

## 平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	青葉スポーツセンター
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	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30年1月15日
点検方法	別紙「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	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、施設内もおおかた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。
指摘事項	備品に発付された番号シールが、劣化により読み取りづらいものがあった。そのため、状態が良くないものについて改善するよう指導した。
改善状況	備品について確認しながら最新情報に更新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	利用料金収入は27,081,000円、自主事業収入は66,472,920円、収入合計は120,210,734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381,087人であった。団体利用が321,806人で、個人利用が59,281人であった。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	年間平均稼働率は90%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)	予算に基づき、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	事業計画書のとおり実施されている。
	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 事業計画書ど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、第三者への委託を含めて、計画どおり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	計画的かつ適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	備品台帳と番号が記載されたシールにより、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、意見の内容及び対応結果が掲示されている。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	利用案内が掲示されているなど、利用者にわかりやすい工夫がされている。
	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	消防計画を作成され、消防署へ提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適正な保険に加入している。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	事業計画書のとおり実施されている。
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。市内中小企業への優先発注や障害者福祉の取組みにも積極的に協力している。	
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	発生した際、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	無し。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	無し。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	無し。
	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	無し。
	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	無し。
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。また、地域との連携事業として、地元の病院でリハビリをされていた患者さんを受け入れている。病院内でリハビリできる期間は決められているため、期間を過ぎた人を対象に、適切な運動を継続できるように協力している。施設管理においては、委託の清掃業務以外にもスタッフが清掃を行うなど、利用者が快適に利用できるよう努めている。		備品に発付された番号シールが、劣化により読み取りづらいものがあった。そのため、状態が良くないものについて改善するよう指導した。

## 平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	青葉公会堂
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	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30年1月15日
点検方法	別紙「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	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、施設内もおおかた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。
指摘事項	備品台帳と番号が記載されたシールの整合性が、すぐに確認できないものがあったため、台帳とシールの現状を再確認するように指導した。
改善状況	指導に基づき、再確認が行われ、改善された。
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	利用料金収入は15,119,536円、自主事業収入は1,540,179円、収入合計は40,625,892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172,088人であった。前年度は158,241人で13,847人の増加であり、目標を上回った。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	年間平均稼働率は71.6%であり、目標を上回った。
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)	予算に基づき、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	事業計画書のとおり実施されている。事業ごとに積極的に広報活動を行い、集客に努めた。
	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 事業計画書ど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、第三者への委託を含めて、計画どおり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	計画的かつ適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	備品台帳と番号が記載されたシールにより、適切に管理されているが、一部、すぐに確認できないものがあった。
	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、意見の内容及び対応結果が掲示されている。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	利用案内が掲示されているなど、利用者にはわかりやすい工夫がされている。
	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	消防計画を作成され、消防署へ提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適正な保険に加入している。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	事業計画書のとおり実施されている。
	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。市内中小企業への優先発注や障害者福祉の取組みにも積極的に協力している。	
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	発生した際、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	無し。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	無し。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	無し。
	喫緊の対応が必要又は特に重要な意見、要望 特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	すぐに対応が必要な意見、要望 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	無し。
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。また、ホームページの機能を追加して、サークル掲示板を整備した。施設管理においては、委託の清掃業務以外にもスタッフが清掃を行ったり、季節ごとに飾りつけを工夫するなど、利用者が快適に利用できるよう努めている。		備品台帳と番号が記載されたシールの整合性が、すぐに確認できないものがあったため、台帳とシールの現状を再確認するように指導した。