

平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市藤が丘地区センター(横浜市青葉区藤が丘1-14-95)
対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人建物管理ネットワーク(横浜市中区蓬萊町2-4-1)
実施日	平成30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	・備品シールの添付漏れが若干見受けられるため、備品管理面での再確認が求められる。
改善状況	備品の再確認を行い、シールの添付漏れの改善を行っているところ。
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、目標達成状況	収入額4,879,830円(目標達成率約110%)
	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144,274人(うち区内131,337、区外7,612、市外5,325)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	体育室(約97%)、音楽室(約76%)好調。全体62%
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)	35,856,000円(100%執行) ウォッシュレット設備工事費他2,088,649円(139%)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8,892人参加。計画したものの実施しなかった事業についても、ニーズを踏まえ応分の他事業を実施した。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正に管理されている。
	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)	事業計画書どお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	非常用照明器具の交換、エレベータ故障に伴う復旧工事など19件、計1,568,538円分対応。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	デスクトップPC、掃除機など購入。故障した備品の廃棄なども行き適正な管理に努めている。
	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、ご意見への回答・閲覧など適切に行われている。
	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	ニーズ対応費によるサービス向上の対応とともに、LED灯の導入など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	一日3回、シフトの交代時に巡視点検を行っている。
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	地域交流の促進の目標に対し、地域を巻き込んだ形で複数の催事が開催されている。また、利用者ニーズに基づき工夫して自主事業が実施されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正に作成・運用・備付けしている。
	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	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	適切である。
	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	適切である。
			適切である。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適切である。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	CS研修や業務改善研修などを実施
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	ゴミの分別廃棄、社会福祉協議会・民生委員の利用に対する減免の実施、障がい者に対する駐車場優先利用など本市重要施策等に沿って対応がなされている。	
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	6月17日に第1回開催。議題は平成28年度の利用状況・事業報告、平成29年度の事業計画報告など。委員10名出席。3月10日に平成29年度の事業報告等を議題として開催。委員10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
	喫煙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	体育室の空調が設置されていない。設置には高額な費用が必要だが、熱中症対策などからも早期導入が求められる。
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"> ・地域交流の観点から、七夕まつりをはじめ、地域と連携して催事開催に取り組んでいる。 ・利用者満足の向上を最優先するとの認識から、スタッフ同士により業務知識を深めるための研修が随時行われている。 ・経費節減等の観点から、スタッフが自前で情報システムの改修や簡易的な修繕を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・備品シールの添付漏れが若干見受けられるため、備品管理面での再確認が求められる。