

平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市荏田西コミュニティハウス(横浜市青葉区荏田西1-4-2)
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1月31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	少人数のスタッフで運営しているため、利用者への対応が疎かにならぬよう、引き続き丁寧な接客を心掛けるようお願いした。
改善状況	スタッフの対応については利用者からも好評の声が複数あり、丁寧な接客がなされている。
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	
	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29,348人(うち区内27,514、区外1300、市外534)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	大会議室80%、小会議室60.9% 施設の認知度が高くなったことで前年比を上回っている。
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)	12,963,000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1,581人。一部、講師都合で開催できなかったものもあるが、シリーズもののリピーターも増え、地域に定着してきている。
	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)	適正に実施されている。11月からトイレ清掃を追加した。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	車止めの修理を行う。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入2件(駐車場注意看板、フィルムミラー)。台帳は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	交流スペースにご意見箱を設置している。1月に利用者アンケート(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	交流サロンのサーキュレーター設置やCDデッキ用ケーブルの貸出、駐車位置確認ポール設置など。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	業務日誌にチェック項目を設けて館内及び施設外回りを点検。声掛けを丁寧に、明るい接客を心掛けている。
	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
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、施設パンフレットのほか、利用要綱等をファイリングして閲覧できるように置いている。
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	接遇研修や緊急時対応訓練など、6研修を実施。
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	ウォーキングポイントリーダー設置等、健康福祉政策に沿った取組を行っている。	
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24日に第1回開催。議題は運営状況、部屋利用申込方法について等。委員13人参加。2月25日に第2回開催。議題は29年度の運営状況について等。委員8名参加。
	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
	突発的な対応が必要な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	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
	小さい施設ならではの丁寧な接客、サービスをスタッフ全員取組んでいる。 親子利用が多い施設でもあるので、誰もが利用しやすく情報が入手しやすいよう、工夫している。 施設周辺の環境保全にも取り組んでおり、地域から明るく開放的な施設と好感を持たれている。		少人数のスタッフで運営しているため、利用者への対応が疎かにならぬよう、引き続き丁寧な接客を心掛けるようお願いした。