

## 平成26年度地区センター管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市上郷矢沢コミュニティハウス
対象期間	平成26年 4月 1日～平成27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27年5月14日
点検方法	該当施設における館長へのヒアリング、現地調査
講評	<p>○上郷小学校(旧矢沢小学校)移転により、暫定的に体育館を利用しての上郷コミハにかわり、隣地に木造平屋建ての新コミハを建設し、平成25年3月11日より運用を開始し、2年目となった。</p> <p>○年間利用者数は 19,910名で、前年度比 2,384名(14%)増、これは今年度開始した図書貸出利用者数(1,084名)が大きな要因となった。</p> <p>○稼働率は57.5%で前年度比 3.2ポイントアップした。</p> <p>○利用団体は旧コミハからの継続も含め、約100団体で定着しており、地元住民に親しまれる施設となっている。</p> <p>○管理運営にあたっては、日々のお客様の声に耳を傾け、お客様目線でのサービス向上や、経費節減等に取り組んでいる。</p>
指摘事項	特になし
改善状況	特になし
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

業務点検結果シート(平成26年度総括)

施設名: 上郷矢沢コミュニティハウス

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	該当なし
	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 347日、入館者数 19,910人(女性62.1%、65歳以上63.6%、区内居住者91.3)
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体稼働率57.5%、集会室1(78.5%)、集会室2(60.7%)、和室(33.3%)
四半期	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	館長は日勤勤務、スタッフの6名は夜間、及び館長休務日に、午前、午後に分けて各1名非常勤勤務
	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)	事業計画通り適正に実施、毎月1回(第3水曜日)委託業者による定期点検、定期清掃
		施設修繕の実施状況及び区への報告	該当なし
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	該当なし
	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	窓口対応、利用者会議、ご意見箱で把握、毎月の連絡会議で区役所へ報告(要望2件、苦情3件)
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行している
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	該当なし
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	10事業、延回数40、参加延数772名、参加費200円~1,500円、講師謝金1回6,000円	
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	常に笑顔でお客様対応に努め、毎日館内清掃点検で、不具合箇所の早期発見、簡易補修を実施	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用案内をチラシラックに入れ、利用要綱は玄関掲示板に掲出
	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)	全職員採用時に誓約書の提出を求め、年1回協会全体研修で研修実施
		管理者独自の取組	館長が個人情報取扱責任者となり、個人情報の記載書類は施錠可能な書庫で保管
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	マニュアルを作成し、連絡体制を整備
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	マニュアルを作成し、行動手順を明記 年2回防災訓練実施(内1回は消防署指導)
		防災計画書の作成・提出状況	計画書を作成し、所轄消防署へ提出
	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	ごみゼロルート回収への参加、利用者のゴミ持ち帰り徹底(100%達成)、インクカートリッジ里帰りに協力
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	5月24日 ハウス集会室、出席者9/14(委任状3)、事業報告、利用状況報告、役員補選、事業計画等
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	四半期に1回、利用団体の代表者出席、利用室の調整、運営の改善要望等
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	6月26日11:14 団体利用者の1人が急病による意識喪失。救急車を要請し病院に収容(胃部出血による貧血)
	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	苦情対応3件掲示(図書蔵書不備、利用案内チラシ内容不適切、図書返却時の職員対応)
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	利用の制限を伴うなど、重要な施設の維持管理、修繕に関する状況	特になし
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>○トイレ全個室に無線緊急呼び出し送信機設置</li> <li>○倉庫の清掃用具収納場所にフックを設置して整理</li> <li>○最寄バス停の時刻表掲示</li> <li>○冷暖房温度設定の徹底(夏冷房28℃、冬暖房20℃)</li> </ul>		特になし