

令和元年度 管理運営業務点検報告書

対象施設	老人福祉センター 横浜市ユートピア青葉
対象期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日
指定管理者	横浜市社会福祉協議会(横浜市中区桜木町1-1)
実施日	令和2年1月27日
点検方法	この業務点検は、別紙の業務点検結果シートの点検項目及び点検内容に基づき、指定管理者から提出された報告書類の内容審査及び実地でのヒアリングにより実施した。
講評	利用者への接遇、事務手続き等が適切に行われ、施設内は整理整頓がなされており、施設の管理運営が適正に行われている。
指摘事項	特になし
改善状況	
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、目標達成状況	
	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59,474人(昨年度68,678人) (3月以降コロナ禍による休館)
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	年間平均稼働率は66.7%で、機能回復訓練室は85%と高い水準を維持している。
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)	予算に基づき、適正に執行されている。
	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	事業計画書のとおり実施されている。延べ464回開催、参加人数6,881人。
	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、合築となっている地域ケアプラザのスタッフと協力して、効果的な運営体制がとられている。
	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)	施設管理計画に基づき、第三者への委託を含めて、実施時期や点検内容等、計画どおりに行われている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	優先順位を考慮して、計画的かつ適切に実施している。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	備品台帳と番号が記載されたシールにより、適切に管理されている。
	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	ご意見箱を設置して、意見の内容及び対応結果が掲示されている。また、アンケートも行っており、利用者ニーズの把握に努めている。日頃の利用者とのコミュニケーションを密にとれている。
	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	下駄箱の鍵を紛失する事案が増えている。対策として受付で靴を預かる等の取り組みで改善ができた。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	適切に行われている。
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	設定した目標に対して、実績で差異が生じている場合には、きちんとした改善計画が立てられている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用案内が見やすい場所に掲示されているなど、利用者にはわかりやすい工夫がされている。
	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	研修が実施され、誓約書が提出されている。
	緊急時対策	緊急時対策マニュアルの作成・運用状況	マニュアルが作成され、地域ケアプラザのスタッフも含めて内容が共有されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況 消防計画の作成・提出状況	消防計画を作成され、消防署へ提出されている。
	保険	施設賠償責任保険への加入状況	適正な保険に加入している。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	事業計画書のとおり実施されている。
	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	市内中小企業への優先発注や障害者福祉の取組みにも積極的に協力している。
随時	地区センター委員会 利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	6月に第1回、3月に第2回(書面開催)のセンター委員会を実施し、事業計画、事業実施状況について説明。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	発生した際、その都度、即座に報告が行われている。体調不良等利用者の変化に対応し、事故を未然に防いでいる。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	無し
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	台風に伴う休館(1日半)。新型コロナウイルス感染防止のため休館。
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	無し
	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	無し
	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	無し
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
	合築となっている、もえぎ野地域ケアプラザと連携して、利用者を見守るとい意識のもと、介護予防や健康増進につながる定期教室を開催しており、人気を博している。地域住民に親しみを持たれており、施設のお祭りには、幅広い世代の人たちが訪れている。 次年度から横浜市と協力し介護予防普及啓発事業の取り組みを開始する。		特になし。