

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>平成元年4月の開館以来、城北地区の活性化を図るため、地域の融和に向けて共通の趣味やスポーツによる、明るく住みよいまちづくりを目指し、取り組んでいる。</li> <li>地域住民の趣味を通じた健康づくりや知識の習得、学習機会の場としての機能が十分に果たせるよう努めた。</li> <li>高齢福祉課や健康増進課等の市の事業における地域住民への普及活動の場としての活用が十分に果たせるよう積極的に協力した。</li> <li>施設の供用にあたっては、条例等を遵守し利用者の公平利用に留意し実施した。</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。</li> <li>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。</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>供用時間及び開館日は協定書を遵守し実施している。利用者からの申し出があった場合には、利用者サービスの観点から利用時間の延長等により柔軟に対応した。</li> <li>恒常的に供用時間等の変更が必要な場合には、市に変更依頼を提出し承認を受けることとしている。利用者への周知については、十分な周知期間を設けるとともに、定期的に利用している団体等に対しては、直接お知らせするなどにより、混乱が生じない対応をとることとしている。</li> <li>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・持ち出しが出来ない方策をとっている。</li> <li>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。</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>年末年始、お盆期間における休館対応については、緊急時における職員体制の確認とともに、市に報告し玄関に休館のお知らせを掲示しながら、利用者への周知徹底に努めている。</li> <li>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、職員のみを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。</li> <li>定期報告については遅滞なく提出している。</li> </ul>	

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・職員の接客態度に問題はなく、関係者等からの評価も高い。</li> <li>・服装は常に清潔に保ち、乱れた服装などで利用者等に不快感を与えないよう細心の注意を払って業務にあたっている。</li> <li>・名札は職員全員が常に着用するよう心がけている。</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概ね好評を得ており、適切な対応を行っている。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌は、利用状況に関することのほか、日々の業務内容や特記事項等について、できるだけ洩れなく、わかりやすく書き留めるよう心がけ、職員間で情報の共有を図るとともに事業展開の上での重要な記録として毎日記入している。</li> <li>・業務日誌等帳票類は、年度毎に区分し開館以来保管している。</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。</li> <li>・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。</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
<p style="text-align: center;"><b>S</b></p>	<p>・利用回数は微増という状況で大きな変化はないが、利用団体の多くが高齢者による活動であることなどから、利用者数については伸び悩んでいる。このため、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。</p> <p>(利用回数) R6 :782回 R5 :728回 (利用者数) R6 :9115人 R5 :7744人</p> <p>・稼働率 19.5% (調理室を除く) 779 (利用実績回数) /4005 (最大利用回数)</p>	<p>・利用者数 ・稼働率</p>
最終評価	所見	
<p style="text-align: center;"><b>S</b></p>	<p>・利用人数 前年度比 17.7%増 過去5年平均比 22.6%増</p> <p>・利用回数 前年度比 7.4%増 過去5年平均比 22.3%増</p> <p>・稼働率 前年度比 0.9%増 過去5年平均比 0%増</p> <p>・地区住民への広報誌等による施設利用のPRとともに、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。</p> <p>・コロナウイルスの影響により活動を中止していた団体が活動を再開したケースが増えている。</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、地域と連携した各種事業の継続とともに、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
<p style="text-align: center;"><b>S</b></p>	<p>・利用料金一覧表を受付窓口、事務室及び各部屋に掲示し、利用者に分かり易い配慮をしている。</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か月間の予約状況を事務所内の日程表に掲示している。</p> <p>・利用申込みの電話受付に対応するとともに、できるだけ利用者の要望に沿った供用が図られるよう努めている。</p> <p>・電話対応については、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対応に心がけている。利用者からの評価も高い。</p> <p>・恒常的に利用変更が見込まれる場合には、市の承認を受けた上で対応する事としている。なお、利用者サービスの一環として、利用者からの要望があった場合には、できるだけ要望に沿って対応している。</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	
<p style="text-align: center;"><b>A</b></p>	<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概ね好評を得ており、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>・部屋の予約についても利用者同士の調整を丁寧に行いながら、平等な利用に努めている。</p> <p>・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。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見等は随時受け、当該者には必ず回答している。</li> <li>・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。</li> <li>・必要な場合は管理運営役員会及び管理運営委員会全体で協議し、速やかに対応している。</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。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「文化まつり」や「新春のつどい」などの事業を管理運営委員会主体で実施し、施設利用者による日頃の成果の「発表の場の提供」と「地域住民の交流と憩いの場」の提供に努めている。</li> <li>・定期発行(1回/3ヵ月)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。</li> <li>・「健康増進課」や「高齢福祉課」等、市の事業に積極的に協力し、地域住民の健康・福祉の向上に向けて取り組んでいる。</li> <li>・「市民と市会議員の意見交換会」等、市民が集う事業に積極的に協力し、地域の核となる施設の役割を果たしている。</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>・「ふれあい文化まつり」を地区との共催により開催し、利用者の発表会を通じて、利用団体の活動支援及び施設の認知度の向上はもとより、地域コミュニティ活動の活性化を図った。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守点検は日常的に適切に実施している。</li> <li>・建物設備の一部にかかる保守点検は専門業者に点検を委託をしている。異常や注意事項等があった場合には、必要に応じ市に報告し適切に対応している。</li> <li>・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。</li> <li>・備品台帳を備え、良好な状態で管理している。</li> <li>・高齢者の要望に応え、洋式トイレの導入を図った。</li> <li>・老朽化により破損した事務室排水管の修繕を行った。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳を備え、良好な状態で管理している。</li> </ul>	
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>・網戸と女子トイレタンクの部品交換を行なった。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・専門業者の協力により一階フロアの清掃が行われ、良好な環境の提供ができた。</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、清潔な施設環境づくりを積極的に行っている。また、利用後には机やイス等の消毒作業を実施している。</li> <li>・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。</li> <li>・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ながら実施しており、地域との連携と協働が図られている。</li> <li>・消耗品については、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> </ul>	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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に心がけている。</li> <li>・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。</li> <li>・防災の日等において、非常時における対応について職員間で確認しあっている。</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>・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。</li> <li>・通報訓練を年2回実施している。</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"> <li>・経理書類は項目毎に纏め、わ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。</li> <li>・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・伝票等の整備及び保管状況は良好である。</li> <li>・通帳、印鑑は保管庫にて保管しており、良好である。</li> <li>・毎年度、前・後期ごとに内部会計監査を実施しており、不明瞭な支出は認められない。</li> <li>・予算、決算に大きな乖離はなく適切に執行している。</li> <li>・経費節減の努力により、支出の抑制に努めている。</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> </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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数の増加を図るため、館内に各団体の募集ポスターを掲示するとともに、会員募集のチラシを地域町内で回覧し利用者増を図っている。</li> <li>・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、利用増に努めている。また、地域内の茶道、日舞及び華道教授免許所持者等に対して、積極的な利用をお願いしている。</li> </ul>	<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	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度比 17.8%増 過去5年平均比 10.4%増</li> <li>・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に加え、6年度より、目的外利用団体である、くもんによる学習塾の定期利用が開始されたため、増収となった。</li> </ul>	

