

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"> ・運営委員並びに担当事務職員全員が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理解している。 ・住民のコミュニティ醸成の場として、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"> ・利用時間、開館日等については協定書及び事業計画書の内容を達成している。 ・利用者には、あらかじめ張り紙や電話連絡、口頭で事前に知らせている。 ・個人情報の管理は適正である。 ・定期報告(四半期報告)等適切にしている。 	<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"> ・事務職員の採用が適切に行われ、その人員配置は効率的である。 ・アンケート実施の結果をみると、事務職員による接客は利用者に好評であり、接遇は適切である。 ・緊急事態に対応できるように動きやすい服装や館内履物は必ずかかとのあるものを常に着用し、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、整理されている。 ・業務日誌は鍵付きのスチール製戸棚に収納し、閉館時にはスチール戸棚と事務室に鍵をかけて退出しており、業務日誌の保管状況も適切である。 ・事務職員の交代時に、遺漏のないよう申し送り事項綴りを作成して適切に交代を実施している。 	<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"> 平成20年度をピークに利用者数は減少の傾向を示していたが、令和元年度は前年度に比べ500人ほど利用者が増加した。これは二階和室の利用者は減少したが、集会室・一階和室・調理室の利用者が増えたことによる。 令和元年度 1,032回 11,841人 利用人数比 4.2%増 利用回数比 8.3%増 	<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 4.2%増 過去5年平均比 1.1%減 利用回数 前年度比 8.3%増 過去5年平均比 1.9%増 稼働率 前年度比 2.3%増 過去5年平均比 5.8%増 利用者の高齢化により利用人数や回数が伸び悩んでいたが、集会室への冷暖房設備の設置等により、ダンスサークルなど若年層の利用が図られている。 	

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"> 玄関掲示板を磁石貼り付けに変更し、分かりやすく綺麗な掲示にしている。 部屋ごとの当日予約状況を事務室前の案内板に掲示し、利用者に分かりやすいように配慮している。 電話対応も良好である。 市内コミセンでも高齢の利用者が多いことに対応し、その対策に取り組んでいる。 利用料金は、事務室前の見えやすい場所に掲示している。 	<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。 ポスター等掲示物については、高齢の利用者に分かり易いよう文字を大きくして作成している。 	

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"> ・利用者からの意見は記録し、市に四半期報告の際、報告している。 ・意見や苦情等への対応は、管理運営委員会の会議に諮り、検討した上で対応を行っている。 	<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
S	<ul style="list-style-type: none"> ・年に一度、利用者の日頃の活動の成果を発表する機会を設けている。(10月第三日曜日) ・定期的に「コミセンだより」を発行し地域へのPRを実施している。 ・健康診断、健康教室、ウォーキング教室、新年を祝う会などコミセンを提供し地域住民の健康やコミュニケーションづくりを行っている。 	<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	
A	<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うとともに、利用団体と連携した「学習発表会」の開催や地域と協働して開催する「新年を祝う会」へ参画しながら、施設の認知度の向上と利用拡大を図っている。 	

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"> ・ 日常保守点検を適切に実施している。 ・ 備品台帳は指定管理者制度導入の際に整備し、破損、使用不能のあった場合は、市に報告している。 ・ 備品等は古いものが多く、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実施している。 	<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。 ・ 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、このことはアンケートの結果からも、利用者が好感を持っていることが伺われる。 ・ 消耗品の補充状況も良好である。 ・ 植栽の剪定、除草は役員や老人クラブの協力を得て実施し、良好に管理している。 ・ ゴミは、利用者が持ち帰りをしている。 	<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"> ・ 日常清掃や定期清掃は管理者が積極的に実施しており、施設内禁煙の周知徹底を行うことによりタバコの吸い殻ゴミが周辺から無くなるなど、常に清潔かつ快適な利用環境の維持が図られている。 ・ 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。 ・ 除草や植栽の剪定については、地区の環境美化推進協議会や老人クラブの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。 	

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"> ・機械警備を導入し安全の確保に努めている。 ・鍵の管理、施錠の状況も良好である。 ・コミュニティセンター主催で防災訓練を実施するなどして、利用者の災害に対する意識づくりの推進に努めている。 ・適宜、確実に館内の巡回を行い、異常発見に努めている。 ・非常口の確保は適切である。 ・緊急連絡網を事務室内に掲示し、有事の際に備えている。 	<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。 ・避難訓練と通報訓練を実施し、避難経路の確認や災害時における連絡方法の確認を行った。 	

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"> ・会計は明瞭性の原則に基づいて、処理している。 ・通帳、印鑑等は別々な金庫に保管しており、管理状況は良好である。 ・現金及び預金の支出は、事前に会長に決裁を得て処理している。 ・伝票の保管は年度ごとに整理し適切に管理している。 ・管理運営委員会の監査を実施している。 ・収支のバランスは、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"> ・令和元年度は平成30年度より利用料金が増加し（10万円程度）、平成27年度と同程度の水準となった。 ・令和元年度利用料金 1,015,600円 利用料金比 11.5%増 ・空いている時間帯の利用者の確保に努力している。 	<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 11.5%増 過去5年平均比 6.5%増 ・収入確保に向けた取組として、問い合わせのあった団体に各部屋の情報や使用状況を伝えるなどの連絡を丁寧かつ継続して行うことにより、高齢者サークルの活動回数は減ったものの「ダンスサークル」など若年層の利用が図られ、前年度実績を上回る結果につながった。 	

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"> ・各部屋に省エネのチラシを貼り、エアコン利用時の適度な温度設定を呼びかけて協力をいただいている。 ・必要以外の場所を消灯するなど、節電や節水に努め、経費節減している。 	<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 1.3%減 過去5年平均比 6.5%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。 ・講習室及び和室の照明をLED化し、節電を図った。 ・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"> ・ 定期的報告書のほか、随時市に連絡を図っている。 ・ 地域の団体（各種団体連絡協議会等）と連携をとっている。 ・ 七日町交番や消防署との連絡網を事務室に掲示し、有事に備えている。 	<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"> ・ 地区の区長会や団体との定期的な会合の開催場所として施設を提供するとともに、地域の会合等へ積極的に参画することにより、地域との連携体制は図られている。 ・ 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"> ・ コミセン管理運営については、事務局、運営委員会あげて指定管理者としての自覚と充実発展に努めている。 ・ 平成28年度から平成30年度までは利用回数が横這いだったが、令和元年度は利用者からの要望に応じて、好感を得、利用率が向上した。 ・ 地域や利用者との健全かつ公正なコミュニティづくりに努力を重ねている。 	
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。 ・ 丁寧な施設PRにより、ダンスサークルなど若年層の利用拡大が図られている。 ・ 地区の環境美化推進協議会や老人クラブとの協働により、快適な施設環境の整備を図っている。 	