

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ュニティセンターの管理運営に携わり、その設置目的は十分に把握している。 地域住民の交流の場として機能している。 施設の利用にあたっては、住民の利用希望を考慮し、申し込み順を原則に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達成した。 個人情報に関する書類については施錠できる戸棚に保管している。 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 |
|------|--|--|
| 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概ね好評であり、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"> ・業務日報は管理人により詳細に記載、整備されている。 ・日報の保管状況も適切である。 | <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"> ・利用者数及び稼働状況については、昨年と比較すると利用回数は若干増加しているが、利用者数は減少している。 ・自主事業を立ち上げ、団体の利用回数は増加しているが、利用者数が高齢化のため、減少している。 ・利用団体のPRに努め、利用団体の人数の増加を図っている。 | <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 5.2%減 過去5年平均比 3.5%減 ・利用回数 前年度比 7.8%増 過去5年平均比 11.6%増 ・稼働率 前年度比 4.6%増 過去5年平均比 3.1%増 ・新型コロナウイルス感染症によるキャンセル等の影響はあったものの、自主事業として立ち上げた「スマートフォン教室」や高齢者を対象とした「マージャン教室」が定着し定期利用が図られたことにより、利用回数及び稼働率が増加、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 | <ul style="list-style-type: none"> ・料金表を事務室等に掲示し、利用者に分かりやすいよう配慮している。 ・部屋ごとの当日予約状況を玄関内の案内板に掲示している。 ・電話対応は利用者の目線に対応しているので好感を得ている。 ・利用者の希望に沿うように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。 | |

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。 ・利用者等の意見は日報に記載し、必要に応じて市に報告する。 ・苦情等への対応は、速やかに役員会に諮り、検討した上で行っている。 | <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役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"> ・地域の老人会や子供達による卓球の利用が多い。また、拳法等の利用団体があり、運動を通しての健康管理に貢献している。 ・利用団体のPR広報を掲示している。 ・開設当初からロビーを子供達に開放している。 ・広報誌やチラシなどを作成し、一箕地区全域並びに関係機関、団体等に対し、広くPR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 | |
| S | <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌を作成し、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った。 ・「松長コミセンふれあい文化祭」を開催し、利用団体の活動発表の機会を提供しながら、施設の認知度の向上や利用拡大とともに、地域コミュニティの活性化を図った。 ・自主事業として立ち上げた「スマートフォン教室」や高齢者を対象とした「マーじゃん教室」が定着し、利用の促進とともに地域コミュニティの育成が図られている。 | |

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"> ・ 日常保守点検を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。 ・ 実施可能な修繕は日常業務の範囲の中で実施しており、また、必要に応じて市に報告をしている。 | <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。 ・ 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。 ・ 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 |
|------|---|---|
| A | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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いると好感を持たれている。 ・ 消耗品の補充状況も良好である。 ・ 除草、植栽も良好に管理している。特に入口の道路側の草刈りは役員全員で実施し好評を得ている。 ・ センター周辺の清掃も心掛けている。 ・ 新型コロナウイルス対策で、入り口、手摺、ドア、スイッチ等こまめに消毒を行った。 | <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 | |
| A | <ul style="list-style-type: none"> ・ 日常清掃、定期清掃については、管理者が積極的に実施している。 ・ 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を提供している。 | |

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"> ・機械警備を導入しているほか、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。 ・避難経路の確保は適切である。 ・緊急連絡網を事務所内に掲示し、有事の際に備えている。 ・屋外の消火器周辺を整備し、有事に万全を期している。 | <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。 ・避難訓練の他に、こどもクラブと合同で防犯訓練を実施している。 | |

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"> ・経理書類、伝票書類の保管整備状況は良好である。 ・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。 ・年1回の監査を実施し、不明瞭な支出は認められていない。 ・収支のバランスは概ね良好である。 | <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"> ・自主事業などを推進し、活性化したコミセンづくりを目指し、収入実績を上げたいと取り組んでいる。 ・さらに当コミセンは駐車スペースが広いことをセールスポイントに利用者増を図っていく。 | <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 4.0%増 過去5年平均比 5.3%増 ・収入確保に向けた取組として、地域住民への広報誌の配布による施設PRを行った。 ・また、自主事業として立ち上げた「スマートフォン教室」や「マージャン教室」の活動が定期的に行われたことにより、新型コロナウイルス感染症による利用団体の活動自粛等の影響はあったものの、前年度比、過去5年平均比ともに増加した。 | |

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"> ・利用者がいないときは、こまめに消灯をし、また冷暖房の適切な温度設定を呼びかけるなど、環境にも配慮した運営を心掛けることで適切な経費節減を実施できた。 ・こどもクラブとの共用施設であり、こどもクラブ側の電気節減にも注意喚起しているが、子供の人数増で経費がかかっている。 | <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 5.3%減 過去5年平均比 1.6%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、こどもクラブと連携して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"> 地域の団体（区長会等）と連携をとっている。 地域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。 地域の小学校、中学校、更にはPTA等とも連携をとっている。 | <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"> 区長会をはじめとした地域の各種団体と連携を図りながら、緊急時における体制の整備と適切な管理運営を図っている。 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"> 指定管理者制度導入以前から、コミュニティセンターの管理運営を行ってきた実績、経験を生かし、様々な場面で住民の良好なコミュニティの醸成に貢献してきている。 | |
| 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。 高齢者を対象とした「マージャン教室」等の事業継続や恒例となっている「松長コミセンふれあい文化祭」の開催などにより、施設の認知度の向上と地域コミュニティの育成が図られている。 | |