

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"> 指定管理者指定を受けるにあたり事前に法規等を十分に検討したので、その設置目的は理解している。 概ね予想通りの利用状況で設置目的は達成しつつある。 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は、平等な利用が行われている。 	<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、職員とともに役員も理解しており、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。 職員間のミーティングにおいて、施設の設置目的を定期的に確認するとともに、役員会では管理運営や利用の状況等について意見交換を行いながら、適正かつ平等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、開館日時等については、仕様書及び協定書、事業計画書の内容を遵守している。 常に市と連絡を取り、打合せを行っている。 個人情報に関する書類等は、ファイルに綴じ、鍵付きの書庫に保管している。 四半期報告書等により定期的かつ詳細に報告している。 	<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。 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	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に沿った人員配置は達成されており、タイムレコーダーで管理している。 ・今回のアンケートの結果、接客態度は好評であり、適切である。 ・服装は清潔で整ったものを着用し、マスク、名札も毎日着用して、適切である。 	<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
A	<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。 ・保管状況も良好に保管されている。 ・職員同士の事務引継ぎは引継ぎ簿を作成し正確かつスムーズに行っている。 	<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。 	

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"> ・利用者数は昨年度よりコロナ感染拡大防止、インフルエンザ予防対策が引き続き徹底され利用も安定し増加となった。 833名の増。前年度比 10%増 ・年間利用回数129回の増となった。11%増 ・新規定期的利用団体も獲得出来、空いている曜日を積極的に紹介した。 	<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 9.8%増 過去5年平均比 1.1%増 ・利用回数 前年度比 11.5%増 過去5年平均比 7.8%増 ・稼働率 前年度比 4.7%増 過去5年平均比 2.9%増 ・地区住民への広報誌等による施設利用のPRとともに、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、回数ともに増加し、稼働率も向上した。 ・今後については、地域コミュニティ活動の拠点として、地域住民や利用団体を中心とした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	<ul style="list-style-type: none"> ・各部屋ごとの利用状況を掲示して、使用に当たって利用者に配慮している。 ・予約受付台帳を3ヶ月程度先まで記載して利用者の便宜を図っている。準備のため日数が必要な場合は年間を通して柔軟に対応している。 ・電話対応も優秀である。 ・内容は理解して実施している。 ・利用者の要望に応じて、当日予約、キャンセルなど、部屋の変更に柔軟な運用を実施しており利用者に好評である。 ・利用案内を常備して利用料金等の周知に努めている。 	<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。 ・利用料金は窓口に掲示されており、独自に作成している利用案内にも掲示している。また、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は、3カ月先の予約を可能としながら、利用者の要望に沿った調整を丁寧に行っている。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・予約の際、使用目的などと照らし合わせ必要な備品などを貸出しし、利用者の声の把握にそなえている。 ・意見、苦情等は日報に記載、市への報告を行い、必要に応じて協議会の会議に諮り対応している。 ・利用者からの苦情、提案については、利用者報告書により利用者の意見を積極的に集め、改善に努めている。 ・備品の劣化による苦情にも、出来る範囲で対応し、理解を求めている。 	<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"> ・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、記録し職員間や協議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"> ・市と随時連絡調整を図るほか、地区区長会、協議会構成メンバー他、子ども育成会各種協議会との連携を図り運営の効率化につながっている。 ・2月にWi-Fi環境を整えていただき、来年度に向けての試験的なスマホ相談会を自主事業で開催した。好評により新年度も継続の予定であり、市のアプリを説明している。 ・広報誌を鶴城地区全世帯に回覧している。 ・問合せの方及び地区以外の来館者には手渡しで広報誌を配布している。 ・当館パンフレットとしても、自由に持ち出し出来るよう窓口やホールに設置し活用している。 	<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	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌やパンフレットの作成・配付による情報発信を積極的に行うとともに、5年度に整備されたWi-Fi環境を利用し、新たに「スマホ相談会」の取組を実施したことにより、施設の認知度が向上し、利用者数が増加した。 ・地区の各種団体の連絡用文書ボックスを設置し、来館時に気軽に立ち寄れる環境を整備することにより、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。 ・地区民生委員会をはじめとした地区各種団体の活動拠点として積極的に利用されている。 	

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"> 一部施設の保守点検については定期的に委託業者にしてもらっている。 集会室エアコン2台、館内フリーWi-Fiの設備を市より整えていただいた。 備品に損傷のある場合、速やかに業者に補修依頼し、簡単なものは日常業務の中で職員が補修を実施しており、必要に応じ市に報告している。使用報告書により常に状態を把握している。 備品台帳の管理、記載は適切に行われている。 	<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。 集会室のオーディオ機器、卓球ネットの支柱の修理を行った。 	