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"> <li>・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。</li> <li>・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による、冷・暖房器具の適正な使用を呼びかけている。</li> <li>・照明等の電気器具の適切な利用（細めなON・OFF）による節電や警笛付きヤカンの使用によるガス代の節約に努めるなど、コスト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。</li> </ul>	<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気使用量 前年度比 8.5%減 過去5年平均比 10.8%減                      ガス // 前年度比 26.3%増 過去5年平均比 51.4%減                      水道 // 前年度比 12.3%増 過去5年平均比 30.9%減                      灯油 // 前年度比 6.8%減 過去5年平均比 22.2%減</li> <li>・張り紙や呼びかけ等により光熱水費の節減に取り組んだ結果、利用者数及び利用回数が増加したにもかかわらず、ガスと水道以外の使用量が減少した。なお、ガスと水道についても、前年度比においては増加しているが、過去5年の平均と比較すると大幅に減少している。</li> <li>・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。</li> </ul>	

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>・定期報告はもとより、異常等があった際には市との連絡を密にし、関係機関を含めた連携に努めている。</li> <li>・利用団体の増加と利用者の増員を図るべく、定期的に役員会を開催するとともに、区長会、各種団体、利用団体等による意見交換を行った。</li> <li>・会津若松警察署からの依頼により、地域住民が多数集まる「城北コミセン文化まつり」において振り込めサギ防止チラシの配布に協力した。</li> <li>・城北小学校との連携を図り、要望があれば児童の地域貢献活動教育の場を提供している。</li> <li>・地区内危険マップを掲示し、地区の危険箇所等の周知を図った。</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>・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。</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> <li>・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。</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>・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。</li> <li>・施設の維持管理については、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管理してきており、築30年近く経っ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。また、職員で出来ることは職員で行なうことを基本として、管理経費の抑制に努めており評価できる。</li> <li>・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、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。</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>・地区住民への広報誌等による施設利用のPRとともに、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。</li> <li>・6年度より、くもんによる学習塾の定期利用が開始されたため、増収となった。(学習塾は目的外利用)</li> <li>・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ながら実施しており、地域との連携と協働が図られている。</li> <li>・今後については、地域のコミュニティ活動の拠点として、地域と連携した各種事業の継続とともに、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。</li> </ul>	