

平成30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30年4月1日～平成31年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 大樹
実施日	令和元年6月17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4年連続で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。</p> <p>利用者が減少している要因を具体的に振り返ることで、次年度の施設運営や自主事業を行う際に、より効果的な対応・対策を行うことができたため、利用者増加に繋げるために引き続き分析を続けてください。</p> <p>住宅街の中に設置されている特性をいかし、潜在的利用者に向けたより効果的な広報活動を積極的に行うことで、利用者増加など施設にとって良い結果につなげることができると思います。</p> <p>施設の周りが暗くなるといった要因のため、夜間の稼働率の低さが課題として挙げられます。今後改善に向けて、区民活動センター等と連携して新規事業の企画を検討してみてください。</p>
指摘事項	基本協定書に定める規準の施設賠償責任保険に適切に加入してください。
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30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	利用者数は、前年比94%。目標としている利用者数80,000人には、僅かに達しなかった。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	夜間の稼働率向上に努めているが、低い水準で横ばいの状況
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)	収支予算書のに基づき、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:152回 参加者:延12,510人 地域ケアプラザとの複合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	勤務シフト表に基づき、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)	地域ケアプラザと一体的かつ効率的な点検・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、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、4年連続で達成している。また、館内に意見箱を設置し、いただいたご意見に対し、迅速・丁寧・公平な対応に努めている。
	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。利用者スタッフが気軽に話合える関係が築けている。また、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	利用方法や空き会議室の情報等が利用者にとって分かりやすく掲示・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、周知徹底・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	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。
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	横浜市の求める規準の加入状況でない。
その他研修等の報告		職員等に対する研修の実施状況	法人・外部主催研修への参加は消極的。
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(7/2,12/13,3/25) 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14日 出席者:25サークル、17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>■地域ケアプラザとの複合館のメリットをいかしたイベントの開催に力を入れて取り組んでいる。とりわけ「オールゆうづる夏祭り」は、地元自治会町内会とも連携して開催準備を行っており、子どもから大人まで幅広く人気のある、地域に欠かせないイベントとなっている。</p>		基本協定書に定める規準の施設賠償保険に適切に加入してください。