

平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市青葉スポーツセンター
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	コナミスポーツクラブ・東急コミュニティー共同事業体
実施日	平成29年1月30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	特になし。
改善状況	
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

(様式17)
業務点検結果シート(平成28年度総括)

施設名 横浜市青葉スポーツセンター

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、目標達成状況	利用料金収入は24,575,600円、自主事業収入は67,257,060円、収入合計は118,158,657円であった。
	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	利用者数は418,970人であった。前年度は411,900人で約7,070人の増加であった。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	年間平均稼働率は93%を超えており、非常に高い水準を維持している。
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)	適正に執行されている。
	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、事業計画書の自主事業計画との整合性	事業計画書の通り、実施されている。青葉公会堂との合衆というメリットを生かして、スポーツセンターの教室事業の発表会を公会堂で実施している。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	勤務予定表に基づき、業務に支障のない実績であった。
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書とおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	施設管理計画に基づき、計画通りに第三者への委託を含めて、適切に管理点検がされている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	備品台帳と備品シールにより、適切に管理されている。
	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、苦情等の把握状況と対応、掲示の有無等	ご意見箱を設置して、いただいた意見は掲示されている。また、アンケートも行っており、利用者ニーズの把握に努めている。
	サービス向上 経費節減	サービス向上の取組状況、経費節減の取組状況	清掃や掲示物の整理など、美観維持に努めている。また、本社一括で消耗品などの発注をすることにより、経費節減を図っている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	窓口業務、館内の巡視点検ともに適切に行われている。
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	設定した目標に対して、実績で差異が生じている場合には、きちんとした改善計画が立てられている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用者へ利用要綱が閲覧できる旨の案内がなかった。
	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	研修が実施され、誓約書が提出されている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	マニュアルが作成され、スタッフ間で共有されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	
		消防計画の作成・提出状況	消防計画を作成して、提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	必要な条件を満たす、保険に加入されている。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	事業計画書の通り、実施されている。
	本市重要施策への実現に向けての取組状況	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、環境政策、障害者福祉政策、男女共同参画政策等の取組状況	横浜市もしくは青葉区が主催・共催のイベントに積極的に協力している。ごみの分別回収や、市内中小企業への優先発注が行われている。
随時	地区センター委員会 利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	発生時、その都度、即座に報告が行われている。
	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
	青葉区民まつりや青葉区民マラソンなど、横浜市や青葉区が主催・共催のイベントに積極的に協力している。地域の病院で連携した講座が行われるなど、地域に根ざした施設運営が行われている。委託の清掃業務以外にもスタッフが清掃を行い、利用者が快適に利用できるよう美観維持に努めている。		トレーニング室の機器を点検する場合を除いて、トイレなどの施設巡回時に、チェックリストが用いられていなかったため、点検漏れ防止などのため、チェックリストを用いて巡回を行うように指導した。

平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市青葉公会堂
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	コナミスポーツクラブ・東急コミュニティー共同事業体
実施日	平成29年1月25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	特になし。
改善状況	
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

(様式17)
業務点検結果シート(平成28年度総括)

施設名 横浜市青葉公会堂

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、目標達成状況	利用料金収入総額は12,859,678円、自主事業収入は1,349,300円、収入合計は37,811,615円であった。
	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158,241人であった。区内利用者が約60%、区外利用者が約35%、市外利用者が約5%であった。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	年平均稼働率は65.6%であった。和室の稼働率が56.9%であり、昨年度と比べて上昇した。
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)	適正に執行されている。
	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、事業計画書の自主事業計画との整合性	計画通り実施されている。スポーツセンターとの合築によるメリットを生かして、スポーツセンター教室事業の発表会を公会堂で実施している。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	勤務予定表に基づいた、支障のない業務実績であった。
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書と通りの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	事業計画書の通り、第三者への委託も含めて、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	適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	備品台帳に基づき、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、苦情等の把握状況と対応、掲示の有無等	ご意見箱の設置やアンケートの実施など、利用者ニーズの把握に努めている。
	サービス向上 経費節減	サービス向上の取組状況、経費節減の取組状況	施設の雰囲気づくりやイベント情報の広報などサービス向上に向けて、様々の取組みが行われている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適切な受付業務や館内巡視が行われている。
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	設定した目標を達成するため、改善計画などが工夫されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用要綱や利用案内が閲覧できるようになっている。
	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	全スタッフが個人情報保護の研修を受けている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	緊急時および防犯・防災対策マニュアルが作成されており、全スタッフで対応方法等が共有されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況 消防計画の作成・提出状況	消防計画が作成され、提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	必要な条件を満たす保険に加入されている。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	舞台設備操作研修やコンプライアンス研修など適切にスタッフに対して研修が行われている。
	本市重要施策への実現に向けての取組状況	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、環境政策、障害者福祉政策、男女共同参画政策等の取組状況	横浜市や区の主催・共催事業に積極的に協力している。また、市内中小企業への優先発注や、ごみ削減などの取組も行われている。
随時	地区センター委員会 利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	自己等が発生した場合は、その都度、報告書を用いて速やかに報告されている。
	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
	季節ごとに館内を飾り付けして、来館者に親しみを持ってもらえるような雰囲気づくりを行っている。ホームページをリニューアルするなど利用者への情報発信を充実させている。清掃業者が作業しない日などは、施設の外周やトイレなどについて、重点的に清掃を行っている。利用者へ利用終了時に片づけに関するチェックシートをお渡しして、清掃への意識を高めていただいている。		開館中にもかかわらず、電話連絡が取れないことがあった。そのため、やむを得ず開館中に電話をとれない状況となる場合には、音声案内や転送など、何らかの対応を取るよう指導した。