令和３年度　第２回

横浜市寿町健康福祉交流センター
指定管理者選定評価委員会（第三者評価）

日時：令和３年 12 月 20 日（月）13：00～17：00
場所：横浜市寿町健康福祉交流センター会議室

■　開会
■　議事
　（１）　指定管理施設の実地調査
　（２）　指定管理者に対するヒアリング

■　その他
■　閉会

資料１　評価シート（指定管理者自己評価記載）
資料２　評価・採点の考え方
資料３　評価項目一覧
資料４　委員採点表

参考資料
別紙１　第２回委員会当日スケジュール

横浜市寿町健康福祉交流センター
指定管理者第三者評価
評価シート

横　浜　市

目次

評価領域１　施設目的の理解
評価分類１－（１）施設の目的や基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p2
評価分類１－（２）地域の理解・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p3
評価分類１－（３）利用者の意見の反映・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p4
評価分類１－（４）利用者の苦情への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p5
評価領域２　職員配置・人材育成
評価分類２－（１）職員の勤務体制・勤務状況の把握・・・・・・・・・・・・・・・・・p6
評価分類２－（２）人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p7
評価分類２－（３）利用者への応対・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p8
評価分類２－（４）個人情報保護・人権擁護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p9
評価領域３　事業運営
評価分類３－（１）地域・交流活動事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p10
評価分類３－（２）医療・健康管理事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p11
評価分類３－（３）健康コーディネート事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p12
評価分類３－（４）地域連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p13
評価領域４　施設の維持・管理
評価分類４－（１）施設の維持保全管理・備品の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・p14
評価分類４－（２）施設の利用許可・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p15
評価分類４－（３）事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p16
評価分類４－（４）防災に対する取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p17
評価領域５　経営管理
評価分類５－（１）横浜市との協働・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p18
評価分類５－（２）横浜市の重要施策を踏まえた運営・・・・・・・・・・・・・・・・・p19
評価分類５－（３）指定管理料の執行・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p20
評価分類５－（４）効果的かつ効率的な運営・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p21

１　施設目的の理解 1－（1）　施設の目的や基本方針	
【評価指標】 公益的な観点からの施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が設定されている。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。	
配点 15 点	（採点） A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点
指定管理者記入欄 　協会は、条例で定める設置目的を踏まえ、次のとおり経営方針を定めています。 １施設利用者にとって、安全で衛生的な環境を提供します。 ２地区のニーズに沿った事業を展開し福祉・保健・医療などサービス向上を図ります。 ３寿地区に関わる地域団体及び行政と連携協働し、誰もが安心安全に住み、健全で明るい街づくりを推進します。 ４運営経費の適正化、業務の創意工夫・効率化を図るなど経営の改革を進めます。 　以上の経営方針を実現するため、各種事業・取り組みを進め、その企画・遂行のため、毎週開催する経営改善会議・班長室長会議において計画・進捗等話し合っています。職員に対しては、朝礼などで適宜、趣旨を伝達しているほか、全員研修にて運営方針を説明・周知しています。	
PR 事項 　年度の事業計画や事業報告にもこの方針を明記し、組織全体で共有しています。	自己評価欄 点
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄 点

1　施設目的の理解 1－（2）　地域の理解	
【評価指標】 寿地区に関する市の施策の方針や寿地区の歴史的背景、地域住民の生活状況、医療の現状など地域特性を理解している。 地域特性を踏まえた運営を行っている。	
配点 15 点	（採点） A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点
指定管理者記入欄 市健康福祉局寿地区対策担当（寿福祉プラザ相談室）では、地区の実態を把握し、市の施策方針予算策定の基礎資料とするため、毎年、簡易宿泊所の数、設備、居住者の人数と特性（障害、要介護の有無と程度）を調査しています。また、市援護対策担当では、国の全国調査の中でホームレスの概数調査、生活実態調査を実施しています。 当協会では、センター再整備時の方針を踏まえ、これらの調査内容を理解した上で、「住民の健康づくり・福祉向上・交流促進」をセンターの役割として、施設運営の基本とし、関係行政機関と連携して各施策を企画し実施しています。寿地区の歴史的背景、生活状況、地域特性については、全員研修などで職員の理解を深めることに力を入れています。 センター開所とともに新たに設置した健康コーディネート室は、血圧計など各種測定機器を活用した健康チェックなど個別健康支援のほか、介護予防教室、栄養指導と食育をテーマとした、ことぶき食堂の開催など地域住民の健康づくりを進めています。 診療所においては、自己負担の持ち合わせの無い人への「特別診療」、はまかぜ入所者健診、DOTS（服薬支援）事業など、寿地区の地域特性を踏まえた医療提供や運営を行っています。	
PR 事項　　協会では 2016 年に設立 40 周年記念誌「寿のまちとともに」を発行し、過去の経緯、設立の目的を踏まえた運営のための基礎資料としています。	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

1　施設目的の理解 1－（3）　利用者の意見の反映	
【評価指標】 利用者アンケート等を通じて施設でのサービスに対する満足度等を把握している。 利用者の意見から課題を抽出して施設の運営に反映している。	
配点 15 点	（採点） A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

　ラウンジにご意見ボックスを設置し、ご意見を備え付けの用紙に記入して投函していただいています。月に数件意見が届き、例としては、図書コーナーについての誰々の本を増やしてほしい、施設については、外トイレの紙を補充してほしい、冷暖房の温度設定などがあり、対応できるものに関しては、職員で共有し、状況に応じて警備員などへも協力依頼しながら、対応しています。

　旧会館、仮設会館時にも、アンケートを実施しましたが、新センターでは新型コロナウイルス感染拡大による施設の閉館、事業の休止、縮小もあり、本年 11 月に利用者アンケートを実施したところです。今後、いただいたご意見について、運営に反映させるべく検討を進めていきます。

PR 事項	自己評価欄	
新型コロナウイルス感染拡大により見送っていた利用者会議を開催し、運営面に利用者のご意見を取り入れていきます。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

1　施設目的の理解 1－（4）　利用者の苦情への対応	
【評価指標】 利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。	
配点 15 点	（採点） A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

職員は、大多数の利用者と日常的にあいさつなどかわし、話しかけられる関係づくりに努めており、苦情なども、利用者が職員に直接伝える場合が多く、例として、冷房が効きすぎている、マスクしていない人がいる、違う場所でご飯を食べている、トイレが汚れているなどの日常のことなど、その都度出来得る限り対応しています。

また、ご意見ボックスを設置し、センター内の不具合（床ががたついてつまづく等）で苦情が寄せられた場合は、調査、究明し、対応策を考え、必要があれば業者に整備してもらうなどの対応をとっています。センター敷地内やセンター内で職員や警備員が対応できないような喧嘩や怒鳴り声を上げる泥酔者などに対しての苦情などは、警察を呼んで対応する場合もあります。

状況・結果については、日報と苦情処理対応簿に経過を記録し、分析し今後の対応に活かすため情報共有しています。

PR 事項　　利用者から危険だと申し出のあった広場の石畳に生じた隙間を、埋める作業を迅速に行ったほか、トコジラミが発生した 2 階縁側のベンチをゴム製のものに変える作業を行うなど対応をしています。	自己評価欄	

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

２　職員配置・人材育成

２－（１）　職員の勤務体制・勤務状況の把握

【評価指標】

施設の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。法人が職員の休暇、出張や超過勤務等の服務管理を行い、休暇の取得、不要な出張や超過勤務の削減に努めている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

職員の勤務体制は、管理課が 8 時 30 分から 17 時 15 分までの勤務で、17 時 15 分以降は、遅番勤務（12 時 30 分から 21 時 15 分）1 名と夜間のパートタイム職員 1 名の 2 人体制とし、嘱託職員を配置し、支障なくかつ適正に運営をしております。また、健康コーディネート室は、管理課と同様 8 時 30 分から 17 時 15 分まで、保健師、栄養士など 4 名の職員で、診療所は 9 時 15 分から 18 時までの勤務で、医師ほか医療スタッフ合計約 30 名の曜日ごとの交代制勤務を行っています。特に、医療ソーシャルワーカーを配置しさまざまな相談に対応し、行政機関などとの連携を担っています。土日祭日の対応は固有職員も交替で行い、出勤分は代休としています。

