

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設置目的は十分に理解している。</li> <li>・ 住民の交流の場として十分に機能している。</li> <li>・ 施設の供用にあたっては、住民の平等利用を確保している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の設置目的の理解度</li> <li>・ 施設の設置目的の達成度</li> <li>・ 平等利用の確保</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の設置目的について職員が理解しており、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。</li> </ul>	

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"> <li>・ 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ている。</li> <li>・ 通常は平日の午前中は閉館しているが、利用者からの要望に応じて供用する柔軟な運用を実施しながら、利用者の利便性を図っている。</li> <li>・ 個人情報の管理は適切である。</li> <li>・ 四半期報告書のほか、異常発見時には随時市と連絡をとり、連携を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 供用時間、開館日の遵守</li> <li>・ 供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認</li> <li>・ 個人情報の適切な管理</li> <li>・ 適切な定期報告</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 個人情報を含む書類については適切に管理している。</li> <li>・ 定期報告については、遅滞なく提出している。</li> </ul>	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に沿った人員配置は達成されている。</li> <li>・アンケート実施の結果をみると、管理運営委員会の職員による接客は好評であり、接遇は適切である。</li> <li>・玄関受付に担当管理人氏名及び所在地を掲示している。</li> <li>・名札は毎日掲示、着用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に沿った人員配置、役割分担</li> <li>・職員の接客態度</li> <li>・職員の服装、名札の着用</li> <li>・アンケート結果</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌は管理人により詳細に記載、整備されている。</li> <li>・管理人勤務交代による申し送り書も兼ね、引継ぎも行われている。</li> <li>・日誌の保管も適切である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌の記入状況</li> <li>・業務日誌の保管状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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おり、保管状況も良好である。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の高齢化に伴い利用の減少がみられる中、新規サークル等利用拡大に向けて空き室の案内や利用調整に努めながら、利用増を図っている。</li> <li>・コミセンだより等のPRにより、会員の拡大を図っている</li> <li>・稼働状況についても、前年度を維持している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数</li> <li>・稼働率</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数 前年度比 5.2%減 過去5年平均比 14.8%増</li> <li>・利用回数 前年度比 7.1%減 過去5年平均比 12.0%増</li> <li>・稼働率 前年度比 1.8%減 過去5年平均比 1.7%増</li> <li>・利用者の高齢化による定期利用団体の解散や新型コロナウイルス感染症による利用団体の活動休止が影響し、前年度比は減少したものの、空き室情報の提供や広報誌による施設PRを積極的に行うことにより、過去5年平均比は増加した。</li> </ul>	

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"> <li>・利用料金一覧表を事務室入口に提示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。</li> <li>・部屋別の当日予約状況を事務所前の案内板に掲示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。</li> <li>・電話応対も良好である。</li> <li>・一階窓口カウンターにインターホンを設置し、館内清掃中でも来客に対し不便のないよう対応している。</li> <li>・窓口カウンター上に当日担当の管理人名を表示している。</li> <li>・利用者の利用条件に応じて部屋の変更などを柔軟に行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口（掲示板等）の状況</li> <li>・利便性向上の取組</li> <li>・電話応対</li> <li>・提案内容の履行の状況</li> <li>・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施</li> <li>・利用料金の表示</li> </ul>
最終評価		
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧な窓口対応や掲示板等の定期的な更新による利用者への情報提供を行いながら、利便性の向上を図っている。</li> </ul>	

**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"> <li>・利用者からの意見を受け付ける投書箱を設置するなど、利用者の声の把握に努めている。</li> <li>・利用者からの意見は日報に記載し、必要に応じて市に報告している。</li> <li>・苦情等への対応は、管理運営委員会の会議に諮り、検討した上で対応を行っている。</li> <li>・利用者に対するアンケート調査を行い、対応できる内容については速やかに改善を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見受付窓口等の設置</li> <li>・意見、苦情等の記録</li> <li>・苦情等への対応状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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共有しながら、迅速な対応を行っている。</li> </ul>	

**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"> <li>・地域新年交歓会、新そばまつり等の行事に主催、協賛等の形で参加し、地域の活動の場として十分機能を果たしている。</li> <li>・救急講習、防火講習、あるいは健康講座の場としてコミセンを提供し、地域住民の安全や健康管理に貢献している。</li> <li>・定期的（年4回）に「コミセンだより」を全戸に発行（2,750部）し、地域への広報により利用拡大を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌を発行し、施設利用の案内やイベント等のPR、利用団体の紹介などを行いながら、地域住民への情報発信を定期的に行うとともに、「新そばまつり」を開催し、施設の認知度の向上と利用拡大を図っている。</li> <li>・地域新年交歓会の開催に参画するなど、地域コミュニティの活性化に貢献している。</li> </ul>	

