

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"> <li>平成元年4月の開館以来、城北コミセンが地域の中核的な施設であることをよく認識し、城北地区の活性化と地域の融和に向けて、共通の趣味やスポーツ等による、明るく住みよいまちづくりに取り組んだ。</li> <li>地域住民の趣味を通じた健康づくり、知識の習得や学習機会の場としての機能が十分に果たせるよう努めた。また、高齢福祉課や健康増進課等による市の事業の普及活動が十分に果たせるよう積極的に協力した。</li> <li>施設の供用にあたっては、協定書、条例等を遵守し、利用者の公平利用に留意し実施した。</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>供用時間及び開館日は協定書を遵守し実施している。利用時間延長等の要望があった場合には、利用者の事情を考慮しながらサービスの観点から柔軟に対応した。</li> <li>恒常的に供用時間等の変更が必要な場合には、市の承認を受けて実施することとしている。利用者等への周知に関しては、十分な周知期間を設けるとともに、定期利用団体に対しては、直接お知らせすることなどにより、混乱が生じない対応をとることとしている。</li> <li>個人情報は基本的にパソコンで管理し、パスワードにより、限られた職員以外は閲覧できない体制をとっている。また、個人情報を有する帳票類等は、事務室内の施錠可能な場所に保管し、関係者以外の閲覧・持ち出しができない方策をとっている。</li> <li>定期報告は、協定書に基づき、定められた期限内に適切に実施している。</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>・事業計画に基づき、効率的でより良いサービスが提供できる人員配置としている。</li> <li>・職員全員が職務内容を十分に理解し、親切・丁寧な対応を心がけている。</li> <li>・職員の接客態度に苦情等はなく、地域住民・団体等からの評価も高い。</li> <li>・服装は常に清潔に保ち、乱れた服装などで利用者に不快感を与えないよう、細心の注意をはらって業務にあたっている。</li> <li>・名札は職員全員が常に着用するよう心がけている。</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
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌は、利用状況に関するもののほか、日々の業務内容や特記事項等について、漏れなく、分かりやすく書き留めるよう心がけ、職員間の情報共有を図るとともに、事業活動の上での重要な記録として毎日記入している。</li> <li>・業務日誌等の帳票類は、年度ごとに区分して保管している。</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
S	・定期利用団体の高齢化による活動休止があったが、新規定期利用者等による利用機会が増え、前年度と比較して利用者数及び利用回数の増加となった。また、コミセン活動を紹介するチラシを地区内全戸回覧することなどにより、施設の利用促進に努めている。 ・利用者数 11,051人 ・利用回数 982回	・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	・利用人数 前年度比 5.7%増 過去5年平均比 12.6%減 ・利用回数 前年度比 5.8%増 過去5年平均比 4.2%減 ・稼働率 前年度比 1.8%増 過去5年平均比 0.4%減 ・卓球サークルや第一中学校プラスバンド部の定期利用により、前年度実績より利用者数、利用回数、稼働率ともに増加、向上した。	

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	・利用料金一覧表を受付窓口、事務室及び各部屋に掲示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。 ・当日の予約状況を正面入口の案内板に表示するとともに、1か月先までの予約状況を事務所内の日程表に掲示している。 ・利用申込みは電話でも受付し、できるだけ利用者の要望に沿った供用が図れるよう努めている。 ・電話対応にあたっては、職員同士が日常的に話し合う機会を設け、丁寧で分かりやすい対応に心がけている。利用者からの評価も高い。 ・恒常的に利用時間等の変更が見込まれる場合には、市の承認を受けた上で柔軟に対応することとしている。なお、利用者からの要望に対しては、利用者サービスの観点から、できるだけ要望に沿うよう努めている。	・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	・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。	

