

平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市鶴見中央コミュニティハウス
対象期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 30 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 30 年 6 月 19 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>鶴見駅直結という好立地から、高い稼働率、利用者・団体の増加が続く中、限られたコマの中で工夫して事業を実施し、新しいサークル団体が誕生していることは、日頃から高い意識を持ち施設の管理運営を行っている表れだと思います。</p> <p>開館当初から、シークレインの総合窓口の役割を担っていますが、積極的な情報収集、迅速な管理組合等への申し入れを行いながら、親切・丁寧な窓口対応がなされています。また、共用スペースに対する要望等についても、他の施設との調整役をコミュニティハウスが担い、サービス向上に向けた取組を行っています。</p> <p>上記のとおり、新たな担い手発掘・育成の視点を持っていることや、複合館として必要不可欠な区民文化センター及び国際交流ラウンジ、管理組合等と積極的に連携・協力する姿勢が高く評価できます。</p> <p>更に、次年度は、「より地域に目を向けていきたい。」という目標達成に向けて、自治会町内会や学校などとのつながりを丁寧に築いてください。</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29年度総括)

施設名 横浜市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、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	前年比106%で微増。うち、男性利用者が増えている。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	稼働率は高く、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:115回 参加者:延3,521人 子どもから高齢者まで、多世代を対象とした事業展開と、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)	月に1回のシークレインの点検のほか、専有部分についても適切に管理・修繕が実施されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	
	備品	備品(1種)の購入・廃棄状況	適正に管理されている。(新規備品の購入なし)
	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	意見箱を設置しているも投稿なし。共有部分も含む意見・要望に対しても迅速かつ適切に対応している。また、利用者アンケートも年1回実施している。
	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	共用スペースや空き部屋の利活用、利用者ニーズを捉えた自販機前への椅子の設置など、好評である。
	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、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
利用方法		利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	受付方法や空き部屋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するとともに、ミーティング等で具体的な事例をあげて周知徹底・注意喚起を行っている。
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、国際交流ラウンジ共通の危機管理マニュアルと緊急連絡網を整備。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・外部主催研修を活用している。(報告書で確認済)
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	横浜市の計画に沿った分別、節電への取組、市内中小企業への優先発注が行われている。	
	運営協議会		開催:6月13日 出席者:17人 議題:事業報告・計画、予決算、利用要綱改定 ほか
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	①開催:6月10日 出席者:サークル代表者23人 議題:3館合同イベント、利用状況、意見交換 ②開催:2月26日 出席者:サークル代表者ほか76人 議題:3館合同イベント、利用状況、アンケート結果報
	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 ■共有スペースに対する希望・要望に対して、コミュニティハウスが中心となり、他の施設と調整の上、改善を図っている。 ■設置場所から、本来業務ではないシークレインの総合窓口の役割を担わざるおえない状況にあるも、日頃から情報収集に努め、スタッフ全員が気持ちの良い窓口対応を行い、関係各所への迅速な報告・調整が行われている。	改善指導事項 特になし