

横浜市寿生活館指定管理者
選定評価委員会第三者評価報告書

平成 30 年 3 月

1 横浜市寿生活館について

横浜市寿生活館は、「住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等の更生と福祉を図る」ことを目的として設置された施設です。

寿生活館の業務は、大きく分けて「施設の管理運営業務」と「高齢者事業・文化事業（ことぶきスマイル事業）の実施業務」の2つからなっています。「施設の管理運営業務」は、施設の良いサービスの提供のため、建物の保守管理業務及び利用者案内など施設の円滑な運営等を行うものです。「高齢者事業・文化事業の実施業務」は、住民等の福利厚生のための各種事業を、寿生活館において主催し、実施する業務です。

どちらの業務も、寿生活館が行う重要な業務として、指定管理業務として位置づけられています。

施設名称	横浜市寿生活館
所在地	横浜市中区寿町3丁目12番地2
施設規模	鉄筋コンクリート造り 地上4階
延床面積	3階 約260㎡ 4階 約260㎡
施設内容	【3階】 児童ホール、女性子ども室、児童図書室 ほか 【4階】 会議室、集会室、洗濯室、シャワー室、湯沸室 ほか ※1階は（公財）神奈川県労働福祉協会が運営することぶき保育園として区分所有、2階は町内会館として貸付している
会館日等	火曜日から金曜日 8時45分 から 20時45分まで 日曜日及び土曜日 8時45分 から 17時まで （休館日）月曜日、休日（月曜日にあたるときはその翌日）、1月2日及び1月3日
管理運営	指定管理者による管理運営 （指定管理者：（公財）寿町勤労者福祉協会） 指定管理期間：平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年間）

2 第三者評価制度の概要

(1) 目的

横浜市の第三者評価は、指定管理者・市・利用者といった日常的に各施設に関わっている立場から離れた第三者が評価するもので、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(2) 評価の方式

横浜市寿生活館は、専門性や施設特性等を考慮して、横浜市寿生活館条例に基づく横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会による第三者評価を実施しました。

横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会

氏名	所属等	区分
(委員長) 新保 美香	明治学院大学社会学部教授	学識経験者
川名 州子	済生会横浜市東部病院医療ソーシャルワーカー	対象者の更生及び福祉の増進の事情に通ずるもの
小杉 久美子	不老町地域ケアプラザ主任ケアマネジャー	対象者の更生及び福祉の増進の事情に通ずるもの
三浦 保之	NPO法人 市民の会 寿アルク事務局長	施設のある地域の実情に詳しい者
柳原 匠巳	公認会計士	会計・経理に詳しい者

(3) 評価委員会の開催経過

第1回会議	
日時・会場	平成29年11月24日(金) 13:30~15:00 松村ビル別館501会議室(横浜市中区住吉町1-13)
議事	1 第三者評価委員会委員長の選出について 2 評価基準の検討
第2回会議	
日時・会場	平成30年1月15日(月) 13:00~15:00 横浜市寿生活館4階 会議室(中区寿町3-12-2)
議事	1 横浜市寿生活館の視察 2 指定管理者に対するヒアリング 3 評価シート(案)の作成

第3回会議	
日時・会場	平成30年3月16日（金） 9：00～10：25 松村ビル別館 503 会議室（横浜市中区住吉町1-13）
審議内容	評価シートの確定

（4）評価方法

ア 評価の対象

当該指定期間の業務を対象とし、調査時点における状況・実態・実績等について評価しました。

イ 評価項目

次の5つの側面について、公募要項、基本協定書、年度協定書及び事業計画書等を基に評価項目を定め、評価シートにまとめました。

- ・評価領域1 施設目的の理解
- ・評価領域2 職員配置・人材育成
- ・評価領域3 事業運営
- ・評価領域4 施設の維持・管理
- ・評価領域5 経営管理

