指定管理者評価シート　　R5（謹教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	･謹教地区の街づくりと活性化を目標に、コミュニティの場を提供し、利用者が楽しく健康的に活動出来るよう努めている。 ・事務員のミーティングや、協議会との話し合いの中で、日頃から設置目的を確認している。 ・施設の供用にあたっては、団体ごとの利用状況を把握して不都合のないよう調整し、平等利用を配慮している。	・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。 ・月１回の職員ミーティングにおける設置目的及びスケジュール等の確認とともに、定期的に開催される謹教地区コミュニティづくり協議会理事会への状況報告や課題等の検討を行いながら、利用者の平等かつ快適な利用に向けた管理運営体制づくりに努めた。

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、開館日については、仕様書、協定書、事業計画の内容を達成している。 ・利用時間枠は午前9：00～12：50、午後13：00～16：50、夜間17：00～20：50となっており、事務室窓口や各部屋など目に付くところに掲示している。間の10分間を忘れ物や部屋の清掃状況の確認などに充てている。 ・個人情報の管理は適切である。 ・定期報告書は遅延なく提出している。	・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。 ・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。 ・個人情報を含む書類については、金庫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。

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	・４名体制で計画的にシフトを組み、チームワークも良く、各自責務を遂行している。 ・利用客から接客応対態度について好評を得ている。 ・服装は業務に適したものと判断している。名札は常時着用している。	・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

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
S	・パソコンの予約管理システムから業務日誌を印刷し利用している。業務日誌のレイアウトは必要に応じて追加・修正している。 ・毎日、毎シフト毎に事務員により適切に記入され整備されている。利用団体の利用時間・部屋・支払いの有無は印刷時に自動的に記載されており、施設の設備点検、清掃確認や終了点検などを具体的に記入している。車の台数も記載されるので駐車場への配慮も可能である。連絡事項記入欄に申し送りや注意事項などを書くことで、利用者への対応もスムーズに出来る。設備点検や来訪者についての記入欄もあり、情報の共有がスムーズである。 ・日誌は必要な時見られるよう、記録年毎に整理して、適切に保管している。 ・予約台帳について。基本の台帳（大元）のため、予約の記入ミスなどがないように部屋ごとに色づけし一目で分かるように工夫している。利用団体の車の台数を記入し、予約の調整を行っている。また、「音注意」「駐車場混雑」「利用開始時間（遅い場合）」など必要な伝達事項を書き入れている。	・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	・業務日誌の内容は丁寧かつ詳細に記載されており、職員間における利用者の情報をよりスムーズかつ確実に共有し、トラブル等にも対応できるものとなっている。また、必要に応じて業務日誌のレイアウトを変更し、現状の利用状況に合った内容に適時更新している。 ・業務日誌の保管についても、パソコンのデータと連動させながら適正に行われている。

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24,172人で、令和4年度の19,294人より25.3%の増。新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が減っていたが、少しずつ回復してきている。ホームページを見て予約をする若い世代の利用者が増えている。 ・年間912コマとして、各部屋の稼働率は、講習室（64.1%）集会室（63.5%）会議室３（57.8%）会議室１（46.9%）和室（45.7%）会議室２（33.2%）である。	・利用者数 ・稼働率

最終評価	所見
S	・利用人数　前年度比　25.3%増　　過去5年平均比 22.8%増 ・利用回数　前年度比　 8.8%増　　過去5年平均比 11.6%増 ・稼働率　　前年度比　 4.0%増　　過去5年平均比　4.3%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、稼働率いずれも増加した。 ・今後についても、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	・本日予約の入っている団体名を玄関の掲示板に利用施設・利用時間ごとに一覧表にして掲示している（PCより出力）。館内全体の利用状況が一目瞭然である。 ・広報活動の一環として、事務室前に活動団体について曜日、時間帯毎に分かりやすく案内掲示をしている。また『活動団体案内』チラシ（随時更新）を窓口に準備してお渡ししている。利用団体、来館者ともに好評である。 ・１度利用したことのある顧客の情報はパソコンのシステムに登録してあるので、２回目以降簡単に予約ができ、領収書もすぐ準備出来る。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、事務室前に非接触型体温計を設置している。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、各階に自動で消毒液が噴霧されるアルコールディスペンサー（手指消毒液）を設置しており、利用しやすいと利用者から喜ばれている。 ・重い荷物を運ぶ年配の利用客や、多くの荷物を何度も行き来して運んでいる利用客の便宜を図り、スーパーで使うようなカートを常備し、「とても助かる」と利用客に喜ばれている。また台車も常備しており、大きい荷物を運ぶときに利用できるようになっている。 ・集会室に併設の保管庫には、長机・折り畳み椅子を備えているが、それぞれ専用の台車に収納しているので、持ち運んで設置する作業の負担が減り、またすっきりと収納できて使いやすい。	・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

