

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
S	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度導入について、当コミセンの管理運営に携わり、設置目的は十分に理解している。 地域住民の交流の場として十分機能している。 個人及び団体グループ等平等な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、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。 役員会や日々行われる職員間の打ち合わせ、引継ぎ時において、設置目的に沿った利用状況やスケジュールの確認を行いながら、平等かつ適正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"> 供用時間、開館日等については、仕様書、協定書、事業計画書の内容を遵守している。 供用時間等の変更は、あらかじめ市に報告し、また利用者にも利用時毎に周知している。 個人情報に関する書類等はファイルに綴じて保管庫で施錠して保管管理している。 四半期報告書等により、定期的かつ詳細に報告している。 	<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。 臨時開館や午前中の利用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。 個人情報を含む書類については、鍵付きの戸棚へ保管し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。 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
A	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に合わせ運営されている。 ・人員配置は達成されている。 ・アンケートの結果、接客態度も良好であり、接遇も適切になされている。 ・服装も清潔さを心掛け、挨拶、言葉遣い等に気をつけ、名札は毎日着用している。 	<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。 	

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"> ・業務日誌は毎日事務員により適切に記載、整備されている。 ・業務日報の保管状況も適切である。 ・管理人勤務交代による申し送りも兼ねて引き継ぎを行っている。 	<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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・6年度利用者は13,484人で昨年度より1,671人の増加となった。 ・利用回数も1,254回で昨年より更に7.9%の増となった。 ・新型コロナウイルス感染症も第5類へ移行し、利用団体の回数も増加しており、また新しく利用される団体も増えてきた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・利用人数 前年度比 14.1%増 過去5年平均比 35.5%増 ・利用回数 前年度比 8.2%増 過去5年平均比 20.2%増 ・稼働率 前年度比 2.5%増 過去5年平均比 5.9%増 ・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。 ・新たに、卓球サークルや社交ダンスの利用が増え、それに伴い2階の集会室においては、年間の稼働率が平均で80%を越えている。 ・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。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金表を各部屋に表示し、当日の利用状況を入口案内板に掲示している。 ・各部屋の予約状況を事務所内に掲示し、それを見ながら予約してもらうこともある。 ・電話対応も良好で、利用者の要望に応じ、電話予約など柔軟な運用を実施し、常時利用のサークルを大切にしつつも新規の方にも配慮し空き時間を埋める工夫をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用料金は各室に表示されており、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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と運営委員会の会議の場を設け、積極的に話し合い意見を言って貰っている。 ・毎日の挨拶や会話を大切にし、なんでも気軽に言って貰えるような場作りをしている。 ・意見、苦情等はできるだけ日誌に記載、市へ報告、必要に応じ管理運営委員会の会議に図り、検討対応を行っている。 ・意見受付の投函箱を設置し利用者の声の把握に努めている。 	<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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年実施されている市の健康増進課による総合検診は、近隣住民の健康管理に役立っている。 ・地区民生委員会による「秋のつどい」もぬくもりネットワークの協賛のもと昨年度も開催され一人暮らしの方々の憩いの場として大いに盛り上がりました。 ・コミセンと利用団体様との協働で作あげた「第三回コミセン祭り」も各町内会へ回覧し、大勢の方々にご来場いただきました。今年は利用団体の演技披露も7団体（日舞2団体、フラダンス、空手、オカリナ教室、3B体操、いきいき百歳体操）に増え、大変すばらしいものとなりました。また、折り紙体験、抹茶体験、編み物体験のワークショップも行われ、大変好評でした。更に住民の方々やまたコミセンで練習しているサークルから絵画やボールペン画、及び手芸品等を2階ホールに展示していただき、演技披露とは別な鑑賞等も行い、大変好評であった。後日これを見てサークル等に加入した方もいて、コミセンが利用者入会の橋渡しになったといえる。 ・地域活動（夏まつり）も積極的に参加し協力した。 ・コミセンだよりの発行やチラシも発行し地域へPR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"> ・「西若松駅夏祭り」が開催され、地域の活動拠点施設として積極的に参画した。 ・「コミセンまつり」を引き続き開催し、利用団体の作品展示を実施したことで、新規利用者の獲得につながり、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が図られた。 ・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。 	