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"> 毎日清掃を行い、清掃点検表に記載している。利用者アンケートの結果からも清潔に保たれており、好感を得ている。 ホール、トイレ内にも花や緑を飾り美化に努めている。 消耗品の補充も毎日の点検の実施により良好である。 除草等は定期的に職員が行っているが、地区環境美協の協力を得て行っており、良好に管理している。 共用スペース、筆記用具、スリッパは職員が、利用者には使用した部屋、備品、ドアノブやスイッチなど消毒の協力をお願いしコロナ感染防止に努めた。 	<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"> 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、清掃点検表によるチェックを行いながら、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 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、地区の環境美化推進協議会や利用団体からまた、側溝清掃についても地区区長会の協力をいただき、適切な時期に実施されており、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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備を導入している他、適時、巡回異常等の発見に努めている。事務所カウンター下と巡回時の携帯用非常ベル、またAEDを玄関に設置している。 ・鍵の保管、施錠の体制についても適切である。 ・非常時対応マニュアルを策定して事務長、事務員代行員が熟知し、防災防火に努めている。日赤主催AED講習会に職員も参加実践方法を学んでいる。 ・緊急連絡網、119番通報メモを事務所内に掲示し有事の際に備えている。 ・地方防災管理講習を参考にし、災害時の措置判断、行動能力の向上を図っている。職員、利用者も参加し避難訓練を年2回実施している。 ・手指消毒付検温器、CO₂濃度測定器、サーキュレーター、アクリルパーテーションを設置し、コロナ対策に備えている。 	<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。 ・AEDの講習と救命救急訓練を積極的に行うとともに、避難訓練と通報訓練を利用団体に参加していただきながら実施し、利用者の安全確保を図っている。 	

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"> ・経理帳票、伝票等の管理は、年度別に整理整頓され良好である。 ・通帳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。 ・通帳と印鑑は別々に保管されており、盗難等に注意している。 ・協議会監事による適切な監査を実施している。 	<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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・集会室エアコン設備が整い夏期間の休会が減り増となった。 ・利用者数の増加を図るため、常に親切に対応努力し、既存利用者の情報を開示している。 ・既存利用者からの紹介、キャンセル待ち利用者への情報提供などを密に行い、問合せの電話、見学者に対しては特に丁寧にに対し新規利用者の拡大を図った。 ・市の新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインの改定ごとに、利用者に混乱が生じないよう、状況を丁寧に館内提示したり説明した。 	<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	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度比 13.1%増 過去5年平均比 5.8%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ことにより、増収となった。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房使用については、設定温度を28℃に決めており、協力して頂いている。又、館内外の電灯等もこまめな消灯を心がけた。 ・ unnecessary冷暖房使用防止のため、春秋は利用者が快適に利用出来る範囲でプレーカーをオフにし節約に努めた。電気器具のフィルター掃除を行い節電に務めた ・取組みの結果、急激な気候の変化以外は、適切な使用時期の協力を得て、利用料の伸びに比例した通りの数字になった。 ・水道光熱費高騰に際し補助金交付申請し、適確に運営がなされた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・電気使用量 前年度比 2.3%減 過去5年平均比 11.5%増 水道 // 前年度比 38.5%減 過去5年平均比 33.6%減 灯油 // 前年度比 17.9%増 過去5年平均比 34.4%増 ※ガス設備なし ・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、灯油以外の使用量が減少した。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・市、地域の団体（区長会、他）と連携をとっている。 ・館内入口に協議会間の連絡BOXを設置し、郵送連絡ではなく、なるべくコミセンに足を運んでもらえるよう相互間の密な連絡に役立てた。 ・城前交番とはよく連絡をとり、関係を密にし事務所に連絡網を掲示している。 ・観光旅行者にも、会津のPR、観光地案内、交通案内に努めた。 ・観光客、通行人からのトイレ利用依頼もコロナ感染症防止範囲内で引き受けた。 	<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"> ・立場所の関係から、各種イベントへの協力や観光客などの施設利用者以外の来館者も多いが、感染対策を徹底し、観光案内やトイレの提供など丁寧な対応に努めながら、会津のPRに貢献している。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として、初年度から大きな苦情もなく良好な運営を行ってきた。 ・幼児から高齢者、地域から県外の、幅広い利用をいただいている。 ・常に新規利用者の獲得に努めている。 ・先約ありのため予約を断る際も次回に繋がるよう丁寧に説明している。 	
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、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、回数ともに増加し、稼働率も向上した。 ・除草や植栽については、地区の環境美化推進協議会や利用団体からまた、側溝清掃についても地区区長会の協力をいただき、適切な時期に実施されており、地域との連携と協働が図られている。 ・AEDの講習とあわせて救命救急訓練を積極的に行うとともに、避難訓練と通報訓練を利用団体に参加していただきながら実施し、利用者の安全確保を図っている。 ・今後については、地域コミュニティ活動の拠点として、地域住民や利用団体を中心とした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。 	