

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"> 目的外である企業的使用もあったが、概ね目的に合致した運営であった。 設置目的の達成度もほぼ良好であった。 平等利用については特に問題を認めない。 	<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職員が理解しており、平等な利用の確保を図つつ、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。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の利便性向上のため、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。 	<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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・服装等の問題点は全く認められない。 ・Tシャツ（城南コミセン入り）を購入、コミセン祭り開催時に、役員及び職員が着用した。 	<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	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年から人員体制を2名増員し、男性事務員の夜間配置による安全確保に継続して取り組むなど、仕様書に基づく管理運営をより確実かつ効率的に実施できる人員配置と勤務体制が整備されている。 ・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。 ・窓口による丁寧な対応により、一般の利用者のみならず、地域の生徒や児童が気軽に安心して談話室を利用できる環境づくりを行っている。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日規定台帳に記入し管理体制は良好である。 ・各簿冊は年度ごとに綴り書棚に保管している。 	<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おり、保管状況も良好である。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の入れ替えはあるが、昨年度と比較して減少となった。要因としては、利用団体の解散等が大きい。 	<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 5.7%減 過去5年平均比 11.0%増 ・利用回数 前年度比 9.4%減 過去5年平均比 0.6%増 ・稼働率 前年度比 0.4%減 過去5年平均比 0.0% ・地区老人クラブの解散に伴う盆栽や卓球サークルの利用減、2月中旬からの新型コロナウイルス感染症によるキャンセルの増が影響し、利用人数は減少したものの、町内会へのチラシ配布など利用PRに努めることにより過去5年の平均比を上回る実績を確保した。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1日は事務局会議、第3土曜日は役員会議を開催し、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。 	<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"> ・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"> ・集会室にエアコンが設置されたことにより、快適に利用していただいている。 ・引き続き、夏場には事務員が冷蔵庫で氷をつくり、冷水を提供するなど、利用者へのサービスを心がけている。 	<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"> ・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の役員会で情報共有しながら、迅速な対応を行っている。 ・利用者アンケートについては、コミュニティセンターに係るサービスの改善や向上を図っていく上で、施設利用者のニーズ等を把握する重要な取組の一つであることから、より多くの利用者から御協力をいただける手法等について検討されたい。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「コミセン祭り」の中で、活動、実績発表会の実施、広報誌の発行などを取り上げるなど、コミュニティセンターへの地域評価が高まっている。 ・コミセン協力員(ボランティア)の依頼などにより、地域密着を図っている。 	<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、配布とともに、町内会向けのチラシを回覧していただきながら、地域住民の利用促進を積極的に行った。 ・恒例となっている「コミセン祭り」、好評を得ている「男の料理教室」や「そば打ち講習会」、「パソコン教室」の継続開催により、施設の認知度が向上し、利用団体による交流も深められているなど、地域コミュニティの活性化に貢献している。 ・廊下などへ作品展示用スペースを設置しており、利用団体の活動を広くPRする機会を設けながら、地区住民の参加促進と地域コミュニティの育成を図っている。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> 施設の保守点検については法令に準拠するほか、その他についても日常的に点検を実施。 異常発生の場合には的確迅速に対応することを心掛けている。 	<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。 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。 	

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"> 現在は事務員が日々清掃をしているが、年末には館内清掃を役員と事務員で行い、業者に委託している。 除草等については、事務員が草刈り機を持参し行っている。 	<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	
A	<ul style="list-style-type: none"> 日常清掃や定期清掃は良好に実施されており、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。 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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・安全、安心に徹し、利用者に安心して利用していただけるよう努めている。 ・事故、災害等の発生はなかったが、一層の危機管理体制の強化、利用者への意識啓発を呼びかける。 ・談話室利用者（学生等）には来館者名簿に住所・氏名を記入してもらい、事故発生した時の緊急連絡用としている。 	<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	
A	<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。 ・消防署と連携し、役員を中心に避難及び通報訓練を実施した。 	

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な。

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"> ・利用者の増加対策と併せ、健全財政の確立に努めている。 ・経理事務は的確に執行している。 	<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。 	

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"> ・収入は前年度より僅かに減少した。 ・東北電力への売電が10年経過したため、売電単価の減少による収入減となった。 ・コミセン協力員の設置と、広報誌や事業（そば打ち講習会等）の実施のリーフレットを作成、町内会に回覧し、利用者へのアピールを図っている。 	<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"> ・利用料金収入 前年度比 5.9%減 過去5年平均比 8.9%増 ・収入確保に向けた取組として、広報誌や各種事業の開催に向けたリーフレットの回覧など地域住民を中心とした利用拡大を図ったが、定期利用団体の一つである老人クラブの解散や新型コロナウイルス感染症に伴うキャンセル等の影響により、前年度実績より減少した。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・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）の温度管理に留意した。 ・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、消耗品類等は百円ショップを利用し、経費節減に努めている。 	<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"> ・光熱水費 前年度比 10.0%増 過去5年平均比 27.2%増 ・照明やエアコン、水道の利用に際して、張り紙や呼びかけ等による利用者への協力を求めながら、光熱水費の節減に取り組んだ。 ・日頃から利用者の利便性の確保に配慮しつつ、消耗品等の節約や軽微な補修など、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"> 市や関係機関、地域との連携を更に深め、コミセンの主旨を最大限発揮出来るよう努めている。 コミセンの管理運営強化のため、関係者の研修(研究会)の実施を要望したい。 	<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"> 区長会をはじめとした地域の各種団体や利用団体との協働による各種自主事業に積極的に参画しながら、地域コミュニティの活性化に取り組んでいる。 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
S	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	
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。 男性職員の夜間業務への配置による利用者の安全確保の徹底や、談話室利用における生徒、児童への丁寧な対応など、安心して利用できる施設環境づくりに取り組んでいる。 「コミセン祭り」や「男の料理教室」など、地域や利用団体との連携による自主事業の継続開催や、利用団体活動の積極的なPRにより施設の利用拡大や認知度の向上が図られており、地域の活性化の推進役として貢献している。 	