設けるとともに、定期利用団体に対しては、直接お知らせするなど、混乱が生じない対応をとっている。 個人情報は基本的にパソコンで管理し、パスワードにより限られた職員以外は閲覧できない体制をとっている。また、個人情報を有する帳票類等は、事務室内の施錠可能な場所に保管し、関係者以外の閲覧や持ち出しが出来ない方策をとっている。 定期報告は、協定書に基づき定められた期限内に適切に実施している。 	<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。 臨時開館や時間の延長を希望する利用団体等に対しては、理由等を考慮したうえで柔軟な対応を行い、地域コミュニティ活動の支援に努めた。 個人情報の取扱いについては、パソコンと書類による管理を行い、職員のみでの取り扱いを徹底するとともに、書類は、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。 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"> ・事業計画に基づき、効率的でより良いサービスが提供できる人員配置としている。 ・職員全員が職務内容を十分に理解し、親切・丁寧な対応を心がけている。 ・職員の接客態度に苦情等はなく、地域住民・団体等からの評価も高い。 ・服装は常に清潔に保ち、乱れた服装などで利用者に不快感を与えないよう細心の注意をもって業務にあたっている。 ・名札は職員全員が常に着用するよう心がけている。 	<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。 ・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。 	

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、利用状況に関するもののほか、日々の業務内容や特記事項等について、漏れなく、できるだけわかりやすく書き留めるよう心がけ、職員間の情報共有を図るとともに施設運営上の重要な記録として毎日記入している。 ・業務日誌等の帳票類は、年度毎に区分し保存期間5年としている。 	<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おり、職員が交代する際の連絡事項等の引継ぎなど、情報の共有に必要な資料として利活用されている。 ・業務関係の書類は年度ごとに戸棚に整理され、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	<p>・コロナによる影響と地域住民の高齢化が進み、以前ほど施設を利用した活発な活動が望める状況にはないが、コミセン活動を紹介するチラシを地区内全戸回覧することなどにより、施設の利用促進に努めている。これにより少人数ではあるが定期的に利用を開始するグループも出てきている。</p> <p>・利用者数 6,079人 利用回数 680回</p> <p>・稼働率 16.0% (利用実績回数) / 4005 (最大利用回数)</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 14.4%増 過去5年平均比 31.3%減</p> <p>・利用回数 前年度比 0.1%増 過去5年平均比 21.0%減</p> <p>・稼働率 前年度比 0.0% 過去5年平均比 4.7%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や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、利用回数は前年度実績より微増となった。</p> <p>・今後については、地域のコミュニティ活動の拠点として、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、地域と連携した各種事業の再開とともに、新たな自主事業の実施など利用促進に向けた取組の推進を図りたい。</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
A	<p>・料金一覧表や利用上の注意等は受付窓口、事務室及び各部屋に掲示し、誰にでも分かり易い施設運営に努めている。</p> <p>・当日の予約状況を正面入口の案内板に表示するとともに、1か月先までの予約状況を事務所内の予定表に掲示している。</p> <p>・利用申込みは電話でも受付し、できるだけ利用者の要望に沿った供用が図れるよう努めている。</p> <p>・利用者対応にあたっては、職員同士が日常的に話し合う機会を設け、丁寧で分かりやすい接遇に心がけている。利用者からの評価も高い。</p> <p>・恒常的に利用時間等の変更が見込まれる場合には、市の承認を受けた上で柔軟に対応することとしている。なお、利用者からの要望に対しては、利用者サービスの観点から、できるだけ要望に沿うよう努めている。</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、職員同士で注意しながら適切な対応に努めている。</p> <p>・利用料金は窓口に掲示されている。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。</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"> ・利用者からの意見等は随時受け付け、当該者には必ず回答している。 ・利用者からの意見は日報に記録し、市への報告が必要と判断される場合には随時報告し、連携を密にして対応している。 ・必要に応じて、管理運営委員会等で協議し、速やかに対応することとしている。 ・市が実施するアンケート調査への協力を施設利用者様に積極的にお願ひし、要望把握に努めている。 	<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"> ・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"> ・コロナ禍前に行っていたいくつかの主催行事は中止せざるを得ない状況となったが、地区内13団体で構成される城北地区各種団体連絡協議会の事務局として、情報交換会等を開催し、地域活動の円滑な運営と活性化に寄与した。 ・定期発行（年4回）の機関紙（城北地区全町内配布）に各種団体の行事や報告等を掲載し広報活動に努めている。 ・「健康増進課」や「高齢福祉課」等の市の事業に積極的に協力し、地域貢献に努めている。 ・地区内各種団体の活動時における連絡拠点として地域連携に貢献している。 	<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で、例年、地区との共催により開催している「ふれあい文化まつり」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。 ・広報誌の発行とともに、地区住民が参加する市の事業（集団健診や介護予防教室など）に積極的に協力しながら、施設PRと利用拡大に努めている。 ・城北地区各種団体連絡協議会の事務局を担いながら、各種団体との情報交換会を開催し、コミセンを地域コミュニティ活動の拠点とする連携体制の強化を図っている。 	