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
	・夜間急病センターと入口が別々になったので、１階玄関空きスペースにテーブルと椅子を置いて待合場所とした。パンフレットスタンドや新聞ラックも設置している。お迎え等の時間調整や、ちょっと身支度を整える際など便利に使って頂いている。 ・忘れ物や部屋のキャンセル待ち、その他伝達事項など、事務員が気づいた時、状況に応じて利用者に連絡している。 ・電話で予約を受けることが多いが、必ず車の台数を聞いて、当日の駐車場の混み具合を調整するようにしている。 ・毎月1回、月末の休館日に開いている全事務員参加のミーティングで、利用者から提案された内容を検討しており、簡単なものについては即実行するようにしている。 ・利用者の要望に応え、靴のまま履けるスリッパを、2階のトイレ（男・女）に置いている。 ・予約を受ける際に隣接する部屋の予約状況を確認し、利用者の音の出具合等を考慮して部屋を交換調整し、予約を受けるようにしている。 ・利用者が活動しやすいように、利用者同士譲り合って部屋を利用して頂けるよう配慮し、部屋を調整している。 ・利用料金は、受付窓口にある市の「ご利用案内」や広報誌ですぐに確認できるようになっている。 ・ホームページにより、いつでも利用者が部屋の空き状況を確認できるようにしている。なお、予約にあたっては、駐車台数や隣室との音の関係など細かい調整が必要なため、電話や来館時の窓口で受付を行っており、丁寧な対応は利用者アンケートでも好評を得ている。 ・利用者に対し、忘れ物や部屋のキャンセル待ち、その他伝達事項など、状況に応じて利用者に連絡している。	

最終評価	所見	評価の指標
A	・窓口や電話応対における丁寧な対応とともに、案内板やホームページを利活用しながら、利用料金や予約状況、イベント等の情報を迅速に提供している。 ・利用団体の活動日や内容を掲示し、利用者の拡大に努めている。 ・利用者への利便性とサービス向上の取組について、職員間で常にアイデアを出し合いながら実践しており、利用者アンケートでも高い満足度を継続して得ている。 ・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	・利用者が声をかけやすいよう、気遣って対応している。開設から13年目を迎え、馴染みの利用者が増え、気づいた点や要望などを気軽に話して頂けるようになった。 ・意見、苦情は適宜対応し、業務日誌に記入している。ミーティングで対応を検討する場合もある。市に報告が必要と判断された場合は随時報告し指示を仰いでいる。 ・前施設（建設技術センター）を改修して利用しているため、シャワー室等不要な設備があり、排水口が臭うという苦情がある。時々水を流し、パイプハイターを撒き、臭いには気をつけている。 ・玄関下足箱に「履き間違い注意！」と掲示し、履き間違いを防ぐため玄関に番号札のついたクリップを用意し、各自で靴に番号をつけて頂くようにしている。 ・予約時に、利用人数を聞き、車の台数も確認し、駐車出来る台数が少ないことを説明しているが、通路に車が停まっていて出入りが出来ない等のトラブルがある。コミセンの利用者以外の人も車を停めている。事務室から駐車場が見えないので、事務員が常に監視することは難しい。	・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、随時業務日誌へ記録し、市への相談とともに、職員ミーティングや協議会において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	・新型コロナウイルス感染症は5類感染症となったが、まだまだ油断はできないので、今年度の発表会は3密回避のため、ゆとりをもって2日間開催とした。 ・広報誌を謹教地区に全戸配布していたが、区長会より負担が大きいと苦情があったため、今年度より回覧形式に変更した。 ・顔見知りの近隣住民の方が増えてきた。花壇の手入れをしていると、近所の方や散歩中の方から「きれいだね」「いつも楽しませてもらっているよ」などと声をかけられることが多くなった。花壇の花を喜んで頂けているようだ。	・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、利用者の発表会を通じて、利用団体の活動支援及び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を図った。 ・花壇や植木の整備を通しながら、施設の認知度の向上はもとより、地域住民との良好なコミュニケーションづくりに努めている。 ・広報誌を発行し、施設利用の案内や利用団体の紹介など地域住民への情報発信を行いながら、利用の拡大を図っている。

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	・施設の保守点検は専門業者に管理委託をしているが、実施可能な修繕は日常業務の中で実施している。 ・２階女子トイレ和式のタンクがなぜかひび割れして、水漏れがひどく、業者に依頼して交換した。 ・２階集会室入口のドアの建付けが悪く壊れたので、業者に依頼して修理してもらった。他に集会室東側の窓、講習室南側の窓も壊れている。３階和室角の窓枠も壊れている。歪んでいて、隙間風や雪が入り冬寒いので、隙間テープを貼った。 ・集会室、講習室の中ほどにある柱の汚れが目立つので、業者に依頼してクロスを貼り替えた。施設全体的にフローリング床や壁のクロスに傷が目立つようになってきた。貼り替え等対応策を検討した方がいいかもしれない。 ・誘導灯について、バッテリーやランプの交換時期となっているものが多数ある。２箇所については業者に依頼して交換した。 ・備品台帳は適切に更新されている。パソコン内にデータがあり、それぞれの備品の写真を添付しているのでわかりやすい。	・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 ・施設、備品の修繕の実施状況 ・備品の損傷の有無

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。 ・誘導灯のバッテリーの交換、２、３階柱のクロス張替え、集会室ドアの修理を行った。

