

平成27年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	鶴見中央コミュニティハウス
対象期間	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 28 年 3 月 31 日
指定管理者	特定非営利活動法人 鶴見区民地域活動協会
実施日	平成 28 年 6 月 14 日(火)
点検方法	業務点検実施マニュアルに沿い、指定管理者からの報告書類の内容審査、ヒアリング、施設への立ち入り検査により実施した。
講評	<p>複合施設であることの強みや多文化共生など区の特徴をいかし、幅広い年齢層・ジャンルの自主事業を企画・実施しています。また、毎年1回利用者アンケートを実施して利用者のニーズ把握に努めるとともに、稼働率等を分析して、利用要項を一部変更するなど、常に効率的・効果的な施設運営を意識しています。</p> <p>窓口は、複合施設の顔として、コミュニティハウスに関するものだけでなく、併設施設の区民文化センターや国際交流ラウンジに関する問合せの対応についても、丁寧で好感が持てる対応がなされています。</p> <p>引き続き、利便性の高い立地条件をいかし、さらに多くの方に利用される施設となることを期待しています。</p>
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)

業務点検結果シート(平成27年度総括)

施設名 鶴見中央コミュニティハウス

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	制度外施設
	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	前年比131%で、特に女性の利用者数が増加して いる。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	前年度に比べ増加している。
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)	適正に執行されている。 制度外施設
	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	幅広い年齢層を対象として、多文化共生など、区の 特性を踏まえた事業を実施している。平成27年度は 子育て世代向けの事業にも力を入れている。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	勤務予定表に基づき、適正な勤務状況であった。
	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)	適切に実施されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	該当なし
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	備品(II種)の購入あり(現物と台帳を確認済)。そ の他の備品についても適正に管理されている。
	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	年1回利用者アンケートを実施してニーズ把握に努 めている。また、利用者からのご意見・ご要望に対 し、迅速かつ適切に対応している。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	受付の対応は明るく親切であり、館内は清潔に整理 されている。
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	利用方法や空き室情報が分かりやすく掲示及び受 付に添え付けられている。
	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)	年1回(4月)に全職員向けの研修を実施している。 また、手引きへ個人情報保護取扱特記事項を記載 しているほか、打合せ等で事例を共有している。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	区民文化センター、国際交流ラウンジ合同の危機 管理マニュアル及び緊急連絡網を作成し、年3回の 合同防災訓練と年1回のAED取扱訓練を実施して いる。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況 消防計画の作成・提出状況	適切に作成され、提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入	適切に加入されている(保険証券確認済)。
	研修	職員等に対する研修の実施状況	区民活動協会主催の接遇や対応に関する研修を 受講している。
	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	ルート回収は対象外だが、廃棄物の分別・資源化 に取り組んでいる。 市内中小企業への優先発注に取り組んでいる。
随時	運営協議会	日時、場所、出席者、議題、意見等	日時:6月9日 出席者:14人 議題:予決算関連、利用状況、利用要綱改訂、施 設運営に関わるご意見・ご要望・情報交換等
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	日時:2月22日 出席者:登録団体61 議題:利用状況、利用要綱改訂、アンケート結果と 要望に対する回答について等
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	該当なし
	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
	サービス向上のため、予約開始時期を1か月前から2か月前に変更 するとともに、利用報告書を簡素化し、利用者の負担感の軽減と経費 削減を図った。		なし