

## 令和3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	令和3年4月1日～令和4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	令和3年4月8日、令和3年5月13日、令和3年6月10日、令和3年7月8日、令和3年9月9日、令和3年10月14日、令和3年11月11日、令和3年12月9日、令和4年1月13日、令和4年2月10日、令和4年3月10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>○年間利用者数は77,674人(前年度比144.2%)となり、前年度から大幅に増加した。</p> <p>○体育室はおおよそ100%稼働するなど、会議室等稼働率は54.6%となり、前年度稼働率44.5%から上昇している。</p> <p>○自主企画事業は、積極的に新規事業を企画し、新しい利用者の確保に努め、48事業101回、1,160人の参加となった。</p> <p>○図書の貸出数は9,126冊となり、前年度5,056冊から大幅に増加した。</p> <p>○令和3年度は要望のあった図書を中心に購入するとともに、全図書の点検・補修・清掃実施し、配架を整理するなど、図書コーナーを充実させ、読書活動の促進に取り組んだ。</p> <p>○こども食堂「たまりばとよだ」や学習支援「まなびの扉」への支援など、地域ケアプラザとの連携事業を積極的に推進している。</p> <p>○インターネット予約システムの導入に向けたシステム開発や運用方法の検討を開始するなど、利用者サービス向上に努めている。</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、自動検温器や空気清浄機等を設置した。</p> <p>○新たな感染予防対策として、4月に二酸化炭素濃度モニターを導入したほか、抗菌剤の塗布、トイレの洗面台すべての自動水栓化等を完了させた。</p> <p>○利用者のニーズに誠実に対応し、安心して利用できるように、積極的に機器・設備の導入を進めている。</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)

令和3年度豊田地区センター業務点検シート 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	3,325,740円(達成率97.1%) 新型コロナウイルスによる利用制限で、料金収入が目標額に至らなかった。
	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:345日、入館者数77,674人、利用層別利用数は65歳以上の男女が約50%、区民利用率は約80%、図書貸出数は9,126冊であった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体稼働率54.6%、最高は体育室で99.5%、最低は料理室で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(館長1名・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	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。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入2件7点(卓球台、PC) 廃棄11件16点(卓球台、ワイヤレスマイク等)
	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	適正に執行している。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	主に施設利用環境の向上、感染症対策で執行している。 1,220,619円(予算:1,218,000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	48講座(101回)、延1,160人で経費等は適切に執行されている。	
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理解を求めている。館内の備品も適宜更新して綺麗な状態を保っている。	
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、本部あてに誓約書提出済み
		管理者独自の取組	館長が個人情報の責任者、個人情報は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済み
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	作成済み
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画書を栄消防署へ提出済み
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するとともにルート回収に参加するなど横浜市の環境施策に沿った取り組みをしている。	
保険	施設賠償責任保険	加入	
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(書面開催)・3月(書面開催)に実施
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	6/26に32名で開催。意見、要望への回答は館内に掲示したほか、ホームページに掲載。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	7月に転倒による膝損傷事故、10月に転倒によるアキレス腱損傷事故。緊急時のマニュアルを徹底。
	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	周知されている
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示あり
特筆すべき事項	特に重要な施設の維持管理、修繕に関する情報		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
	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>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>チラシやツイッターを活用し積極的に利用者への情報提供に努めているほか、館内設備に不具合が出ないよう適宜巡回点検等を行っている。ソフト面では常勤を含むスタッフ全員が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取り組んでいるほか、来館者と積極的にコミュニケーションをとることで利用者ニーズの把握に努めている。</li> </ul>		特になし