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	・共通部分に関しては、事務員が毎日清掃している。特に、玄関、トイレには気を遣い、利用客が快適に過ごせるよう配慮している。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、エレベーターのボタン、手すり、下足箱等除菌スプレーを使用して拭くようにしている。 ・使用後の各部屋も、事務員が状態を確認し、汚れている場合は清掃し、綺麗な状態を保つようにしている。 ・年間の清掃計画を立てている。床が濡れてもすぐ乾く暖かい時期は、休館日に事務員全員でポリッシャーを使って清掃し、ワックスがけを行っている。重労働だが、大変きれいになるので頑張っている。 ・利用客には使用後にモップ清掃をお願いしている。モップはシート取り換え式なので、こまめに取り替えて清潔を保っている。 ・消耗品の在庫状況は、それぞれの事務員が確認し、不足があれば業務日誌に記入。適切に補充している。 ・普段から花壇や植木に水をやり、除草や落ち葉掃除を心がけている。敷地が広くなかなか手入れが行き届かないが、利用団体の方がボランティア活動で除草作業をしてくださり有難い。近所の方にも気にかけて頂き、自宅の作業ついでに除草してくださることがある。 ・経年劣化のため、２階給湯室に設置している小さい洗濯機を買い替えた。利用者に提供する雑巾（除菌アルコールを含ませたもの）や給湯室の布巾類を定期的に洗濯しており清潔である。	・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て、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	・機械警備を導入しているが、適時事務員も巡回し、注意を怠らない。 ・鍵の保管、施錠の体制についても適切である。 ・非常時の対応について、事務所内に掲示している。 ・緊急連絡網や連絡手順等を作成し、事務所内に掲示している。消火器の配置図を掲示している。 ・事務員全員で通報、避難訓練を行い、非常時の対応について話し合っている。	・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夜間急病センターと連携を図りながら、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。 ・通報及び避難訓練を実施した。

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	・経理帳票、領収書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し、経理担当者による管理状況は良好。 ・支出は適正で不明瞭な支出は認められない。 ・協議会監査により適切な監査を実施している。 ・当コミュニティセンターの建物設備は高圧電力を使っており、節電を心掛けてはいるが電気代が高くて困っている。電気代が大幅に値上げされたが、補助金を頂くことができ、大変ありがたい。	・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	・伝票や通帳等の経理書類は、担当者とともに複数で確認しながら、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。 ・高圧電力を使用している関係上、電気料が大幅に増加したが、補助金の申請をすることで、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年度の利用料金実績は、2,910,000円で、前年度の107.4%である。 ・前年度比伸び率　7.4% ・利用状況は少しずつ回復してきている。少人数で活動する若い世代の利用が増えている。コロナ感染防止対策はしばらく続け、安心して利用して頂きたい。	・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 7.4%増　　過去5年平均比 12.8%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	・電気料の軽減に向けて、照明を可能な場所は全てＬＥＤ照明に交換している。 ・冬は利用者の来館前に事務員が部屋の暖房スイッチを弱く入れて部屋を暖めるようにしているが、電気代高騰のため最小限にしている。寒い中訪れた利用客にほっとくつろいでもらいたい。 ・昨年度に引き続き、今年度も業者に委託せずに、事務員がポリッシャー清掃を行っている。 ・経費節減の為、購入の際にはよく検討して、信頼のおける安価な商品を購入するようにしている。	・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　14.7%増　　過去5年平均比　11.9%増 水道　〃　　前年度比　42.2%減　　過去5年平均比　38.2%減 ※ガス及び灯油使用の設備なし ・利用者数の増加に伴い、電気使用量は増加したものの、水道の利用に際し、張り紙や呼びかけにより節水の協力を求めた結果、水道の使用量が前年度より大幅減となった。 ・日頃から、消耗品等の節約とともに、直営による作業や軽微な修繕など、各種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	・疑問点や判断し難い事柄は、その都度市に相談した上で対応を考えている。 ・協議会に地区の利用者に入って頂いて、情報を共有することで、地域住民の交流の場として機能している。協議会との意思交流を図っていきたい。 ・夜間急病センターが併設されているので、市の健康増進課とも連携しながら、管理運営に努めている。 ・コミセン活性化のための対策を、市環境生活課とコミセン連絡協議会で、今後の課題として模索していきたい。	・その他 ・特記事項

最終評価	所見
A	・通常業務のみならず、苦情や事故に対しても、職員全員が丁寧かつ速やかな対応を心がけており、様々な情報を共有しながら適正な管理運営が図られている。 ・夜間急病センターが併設されている施設としての特殊性を理解し、互いに連携を図りながら施設の維持管理を行っている。 ・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	・利用者が活動しやすい、心地よい場所となるよう努力する。コロナ禍を経て、活動状況が変わった団体も多い。利用者の要望に添えるように来年度の事業を企画し、活気のある楽しいコミセンにしていきたい。利用者の方々を応援し、窓口で声をかけ、丁寧に接していきたい。	

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ことにより利用人数、回数、稼働率いずれも増加した。 ・今後も、地域コミュニティ活動の拠点として、新たな自主事業の展開など、利用促進に向けた取組の推進を図られたい。