

## 平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	六浦スポーツ会館
対象期間	平成28年4月1日 ~ 平成29年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人 金沢区民協働支援協会
実施日	8月24日、10月26日、1月25日、6月7日、ほか適宜
点検方法	○現地確認、施設職員へのヒアリング及び関係書類等の点検 ○地区センター委員会等へのオブザーバー参加による、施設利用者の意見聴取
講評	適切に管理運営されている。 ○利用者に寄り添った接遇を行った結果、アンケートのスタッフ対応の利用者満足度が100%である。 ○利用機会の見直しによる新規利用団体の増加や新規事業の実施等により、利用率が向上するとともに、利用者数も前年比を大幅に上回っている。 ○苦情対応について、迅速で丁寧な対応がとられている。
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)

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	該当なし
	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	年間345日開館。入館者数18,226人(昨年度より2,574人増)。居住区別は区内が80.8%。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	各施設利用者数、スポーツ室10,015人、テニスコート4,296人、会議室3,287人、壁打ちコート628人
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	予算書に基づき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)	利用者のニーズに基づき適正に執行されている
	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、事業計画書の自主事業計画との整合性	適正な経費、参加費、講師謝金である。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	勤務予定表に基づいて、業務に支障のない勤務実績である
	施設の管理状況	点検日時、点検状況 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)	事業計画書どおり実施している
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適切に実施されている
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正
	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)や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	利用者からの意見を聴取し、的確な対応がとられている
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	利用者対応は明るく親切に行われている
年1回	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用案内概要を館内掲示、リーフレット配布等により周知
	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)	実施済
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	共通マニュアルを常備
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	共通マニュアルを常備
		消防計画の作成・提出状況	実施済
	保険	施設賠償責任保険への加入	加入済
	研修	職員等に対する研修の実施状況	適正
	本市重要施策への実現に向けての取組	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等の取組状況等	適正にされ、ポスター等による利用者への啓発も行われている
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月27日に実施され、事業報告・計画や執行状況等について適切に話し合われている
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	利用団体登録を実施していないため未開催
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	適宜区に報告書を提出
	損害賠償	損害賠償の発生状況	該当なし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	該当なし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	該当なし
	喫緊の対応が必要又は特に重要な意見、要望	すぐに対応が必要な施設に対する意見、要望	該当なし
	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	該当なし
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
	○1か月の利用機会に制限を設けることで、新規利用者層の利用機会を確保 ○自主事業のテニス教室の実施数を拡大。新規に卓球教室を実施 ○ホームページをリニューアルし、予約状況をリアルタイムで提供		特になし