

平成28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鶴寿荘
対象期間	平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人 鶴見区民地域活動協会
実施日	平成29年6月8日(木)
点検方法	指定管理者に対する業務点検の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、施設への立ち入り調査により実施した。
講評	利用者への接遇は丁寧に行われ、施設内も整理整頓がなされており、管理運営は適切に行われています。 健康づくりの教室に加え、『英会話教室』や『マージャン教室』など、趣味づくりのきっかけとなる教室も多数開催されており、新しいサークル団体の誕生につながる取組が行われています。 また、大広間に通信カラオケを導入したり、娯楽室の基盤を新調するなど、利用者の満足度を向上させ、リピーター化させることに成功しています。 今後も、地区センターとの合築という特性をいかし、各種イベントをはじめとして、高齢者と子どもの多世代間交流に力を注がれることを期待しています。
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、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33%増。
	会議室等稼働率	部屋別等の稼働率	制度外施設
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)	予算書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	利用者ニーズに合わせ、健康づくりや趣味の教室 を中心に実施され、延べ6,116人が参加。また、管 弦楽団によるコンサートなども開催した。
	運営体制	館長、指導員(副館長)、スタッフの勤務実績	業務に支障のない勤務実績であった。
	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)	適切に管理が実施されている。
	修繕の実施状況	施設修繕の実施状況	適切に実施されている。
	備品	備品(I種)の購入・廃棄状況	適切に処理されている。
	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	利用者からのご意見・ご要望に対し、適宜対応がと られている。
	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	部屋ごとに利用者のニーズを汲み取り、施設全体の 魅力向上に努めている。
	巡視点検	受付窓口の状況、館内の状況等	館内の巡視が適宜行われている。
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	平成28年度の自己評価に基づき、平成29年度の目標設定が行 われている。また、具体的な手法についても計画されている。
	利用方法	利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等	利用案内等で周知されている。
	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	スタッフに対し研修を行うとともに、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	作成・提出されている。
	防犯・防災対策	防犯・防災対策マニュアルの作成・運用状況	作成・提出されている。
		消防計画の作成・提出状況	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	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	ごみの持ち帰り、節電などへの理解・協力を利用者 に呼び掛けている。また、市内中小企業への優先 発注に努めている。	
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	委員会は、6月、3月に開催。前年度の事業報告及び今年度と 次年度の事業計画・予算等の報告。利用者会議は、合築の地 区センターと一括で7月に開催。利用者66人が参加。
	事故等の発生状況	日時、発生状況、対応、再発防止策の検討	利用者による暴力、物損事故報告があり、状況に応じた対応が 取られている。
	損害賠償	損害賠償の発生状況	特になし
	不可抗力	不可抗力発生に伴う影響	特になし
	情報公開	件名、申請状況、対応状況	特になし
	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	特になし
	特に重要な施設の維 持管理、修繕に関す ること	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	特になし
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
	健康づくりの教室に加え、趣味づくりのきっかけとなる教室も多数開 催されており、利用者から好評を得ている。また、大広間の通信カラ オケ導入や娯楽室の基盤の新調など、利用者の満足度を高め、リ ピーター化させることに成功している。		特になし