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"> 施設の点検は、定期的に委託業者が点検、実施している。 備品、施設の修繕等はできるものは管理運営委員会で行い、大きな修理等は専門業者に依頼し、市に報告するとともに備品台帳に記載、処理している。 	<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。 玄関フロアの照明の交換（LED化）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
S	<ul style="list-style-type: none"> 館内は毎日の清掃を行っている 消耗品は日常点検し補充も良好である。 館外は地元小学生生徒たち（5年、6年生）、コミセン役員、環境美化委員などの協力及び事務員により、良好に管理されている。 	<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、利用後には机やいす等の消毒作業を実施している。 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。 城西小学校や地区の老人クラブ、環境美化推進協議会からの協力をいただき、花壇の管理や除草を行うなど、地域に密着した施設として、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備を導入、適時巡回し異常の発見に努めている。利用終了時は、施錠確認など気を付けている。 ・鍵の保管、施錠の体制について適切である。 ・緊急連絡網を事務所内に掲示し、有事の際に備えている。 ・利用者と共にセコム、点検業者の指導のもと緊急警報音を鳴らし緊急避難訓練、第4分団協力の消火活動を行った。 ・避難経路の確保は適切である。 ・水消火器による消火訓練を行い参加者に好評だった。 ・通報訓練は年2回実施 	<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	
S	<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。 ・通報訓練を年2回実施した。また、通常時においては、保守点検業者及び地元消防団に協力を依頼し、利用団体にも参加していただくことにより、地域と一体となった取組となるよう努めている。 ・日赤主催のAED講習にも積極的に参加し、有事に備えている。 	

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"> ・経理帳簿領収書等の管理は整理整頓され良好である。 ・通帳、印鑑等は金庫に保管されており、担当による管理状況は良好である。 ・不明瞭な支出は認められない。 ・管理運営委員会監事による適切な監査を実施している。 ・決算書から見て収支のバランスは適切である。 	<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。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・6年度は1,467,650円で5年度より141,800円の増加 約11%の伸びである。 ・利用人数は14,453人で2,680人の増加、利用回数は1,257回で95回の増加で共に前年度より増加となった。 ・コロナによる収入減も改善されてきた。 ・空いている時間をお知らせして、利用を促している。 	<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	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度比 10.7%増 過去5年平均比 28.9%増 ・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、新規の利用団体が増加し、結果的に収入が過去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	<ul style="list-style-type: none"> ・館内外の電灯はこまめに消灯している。 ・窓を開けたり設定温度を定めたり、電灯の細かな消灯等を行い電気料金の削減に一層努力を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果 																							
最終評価	所見																								
A	<table border="0"> <tr> <td>・電気使用量</td> <td>前年度比</td> <td>2.9%減</td> <td>過去5年平均比</td> <td>2.4%増</td> </tr> <tr> <td>ガス</td> <td>//</td> <td>前年度比</td> <td>2.9%増</td> <td>過去5年平均比</td> <td>50.3%減</td> </tr> <tr> <td>水道</td> <td>//</td> <td>前年度比</td> <td>15.0%減</td> <td>過去5年平均比</td> <td>27.8%減</td> </tr> <tr> <td>灯油</td> <td>//</td> <td>前年度比</td> <td>38.3%増</td> <td>過去5年平均比</td> <td>30.1%増</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・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、利用者数の増加に加え、大雪の影響もありガスと灯油の使用量が増加した。 ・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。 	・電気使用量	前年度比	2.9%減	過去5年平均比	2.4%増	ガス	//	前年度比	2.9%増	過去5年平均比	50.3%減	水道	//	前年度比	15.0%減	過去5年平均比	27.8%減	灯油	//	前年度比	38.3%増	過去5年平均比	30.1%増	
・電気使用量	前年度比	2.9%減	過去5年平均比	2.4%増																					
ガス	//	前年度比	2.9%増	過去5年平均比	50.3%減																				
水道	//	前年度比	15.0%減	過去5年平均比	27.8%減																				
灯油	//	前年度比	38.3%増	過去5年平均比	30.1%増																				

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"> ・城西交番には定期的に巡回してもらい、また連絡も適切にしている。 ・市への提出書類の報告時及び異常発見時には随時市と連絡をとり密なる連携を図っている。 ・役員を通して地域区長会、各種団体等の方々にお越し頂きコミュニケーションをとりながら意思疎通を図り、またコミセン使用時や近くに来た時も身近な所として協力してもらっている。 	<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"> ・城西交番との連携による防犯強化の取組とともに、城西小学校や地区の老人クラブと協力しながら施設の環境整備を継続して行うなど、地域の大切な施設として認知されている。 ・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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・開館以来運営をしてきた実績、経験を生かし良好な運営を行ってきた。 ・幼児から高齢者まで幅広い利用者があり、利用件数、利用人数とも維持し、ニーズにあった対応、サービスを行っている。 ・館内外の環境整備を行い、利用者の皆様に喜んで頂けるよう要望に応じて、備品の購入等をした。 	
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、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。 ・新たに、卓球サークルや社交ダンスの利用が増え、それに伴い2階の集会室においては、年間の稼働率が平均で80%を越えている。 ・城西小学校や地区の老人クラブ、環境美化推進協議会からの協力をいただき、花壇の管理や除草を行うなど、地域に密着した施設として、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 ・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。 	