

令和元年度管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市本郷地区センター
対象期間	平成31年4月1日～令和2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	平成31年4月11日、令和元年5月9日、令和元年6月13日、令和元年7月11日、令和元年9月12日、令和元年10月10日、令和元年11月14日、令和元年12月12日、令和2年1月9日、令和2年2月13日、令和2年3月12日、令和2年5月25日
点検方法	当該施設における館長へのヒヤリング及び現地調査
講評	<p>○令和元年で創立46目を経過した、地域活動の中核施設として利用団体、地域住民と良い関係が維持されている。</p> <p>○令和元年度における、利用料金収入実績は目標額2,860,000円対し、2,624,640円であった(達成率92%)、これは新型コロナウイルス感染拡大防止のため、3月3日から休館した影響より、目標額を下回る結果になった。</p> <p>○年間稼働率は57.2%で、休館の影響により稼働率が低下した。年間入館者数も96,476人で休館の影響により10万人を下回った、利用者全89回実施した講座は斬新なアイデアを取り込んでおり、年間を通じて好評を得ている。</p> <p>○古くからの団体や、最近の自主事業から育ったサークルを含め、約250の団体が活発な活動を展開している。</p> <p>○管理・運営にあたっては「利用者会議」での意見や窓口に寄せられるお客さまの声に耳を傾け、生の声を館運営に反映させている。また、より幅広い意見を取り入れるため「センター委員会」には利用者の代表として3名を参加させている。</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)

令和元年度地区センター管理運營業務点検報告書 施設名: 本郷地区センター

	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	収入目標額2,860,000円に対して収入は2,624,640円で達成率は92%であった。新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館で、収入が減少した。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用者数、居住区別利用者数、その他利用者数	開館日数318日、入館者数96,476人で10万人を下回った。利用層では高齢男女の利用人数が圧倒的に多かった。全体数は少ないものの自主事業の充実が効を奏し、幼児の利用が増えた。図書貸出冊数は、3年前から1回の貸出し冊数を増やした効果が一巡し、対前年比97%であった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	年間を通じ57.2%であった、休館の影響により、当面の目標である60%をクリアすることができなかった。
四半期	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	館長・副館長の3名は常勤勤務、スタッフの8名は午前、午後、夜間、奇数月、偶数月に分けて、午前2名、午後、夜間1名に分け非常勤勤務。
	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)	年間計画を作成し、実施している。定期清掃を月1回、日常点検は日々実施している。
		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。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入3件6点、廃棄2件25点
	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	窓口でのご意見箱、アンケート等から把握し、回答は前月分を取りまとめ、翌月掲示している。
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行されている。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	適正に支出されている。
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	幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象に71事業、89講座実施した。延べ2,669人が参加した。総経費1501千円	
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	明るい笑顔での対応を徹底している、定期的に館内巡視を実施し、不具合個所の発見につとめている。	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用要綱は常時掲示、ご利用パンフレットを受付に置き、利用者へ周知を図っている。
	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)	全職員に対して、個人情報に関する研修を実施。誓約書の提出済み。
		管理者独自の取組	館長が個人情報の取り扱い責任者になっている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時・防災マニュアルが作成されている。事案発生時の連絡体制も実施すべき事項も整備されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	作成されている。
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画は所轄の消防署へ提出されている。
	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	ゴミの持ち帰りや環境への配慮に関するポスターを掲示し、利用者への周知し、環境の負荷の軽減を図った。
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	年に2回実施(5月、2月)地区センターの事業計画、事業報告を行っている、席上意見については公表し、反映している。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	1月に実施、主要なご利用団体代表で構成、お客さまからのご意見対応を紹介、席上意見は館内に掲示。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	・5/19に1回救急車に出動を依頼、施設利用時に段差で転倒。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	発生なし。
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	発生なし。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	請求なし。
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	掲示し、周知されている。
	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
	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまサービス向上を最優先ととらえ、明るい笑顔での対応を徹底している、また寄せられるご意見のうち、実施可能なものは直ちに改善を図かった、ご意見に対する館としての考えも速やかに書面で掲示している。 ・開設以来46年経過した施設であるため日常の点検をきめ細かく行い、小破段階で直営で対応し、経費の削減を図った。 		特になし。