

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"> 指定管理者指定を受けるにあたり事前に法規等を十分に検討したのでその設置目的は理解している。 概ね予想通りの利用状況で設置目的は達成しつつある。 地域住民の交流の場として十分機能している。 個人及び団体グループ等は、平等な利用が行われている。 	<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、開館日時等については、仕様書及び協定書、事業計画書の内容を遵守している。 常に市と連絡を取り、打合せを行っている。 個人情報に関する書類等は、ファイルに綴じ、鍵付きの書庫に保管している。 四半期報告書等により定期的かつ詳細に報告している。 	<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"> ・事業計画に沿った人員配置は達成されており、タイムレコーダーで管理している。 ・今回のアンケートの結果、接客態度は好評であり、適切である。 ・服装は清潔で整ったものを着用し、名札も毎日着用して、適切である。 	<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"> ・業務日誌は毎日事務員により適切に記載、整備されている。 ・保管状況も良好に保管されている。 ・職員同士の事務引継ぎは、引継ぎ簿を作成し、正確かつスムーズに行っている。 	<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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は昨年度より1,707名の減少となった。 ・年間利用回数は198回の減となった。稼働率は87%程度。新型コロナウイルス感染予防のため、2月3月の利用が自粛されたため。 ・空いている曜日を積極的に紹介し、新規の定期利用団体を獲得できた。 	<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 13.8%減 過去5年平均比 8.4%減 ・利用回数 前年度比 13.3%減 過去5年平均比 2.7%減 ・稼働率 前年度比 8.4%減 過去5年平均比 13.3%増 ・新規団体として、ヨガやハーモニカのサークル利用があったものの、2月、3月の新型コロナウイルス感染症によるキャンセルや利用自粛が影響し、昨年度実績より減少、低下した。 	

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"> ・各部屋ごとの利用状況を掲示して、使用に当たって利用者に配慮している。 ・予約受付台帳を3ヶ月程度先まで記載し利用者の便宜を図っている。 ・準備のため、日数が必要な場合は、早めの予約にも柔軟に対応している。 ・電話対応も優秀である。 ・内容は理解して実施している。 ・利用者の要望に応じて、当日の予約、キャンセルなど、部屋の変更に柔軟な運用を実施しており、利用者には好評である。 ・利用案内を常備して利用料金の周知に努めている。 ・新型コロナウイルスによる開館状況について、市と連携し適切に伝えた。 	<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"> ・予約の際、使用目的などと照らし合わせ、必要な備品などを貸出し、利用者の声の把握に備えている。 ・意見、苦情等は日報に記載、市への報告を行い、必要に応じて協議会の会議に諮り対応している。 ・利用者からの苦情、提案については利用者報告書により利用者の意見を積極的に集め、改善に努めている。 	<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。 	

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"> ・市と随時、連絡調整を図るほか、地区区長会、協議会構成メンバー他、子ども育成会、各種協議会との連携を図り、運営の効率化につながっている。 ・自主事業で健康講座（熱中症予防）を開催した。地域の方やコミセン利用者70名に参加いただき、年齢や時期に合った情報提供ができた。 ・広報誌を鶴城地区全世帯に回覧している。 ・問合せの方及び鶴城地区以外からの来館者には、手渡しで広報誌を配布している。 ・当館パンフレットとしても、自由に持ち出し出来るよう窓口やホールに設置して活用している。 	<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	
B	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌を作成し、施設利用の案内や健康講座等のPR、利用団体の紹介などを行っている。 ・自主事業として、健康講座を昨年から継続して開催し、地域住民への貢献を図っている。 ・利用団体の活動発表機会の提供が引き続き課題となっているため、今後については、利用者のニーズを反映した取組について検討されたい。 	