勤務状況の把握については、休暇取得の際は休暇申請簿に記載し上司へ提出し、毎月の締め日に月の使用日数、残日数を管理しています。勤怠管理は、休暇申請簿、出勤簿、タイムレコーダーの記録の確認を行っています。超過勤務は、超過勤務確認簿に記載し、上司への提出を徹底しています。出勤記録や休暇記録と整合性が取れない場合は、本人または上司に確認をしています。

PR 事項	自己評価欄	
現在、休暇申請・出勤簿・超過勤務確認簿を紙の申請にて管理していますが、今後勤怠管理システムの本格導入を進めていきます。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

２　職員配置・人材育成
２－（２）　　人材育成

【評価指標】
法人による研修計画に基づき研修が実施され、職員の資質向上が図られている。
定期的に施設運営に関する意見交換等が行われている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

令和元年度に、人事考課を前提とした手当制度の創設など人事給与制度の大幅な見直しを行い、令和２年度から本格的に人事考課制度を導入しました。これにより、上司と職員が共通認識をもって日々の業務に取り組み、職務を通じて発揮された意欲・能力と実績を公正かつ客観的に評価していく仕組みが確立されました。

また、令和２年度に職員で構成された研修部会を立ち上げました。職員による施設運営上・実務上の課題の認識とそれによる研修計画の策定及び実施により、業務の質的向上を図っています。研修は、協会が行う研修のほか、専門的な事項などについて知識を得るための外部研修へも参加を呼びかけ、医療職など多くの職員が参加をしています。

施設運営については、各班での日常の打ち合わせで意見交換し、毎週、班長室長会議や経営改善委員会の中で、設備、職員対応など問題点を出し合い、課題解決を進めています。

PR 事項	自己評価欄	
職員全員を対象にした全員研修では人材育成計画について検討しました。今後、職員間で共有され、人材育成の方向性をより分かりやすく、明確にしたいと考えています。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

２　職員配置・人材育成
２－（３）　　利用者への応対

【評価指標】
名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。
応対の際に利用者が不快感を与えないような言葉遣いや態度である。
受付・案内が利用者に分かりやすいように工夫されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

職員は勤務時間中、常時、名札を利用者から見やすい位置に着用することを基本としており、徹底されています。

利用者との応対については、利用者はお客様であるという意識を常に持ち、警備会社の職員ともども、丁寧で心のこもった応対をするよう心掛けています。利用者からは、概ね評価をいただいていますが、今年度上半期には数件、警備会社の職員対応分も含めてお客様からの苦情もあり、注意、改善を進めてきたところです。

施設内外の受付・案内については、各種の案内表示をわかりやすく掲示するよう進めていますが、利用者の立場に立ちご意見を伺いながら、今後もなお改善をしてまいります。

PR 事項	自己評価欄	
図書貸し出し用を兼ねたカウンターをラウンジ中央部に設置し、利用者からの各種問い合わせを受けやすい配置としました。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

２　職員配置・人材育成
２－（４）　　個人情報保護・人権擁護

【評価指標】
個人情報保護体制の構築、研修の実施等による周知・徹底がされている。
人権擁護への取組を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

個人情報保護について、市の規定に準じた規程を設け、順守に努めております。日常業務の中で、個人情報が記載された書類・帳票の亡失には留意し、鍵のかかる引き出し、書庫に保管するなど徹底しています。定期的に朝礼で呼びかけるほか全職員へ年 1 回個人情報保護の研修を行い、意識の醸成と個人情報が漏洩した場合の影響などいついて理解を深めています。

人権意識の高揚についても、朝礼での課題共有のほか年 1 回全職員へ研修を行っています。研修は、寿地区に関わる問題をはじめさまざまな人権問題について、理解と認識を深めるとともに、自分自身のこととして自らの人権意識と向き合う姿勢を身に着けています。

PR 事項	自己評価欄	
新規採用者も多い中、ホームレスや寿地区住民の支援、福祉向上に現場で長年力を注いでいる方を講師に招き、年 1 回地区を知る研修を実施しています。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

３　事業運営 ３－（１）　地域・交流活動事業	
【評価指標】 地域・交流活動事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。 寿地区内外の交流等の機会を提供する役割を理解し、センター及び寿地区に関する情報発信を行い、利用促進につなげている。	
配点 15 点	（採点） A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点
指定管理者記入欄 定期的に各施設や作業所などと連携し様々な講座を行なっています。運動系の講座、カルチャー系の講座、健康づくり講座などに、センター利用者や住民の方々が参加されています。多い時には月に 10 回以上開催し、「ウォーキングサッカー」などは参加施設や作業所などと一緒に大会を開くまでとなり広がりを見せています。「ノルディックウォーキング」などは毎週行い住民の方々が参加し少しずつですが、新規の参加者も増えてきています。 センター利用者の活動発表や交流の機会となる「センター祭り」を開催（2.3 年度は新型コロナウイルス感染拡大のため中止）したり、センターで行うスマイル事業（高齢者・文化事業）での参加者作品や地域の作業所・保育園などが作品を出品する「ことぶき作品展」を開催するなど、地区内外住民の交流事業を実施し、センターの利用促進を図っています。 また、地域内の障害者施設・作業所などに参加を呼びかけウォーキングサッカー大会を開催し、スポーツによる健康増進と交流を深める契機としています。 広報紙「いぶき」は毎月発行し、地区内全簡易宿泊所へ配布するとともに、地区内外の関係機関、施設にも配布しています。いぶきには、各講座の案内おしらせの他、開催結果なども載せ、多くの皆様に参加いただけるよう呼び掛けています。また、協会ホームページへの各種案内の掲載や、広報よこはま市版にもセンター祭りのお知らせを掲載するなど情報発信に努めています。	
PR 事項　　簡易宿泊所のオーナや帳場さんとの交流会や障害者作業所等連絡会・実務者会議などを開催し、意見交換を行うなど連携した協力体制ができています。	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

３　事業運営

３－（２）　医療・健康管理事業

【評価指標】

医療・健康管理事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。医療・健康管理等に関する情報発信を行い、寿地区の保健医療の充実を図り、また、広報によりセンターの利用促進につなげている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

高齢化率（簡易宿泊所宿泊者 54.2%　令和 2 年 11 月健康福祉局寿福祉プラザ相談室調べ）が高く、慢性疾患を持つ人が多い寿地区の住民の健康管理を主として、内科、精神科外来での診療を中心に、患者への服薬確認を目的とした DOTS 事業、簡易宿泊所に直接赴いて服薬確認等を行う精神科訪問看護を実施しております。また、作業療法士などによる各種プログラムを通じ支援を行う精神科デイケア「なごみの里」を開設したり、健康コーディネート室の栄養士を診療所兼務として診療所内での指導に当たれる体制を作るなど、地域特性に応じた取り組みを進めています。

横浜市一般健康診査実施医療機関、高齢者インフルエンザ予防接種協力医療機関として、寿地区住民だけでなく、地域団体の職員、利用者等も受診しております。診療所部門と健康コーディネート室との日常の連携により、寿地区住民の療養生活の支援を細やかに行い、症状の急変などによる緊急対応も円滑に行えるようになっています。毎月発行する協会の広報紙いぶきでは、健康講座、食育事業など参加を呼び掛けています。

PR 事項	自己評価欄	
生活困窮者を対象にした特別診療及び市と連携してホームレスの方に新型コロナウイルスワクチン接種を行っております。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

３　事業運営

３－（３）　健康コーディネート事業

【評価指標】

健康コーディネート事業について、課題検討を行いながら効果的に事業を実施している。健康づくり及び介護予防等に関する情報発信を行い、また、広報により積極的なセンターの利用につなげている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

