指定管理者評価シート　R5(真宮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	・設置目的は理解して運営にあたっている。 ・文化、スポーツ、自治教育、子供会、寿会など、地域住民の交流の場として十分機能している。 ・平等な利用が確保できるよう心がけて運営している。	・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。 ・職員会議や役員会を定期的に開催し、設置目的に沿った貸館を心がけるとともに、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、開館時間については、協定書のとおり実施している。 ・供用変更の変更については、市への届出をして、許可後に実施することとしている。 ・個人情報記載の文書については、使用後にシュレッダーにかけるなどして、外部に個人情報が漏れないよう細心の注意をしている。	・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、鍵付きの戸棚への保管やシュレッダーによる廃棄により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。

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		評価の指標
A	・当コミセンは４人の職員が曜日ごとに交代で受付等の事務にあたっている。 ・職員は地区内から選出しているため顔なじみの利用者も多く、積極的に声かけを実施するなどしてコミュニケーションを図り、利用者からの意見の収集にも努めている。 ・事務員は名札を着用して勤務することとしている。 ・事務室窓口に「本日の当番職員〇〇」と氏名を記載した名札を掲示している。 ・アンケートの結果から職員の対応に問題はなく、好評を得ている。	・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
A	・業務日誌には、日々の取扱いについて詳細な記載を行っており、各職員が分かるようにしている。また、市・他の機関からの連絡事項については、業務日誌へ記載後、事務連絡表を作成して、各職員がいつでも分かるように整理している。 ・日誌は年度ごとに保管している。	・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書庫に整理されており、適切に管理されている。 ・職員が交代する際に、連絡事項等の引継ぎに漏れがないよう、引継ぎノートを作成し情報共有の徹底を図っている。

指定管理者評価シート　　R5(真宮コミュニティセンター)

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	・利用者は前年比で1,187人の増加、利用回数56回の減少となった。今後も地域住民・職員・役員の協力を得て、利用率の向上に努力する。 ・次年度も引き続き新規利用者の拡大に努めて行きたい。 ・令和５年度利用者数　8,848人　利用回数　984回	・利用者数 ・稼働率

最終評価	所見
S	・利用人数　前年度比　15.5%増　過去5年平均比　12.0%増 ・利用回数　前年度比　5.4%減　過去5年平均比　1.2%減 ・稼働率　前年度比　2.3%増　過去5年平均比　0.3%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ことにより利用人数、稼働率が増加した。なお、利用回数は目的外の利用団体の解散などが影響し、減少した。 ・今後については、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	・利用者が来館したときに、どこの部屋を利用するのか直ぐに分かるように、玄関入口の掲示板に記載している。 ・電話応対は「真宮コミセンの○○です」と対応することとしている。 ・利用料金は分かりやすいように玄関内に掲示している。	・受付窓口（掲示板等）の状況 ・利便性向上の取組 ・見学への対応 ・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好評を得ており、丁寧な対応に努めている。 ・利用料金は玄関に表示されており、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。

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	・利用者が来館した際と利用終了時には、可能な限り利用者に声をかけ、当コミセンに対する意見などを会話の中から聞き取って対応することとしている。また、利用者からの意見があった場合には、勤務日誌に記載し、職員が情報を共有できるようにしている。 ・月１回実施している事務者会議において、利用者から寄せられた意見等について協議し、対応することとしている。	・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	・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、記録し職員会議で情報共有しながら、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	・自主事業として立ち上げた卓球講座や太極拳教室が、現在、自立したサークルとして多数の高齢者の参加があるなど、利用の拡大が図られている。 ・年５回、広報誌「真宮コミセンだより」を作成して、地区自治の協力のもと、真宮地区全戸に配付又は回覧し、ＰＲを行っている。また荒館地区全戸の配布は、必要により年1回以上全戸回覧を地区区長に依頼し、真宮コミセンの利用促進を図っている。 ・コロナ禍により中止していた、真宮コミセンの自主事業の「文化祭」や「新春の集い」を開催し、利用促進に努めた。	・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
S	・新型コロナウイルス感染症の影響で、中止していた、地区との共催により開催している「真宮コミセン文化祭」や「真宮新町夏まつり」を通常通り開催し、利用促進に努めた。 ・自主事業として立ち上げた「卓球講座」や「太極拳教室」が自立したサークル活動として、地域の高齢者を中心に楽しまれており、地域コミュニティ活動の活性化と利用団体の育成が図られている。 ・広報委員会を設置し作成している広報誌については、令和５年度は５回発行し、真宮地区のみならず、荒館地区町内会とも連携しながら全戸に配布している。

