

## 平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市青葉台コミュニティハウス(横浜市青葉区青葉台2-25-4)
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10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	事務室内に掲示の緊急連絡先について、区役所の情報が古かったため、最新の情報に更新してくれるようお願いした。
改善状況	更新済み。
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127,454人(うち区内122,710、区外3,391、市外1,353)前年比104%
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	年間稼働率70%。今年度より1日の部屋コマ数が3から4に変更となり、年間部屋利用コマ数は前年度から34%上昇している。
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)	29,385,000円(執行率100%)
	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	概ね事業計画書通りに実施。おんがくの部屋、フレイデーヨガ等が人気。延2,557人参加。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正に管理している。
	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)	適正に管理している。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	図書室のPCモニター交換、照明安定器交換等11件を実施。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	金庫1台購入。ビデオデッキ等5件廃棄。台帳に適正に管理されている。
	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	ご意見の館内への掲示、アンケートボックスの活用など、利用者ニーズの把握に努めている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	クリーンスタッフが毎日館内を点検しており、利用者対応も良好
	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	館入口に利用要綱を備えている。
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)	適切に実施している。
緊急時対策		緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	概ね適切だが、緊急時の連絡先を更新する必要あり。
防犯・防災対策		防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適切に作成・運用している。
		消防計画の作成・提出状況	作成・提出している。
保険		施設賠償責任保険への加入	適切に加入している。
研修		職員等に対する研修の実施状況	接遇研修、AED使用研修、避難訓練、人権研修など実施。
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	中小企業へ発注を積極的に行っている。また、健康スタンプラリー事業等にも参加している。	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月5日に、27年度の事業報告や28年度の事業計画などを議題として開催し、委員10人が参加。 3月5日に、利用者アンケート結果等を議題として開催し、委員11人が参加。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	11月19日に、利用状況等を議題として開催し、利用者8名が出席した。
	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	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>・3階建てであり、館内の状況を少ないスタッフ数で把握することが難しい中、各階のスタッフとの連携に工夫している。</li> <li>・利用者参加型の避難訓練の実施など、研修に力を入れている。</li> </ul>		事務室内に掲示の緊急連絡先について、区役所の情報が古かったため、最新の情報に更新してくれるようお願いした。