

令和2年度管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市豊田地区センター
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	特定非営利活動法人さかえ区民活動支援協会
実施日	令和2年4月9日、令和2年5月25日、令和2年6月11日、令和2年7月9日、令和2年9月10日、令和2年10月8日、令和2年11月12日、令和2年12月10日、令和3年1月14日、令和3年2月10日、令和3年3月11日、令和3年5月31日
点検方法	当該施設における館長へのヒアリング及び現地調査
講評	<p>○令和2年度で開館から30周年を迎えた。本来であれば実施予定である30周年イベントは、新型コロナウイルスにより中止となったが、リーフレットの作成、記念装飾、大型看板の新規設置などを行った。</p> <p>○利用料金収入は、目標額3,654,000円に対し、2,472,890円であった。(達成率67.7%)新型コロナウイルスの影響で、度重なる利用制限や利用控えの影響により、目標額を大きく下回る結果となった。</p> <p>○年間利用者数は53,871人(対前年比56%)、平均稼働率:44.5%(前年度54.6%)となっており、新型コロナウイルスの影響を受けている。</p> <p>○自主事業は緊急事態宣言等の影響で開催できたのは9月～12月の期間のみとなり、25事業40回、428人の参加となった。コロナ禍でも積極的に新規事業を実施し、新しい利用者の確保に努めている。</p> <p>○運動や文化、芸術活動を目的とした約150団体が活動を行っている。</p> <p>○貸出数は昨年度から2,040冊減の5,056冊であった。2か月間の休館及び利用制限の影響を受けていると考えられる。11月の読書活動推進月間には、来館者が読みたい本やおすすめの本を葉の形の本に書いて、木に見立てた柱に貼るイベントを開催するなど読書活動の推進に取り組んでいる。</p> <p><新型コロナウイルスに係る対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染対策として、9月には自動検温器の導入、11月には空気清浄機、3月にトイレの自動水栓化と利用者が安心して利用できるように、積極的に機器・設備の導入を進めた。 ・体育室の個人利用の換気時間のお知らせチャイムを導入し、きちんと換気時間を設けるなど運営上の工夫も見られた。 ・区内の地区センターの中でもコロナ禍で一時は落ち込んだ利用者数の戻りが早く、感染対策や職員の対応が受け入れられていると思われる。
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)

令和2年度豊田地区センター業務点検シート 施設名:豊田地区センター

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	2,472,890円(達成率67.7%) 新型コロナウイルスによる休館・利用制限で、料金収入が減少した。
	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:286日、入館者数53,871人で目標の10万人を大きく下回った。入館者数は対前年比56%、4.5月は緊急事態宣言等に伴い休館となったため開館日数も減少した。利用層別利用数では65歳以上の男女が約46%、図書貸出数は5,056冊となった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体稼働率44.5%、最高は体育室で97.7%、最低は料理室で11.1%
四半期	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	常勤者は3名で館長・副館長2名、スタッフ12名は午前・午後・夜間4名ずつ
	施設の管理状況	事業計画書どおり実施しているか(第三者への委託状況等)	適正に実施されている。
		施設修繕の実施状況及び区への報告	館内巡視を徹底し、お客さまサービスの視点で早期発見に努めている、修繕が必要とされる場所は、その都度実施。小破修繕が主で区へは毎月報告している。今年度はエアコンの修繕や照明器具修繕を実施
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入6件9点、廃棄7件8点 感染対策の備品の購入が増加した(自動検温器、空気清浄機等)
	広聴、ニーズ把握	広聴(口頭、電話、ご意見箱、アンケート、ご意見ダイヤル等)の状況	ご意見箱の活用、アンケート調査実施、窓口広聴などを通じて実施
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行している。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	主に開館30周年記念事業や感染症対策で執行している。 1,360,036円(予算:1,218,000円)
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	25講座(40回)、延428人で経費等は適切に執行されている。	
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	都度変わる利用制限に対しても、丁寧に説明し利用者に理解を求めている。館内の備品も適宜更新して綺麗な状態を保っている。	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用案内チラシを常置し、利用者への周知を図っている
	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) 管理者独自の取組	全職員に対し個人情報の研修を実施、本部あてに誓約書提出済み 館長が個人情報の責任者、個人情報は鍵の掛かる書庫で保管
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時対応マニュアルを整備済み
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	作成済み
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画書を栄消防署へ提出済み
	環境への取組	横浜市一般廃棄物処理基本計画その他の横浜市の環境対策に沿った取組	環境に配慮する趣旨のポスターを掲出するとともにフレード回収に参加するなど横浜市の環境施策に沿った取り組みをしている
保険	施設賠償責任保険	加入している。	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	5月(書面開催)・12月14日、2月(書面開催)に実施。12月の委員会では部屋の消毒方法などの質問が多数出ている。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	10/731に、43名集めて開催。コロナ対策として、運用方法の提案や設備改修の要望(トイレの自動水栓)が寄せられた
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	10月に転倒による骨折事故発生。緊急時のマニュアルを徹底。
	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	新型コロナウイルスによる利用制限等に伴う、収支悪化については不可抗力条項を適用し、必要な見直しを行ってもなお発生した収支差額を本市が負担した。 ・休館期間(4.5月):79,000円 ・利用再開後(6月以降):593,000円
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	周知されている
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示あり
特に重要な施設の維持管理、修繕に関する取組	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"> ・度重なる利用制限に対してもお客様に丁寧な説明を心掛け、市のガイドラインに沿った対応を適切に行った。 ・感染対策として取入れられる備品は速やかに取り入れ、利用者の方が安心して利用できる施設運営に努めた。 ・チラシやツイッターを活用し積極的に利用者への情報提供に努めているほか、館内設備に不具合が出ないよう適宜巡回点検等を行っている。ソフト面では常勤を含むスタッフ全員が来館者に積極的に挨拶するなど施設のイメージアップに取り組んでいるほか、来館者と積極的にコミュニケーションをとることで利用者ニーズの把握に努めている。 		特になし