

## 令和2年度 管理運營業務点検報告書

対象施設	戸部コミュニティハウス
対象期間	令和2年4月1日 ~ 令和3年3月31日
指定管理者	一般社団法人 西区区民利用施設協会
実施日	令和2年8月18日、11月17日、令和3年3月11日、5月19日
点検方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設から定期的に提出される報告書類確認による点検</li> <li>・施設に訪問し、ヒアリング及び館内巡視点検を実施</li> </ul>
講評	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止に関する感染リスクの低減に努め、区と協力して臨時休館、利用制限等の対応を行った。</li> <li>・これらの臨時休館・利用制限の影響により、利用者数は昨年度の半数、稼働率はマイナス20%となっている。</li> <li>・同様に自主事業も計画した27事業中16事業が中止となった。</li> <li>・そのような中、可能な限り安全対策に考慮しながら、施設の貸出と自主事業の実施に取り組んでいた。</li> <li>・利用者サービス向上にも意欲的に取り組んでいた。</li> <li>・施設の維持管理に計画的に取り組み、不具合箇所について適切に対応した。</li> </ul>
指摘事項	該当なし
改善状況	該当なし
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	該当なし
	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	開館日数288日(※)、入館者数10,943人。79%が区内からの利用。※4/1～5/31新型コロナウイルス対応で休館
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	平均48.2%(和室18.2%～レクリエーションルーム82.9%)
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	該当なし
	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	適正 ※コロナの影響で27事業中16事業中止。11事業は新型コロナ対策を行いながら実施。
	運営体制	館長、スタッフの勤務実績	適正
	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)	適正
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適正
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正
	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	適正 ※1/12～2/18利用者アンケート実施
年1回	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	適正 ※利用者サービス向上:スタッフによる障子の張替等室内環境の向上、空気清浄機・自動消毒用ディスプレイなどの購入等 ※経費節減:緑のカーテンの設置、小修繕をスタッフが実施等
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正
	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	適正
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正
	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	適正
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	適正
	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
		消防計画の作成・提出状況	適正
保険	施設賠償責任保険への加入状況	適正	
その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	適正	
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	適正	
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	運営委員会(※)は令和2年5月22日、令和3年3月22日に書面開催。9月の委員会は中止した。 利用者会議3/1開催。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	該当なし
	損害賠償	損害賠償の発生状況	該当なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	該当なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	該当なし
	喫煙の対応が必要又は特に重要な意見	すぐに対応が必要な意見、要望	該当なし
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"> <li>利用者サービスの向上や経費の節減を常に意識しながら、地域住民に利用しやすい施設運営を心掛けている。</li> <li>新型コロナウイルスの感染対策を行い、利用者の安全を確保しながら、できる限り貸館、事業実施等を実施できるよう務めている。</li> </ul>		該当なし