

令和3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	令和3年4月1日～令和4年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 大樹
実施日	令和4年5月31日(火)
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>ここ数年間の利用者数は、前年度と比べると増加傾向なもの、コロナ前の水準と比べると低水準を記録している。指定管理者の方々は、感染症対策を行いながら利用者目線の丁寧な運営を心掛けてくださっている。令和3年度は、コロナ前の水準に利用者数を戻していく途中段階の年と位置付けられる。</p> <p>例年、地域ケアプラザとの複合館のメリットを生かしたイベントの開催に力を入れて取り組まれている。当年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止のため「鉄道フェスタ」や「オールゆうづる夏祭り」などの自主事業が中止となった。今後カラオケ教室の再開なども含め、自主事業の開催が利用者数の増加につながると考えられる。</p> <p>コミュニティハウスの方々の努力により、コロナ閉館後、利用者として戻ってきていただいた方がいる一方で、コロナ閉館前はコミュニティハウスを利用していたが、現在は利用しなくなってしまった方や利用頻度が減ってしまった方もいると予想される。「後者の方々をどのようにして呼び戻すか」この視点を今後も大切にしていいただきながら、これからも適切な施設運営を行ってください。</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(令和3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、前年度比で205%。前年度は、4・5月の閉館、開館後の利用人数制限の影響あり。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	回復傾向にある。
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)	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:143回 新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、開催可能な自主事業を実施。
	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。
	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)	月1回の設備総合巡回点検など、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	ご意見箱を設置し、要望等に対する回答を7日以内に掲示するなど、利用者からの声を大切にし、それらの意見に対して迅速かつ真摯に対応している。
	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	受付の対応は明るく、親切かつ丁寧。利用者スタッフが気軽に話し合える関係性が築かれている。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	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	運営目標に基づき、実施されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	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	適切に加入している。
	その他研修等の報告	職員等に対する研修の実施状況	施設運営に必要な研修を実施している。
	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。
	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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、運営協議会(2回)と利用者会議(1回)をともに書面開催で実施。
	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>■施設入口にスタンド型検温器を設置いただき、受付担当者不在の場合でも検温できる環境整備を行った。</p> <p>■業務日誌及び防火管理簿の内容を見直し、様式変更によって紙数を大幅に減少させ、経費削減を図った。</p>		特になし