

平成30年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市末吉地区センター
対象期間	平成30年4月1日 ~ 平成31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	令和元年6月20日(木)
点検方法	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>様々な団体と共催事業を実施する一方で、職員が特技をいかし、自らが講師となって事業を実施するなど、職員のモチベーションを引き出しながら、経費負担の少ない自主事業を積極的に導入した点が評価できます。</p> <p>また、体育室に空調設備が未設置(令和元年度設置予定)のため、夏季における熱中症予防対策として、塩分補給飴を配布したり、適宜、休憩や水分補給を促すなど、利用者の安心・安全確保に積極的に努めていただきました。</p> <p>今後も引き続き、地域におけるニーズを汲み取りつつ、多世代間交流に繋がる事業や年輩男性の利用促進につながる事業に対してチャレンジす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、見込額達成状況	利用料金収入は目標対比87.8%。
	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2%減。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体の稼働率は41.5%(前年度から0.3%増)。体育室が86.5%
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	予算書に基づき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)	利用者用物品購入、秋まつり経費などに791千円が執行されて 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9,576人(秋まつり 6,721人を含む)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	点検日時、点検状況 事業計画書ど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。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適切に運営されている。
年1回	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、誓約書の提出等)	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	加入している。
	研修	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	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等の取組状況等	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	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月に開催。前年度の事業報告及び今年度の事業 計画・予算等の報告。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	7月、2月に開催。各報告及び利用者様と様々な意見交換を行う。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	利用者間トラブルの報告があり、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施設に対する意見、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
	<p>■卓球・バドミントンの用品レンタルを開始したところ、手軽にスポーツ を楽しむ環境が生まれ、個人利用増加につながっている。</p> <p>■花壇で栽培した花を館内ロビーに飾るなど、季節感のある装飾を 心掛けており、利用者から好評を得ている。</p> <p>■軽微な施設の不具合に関しては、職員が自ら修繕を行うなど経費 削減に努めている。</p>		特になし

(別添)

事故報告(末吉地区センター)

日時	事故の概要	対応
7月18日(水)	施設ロビー付近において、利用者同士の口論トラブルが発生する。	警察へ通報及び関連施設へ協力要請し、トラブルは沈静化する。