

## 令和5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	令和5年4月1日～令和6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5年6月3日(月)
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>令和5年度は、5月に新型コロナウイルス感染症拡大防止のための制限が解除され、立地の利便性の高さも相まって、利用者数・団体利用の申込み共に順調に増える一方である。特に中学生の利用者数が顕著であり令和4年度に比べ倍増しているが、これは区生活支援課の学習支援事業での利用が影響している。施設としても事業の意義を深く理解し、他の利用者にも理解・協力をお願いするなどサポートに努めている。</p> <p>自主事業についても、実施回数144回と昨年度の152回より微減となるも、参加者数は延5,816名を記録し約2,100人の増加という結果になった。100%に近い稼働率で開催場所の確保が課題となっている中で、バランスの取れた運営を行ってきたと言える。また、内容についても、鶴見区民文化センターや鶴見国際交流ラウンジとの共催事業に力を入れて取り組み、複合施設の強みを生かしてバリエーションを豊富にすると同時に、「リレー講座・鶴見の魅力を見つけよう」では、館長自らが講師を探し依頼するなど、内容の充実にたゆまぬ努力を重ねている。自主事業内容を選別し利用者ニーズに応えた結果が利用者数増加に反映されたものと言える。</p> <p>日頃の管理運営や非常時の対応等についても、シークレインの総合窓口としての役割を担う前向きな姿勢を持ち、日々対応に当たっている。また、利用者から受けた質問事項を職員全員で一冊のノートに記入し、回答を共有することで円滑な窓口対応を心がけたことは高く評価でき、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いただきたい。</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)

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、見込額達成状況	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105%、約2,600人増。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	全体の稼働率は98.2%で、100%に近い状態。
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	収支予算書に基づき、適正に執行されている。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	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144回、参加者数は延5,816名。回数は微減するも、参加者は約2,100人の増加。
	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を行っている。
	施設の管理状況	点検日時、点検状況 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2回の設備巡視点検のほか、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(I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。
	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	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、誓約書の提出等)	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。避難経路の掲示等を行っている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	適切に作成・提出されている。
		消防計画の作成・提出状況	
	保険	施設賠償責任保険への加入	適切に加入されている。
	研修	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	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等の取組状況等	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	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は、令和5年5月31日(水)開催。利用者会議においては、個別ヒアリングにて代行。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	該当なし
	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
	喫煙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施設に対する意見、要望	該当なし
	特に重要な施設の維持管理、修繕に関すること	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>■レクホールについて、モップをレンタルして利用者に清掃をお願いしていたが、埃がついたままになるため衛生面を考慮し、区役所より寄附されたフローリングワイパーで職員が都度清掃を行うことにした。</p> <p>■シークレインの総合受付的窓口と自負し、他施設(鶴見区民文化センター、鶴見国際交流ラウンジ)との情報共有を密にすると共に、利用者の質問事項を職員全員で一冊のノートに記入し、回答を共有することで、窓口対応を円滑に行えるように工夫した。</p>		特になし