

令和4年度 管理運營業務点検報告書

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4年4月1日～令和5年3月31日
指定管理者	社会福祉法人 大樹
実施日	令和5年6月14日(水)
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>令和4年度の利用者数は、ここ数年間の利用者数からさらに増加し、コロナ禍前の水準まで持ち直しつつある。当年度は、コロナ禍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。子育て世代や高齢者が多い地域の特性に対応すべく、利用者のニーズに応えた自主事業を企画・開催し、地域への貢献を図っている。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てしまったが、障害者の方を対象にした「のど自慢大会」や中学生の学習支援事業「ゆうづる学習会」を開催し、好評をいただいた。前々年度は1回、前年度には15回の開催だった自主事業も、当年度は開催数160回、利用者数3,438人とコロナ禍前の水準にほぼ戻していただいた。安心して利用者に来ていただけるよう「感染症対策を万全にしている」という声掛けに努められたというコミュニティハウスの方々の、工夫を凝らした努力が実った形となった。これは、前年度の講評で触れられた、コロナ禍により現在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をどのようにして呼び戻すかという視点を大切にいただいた結果といえる。今後は、こちらもコロナ禍前に戻りつつある夜間の稼働率を今後どう上げていくかが、更なる全体稼働率アップの鍵と思われる。</p> <p>特筆すべきは、令和4年度に行われた第三者評価において、利用者目線の丁寧な受付対応を高く評価されていることである。10月・11月に集計した利用者アンケートでも『受付対応が親切で良い』という評価をいただいたとのこと。この点を今後も大切にしていきたいながら、これからも適切な施設運営を行っていただきたい。</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)

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、見込額達成状況	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162%、約2万1千人の増加。
	会議室等稼働率	部屋別の稼働率	回復傾向にある。全体の稼働率は45.0%。
四半期	指定管理料の執行	指定管理料の支出金額、執行率	収支予算書の基づき、適正に執行されている。
		ニーズ対応費執行状況(品目、数量、金額)	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:160回 新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、対策を行いつつ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	点検日時、点検状況 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)	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)や利用者ニーズの把握状況と対応、掲示の有無等	ご意見箱を設置し、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。
	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	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、誓約書の提出等)	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	適切に加入している。
	研修	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	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等の取組状況等	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。	
随時	地区センター委員会	日時、場所、出席者、議題、意見等	運営協議会(2回)と利用者会議(1回)を3年ぶりに対面で実施。
	利用者会議	日時、場所、出席者、議題、意見等	
	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施設に対する意見、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>■館内の照明について、明るさが確保できる窓際の蛍光灯本数を見直したり、所内印刷物には裏紙を利用するなど、節電・経費削減に努めた。</p> <p>■複合施設として毎月定例の職員会議の他、受付業務を担当するサブコーディネーター会議を開催し、情報共有を密にし、質の高い受付対応を図った。</p> <p>■子育て世代・高齢者が多い地域の特性に対応すべく、ニーズに応えた自主事業を企画・開催し、地域への貢献を図った。</p>		特になし