

## 令和3年度管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市本郷地区センター
対象期間	令和3年4月1日～令和3年11月30日(8か月間)
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	4月8日、5月13日、6月10日、7月8日、9月9日、10月14日、11月11日
点検方法	当該施設における館長へのヒアリング及び現地調査
講評	<p>○昭和48年に開所した本郷地区センターは、令和3年11月に桂町での運営を終了し、同年12に本郷台駅前地域ケアプラザ、さかえ区民活動センターが一体となった多機能型の複合公共施設「SAKAESTA」として移転した。</p> <p>○移転に関して、利用者から様々な質問・要望があったが、延べ8回にわたる団体説明会を開催するなどし、一つひとつ丁寧に対応することができた。</p> <p>○原状回復等タイトなスケジュールの中、スタッフ総出で協力しながら行った。</p> <p>○令和3年11月までの利用者数は、33,204人、会議室等稼働率は51.5%で、新型コロナウイルスの影響下でも感染対策を取りながら、地域交流の拠点としての機能を果たした。</p> <p>○自主事業は、定員を減らす等の感染対策を行い、42回開催し、472名の参加となった。</p> <p>○利用者団体が参加する「利用者会議」での意見や窓口に寄せられる利用者の声を、運営に反映させている。また、「地区センター委員会」には、利用者団体から代表者3名を参加させ、サービス向上に努めた。</p> <p>&lt;新型コロナウイルスに係る対応について&gt;</p> <p>○前年度に引き続き、感染対策機器を設置し、新型コロナウイルスと施設運営を両立させるために利用者に対して丁寧の説明を行った。</p> <p>○来館者が多い日は、待機場所を分散させる等の対応を実施した。</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)

令和3年度地区センター管理運営業務点検報告書

施設名： 本郷地区センター

	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	収入目標額1,600,000円に対して収入は1,417,880円で達成率は88.6%であった。新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限等で収入が減少した。
	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221日、入館者数33,204人で目標4万人を下回った。図書貸出冊数は2,333冊となった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	年間を通じ51.5%であった、休館・利用制限の影響により、当面の目標である54%にわずかに届かなかった。
四半期	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	館長・副館長の3名は常勤勤務、スタッフの14名は午前、午後、夜間、に分け非常勤勤務。
	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)	年間計画を作成し、実施している。定期清掃を月1回、日常点検は日々実施している。
		施設修繕の実施状況及び区への報告	館内巡視を徹底し、お客さまサービスの視点で早期発見に努めている、修繕が必要とされるところは、その都度実施。小破修繕が主で区へは毎月報告している。今年度は消防設備修繕等を実施した。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	特になし。
	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	窓口でのご意見箱、アンケート等から把握し、回答は前月分を取りまとめ、翌月掲示している。
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行されている。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	主に感染症対策費で執行している。 666,380円(予算:636,000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	幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象に35事業、42講座実施した。延べ472人が参加し、総経費476千円	
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	都度変わる利用制限に対しても、丁寧に説明し利用者に理解を求めている。定期的に館内巡視を実施し、不具合個所の発見につとめている。	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用要綱は常時掲示、ご利用パンフレットを受付に置き、利用者へ周知を図っている。
	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)	全職員に対して、個人情報に関する研修を実施。誓約書の提出済み。
		管理者独自の取組	館長が個人情報の取り扱い責任者になっている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時・防災マニュアルが作成されている。事案発生時の連絡体制も実施すべき事項も整備されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	作成されている。
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画は所轄の消防署へ提出されている。
	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	ゴミの持ち帰りや環境への配慮に関するポスターを掲示し、利用者への周知し、環境の負荷の軽減を図った。
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	5月開催時は移転後の運営について、質問が寄せられた。移転後は運営協議会として開催予定であることを報告した。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	1月に開催予定であったが、緊急事態宣言により書面開催となった。お客様からのご意見は寄せられなかった。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	発生なし
	損害賠償	損害賠償の発生状況	発生なし。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	新型コロナウイルスによる利用制限等に伴う、収支悪化については、指定管理者からの申し出で補填は行わないこととした。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	請求なし。
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示し、周知されている。
	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	特になし。
特筆すべき事項	<b>サービス向上や経費節減等の取組事項</b>		<b>改善指導事項</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>度重なる利用制限に対してもお客様に丁寧な説明を心掛け、市のガイドラインに沿った対応を適切に行った。</li> <li>感染対策として取入れられる備品は速やかに取り入れ、利用者の方が安心して利用できる施設運営に努めた。</li> <li>移転後の利用方法に関する説明を丁寧に行い、スムーズな移転に努めた。</li> </ul>		特になし。