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"> 施設、設備の保守点検を開館日には必ず実施し、適切な管理に努めている。 防火設備等の特殊な設備の保守点検は専門業者に委託をしている。異常や不適事項があった場合には、必要に応じ市に報告し適切に対応している。 コミセンで実施可能な修繕は日常業務の中で対応している。その他、必要に応じて市に報告し協議の上対応している。 備品台帳を備え、良好な状態で管理している。 卓球台の補修等を随時行い、施設環境の向上を図った。 	<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。 駐車場白線の再塗装、卓球台の補修、集会室の網戸の修繕を行った。 	

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"> 開館日には必ず館内全ての部屋、フロア等の清掃を丁寧に実施しており、利用者からの苦情もなく、清潔であるとの評価を得ている。 必要な消耗品の点検は常に怠らず、良好な施設環境の提供に努めている。 植栽の剪定は毎年実施し、花壇の手入れ、除草作業も適時実施している。 清掃モップの交換業務を専門業者に委託して良好な環境維持に努めた。 経費削減に努め、管理運営委員会委員と事務職員で年末に全館一斉清掃を行った。 	<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。 年末の大掃除は、利用団体のほか区長会をはじめとした地区の協力を得ながら、感染症対策を行い実施するなど、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 コミセン周辺の除草や花壇の手入れについては、地区の環境美化推進協議会や城北小学校の奉仕作業による協力をいただき、感染症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。 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 	

