

令和3年度 管理運營業務点検報告書

対象施設	横浜市鶴見中央コミュニティハウス
対象期間	2021年4月1日～2022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4年6月2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、施設への立入検査により実施した。
講評	<p>ここ数年間の利用者数は、前年度と比べると増加傾向なもの、コロナ前の水準と比べると低水準を記録している。指定管理者の方々は、感染症対策を行いながら利用者目線の丁寧な運営を心掛けて下さっている。令和3年度は、コロナ前の水準に利用者数を戻していく途中段階の年と位置付けられる。</p> <p>例年に続き、複合館という特性を生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等についても鶴見区民文化センターや鶴見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る。</p> <p>また、開館して10年以上経過したとは思えないほどの清潔感がある。清掃や管理が施設の隅々まで行き届いていた。子どもの利用者数が少ないという課題に対しても意欲的に改善に取り組んでいただいている。子どもたちのニーズ把握に努め、自主事業を実施していただいた。様々な苦情に丁寧に対応し、利用者の方々の声を大切にしている姿勢は、利用者に対するサービス向上に直結していると考えられる。これからもその姿勢を大切に、引き続き適切な施設運営を行ってください。</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)

(様式17)
業務点検結果シート(令和3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、前年度比で162%。前年度は、4・5月の閉館、開館後の利用人数制限の影響あり。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	100%に近い状況。
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)	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	実施回数112回、参加者数は延3573名。親子ゆとり広場など、新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、可能な範囲で実施している。
	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、適正な勤務時間にて運営。
	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1回の設備巡回点検のほか、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。
	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、利用者からの声を大切に、それらの意見に対して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。館内も清掃が行き届いており、清潔に保たれている。
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など、利用者にとって分かりやすく掲示・情報提供がされている。
	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	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て、周知徹底や注意喚起を実施。
	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回の三施設合同避難訓練の実施や避難経路の掲示等を実施。
	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。
	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、受講している。
	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	利用者へのごみ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を行っている。
随時	地区センター委員会 利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	鶴見中央コミュニティハウス委員会においては、書面開催。利用者会議においては、まん延防止等重点措置発出のため、アンケート回収のみの実施。
	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 特に重要な施設の維持管理、修繕に関する事	すぐに対応が必要な意見、要望 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
	<p>■令和3年度よりインターネットでの利用予約が開始された。公平な抽選を行うことができ、利用者数増加の一因となった。また、電話の本数や苦情の減少につながり、経費削減へ貢献した。</p> <p>■職員間で共通のエプロンを着用することで、利用者が職員であることを認識しやすくし、声のかけやすい雰囲気づくりを引き続き行っている。</p>		特になし