ウ 評価の手順

（ア）評価シートの作成

第1回会議での検討等を経て、評価シート（評価基準・項目）を確定しました。

（イ）指定管理者による自己評価の実施

指定管理者が評価シートの項目に沿って業務の執行状況等について点検、自己評価を行い、その結果を評価シートの指定管理者記入欄に記入しました。

（ウ）評価委員会による審議

第2回会議で施設見学、評価シートの記入内容に基づき指定管理者に対するヒアリングを実施しました。

（エ）各委員による評価シートの作成

各委員が第2回会議の審議内容を踏まえ、評価シートの第三者評価委員会記入欄に評価結果を記入しました。

（オ）評価シートの確定

第3回会議において、各委員により作成した評価シートの審議を行い、評価シートを確定しました。

3 評価結果

評価シートのとおり

横浜市寿生活館
第三者評価委員会
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) 施設目的の達成に向けた取り組み・・・・・・・・ p3
- 評価分類 1-(3) 地域の理解・・・・・・・・・・・・・・・・ p4
- 評価分類 1-(4) 利用者の意見の反映・・・・・・・・・・・・・・・・ p5
- 評価分類 1-(5) 利用者の苦情の対応・・・・・・・・・・・・・・・・ p6

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・・・・・・・・・・・・・・・・ p7
- 評価分類 2-(2) 勤務状況の把握・・・・・・・・・・・・・・・・ p8
- 評価分類 2-(3) 人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・ p9
- 評価分類 2-(4) 利用者への応対・・・・・・・・・・・・・・・・ p10
- 評価分類 2-(5) 個人情報保護・人権擁護・・・・・・・・ p11

評価領域 3 事業運営

- 評価分類 3-(1) 施設の利用実績・・・・・・・・・・・・・・・・ p12
- 評価分類 3-(2) 受付案内体制・・・・・・・・・・・・・・・・ p13
- 評価分類 3-(3) 地域連携・・・・・・・・・・・・・・・・ p14
- 評価分類 3-(4) 業務改善・・・・・・・・・・・・・・・・ p15

評価領域 4 施設の維持・管理

- 評価分類 4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・・・・・・・・ p16
- 評価分類 4-(2) 備品の管理・・・・・・・・・・・・・・・・ p17
- 評価分類 4-(3) 事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・ p18
- 評価分類 4-(4) 防災に対する取り組み・・・・・・・・ p19

評価領域 5 経営管理

- 評価分類 5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ・・・・・・・・ p20
- 評価分類 5-(2) 効率的な運営・・・・・・・・・・・・・・・・ p21
- 評価分類 5-(3) 指定管理料の適正な執行・・・・・・・・ p22

1 施設目的の理解		
1-(1) 施設の目的や基本方針		
【評価指標】 施設の設置目的に基づいた方針が設定されている。 職員が施設の運営方針を理解している。 利用者に対して施設の設置目的や運営方針が周知されている。		
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 設置目的(住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等の更生と福祉の向上を図るため)に基づき、次の基本方針をわかりやすい表現で定め、利用者に広く周知しています。 1 施設利用者にとって、安全で衛生的な環境を提供する。 2 地区内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る。 3 寿地区の地域団体及び行政との連携により、公益法人として、寿地区の健全で明るいまちづくりに貢献する。 4 運営経費の適正化を図るなど経営の改革を進める。 また、毎月開催する職員会議で、運営の改善について話し合っています。		
PR 事項 経営方針については職員が日々意識できるよう事務所や利用者へ周知するため、目立つところに掲示しています。	自己評価欄 A 15点	
第三者評価委員会記入欄 ・施設の設置目的に基づいた方針が設定され、館内掲示により利用者に対して周知されています。基本方針については、利用者目線で設定されている点が良いと感じました。今後も、この方針を日々意識して業務ができるように、取り組みを継続してください。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄 A 15点	

1 施設目的の理解		
1-(2) 施設目的の達成に向けた取り組み		
<p>【評価指標】</p> <p>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。</p> <p>地域住民や団体が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。</p>		
配点	(採点)	
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>利用者にとって、公平・公正なサービスの提供を行うため、施設利用については、先着順としております。</p> <p>高齢者を対象とした「スマイル事業（高齢者事業・文化事業）」では、カードを導入し、できるだけ多くの利用者の交流の場を提供するとともに、年2回開催する「ことぶき作品展」への展示に向けたプログラムも実施しています。</p> <p>また、毎月1回、生活館利用者の意見交換の場として「利用者ミーティング（茶話会）」を設け、利用者間及び職員との交流を深めています。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
スマイル事業においてはポイントカードを導入するなどサービスの充実を図ることで、利用者は増加傾向にあります。	A	15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・スマイル事業の「ポイントカード」は、利用者の参加を促進する、良い取り組みだと考えられます。このような工夫をしながら、今後も、魅力ある取り組みを通じて、顔の見える関係性から信頼関係の構築に努め、利用しやすい施設運営を心がけてください。また、施設利用にあたっては、サービスや事業に対して消極的な住民も参加しやすい環境づくりを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
地域住民が魅力を感じる活動について、開催日の選択肢を増やすなど、より利用者が満足できる工夫をしてください。	A	15点

