

令和2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	令和2年4月1日 ～ 令和3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3年5月28日(金)
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、施設の立ち入り調査により実施した。
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2年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響が引き続いたことに加え、ワクチン接種会場としての使用が決定し、前例のない案件が多い中で、区役所と連携を取りつつ、速やかに対応を行いました。</p> <p>施設老朽化に伴い発生する設備の不具合などにも細心の注意を払い、利用者の安全面を第一に考えることは勿論、利用者のニーズを丁寧に吸い上げ、区役所と意思疎通を図りつつ改善に努めています。</p> <p>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・利用率の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2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比54.5% (4、5月は新型コロナ感染拡大防止のため休館)
	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39.5%、会議室及び和室の稼働率も40.6%。新型コロナ感染拡大防止の休館と併せ、再開後も利用制限が大きく影響した。
	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	入館者数は延24,874人、居住区別利用数は区内・市内で9割を占めている。利用層としては音楽関連のサークル活動・集会会議・研修が多く、全体の8割を占める。
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、管理されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況及び区への報告	適切に実施されている。
	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。
	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	施設の設備(動作や故障の対応等)について、スタッフ全員が基本的な知識を共有することで、業務知識の偏りを正し、利用者への均一なサービスの提供を心掛けている。
	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。
年1回	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。
	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、修繕費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	加入している。
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	新型コロナ感染症拡大予防のため、令和2年4、5月は休館。なお、利用者の要望に応じ、6階の和式トイレの洋式化を行った。
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
	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。		