

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"> 指定管理者制度導入以前から当コミセンの管理運営に携わり、設置目的は十分に理解している。 住民の交流の場として十分に機能している。 施設の供用にあたっては、住民の利用希望を考慮しつつ、平等利用を確保している。 	<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。 	

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"> 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遵守している。 個人情報に関する書類等については施錠できる書棚に、保管管理している。 四半期報告書等により、定期的かつ詳細に報告している。 供用時間等の変更は、あらかじめ市に報告、利用者にもその都度周知している。 	<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。 	

指定管理者評価シート R元(城西コミュニティセンター)

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	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に沿った人員配置は達成されている。 ・アンケートの結果をみると、管理運営委員会職員による接客態度は好評であり、接遇は適切である。 ・服装も清潔さを心掛け、挨拶、言葉使い等に気をつけ、名札は毎日着用している。 	<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	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌は毎日管理人により適切に記載、整備されている。 ・管理人勤務交替による申し送りも兼ねて引き継ぎを行っている。 ・日誌等は各年毎に保管を行っている。 	<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"> ・利用者が11,933人、前年度から143人減少した。利用回数も1,182回で昨年度より84回減少した。新型コロナウイルスによる利用団体の活動休止等の影響が大きかった。 ・ 今後はさらなる増加に努めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 ・稼働率
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・利用人数 前年度比 1.2%減 過去5年平均比 5.1%減 ・利用回数 前年度比 6.6%減 過去5年平均比 5.1%減 ・稼働率 前年度比 2.6%減 過去5年平均比 4.8%増 ・施設の空き室状況など利用者への丁寧な情報提供や利用調整に努めたものの、利用者の高齢化や新型コロナウイルス感染症に伴う利用団体の活動休止等が影響し、前年度の利用実績より減少した。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金表を各部屋に表示し、当日の利用状況を入口案内板に掲示している。 ・予約状況を事務所掲示板に掲示、空き時間に予約していただいている。 ・電話対応も良好である。 ・利用者の希望に沿った柔軟な運用を心がけながら、施設利用を決めている。 	<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。 ・スクリーンとプロジェクターを購入し、利用者サービスの充実に努めた。 	

指定管理者評価シート R元(城西コミュニティセンター)

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"> ・利用者与管理運営委員会の会議の場を設け、積極的な話し合いを行いながら、意見をいただいている。 ・挨拶や会話を大切にし、何でも気軽に言ってもらえるようにしている。 ・意見、苦情等は日誌に記載、市へ報告、必要に応じ管理運営委員会に諮り、検討対応を行っている。 	<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。 	

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"> ・健康増進課による総合健診、民生児童委員協議会の「ひとり暮らしの集い」に場を提供し、コミュニティセンターの周知に努めている。 ・「コミセンだより」を各戸に配布し利用内容をPRしている。 ・地区の活動、西若松駅夏祭り、とうろう流し、絵ろうそく祭り等に積極的に参加、協力している。 	<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	
A	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌を作成し、施設利用の案内や地域のイベント等のPR、利用団体の活動紹介などを盛り込みながら、地域住民への情報発信を行った。 ・夏祭りなどの地区のイベント等に積極的に参画し、地域コミュニティの活性化を図っている。 	

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常保守点検は適切に実施している。 ・ 一部施設の保守点検は委託しているが、報告の中で特に異常は認められず良好な状態である。 ・ 管理運営委員会においてできるものは修理を実施し、必要に応じて市に報告し、対応を指導していただいている。 ・ 備品台帳の管理、記載は適正に行われている。 	<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"> ・ 毎日の清掃を実施している。 ・ 消耗品の補充も毎日の点検の実施により良好である。 ・ 除草等は老人クラブ、地元小学生の奉仕活動、役員の定期的な協力により、良好に管理されている。 	<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	
S	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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るなど清潔な施設環境づくりを積極的に行っている。 ・ 城西小学校や地区の老人クラブからの協力を得ながら花壇の管理や除草を行うなど、地域に密着した施設として、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 ・ 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。 	

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"> ・機械警備を導入、適時巡回し異常の発見に努めている。 ・鍵の保管、施錠の体制についても適切である。 ・緊急連絡網を事務所内に掲示し、有事に備えている。 ・コミセン主催による防災訓練を実施している。 ・避難経路の確保は利用者サークルと合同で点検、歩いて確認し万全を期した。 	<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	
S	<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。 ・市との防災計画に係る懇談会やAED講習会を積極的に行うとともに、消火訓練と避難訓練を実施し、利用者の安全確保を図った。 	

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"> ・経理帳簿、伝票等の管理は整理整頓されている。 ・通帳、印鑑等は金庫に保管し、経理担当者により適切に管理している。 ・不明瞭な支出は認められない。 ・管理運営委員会監事による適切な監査を実施している。 ・決算書から見て、収支のバランスは適切である。 	<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
A	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度より21,550円の減収となった。 ・利用人数、利用件数ともに大幅な減少となった。今後も増収に向けて努力していく。 	<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"> ・前年度比 1.8%減 過去5年平均比 1.7%減 ・収入確保に向けた取組として、コミセンだよりによる施設の紹介や空室情報の提供及び利用調整を積極的に行ったが、利用者の高齢化や新型コロナウイルス感染症に伴う利用団体の活動休止等が影響し、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
A	<ul style="list-style-type: none"> ・館内外の電灯もこまめに調節している。 ・2階集会室への空調設備の設置及び1階和室のエアコンを改修したことに伴い、電気料金が増加した。今後、節電に向け、努力していく。 	<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 12.8%増 過去5年平均比 22.8%増 ・集会室に冷暖房設備が設置されたことに伴い、電気料金は増加したが、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。 ・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"> ・市及び地域各種団体と密に連携をとっている。 ・城西交番には定期的に巡回してもらい、また連絡も適切にしている。 	<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"> ・城西小学校や地区の老人クラブと協力しながら、施設の環境整備を行っており、地域に必要な施設として認知されている。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・開館以来運営をしてきた実績、経験を生かし良好な運営を行っている。 ・幼児から高齢者まで幅広い利用があることから、利用人数や件数の維持、増加に努めながら、利用者のニーズにあった対応を行っている。 ・館内外の環境整備に努めながら、喜んで利用していただけるよう施設運営にあたっている。 	
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。 ・城西小学校や地区の老人クラブと協働で花壇の管理や除草を行うなど、地域との連携により清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 	