

平成24年度公会堂管理運営業務点検報告書

対象施設	鶴見公会堂
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25年5月30日(木)
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	指定管理制度導入1年目であったが、特に大きな混乱もなく、円滑な引継・施設運営が行われた。 利用者の待遇はおおむね適切に行われ、施設内も整理整頓がなされており、管理運営は適切に行われている。
指摘事項	市民利用施設ご意見ダイヤルの案内ポスターを掲示し、利用者に周知を図ること。
改善状況	案内ポスターを掲示済み。
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: 鶴見公会堂

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	前年比6%増
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全室で80%以上
	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	利用者数は前年比2%増
	開館時間・休館日・施設点検日	開館時間、休館日、施設点検日	開館時間 9:00~22:00 休館日 毎月第3月曜日(祝日、休日の場合は翌日)、年末年始
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	業務に支障のない勤務実績であった
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)	計画的に実施されている
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況及び区への報告	適宜実施・報告されている
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適切に処理されている
	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	利用者からのご意見・ご要望に対し、適宜対応が取られている
	運営体制	職員等に対する研修の実施状況	業務手順、緊急時対応等についての研修が実施されている
	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
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適切に実施されている
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用案内等で周知されている
	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) 管理者独自の取組	実施されている
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成状況	作成されている
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成状況 防災計画書の作成・提出状況	作成・提出されている
	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 市役ごみゼロの取組	ごみの持ち帰り、地球温暖化対策、節電などの利用者へ理解・協力を呼び掛けている ごみの持ち帰りについて利用者へ理解・協力を呼び掛けている
	保険	施設賠償責任保険	加入している
	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
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	なし
ご意見ダイヤル		掲示の有無、内容	掲示なし
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
	施設案内を刷新し、ホームページを開設して予約状況等の情報を提供するなど、利用者の利便性向上が図られた。利用者の安全や利用環境の向上に配慮した施設管理が行われた。		外国籍の方など様々な方の利用が想定されるため、利用方法等についてより正確に伝える工夫をしていただきたい。