

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"> <li>・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。</li> <li>・地域住民の交流の場として十分機能している。</li> <li>・個人及び団体グループ等平等な利用を確保している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的の理解度</li> <li>・施設の設置目的の達成度</li> <li>・平等利用の確保</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的については、職員全員が理解しており、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。</li> <li>・役員会や日々行われる職員間の打ち合わせ、引継ぎ時において、設置目的に沿った利用状況やスケジュールの確認を行いながら、平等かつ適正な施設運営に努めた。</li> </ul>	

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"> <li>・供用時間、開館日等については、仕様書、協定書、事業計画書の内容を遵守している。</li> <li>・個人情報に関する書類等は、ファイルに綴じ保管庫に施錠して保管管理している。</li> <li>・四半期報告書等により、定期的かつ詳細に報告している。</li> <li>・供用時間等の変更は、あらかじめ市に報告しまた利用者にも利用時毎に周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・供用時間、開館日の遵守</li> <li>・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認</li> <li>・個人情報の適切な管理</li> <li>・適切な定期報告</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・臨時開館や午前中の利用を希望する利用団体等に対しては、理由等を考慮したうえで柔軟な対応を行い、地域コミュニティ活動の支援に努めた。</li> <li>・個人情報を含む書類については、鍵付きの戸棚へ保管し適切に管理している。</li> <li>・定期報告については遅滞なく提出している。</li> </ul>	

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"> <li>・事業計画に合わせ運営されている。</li> <li>・人員配置は達成されている。</li> <li>・アンケートの結果、接客態度も良好であり、接遇も適切になされている。</li> <li>・服装も清潔さを心掛け、挨拶、言葉遣い等に気をつけ、名札は毎日着用している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に沿った人員配置、役割分担</li> <li>・職員の接客態度</li> <li>・職員の服装、名札の着用</li> <li>・アンケート結果</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日々の健康状態の確認とともに、手指消毒やマスクの着用を徹底している。</li> </ul>	

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"> <li>・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。</li> <li>・管理人勤務交代による申し送りも兼ねて引継ぎを行っている。</li> <li>・業務日報の保管状況も適切である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務日誌の記入状況</li> <li>・業務日誌の保管状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、職員が交代する際の連絡事項等の引継ぎなど、情報の共有に必要な資料として利活用されている。</li> <li>・業務関係の書類は年度ごとに戸棚に整理されており、適切に管理されている。</li> </ul>	

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"> <li>・利用者は10,068人で昨年度より2,498人の増加となった。</li> <li>・利用回数も1,080回で昨年より213回の増となった。</li> <li>・コロナも段々と減少したことにより開館を待ち望んでいた利用者がいきいきと楽しんで利用しているのが伝わってきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数</li> <li>・稼働率</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数 前年度比 33.0%増 過去5年平均比 3.4%減</li> <li>・利用回数 前年度比 24.6%増 過去5年平均比 2.6%減</li> <li>・稼働率 前年度比 6.4%増 過去5年平均比 1.5%減</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、二酸化炭素濃度測定器やサーキュレーター、アクリルパーテーションの利活用による安全安心な利用環境の整備や利用者への丁寧な対応など、利用団体の活動支援に努めたことにより、利用人数、回数ともに増加し、稼働率も向上した。</li> <li>・今後についても、基本的な新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、地域と連携した事業の継続とともに、地域コミュニティ活動の拠点として、新たな自主事業の実施など利用促進に向けた取組を推進されたい。</li> </ul>	

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"> <li>・利用料金表を各部屋に表示し、当日の利用者の利用状況を入口案内板に掲示している。</li> <li>・各部屋の予約状況を事務所内に掲示し、それを見ながら予約してもらうこともある。</li> <li>・電話対応も良好で、利用者の要望に応じ、電話予約など、柔軟な運用を実施し、常時利用のサークルを大切にしつつも、新規の方にも配慮し、空き時間を埋める工夫をしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口（掲示板等）の状況</li> <li>・利便性向上の取組</li> <li>・電話対応</li> <li>・提案内容の履行の状況</li> <li>・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施</li> <li>・利用料金の表示</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での対応や電話の対応については、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。</li> <li>・利用料金は各室に表示されており、利用状況が一覧できる案内板の設置や掲示物の定期的な更新など、利用者への速やかな情報提供に努めている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、非接触型体温計や消毒液等を設置するとともに、感染拡大防止ポスター等の掲示を行っている。</li> </ul>	

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"> <li>・毎日の挨拶や会話を大切にし、なんでも気軽に言って貰えるような場作りをしている。</li> <li>・意見、苦情等はできるだけ日誌に記載、市へ報告、必要に応じ管理運営委員会の会議に回り、検討対応を行っている。</li> <li>・意見受付の投函箱を設置し利用者の声の把握に努めている。</li> <li>・利用者と運営委員会の会議の場を設け、積極的に話し合い意見を言って貰っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見受付窓口等の設置</li> <li>・意見、苦情等の記録</li> <li>・苦情等への対応状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見箱を玄関に設置し、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を共有しながら、迅速な対応を行っている。</li> <li>・市への報告は四半期報告書によるもののほか、必要に応じて随時行っている。</li> </ul>	