健康コーディネート室への来室者の対応を中心に据え、出張相談、訪問活動、健康教室等の事業を対象者の特性・ニーズを捉えて柔軟に手法を変えて展開しており、来室者・事業参加者は年々増加しています。住民の多くは高齢・障害等によるさまざまな健康問題を抱えており、毎日の来室により安否確認が出来ている方、しばらく来室されない方への訪問による孤立死の防止等、コロナ禍においても個別の支援は継続して積極的に行い、個別支援対象者数は想定数を超えていますが、さらに地元の寿福祉プラザ相談室をはじめとする行政や関係団体との連携により、要支援の方々の把握とアウトリーチによるに支援に努めています。

広報紙いぶきはじめ健康づくりの啓発のための媒体づくりについても、伝わりやすい情報発信を心がけ好評をいただいています。

PR 事項	自己評価欄	
部屋の雰囲気づくりと来室された方への丁寧な声掛け等により、　気軽に何でも相談できる場所として周知され、2 年度の来室者は前年度比 25%増で 9,979 人、支援対象者数は 466 人で 60%の増となりました。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

３　事業運営

３－（４）　地域連携

【評価指標】

地域福祉の現状をふまえ、地域行事への協力や自主企画事業の実施等において、地域住民や自治会町内会、ボランティア団体、関係機関等とのネットワークを構築して事業を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

センターの運営に関して、幅広く意見をいただくため、運営協議会を定期的に開催し、寿地区各団体、施設・作業所などと連携をとりながら事業を行っています。地域福祉保健計画推進母体である「寿ゆめ会議」、地域の防災組織「地域防災拠点運営委員会」へも中心メンバーの一員として参画し、事業の企画運営に携わっています。

「寿夏冬祭り」など地域団体の諸事業や自治会の「こいのぼり」「七夕」「節分豆まき」など季節に合わせたイベントの開催、センター広場の利用も含めて、様々な形で地域と協力をしながら事業を進めております。また、地域連携に熱心なＪリーグサッカーチームである Y.S.C.C.や市スポーツ協会の中スポーツセンターと共同企画の連続講座を実施し、多くの地域住民に参加をいただいています。

図書コーナーでは、地域の住民の方や寿地区に興味を示している大学生とも連携しボランティアとして月に数回程度お手伝いをしていただいています。

PR 事項	自己評価欄	
J3（J リーグ）で活躍する Y.S.C.C.との関係は NHK 首都圏ネットワークで紹介されたほか、ＢＳの番組でも特集される予定です。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

４　施設の維持・管理

４－（１）　施設の維持保全管理・備品の管理

【評価指標】

長寿命化を踏まえ、建物が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。
利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。
備品が台帳と相違なく、保管または利用に供されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

センターについては、竣工後間もない状況から、修繕等の必要はあまりない現状がありますが、各種法令点検や、その他任意項目の保守・点検ついて、サイクル表を作成し漏れの無いように行っています。施設内の清掃についても、事業者へ改善を要する点などを適宜、具体的に示しています。点検や清掃により施設の良好な状況が維持され、また不備が改善されるように努めています。また、利用者が安全で快適に利用できるよう、外部トイレ及び駐車場エリアに防犯カメラ２台設置致しました。

備品については、市の所有である備品と、協会で調達した備品を区分けし、写真を貼付した管理票を作成し、適切な管理保全と円滑な利用に努めています。また、利用促進を一層図るほか、利用しやすい環境を整え、職員によりマニュアル整備を進めてまいります。

PR 事項	自己評価欄	
今年度ビル管理の経験を持つ職員を雇用したことにより、民間のノウハウを取り入れた管理を進めることができる体制が整いました。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

４　施設の維持・管理
４－（２）　施設の利用許可

【評価指標】
公平・公正に利用受付及び許可を行うための方針があり、市民が確認できるようになっている。
利用者にとって公平・公正なサービスの提供を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

貸出施設は、団体登録制度によって利用者と十分に意思疎通を図り、公平・公正かつ利便性の高い貸出しを実現しています。

地区の住民をはじめとする市民で、「健康づくりや介護予防」、「自立支援促進」、「健康福祉の向上」、「相互交流の推進」を目的とした活動を行っている 3 名以上の団体がご利用になれ、団体を事前に登録しておくと「区分」に応じ事前予約が電話でもできます。

利用手続きは当協会のホームページ、パンフレットなどで周知をしております。

貸出施設利用者、ラウンジ、図書コーナー、交流スペースなどの共用施設利用者と十分に意思の疎通を図り、ルールを守っていただければ、どなたでも公平にお使いいただけるよう、積極的な利用促進を心掛けております。

PR 事項	自己評価欄	
団体登録の際には団体の状況を聞き取るだけでなく、より有効に活用していただけるよう活動内容へのアドバイスもしています。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

４　施設の維持・管理

４－（３）　事故防止体制・緊急時対応

【評価指標】

事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画は充分なものとなっている。

訓練・ヒヤリハット事例・事故発生時の検証が実施され施設運営に反映されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

協会で「事故防止マニュアル」を整備しており、事故等が発生した場合の対応、報告等が行き届くよう体制を敷いています。同マニュアルは、改訂が必要であり、現在改訂作業を進めています。

場内外警備の委託先と公衆浴場委託者とは診療所、健康コーディネート室と連携を図り体調不良者への緊急対応マニュアルを整備し訓練を実施しています。

必要とされる事態に迅速に対応できるよう警備員室にＡＥＤを設置しています。

警備会社・浴場委託者とは、月１回、定期的に打ち合わせを行っており、課題の共有と改善に結びつけています。

事件・事故など職員間で共有すべき案件については、日誌、記録簿に記載し、随時供覧するとともに、朝礼や班会議などで事例を示し、対応力の向上と意識の高揚に努めています。

PR 事項	自己評価欄	
職員へのＡＥＤ の取り扱い訓練を地域防災組織とともに実施しています。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

４　施設の維持・管理
４－（４）　防災に対する取組

【評価指標】
防災訓練の実施、発災時の対応体制や利用者の安全確保策が適切なものとなっており、職員に周知されている。
地域と連携した防災の取り組みがされている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄
防災訓練については、同一敷地内にある、市営住宅自治会及び指定管理者、神奈川労働局公共職業安定所とともに、共同で訓練を実施しております。
また、地域の防災拠点運営委員会の主要メンバーの一員（管理課長が事務局長）として職員も含め参画しており、拠点訓練の企画や地域防災力の向上のための施策運営に携わるなど地域と連携した取り組みがなされています。
職員には、いざと言う時のために、全員にヘルメットを貸与し、館内放送の訓練及びマニュアルも作成しています。震度 5 強以上の地震が発生した場合は、職員全員が参集するよう周知しています。
なお、法人内の緊急連絡網だけでなく、市の所管課との連絡体制も整備しています。

PR 事項	自己評価欄	
防災訓練、拠点訓練ともにコロナ禍の中で、代表者のみできる、また代表者に相応しい訓練を一定の時間のもと濃密に実施しました。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

５　経営管理

５－（１）　横浜市との協働

【評価指標】

横浜市の施策や中区の事業を十分に把握したうえで、センターの役割を理解し、行政と協働して取り組んでいる。

運営状況について適切に情報共有を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

平成 26 年に会館再整備の基本方針として、横浜市が定めた寿地区の“まちの方向性”「高齢者をはじめ誰もが安全・安心してお互いに支え合いながら、交流しやすい開かれたまちづくりを緩やかに進めていく」の精神を把握し、「住民の健康づくり・福祉向上・交流促進」をセンターの役割として関係行政機関と連携して取り組みを進めています。中区とは、地区特有の健康課題を共有し、解決に結びつけるための健康コーディネート連絡会を開催しています。また、地域福祉保健計画寿地区計画の策定に地域とともに参画し、ホームレスへの年末検診や結核 DOTS 事業を進めています。

