

令和2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	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	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2年で創立47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2年度における、利用料金収入実績は目標額2,860,000円対し、1,606,310円であった(達成率56.2%)。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>○年間稼働率は39%で、新型コロナウイルスの影響により稼働率が低下した。年間入館者数も37,558人で、例年の4割程度の来館者数となった。</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～12月の期間のみとなり、全16回・172人の参加となった。感染対策を取りつつ参加者が楽しめる企画実施を行っている。</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> <p><新型コロナウイルスに係る対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染対策として、8月には自動検温器の導入、10月には空気清浄機、11月にCO2モニターと利用者が安心して利用できるように、積極的に機器の導入を進めた ・利用者の方に部屋の利用方法の説明や館内掲示を丁寧に行い、利用制限に理解いただけるように対応を行っていた。 ・来館者が多い利用予約の抽選日等は、待機場所を分散させる等の対応を取っていた
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年度地区センター管理運営業務点検報告書 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1,606,310円で達成率は56.2%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・利用制限等で収入が減少した。
	利用者実績	開館日数、入館者数、利用層別利用数、居住区別利用数、その他利用数	開館日数287日、入館者数37,558人で目標10万人を大きく下回った。入館者数は対前年比39%。4・5月は緊急事態宣言に伴い、休館となったため開館日数も減少した。図書貸出冊数は3,027冊で、施設休館や利用制限の関係で貸出数も大幅に減少し、対前年比55%であった。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	年間を通じ41.4%であった、休館・利用制限の影響により、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。今年度はトイレ修繕や照明器具修繕を実施した。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	購入10件15点、廃棄13件14点 感染対策の備品の購入が増加した(自動検温器、空気清浄機等)
	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 ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	適正に執行されている。 主に感染症対策費で執行している。 1,032,282円(予算:954,000円)
	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16事業、16講座実施した。延べ172人が参加し、総経費259千円
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。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	5月、1月に開催予定であったが、どちらも緊急事態宣言の影響により書面開催となった。意見は特に見られなかった。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	1月に開催予定であったが、緊急事態宣言により書面開催となった。お客様からのご意見は寄せられなかった。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	・8/10に利用者の転倒によるガラスのひび割れの事故が発生。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	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):325,000円 ・利用再開後(6月以降):736,000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、修繕に関するコスト	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"> ・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。 ・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。 ・開設以来47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。