

平成29年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	横浜市鶴見市場コミュニティハウス
対象期間	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 30 年 3 月 31 日
指定管理者	社会福祉法人 大樹
実施日	平成 30 年 6 月 18 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、施設への立ち入り検査により実施した。
講評	<p>指定管理期間が開始した年度から目標に掲げている、「苦情0件」を毎年達成していることは、日頃の窓口対応や施設管理の質の良さの表れであり、高く評価できます。引き続き、目標達成に向けて取り組んでいただきつつ、小さな課題やニーズに対する意識も持ち続けてください。</p> <p>住宅街に設置されていることから、夜間は施設周辺が暗いこと、また、利用者の高齢化などもあり、夜間の利用者が伸び悩む状況にありますが、提案のあった「夜間健康体操」など、積極的に新しい取組にチャレンジください。</p> <p>地域ケアプラザとの複合館のため、地域ではコミュニティハウスも含め「健康増進施設」として位置づけがなされているとのことです。また、大型マンションの建設は落ち着いたものの新規住民の増加もゆるやかに続いています。引き続き、地域を良く知る地域ケアプラザの保健師や地域コーディネーターの視点も活用させていただき、子どもから高齢者、新旧住民を対象とした幅広い事業展開を進めてください。</p> <p>課題として挙げられた、新たな担い手の発掘・育成、新規サークルの設立については、区版市民活動支援センター(つるみ区民活動センター)と共催で事業を実施するなど、センターの積極的な活用を検討してください。</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(平成29年度総括)

施設名 横浜市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	前年比(開館日数同)で404人の増加であり、目標としている利用者数80,000人を達成(超えて)している。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	ほぼ横ばいの状況
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)	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:186回 参加者:延12,455人 地域ケアプラザとの合築館としてのメリットをいかし、ほぼ全ての事業を共催で実施している。
	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 事業計画書とおりの適切な管理の実施(第三者への委託状況等)	地域ケアプラザと一体的かつ効率的な点検・修繕が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	
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適正に管理されている。(購入備品は、管理簿と現物を確認済)
	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	「苦情0件」を目標に掲げ、3年連続で達成している。また、地域ケアプラザと共通の節電・経費削減目標を掲げ取組を進めている。
	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	受付は明るく、対応は親切・丁寧。館内は清掃が行き届き、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
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	全職員対象の「個人情報保護等研修」を実施している。
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・一体的に災害対応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。また、津波被害対策として、隣接するマンションと協定を締結している。
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	適切に加入している。(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	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が行われている。
	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(6/16,12/14,3/20) 出席者:各回約30人 議題:事業報告・計画、予算、ゆうづる夏祭りほか
	利用者会議		開催:3月22日 出席者:25サークル、25人 議題:利用状況、利用案内、意見交換ほか
	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
	<p>■指定管理期間が開始した平成27年度から、毎年「苦情0件」を実現している。</p> <p>■地域ケアプラザとの合築というメリットをいかし、効率的・効果的な自主事業を実施している。また、サービス向上や経費節減等も地域ケアプラザと一体的に取組を進めている。</p>		なし