

横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘
指定管理に関する評価結果報告書

平成21年3月

横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者第三者評価委員会

目 次

1	経緯・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 1
2	横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の概要・・・・・・・・	P. 1
3	指定管理者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 1
4	評価委員会 委員・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 2
5	評価にあたっての考え方と進め方・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 2
	(1) 評価の目的	
	(2) 評価の対象	
	(3) 評価の観点	
	(4) 評価項目・基準	
	(5) 評価方法	
6	評価委員会の経過・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 4
7	評価結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 5
	(1) 評価結果一覧表	
	(2) 大項目別講評	
	(3) 総合講評	

1 経緯

横浜市では、障害者、その家族、その他の者が研修、保養、レクリエーション等を通じ、相互の親睦を深めることにより障害者の社会参加の促進及び福祉の増進に寄与するため、横浜市障害者研修保養センターを設置しました。

その管理・運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者選定委員会の審査の結果、指定管理者として社会福祉法人横浜市社会福祉協議会が選定され、同協会が指定管理者として管理・運営を行っています。

指定管理の中間となる3年目にあたり、平成19年度の指定管理業務の状況について、第三者による評価を行い、その評価結果を指定期間の残期間の業務の改善に活かしていくため、平成20年12月に横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者第三者評価委員会が設置されました。

本評価委員会では、横浜市の方針を受けて横浜市研修保養センター横浜あゆみ荘の指定管理に関する評価を実施し、このたび評価が終了しましたので、ここに結果を報告します。

2 横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の概要

所在地 : 横浜市都筑区葛が谷2丁目3番
竣工日 : 昭和59年10月
施設規模 : 敷地面積18,480㎡ 延床面積3,090㎡
鉄筋コンクリート造2階建
設備 : 客室13室(和室9室・洋室4室)、大広間、浴室
研修室2室、児童遊戯室、機能回復訓練室、食堂、送迎バス
利用定員 : 宿泊、休憩各60人
その他 : 隣接する資源循環局都筑工場の余熱利用施設で、他の施設とともに余熱と電力の供給を受けています。

3 指定管理者

指定管理者 : 横浜市中区桜木町1丁目1番地
社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会
会長 齋藤 史郎
指定期間 : 平成18年7月1日から平成23年3月31日まで

4 評価委員会 委員

委員長	石渡 和実	東洋英和女学院大学教授
委員	小坂 進	利用者代表（身体障害者）
委員	高木 教人	利用者代表（知的障害者）
委員	広田 和子	利用者代表（精神障害者）
委員	山口 昇	税理士

5 評価にあたっての考え方と進め方

横浜市では、指定管理者制度を導入しているすべての施設について、第三者評価を実施することとなっており、高い専門性を有する施設の評価について、外部有識者で構成された評価委員会が評価する際の評価基準等が「指定管理者第三者評価制度評価マニュアル」（以下、「第三者評価マニュアル」という。）として市行政運営調整局共創推進課から示されています。

本評価委員会では、このマニュアルを一部参考にするとともに、障害者研修保養センターの専門性や特性を踏まえて独自に評価を行いました。

（1）評価の目的

本評価委員会では、指定期間の中間となる3年目にあたる平成20年度に評価を踏まえて、評価結果が残指定期間の業務改善に活かされ、今後より水準の高いセンターの管理運営につながるよう、評価を行いました。

（2）評価の対象

本評価の対象は、「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会」が行う事業のうち、障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の指定管理者として行っている業務に関する部分です。

（3）評価の観点

本評価は、第三者の目を通した評価により「気付きの視点」を指定管理者に提示し、業務運営の向上・改善につなげていくことを目的としています。問題点を見つけ出して指摘するのみではなく、一定の評価が出来る部分をさらに前進させていただくための「気付きのきっかけ」を提供するという観点から評価しました。

(4) 評価項目・基準

ア 評価項目

指定管理者選定時の提案書、指定管理者と市との協定書の内容、平成19年度の事業計画書を基本とし、障害者研修保養センターの設置目的や特性を踏まえて評価項目を定めました。

イ 評価基準

平成19年度の業務が提案書、協定書に基づいて実施されているか、平成19年度事業計画書どおり実施され、目標が達成されているかどうかという視点で、評価項目ごとに具体的な内容の達成状況・実績等を確認、指定管理者からの業務概要及びヒアリングを行いました。

上記の確認作業等の結果を踏まえて、各委員で項目毎に3・2・1の3段階で評価を実施し、その平均点を委員会評価点数としました。

(5) 評価方法

業務に関する評価項目等を評価シート表に定め、指定管理者がその評価シートに記入した自己評価を評価の基礎資料とするとともに、事業報告書やヒアリングの状況、現場視察による確認等を踏まえて、実際の業務の確認を行い、評価しました。

