

平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市山内地区センター(横浜市青葉区あざみ野2-3-2)
対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日
指定管理者	公益社団法人横浜市民施設協会(横浜市青葉区美しが丘5-13-5-401)
実施日	平成29年1月19日
点検方法	この業務点検は、別紙の業務点検結果シートの点検項目及び点検内容に基づき、指定管理者から提出された報告書類の内容審査及び実地でのヒアリングにより実施した。
講評	当施設での経理事務、利用者への接遇(苦情・要望対応)等は適切に行われ、施設内も整理整頓がなされており、施設の管理運営は概ね適正に行われていると認められる。
指摘事項	①備品のシール表記がわかりづらく、台帳と照合しにくいいため、シールを更新する必要がある。 ②防犯や防災等緊急時の対応を事務室内に掲示し、有事の際に迅速に行動しやすくする必要がある。
改善状況	①順次対応中 ②対応済み
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

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	利用料金収入は8,396,210円、達成率約107%。予約方法が変わった4月は特に好調であった。
	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	入館者数は171,468人(うち区内136,481、区外19,526、市外15,461人)
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	音楽室の稼働が高い(94%)。年平均稼働率は66%
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率 ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	指定管理料26,115,000円。執行率100% トイレや室外機の修繕等。2,656,550円執行。
	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、事業計画書の自主事業計画との整合性	概ね計画通りに実施されている。延7,115人参加。料理室の稼働を上げるために料理講座等を開催。そば打ち教室などで男性の参加増を工夫。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正に勤務されている。
	施設の管理状況	点検日時、点検状況 事業計画書どおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	事業計画書通り適正に行われている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	施設老朽化のため、トイレ・室外機の修繕を中心に9件実施。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	新規購入なし。管理は概ね適正だが、備品シールの表記がわかりづらく、台帳と突合しにくい。
	広聴、ニーズ把握	広聴(窓口、電話、ご意見箱、アンケート、市コールセンターへの意見・要望等)や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	ご意見箱の設置やアンケートの実施、ご意見の閲覧など適切に行われている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	受付での接遇は適切。館内点検も毎日3回以上行うなど、適切である。
	年1回	運営目標の実績評価 運営に対する自己評価	事業計画作成時に設定した運営目標に対する実績目標と実績に差異が生じている場合の改善計画
利用方法		利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	入口付近に利用要綱を設置するとともに利用案内を各階に掲示するなど、適切に備え付けてある。
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)	適切に研修を実施し、誓約書を提出している。
緊急時対策		緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	適切に作成しているが事務室内等への掲示は無かった。
防犯・防災対策		防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況 消防計画の作成・提出状況	適切に作成しているが事務室内等への掲示は無かった。
			適切である。
保険		施設賠償責任保険への加入	適切である。
研修		職員等に対する研修の実施状況	障がい者に関する研修、接遇研修などを実施。
本市重要施策への実現に向けての取組		横浜市一般廃棄物処理基本計画に沿った取組、市内中小企業への優先発注等の取組状況等	中小企業への優先的発注、障がい者への理解を深める研修や健康スタンプラリー等本市健康福祉関係施策に沿った取組
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月18日に第1回開催。議題は、委員会会長等の選出、事業報告及び事業計画報告、要綱改正など。委員11名出席。3月11日に、事業報告等を議題として開催し、委員9人が参加。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	11月26日に開催。地区センターまつりの報告と意見交換。延35人出席。2月11日に、利用状況報告等を議題として開催し、利用者31人が参加。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	なし
	損害賠償	損害賠償の発生状況	なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	なし
	喫緊の対応が必要又は特に重要な意見、要望	すぐに対応が必要な施設に対する意見、要望	なし
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関する事	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	和式から洋式にトイレを更新したい。(利用者の声多数) 施設の老朽化が激しい。 ロビーに人が座れるスペースを増やしたい。
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"> 区内で最も古い地区センターで施設の老朽化が著しい中、修繕や設備の維持に苦労しながら取り組んで頂いている。 遮熱カーテンの設置や和室に椅子や机を導入するなど、ご利用しやすい状況への改善に取り組んでいる。 学習コーナーを中学生もご利用できるようにした。 		<ul style="list-style-type: none"> 備品のシール表記がわかりづらく、台帳と照合しにくい。シールを更新する必要がある。 防犯や防災等緊急時の対応を事務室内に掲示し、有事の際に迅速に行動しやすくする必要がある。