市所管課及び区の担当課とは、月 1 回定例会を開催し、利用状況や課題など報告・共有するとともに、意見交換を行いながら、よりよい運営のために協力して取り組んでいます。

PR 事項	自己評価欄	
中区から受託している、就労支援事業において、受講することで介護ヘルパーのサポートが可能となる「生活援助従事者研修」を 10 月から開講しました。就労先の多様化と意欲の向上が見込まれます。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

５　経営管理

５－（２）　横浜市の重要施策を踏まえた運営

【評価指標】

横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ３Ｒ夢プラン、市内中小企業振興、次世代育成対策推進法、障害者就労支援施設等からの物品等の調達方針等の趣旨を踏まえた運営を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

性別の区別なく生き生きと働ける職場環境づくりを進めるため、本人の能力・適性に応じた採用、職務分担の割り振り、人事評価を行っています。

次世代育成に係る子育て支援等については、職員の勤務時間などの検討を進めているところです。

地球温暖化防止に資するため、冷暖房温度の適正化と不要な照明の消灯、ごみの分別徹底と古紙回収について市のルート回収システムに参加するなどリサイクルに取り組んでいます。ごみの分別については、地域特性もありますが、なお徹底することが必要な状況も見られます。

物品調達、警備清掃、施設点検等の委託については、市内中小事業者を契約の相手方とすることを基本とし、地区内の障害者施設から、デイケアで使用する昼食、おやつを調達したり、物品廃棄を委託したりするなど市の方針に沿った対応を進めています。

PR 事項	自己評価欄	
地区内障害者作業所交流会の幹事役として、物品、清掃等作業の共同受注についての情報交換を行い、受注機会の増加に寄与しています。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

５　経営管理 ５－（３）　指定管理料の執行	
【評価指標】 指定管理料が適切に執行されている。	
配点 15 点	（採点） A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点
指定管理者記入欄 執行について、 （１）毎年度予算、事業計画を策定し、理事会及び評議委員会の承認を得て予算執行しています。 （２）財務規程に則り、適正な経理処理をしています。 （３）診療事業における収益、横浜市から受託している就労支援事業の受託料や公衆浴場事業における利用料の徴収などは指定管理料とは別の科目で区分しています。	
PR 事項 　収支決算伝票はすべて会計システムに入力し、四半期ごと定期的に税理士の監査を受けています。	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

５　経営管理

５－（４）　効果的かつ効率的な運営

【評価指標】

効率的な経費の執行による適切な指定管理料になっている。

効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められる。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

指定管理者記入欄

センター業務指定管理料は 173,157 千円（令和 3 年度予算）です。

センターの施設管理・保健医療の提供・地域福祉に関する事業及び就労支援に関する事業等を行うために予算執行を行っています。2 年度には正規職員の退職、新型コロナウイルス感染拡大による施設の休館などにより費用の抑制が図られ、また、警備・清掃の入札残などの状況もあり予算執行残が生じました。

浴場運営については、ノウハウを持っている委託先に再委託しております。

また、役割に応じた職員配置、夜間アルバイト対応、経理システム・給与システムの運用など効果的かつ効率的な運営のための創意工夫しております。

PR 事項	自己評価欄	
運営体制の向上のため、タイムカードの運用、電子カルテシステム、インターネットバンキングの導入を進めています。		

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	

横浜市寿町健康福祉交流センター
指定管理者第三者評価
評価・採点の考え方

横　浜　市

目次

評価領域１　施設目的の理解
評価分類１－（１）施設の目的や基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p2
評価分類１－（２）地域の理解・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p3
評価分類１－（３）利用者の意見の反映・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p4
評価分類１－（４）利用者の苦情への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p5
評価領域２　職員配置・人材育成
評価分類２－（１）職員の勤務体制・勤務状況の把握・・・・・・・・・・・・・・・・・p6
評価分類２－（２）人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p7
評価分類２－（３）利用者への応対・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p8
評価分類２－（４）個人情報保護・人権擁護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p9
評価領域３　事業運営
評価分類３－（１）地域・交流活動事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p10
評価分類３－（２）医療・健康管理事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p11
評価分類３－（３）健康コーディネート事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p12
評価分類３－（４）地域連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p13
評価領域４　施設の維持・管理
評価分類４－（１）施設の維持保全管理・備品の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・p14
評価分類４－（２）施設の利用許可・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p15
評価分類４－（３）事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p16
評価分類４－（４）防災に対する取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p17
評価領域５　経営管理
評価分類５－（１）横浜市との協働・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p18
評価分類５－（２）横浜市の重要施策を踏まえた運営・・・・・・・・・・・・・・・・・p19
評価分類５－（３）指定管理料の執行・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p20
評価分類５－（４）効果的かつ効率的な運営・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・p21

１　施設目的の理解

1－（1）　施設の目的や基本方針

【評価指標】

公益的な観点からの施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が設定されている。

職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆全項目の共通事項として、公募要項、業務の基準、応募書類の事業計画書、基本協定書等の各記載項目が実施されているか、変更がある場合には適時適切に所管課と協議がされているかを確認する。

☆施設の設置目的を踏まえた運営を行うためには、その基本方針が具体的に明文化されていることが必要です。どのような形式で明示されているかを評価します。

①設置目的を踏まえ、さらに事業者としての特色を打ち出した基本方針を明文化しているか。

②設置目的の単純な書き換えや事業者本体の事業活動に対する基本方針ではなく、寿町周辺地域の特性に合致するような基本方針がわかりやすく明文化されているかどうか。

☆職員に対し、施設の設置目的及び管理運営上の基本方針を理解するための取組が行われているか確認します。

①研修の実施や文書の配布、施設内への掲示等、どのような方法で周知しているか。

②①の取組の結果、職員が目的や方針を理解し、実践しているかどうか。

１　施設目的の理解
1－（２）　地域の理解

【評価指標】
寿地区に関する市の施策の方針や寿地区の歴史的背景、地域住民の生活状況、医療の現状など地域特性を理解している。
地域特性を踏まえた運営を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】
☆施設の設置目的を達成するためには、周辺地域の歴史や現状を理解し、的確にニーズに応えていく必要があります。法人が地域特性をどのように理解し、施設運営に反映しているかを確認します。
　また、「日雇い労働者のまち」から「福祉ニーズの高いまち」ということが言われる中で、一方でその存在や課題がなおざりにされてきた女性や子供、また、生活者の視点にも触れているかもポイントとなります。

（参考）寿地区について
　横浜の寿地区は、東京の山谷地区、大阪のあいりん地区と並んで「日本三大簡宿街」と呼ばれてきました。昭和３０年代以降、多くの日雇い労働者が寿地区に集中的に住んでいましたが、移り行く社会情勢の変化の中、労働者が減少する一方で住民の高齢化が進み、かつての「日雇い労働者のまち」から「福祉ニーズの高いまち」へと変貌を遂げてきました。
　このような変遷の中で、自治会町内会や簡易宿泊所、介護事業所、ＮＰＯ法人など様々な方が地区内で活動しています。こうした社会資源が豊富であることも寿地区の特性となっています。

１　施設目的の理解

1－（３）　利用者の意見の反映

【評価指標】

利用者アンケート等を通じて施設でのサービスに対する満足度等を把握している。

利用者の意見から課題を抽出して施設の運営に反映している。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆施設の目的を達成するためには、利用者の意見を適切に反映し、より効果的な運営に努めることが重要です。利用者の意見の抽出のためにどのような手法を用い、サービス向上につなげているかを確認します。

①利用者アンケート等、利用者の意見を抽出する仕組みがあるか。
　また、それが声を上げにくい利用者の意見をくみ取れるものとなっているか。

②把握した利用者の意見をどのように施設運営に反映しているか。

１　施設目的の理解

1－（４）　利用者の苦情への対応

【評価指標】

利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備されている。

苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆要望や苦情に対しては、そのレベルや内容、利用者の状況によって、申し出の方法や解決方法が一様ではないため、複数の受付窓口や解決のルートが確保されていることが必要です。

