

## 平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市寺尾地区センター
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 鶴見区民地域活動協会
実施日	平成29年6月8日(木)
点検方法	指定管理者に対する業務点検の実施マニュアルに沿い、指定管理者からの報告書類の内容審査、ヒアリング、施設への立ち入り調査により実施した。
講評	<p>利用者への接遇は丁寧に行われ、施設内も整理整頓がなされており、管理運営は適切に行われています。</p> <p>図書コーナーでは、クリスマスシーズンに合わせて関連書籍のコーナーを作ったり、プレイルームでは、絵本コーナーの新設や遊具の充実化を図って親子で楽しめる空間を作るなど、部屋ごとに細やかな心づかいが感じられます。</p> <p>また、利用率の低い雑誌に関しては、廃止にして新しい雑誌を入れるなど、経費削減の観点からもメリハリの利いた施設運営ができています。</p> <p>今後も、老人福祉施設との合築という特性をいかし、各種イベントをはじめとして、高齢者と子どもの多世代間交流に力を注がれることを期待しています。</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)

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	利用料金収入は予算対比112%。
	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	利用者数は前年度比33%増。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	全体の稼働率は46%(前年度から10%増)。大広間が100%。
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)	予算書に基づき適正に執行されている。 利用者用物品購入、秋まつり経費などに、864千円が執行されている。
	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	幅広い年代を対象に事業が実施され、延べ19,834人が参加。ケアプラザを含む、地域の様々な団体と協働して事業企画を行っている。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	業務に支障のない勤務実績であった。
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書とおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	適切に管理が実施されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適宜実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適切に処理されている。
	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	利用者からのご意見・ご要望に対し、適宜対応がとられている。
	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	部屋ごとに利用者のニーズを汲み取り、施設全体の魅力向上に努めている。
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	館内の巡視が適宜行われている。	
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	平成28年度の自己評価に基づき、平成29年度の目標設定が行われている。また、具体的な手法についても計画されている。
	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する等、利用者へ周知されている。
	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	スタッフに対し研修を行うとともに、誓約書が提出されている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	作成・提出されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	作成・提出されている。
		消防計画の作成・提出状況	作成・提出されている。
	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	施設運営に必要な研修を実施している。
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	ごみの持ち帰り、節電などへの理解・協力を利用者へ呼びかけている。また、市内中小企業へ優先発注に努めている。	
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	委員会は、6月、3月に開催。前年度の事業報告及び今年度と次年度の事業計画・予算等の報告。利用者会議は、7月に開催。利用者66人が参加。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	利用者による暴力、物損事故報告があり、状況に応じた対応が取られている。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	特になし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	特になし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	特になし
	喫緊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	特になし
	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	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
	クリスマスシーズンには、図書コーナー内に関連書籍をコーナー化し、子どもたちが本を見つけやすくする等、部屋ごとに細やかな心づかいが感じられる。また、利用率の低い雑誌に関しては、廃止にして新しい雑誌を入れるなど、経費削減の観点からもメリハリの利いた施設運営ができています。		特になし

## 事故報告(寺尾地区センター)

日時	事故の概要	対応
8月17日(水)	入館禁止としている中学生グループが7~8名で入館してきたので、館長が退館するよう伝えたところ、グループの一人が、いきなり館長の下腹部を右足で蹴り、その後、退館する際に、正面玄関の左側自動ドアのガラスを足で蹴り、割ってしまった。	被害発生を、鶴見警察署、中学校へ連絡する。当日中に、加害者と保護者から謝罪あり。翌日には、破損したガラスの修繕が完了する。