

平成27年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市別所コミュニティハウス
対象期間	平成27年4月1日 ~ 平成28年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人みなみ区民利用施設協会(横浜市南区浦舟町3-46)
実施日	平成28年6月8日 現地ヒアリング、提出報告書提出による点検実施
点検方法	指定管理者から提出された業務点検様式の内容審査及び実地ヒアリング
講評	<ul style="list-style-type: none">・接客サービスの向上など職員研修に力を入れていることは、利用者アンケートに表れている(n=170 6項目4段階調査のうち不満はゼロ、やや不満が1)・外回りや受付には、緑やメダカなど利用者の眼を楽しませる配慮が行き届いている。・アンケートの要望を受けて自主事業に力を入れる、キッズルームの蔵書は内容を厳選するなど、利用者目線で運営されている。
指摘事項	特になし
改善状況	特に無し
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	—
	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348日、入館者数34,473人、他の項目は様式2参照
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	73.4%(調理室除く全館及び年間平均)
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に行われている(様式3参照)
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	—
	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	ほぼ計画通りに行なわれている(様式5参照)
	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)	適正に行われてる(様式7参照)
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適正に行われてる(様式9参照)
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正に行われてる(様式10参照)
	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	適正に行われてる(様式11、12参照)
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正に行われてる
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	利用案内は受付窓口や口頭で説明。ホームページにも掲載している。
	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、誓約書の提出等)	あり
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	常備している
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	常備している
		消防計画の作成・提出状況	提出済み
	保険	施設賠償責任保険への加入	加入済み
	研修	職員等に対する研修の実施状況	接遇研修など8回実施
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	ごみの分別、市内中小企業への優先発注実施	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	H27年6月16日開催 参加者22名(様式14参照)
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	H27年4月1日含む全12回開催(様式14参照)
	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	なし
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"> 施設へ向う階段下に花壇を作り、ゴミの投棄防止と来館者への配慮に役立っている。 すだれやゴーヤによる緑のカーテンなど、節電と緑化に努めている。 個人や隣接の南中学校生の作品を展示できるスペースを設けた。 接遇サービスに力をいれている。 キッズルームの蔵書に気を配っている。 		特になし