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"> <li>・健康増進課による総合健診や民児協のひとり暮らしの集い「秋のつどい」をぬくもりネットワークが主催となり3年ぶりに開催した。</li> <li>・「コミセンだより」発行し地域へPRしている。</li> <li>・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。</li> <li>・コミセン主催の「コミセン祭り」を初めて開催し、利用団体から4団体（日舞、フラダンス、オカリナ、空手）の演舞や演技及び演奏を行っていただき大変すばらしい発表会であった。また終了後のコミセン有志による手打ち蕎麦の販売も大変美味しかったと好評であった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた「西若松駅夏祭り」や「とうろう流し」、「絵ろうそく祭り」が開催され、地域の活動拠点施設として積極的に参画した。</li> <li>・「コミセンまつり」を初開催し、利用団体の活動支援及び施設の認知度の向上はもとより、地域コミュニティ活動の活性化を図った。</li> <li>・広報誌の発行とともに、地区住民が参加する市の事業（集団健診や介護予防教室など）に積極的に協力しながら、施設PRと利用拡大に努めている。</li> </ul>	

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"> <li>施設の点検は、定期的に委託業者が点検、実施している。</li> <li>備品、施設の修繕等はできるものは管理運営委員会で行い、大きな修理等は専門業者に依頼し、市に報告するとともに備品台帳に記載、処理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の保守点検の実施の有無</li> <li>施設の損傷の有無</li> <li>備品台帳の整備状況</li> <li>備品の損傷の有無</li> <li>施設、備品の修繕の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>施設の保守に係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。</li> <li>講習室窓サッシの鍵の修繕、和室畳の交換を行った。</li> </ul>	

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"> <li>館内は毎日清掃を行い、委託業者によるワックスがけも実施している。</li> <li>消耗品は日常点検し、補充も良好である。</li> <li>館外は、老人クラブ、地元小学校生徒たち（5年、6年生）、コミセン役員、環境美化委員などの協力及び事務員により、良好に管理されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>清掃業務の実施状況</li> <li>消耗品の補充</li> <li>除草等の状況</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ており、清潔な施設環境づくりを積極的に行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策として消毒作業を実施している。</li> <li>消耗品については、感染防止用の消毒液も含め、利用者が困らないよう、日常的に点検と補充が行われている。</li> <li>城西小学校や地区の老人クラブ、環境美化推進協議会からの協力をいただき、感染対策を行い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。</li> </ul>	

<p>3 施設の安全性の確保</p> <p>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。</p>		
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"> <li>・機械警備を導入、適時巡回し異常の発見に努めている。利用終了時は、施錠確認など気をつけている。</li> <li>・鍵の保管、施錠の体制についても適切である。</li> <li>・緊急連絡網を事務所内に掲示し、有事の際に備えている。</li> <li>・利用者と共に、セコム、点検業者の指導のもと緊急警報音を鳴らし緊急避難訓練、第4分団協力のもと消火活動を行った。</li> <li>・避難経路の確保は適切である。</li> <li>・水消火器による消火訓練を行い参加者に好評だった。</li> <li>・通報訓練は年2回実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警備体制の整備</li> <li>・巡回等の実施状況</li> <li>・鍵の保管状況</li> <li>・施錠の体制</li> <li>・非常時対応マニュアルの整備</li> <li>・非常時連絡体制の整備、周知</li> <li>・利用者への注意喚起</li> <li>・研修、訓練の実施状況</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・通報訓練を2回実施した。また、通常時においては、保守点検業者及び地元消防団に協力を依頼し、利用団体にも参加していただくことにより、地域と一体となった取組となるよう努めている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインによるチェック票を活用しながら、利用者とともに感染防止対策の確認を行っている。</li> </ul>	
<p>IV 収支の状況</p>		
<p>1 財務状況</p> <p>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。</p>		
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"> <li>・経理帳簿、伝票等の管理は整理整頓されている。</li> <li>・通帳、印鑑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。</li> <li>・不明瞭な支出は認められない。</li> <li>・管理運営委員会監事による適切な監査を実施している。</li> <li>・決算書から見て、収支のバランスは適切である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理書類等の整備状況</li> <li>・経理担当の設置の有無</li> <li>・伝票の保管状況</li> <li>・通帳、印鑑の保管状況</li> <li>・不明瞭な支出の有無</li> <li>・予算、決算の乖離</li> <li>・外部監査の実施</li> <li>・収支のバランス</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・不明瞭な支出はなく、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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入の予測が困難な状況であったが、光熱水費など施設の維持管理に係る経費や感染防止に必要な消毒用品等を確保しながら、適切な収支バランスの維持に努めた。</li> </ul>	

