

平成28年度公会堂管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市鶴見公会堂
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	テルウェル東日本株式会社
実施日	平成29年6月5日(月)
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>利用者への接遇は丁寧に行われ、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ます。</p> <p>鶴見公会堂の特筆すべき点として、細やかな館内環境の改善への取り組みが挙げられます。日々の適切な修繕に加え、利用者からの要望を踏まえたおむつ替え用のベビーベッドの導入や、和式トイレの手すり設置等を行っています。また、平成28年度は、災害時・緊急時の対策にも力を入れ、車椅子やエアーストレッチャーを新たに導入しています。</p> <p>加えて、自主企画の制度外施設ですが、区のイベントに協力して映画上映会を企画したり、線路に面した窓でクリスマスのライトアップを行うなど新たな取り組みを進めました。こうした取り組みは利用者拡大・各部屋の稼働率アップ、利用者満足度の向上に寄与しています。引き続き、サービス向上に努めてください。</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28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	利用料金収入は、前年度比4%増。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	講堂を含めた全体の稼働率は前年度比2%増の80%。会議室及び和室の稼働率も前年比2%増の84%。
	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、前年度比3%増の104,077人。
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及び区への報告	適宜実施されている。
	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、適宜対応がとられている。また、自主的に利用者会議やアンケートを行い、施設運営に活かしている。
	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	館内の巡視が適宜行われている。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	業務に支障のない勤務実績であった。
自主事業実施状況(対象館のみ)	事業名、開催回数、参加人員、経費、1人あたりの参加費、謝金など	制度外施設であるが、10月に区のイベントの「ブラジルWEEK in つるみ」に協力し、子ども向けの映画上映会を実施。	
年1回	利用方法	利用要綱の内容、利用者への周知等	利用案内やホームページ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)	スタッフに対し研修を行うとともに、誓約書が提出されている。
		管理者独自の取組	年に1回、指定管理者独自にCSR研修を行い、その中で個人情報保護に関する研修も行っている。
	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	作成されている。
		消防計画の作成・提出状況	作成されている。
	保険	施設賠償責任保険	加入している。
研修	職員等に対する研修の実施状況	施設運営に必要な研修を実施している。	
本市重要施策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等の取組状況	ごみの持ち帰り、節電への理解・協力を利用者呼びかけている。また、市内中小企業への優先発注にも取り組んでいる。	
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	利用者の体調不良により1件の事故報告があり、状況に応じた対応が取られている。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	特になし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	特になし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	特になし
	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	特になし
	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	特になし
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
	日々の適切な管理運営を行うと共に、10月の「ブラジルWEEK in つるみ」で子ども向けの映画上映会を開催するといった事業企画や、おむつ替え用のベビーベッドや和室への姿見の導入といった細やかな施設環境の改善を行い、利用者の満足度の向上に努めています。		

(別添)

事故報告(鶴見公会堂)

日時	事故の概要	対応
2月14日(火)	講堂利用者から、具合の悪い人がいるので救急車を呼んで欲しいという依頼があった。	救急車を要請。管理組合と連携し、エレベーターを急病人専用確保などの対応を行った。