

## 令和5年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	美しが丘西地区センター
対象期間	令和5年4月1日 ~ 令和6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5年12月6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	特になし
改善状況	特になし
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	実績3,569千円
	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	開館日数345日、入館者数134,858人
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	令和4年度と比較して、各部屋の稼働率は軒並み上昇。特に音楽室は15%上昇。
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)	40,418,000円 部屋予約システム年間サポート料、アップライトピアノ鍵盤修理、調律、体育室男子トイレ洋式等
	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	実施回数191回 参加人数5,437人
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正
	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)	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	誘導灯・非常灯修繕、アップライトピアノ鍵盤修理、外回り危険箇所・非常口出口修繕等
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	ファクシミリ、ノートパソコン等廃棄
	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	・プレイルームを使用したかったが、部屋が暑すぎて中に入れなかった。エアコンを導入してほしい。 →窓部分に暗幕を使用し、冷気を取込むための扇風機活用の2点対応により熱気が緩和された。 ・2階スペース利用者の雑談の声が大きく、他スペース利用者への配慮が感じられない。→2階スペースをご利用の皆さまには、受付時や声の大きさに気づいた時にお声かけするように職員一同で対応を徹底した。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	清潔さと整然さを保っている。
年1回	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適性に作成・運用・備え付けがされている。
	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、誓約書の提出等)	研修を実施し、職員全員誓約書の提出済
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	作成済
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	作成済
		消防計画の作成・提出状況	提出済
	保険	施設賠償責任保険への加入	加入済
研修	職員等に対する研修の実施状況	・消防訓練→水消火器による消火訓練、胸骨圧迫・AED操作による心肺蘇生法の演習 ・認知症サポーター研修→認知症の基礎知識、接し方、ご来館された場合の対応法等を学んだ ・接遇研修→独自作成資料の「電話を受ける際に覚えておきたいフレーズ」をもとに、無意識で使ってしまうがちなフレーズを接遇に適したフレーズに置き換える練習をした。	

(様式16)

	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	・植栽管理:リトルシダー(緑区) ・ピアノ修理・調律:伊藤ピアノ工房(青葉区)等
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	6/14第1回委員会開催 高齢者対象のスマホ教室や放課後の子どもの居場所作りの事業は需要が高いので継続してほしい等のご意見等をいただいた。 3/13第2回委員会開催 地区センターまつりでのごみの持帰りの徹底やロビーピアノ開放やスマホ教室等について評価のご意見等をいただいた。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	12/2利用者会議開催 センターまつりに関して展示作品をよりよく見せる工夫や舞台会場設営時の役割分担等についてご意見等をいただいた。 2/17利用者会議開催 印刷機を使用する際の音の問題や水彩画で使用した水の取扱い等についてご意見等をいただいた。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	団体利用時に気分が悪くなり(腹痛・吐き気・しびれ)救急車で病院へ搬送
	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施設に対する意見、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	・体育室特定天井改修工事(6月-10月)
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>・中間期の冷温水ポンプ停止の徹底</li> <li>・ロビーピアノ開放プロジェクト「ストビ始めました♪」スタート</li> </ul>		特になし