①利用者の要望や苦情に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が明確になっているか。

②要望や苦情の受付方法が館内掲示やホームページへの掲載などわかりやすく周知されているか。

③要望や苦情に適切に対応し、記録や報告が徹底されているか。

④具体的にどのような要望や苦情があり、どのように対応したか。

２　職員配置・人材育成

２－（１）　職員の勤務体制・勤務状況の把握

【評価指標】

施設の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。法人が職員の休暇、出張や超過勤務等の服務管理を行い、休暇の取得、不要な出張や超過勤務の削減に努めている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆利用者が快適に利用するためには、各職員の役割を明確にし、責任を持って業務にあたる必要があります。施設の運営に係る業務体制について評価します。

①各業務に対し、必要最低限の職員を配置しているか。

②単独の職員が複数の業務を兼任する場合にも、利用者の利用が妨げられないような体制になっているか。

（参考）職員配置の考え方

「業務の基準」で以下のように規定しています。

職種等		人員等
統括責任者	センター長	常勤１名
統括責任者補佐	副センター長	常勤１名
地域・交流活動事業（１階）	地域・交流活動事業管理運営者	常勤１名
医療・健康管理事業（２階）	医療・健康活動事業管理運営者	常勤１名
健康コーディネート事業	保健師又は看護師 社会福祉士その他これに準じる者	常勤専従１名 常勤専従１名

☆利用者が適当に施設の利用ができるようにするため、職員の出勤や出張の状況や、やむを得ず発生する超過勤務等について法人が服務管理を行っている必要があります。また、効果的かつ効率的な施設の運営のため、不要な出張や超過勤務等がないかどうかチェックする機能が働いているかを確認します。

①シフト表の作成や、役割分担を示すボードの設置等、職員同士が互いの業務内容を把握できる工夫を行っているか。

②休暇や出張、超過勤務については事前に命令簿で確認されており、休暇の取得、不要な出張や超過勤務の削減に努めているか。

③職員のやりがい向上やメンタルケア等の職員を守る制度があるか。

２　職員配置・人材育成

２－(2)　人材育成

【評価指標】

法人による研修計画に基づき研修が実施され、職員の資質向上が図られている。

定期的に施設運営に関する意見交換等が行われている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆施設でのサービス向上のためには、具体的な研修計画に基づく職員研修を実施し、職員一人一人の資質の向上や、課題等に対する理解及び情報の共有が必要になります。

①法人による具体的な研修計画が策定されているか。

②定期的な意見交換会等が行われているか。

２　職員配置・人材育成

２－(3)　　利用者への応対

【評価指標】

名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。

応対の際に利用者に不快感を与えないような言葉遣いや態度である。

受付・案内が利用者に分かりやすいように工夫されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆利用者が困った時などに話しかけやすいよう、職員であることを示す制服や名札の着用等の取組を行っているかどうか、利用者が施設を利用しやすいよう工夫がされているかを確認します。また、利用者に不快感を与えないような応対を行うことも必要です。

①名札等の着用が徹底されているか。

②マニュアルやＯＪＴ等で応対について習得しており、利用者に対して、不快感を与えないような応対をしているか。

③高齢者や障がい者などで、個別の対応が必要な方への対応ができているか。

④利用者が施設を利用しやすいよう、受付・案内が工夫されているか。

２　職員配置・人材育成
２－(4)　　個人情報保護・人権擁護

【評価指標】
個人情報保護体制の構築、研修の実施等による周知・徹底がされている。
人権擁護への取組を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】
☆取得した個人情報については、機密性が担保され、適正に取り扱うことが必要です。施設の運営管理業務の実施にあたっては、「横浜市個人情報の保護に関する条例（以下「個人情報保護条例」)」等の関係法令が遵守され、施設の責任体制・管理体制が明確に示され、従事職員に対する研修等が定期的に実施された上で正しく理解し実践されていることが重要です。
　また、基本的な事項である、利用者を尊重した、利用者に対してふさわしい職員側の対応が出来ているかを確認します。

１　個人情報保護について、以下の取り組みが実践されているかを確認します。
①個人情報保護条例をはじめとした関係法令等が遵守されているか。
②法人が規定する「個人情報に関する文書等管理規則」等に基づき、施設内での責任体制・実施体制の整備、文書管理台帳の作成、個人情報の保管・廃棄等が適切に実施されている。
③個人情報を取り扱う従事者に対して、必要な研修が実施されており、周知・徹底が図られている。
④法人が保有する個人情報の漏洩がなく、漏洩防止の取り組みが工夫されている。

２　人権擁護についてどのような取り組みが実施されているかを評価します。
①接遇に関して、職員への研修・啓発を行っている。また、浸透させるために工夫がみられる。
②人権侵害が起こった際の事実関係の把握や利用者のフォローが行われる体制が整備されている。

３　事業運営

３－（１）　地域・交流活動事業

【評価指標】

地域・交流活動事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。寿地区内外の交流等の機会を提供する役割を理解し、センター及び寿地区に関する情報発信を行い、利用促進につなげている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆施設運営の課題の抽出手段の一つとして、毎年度の施設利用実績を把握することは重要です。利用実績の推移から利用者の傾向を分析しているか、また課題検討を行い施設の運営に反映しているかなどを確認します。

①毎年度の施設の利用実績を把握し、記録されているか。

②利用実績の推移からみられる課題の検討や、その対応が図られているか。

☆事業を効果的に実施し、その質を向上させるためには、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められます。また、日々の業務にあたっては、事例検討やミーティング等を通じて、課題の抽出を行えており、施設としてのサービスや機能についても整理されていることが重要です。PDCA サイクルに基づく、持続的改善の仕組みが確立され、施設の事業運営の維持向上に努めているかを評価します。

①　ケーススタディ等の実施により、施設運営に必要な課題が収集・整理されている。

②検討会やミーティング等の記録が整理されており、課題が抽出され解決に向けた取り組みが計画的に実施されている。

③過年度を踏まえた年間の事業計画書が作成されており、目標等については妥当性がある。

④年間の事業計画に対する振り返りが実施され、事業運営の水準が向上している。

☆広報が効果的に行われ、「高齢者をはじめ誰もが安全・安心に住み、お互いを支えあいながら交流しやすい開かれたまちづくりを緩やかに進めていく」ために、寿地区住民をはじめとする市民がセンターを利用し、寿地区内外の交流が図られることを確認します。

①広報や利用促進が効果的に行われているか。

②センターの利用について、寿地区内の住民だけでなく、広く市民を対象としたものとなっているか。

③寿地区の歴史や情報、地域の声を社会に発信しているか。

３　事業運営

３－(2)　医療・健康管理事業

【評価指標】

医療・健康管理事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。

医療・健康管理等に関する情報発信を行い、寿地区の保健医療の充実を図り、また、広報によりセンターの利用促進につなげている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆施設運営の課題の抽出手段の一つとして、毎年度の施設利用実績を把握することは重要です。利用実績の推移から利用者の傾向を分析しているか、また課題検討を行い施設の運営に反映しているかなどを確認します。

①毎年度の施設の利用実績を把握し、記録されているか。

②利用実績の推移からみられる課題の検討や、その対応が図られているか。

☆事業を効果的に実施し、その質を向上させるためには、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められます。また、日々の業務にあたっては、事例検討やミーティング等を通じて、課題の抽出を行えており、施設としてのサービスや機能についても整理されていることが重要です。PDCA サイクルに基づく、持続的改善の仕組みが確立され、施設の事業運営の維持向上に努めているかを評価します。

