指定管理者評価シート　R5（城南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	・目的外である企業・商店等の利用が前年同様増加している。（比率６：４）地域における事業所の移転等で利便性によるものと考えられる。 ・設置目的の達成度もほぼ良好であった。 ・利用申し込み時に利用団体の目的を把握し、（特に音出し）協力と理解をいただいている。（騒音全般に関する環境基準）	・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。 ・事務局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スケジュールの調整、苦情対応等の検討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	・利用者の利便性向上のため、引き続き月曜日も開館している。 ・上記の件は市より承認を得ている。 ・個人情報の管理、定期報告ともに定めに基づき、的確に実施している。	・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	・計画に沿った人員配置、業務の分担等適切に実施している。 ・接客態度も利用者から評価が高い。 ・服装等の問題点はなかったが、制服着用も考えたい。 ・電話対応はマニュアル化していないが、名前を告げる対応にしている。 ・事務員は継続して業務をこなしている。	・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	・毎日、規定台帳に記入し管理体制良好である。 ・各簿冊は年度毎に綴り書棚に保管している。	・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	・利用者は昨年と同数だった。(16,836人) ・年度通じてコロナ感染によるキャンセルはあった。	・利用者数 ・稼働率

最終評価	所見
A	・利用人数　前年度比　0.1%減　　過去5年平均比　8.1%減 ・利用回数　前年度比　5.0%減　　過去5年平均比　3.5%減 ・稼働率　　前年度比　1.6%減　　過去5年平均比　1.6%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人数、回数、稼働率いずれも減少した。 ・今後については、自主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、地域と連携した新たな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	・毎月１日は事務会議、役員会議は適宜に開催し、サービスの向上と利用促進への取り組み方を話し合っている。 ・評価指標の各項目に配慮して接遇に努めている。	・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、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。 ・除雪など、利用者からの要望や苦情等については、事務局会議や役員会で協議しながら迅速な対応に努めている。 ・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	・苦情や要望等あった場合は事務局会議や役員会にて検討し対応するようにしている。 ・利用者から、利用後の室内の清掃が不十分との意見があり、職員で対応するとともに、改めて利用後の清掃の徹底について、利用団体に依頼した。引き続き館内の点検を十分に行いたい。	・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、記録し事務局会議や役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	・コミセンだよりを発行するとともに、南公民館にも掲示をお願いすることで、近隣地域はもとより広域的に利用者の範囲が広がりつつある。 ・利用団体のメンバー募集掲示板の活用を促している。 ・中止していた地域の活性化や利用団体の促進を図る「コミセンまつり」を再開した。	・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「コミセンまつり」を再開し、また、「そば打ち講習会」や「スマホ相談会」、さらに、地域の児童を対象とする「絵画教室」などの自主事業を開催することで、地域コミュニティ活動の活性化と利用の拡大を図った。 ・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	・施設の保守点検については法令に準拠するほか、最終点検表により毎日閉館時に実施している。 ・施設に異常が発生した場合は、的確迅速に対応できるよう職員間での連絡体制を確認している。 ・損傷備品の修繕は可能な限り実施した。（テーブルの溶接による修理） ・老朽化による椅子を交換(講習室、調理室33脚)、ホワイトボード１台(集会室)	・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。 ・テーブルを地区の鉄工屋さんに修理していただいている。また、ウォシュレットの便座を交換した。

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	・非常に大事なことである、事務員が日々清掃をしているが、年２回位、役員会終了後と年末には館内清掃を役員と事務員で行っている。また、業者にも半年毎委託している。 ・除草等については、刈り払い機を購入し、適宜実施している。 ・トイレ掃除を業者に月２回委託している。	・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いるが、一部、利用後の室内の汚れについての指摘があったことから、チェック体制を改めて確認しながら、今後も清潔な施設環境づくりに努められたい。 ・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。 ・除草や除雪についても、適切な時期に実施しており、安全で快適な利用環境の提供に努めている。

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	・安全、安心に徹し、利用者が安心して利用できるよう、非常時の対応や連絡体制を確認し、事務室内に掲示している。 ・令和５年度も、事故や災害等の発生はなかったが、一層危機管理体制の強化、利用者への意識啓発を呼びかける。	・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。 ・役員を中心に通報訓練を年２回実施した。

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	・利用団体の目的と目的外を併せ、健全財政を確立していく。 ・経理事務は的確に執行している。	・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	・担当者を中心とした複数の事務員により、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	・令和５年度実績　2,806,750円 ・収入は前年度より192,600円の増となった。 ・広報誌は年２回発行している。カラー印刷（外部依頼）にし、投稿者（団体）にも多く配布し、利用促進へと繋げた。	・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 0.1%増　　過去5年平均比 1.7%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	・事務用用紙の使用済み用紙の裏面活用、好天時の各室消灯、冷暖房機器（冬季はファンヒーターのみ）の温度管理に留意。 ・軽微な補修の自前対応。 ・効果については当初から実施しているので難しいが、消耗品類等は品質などを確認したうえで格安ショップを利用するなど、経費節減に努めている。	・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　8.8%増　　過去5年平均比 35.4%増 ガス　〃　　前年度比　3.0%増　　過去5年平均比　9.2%減 水道　〃　　前年度比 11.0%減　　過去5年平均比 12.0%増 灯油　〃　　前年度比 34.6%減　　過去5年平均比 20.0%減 ・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、定期的な室内換気の実施や、「コミセンまつり」などの自主事業の開催によって電気、ガス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、リユース紙の活用など、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	・近隣地域はもとより広域的に利用者の範囲が広がりつつある。 （約109の個人、団体、企業等が利用） ・地域の活性化や利用団体の活性化を図る「コミセン祭り」を開催した。チラシを1,000枚用意し小学校、こども園、利用団体、町内会等に配布した。 ・利用団体のメンバー募集掲示板の活用だが、次年度はHPなども考えている。 ・会報は公民館や館内に掲示している。	・その他 ・特記事項

最終評価	所見
A	・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。 ・コミセンだよりの配布や自主事業への参加について、町内会と連携を図りながら、積極的に施設ＰＲに取り組んでいる。

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	・常に顧客満足の最大化を目指し、サービス向上に取り組んでいる。 ・ニーズに合う自主事業を今後も実施していきたい。 「健康教室」「スマホ相談会」「そば打ち講習会」等	

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人数、回数、稼働率いずれも減少した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた「コミセンまつり」を再開し、また、「そば打ち講習会」や「スマホ相談会」、さらに、地域の児童を対象とする「絵画教室」などの自主事業を開催することで、地域コミュニティ活動の活性化と利用の拡大を図った。 ・今後についても、自主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、地域と連携した新たな事業の実施など利用促進に向けた取組を推進されたい。