**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>・利用者からの意見等は随時受け付け、当該者には必ず回答している。</li> <li>・利用者からの意見は日報に記録し、市への報告が必要と判断される場合には随時報告し、連携を密にして対応している。</li> <li>・必要な場合は、管理運営委員会等で協議し速やかに対応することとしている。</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>・「文化まつり」や「新春のつどい」などの主催事業を実施し、施設利用者による日頃の成果の「発表の場の提供」と「地域住民の交流と憩いの場」の提供に努めている。</li> <li>・定期発行（年4回）の機関紙（城北地区全町内配布）に各種団体の行事や報告等を掲載し広報活動に努めている。</li> <li>・健康増進課や高齢福祉課等の市の事業に積極的に協力し、地域貢献に取り組んでいる。</li> <li>・「市民と市議会議員の意見交換会」等、市民が集う事業に積極的に協力し、地域住民の施設としての役割を果たしている。</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、城北地区各種団体連絡協議会における情報交換を行いながら、地域との交流を深めている。</li> <li>・「ふれあい文化まつり」を開催し、施設の認知度の向上と地域コミュニティの活性化を図った。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設、設備の保守点検は、開館日には必ず実施している。</li> <li>・防火設備等の特殊な設備の保守点検は専門業者に委託をしており、異常や注意事項があった場合には、必要に応じ市に報告し適切に対応している。</li> <li>・管理運営委員会において実施可能な修繕は日常業務の中で対応している。その他、必要に応じて市に報告し、協議の上で対応している。</li> <li>・備品台帳を備え、良好な状態で管理している。</li> <li>・集会室白熱灯の交換や卓球台、テーブル、障子等の小修繕を実施した。</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>・設備に不具合が生じたが、市への報告を速やかに行うとともに、利用者に対しても適切な対応を行った。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館日には必ず館内全ての部屋、フロア等の清掃を丁寧に行っており、利用者からの苦情もなく、清潔であるとの評価を得ている。</li> <li>・必要な消耗品の点検は常に怠らず、良好な施設環境の提供に努めている。</li> <li>・植栽の剪定は毎年実施し、花壇の手入れ、除草作業も適時実施している。</li> <li>・経費の削減に努め、清掃モップの交換業務を専門業者に委託して、良好な環境維持に努めた。</li> <li>・利用者の協力を得て、全館一斉清掃を実施した。</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	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃や定期清掃は管理者が積極的に行っており、年末の大掃除は、利用団体のほか区長会をはじめとした地区の協力を得ながら実施するなど、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。</li> <li>・消耗品の在庫管理や補充は、職員による日常点検により実施されている。</li> <li>・コミセン周辺の除草や花壇の手入れについては、地区の環境美化推進協議会や城北小学校の奉仕作業による協力をいただきながら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。</li> </ul>	

<b>3 施設の安全性の確保</b> 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。		
<b>自己評価</b>	<b>指定管理者コメント</b>	<b>評価の指標</b>
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備により、24時間体制で施設の保安確保を図っている。</li> <li>・適時、館内外の巡回を実施し、異常の早期発見に努めている。</li> <li>・施設に係る鍵は、保管箱（固定）において適切に管理している。</li> <li>・避難経路を適切に確保するとともに、誘導灯により誰にでも分かりやすい表示としている。</li> <li>・有事における緊急連絡網を事務所に掲示することにより、関係者全員が共通認識をもって備えており、非常時の体制も確立している。</li> <li>・防災の日等に、非常時における対応について職員間で確認しあっている。</li> <li>・施設利用者と職員による自衛消防訓練を実施した。</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>
<b>最終評価</b>	<b>所見</b>	
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>・消火及び避難訓練を実施し、消火器の操作や避難経路の確認を行った。</li> </ul>	
<b>IV 収支の状況</b>		
<b>1 財務状況</b> 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。		
<b>自己評価</b>	<b>指定管理者コメント</b>	<b>評価の指標</b>
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類は項目ごとにまとめ、分かりやすく整理しており、関係書類等の整備状況も良好である。経理事務はパソコンで管理し、随時確認出来るシステムを構築している。</li> <li>・経理担当者を設置すると同時に、副担当等によるダブルチェック体制をとっており、経理書類、伝票等の整備及び保管状況は良好である。</li> <li>・通帳、印鑑は保管庫等に別々に保管し、管理は良好である。</li> <li>・前・後期ごとに内部会計監査を実施しており、不明瞭な支出はない。</li> <li>・予算、決算に大きな乖離はなく適切に執行している。</li> <li>・経費節減の努力により、支出の抑制に努めている。</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>