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"> 一部施設の保守点検については定期的に委託業者にしてもらっているが、異常はなく良好な状態である。 備品に損傷のある場合、速やかに業者に補修依頼し、簡単なものは日常業務の中で職員が補修を実施しており、また、必要に応じ市に報告している。使用報告書により常に状態を把握している。 備品台帳の管理、記載は適切に行われている。 	<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"> 毎日の清掃を行い、清掃点検表に記載している。利用者アンケートの結果からも清潔に保たれており、好感を得ている。 ホール、トイレ内にも花や緑を飾り美化に努めている。 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、定期的に地区環境美化推進協議会の協力を得て行っており、良好に管理している。 新型コロナウイルス感染症予防のため、利用者には消毒薬の提供を行い、開閉館時は職員が館内除菌を行った。 	<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"> 日常清掃や定期清掃は管理者が積極的に行っており、清掃点検表によるチェックを行いながら、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。 除草や植栽については、地区の環境美化推進協議会や婦人会等の協力をいただきながら実施しており、地域との連携と協働が図られている。 	

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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備を導入している他、適時巡回し異常の発見に努めている。 ・事務所カウンター下に巡回時の携帯用非常ベルを設置している。 ・玄関内にAEDを設置している。 ・鍵の保管、施錠の体制についても適切である。 ・非常時対応マニュアルを策定して、事務長、事務員、代行員が熟知し防災防火に努めている。 ・緊急連絡網を事務所内に掲示し、有事の際に備えている。 ・地方防災管理講習を参考にし、災害時の措置判断、行動能力の向上を図っている。 	<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	
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。 ・AEDの講習とあわせて救命救急訓練を積極的に行うとともに、避難訓練と通報訓練を実施し、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"> ・経理帳票、伝票等の管理は、年度別に整理整頓され良好である。 ・通帳等は金庫に保管されており、担当による管理状況は良好である。 ・通帳と印鑑は別々に保管されており、盗難等に注意している。 ・協議会監事により適切な監査を実施している。 	<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"> 令和元年度は昨年度より新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金の収入が減少した。 利用者数の増加を図るため、常に親切な対応に努力し、既存利用者の活動情報をPRしている。 既存利用者からの紹介、キャンセル待ち利用者への情報提供など密に行い、問合せの電話、見学者に対しては特に丁寧に対応し、新規利用者の確保に取り組んだ。 	<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 12.2%減 過去5年平均比 2.0%減 収入確保に向けて、広報誌によるPRや利用希望者に空き時間情報の提供を丁寧に行うなど新規利用者の確保に取り組んだが、新型コロナウイルス感染症に伴うキャンセルや利用団体の活動休止等が影響し、前年比、過去5年比ともに減少した。 	

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"> 冷暖房使用については、設定温度を28度に決めており、利用者に協力していただいている。また、館内外の電灯等もこまめな消灯を心がけた。 不必要な冷暖房使用防止のため、春秋季は利用者が快適に利用できる範囲でプレーカーをオフにし、節約に努めた。 取組の結果、急激な気候の変化以外は利用者の協力を得て、適切な冷暖房の使用期間で使用し、利用の状況に比例した通りの数字になった。 	<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 6.1%減 過去5年平均比 0.8%減 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、地域の団体（区長会、他）と連携をとっている。 城前交番とはよく連絡を取り、関係を密にし、事務所に連絡網を掲示している。 観光旅行者にも、会津のPR、観光地案内、交通案内に努めた。 観光客、介護業者からのトイレ利用依頼も快く引き受けた。 	<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"> 立地場所の関係から、観光客などの施設利用者以外の来館者も多いが、観光案内やトイレの利用など丁寧な対応に努めながら、会津のPRに貢献している。 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"> 指定管理者として、初年度から現在まで大きな苦情もなく良好な運営を行ってきた。 幼児から高齢者、地域から県外まで、幅広い利用をいただいている。 常に新規利用者の獲得に努めている。 先約ありのため、断る際も次回に繋がるよう丁寧に説明している。 	
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。 除草や植栽については、地区の環境美化推進協議会や婦人会等の協力をいただきながら実施しており、地域との連携と協働が図られている。 AEDの講習や救命救急訓練を関係機関と連携して行うとともに、避難訓練と通報訓練を実施し、利用者の安全確保を図っている。 利用団体の活動発表機会の提供が課題となっていることから、利用団体や地区住民との連携を図りながら、地域の活性化を図る取組の企画、実施に努められたい。 	