指定管理者評価シート　R5（松長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	・指定管理者制度導入以前から当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把握している。 ・施設の利用にあたっては、住民の利用希望を考慮し、申し込み順を原則に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、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。 ・職員会議及び役員会を定期的に開催しており、施設の設置目的の確認や地域住民を優先とする平等なスケジュールの調整等を行いながら、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	・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た。 ・個人情報に関する書類については施錠できる戸棚に保管している。 ・四半期報告書等により定期的かつ詳細に報告している。	・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、松長こどもクラブの職員室と事務室を共有していることから、鍵付きの戸棚による保管とともに、取扱いについては十分な注意をもって行うよう職員間で徹底している。 ・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	・事業計画にそった人員配置は達成されている。 ・アンケートの結果をみると、管理運営委員会職員による接客態度は概ね好評であり、接遇は適切である。 ・服装も清潔さを心掛け、挨拶、言葉遣い等に気を付け名札は毎日着用している。	・計画に沿った人員配置、役割分担 ・職員の接客態度 ・職員の服装、名札の着用 ・アンケート結果

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概ね好評を得ており、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
A	・業務日報は当日の職員により詳細に記載、整備されている。 ・日報の保管状況も適切である。	・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	・利用者数及び稼動状況については、利用団体の解散等があり減少したが、新しく利用される団体が増えてきている。 ・自主事業を立ち上げ、利用回数は増加しているが、利用団体の方たちが高齢化の為減少傾向にある ・コロナ対策をして、安心して利用できるように努めている。	・利用者数 ・稼働率

最終評価	所見
A	・利用人数　前年度比　1.6%減　　過去5年平均比　20.3%減 ・利用回数　前年度比　3.1%減　　過去5年平均比　10.5%減 ・稼働率　　前年度比　0.2%減　　過去5年平均比　　7.0%減 ・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が、利用団体の解散などが影響し、利用人数、利用回数ともに前年度より減少した。なお、稼働率については、令和４年度より平日についても午前からの開館としたため、平均と比較しても減となっている。 ・今後も、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
A	・料金表を窓口・事務室等に掲示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。 ・部屋毎の当日予約状況を玄関内の案内板に掲示している。 ・電話対応は利用者の目線で対応しているので好感を得ている。 ・利用者の希望に沿うように施設利用を決めている。	・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・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 ・利用料金の表示

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概ね好評を得ており、適切な対応を行っている。 ・利用料金は事務室に掲示されている。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。 ・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。 ・新型コロナウイルスの感染症法上の位置付けが５類移行後も、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。

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、利用者の意見に真摯に対応している。 ・利用者等の意見は日報に記載し、必要に応じて市に報告する。 ・苦情等への対応は、速やかに役員会に諮り、検討した上で行っている。	・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

最終評価	所見
A	・投書箱を玄関に設置し、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
A	・地域の高齢者や子供達による卓球の利用が多い。又、市の高齢福祉課主催の介護予防教室が行われ健康管理に貢献している。 ・利用団体のＰＲ広報等を入口に設置した掲示板に掲示して、会員増に貢献している。	・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	・地区や利用団体からの要望により「ふれあい文化祭」を通常の規模で開催し、また、高齢者を対象とした「健康マージャン教室」や「スマートフォン教室」についても開催し、地域コミュニティの活性化と利用団体の育成を図った。 ・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。 ・令和４年度に設置した掲示板を利用し、利用団体のＰＲチラシや市からのお知らせはもとより、地域の様々な情報を掲示しながら、地域の拠点施設として認知度の向上を図っている。

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は委託しているが、報告の中で特に異常は認められず、異常等があればすぐに市に報告している。 ・実施可能な修繕は日常業務の範囲の中で実施しており、また、必要に応じて市に報告をしている。 ・使用不可の備品等は適切に処分更新している。	・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	・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。 ・除雪機の修繕、文化祭で使用した看板の塗りなおし、玄関へのミラーの設置を実施した。