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"> <li>・ 日常保守点検を適切に実施している。</li> <li>・ 一部施設の保守点検を委託しているが、報告の中で特に異常は認められず良好な状態である。</li> <li>・ 管理運営委員会でも実施可能な修繕については、日常業務の中で実施しており、必要に応じて市に報告を行っている。</li> <li>・ 備品の管理状況は良好である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の保守点検の実施の有無</li> <li>・ 施設の損傷の有無</li> <li>・ 備品台帳の整備状況</li> <li>・ 備品の損傷の有無</li> <li>・ 施設、備品の修繕の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常の清掃を適切に行っており、利用者からも清潔に保たれており、好感がもてるとのアンケート結果を得ている。</li> <li>・ 消耗品の補充状況も良好である。</li> <li>・ 駐車場の除雪・除草は管理人や利用団体の協力をいただきながら適宜行っている。</li> <li>・ 館の花壇は各種団体に苗植え、清掃、除草を依頼し、良好に管理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清掃業務の実施状況</li> <li>・ 消耗品の補充</li> <li>・ 除草等の状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常清掃を実施しており、消耗品については、利用者が不便しないよう、日常的に補充が行われている。</li> <li>・ 除草や除雪についても、利用者や地区の環境美化推進協議会、行仁婦人会との協働により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。</li> <li>・ 利用者アンケートにおいて、特にトイレ清掃について意見がよせられていることから、併設されている行仁児童センターと連携しながら、使用状況の点検等を行うなど、対応を検討されたい。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備を導入し、安全の確保に努めている。</li> <li>・適宜館内の巡回を行い、異常の発見に努めている。</li> <li>・駐車場と館庭との階段に、手すりを取り付けたことで安全を確保している。</li> <li>・駐車場と館庭の間に夜間照明を取り付けたことで安全を図っている。</li> <li>・鍵の管理、施錠の状況も良好である。</li> <li>・コミュニティセンター主催で防火訓練を実施するなど、管理者はもちろんのこと、住民に対しても災害に対する意識づくりを推進している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備体制の整備</li> <li>・巡回等の実施状況</li> <li>・鍵の保管状況</li> <li>・施錠の体制</li> <li>・非常時対応マニュアルの整備</li> <li>・非常時連絡体制の整備、周知</li> <li>・利用者への注意喚起</li> <li>・研修、訓練の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・行仁児童センターと合同で避難及び通報訓練を実施している。</li> <li>・悪天候時の滑り止め対策として駐車場と玄関までの通路へゴムマットを設置し、利用者の安全確保を図った。</li> </ul>	

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"> <li>・経理書類は日毎の入出金を記載管理し、日々のお納帳、月毎の元帳を作成している。</li> <li>・経理書類はまとめて保管し、書類・伝票の整備状況は良好である。</li> <li>・通帳・印鑑等は保管庫に保管しており、管理状況は良好である。</li> <li>・不明瞭な支出は認められない。</li> <li>・予算額・決算額ともに適正であると捉えている。</li> <li>・管理運営委員会にて監査を実施している。</li> <li>・当初見込んだ収支状況と大幅な違いはなく、バランスの取れた運営である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類等の整備状況</li> <li>・経理担当の設置の有無</li> <li>・伝票の保管状況</li> <li>・通帳、印鑑の保管状況</li> <li>・不明瞭な支出の有無</li> <li>・予算、決算の乖離</li> <li>・外部監査の実施</li> <li>・収支のバランス</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・不明瞭な支出や予算と決算の大きな乖離はなく、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。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数の増加を図るため、より利用しやすいコミセンづくりを推進していく。</li> <li>・利用を希望する新規利用者への説明や調整、「コミセンだより」による会員募集を積極的に行うなど、収入増に向けた取組の推進に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入実績</li> <li>・収入の伸び率</li> <li>・収入確保に向けた取組</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金収入 前年度比 4.0%減 過去5年平均比 13.6%増</li> <li>・収入確保に向けた取組として、広報活動による施設や利用団体のPRを行ったが、定期利用団体の解散や活動回数の減、また、新型コロナウイルス感染症による利用団体の活動休止が影響し、前年度比で微減となった。</li> </ul>	

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"> <li>・各利用者にごまめに消灯を促し、また冷暖房の適切な温度設定を呼びかけている。環境にも配慮した運営を心がけることで、適切な経費節減を実施できたと考えている。</li> <li>・日々節減に取り組んでいるが、行仁コミセン、行仁児童センター、消防団第三分団の三団体での一括使用なので、各団体に節減協力を求め、取組効果を上げている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の有無</li> <li>・取組の効果</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費 前年度比 10.2%減 過去5年平均比 0.2%減</li> <li>・2階各部屋の照明を年次計画でLED化し節電を図るとともに、照明や暖房、エアコン、水道の利用に際して、張り紙や呼びかけ等による節減の取組を職員や利用者、行仁児童センターと連携して実行したことにより、前年度比で10.2%の経費節減となった。</li> </ul>	

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"> <li>・ 四半期報告書のほか、異常発見時には随時市と連絡をとり、連携を図っている。</li> <li>・ 地区の交番や消防署との連絡網を事務室内に掲示し、有事の際に備えている。</li> <li>・ 地域の各種団体(20団体)とは、定期的に連絡会を開き連携を取っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ その他</li> <li>・ 特記事項</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行仁児童センターや消防団屯所が併設されている施設としての特殊性を理解し、互いに協力を図りながら適切に施設の維持管理を行っている。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	

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"> <li>・ 長年にわたりコミセンの管理運営を行ってきた実績、経験を生かし、良好な運営を行っている。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 利用者の高齢化による定期利用団体の解散や新型コロナウイルス感染症による利用団体の活動休止が影響し、前年度比は減少したものの、空き室情報の提供や広報誌による施設PRを積極的に行うことにより、過去5年平均比は増加した。</li> <li>・ 施設の照明を年次計画でLED化し節電を図るとともに、照明や暖房、エアコン、水道の利用に際して、張り紙や呼びかけ等による節減の取組を職員や利用者、行仁児童センターと連携して実行したことにより、前年度比で10.2%の経費節減となった。</li> <li>・ 悪天候時の滑り止め対策として駐車場と玄関までの通路にゴムマットを設置し、利用者の安全確保を図った。</li> </ul>	