<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"> ・機械警備により、24時間体制で施設の保安確保が図られている。 ・適時、館内外の巡回を実施し、異常の早期発見に努めている。 ・施設に係る鍵は、事務室内の鍵保管箱（固定）において適切に管理している。 ・避難経路を適切に確保するとともに、誘導灯により誰にでも分かりやすい表示としている。 ・有事における緊急連絡網を事務所に掲示することにより、関係者全員が共通認識をもって備えており、非常時の体制も確立している。 ・非常時の対応に関しては、随時、職員間で確認しあっている。 ・施設関係者と職員による自衛消防訓練を実施した。 	<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。 ・消火及び避難訓練を実施し、消火器の操作や避難経路の確認を行った。 ・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。 	
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"> ・経理書類は項目毎にまとめ、分かりやすく整理しており、関係書類等の整備状況も良好である。経理事務はパソコンで管理し、随時確認できるシステムを構築している。 ・経理担当者を設置すると同時に、副担当等によるダブルチェック体制をとっており、経理書類等の整備及び保管状況は良好である。また、通帳と印鑑は別々の保管庫に保管している。 ・毎年度、前・後期ごとに内部会計監査を実施しており、適切に処理され不明瞭な支出等がないことが確認されている。 ・予算・決算に大きな問題はなく適切に執行している。 ・経費節減の努力により、支出の抑制に努めている。 	<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	<p>・令和4年度の収入実績は710,200円となった。新型コロナウイルスの影響や利用団体の活動休止等により、料金収入が前年度よりも8,000円(約1%)の減収となった。</p> <p>・利用者の増加を図るため、館内に各団体の募集ポスター等を掲示するとともに、会員募集のチラシを地域町内会で回覧し利用者の拡大を図っている。</p> <p>・施設利用の希望者に対しては、利用の少ない曜日・時間帯を周知し、利用回数の増加を目指している。また、町内会や各種団体に対して、積極的な利用をお願いしている。</p>	<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	<p>・前年度比 1.1%減 過去5年平均比 19.2%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ものの、利用団体の解散や活動の自粛が影響し、僅かではあるが減収となった。</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>・関係者全員が電気、水道、ガス及び灯油の節約に取り組み、経費削減に努めている。</p> <p>・利用者に対しては、予約時間の厳守のほか、クールビズやウォームビズの周知を図りながら、冷・暖房器具の適正な使用を呼びかけている。</p> <p>・照明等の電気器具の適切な利用(ON・OFF)による節電、警笛付きのヤカンの使用によるガス代の節約に努めるとともに、夏場にはサンシェードの設置による節電等により経費削減に取り組んでいる。この結果、光熱水費の抑制が図られている。</p> <p>・集会室の室温確認を随時行い、エアコンの適切な温度設定に努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果 												
最終評価	所見													
A	<table border="0"> <tr> <td>・電気使用量</td> <td>前年度比 4.0%増</td> <td>過去5年平均比 11.1%増</td> </tr> <tr> <td>ガス</td> <td>前年度比 12.5%減</td> <td>過去5年平均比 73.9%減</td> </tr> <tr> <td>水道</td> <td>前年度比 22.6%増</td> <td>過去5年平均比 24.8%増</td> </tr> <tr> <td>灯油</td> <td>前年度比 25.2%減</td> <td>過去5年平均比 33.0%減</td> </tr> </table> <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、電気及び水道の使用量が増加した。なお、灯油については、エアコンをメインとした暖房対応により、大幅に減少した。</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>		・電気使用量	前年度比 4.0%増	過去5年平均比 11.1%増	ガス	前年度比 12.5%減	過去5年平均比 73.9%減	水道	前年度比 22.6%増	過去5年平均比 24.8%増	灯油	前年度比 25.2%減	過去5年平均比 33.0%減
・電気使用量	前年度比 4.0%増	過去5年平均比 11.1%増												
ガス	前年度比 12.5%減	過去5年平均比 73.9%減												
水道	前年度比 22.6%増	過去5年平均比 24.8%増												
灯油	前年度比 25.2%減	過去5年平均比 33.0%減												

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"> ・定期報告はもとより、問題等があった際には市への報告・連絡を密にし、関係機関を含めた連携に努めている。 ・各種団体連絡協議会事務局として地域団体との連携に努めている。また、利用団体と利用者の拡大を図るべく、定期的な役員会の開催時に、区長会などの各種団体や利用団体等と意見交換を行っている。 ・地区内各種団体の事業が円滑に実施できるよう、様々な協力依頼に対応している。 ・城北小学校児童による見学学習や清掃活動などの教育の活動に協力している。また、避難の家として、城北小学校児童の安全確保や事故防止に協力している。 	<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"> ・城北小学校の「避難の家」として位置づけされているなど、学校や警察と協力し、防犯や事故防止の啓発活動を行っている。 ・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。 ・地区各種団体の活動場所として積極的な利活用が図られている。 	

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"> ・利用者等に対して、常に明るい挨拶を励行し、利用者の要望には真摯に応えている。また、職員でできることは職員で行うことを基本として、管理経費の抑制に努めている。 ・施設及び設備は、地域住民の協力を仰ぎながら、関係者が一致協力して大切に維持管理してきており、築30年以上が過ぎた施設ではあるものの、利用者に対して良好な環境を提供できている。 ・指定管理者制度の導入前から、長年にわたって運営に関わってきた実績・経験を生かし、地域の重要な拠点施設としての役割を果たしており、今後もこれまで以上に地域に密着した親しまれるコミセンづくりに努めていきたい。 	
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。 ・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や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。 ・コミセン周辺の除草や花壇の手入れについては、地区の環境美化推進協議会や城北小学校の奉仕作業による協力をいただき、感染症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。 ・今後については、地域のコミュニティ活動の拠点として、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、地域と連携した各種事業の再開とともに、新たな自主事業の実施など利用促進に向けた取組の推進を図られたい。 	