

令和元年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市青葉区民文化センターフィリアホール(横浜市青葉区青葉台2-1-1)
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	東急コミュニティー・神奈川共立・横浜市民施設協会共同事業体
実施日	令和2年1月23日(木)
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)などは適切に行われ、施設内も整理整頓がなされており、施設の管理運営はおおむね適正に行われていると認められる。
指摘事項	地域振興課の連絡先を最新の情報に更新するように、改善を指摘した。 大規模施設のため、大量にある備品の整理・確認について引き続き指摘した。
改善状況	連絡先の更新を行っていた。また、備品の整理・確認についても対応していた。
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	25,890,290円(90.1%)
	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	347日、77,990人、利用層別及び居住区別データなし
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	ホール利用率74.9%、リハーサル室82.5%、練習室①83.9%②87.1%③86.6%
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)	150,352,000円(100.0%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	開催回数48回開催、自主事業収入44,004,204円(92.2%)
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正
	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)	事業計画書通り実施
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	客席照明LED化、音響室レコーダー交換修理
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	イス、電子ピアノの購入
	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	日頃より利用者アンケートを実施。施設フロント付近掲示板に掲示。
	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	客席照明、ロビーのLED化 マナー・接遇研修などの実施
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正
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	適正
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	適正
	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	適正
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況 消防計画の作成・提出状況	青葉台東急スクエアの規定による
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適正
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	接遇・マナー研修、その他ビル全体の管理のための研修等
	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	個人情報保護、障がい者福祉施策、男女共同参画
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	
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	なし
	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	台風による東急スクエアビル全体の休館。新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う利用制限。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	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	なし リハーサル室のピアノ経年劣化、音響ミキサーの老朽化
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
	館内LED化 区民企画の発展 利用者の日頃からのご意見募集 利用の手引き等をわかりやすく更新 など多数実施。		地域振興課の連絡先を最新の情報に更新するようお願いした。 大規模施設のため大量にある備品の整理・確認について引き続きお願いした。