

## 平成24年度地区センター管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市本郷地区センター
対象期間	平成24年4月1日～平成25年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会
実施日	平成25年5月9日
点検方法	立ち入り実査
講評	<p>昭和48年創立の伝統館である、長い歴史に頼らず、常に新しいことに取り組んでいる。平成24年度における自主事業は51事業を数え、斬新なアイデアを取り込んで年間を通じて好評を得た。</p> <p>自主事業から育ったサークルを含め、約200の団体が活発な活動を展開している。年間入館者数は90,045人で前年比99%の微減であった。利用料金収入実績については目標額2,860,000円対し2,836,980円であった(達成率99%)、これは5月から6月にかけての陶芸室の窯の故障によるものであり、不可抗力であった。</p> <p>管理・運営にあたっては「利用者会議」での意見や館内ポストに寄せられた「利用者の声」など利用者から得られた生の声を館運営に反映させている。</p> <p>また、より幅広い意見を取り入れるため地元町内会長ほか地域の代表者からなる「センター委員会」には利用者の代表として3名を参加させている。</p>
指摘事項	<p>特にないが、40年という歴史と、伝統に流されることなく、常に新しい感性の取り入れと、チャレンジ精神を忘れることの無きよう努力されたい。</p>
改善状況	
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

一ト(平成24年度総括)

施設名: 本郷地区センター

頻度	点検項目	点検内容	点検結果
毎月	利用料金収入実績	収入実績、見込額達成状況	収入目標額2,860,000円に対して収入は2,878,240円達成率は99%であった。5月の陶芸室の窯の故障が影響した。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	開館日数346日、入館者数90,045人(1日当たりの平均利用者数260人(前年度270人)、利用層別の利用割合は65歳以上女性27%と65歳以上男性が25%が上位を占める。図書貸出冊数は、3,712冊(前年度4,418冊)
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	部屋の稼働率は全体の年間平均は59.5%であった。大集会の92%、陶芸室の100%が高く、低い部屋は利用者が限定される料理室の22.8%であった。
四半期	開館時間・休館日	開館時間、休館日	開館時間午前9:00～午後9:00、日曜日・祝日は午前9:00～午後5:00。休館日は月の第3月曜日。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	館長・副館長の3名は常勤勤務、スタッフの8名は午前、午後、夜間、奇数月、偶数月に分けて、午前2名、午後、夜間1名に分け非常勤勤務。
		職員等に対する研修の実施状況	全職員に対して、「個人情報保護」、「人権研修」「防災訓練の講習」を実施した。
	施設の管理状況	事業計画書どおり実施しているか(第三者への委託状況等)	年間計画を作成し、実施している。定期清掃を月1回、日常点検は日々実施している。
		施設修繕の実施状況及び区への報告	お客さまサービスの視点で必要とされるところは、その都度実施。小破修繕が主で区へは毎月報告している。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入8点、廃棄3点
	広聴、ニーズ把握	広聴(口頭、電話、ご意見箱、アンケート、ご意見ダイヤル等)の状況	窓口、「ご意見箱」、アンケート等から把握、回答は最新のものを掲示した。
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行されている。
ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)		適正に支出されている。	
自主事業実施状況	募集対象、事業名、開催回数、参加人員、経費、1人あたり参加費、講師謝金	新たに第二期の管理委託に入ったこと、人事面が一新されたのを機会に自主事業では斬新なアイデアで新たな取り組みを行った。多くの事業で好評を得た、今後は参加者の意見を活かしていく。	
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	常に笑顔でのお客さま対応を徹底している、定期的に館内巡視を実施し、不具合個所の発見につとめている。	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	パンフレットを受付に置き、利用者へ周知を図っている。
	個人情報保護	個人情報保護取扱特記事項の取組状況(研修の実施、誓約書の提出等)	全職員に対して、個人情報に関する研修を実施。誓約書の提出済み。
		管理者独自の取組	館長が個人情報の取り扱い責任者になっている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時・防災マニュアルが作成されている。事案発生時の連絡体制も実施すべき事項も整備されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	作成されている。
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画は所轄の消防署へ提出されている。
	環境への取組	横浜市一般廃棄物処理基本計画その他の横浜市の環境対策に沿った取組	ゴミの持ち帰りや環境への配慮に関するポスターを掲示し、利用者への周知し、環境の負荷の軽減を図った。
保険	施設賠償責任保険	加入している	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	年に2回実施(5月、2月)地区センターの事業計画、事業報告を行っている、席上意見については公表し、反映している
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	1月に実施。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	発生なし。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	発生なし。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	発生なし。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	請求なし。
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示し、周知されている。
特筆すべき事項	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様満足度向上を最優先ととらえ、笑顔での対応を徹底している、また寄せられるご意見のうち、実施可能なものは直ちに改善を図った、ご意見に対する館としての考えも速やかに書面で掲示している。</li> <li>・老朽化した施設であるため日常の点検をきめ細かく行い、小破段階で直営で対応し、経費の削減を図った。</li> </ul>		特になし。