

## 平成30年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市藤が丘地区センター(横浜市青葉区藤が丘1-14-95)
対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人建物管理ネットワーク(横浜市中区蓬萊町2-4-1)
実施日	平成31年1月28日
点検方法	この業務点検は、別紙の業務点検結果シートの点検項目及び点検内容に基づき、指定管理者から提出された報告書類の内容審査及び実地でのヒアリングにより実施した。
講評	当施設での経理事務、利用者への接遇(苦情・要望対応)等は適切に行われ、施設内も整理整頓がなされており、施設の管理運営は概ね適正に行われていると認められる。
指摘事項	備品台帳に沿った備品の収納場所、設置場所にしてもらうよう改善指導。
改善状況	適切な収納場所、設置場所に改善された
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	収入額4,584,170円(目標達成率約107%)
	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	入館者数130,068人(うち区内118,519、区外6,623、市外4,926)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	体育室(約95%)、料理室(約15%)。全体約60%
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)	35,907,000円(100%執行) ウォッシュレット設備工事、パイプ椅子買換 他1,548,396円(108%)執行
	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	概ね計画通りに実施されている。延8,971人参加。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正に管理されている。
	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)	事業計画書どおり適正に行われている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	入口水銀灯交換、天井貼替など〇件、計〇円分対応。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	電子レンジなど購入。
	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	ご意見箱の設置やアンケートの実施、ご意見への回答・閲覧など適切に行われている。
	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	シャワートイレの設置、WEB予約開始等サービスを向上するとともに、自前で図書カードを作成する等経費節減に努めている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	時間を決めて一日数回点検している
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	体育室天井改修工事により、利用料金及び自主事業収入、利用者数ともに前年比で減少したが、概ね計画通り
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正に作成・運用・備付けしている。
	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	適切に研修を実施し、誓約書を提出している。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	適切である。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適切である。
		消防計画の作成・提出状況	適切である。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適切である。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	CS研修、WEB予約に関する研修、施設交流会などを実施
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	市内中小零細企業への優先発注、男女共同参画政策等へ協力している。	
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	6月20日に第1回開催。議題は自主事業報告、WEB予約の開始等について。委員7名出席。10月17日に第2回開催。議題は事業報告、利用者アンケート結果など。委員10人が参加。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	2件(体調不良の利用者がいた)
	損害賠償	損害賠償の発生状況	なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	なし
	※緊急時対応が必要な意見、要望	すぐに対応が必要な意見、要望	体育室への空調整備
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	体育室の空調が設置されていない。設置には高額のコストが必要だが、熱中症対策などからも早期導入が求められる。	
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>緑のボランティアによる花壇・園庭の手入れ</li> <li>WEB予約システムに導入による利用者の利便性向上</li> <li>防犯用モニターなどの職員による修繕・経費節減</li> <li>図書カードの自主制作</li> </ul> など多数の取組を実施。		備品台帳に沿った備品の収納場所、設置場所にしてもらうよう改善指導。