

## 令和2年度管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市上郷地区センター
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	特定非営利活動法人 さかえ区民活動支援協会
実施日	令和2年4月9日、令和2年5月25日、令和2年6月11日、令和2年7月9日、令和2年9月10日、令和2年10月8日、令和2年11月12日、令和2年12月10日、令和3年1月14日、令和3年2月10日、令和3年3月11日、令和3年5月31日
点検方法	該当施設における館長へのヒアリング及び現地調査
講評	<p>○開館して15年が経過し、地域との連携事業も育っており、地域のコミュニティセンターとしてまた文化・スポーツの活動拠点として定着している。</p> <p>○利用料金収入は、目標額4,800,000円に対し、2,478,070円(達成率51.6%)であった。新型コロナウイルスの影響で、度重なる利用制限や利用控えの影響により、目標額を大きく下回る結果となった。</p> <p>○年間平均稼働率は41%、利用者数41,498人となっており、新型コロナウイルスの影響によりどちらも目標を大きく下回った。</p> <p>○自主事業は、緊急事態宣言等の影響で開催できたのは9月～1月の期間のみとなり、15事業48回、230人の参加となった。コロナ禍ならではの、マスク用アロマスプレーの講座など自主事業を企画した。</p> <p>○運動や文化、芸術活動を目的とした約250団体が活動を行っている。</p> <p>○本の貸出数は6,946冊(前年度10,239冊)となった。</p> <p>○子どもたちが地域の関心を深め、郷土愛を育むための「かみごう☆こどもキラキラフェスタ」、「上郷地区センターまつり」は新型コロナウイルスのため中止となった。</p> <p>&lt;新型コロナウイルスに係る対応について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染対策として、9月に自動検温器の導入、11月には空気清浄機と利用者が安心して利用できるように積極的に機器・設備の導入を進めた</li> <li>・4.5月の休館時には区内地区センターの中ではいち早くアクリルパーテーション設置やアルコールの手配を進め開館準備を進めた</li> </ul>
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2年度上郷地区センター管理運営業務点 施設名: 上郷地区センター

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	年間収入額 2,478,070円、達成率 51.6% 新型コロナウイルスによる休館・利用制限で料金収入が減少した。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	開館日数 286日、入館者数 41,498人(前年比45%)で目標の10万人を大きく下回った。4.5月は緊急事態宣言等に伴い休館となったため開館日数も減少した。利用層別利用数では65歳以上の男女が約64%、図書貸出数は6,946冊となった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体 41%、最高はミーティング室100%、最低は料理室で15%
四半期	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	常勤3(館長1、副館長2)・スタッフ12
	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)	適正に実施されている。
		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。今年度はロスナイ修繕や冷水器修理を実施
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入4件5点、廃棄2件6点 感染対策の備品購入を行った(自動検温器)
	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	ご意見箱、アンケート等により把握。ご意見、苦情等は迅速的確に対応。 対応状況館内掲示
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正に執行している。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	主に感染対策、インターネット利用料で使用されている。1,601,120円(予算:1,600,000)
	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	15講座(一般12講座、子ども3講座)延48回、230人(一般人105人、子ども125人)で経費は適切に執行されている。
巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	都度変わる利用制限に対しても、丁寧に説明し利用者に理解を求めている。館内の備品も適宜更新して綺麗な状態を保っている	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用案内を置くとともに、団体申込時には利用手順、遵守事項を説明、サークル活動支援アドバイス
	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)	全職員に対し個人情報の研修を実施、本部あてに誓約書提出済み
		管理者独自の取組	館長が個人情報保護責任者。研修等を通じ、個人情報に記された書類の保管や利用に留意。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	緊急時マニュアル作成、研修等で共有、訓練実施
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	防犯防災マニュアル作成、防災訓練実施(消防署指導)
		防災計画書の作成・提出状況	消防計画書を作成、見直しの際は消防署へ提出
	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	研修を通じ分別への周知徹底。環境緑化サークルの育成支援及び周辺緑化等により脱温暖化にも取り組む
保険	施設賠償責任保険	加入している。外に自主事業ごとに事故保険加入	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	5月、2月に開催予定であったが、緊急事態宣言等の影響で書面開催。事業報告及び次年度の事業計画について報告を行った。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月に開催予定であったが、新型コロナウイルスの影響で中止。令和3年3月に利用者向けにアンケートを実施
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	10/25に運動中に事故発生。緊急時のマニュアルの徹底
	損害賠償	損害賠償の発生状況	発生無し
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	新型コロナウイルスによる利用制限等に伴う、収支悪化については不可抗力条項を適用し、必要な見直しを行ってもなお発生した実収支差額を本市が負担した。 ・休館期間(4.5月):427,000円 ・利用再開後(6月以降):1,516,000円
	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	掲示あり
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関する点	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"> <li>・度重なる利用制限に対してもお客様に丁寧な説明を心掛け、市のガイドラインに沿った対応を適切に行った。</li> <li>・感染対策として取入れられる備品は速やかに取り入れ、利用者の方が安心して利用できる施設運営に努めた。</li> </ul>		特になし