<b>最終評価</b>	<b>所見</b>	
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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用回数が増えたことにより、料金収入が前年度より増収となった。</li> <li>・利用者数の増加を図るため、館内に各団体の募集ポスター等を掲示するとともに、会員募集のチラシを地域町内会で回覧している。</li> <li>・施設利用の希望者に対しては、利用の少ない曜日・時間帯を周知し、利用回数の増加を目指している。また、町内会や各種団体に対して、積極的な利用をお願いしている。</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>・前年度比 8.0%増 過去5年平均比 2.0%減</li> <li>・収入確保に向けた取組として、広報誌を城北地区内の町内会各組に回覧し施設利用のPRを定期的に行うとともに、施設内に利用団体の紹介や会員募集のチラシを設置するなど、利用者の拡大を積極的に図ることで、前年度実績より増加した。</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>・関係者全員が電気、水道、ガス及び灯油の節約に取り組み、経費削減に努めている。</li> <li>・利用者に対しては、予約時間の厳守のほか、クールビズやウォームビズの周知による冷暖房器具の適正な使用を呼びかけている。</li> <li>・照明等の電気器具の適切な利用（こまめなON・OFF）による節電、警笛付きのヤカン使用によるガス節約、夏季におけるサンシェードの設置による節電に努めるなど、コスト削減に取り組んでいる。この結果、光熱水費の抑制が図られている。</li> <li>・集会室にエアコンが設置されたことに伴い、適切な温度設定を把握するため、集会室内の温度確認を随時行った。</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	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費 前年度比 14.5%増 過去5年平均比 30.6%増</li> <li>・集会室への冷暖房設備の設置以降、電気料金は増加しているが、エアコンはもとより照明や水道の利用に際して、張り紙や呼びかけ等による利用者への協力を丁寧な求めながら、光熱水費の節減に取り組んだ。</li> <li>・利用者の利便性に配慮しながら、消耗品等の節約や軽微な補修を行うなど、日頃から対応可能な経費の節減に取り組んでいる。</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>・定期報告はもとより、問題等があった際には市への報告・連絡を密にし、関係機関を含めた連携に努めている。</li> <li>・利用団体と利用者の拡大を図るべく、定期的な役員会の開催と、区長会、各種団体、利用団体等による意見交換を行った。</li> <li>・地区内各種団体の事業が円滑に実施できるよう、様々な協力依頼に対応している。</li> <li>・城北小学校からの要請に基づき、清掃活動などの児童の地域貢献教育に協力している。</li> <li>・避難の家として、城北小学校児童の安全確保や事故防止に協力している。</li> <li>・各種団体連絡協議会の委員として城北コミセンの会長及び事務長が参加しており、地域団体との連携を図っている。</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>・城北小学校の「避難の家」として位置づけされているなど、小学校や警察と協力し、防犯や事故防止の啓発活動を行うなど、地域に密着した施設として認知されている。</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
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者等に対して、常に明るい挨拶を励行し、利用者の要望には真摯に応えている。</li> <li>・施設の維持管理については、地域住民の協力を仰ぎながら、関係者が一致協力して大切に管理してきており、築31年が過ぎた施設ではあるものの、利用者に対して良好な環境を提供できている。また、職員でできることは職員で行うことを基本として、管理経費の抑制に努めており、評価できる。</li> <li>・指定管理者制度の導入以前から、長年にわたって運営に関わってきた実績と経験を生かし、地域の重要な拠点施設としての役割を果たし、これまで以上に地域に密着した、親しまれるコミセンづくりに努めていきたい。</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、利用者からの目立った苦情もなく、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>・清掃は利用団体のほか区長会をはじめとした地区の協力を得ながら、また、コミセン周辺の環境整備については、地区の環境美化推進協議会や城北小学校との協働により継続して行われており、地域と密着、連携した管理運営が図られている。</li> </ul>	