

平成29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29年4月1日～平成30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30年2月2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	各階スタッフが1人体制のため、スタッフ同士の連携や利用者への配慮に努めてもらうようお願いした。
改善状況	指摘に関し適切に対応されている。利用者のアンケート結果では、「満足」と「やや満足」が97%であり、スタッフの対応について好評価する意見があった。
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29年度総括)

施設名 横浜市青葉台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、目標達成状況	
	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125,827人(うち区内121,466、区外2,899、 市外1,462)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	年間稼働率67%。昨年度からコマ数を増やしたこ とで、夜間部屋利用率が下がっている。
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。延参加人数2,350人。新しく フィリアホールとのコラボ企画や大学生を講師に招いたダ ンス講座を開催。広報に力を入れた結果、参加率が向上 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)	適正に管理されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	自動ドアエンジン装置交換、LED証明交換等を実 施。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	ファクス、椅子等の更新。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、苦情 等の把握状況と対応、掲示の有無等	ご意見の館内掲示、ご意見箱の設置。1月から利用 者アンケート(200枚)の実施等、適切に対応してい 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	親しみやすい接客、利用者への声掛けを実施。LED照明 に変える等で節電にも取り組んでいる。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	クリーンスタッフの点検やスタッフの巡回点検を実 施。
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	図書貸出数の増やホームページでの空き室情報公開 等、目標達成している。夜間部屋稼働率が減少している ため、夜間利用団体を増やす方法を検討する必要がある。
	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	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	適正に作成・運用している。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適正に作成・運用している。
		消防計画の作成・提出状況	適正に作成・運用している。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	加入している。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	接遇研修や消防設備研修など実施。
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	市内中小企業への発注等を行っている。	
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4日に第1回、3月4日に第2回開催。議題は28年度事 業報告や29年度事業計画・報告等。委員11人参加。 11月11日に第1回利用者会議開催。議題は、利用状況 やサークル活動について。サークル代表9人参加。
	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意見、要望	交流コーナーの机の裏に多数のガムが貼り付けられてい る、との意見があった。館内掲示を増やし、清掃時に確認 するよう徹底した。また、館入口階段へセンサーライトを取 り付け、危険防止対策を行った。
	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	エレベーター修繕工事、アスベストに関する調査を 次年度実施予定。
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
	3階建てでスタッフ同士の連携を大切にしている。 図書館要素が強い施設となっているため、新刊本棚の増設や人気 図書の購入等、利用者満足度向上に取り組んでいる。 広報に力を入れ、周辺自治会や他施設との連携強化に努めている。		各階スタッフが1人体制のため、スタッフ同士の連携 や利用者への配慮に努めてもらうようお願いした。