

平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市若草台地区センター(横浜市青葉区若草台20-5)
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	午後3時～6時の時間帯が、他の時間帯と比べて、稼働率が低いため、稼働率を向上させるため、より一層の工夫を依頼した。
改善状況	稼働率の低さは館も課題と感じている。住宅街の中に館があるため、どうしても利用者が少なくなるこの時間帯については、館の自主事業を開催するなどして、なるべく多くの利用者呼び込む努力をしている。
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	収入額3,293,520円(目標達成率105%)
	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146,052人(うち区内130,122人、区外8,393人、市外7,537人)前年比117%
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	体育室(約98%)、工芸室(約79%)好調。全体57%
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)	33,255,000円(100%執行) LED購入費他 1,196,313円(105%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	概ね事業計画書どおりに実施。区の事業や地域と連携した事業も行われている。延べ17,338人が参加。
	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、適切に実施されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	エレベーター部品交換や床のウレタン塗装など。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入及び廃棄品について、台帳で管理されている。
	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、対応結果を掲示するなど、ご意見に対し、適切に対応して、ニーズ把握に努めている。
	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	WEB予約の開始、リーフレットの刷新、寄付や募金による図書購入など、その他、多数の取組を行っている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	チェックシートを使って見回り点検が行われている。
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	目標どおりに取組み、サービス向上を達成している。目標を達成できなかった項目は、改善計画が考えられている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適切に作成、運用、備付けされている。
	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	研修を実施して、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	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 消防計画の作成・提出状況	適正に作成・運用している。
			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	適切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	図書研修やイベント企画研修などが行われている。
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	市内中小企業への優先発注やLEDの積極的な導入、点字の用意など、様々な取組を行っている。	
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	5月20日に第1回を開催。稼働率や災害時の対応について議論した。12月16日に第2回を開催。自主事業の募集方法や修繕について議論した。
	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	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	建物の出入口付近で、舗装のひび割れによる転倒事故が発生した。
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
	WEB予約の開始、リーフレットの刷新、寄付や募金による図書購入など、その他、多数の取組を行っている。また、地域サポーターの協力得て、図書の配架を工夫したり、イベントを共に企画して実施などしている。区の事業や地域と連携した事業も行っており、今後、さらに連携して様々な事業を実施していくことを計画している。		午後3時～6時の時間帯が、他の時間帯と比べて、稼働率が低い。稼働率を向上させるため、より一層の工夫を依頼した。