

平成28年度管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市豊田地区センター
対象期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会
実施日	平成29年5月22日
点検方法	当該施設における立ち入り調査及び館長へのヒアリング
講評	<p>※総利用者数:102,372人、平均稼働率:52.2%、利用料金収入:340万円、自主事業開催回数136回となっている。</p> <p>利用者数は2年連続で10万人を超えたほか稼働率も目標である50%をクリアしている。しかしながら、料金収入は目標値に25万円ほど届かず達成率は94%にとどまっているのが現状。</p> <p>28年度の新規登録サークルは27団体で、そのうち4団体が自主事業からの発展したものである。このことにより28年度末の登録団体は294団体となっている。</p> <p>※年間を通して大きなトラブルもなく運営できているのは、協会が全職員を対象に実施する接遇研修のほか、協会の制度を活用して接遇スキルアップのために各職員が挑戦しているサービス接遇検定受験による効果が出ているものと考え。今後もお客様接遇の力量向上に積極的に取り組んでもらいたい。(28年度合格者数は6名)</p> <p>※図書コーナーの蔵書を432冊増やして9,173冊とし、且つ新本紹介などを適切に行ったことにより年間貸し出し数が2.1%増えて7,041冊となった。また、プレイルームの遊具をプラスチック製のものに更新して女性でも使いやすくするなどの地道な取り組みを行っている。</p> <p>このように、利用者のニーズを的確に捉え施設運営に着実に反映させた結果が利用者数の増加や親しみやすい館として認知されてきているのではないかと推測する。</p>
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)

平成28年度業務点検シート

施設名: 豊田地区センター

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	3,401,480円(達成率94.1%)
	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:345日、入館者数102,372人、利用層別利用数では65歳以上の男性が23.9%、居住区別利用では区内が85.7%で最多、図書貸出数は7041冊
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体稼働率52.2%、最高は体育室で91.8%、最低は和室(茶室側)で12.9%
四半期	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	常勤者は3名で館長・副館長2名、スタッフ12名は午前・午後・夜間4名ずつ
	施設の管理状況	事業計画書どおり実施しているか(第三者への委託状況等)	適正に実施されている。
		施設修繕の実施状況及び区への報告	体育室舞台背面電動カーテン修理、入口自動ドア修理などを実施
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	体育室入口冷水器を更新
	広聴、ニーズ把握	広聴(口頭、電話、ご意見箱、アンケート、ご意見ダイヤル等)の状況	ご意見箱の活用、アンケート調査実施、窓口広聴などを通じて実施
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行している。100%
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	プロジェクター、野点傘3点セット、卓球サポートなど 1,218,681円
	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	68講座(136回)、延4,685人で経費等は適切に執行されている。ロビーコンサートや子育て、バドミントンなどの講座が人気
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	窓口や電話での対応は概ね良好、館内照明等も適切	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用案内チラシを常置し、利用者への周知を図っている。
	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)	全職員に対し個人情報の研修を実施、誓約書提出済み。
		管理者独自の取組	館長が個人情報の責任者となり鍵の掛かる書庫で保管
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時対応マニュアルを整備している。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	作成している。
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画書を消防署へ提出している。
	環境への取組	横浜市一般廃棄物処理基本計画その他の横浜市の環境対策に沿った取組	環境に配慮する趣旨のポスターを掲出し周知するとともに、環境負荷軽減を意識して業務にあたっている。
保険	施設賠償責任保険	加入している。	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	年2回(5月・2月)実施。自主事業や利用状況など。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	7月に実施
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	発生していない。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	発生していない。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	請求なし。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	周知されている。
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示物あり。
	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	開設から25年以上が経過し、高圧電気設備などの老朽化が進んで、今後、修理や更新が必要となることが予想される。
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
	<p>【サービス向上】</p> <p>チラシやツイッターを活用し利用者への情報提供に積極的に努めているほか、受付カウンターでは来館者に積極的に挨拶するなど施設のイメージアップに積極的に取り組んでいる。</p> <p>【経費節減】</p> <p>換気扇や窓開けFCUを適宜適切に使用して、館内温度環境を適正に管理しているほか、不要な照明のスイッチを切ることなど細やかな対応に努めている。また、申込用紙などに積極的に裏紙を使用しているほか、部品や部材は量販店で購入し簡易な補修は職員が行うなど一丸となって経費節減に努めている。</p>		