

## 平成24年度公会堂管理運営業務点検報告書

対象施設	旭公会堂
対象期間	平成24年4月1日～平成25年3月31日
指定管理者	テルウェル東日本株式会社
実施日	平成24年3月29日
点検方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○毎月、管理運営月報にて書面審査</li> <li>○管理月報によるヒアリング、実施調査</li> <li>○四半期ごとのモニタリング</li> <li>○修繕、事故、苦情については随時</li> </ul>
講評	<p>アンケートやご意見箱を設置することで、利用者の要望をきめ細やかに把握し、受付カウンターの実環境整備、職員の接客対応の向上、車いすを使用する出演者への対応、開館時間の改善、エレベーターの可動の柔軟な対応など、利用者が快適に公会堂を利用できるように改善策を講じている。苦情や問題の発生時には、速やかに所管課に報告をするとともに、対応策を取り決め、再発を防いでいる。地域連絡会議を開催し、地域及び所管課との緊密な情報共有を行っている。職員研修を適正に実施し、職員のスキルアップを図っている。施設・設備の老朽化に関して、所管課への報告を適切に行い、建築局の技術相談を受けるなど、対策を講じている。</p>
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期清掃の回数の見直し</li> <li>○緊急時対策マニュアル、防犯・防災対策マニュアルの職員への周知徹底</li> <li>○設備・備品の老朽化に関して建築局の技術相談を受け報告書を作成</li> <li>○トイレの排水管の老朽化について詳細な現地調査を行い建築局に報告</li> </ul>
改善状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期清掃実施回数については、平成25年度に関して新たな取り決めを地域振興課と取り交わした。</li> <li>○館長不在時に職員が適切な対応ができるよう緊急時や防災時における体制を周知徹底している。</li> <li>○劣化の著しいトイレ排水管及び外壁防水改修については、平成25年度長寿命化対策工事の対象となっている。</li> </ul>
添付資料	業務点検結果シート(別紙)

## 業務点検結果シート(平成24年度総括)

施設名: 旭公会堂

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	目標額を約26万円上回った。(達成率106.4%)
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	確認済み
	利用実績	開館日数、利用者数、居所別利用件数、利用者別目的別利用件数	確認済み
	開館時間・休館日・施設点検日	開館時間、休館日、施設点検日	適正である。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	適正である。
四半期	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)	適正である。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況及び区への報告	適正である。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正である。
	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	適正に対処している。
	運営体制	職員等に対する研修の実施状況	避難誘導、救命処置、音響・照明操作、CSR、危機管理、消防などに関する研修を実施
	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	適正である。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適正である。
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	適正である。
	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)	適正である。
		管理者独自の取組	適正である。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	確認済み
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況	確認済み
		防災計画書の作成・提出状況	確認済み
	環境への取組	横浜市ISO環境マネジメントシステムの取組	適正である。
市役ごみゼロの取組		適正である。	
保険	施設賠償責任保険	確認済み	
随時	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	11月18日(日)庁舎内工事中における騒音の苦情があったので、予約時における対応、工事業者への対応についてマニュアルを作成した。
	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	適正である。
	ご意見ダイヤル	掲示の有無、内容	適正である。
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>・照明のこまめなチェックによる節電・自動販売機の増設・受付カウンターの改修・事務所のレイアウト変更・観葉植物・デスクマットなど受付カウンターの環境整備・行事予定表の改善・多目的トイレの使用手の案内改善・日常清掃の徹底・事務所の扇風機使用による節電・区民文化祭におけるPR・ご意見箱及びアンケートの設置・全体空調から個別空調への切り替え・地域連絡会の開催</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期清掃の回数の見直し(床面のタイルが老朽化により剥離する可能性があるため)・緊急時対策マニュアル及び防犯・防災対策マニュアルの職員への周知の徹底</li> </ul>