

天草市本渡北地区コミュニティセンター 指定管理者 令和5年度業務報告書
(指定管理者： 本渡北地区振興会)

天草市本渡北地区コミュニティセンター自己評価表

評価期間：令和5年度

| 評価基準 | 評価 | 数 |
|---------------------------------|----|----|
| 協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた | A | 0 |
| 協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた | B | 41 |
| 協定書等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった | C | 0 |
| 協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった | D | 0 |

| 【特記事項】 |
|---|
| 他のコミュニティセンターと比べて利用者数が多い施設であるが、利用者及び地域住民からの相談や苦情等に迅速に対応を図るなど、適切な管理運営が行われている。 |

| 評価項目 | 評価内容 | 自己評価 | 市評価 | コメント | |
|---------------------------------|---|--|-----|---|---|
| 利用状況・サービスの質 | 施設の利用状況 施設の利用実績（利用者数及び利用件数）は、前年度実績や目標を上回っているか | B | B | ・ここ数年のコロナウイルス感染症の影響や、利用者の高齢化に伴い、利用人数が減少している。若い人の利用が少ない。 | |
| | 施設の利用状況 施設の設置目的に沿った自主事業及び施設の利用を促進する取り組みを実施しているか | B | B | | |
| | 施設の平等利用 | 正当な理由なく施設利用を拒んではないか | B | | B |
| | | 公平公正な管理運営を行い、特定な者に有利あるいは不利な取り扱いをしていないか | B | | B |
| | | 利用者に対し、施設を利用するうえで必要な情報の提供を行っているか | B | | B |
| | 相談・意見・苦情等への対応 | 利用者及び地域住民からの相談・意見・苦情等に迅速かつ適正に対処しているか | B | | B |
| | | 利用者及び地域住民からの相談・意見・苦情等の内容を精査し、施設の管理運営に反映しているか | B | | B |
| | 適切なサービスの提供 | 職員の業務中の服装や、利用者等に対する接客態度は適切か | B | | B |
| | | 利用者に対する配慮や支援等は適切になされているか | B | | B |
| | | 利用者へのサービスに支障なく対応できる職員体制となっているか | B | | B |
| サービスの質の維持・向上 | サービスの質の維持・向上に向けた具体的な取り組みがあるか（自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等） | B | B | | |
| | 職員の資質向上のため、研修や勉強会等の実施または講演会等への参加をしているか | B | B | | |
| 業務運営・管理 | 法令等の遵守 | 天草市地区コミュニティセンター条例並びに施行規則の内容を把握し、適切に運用しているか | B | B | |
| | | 労働関係法令を遵守し、管理運営に支障がない勤務体制をとっているか | B | B | |
| | | その他の関係法令、条例、規則等が遵守されているか | B | B | |
| | 個人情報の保護 | 個人情報の保護に関する法律並びにガイドラインの内容を把握し、適切に運用しているか | B | B | |
| | | 市から提供された個人情報記録された資料等を複製、複製していないか | B | B | |
| | | 管理運営業務に関して知り得た情報を不適切に取り扱っていないか | B | B | |
| | 文書管理 | 作成または受領した文書は適切に保管及び管理されているか | B | B | |
| | 業務報告書等の提出 | 業務報告書等は内容を適切にまとめ、定められた期日までに提出しているか | B | B | |
| | 外部委託等の状況 | 業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていないか | B | B | |
| | 備品管理 | 市所有の備品とそれ以外の備品は区別し、適切に管理・保管しているか | B | B | |
| 市が貸与する備品に異動があった場合、速やかに市へ報告しているか | | B | B | | |

| 評価項目 | | 評価内容 | 自己評価 | 市評価 | コメント |
|---------|-----------------------------------|--|------|-----|------|
| 業務運営・管理 | 鍵の管理 | マスターキー等の管理は適切に行われているか | B | B | |
| | | 施設利用に差し支えないよう鍵の開閉業務が適切に行われているか | B | B | |
| | 緊急事態に対する態勢 | 事故、盗難等の発生に対するマニュアル等の整備など対策を講じているか | B | B | |
| | | 危険が生じることが予想される場合、直ちに措置を講じているか | B | B | |
| | | 感染症の発生・蔓延防止のために必要な措置を講じているか | B | B | |
| | 緊急事態発生時、避難経路の確保や事故等を防止する対策を講じているか | B | B | | |
| 維持管理 | 保守点検及び修繕 | 施設・設備・備品等の保守点検は適切に行われているか | B | B | |
| | | 施設・設備・備品等の不具合を速やかに市に報告しているか | B | B | |
| | | 点検等によって異常が認められた場合、市に相談のうえ、速やかに修繕・交換・調整等の適切な処置が実施されているか | B | B | |
| | 清掃・警備業務 | 快適な環境を維持するため、施設内外の適切な清掃が実施されているか | B | B | |
| | | トイレットペーパーや石鹸等の衛生用品は適宜補充されているか | B | B | |
| | | 仕様書等に基づき、警備業務を適切に行っているか | B | B | |
| 収支等の状況 | 会計処理 | 適正な会計処理がなされているか | B | B | |
| | | 事業目的に適合しない支出等はなかったか | B | B | |
| | | 管理運営に係る収支は、指定管理者が行う他の事業の収支と明確に区分して管理されているか | B | B | |
| | | 収支に係る会計帳簿及び証拠書類は適切に管理されているか | B | B | |
| | 経費削減の取り組み | 利用者に影響が及ばない範囲で経費削減の取り組みが行われ、成果が表れているか | B | B | |
| | 利用に係る処理 | 利用申請の受付及び利用料に係る各種処理（納付書発行や減免等）は適切に行われているか | B | B | |

（記入の際の注意事項）

- 自己評価がB（協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた）以外の場合は、コメント欄に評価の理由を記入すること。
- コメント欄にはその他特記すべき事項を記入すること。