

平成30年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市青葉区民文化センターフィリアホール(横浜市青葉区青葉台2-1-1)
対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	東急コミュニティー・神奈川共立・横浜市民施設協会共同事業体
実施日	平成31年1月21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	備品について、一部備品シールがはがれている、もしくは貼られていないものがあったため、改善を指導した。
改善状況	備品シールについて改めて確認し、対応している。
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、見込額達成状況	収入額12,919,230円。目標達成率98%
	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	年度の利用可能数346日、利用者数85,591人、利用層別及び居住区別データなし。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	ホール利用率90%、練習室①94.5%、②96%、③93%、リハ室87%
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	147,744,000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、チケット売上、事業計画書の自主事業計画との整合性	開催回数76回、自主事業収入55,636,985円(92%)
	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	点検日時、点検状況 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	ホール客席の補修、誘導灯交換、空調機部品交換など1,907,200円執行(64%)
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	特になし。
	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)や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	公演後に観客に対してアンケートを実施しているほか、部屋利用者アンケートを今年度新規に実施(回答数約〇人)
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	受付の対応は良好、館内も清潔に保たれている。
年1回	自己評価	利用者アンケートの実施状況とその結果	アンケート結果を館からの回答とともに公表。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用者に向けた利用の手引きを窓口を設置するなど適正に行っている。
	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、誓約書の提出等)	個人情報保護研修を実施。
	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	建物全体のマニュアルあり
		消防計画の作成・提出状況	適正に作成・運用されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入	適切に加入されている。
	研修	職員等に対する研修の実施状況	コンプライアンス及び個人情報保護に関する研修を毎月東急コミュニティーで実施。
	本市重要施策への実現に向けての取組	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等の取組状況等	市の文化芸術施策(横浜音祭り、トリエンナーレ等)への協力、障がい者福祉施策など
事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	該当なし。	
損害賠償	損害賠償の発生状況	該当なし。	
不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	8月の大型台風による早時閉館が1日のみあった(建物全体)	
情報公開	件名、申請状況、対応状況	該当なし。	
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施設に対する意見、要望	該当なし。	
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	平成34年度に、天井脱落対策工事を実施予定。	
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
	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業を多数実施しているほか、施設のコンセプトに適合した高いレベルの接客・マナー研修を実施。 小学校や地域家プラザ等へのアウトリーチをはじめとした地域連携事業を積極的に行っている。 節電の取組を徹底し、経費削減に尽力している。 		備品について、一部備品シールがはがれている、もしくは貼られていないものがあつたため、改善を指導した。