

## 平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市大場みずずが丘地区センター(横浜市青葉区みずずが丘23-2)
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	アクティオ株式会社(東京都目黒区下目黒1-1-11)
実施日	平成30年1月17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	備品台帳について、最新情報への更新をお願いした。
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)

(様式17)

## 業務点検結果シート(平成29年度総括)

施設名 横浜市大場みすずが丘地区センター

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4,668,220円(目標達成率約111%)
	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136,257人(うち区内61,221、区外4,574、市外2,637)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	体育室(約97%)、音楽室(約88%)好調。全体63%
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)	38,055,000円(100%執行) 体育室錠4基他25件 1744,527円(124%)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	年間計画426回に対し、601回実施。(141%)延参加者数12,742人。自主事業収入約141%達成。キンダーガーデンはラグビー・ドミットに変更。
	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)	概ね当初の計画通り履行されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	空調冷温水発生機本体内部薬品洗浄他7件
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	プリンター1台、ワイヤレスマイク1台購入。廃棄無し。
	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、頂いたご意見をロビーに掲示している。アンケートは例年3月に回収。
	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予約システムの開始。近隣の生け花講師が玄関を飾る花を活けている。他
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	窓口の対応は適切。館内も清潔に保たれている。
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	男性が参加しやすい講座として「男のヒルメシ！」を企画。そこから他の講座の参加へ繋がる等、プラスαの効果が見える。目標利用者数は未達かもしれない、利用者減少の原因を分析したい。
	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	研修実施済み。誓約書未提出
	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	人権研修・接遇研修など随時実施している。
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	中小企業への優先的発注、障害者への雇用等の取組を行っている。	
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	【委員会】6月24日に第1回、3月17日に第2回開催。議題は事業計画・事業報告等。委員8人、10人参加。【利用者会議】6月10日に第1回開催。議題は利用状況報告、事業計画、Web予約システム導入等。16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
	実務へ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	停電に伴いエレベーターが停止している。市民局から予算措置があり、修繕を行った。
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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの力を借りて、囲碁指導、玄関の生け花飾り、植栽の手入れなどを行っている。</li> <li>・予約なしで楽しめる自由参加行事を様々に企画し、気軽に楽しんでもいただく工夫を行っている。</li> <li>・お客様の話題に広く対応できるよう、自己研鑽として各自が自由にアートに関するテーマを学び、共有する「リベラルアーツ研修」を行っている。</li> </ul>		備品台帳について、最新情報への更新をお願いした。