①　ケーススタディ等の実施により、施設運営に必要な課題が収集・整理されている。

②検討会やミーティング等の記録が整理されており、課題が抽出され解決に向けた取り組みが計画的に実施されている。

③過年度を踏まえた年間の事業計画書が作成されており、目標等については妥当性がある。

④年間の事業計画に対する振り返りが実施され、事業運営の水準が向上している。

☆広報が効果的に行われ、寿地区住民をはじめとする市民がセンターを利用し、保健医療の充実が図られていることを確認します。

①広報や利用促進が効果的に行われているか。

②センターの利用について、寿地区内の住民だけでなく、広く市民を対象としたものとなっているか。

③医療、健康管理や寿地区の情報及び地域の声を社会に発信しているか。

３　事業運営
３－（３）　健康コーディネート事業

【評価指標】
健康コーディネート事業について、課題検討を行いながら効果的に事業を実施している。健康づくり及び介護予防等に関する情報発信を行い、また、広報により積極的なセンターの利用につなげている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆施設運営の課題の抽出手段の一つとして、毎年度の施設利用実績を把握することは重要です。利用実績の推移から利用者の傾向を分析しているか、また課題検討を行い施設の運営に反映しているかなどを確認します。
①毎年度の施設の利用実績を把握し、記録されているか。
②利用実績の推移からみられる課題の検討や、その対応が図られているか。

☆事業を効果的に実施し、その質を向上させるためには、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められます。また、日々の業務にあたっては、事例検討やミーティング等を通じて、課題の抽出を行えており、施設としてのサービスや機能についても整理されていることが重要です。PDCA サイクルに基づく、持続的改善の仕組みが確立され、施設の事業運営の維持向上に努めているかを評価します。
①　ケーススタディ等の実施により、施設運営に必要な課題が収集・整理されている。
②検討会やミーティング等の記録が整理されており、課題が抽出され解決に向けた取り組みが計画的に実施されている。
③過年度を踏まえた年間の事業計画書が作成されており、目標等については妥当性がある。
④年間の事業計画に対する振り返りが実施され、事業運営の水準が向上している。

☆広報が効果的に行われ、寿地区住民をはじめとする市民がセンターを利用し、健康づくり及び介護予防が推進されているかを確認します。
①広報や利用促進が効果的に行われているか。
②センターの利用について、寿地区内の住民だけでなく、広く市民を対象としたものとなっているか。
③健康づくり、介護予防や寿地区の情報及び地域の声を社会に発信しているか。

３　事業運営
３－(4)　地域連携

【評価指標】
地域福祉の現状をふまえ、地域行事への協力や自主企画事業の実施等において、地域住民や自治会町内会、ボランティア団体、関係機関等とのネットワークを構築して事業を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆寿町健康福祉交流センターは、寿町周辺地域の住民や団体等の日常の居場所や交流の場としての機能を果たしており、地域連携を活発に行っていくことが求められます。また、指定管理施設は公の施設として、地域の実情を把握し、課題に向き合う姿勢、地域の実情を理解し、地域の支援機関の中心的な役割を果たすことが求められます。このため、地域の関係機関と連携し、地域課題に主体的に取り組んでいるかを評価します。

①地区内の関係機関・関係団体等との連携を模索し、また、地域の社会資源の発掘を自主的に実施している。
②地域との良好な関係を構築するために、一時的、場当たり的な取り組みではなく計画的に交流がなされている。
③施設は、利用者のみならず、地域の人たちにとっても貴重な社会的資源であることを踏まえ、一般市民や地域で活動する団体等に施設の設備を貸し出している。
④施設の基本方針や利用条件・サービス内容等の問い合わせについて、いつでも対応ができるようになっている。
⑤利用希望者や関係先機関に対し、利用者に配慮した上で施設見学等の対応を行っている。
⑥地域の会議や取組、イベントなどに参加し、地域との交流を図っているか。

４　施設の維持・管理

４－（１）　施設の維持保全管理・備品の管理

【評価指標】

長寿命化を踏まえ、建物が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。
利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。
備品が台帳と相違なく、保管または利用に供されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆定期的な点検や必要に応じた修繕によって利用者の安全が守られているかを確認します。また、長寿命化推進に向けた取り組みの実施により、建築物のライフサイクルコストの縮減、建替えに伴って発生する建設廃棄物の削減、光熱水費等のエネルギーコストを抑制することも重要です。多くの人が利用する、或いは訪れる公の施設として、美化推進のために清掃や外構植栽等の管理が計画的に実行されていることも求められます。

①委託業者による設備点検が定期的に実施され、問題点等が発生した場合に早急な対応策を講じている。

②今期指定管理選定時の提案書に沿って、職員による日常の設備点検が実施されている。

③外構・植栽管理、廃棄物処理業務、害虫駆除、清掃業務等が計画的に実施されている。

④館内の掲示物の管理が行えている。

⑤施設として、修繕が必要な箇所について把握されており、緊急性が高いものより計画的に保全が行えている。

☆施設における適正な備品の管理が行われているかを確認します。備品の管理にあたっては、市の備品と法人の備品が明確に区別され、管理用の台帳と実際の備品が突合できるようになっている必要があります。また、施設の運営や利用者の利用に支障が生じないよう、管理されている備品については適切な保管や修繕がなされ、不都合なく利用可能である状態が維持されていなければいけません。

①備品台帳が整備されており、実際の保管状況と一致しているか。

②備品の劣化や破損が放置されていないか。

４　施設の維持・管理

4－(2)　施設の利用許可

【評価指標】

公平・公正に利用受付及び許可を行うための方針があり、市民が確認できるようになっている。

利用者にとって公平・公正なサービスの提供を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆地方自治法において、市民が公の施設を利用することについて、正当な理由なく利用を拒むこと及び不当な差別的取扱いをすることを禁じています。また設置目的達成のために広く市民に利用される必要があります。

①公平・公正な利用受付・許可を行うため、明確な基準を作成している。かつ、その基準を市民がいつでも確認でき、理解できるものであること。

②利用許可を必要としないセンターの施設（ラウンジ、図書コーナー等）の利用についても市民の安全かつ快適な利用のため、明確なルールを作成し、そのルールを確認できる状態にしている。

③利用許可できない場合には、その理由やセンターの設置目的を丁寧に説明している。

４　施設の維持・管理

４－(3)　事故防止体制・緊急時対応

【評価指標】

事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画は充分なものとなっている。

訓練・ヒヤリハット事例・事故発生時の検証が実施され施設運営に反映されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆事故等発生時において適切かつ迅速な対応がとれるよう、日常的に事故等の発生要因や再発防止策の実効性を検証し、入所者等に対するサービスの質の向上及び施設等の運営の適正化を図ることは非常に重要です。

事故等に備えて、事故防止や緊急時の行動についてマニュアルが整備されており、計画的に研修や訓練が実施され、本市や法人本部への報告体制が整備されているかを評価します。また、事故等が発生した場合には、その原因究明や再発防止策が具体的になっており、事故発生時の対応について振り返りや検証が適切に実施され、検証結果を施設運営に反映する体制が確立されているかを評価します。

①事故防止・事故対応マニュアルが整備され、職員に周知されている。

②事故等発生時の研修や訓練が計画的に実施されており、その内容や頻度について充分なものである。

③事故発生時の本市・法人への報告体制が具体的に示されている。休日夜間であっても機能する連絡体制が示されている。

④ヒヤリハット事例や緊急対応訓練の評価を検証するものになっている。

⑤事件や事故が発生した場合に、その原因究明や再発防止策、事故発生時の対応についての振り返り、検証が行えるものになっており、施設運営に反映する体制が整備されている。

⑥発生防止のため、点検や巡回等の日常業務が重要であることを理解している。

４　施設の維持・管理
４－（４）　防災に対する取り組み

【評価指標】
防災訓練の実施、発災時の対応体制や利用者の安全確保策が適切なものとなっており、職員に周知されている。
地域と連携した防災の取り組みがされている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】
☆施設と利用者という視点だけでなく、公の施設としての役割、さらに地域の特性を踏まえた取組み、地域との連携が必要となります。

