

平成28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 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 鶴見区民地域活動協会
実施日	平成28年6月23日(金)
点検方法	業務点検実施マニュアルに基づき、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
講評	<p>区民文化センターと国際交流ラウンジとの複合施設であることの強みをいかした自主事業を実施しています。特に、同じ階にある国際交流ラウンジとは英会話教室での協力や、満室時に会議室を提供し合うなど、利用者サービス向上につながる関係づくりを進めています。</p> <p>鶴見駅直結という好立地から、利用者及び登録団体の増加が続く中、夜間をはじめとする比較的取りやすいコマで自主事業を実施しています。自主事業の実施は、新しい活動者を発掘する視点から大切な取組となりますので、引き続き、工夫をしながら進めていってください。</p> <p>また、コミュニティハウスの設置場所から、シークレインの総合窓口の役割を担っていただいておりますが、全てのスタッフが丁寧で好感の持てる対応がなされています。</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)

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	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	横ばいの状況
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	横ばいの状況
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	開催回数:122回、参加者:延4,336人 子育て支援、多文化共生、高齢者支援など、区の特性・複合館としての強みをいかした取組を実施している。
	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、適正な勤務時間であった。
	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)	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	適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正に管理されている(購入備品は、備品一覧と現物を確認済)。
	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	毎年1回利用者アンケートを実施。寄せられたご意見・ご要望に対し、迅速かつ適切に対応している。
	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	通路壁面をギャラリーとして貸し出し始めた。
	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、かつ、シークレインの総合窓口としての役割も担っている。
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	具体的な改善計画が示されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	受付方法や空き室情報等が分かりやすく掲示されているとともに受付に備付けられている。
	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	全職員が研修を受講。手引きへの記載もしている。
	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・緊急連絡網を整備。年2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・提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適切に加入されている(保険証券(写)提出済)。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	協会及び外部主催の研修を活用している。
	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	ルート回収は対象外。市内中小企業への優先発注に取り組んでいる。
	運営協議会		開催:6月14日 出席者:18人 議題:事業報告・計画、予決算、要綱改訂等
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	①開催:6月11日 出席者:32人 議題:イベント、施設利用について等 ②開催:2月27日 出席者:64人 議題:イベント、施設利用、団体登録について等
	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、修繕に関する事	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
	<p>■設置場所から、シークレインの総合窓口としての役割も担っていただいている。そのため、多く寄せられる施設と関係のない問い合わせに対しても、適切に対応するべく、日頃から情報収集等に努めている。</p> <p>■登録団体の増加に伴い、自主事業実施が困難になっている。そのため、レクホール以外を会場にしたり、夜間の時間帯に企画・実施するなど、利用者ニーズを考慮した施設運営を行っている。</p> <p>■図書コーナーの設置はないが、潮田公園コミュニティハウスと連携して、図書の取次を実施、年間500冊以上を扱っている。</p>		