

平成30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30年4月1日～平成31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	令和元年6月5日(水)
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	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。 鶴見公会堂の特筆すべき点として、細やかな館内環境の整備と、利用者の要望への迅速な対応が挙げられます。平成30年度は、利用者の要望への対応として、予約状況の公開方法の変更等を行いました。また、同じ指定管理者が管理している他の公会堂とスタッフの交流や情報共有を行い、サービス向上及び利用率向上のための新しい取組を模索しています。引き続き、サービス向上・利用率向上に努めてください。
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30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、目標達成状況	利用料金収入は、前年度とほぼ同様。(前年度は、工事による休館があったため、「実際の利用料金収入+休館による減収の補填金」と比較)
	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約7%減の76.9%。会議室及び和室の稼働率も同様の前年度比7%減の79.9%。
	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	工事による休館があったため参考値であるが、前年度比11%増の110,457人。一方、一昨年度比では6%増。
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(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	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。
	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月に子ども向けの映画上映会を実施。110名の参加があった。
年1回	運営目標の実績評価 運営に対する自己評価	事業計画書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	概ね目標を達成しているが、利用料金収入の拡大が課題となっている。
	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) 管理者独自の取組	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。 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・運用状況	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・運用状況	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	施設賠償責任保険への加入状況	作成されている。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	災害時の帰宅困難者対応など、施設運営に必要な研修を年4回行っている。
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、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	ごみの持ち帰り、節電への理解・協力を利用者に呼びかけている。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	特になし
	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	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	
日々の適切な管理運営を行うとともに、利用者懇談会のメンバー数を倍増するなど、利用者の要望を捉えてサービス向上に生かす取り組みを行っています。今年度は、要望の強かった予約状況のホームページでの公開について、これまで3か月分だったものを半年分へ変更を行いました。また、そのほかにクリスマスツリーの設置など、季節に合わせた館内のディスプレイを行うなど、館内の環境改善にも力を入れています。			