

## 平成28年度 管理運営業務点検報告書

対 象 施 設	横浜市駒岡地区センター
対 象 期 間	平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日
指 定 管 理 者	アクティオ株式会社
実 施 日	平成29年6月9日(金)
点 検 方 法	指定管理者に対する業務点検の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、施設への立ち入り調査により実施した。
講 評	<p>利用者への接遇は丁寧に行われ、施設内も整理整頓がなされており、管理運営は適切に行われています。</p> <p>本年度から、地域のボランティア等の協力を得て、手作りの夕食を提供する「駒岡丘の上こども食堂」を月2回開催し、延べ1,216人もの方にご利用いただきました。この事業は、地区センターにおける自主事業の幅を広げるとともに、地区センターが地域と連携し、共に地域課題の解決を図っていく取組として大いに評価できると考えています。さらに、稼働率が上がりにくい料理室の活用にも寄与しています。</p> <p>また昨年度に引き続き、区主催の「ブラジル WEEK in つるみ」と連携して、「サッカーワークショップ」や「ブラジル音楽ロビーコンサート」などを開催し、地域における多文化共生の推進にも貢献していただきました。</p> <p>引き続き、地域コミュニティの拠点として、地域に愛される施設づくりに取り組んでいただくことを期待しています。</p>
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)

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	利用料金収入は予算対比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	利用者数は前年度比5%増。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	全体の稼働率は前年と同様程度の48%。料理室13%(前年度から7%増)。
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)	予算書に基づき適正に執行されている。 利用者用物品購入、春まつり・イベント経費などに、1,041千円が執行されている。
	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	幅広い年代を対象に事業が実施され、延べ1,888人が参加。ケアプラザを含む、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	適切に処理されている。
	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	利用者からのご意見・ご要望に対し、適宜対応がとられている。
	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	省エネの観点から積極的に経費削減を行いながら、施設全体の利便性向上にも努めている。
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	館内の巡視が適宜行われている。	
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	平成28年度の自己評価に基づき、平成29年度の目標設定が行われている。また、具体的な手法についても計画されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	窓口で利用方法を掲示する等、利用者へ周知されている。
	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	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状況	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	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	ごみの持ち帰り、節電などへの理解・協力を利用者へ呼びかけている。また、市内中小企業へ優先発注に努めている。	
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	委員会は、7月に開催。前年度の事業報告及び今年度と次年度の事業計画・予算等の報告。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	利用者間トラブル・盗難・急病人事故報告があり、状況に応じた対応が取られている。
	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意見、要望	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
	ロビーに設置されていたブラウン管テレビの液晶テレビ更新に合わせて、液晶テレビを施設の利用案内や自主事業の告知を行う電子看板としても活用するなど、施設の利用環境改善につながる工夫を凝らした運営が行われている。		特になし

## 事故報告(駒岡地区センター)

日時	事故の概要	対応
2月22日(水)	中学生グループ同士のトラブルが発生。館長が仲裁後、一方のグループが館外で待ち伏せをして、もう一方のグループを呼び止めていた。	事態收拾のため鶴見警察署へ通報。警察官が現場へ到着すると、当事者たちはすぐさま退散した。中学校の生徒指導担当の先生には、事態の経過を報告する。
5月11日(水)	近隣独居老人のための給食として、料理室で調理をしていたボランティアスタッフの女性が、調理中に気分が悪くなる。	救急車の出動要請をする。病院へ搬送されるが、意識もはっきりしており、大事には至らず。
7月12日(火)	体育室を利用していた中学生のスニーカーが紛失する。	紛失届の手続きをした後、中学生自ら交番へ行き、警察官とともに再訪。保護者と相談のうえ、被害届は出さずに処理することになる。
8月30日(水)	駐車場に車を停めていた利用者から、車に当てられたキズがあると報告があった。	隣の駐車スペースに車を停めていた利用者へ、施設が仲介して連絡をとり、直接、当事者間で話し合いをする。お互いの車のキズの位置が一致しないため、最終的に加害者不明で了承していただく。
9月19日(土)	娯楽コーナーで囲碁をしていた利用者が、気分が悪くなる。意識ははっきりしているが、やや顔が青白い状態。	救急車の出動要請を行い、病院へ搬送される。