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いる。利用者からの指摘にはすぐに対応して清潔を心掛けている。 ・コロナウイルス対策で入口、手摺・ドア・スイッチ・スリッパ等こまめに拭き掃除をしている。	・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
A	・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概ね好評を得ており、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。 ・除草や植栽については、近隣住民の協力をいただいており、地区住民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	・セコムさんと連携する形で、適時巡回し安全性の確保に努めている。 ・鍵の保管、施錠の体制についても適切である。 ・避難経路の確保は適切である。 ・緊急連絡網を事務所内に掲示し、有事の際に備えている。 ・消火栓周辺を整備し、館内の消火器設置場所の表示をして有事に万全を期している。	・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。 ・避難訓練の他に、こどもクラブと合同で防犯訓練を実施している。 ・役員会で地震を想定した避難経路と連絡体制の確認を行っている。 ・令和５年度についても年２回の通報訓練を実施した。

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、伝票書類の保管整備状況は良好である。 ・通帳、印鑑等は保管庫に保管してあり管理状況は良好である。 ・不明瞭な支出は認められず、年1回の監査を実施している。 ・収支のバランスはおおむね良好である。	・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	・コミセンの利用を呼び掛けているが、まずは来てもらえるように館内外の整備をして「気安く、楽しめるコミセン」を目指し努力している。 ・自主事業を開催して集まってもらえるようにしている。	・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組

最終評価	所見
A	・前年度比 5.9%減　　過去5年平均比 15.8%減 ・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、スマホ教室など自主事業を開催し、新規利用団体の獲得に向け取り組んだが、利用団体の高齢化による解散などが影響し、利用回数が減少し減収となった。 ・玄関へ設置した掲示板を活用し、施設のＰＲとともに、利用団体の紹介及び会員募集のチラシを掲示しながら、利用者の増を図っている。

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	・利用者がいないときは、こまめに消灯をし、また冷暖房の適切な温度設定を呼びかけるなど、環境にも配慮した運営を心掛けている。 ・子どもクラブとの共用施設であり、子どもクラブの電気節減にも注意喚起しているが、子供の人数増で経費が掛かっている。	・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　3.8%増　過去5年平均比　0.1%減 ガス　〃　前年度比 920.0%増　過去5年平均比 64.9%減 水道　〃　前年度比 39.4%減　過去5年平均比 45.4%減 灯油　〃　前年度比 46.0%増　過去5年平均比 30.7%増 ・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、定期的な室内換気など新型コロナウイルス等各感染症対策の実施により、電気使用量が前年度及び過去５年平均と比較し微増となった。 ・調理実習室の利用が前年度から増えたことに伴い、ガスの使用量が大幅に増えた。 ・日頃から、消耗品等の節約や直営による軽微な補修など、共用施設である松長こどもクラブと連携して取り組んでいる。

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	・地域の団体（区長会等）と連携をとっている。 ・地域の交番や消防署との連絡網を事務所内に掲示し、有事の際に備えている。 ・地域の小学校、中学校、更にはＰＴＡ等とも連携をとっている。	・その他 ・特記事項

最終評価	所見
A	・区長会をはじめとした地域の各種団体と連携を図りながら、緊急時における体制の整備と適切な管理運営を図っている。また、地域の各種団体に、施設利用の声掛けを積極的に行っている。 ・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	・指定管理者制度導入以前から、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、様々な場面で住民の良好なコミュニティの醸成に貢献してきている。	

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。 ・地区や利用団体からの要望により「ふれあい文化祭」を通常の規模で開催し、また、高齢者を対象とした「健康マージャン教室」や「スマートフォン教室」についても開催し、地域コミュニティの活性化と利用団体の育成を図った。 ・令和４年度に設置した掲示板を利用し、利用団体のＰＲチラシや市からのお知らせはもとより、地域の様々な情報を掲示しながら、地域の拠点施設として認知度の向上を図っている。 ・今後も、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。