

## 令和元年度 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31年4月1日～令和2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	令和2年6月2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>利用者数・登録団体の増加や会議室等の利用率が高い状況の中、新しいサークル団体が生まれているのは、限られた空き会議室等を上手く活用するなど、利用者の思いに対し、職員がしっかりと答えているからであると思います。そうした取組みから「信頼」が生まれ、「口コミ」等により利用者が増加するという好循環が生まれていると思います。</p> <p>過去に実施した自主事業の振り返りを行い、課題の発見・それに対するを行ったことで、令和元年度の自主事業参加者の人数が1,200人近く増加したことは高く評価できます。</p> <p>複合館という特性をいかし、自主事業だけでなく日頃の管理運営や非常時の対応などについて鶴見区民文化センター及びつるみ国際交流ラウンジと積極的に連携・協力する姿勢が高く評価できます。</p> <p>利用者を第一に考える施設運営が行えています。こうした姿勢は、利用者に対するサービス向上に直結していると思いますので、今後も積極的に行ってください。</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(令和元年度総括)

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	利用者数は、前年比104%。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	稼働率は、年間合計84%。日中、夜間ともに高い水準にある。
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)	収支予算書に基づき、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:86回 参加者:延5,310人 子育て支援、多文化共生、介護予防など、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	勤務シフト表に基づき、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	適切に管理されている。
	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	利用者アンケートの実施や意見箱の設置のほか、利用者からの生の声を大切にし、いただいたご意見に対し真摯に対応している。
	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	積極的に取り組んでいる。(特記すべき事項参照)
	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	運営目標に基づき、実施されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用方法や空き会議室情報等が利用者にとって分かりやすく掲示・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、ミーティング等の時間を活用し、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取扱訓練及び防犯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	利用者へのゴミの持ち帰りの徹底や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の取組に努めている。
	運営協議会		開催:6月14日 出席者:9人 議題:事業報告・計画、予算決算ほか
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	①開催:5月25日 出席者:サークル代表者27人 議題:3館合同イベント、利用状況、意見交換 ②中止
	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■利用申込書と利用報告書を1枚で対応できるよう工夫することで、大幅な用紙削減につなげている。</li> <li>■職員間で共通のエプロンを着用することで、利用者が職員を認識しやすくし、声のかけやすい雰囲気づくりを行っている。</li> </ul>		特になし