

## 令和3年度管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市上郷地区センター
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	該当施設における館長へのヒアリング及び現地調査
講評	<p>○新型コロナウイルスや、天井改修工事による8か月間の体育室利用停止の影響を受け、年間利用者数は39,136人と前年度より微減(前年度比94%)であったが、会議室等稼働率は42%(前年度41%)、利用料金収入は2,549,130円(前年度比102.9%)と、いずれも微増した。</p> <p>○自主事業は、緊急事態宣言等の影響により、30事業67回、995人の参加となったが、前年度から回復傾向にある(前年度15事業48回、230人参加)。</p> <p>○図書の貸出数は10,867冊となり、前年度6,946冊から50%以上増加した。</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、自動検温器や空気清浄機を設置したほか、更衣室に扇風機を導入した。</p> <p>○来館者が安心して利用できるよう、感染防止対策として、消毒液やマイクカバー、感染防止シートなどの購入を優先的に行っている。</p>
指摘事項	
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年度上郷地区センター業務点検報告書 施設名: 上郷地区センター

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	2,549,130円(達成率93.2%) 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、利用層別利用者数、居住区別利用者数、その他利用者数	開館日数346日、入館者数 39,136人、利用層別利用者数は65歳以上の男女が62.52%、区民利用率は93.49%、図書貸出数は10,867冊であった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体 稼働率42%、最高はミーティング室100%、最低は和室で16.1%
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場所は、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3件4点(PC、プリンター、デジタルカメラ)
	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、アンケート等により把握。ご意見、苦情等は迅速的確に対応。対応状況館内掲示
	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)	主に感染対策、図書、施設利用環境の向上で使用されている。1,297,740円(予算:1,296,000)
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	30講座(67回)、延995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に理解を求めている。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	利用案内を置くとともに、団体申込時には利用手順、遵守事項を説明、サークル活動支援アドバイス
	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	館長が個人情報保護責任者。研修等を通じ、個人情報に記された書類の保管や利用に留意。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時マニュアル作成、研修等で共有、訓練実施
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	防犯防災マニュアル作成、防災訓練実施(消防署指導)
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画書を作成、見直しの際は栄消防署へ提出
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	研修を通じ分別への周知徹底。環境緑化サークルの育成支援及び周辺緑化等により脱温暖化にも取り組む	
保険	施設賠償責任保険	加入。他に自主事業ごとに事故保険加入	
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)・2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月に開催予定であったが、新型コロナウイルスの影響で中止。令和4年3月に利用者向けにアンケートを実施
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	8月に転倒による事故。緊急時のマニュアルの徹底
	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	請求なし
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示あり
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	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> </ul>		特になし