①災害時や緊急時のマニュアルが整備されている。
②施設内の備品等の転倒防止対策が充分である。窓ガラスや食器棚等のガラス飛散防止対策がされている。
③建物内の安全な避難スペース、消火器の位置、地震時に開放する出口位置、避難経路などについて、全職員に周知が行えている。また、掲示物等によって利用者にも分かりやすいように整備されている。
④自衛消防隊の組織や避難訓練実施を行っている。
⑤地域の防災訓練への参加、地域防災拠点運営委員会との連携など、地域と連携した防災への主体的な取り組みがされている。
⑥上層階が市営住宅となっていることから、居住者との連携がなされている。
⑦災害時等に物資集配拠点やボランティア活動拠点として利用されること、また指定管理者はそれに協力する必要があることを理解している。
⑧災害弱者になりやすい高齢者や障害者等が簡易宿泊所に多く居住しているという地区の特性を理解している。

【参考】
・公の施設の役割（横浜市防災計画より）
横浜市の公の施設は、災害等が発生することが予想される場合に、物資集配拠点やボランティア活動拠点、補完施設等として使用することが定められています。
・地域防災拠点運営委員会
防災資機材・食料等の備蓄する地域防災拠点で、安全かつ秩序ある避難生活の維持や防災資機材を活用した救助・救出等を行う地域・学校・区役所で構成する委員会。

５　経営管理

５－（１）　横浜市との協働

【評価指標】

センター再整備基本計画や地域福祉保健計画、区事業等を十分に把握したうえで、センターの役割を理解し、行政と協働して取り組んでいる。

運営状況について適切に情報共有を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆センターの設置目的を達成するためには、横浜市の施策や中区の事業を理解していることが必要不可欠です。それらとセンターの関係を理解し、協働して取り組んでいるかを確認します。

　また、運営状況について適切に情報共有を行い、市と協力して施設運営を行っているかを評価します。

①横浜市の施策や中区の事業を理解し、横浜市と協働して事業に取り組んでいるか。

②運営状況について適切に情報共有を行っているか。

5　経営管理

5－(2)　横浜市の重要施策を踏まえた運営

【評価指標】

横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ３Ｒ夢プラン、市内中小企業振興、次世代育成対策推進法、障害者就労支援施設等からの物品等の調達方針等の趣旨を踏まえた運営を行っている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆本市における指定管理者制度の運用は、「サービス向上」「経費節減」にとどまらず、公共性に基づく価値の創出を目的としていることを踏まえ、本市の重要政策課題への対応状況を評価する必要があります。本市の重要な施策を認識し、団体が積極的に取り組む姿勢があるかを確認します。

①横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ３Ｒ夢プラン、市内中小企業振興、次世代育成対策推進法、障害者就労支援施設等からの物品等の調達方針等の横浜市の重要施策を理解しているか。

②また、それらに関して積極的に取組みを行っているか。

5　経営管理

5－(3)　指定管理料の執行

【評価指標】

指定管理料が適切に執行されている。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5 点

【評価の視点・ポイント】

☆指定管理料が適切に執行されているかを評価します。

①事業計画に基づく予算及び資金計画に基づき、適切な承認を経た上で指定管理料が執行される仕組みが整備されている。

②法人の経理規程等に基づき適切に会計処理が行える体制が整備されている。

③契約業者の選定にあたり、契約理由等が明確となっている。

④指定管理者自らが負担する各種経費が、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確に区分されている。

⑤伝票等の整理、出納帳などの帳簿作成等により、客観的に確認を行うことができ、透明性が担保されている。

⑥ガバナンス強化に向けた取り組みが積極的に行われている。

5　経営管理

5－(4)　効果的かつ効率的な運営

【評価指標】

効率的な経費の執行による適切な指定管理料になっている。

効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められる。

配点	（採点）
15 点	A 評価…15 点　B 評価…10 点　C 評価…5

【評価の視点・ポイント】

☆適切な予算が積算され、それに基づいて経費が執行されているとともに、効果的かつ効率的に運営する工夫が行われているかを確認します。

①事業費や修繕費等、運営に関する費用が適切に計上されているか。

②過年度実績や利用者の意見等を反映し、費用対効果等コスト意識を持ち、効果的かつ効率的な施設運営に資する工夫が行われているか。

③地域の実情を鑑み、新たな事業の検討、提案や実施を行っているか。

横浜市寿町健康福祉交流センター第三者評価　評価項目一覧

評価領域		評価分類		評価指標	配点	採点		
						A	B	C
1	施設目的の理解	1－（1）	施設の目的や基本方針	公益的な観点からの施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が設定されている。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。	15	15	10	5
		1－（2）	地域の理解	寿地区に関する市の施策の方針や寿地区の歴史的背景、地域住民の生活状況、医療の現状など地域特性を理解している。 地域特性を踏まえた運営を行っている。	15	15	10	5
		1－（3）	利用者の意見の反映	利用者アンケート等を通じて施設でのサービスに対する満足度等を把握している。 利用者の意見から課題を抽出して施設の運営に反映している。	15	15	10	5
		1－（4）	利用者の苦情への対応	利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。	15	15	10	5
2	職員配置・人材育成	2－（1）	職員の勤務体制・勤務状況の把握	施設の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。 法人が職員の休暇、出張や超過勤務等の服務管理を行い、休暇の取得、不要な出張や超過勤務の削減に努めている。	15	15	10	5
		2－（2）	人材育成	法人による研修計画に基づき研修が実施され、職員の資質向上が図られている。 定期的に施設運営に関する意見交換等が行われている。	15	15	10	5
		2－（3）	利用者への応対	名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。 応対の際に利用者に不快感を与えないような言葉遣いや態度である。 受付・案内が利用者に分かりやすいように工夫されている。	15	15	10	5
		2－（4）	個人情報保護・人権擁護	個人情報保護体制の構築、研修の実施等による周知・徹底がされている。 人権擁護への取組を行っている。	15	15	10	5
3	事業運営	3－（1）	地域・交流活動事業	地域・交流活動事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。 寿地区内外の交流等の機会を提供する役割を理解し、センター及び寿地区に関する情報発信を行い、利用促進につなげている。	15	15	10	5
		3－（2）	医療・健康管理事業	医療・健康管理事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。 医療・健康管理等に関する情報発信を行い、寿地区の保健医療の充実を図り、また、広報によりセンターの利用促進につなげている。	15	15	10	5
		3－（3）	健康コーディネート事業	健康コーディネート事業について、課題検討を行いながら効果的に事業を実施している。 健康づくり及び介護予防等に関する情報発信を行い、また、広報により積極的なセンターの利用につなげている。	15	15	10	5
		3－（4）	地域連携	地域福祉の現状をふまえ、地域行事への協力や自主企画事業の実施等において、地域住民や自治会町内会、ボランティア団体、関係機関等とのネットワークを構築して事業を行っている。	15	15	10	5
4	施設の維持・管理	4－（1）	施設の維持保全管理・備品の管理	長寿命化を踏まえ、建物が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。 利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。 備品が台帳と相違なく、保管または利用に供されている。	15	15	10	5
		4－（2）	施設の利用許可	公平・公正に利用受付及び許可を行うための方針があり、市民が確認できるようになっている。 利用者にとって公平・公正なサービスの提供を行っている。	15	15	10	5
		4－（3）	事故防止体制・緊急時対応	事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画は充分なものとなっている。 訓練・ヒヤリハット事例・事故発生時の検証が実施され施設運営に反映されている。	15	15	10	5
		4－（4）	防災に対する取組	防災訓練の実施、発災時の対応体制や利用者の安全確保策が適切なものとなっており、職員に周知されている。 地域と連携した防災の取り組みがされている。	15	15	10	5
5	経営管理	5－（1）	横浜市との協働	横浜市の施策や中区の事業を十分に把握したうえで、センターの役割を理解し、行政と協働して取り組んでいる。 運営状況について適切に情報共有を行っている。	15	15	10	5
		5－（2）	横浜市の重要施策を踏まえた運営	横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ３Ｒ夢プラン、市内中小企業振興、次世代育成対策推進法、障害者就労支援施設等からの物品等の調達方針等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	15	15	10	5
		5－（3）	指定管理料の執行	指定管理料が適切に執行されている。	15	15	10	5
		5－(4)	効果的かつ効率的な運営	効率的な経費の執行による適切な指定管理料になっている。 効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められる。	15	15	10	5