ア 自己評価に基づく評価

本評価を行うにあたり、指定管理者が自ら振り返りを行うことにより気付きの機会を持ち、今後の業務改善に活かしていくために、日ごろの業務の執行状況について、指定管理者による自己評価を行いました。

イ 提出資料、ヒアリング等に基づく評価

ヒアリングや現場視察では、評価項目に沿って自己評価等の基礎資料に関する確認を行うとともに、書類等の確認だけでは難しい、職員のマナーや設備の状態等について第三者の目で確認を行いました。

6 評価委員会の経過

第1回第三者評価委員会	
開催日	平成20年12月14日（日）
会場	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘研修室
公開・非公開	公開
議事内容	・委員長及び委員長代行の選出 ・施設概要について ・委員会の趣旨について ・会議の公開について ・情報公開について ・評価について ・障害者研修保養センター横浜あゆみ荘評価シート表の承認 ・今後の日程について
第2回第三者評価委員会	
開催日	平成21年2月8日（日）
会場	都筑地区センター小会議室
公開・非公開	公開。ただし審議に関わる部分は除く。
議事内容	・業務及び自己評価の説明 ・ヒアリング ・評価決定 ・議事録の形式及び方法について承認 ・今後の評価結果報告書の確認方法について承認

7 評価結果及び講評

(1) 評価結果一覧表

評価項目		最高得点	配点	自己評価	委員会評価	小計
1 指定管理料の執行状況						
	(1) 法人の経営状況	21	3	3	3	21/21
	(2) 指定管理料の執行状況		3	3	3	
	(3) 収支決算状況		6	4	6	
	(4) 施設利用料収入実績		6	6	6	
	(5) 経費削減の取組		3	3	3	
2 センターの運営に関する業務						
	(1) 開館状況	24	3	3	3	23.6/24
	(2) 受付業務(フロント業務)		3	3	3	
	(3) 応接業務		3	3	3	
	(4) 食堂教務		3	3	3	
	(5) バス運行業務		3	3	3	
	(6) 夜間業務		3	3	3	
	(7) 障害者向け事業研修にかかる業務		6	6	5.6	
3 センターの管理に関する業務						
	(1) 清掃業務	15	3	3	3	15/15
	(2) 建築物保守管理業務		3	3	3	
	(3) 設備機器管理業務		3	3	3	
	(4) 物品管理業務		3	3	3	
	(5) 都筑ふれあいの丘の設備管理業務		3	3	3	
4 その他日常業務およびサービスの質の向上						
	(1) 施設の目的の達成度	57	6	6	6	53.6/57
	(2) 職員の配置状況・勤務実績		3	3	3	
	(3) 障害者への対応		6	6	6	
	(4) 人権擁護		3	3	2.8	
	(5) 広報		3	3	3	
	(6) 利用率・稼働率		3	3	3	
	(7) 障害者等の利用		3	3	3	
	(8) 急病・緊急時の対応		6	6	6	
	(9) 運営委員会の実施		3	3	2.8	
	(10) 障害者等からの相談等への対応		9	9	9	
	(11) 事業計画書、収支予算書および利用実績報告書		3	3	3	
	(12) 廃棄物の処理		3	3	3	
	(13) 苦情・問い合わせ対応		3	3	3	
	(14) モニタリングの実施		3	3	3	
合計		117		115		113.2/117

(2) 大項目別評価・講評

ア 「1 指定管理料の執行状況」

【評価】

当センターの平成19年度の収支実績について、削減努力によって予算より下回る支出額となり、またリピーターを中心とした利用者数の増加により収入についても予算より上回り、経営に十分努力の跡が見られます。

【提案】

今後も経費削減、日々の機材点検、早期の修繕対応による長寿命化に取り組んでいただきたいと思います。

(再掲)

評価項目		配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
1 指定管理料の執行状況				A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
	(1)法人の経営状況	3	3	3	3	3	3	3	3
	(2)指定管理料の執行状況	3	3	3	3	3	3	3	3
	(3)収支決算状況	6	4	6	6	6	6	6	6
	(4)施設利用料収入実績	6	6	6	6	6	6	6	6
	(5)経費削減の取組	3	3	3	3	3	3	3	3

イ 「2 センターの運営に関する業務」

【評価】

突発的な休館等もなく実施状況は良好と言えます。宿泊予約をはじめとする受付業務についても業務心得に準じて対応されており、夜間帯における緊急時について医療対応など含め危機管理について十分に検討されています。

障害者向け事業及び研修もホームページや障害者支援センターと連携し、作業所、活動ホームなどの団体の会合にチラシを配布し、積極的にPRをされており、また外部事業者と連携しながら自主企画事業を行っています。

食堂業務においては、ミキサー食など障害者に対応した特別食の対応及び試食会を開いていることについても高い評価ができます。

【提案】

今後は、送迎バスの案内表示について配慮、食事の値段がリーズナブルで多彩なメニューとなるよう委託業者および設置者である横浜市と協議することを望みます。

(再掲)

