

## 平成30年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市若草台地区センター(横浜市青葉区若草台20-5)
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	公益社団法人横浜市民施設協会(横浜市青葉区あざみ野2-9-22)
実施日	平成31年1月28日
点検方法	この業務点検は、別紙の業務点検結果シートの点検項目及び点検内容に基づき、指定管理者から提出された報告書類の内容審査及び実地でのヒアリングにより実施した。
講評	当施設での経理事務、利用者への接遇(苦情・要望対応)等は適切に行われ、施設内も整理整頓がなされており、施設の管理運営は概ね適正に行われていると認められる。
指摘事項	ほぼすべての点検項目について適正であったが、施設賠償責任保険の書類等、一部の書類で点検日当日の確認ができなかった。(後日確認がとれた)
改善状況	
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	収入額3,607,570円(目標達成率105%)
	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	入館者数146,983人(うち区内128,573人、区外9,926人、市外8,484人)前年比101%
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	体育室(約100%)、料理室(約20%)好調。全体67%
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)	33,259,000円(100%執行) 1,203,870円(105%執行)
	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	概ね事業計画書どおりに実施。区の事業や地域と連携した事業も行われている。延べ17,737人が参加。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正に管理されている。
	施設の管理状況	点検実施日、点検内容、点検結果、対応状況 事業計画書どおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	事業計画書どおり、適切に実施されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	防球ネットの補修や自動ドア駆動装置取替など。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入及び廃棄品について、台帳で管理されている。
	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	ご意見箱を設置し対応結果を掲示するなど適切に対応して、ニーズ把握に努めている。2月にアンケート実施済。
	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	WEB予約の改善、ミニ流水音発生器、鏡、簾、椅子の設置など、多数の取組みを行っている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	チェックシートを使って見回り点検が行われている。
	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
利用方法		利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適切に作成、運用、備付けされている。
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	研修を実施して、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	適正に作成・運用している。
防犯・防災対策		防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適正に作成・運用している。
		消防計画の作成・提出状況	適正に作成・運用している。
保険		施設賠償責任保険への加入状況	適切な保険に加入している。
その他研修等の報告		職員等に対する研修の実施状況	図書研修や個人情報保護研修などが行われている。
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	市内中小企業への発注、健康スタンプラリーなど、様々な取組を行っている。	
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	5月19日に第1回を開催。利用状況や施設運営への提案事項について議論した。12月8日に第2回を開催。地区センターの現況について議論した。利用者会議は12月1日に開催。センター祭りと利用について議論した。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	4件(施設内での転倒、体調不良等)
	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	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	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	施設の老朽化による不具合箇所が急増しており、今後利用制限を伴う事案が発生することが懸念される。	
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
	駐車場のライン引き、和室の障子や簾の更新、工芸室への椅子の配置、WEB直接予約の導入など、利用者目線できめ細やかな配慮をしており、サービス向上に向けて多数の取組を実施している。		ほぼすべての点検項目について適正であったが、施設賠償責任保険の書類等、一部の書類で点検日当日の確認ができなかった。(後日確認がとれた)