

## 平成28年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	鶴見市場コミュニティハウス
対象期間	平成 28 年 4 月 1 日 ~ 平成 29 年 3 月 31 日
指定管理者	社会福祉法人 大樹
実施日	平成29年6月23日(金)
点検方法	業務点検実施マニュアルに基づき、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
講評	<p>マンション建設に伴う新規住民の増加は落ち着いてきているとのことですが、利用者やサークル団体の高齢化は、引き続きの課題と捉えていました。</p> <p>地域ケアプラザとの合築が最大のメリットであることを意識して、地域コーディネーターのスキルをいかし、ほぼ全ての自主事業を地域ケアプラザと共催とすることで、効率的・効果的な事業実施となっています。</p> <p>毎年、夜間の稼働率の低さが課題としてありますので、今後は、区民活動センター等と連携して新規事業の企画・検討に取り組んでいただければと思います。</p> <p>特筆すべき点は、昨年度に引き続き、苦情「0件」を達成したことであり、日々の接遇の良さが結果につながっているものと思われます。</p> <p>今後も引き続き、チーム「ゆうづる」として、地域の課題・ニーズに沿った事業展開を期待します。</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(平成28年度総括)

施設名 鶴見市場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	ほぼ横ばい(前年比98%)である。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	ほぼ横ばい、夜間の稼働率は低い状況にある。
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)	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:206回、参加者:延12,169人 地域ケアプラザとの複合館というメリットを最大限にいかした事業展開となっている。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	勤務予定表に基づき、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)	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	適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	該当なし
	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	館内に意見箱を設置。寄せられた要望には、7日以内に回答するなど、迅速かつ適切な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	昨年に引き続き、苦情「0件」を達成した。地域ケアプラザと共通の節電・経費削減目標を掲げ取り組んでいる。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	窓口では適切な対応がなされており、苦情も発生していない。
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	具体的な改善計画が示されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	ボランティア募集をはじめ、利用案内等が分かりやすく掲示及び受付に備付けられている。
	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	全職員を対象に実施されている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	地域ケアプラザとともに組織的・一体的に災害時等の対応にあたるべくマニュアルを作成し、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	横浜市をはじめとする外部研修を活用している。
	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	ルート回収に参加、また、市内中小企業への優先発注に取り組んでいる。
随時	運営協議会	日時、場所、出席者、議題、意見等	■地域ケアプラザと合同開催 開催:年3回(6,12,3月) 出席者:いずれも30人弱 議題:委員、事業報告・決算、事業計画・予算、ゆづる夏祭り、意見交換等
	利用者会議		■地域ケアプラザと合同開催 開催:12月9日 出席者:80人 議題:貸館等の手続き改定にかかわる説明、利用案内、アンケート協力依頼、意見交換等
	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>■地域ケアプラザとの合築というメリットをいかした効率的・効果的な自主事業を実施している。</li> <li>■2年間連続で苦情「0件」を達成した。</li> <li>■不要な照明のOFF励行、冷暖房の夏季28度・冬季22度設定の励行により、節電及び経費節減を図っている。</li> </ul>		なし