評価項目		配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
2 センターの運営に関する業務				A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
(1)開館状況		3	3	3	3	3	3	3	3
(2)受付業務(フロント業務)		3	3	3	3	3	3	3	3
(3)応接業務		3	3	3	3	3	3	3	3
(4)食堂業務		3	3	3	3	3	3	3	3
(5)バス運行業務		3	3	3	3	3	3	3	3
(6)夜間業務		3	3	3	3	3	3	3	3
(7)障害者向け事業、研修にかかる業務		6	6	6	6	6	6	4	5.6

ウ 「3 センターの管理に関する業務」

【評価】

視察を通じて清掃は細部にわたって行き届いてるという印象を受けることができます。利用者に提供する車椅子や食器などを含む備品も整理整頓されており、障害者をはじめとする利用者が必要な物品が準備されてることから日ごろから十分な検討をされた跡が見られます。

また、当センターと合築されてる他施設との定期会議に出席され、情報交換を図っていることも評価できます。

【提案】

今後も利用料金制の施設として快適な環境の維持・向上のために他合築施設との連携を図りながら設備機器等の管理、破損の早期発見や清掃業務に引き続き努めていただきたいと思います。

(再掲)

評価項目		配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
3 センターの管理に関する業務				A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
	(1)清掃業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(2)建築物保守管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(3)設備機器管理業務	6	4	6	6	6	6	6	6
	(4)物品管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(5)都筑ふれあいの丘の設備管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3

エ 「4 その他日常業務及びサービスの質の向上」

【評価】

ホームページやチラシなどでの施設のPRに工夫もされており、障害者団体の利用が全体の3/4を超えています。自主企画事業の成果もあげており十分に施設の目的を果たしていると高く評価できます。

苦情や緊急時など危機管理の対応マニュアルもあり、各障害に対する職場研修も積極的に行われています。

また、利用者に対するアンケートについても障害者支援センターと連携を図って障害者をはじめとする利用者の声を取り上げる工夫がなされています。

【提案】

フロントに設置されてる意見箱に寄せられる件数が少ないので意見を投稿しやすい環境づくりの見直し、改善をお願いします。

また、利用者の想定が身体障害・知的障害が中心となっていますので今後は精神障害等を含めた色々な障害への支援を想定した運営を望みます。

(再掲)

評価項目		配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
4 その他日常業務およびサービスの質の向上				A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
	(1)施設の目的の達成度	6	6	6	6	6	6	6	6
	(2)職員の配置状況・勤務実績	3	3	3	3	3	3	3	3
	(3)障害者への対応	6	6	6	6	6	6	6	6
	(4)人権擁護	3	3	3	3	3	3	2	2.8
	(5)広報	3	3	3	3	3	3	3	3
	(6)利用率・稼働率	3	3	3	3	3	3	3	3
	(7)障害者等の利用	3	3	3	3	3	3	3	3
	(8)急病・緊急時の対応	6	6	6	6	6	6	6	6
	(9)運営委員会の実施	3	3	3	3	3	3	2	2.8
	(10)障害者等からの相談等への対応	9	9	9	9	9	9	9	9
	(11)事業計画書、収支予算書および利用実績報告書の作成	3	3	3	3	3	3	3	3
	(12)廃棄物の処理	3	3	3	3	3	3	3	3
	(13)苦情・問い合わせ対応	3	3	3	3	3	3	3	3
	(14)モニタリングの実施	3	3	3	3	3	3	3	3

(3) 総合講評

今回の評価では、指定管理者制度を導入して初めての第三者評価であったため、評価の手法や項目をはじめ、評価委員会としても工夫を重ねながらの評価でした。

平成18年度から指定管理者として施設の運営を開始し、評価を行った時点では約2年9か月が経過したところですが、施設の設置目的を正しく理解し、指定管理者が持つノウハウを活かしながらサービスの質の向上と経費の削減を両立するなど、障害者利用施設として先駆的な役割を果たし、多くの利用者からも評価を得ており、高い成果を残していることが確認できました。

数多くある業務の中で毎日のミーティングや職場研修を通じて一つひとつよく検討、情報共有が行っており、職員一人ひとりの高いサービス意識と努力が、リピーターをはじめとする利用者数の増加に反映されてると思います。

一方、全体的に利用者の想定が身体障害・知的障害が中心となっていますので、今後は精神障害等も含めた色々な障害へも支援が行き渡った運営となることを望みます。新しい課題、ニーズに対応も出てくると思いますので真摯に日常の業務を振り返りことを忘れずに常に向上を目指してください。

障害者研修保養センター横浜あゆみ荘について、業務改善への取組や管理水準、サービスの質の向上、そして、横浜市の指定管理者制度の適正な運用の面で、今回の評価結果がその一助となることを評価委員一同願っています。