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
S	・職員による日常勤務を通して施設の保全、保守点検を実施している ・施設・設備の軽微な保守は職員が対応している。 ・備品の貸し出しは、貸出簿に記載して適切に管理している。	・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。 ・畳の表替え、カーペットの交換、照明のLED化工事を行った。

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	・館内外の清掃は、事務員が出勤した際に行っている。 ・除草については、各事務員が勤務日や事務者会議の際に実施している。また、年末には真宮新町自治会・真宮コミセン利用団体・職員の協力を得て館内の清掃をした。 ・施設を快適に利用していただけるよう、年度末に業者委託による館内の清掃、床のワックス掛け、高窓清掃を行っている。	・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	・日常清掃や定期清掃は管理者が積極的に行っており、利用者アンケートでも好評を得ている。また、新型コロナウイルスをはじめとした感各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。 ・年末の清掃については、真宮新町自治会や利用団体によるボランティアの協力をいただき、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。

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	・事務長が防火管理者を務め、館内の防火、防災については職員全員で行うこととしている。 ・事務所内に緊急連絡網を掲示して有事に備えている。 ・有事の際に活用できるよう、地下水を利用した給水設備を備えている。 ・機械警備により閉館時間帯の安全確保を行っている。 ・鍵は会長及び事務員間での引き継ぎ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。 ・避難訓練を２回実施し通報機器の操作や避難経路の確認を行った。

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	・経理全般をパソコンで管理し、万全を期している。 ・印鑑は会長が管理し、通帳と分離して安全を図っている。 ・監査を年２回実施している。 ・令和５年度の決算は予算内で適正に執行できた。 ・真宮コミセンも建築から30年以上経過し、各箇所の傷みも多くなり、修理費などの費用が多くなっている。	・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
S	・令和５年度の利用料金収入は960,300円、前年度比70,750円のマイナスとなった。目的外の利用が減少した結果と思われる。今後も利用団体を増やすなどして収入増に努めて行きたい。 ・今後も新たな事業に取り組むなどして収入確保を図っていく。	・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	・利用料金収入　前年度比 6.9%減　　過去5年平均比 18.6%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が、目的外の利用団体が解散したこともあり減収となった。

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	・当施設も築30年以上となり、施設や設備のあらゆる所に傷みが出てきているが、職員で対応できるものは対応し、経費節減に努めている。 ・電球の交換、草刈り、庭木の剪定などは事務員で対応し、経費の削減につながった。	・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　0.7%増　過去5年平均比　12.6%増 ガス　〃　　前年度比　8.6%減　過去5年平均比　18.5%減 水道　〃　　前年度比　34.6%減　過去5年平均比　43.2%減 灯油　〃　　前年度比　1.9%増　過去5年平均比　3.0%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、利用者数の増加及び定期的な室内換気などの実施のため、電気、灯油の使用量が微増した。 ・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。

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	・四半期報告書などの報告により、市とは連絡を密にし、指導、助言をいただいている。 ・地域との連携を図るため、真宮新町自治会の会長５名に真宮コミセンの副会長又は理事の職に就いていただくこととし、コミセンの運営に関わっていただいている。	・その他 ・特記事項

最終評価	所見
A	・市や地域との連携を密にしながら、市主催事業や地区の各種会議における施設利用にも積極的に協力しており、地域の活性化に向けた取組に尽力している。 ・施設の管理運営に係る市との協議については円滑に行われている。

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	・真宮新町地区の住民、利用者、利用団体などの協力を得て、住民の催事等に協力、支援を行い、真宮コミセンの利用促進を図るとともに、利用者サービスに努めている。	

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。 ・年末の清掃については、真宮新町自治会や利用団体によるボランティアの協力をいただき、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。 ・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、稼働率が増加した。なお、利用回数は目的外の利用団体の解散などが影響し、減少した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、中止していた、地区との共催により開催している「真宮コミセン文化祭」や「真宮新町夏まつり」を通常通り開催し、利用促進に努めた。 ・自主事業として立ち上げた「卓球講座」や「太極拳教室」が自立したサークル活動として、地域の高齢者を中心に楽しまれており、地域コミュニティ活動の活性化と利用団体の育成が図られている。 ・今後については、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。