

## 平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市矢向地区センター
対象期間	平成29年4月1日 ~ 平成30年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人 鶴見区民地域活動協会
実施日	平成30年6月18日(月)
点検方法	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>秋まつりでは、これまで中学生を対象に活動発表の場を提供してきましたが、本年度からは小学生にも裾野を広げて、小学3年生の群読、4年生のソーラン節踊り、5年生のプラネタリウム実演を実施し、来場者に好評でした。また、近隣保育園のイベントにも積極的に協力するなど、地域の子どもたちの健全育成に寄与した点が評価できます。</p> <p>また本年度は長寿命化対策工事として、吸収冷温水発生機等の更新を行いました。利用者への丁寧なアナウンスを心掛けていただいたことで、数か月の工期を要するなか、円滑に工事を進行させることができました。</p> <p>人口流入が盛んな地域ですので、今後も引き続き近隣施設と連携し、地域コミュニティの活性化に貢献していただける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103.8%。
	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2%減。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	全体の稼働率は59.5%(前年度から2.6%減)。体育室が93.4%
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、秋まつり経費などに1318千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8,180人(秋まつり4,689人を含む)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 事業計画書と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	地域の利用者及び職員による修繕により積極的に経費削減を行いながら、施設全体の魅力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29年度の自己評価に基づき、平成30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、6月に開催。前年度の事業報告及び今年度の事業計画・予算等の報告。利用者会議は、5月、3月に開催。委員会メンバー及び利用者と様々な意見交換を行う。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	出入り業者による鍵の持ち出しの事故報告(事件性なし)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
	喫煙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	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
	<p>■ 五月人形や雛飾りなど、季節に合った館内の装飾に力を入れており、利用者から好評を得ている。</p> <p>■ 軽微な施設の不具合に関しては、職員が自ら修繕を行うなど経費削減に努めている。</p> <p>■ ボランティアの協力のもと、図書コーナーの古書が整理され、蔵書の検索性が向上した。</p>		特になし

(別添)

## 事故報告(矢向地区センター)

日時	事故の概要	対応
6月9日(金)	出入り業者による施設の鍵の持ち出し事故が発生した。	後日、業者から鍵の返却を受け、ヒアリングしたところ、事件性がないことが確認できた。ただし、防犯上の懸念を払拭するため、業者負担で鍵とシリンダーを全て交換した。