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"> <li>令和4年度は1,247,250円で昨年より291,050円の増加。</li> <li>利用人数は2,498人の増加、利用件数は213回の増加で共に前年度より大幅増となった。</li> <li>コロナによる収入減も段々と改善されてきた。5年度は更に増加が見込まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入実績</li> <li>収入の伸び率</li> <li>収入確保に向けた取組</li> </ul>
最終評価	所見	
S	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度比 30.4%増 過去5年平均比 13.1%増</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策の徹底による安全安心な利用環境の整備とともに、利用団体の活動再開や利用者への丁寧な対応、また、地区や新規利用団体からの要望等に応えながら、各種活動への支援に努めたことにより、利用回数が増加し増収となった。</li> </ul>	

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"> <li>館内外の電灯はこまめに消灯している。</li> <li>2階集会室への冷暖房設備の設置以降、電気料金が増加しているが、気温や室温に応じて窓の開閉や室温の設定、さらに電灯のこまめな消灯等を実施しながら、電気料金の削減に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取組の有無</li> <li>取組の効果</li> </ul>																				
最終評価	所見																					
A	<table border="0"> <tr> <td>・電気使用量</td> <td>前年度比</td> <td>3.7%増</td> <td>過去5年平均比</td> <td>7.9%増</td> </tr> <tr> <td>ガス</td> <td>//</td> <td>前年度比 414.3%増</td> <td>過去5年平均比</td> <td>68.8%減</td> </tr> <tr> <td>水道</td> <td>//</td> <td>前年度比 27.6%減</td> <td>過去5年平均比</td> <td>33.4%減</td> </tr> <tr> <td>灯油</td> <td>//</td> <td>前年度比 15.3%増</td> <td>過去5年平均比</td> <td>24.3%減</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>張り紙や呼びかけ等により光熱水費の節減に取り組んでいるが、利用者数の増加及び定期的な室内換気など新型コロナウイルス感染症対策の実施、また「西若松駅夏祭り」など地区との共催による事業への協力や「コミセンまつり」の開催により、特にガスと灯油の使用量が増加した。</li> <li>日頃から、消耗品等の節約や直営による軽微な補修など、諸経費の節減に取り組んでいる。</li> </ul>	・電気使用量	前年度比	3.7%増	過去5年平均比	7.9%増	ガス	//	前年度比 414.3%増	過去5年平均比	68.8%減	水道	//	前年度比 27.6%減	過去5年平均比	33.4%減	灯油	//	前年度比 15.3%増	過去5年平均比	24.3%減	
・電気使用量	前年度比	3.7%増	過去5年平均比	7.9%増																		
ガス	//	前年度比 414.3%増	過去5年平均比	68.8%減																		
水道	//	前年度比 27.6%減	過去5年平均比	33.4%減																		
灯油	//	前年度比 15.3%増	過去5年平均比	24.3%減																		

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"> <li>市への提出書類の報告時及び異常発見時には随時市と連絡をとり、密なる連携を図っている。</li> <li>城西交番には定期的に巡回してもらい、連絡も適宜行っている。</li> <li>役員を通して地区区長会、各種団体等にも意思疎通を図ることにより、コミセン使用時や近くに来た時もお声掛けいただくなど、地域活動の拠点施設として親しまれている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他</li> <li>特記事項</li> </ul>
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>城西交番との連携による防犯強化の取組とともに、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継続して行うなど、地域の大切な施設として認知されている。</li> <li>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。</li> </ul>	

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"> <li>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きた。</li> <li>幼児から高齢者まで幅広い利用者があり、利用件数、利用人数とも維持し、ニーズにあった対応、サービスを行っている。</li> <li>館内外の環境整備を整え、喜んで利用できる施設として確立できるよう、今後も適切な運営にあたる。</li> </ul>	
最終評価	所見	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>新型コロナウイルス感染症対策として、二酸化炭素濃度測定器やサーキュレーター、アクリルパーテーションの利活用による安全安心な利用環境の整備や利用者への丁寧な対応など、利用団体の活動支援に努めたことにより、利用人数、回数ともに増加し、稼働率も向上した。これにより、利用料金収入も前年比で30.4%の増収となった。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の影響で中止していた「西若松駅夏祭り」や「とうろう流し」、「絵ろうそく祭り」が開催され、地域の拠点施設として積極的に参画した。また、「コミセンまつり」を初開催し、利用団体の活動支援及び施設の認知度の向上はもとより、地域コミュニティ活動の活性化を図った。</li> <li>城西小学校や地区の老人クラブ、環境美化推進協議会からの協力をいただき、感染対策を行い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。</li> <li>今後についても、基本的な新型コロナウイルス感染症対策を実施しながら、地域と連携した事業の継続とともに、地域コミュニティ活動の拠点として、新たな自主事業の実施など利用促進に向けた取組を推進されたい。</li> </ul>	