指定管理者評価シート　R5（行仁コミュニティセンター）

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	・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。	・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	・施設の設置目的については、定期的に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	・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。	・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	・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。 ・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。

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
S	・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。 ・玄関受付に担当管理人氏名及び所在地を掲示している。 ・名札は毎日掲示・着用している。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・職員の接客態度 ・当日担当者名簿 ・職員の服装、名札の着用

最終評価	所見
A	・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。

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
S	・業務日誌は、管理人により詳細に記載、整備されている。 ・管理人勤務交替による申し送り書も兼ね、引継ぎも行われている。 ・日誌の保管も適切である。	・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	・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	・利用者の高齢化に伴い利用の減少がみられる中、新規サークル等利用拡大に職員の努力が成果となっている。 ・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
S	・利用人数　前年度比 29.0%増　過去5年平均比　43.0%増 ・利用回数　前年度比 39.0%増　過去5年平均比　34.6%増 ・稼働率　前年度比　4.6%増　過去5年平均比　4.5%増 ・地区住民への広報誌等による施設利用のＰＲとともに、新型コロナウイルスや、インフルエンザなど感染症への対策の徹底を図るなど、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人数、回数、稼働率いずれも増加した。 ・今後についても、地域と連携した事業の継続とともに、地域のコミュニティ活動の拠点として、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。 ・電話応対も良好である。 ・窓口カウンター上に当日担当の管理人名を表示し、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適宜行っている。	・利用料金の表示 ・受付窓口（掲示板等）の状況 ・電話応対 ・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

最終評価	所見
A	・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。 ・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の感染症法上の位置付けが５類に移行した後も、基本的な感染対策として、非接触型体温計や消毒液等を設置し、安心して利用できる環境を整備している。 ・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	・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、常に回答に対する改善可能なものについては改善を行っている。	・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 ・要望等の対応。
最終評価	所見	
A	・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
S	・コロナ禍の中で新そば祭りは実施できなかったが、新年交歓会、歳の神は（桧町内会）は４年ぶりに開催できた。 ・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。	・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	・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。 ・広報誌を発行し、施設利用の案内やＰＲを行いながら、施設の認知度の向上と利用拡大を図っている。	

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	・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。	・施設の保守点検の実施の有無 ・備品台帳の整備状況

最終評価	所見
A	・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。 ・経年劣化により換気扇やヒーターの修繕を実施した。

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	・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・除草は、管理人、利用団体の協力で適宜行っている。 ・館の花壇は、各種団体に苗植え、清掃、除草を依頼し、良好に管理している。	・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	・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をはじめとした各感染症対策として、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、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。

3　施設の安全性の確保

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。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・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。 ・駐車場と館庭は夜間照明で安全を図っている。 ・鍵の管理、施錠の状況も良好である。 ・コミュニティセンター主催で防火訓練を実施するなど、管理者はもちろんのこと、住民に対しても災害に対する意識づくりを推進している。	・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	・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。 ・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。

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。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	・経理書類は日毎の入出金を記載管理し、日々の出納帳、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・印鑑等は保管庫に保管しており、管理状況は良好である。 ・不明瞭な支出は認められない。 ・予算額・決算額ともに適正であると捉えている。 ・管理運営委員会にて監査を実施している。 ・当初見込んだ収支状況と大幅に違ったものはなく、バランスの取れた運営である。	・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	・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。 ・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。

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	・利用者数の増加を図るため、より利用しやすいコミュニティセンターづくりを推進していく。 ・新規利用者団体の立ち上げや、「コミセンだより」による会員募集を積極的に行っており、成果が表れている。 ・駐車場の増設により利用者拡大を図っている。	・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組
最終評価		
S	・利用料金収入　前年度比　29.3%増　　過去5年平均比 53.5%増 ・新型コロナウイルス、インフルエンザといった各感染症への、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、利用回数が過去５年で最も多くなり、それに比例して収入も過去５年で最も高くなった。	

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	・各利用者にこまめに消灯を促し、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。 ・日々節減には取り組んでいるが、行仁コミセン、消防団第三分団の二団体での一括使用なので各団体に節減協力を求め、取り組み効果を上げている。	・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
A	・電気使用量　前年度比　26.1%増　　過去5年平均比　66.4%増 ガス　〃　前年度比 130.0%増　　過去5年平均比　55.1%減 水道　〃　前年度比　14.0%減　　過去5年平均比　67.3%減 灯油　〃　前年度比　30.1%増　　過去5年平均比　23.9%減 ・利用回数が過去５年で最も多かったことから、基本的には前年度と比較して使用量が増加した。 ・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。 ・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、各使用量は平均と比較して減少しているが、令和４年度より集会室の冷暖房設備が稼働したことにより、電気使用量が平均と比較して増加している。	

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	・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（18団体）とは、定期的に連絡会を開き連携を取っている。	・市、地域連携 ・その他

最終評価	所見
A	・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	・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	・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、インフルエンザといった各感染症への、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、利用回数が過去５年で最も多くなり、それに比例して収入も過去５年で最も高くなった。 ・除草や植栽等の花壇整備、施設周辺の清掃については、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。 ・今後も、地域のコミュニティ活動の拠点として、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。 ・コミュニティセンター連絡協議会事務局として、会議の日程調整や消毒用品の調達など、コミュニティセンター９館の円滑な運営に努めた。