総合評価（300点満点）	
A	270点以上　概ねA評価
B	240～269点　概ねA評価B評価
C	200～239点　概ねB評価
D	150～199点　概ねB評価C評価
E	149点以下　概ねＣ評価

令和3年度横浜市寿町健康福祉交流センター第三者評価　委員採点表

委員名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

A:十分　B:一定程度十分　C:不十分

		評価分類	評価指標	配点	採点	採点結果
評価領域1	施設目的の理解	1－(1) 施設の目的や基本方針	公益的な観点からの施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が設定されている。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。	15	A　15 B　10 C　5	領域1 点数 ／60
		1－(2) 地域の理解	寿地区に関する市の施策の方針や寿地区の歴史的背景、地域住民の生活状況、医療の現状など地域特性を理解している。 地域特性を踏まえた運営を行っている。	15	A　15 B　10 C　5	
		1－(3) 利用者の意見の反映	利用者アンケート等を通じて施設でのサービスに対する満足度等を把握している。 利用者の意見から課題を抽出して施設の運営に反映している。	15	A　15 B　10 C　5	
		1－(4) 利用者の苦情への対応	利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。	15	A　15 B　10 C　5	
評価領域2	職員配置・人材育成	2－(1) 職員の勤務体制･勤務状況の把握	施設の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。 法人が職員の休暇、出張や超過勤務等の服務管理を行い、休暇の取得、不要な出張や超過勤務の削減に努めている。	15	A　15 B　10 C　5	領域2 点数 ／60
		2－(2) 人材育成	法人による研修計画に基づき研修が実施され、職員の資質向上が図られている。 定期的に施設運営に関する意見交換等が行われている。	15	A　15 B　10 C　5	
		2－(3) 利用者への応対	名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。 応対の際に利用者に不快感を与えないような言葉遣いや態度である。 受付･案内が利用者に分かりやすいように工夫されている。	15	A　15 B　10 C　5	
		2－(4) 個人情報保護･人権擁護	個人情報保護体制の構築、研修の実施等による周知･徹底がされている。 人権擁護への取組を行っている。	15	A　15 B　10 C　5	
評価領域3	事業運営	3－(1) 地域･交流活動事業	地域･交流活動事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。 寿地区内外の交流等の機会を提供する役割を理解し、センター及び寿地区に関する情報発信を行い、利用促進につなげている。	15	A　15 B　10 C　5	領域3 点数 ／60
		3－(2) 医療･健康管理事業	医療･健康管理事業について、課題検討を行いながら、効果的に事業を実施している。 医療･健康管理等に関する情報発信を行い、寿地区の保健医療の充実を図り、また、広報によりセンターの利用促進につなげている。	15	A　15 B　10 C　5	
		3－(3) 健康コーディネート事業	健康コーディネート事業について、課題検討を行いながら効果的に事業を実施している。 健康づくり及び介護予防等に関する情報発信を行い、また、広報により積極的なセンターの利用につなげている。	15	A　15 B　10 C　5	
		3－(4) 地域連携	地域福祉の現状をふまえ、地域行事への協力や自主企画事業の実施等において、地域住民や自治会町内会、ボランティア団体、関係機関等とのネットワークを構築して事業を行っている。	15	A　15 B　10 C　5	
評価領域4	施設の維持・管理	4－(1) 施設の維持保全管理･備品の管理	長寿命化を踏まえ、建物が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。 利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。 備品が台帳と相違なく、保管または利用に供されている。	15	A　15 B　10 C　5	領域4 点数 ／60
		4－(2) 施設の利用許可	公平･公正に利用受付及び許可を行うための方針があり、市民が確認できるようになっている。 利用者にとって公平･公正なサービスの提供を行っている。	15	A　15 B　10 C　5	
		4－(3) 事故防止体制･緊急時対応	事故防止･事故発生時の体制、研修･訓練等の実施計画は充分なものとなっている。 訓練･ヒヤリハット事例･事故発生時の検証が実施され施設運営に反映されている。	15	A　15 B　10 C　5	
		4－(4) 防災に対する取組	防災訓練の実施、発災時の対応体制や利用者の安全確保策が適切なものとなっており、職員に周知されている。 地域と連携した防災の取り組みがされている。	15	A　15 B　10 C　5	

評価領域5	経営管理	5－(1) 横浜市との協働	横浜市の施策や中区の事業を十分に把握したうえで、センターの役割を理解し、行政と協働して取り組んでいる。 運営状況について適切に情報共有を行っている。	15	A 15 B 10 C 5	領域5 点数 ／60
		5－(2) 横浜市の重要施策を踏まえた運営	横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ3R夢プラン、市内中小企業振興、次世代育成対策推進法、障害者就労支援施設等からの物品等の調達方針等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	15	A 15 B 10 C 5	
		5－(3) 指定管理料の執行	指定管理料が適切に執行されている。	15	A 15 B 10 C 5	
		5－(4) 効果的かつ効率的な運営	効率的な経費の執行による適切な指定管理料になっている。 効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められる。	15	A 15 B 10 C 5	

評価項目	採点結果
評価領域1 施設目的の理解	/60点
評価領域2 職員配置･人材育成	/60点
評価領域3 事業運営	/60点
評価領域4 施設の維持･管理	/60点
評価領域5 経営管理	点 /60点）
総　　計	点 /300点）

総合評価
A…270点以上 概ねA評価
B…240～269点 概ねA評価B評価
C…200～239点 概ねB評価
D…150～199点 概ねB評価C評価
E…149点以下 概ねC評価

令和３年度　第２回横浜市寿町健康福祉交流センター第三者評価委員会　当日スケジュールについて

開催日時　令和３年12月20日（月）　13：00～17：00

開催場所　横浜市寿町健康福祉交流センター　会議室

スケジュール

時間		内容	確認事項
13:00	開会		
13:05	施設見学	指定管理者による施設案内・説明を約20分間で予定しています。 ※施設見学を通じて右記の事項等について確認をお願いいたします。	・1-(1)　施設の基本方針が掲示されているか。 ・1-(4)　要望や苦情の受付方法が掲示されているか。 ・2-(3)　名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしているか。受付・案内が利用者に分かりやすいように工夫されているか。 ・3-(1)(2)(3)　広報がどのように行われているか。 ・4-(1)　施設設備について劣化や破損が放置されていないか、清掃が行き届いているか。施設備品について劣化や破損が放置されていないか、備品台帳との整合がとれているか確認ください。掲示物の管理が行えているか。 ・4-(2)　利用のルールを市民が確認できるようになっているか。 ・4-(4)　備品の転倒防止策がとられているか。避難経路が利用者に分かりやすく掲示されているか。 等について確認する。
13:25	資料確認	資料確認の時間を設けます。	
14:00	自己評価説明及びヒアリング	指定管理者より、評価項目（全20項目）について、領域（全５領域）毎に説明を予定しています。 説明内容は以下のとおりです。 ・自己評価の結果とそのプロセス ・アピールポイント ・自己評価により明らかになった課題 なお、時間の都合上、説明時間は１項目あたり２分以内としております。 自己評価については、事前に委員の皆様にお目通しをいただいているため、指定管理者の説明には時間を割かず、質疑応答（ヒアリング）に重点を置きたいと考えております。 （流れ） 領域１の４項目について説明（指定管理者）⇒質疑応答（ヒアリング）⇒ ⇒領域２の４項目について説明⇒質疑応答⇒……	資料２「横浜市寿町健康福祉交流センター第三者評価委員会 評価・採点の考え方」 等を参考に質疑を行う。
16:50	退出	指定管理者退出	
17:00	閉会	事務局からのお知らせ	