

令和3年度 管理運營業務点検報告書

対象施設	横浜市駒岡地区センター
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	アクティオ株式会社
実施日	令和4年5月25日(水)
点検方法	業務点検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、施設の立ち入り調査により実施した。
講評	利用者への接遇は丁寧に行われ、施設内も整理整頓が行われており、管理運営は適切に行われています。今年度は、緊急事態宣言やまん延防止措置に伴う利用制限等もあった中でも、利用料金収入は計画目標を達成し、利用人数は前年度比で増加しました。重点としている自主事業のこども食堂は、途中運営方式を変更するなど事業継続に努めたことや支援団体と支援企業の協力を一層広めたことで、参加者や参加ボランティアをはじめとして多くの人が参加し大変好評を得ています。また、公平・公正な利用方法の策定など利用者サービスの強化やホームページやSNSを活用した施設に関する周知等の積極的な発信などに努めたことで、利用者満足度の向上につながりました。今後、他施設との業務連携にもさらに力を入れていただき、引き続き地域住民の交流、地域支援に注力し、地域コミュニティの拠点としての役割を果たしていただけることを期待しています。
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)

業務点検結果シート(令和3年度総括)

施設名 横浜市駒岡地区センター

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	利用料金収入は目標対比100%(前年比127%)(緊急事態宣言やまん延防止等重点措置による利用制限あり)
	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	利用者数は前年度対比127%(緊急事態宣言やまん延防止等重点措置による利用制限あり)
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体の稼働率は41.5%(体育室は90%超)
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)	新型コロナウイルス感染症予防用の備品、利用者用物品購入、Wi-Fi設備導入など、利用者サービスとして1,023千円執行された。
	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	緊急事態宣言等の影響もあるなか、運営方法を変更するなど事業継続に努め、延べ1,463人が参加した。こども食堂をはじめとして、幅広い年代を対象とし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	適宜実施されている。
	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	新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う利用者へのお願い(マスク着用等)についても、館内のいたるところに貼られており、周知されていた。
	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等	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	市役所のごみゼロルート回収に参加してゴミの分別回収を行っている。館内の空調や電気はこまめに消して省エネに努めている。修繕等、業者委託する時は市内・区内中小企業に優先的に発注している。	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	8月に書面開催。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	12月に開催。各報告及び利用者との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	特になし
	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
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 予約制度の改善やホームページやSNSを活用した周知等の情報発信に注力し、利便性の向上や公平性の確保に努めている。 ■ 館長が主導となって職員育成に注力しており、利用者サービスや利用者対応の向上に取り組んでいる。 ■ 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に実施しているほか、施設内の修繕や利用者備品等の修理・交換に力を入れて取り組んでおり、利用者が快適かつ安心して利用できる環境づくりを行っている。 		特になし