

令和元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31年4月1日～令和2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2年5月27日
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>令和元年度は、大型台風や新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休館や、施設老朽化に伴い度重なる設備の不具合・故障の発生など、前例のない案件が多い中で、区役所と連携し、速やかに対応を行いました。特に、感染症拡大防止のための急な休館の際も、クレーム等は発生しておらず、日頃から利用者の立場に立った対応を行っていることが伺えます。引き続き、サービス向上・利用率向上に努めてください。</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: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、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館及び区民文化センターの休館が取りやめとなったことに伴い、前年比14.1%の減となっている。なお、2月までの平均前年同月比は96%となっている。
	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4%減の72.7%。会議室及び和室の稼働率も同様の前年度比8%減の71.5%。
	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	休館があったため参考値であるが、前年度比約27%減の80,172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(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、8月に子ども向けの映画上映会を実施。約170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	利用料金収入および広告ラック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)	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・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	施設運営に必要な研修を年4回実施。	
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	新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、3月3日より3月31日まで休館。また、施設設備故障のため以下の通り、数日間の利用制限を行った。 全て修繕済。 ・8月:6階トイレ水漏れによるトイレ利用中止 会議室空調故障による利用制限 ・12月:和室空調機故障による利用制限 ・2月:7階トイレ水漏れによるトイレ利用中止
す 特 事 項 筆 き	サービス向上や経費節減等の取組事項		改善指導事項
	鶴見公会堂は、築35年経過しており老朽化が進んでいます。指定管理者は、利用者が過ごしやすい環境整備に尽力しており、設備の不具合についても、中長期的な視野で計画的に修繕を行い、急な故障による利用制限が発生しないよう、取り組んでいます。また、不具合が発生した場合も、区と協力し、迅速に対応しています。		