

令和3年度 管理運營業務点検報告書

対象施設	横浜市末吉地区センター
対象期間	令和3年4月1日 ~ 令和4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	令和4年5月31日(水)
点検方法	業務点検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、施設の立ち入り調査により実施した。
講評	利用者への接遇は丁寧に行われ、施設内も整理整頓が行われており、管理運営は適切に行われています。今年度は、緊急事態宣言やまん延防止措置に伴う利用制限等もあった中でも、利用料金収入、利用人数は前年度比で増加しました。自主事業については、利用者や講師からの意見や要望を丁寧に聞き取り、そのニーズに応えるような企画の実施に積極的に取り組んでいます。特に免疫力アップを高めるヨガの事業は、大変好評を得ており、次年度以降も継続して実施します。また、図書コーナーの充実にも力を入れており、年間の貸出件数も大幅に増加しています。さらに、施設内の備品の管理や体育室の整頓にも努めており、利用者が快適かつ安心して利用できる環境づくりにも取り組んでいます。今後も引き続き、地域におけるニーズを汲み取りながら、地域の各団体・町内会・ボランティアと連携して、コミュニティの醸成、地域連帯の意識形成を図る活動拠点としての役割に期待しています。
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、見込額達成状況	利用料金収入は目標対比93.8%(前年比126.2%) (緊急事態宣言やまん延防止等重点措置による利用制限あり) 利用者数は前年度対比128.9% (緊急事態宣言やまん延防止等重点措置による利用制限あり)
	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	
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体の稼働率は40%(体育室は96%)
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	予算書に基づき適正に執行されている。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	利用者用の書籍購入、トイレの温便座取替工事、Wi-Fi設置 工事等を行った。
	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	新型コロナウイルス感染予防対策を踏まえ、一部の自主事業が中止と なった。その中でも、コロナ対策を実施したうえで、幅広い年代 を対象に事業が実施され、延べ2,677人が参加した。
	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	点検日時、点検状況 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(1種)の購入・廃棄状況	適切に管理されている。
	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。
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適切に運営されている。	
年1回	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備え状況など	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、誓約書の提出等)	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	加入している。
	研修	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	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等の取組状況 等	市役所のごみゼロルート回収に参加してゴミの分別回収を 行っている。館内の空調や電気はこまめに消して省エネに努 めている。修繕等、業者委託する時は市内・区内中小企業に 優先的に発注している。	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	7月に書面開催。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	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月に書面開催。各報告及び利用者との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	特になし
	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 特に重要な施設の維 持管理、修繕に関す ること	すぐに対応が必要な施設に対する意見、要望 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"> ■利用者の声に迅速に対応し、体育室床の清掃方法の変更や車椅子の通行に配慮する取り組みなど、安心して利用できる施設作りに注力した。 ■自主事業では、利用者や講師の意見を反映し、ニーズに応える事業を企画している。 ■新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に実施しているほか、施設内の修繕や利用者備品等の修理・交換に力を入れて取り組んでおり、利用者が快適かつ安心して利用できる環境づくりを行っている。 		特になし