

令和元年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	若草台地区センター
対象期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日
指定管理者	公益社団法人横浜市民施設協会
実施日	令和2年1月14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	<ul style="list-style-type: none">・緊急時対応マニュアルを常設するよう指導した・緊急連絡網の時点修正を指導した（施設担当係長、地域振興課の番号）・金庫内には必要最低限の金銭のみ保管することを確認し、週に1回は銀行へ預金するよう指導した
改善状況	指摘事項は、後日改善されていたことを確認した。
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	3,416,710円
	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	開館日(315日)、入館者数(144,408人)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	良好に稼働している。
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)	33,805,000円(100%) 1,217,917円(暖房便座等取付など)
	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	486回、15,228人参加。ベビーリトミック、ベビーマッサージは申込極小にて中止。英語の歌、料理教室などインターナショナルなイベントが好評。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	問題なし。
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書とおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	事業計画書通り。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	外灯LED電球工事、LED小型投光器等
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	風除室マット、事務所PCの購入等
	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	適正に対応している。
	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	新元号、ラグビーWC開催などに伴うイベントの実施、折りたたみ傘用ビニル袋の購入
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	受付は整然としており、館内巡視も十分である。
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	ほぼ計画通り。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正に対応している。
	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	研修実施し誓約書提出済。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	マニュアルは作成しているが周知と時点修正が不十分。
	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	マニュアルは作成しているが周知が不十分。 提出済。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	加入済。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	元アナウンサーによる話しかた教室、救急救命教室など
	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	市内中小企業への発注、ラグビーワールドカップ大会への協力等
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	2件(救急車要請案件)
	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	台風による休館、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う休館。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	
特筆すべき事項	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	消防設備について点検業者から指摘あり。
	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	アルバイトの方以外の職員に男性がおらず、力仕事等に支障が生じている。
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
	【サービス向上】 昨今の自主事業の集客状況や館内の部屋の稼働率を詳細に把握した上で、新たなターゲット(父親と子、海外勤務経験者等)に向けて、オリジナリティのある魅力的な教室を積極的に展開している。 【経費削減】 個人情報保護対策として、鍵付きの棚を新たに購入するのではなく既存の棚を改良するなど経費削減に努めている。また、カーテンやクッションなどの布の破れやほつれも縫製の得意なサポーターの力を最大限に活用している。		・緊急時対応マニュアルを常設するよう指導した ・緊急連絡網の時点修正を指導した(施設担当係長、地域振興課の番号) ・金庫内には必要最低限の金銭のみ保管することを確認し、週に1回は銀行へ預金するよう指導した