

## 令和2年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	上台集会所
対象期間	令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日
指定管理者	一般社団法人中区民活動支援協会
実施日	令和2年11月9日(月) (令和3年3月29日)
点検方法	書類確認 ヒアリング 現地調査(2回目は無し)
講評	適切な管理運営が行われている。
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、目標達成状況	利用料金なし
	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	コロナの影響で前年比38%の利用者数。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	第1会議室28%(夜間は17%台) 台2会議室64%(夜間は64%台) 和室1は28%和室2は28%(夜間はともに42%台)
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)	予定外の修繕が重なり、予算超過となった。 修繕や備品管理が適切に行えるよう、執行見込みなどの適切な管理に努めたい。 該当なし。
	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	該当なし。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	時短のため、夜間スタッフは8時までの勤務。 他の時間帯のスタッフとの公平性からも、時間前倒しによるサービス強化などの検討も必要。 開館時間が状況により変化する、利用者への案内内容が都度変わるなど、館長以下職員スタッフ間の情報共有が重要だが、連絡票の活用・職員の往来によるスタッフとのコミュニケーションで、大きなトラブルなく運営できた。
	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)	計画どおり適切に執行している。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	計画していた修繕以外に、緊急の修繕が発生した。優先度の高い物から対応した。
	備品	備品(1種)の購入・廃棄状況	コロナ対応として、非接触型体温測定器(サーマルカメラ)を購入。
	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	コロナの影響で利用者会議が開催できなかった。 みなさまの声ポストのほか窓口や電話等で直接要望を聴取し、職員業務日誌やスタッフ連絡ノートで情報の共有をしている。
	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	コロナ禍において、安心して利用していただけるよう衛生面に気を配っている。 簡単な修繕はスタッフで工夫して直している。
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	コロナ禍において、衛生面に気を配っている。 簡単な修繕はスタッフで工夫して直している。	
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	コロナの影響が大きく運営目標に基づく実績とはならなかった。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	窓口で利用方法を掲示したり、団体利用申込要領を配布するなど、利用しやすい案内をしている。
	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	適切
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	緊急時対応、緊急連絡網や緊急時の対応フローは各自のマニュアルと受付に備えてある。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況 消防計画の作成・提出状況	防犯・防災対応、緊急連絡網や緊急時の対応フローが各自のマニュアルと受付に備えてある。 適切に作成・提出している。
	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	適切
	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	ルート回収に参加するほか、分別・再資源化、市内中小企業への優先発注に取り組んでいる。
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	コロナの影響で利用者会議が開催できなかった。 窓口や電話等で直接要望を聴取し、職員業務日誌やスタッフ連絡ノートで情報の共有をしている。
	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	コロナの影響で利用者数・稼働率が減少した。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	なし
	喫煙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
特筆すべき事項	サービス向上や経費節減等の取組事項		
	(取り組み内容を記載)		特になし