

令和2年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市荏田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	公益社団法人横浜市民施設協会
実施日	令和3年2月15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等により実施した。
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	特になし
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		
	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	288日、10,566人	
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	新型コロナウイルスの影響で稼働率は前年度より低下しているが、ほぼ前年並みである。	
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)	16,982,000円(100%)	
	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	開催回数36回、計653人	
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適性に管理されている。	
	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)	計画通り履行されている。	
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	複合機の修繕を実施した	
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適性に管理されている。	
	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	利用者アンケートを実施している。	
	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	適性に実施されている。	
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	清潔さと整然さを保っている。	
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	利用者アンケートにおいて顧客満足度90%という目標を大幅に超え、満足度96%を出すことが出来ている。四季折々の自主事業も実施し、好評であった。	
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適性に作成・運用・備え付けがされている	
	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	提出済	
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	作成済	
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	消防計画の作成・提出状況	作成・提出済
			加入している	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	実施している	
	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	環境施策(太陽光発電のモニターで発電状況を公開している。)及び市内中小企業への優先発注について取り組んでいる	
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	【コミハ委員会】7月28日、3月18日(書面開催※事業報告・事業計画・コロナ禍における施設の運営状況等)【利用者委員会】3月1日～15日	
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	なし	
	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感染症対策に伴う、施設利用定員等の利用制限あり。	
	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 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	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	
	季節に応じて館内装飾の更新したり、工夫を凝らした自主事業を実施し、来館者に楽しんでいただける取り組みを行っている。		なし	