1 施設目的の理解 1-(3) 地域の理解		
【評価指標】 周辺地域の地域特性を理解し、それを踏まえた施設運営を行っている。		
配点	(採点)	
20点	A 評価…20点 B 評価…13点 C 評価…6点	
指定管理者記入欄 <p>地域には124軒の簡易宿泊所に5,842人が宿泊しています。そのうち65歳以上が3,300人で56.5%を占めるなど超高齢化が進行し、生活保護受給者が多く89.5%となっており、かつての労働者の街から「福祉ニーズの高い街」へと変遷しています。(平成28年11月寿福祉プラザ相談室調査)</p> <p>寿生活館利用者の多くがホームレスもしくは生活保護受給者などの生活困窮者です。このような状況を踏まえたうえで、利用者が孤立しないように気軽に声を掛け、必要に応じて生活相談を行い、各関係機関への相談支援につなげるなど利用者に寄り添った施設運営を心掛けています。なお、平成28年10月に当協会の歩んできた歴史を振り返り、今後の運営に役立てていくために「当協会40周年記念誌」を発行しています。</p>		
PR事項	自己評価欄	
当協会は昭和49年から寿町で事業を行っており、当事業も昭和56年から受託し、地域特性を踏まえて運営しています。	A	20点
第三者評価委員会記入欄 <p>・利用者の傾向や置かれている状況を理解し、利用者に寄り添い、必要なサポートをされているように感じられます。今後も、こうした姿勢を持ち施設運営を継続してください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
福祉ニーズの高いまちへと変遷している中で、現状を踏まえ、将来を見据えた運営の具体的なプラン等を計画することが望まれます。	A	20点

1 施設目的の理解 1-(4) 利用者の意見の反映														
【評価指標】 利用者アンケート等を実施している。 利用者からの意見を施設の運営に反映している。														
配点	(採点)													
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点													
<p>指定管理者記入欄</p> <p>生活館施設及びスマイル事業（高齢者事業・文化事業）では、利用者調査を実施することで、利用者の満足度を把握し、利用者からの意見を施設運営・サービス向上に反映しています。スマイル事業では、アンケート結果により新たなプログラム（散歩、書道）を取り入れ好評を得ています。</p> <p>また、利用者ミーティング（茶話会）では、利用者とは直接コミュニケーションを取ることでニーズの把握をしています。</p> <table border="0"> <tr> <td>生活館施設</td> <td>平成29年12月</td> <td>50人回答</td> <td>聞き取り方式</td> </tr> <tr> <td>スマイル事業</td> <td>平成29年3月</td> <td>18人回答</td> <td>アンケート方式</td> </tr> <tr> <td></td> <td>平成29年8～9月</td> <td>44人回答</td> <td>アンケート方式</td> </tr> </table>			生活館施設	平成29年12月	50人回答	聞き取り方式	スマイル事業	平成29年3月	18人回答	アンケート方式		平成29年8～9月	44人回答	アンケート方式
生活館施設	平成29年12月	50人回答	聞き取り方式											
スマイル事業	平成29年3月	18人回答	アンケート方式											
	平成29年8～9月	44人回答	アンケート方式											
PR 事項	自己評価欄													
生活館利用者調査は、職員の聞き取りで行い、利用者とのコミュニケーションを深めるにも役立っています。	A	10点												
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・利用者からの聞き取り内容やアンケートの集計結果は、新たな事業展開にもつながっており、利用者の要望等が直に感じられるものでした。利用者の声を聴き、施設の運営に反映していく取り組みは極めて重要であるため、今後も継続してください。</p>														
改善すべき点・課題等	委員会評価欄													
利用者数に対して、集約された意見の母数が少ないように思えます。より充実した施設運営のため、結果の公表等を通じた透明性の担保など、意見集約方法については工夫が必要であると考えられます。	B	6点												

1 施設目的の理解 1-(5) 利用者の苦情の対応		
【評価指標】 利用者が意見や苦情を述べやすいよう窓口（電話、HP等）が設置されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。		
配点	(採点)	
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点	
指定管理者記入欄 <p>利用者が意見や苦情を述べやすくするため、苦情窓口の電話番号を掲載したポスターを館内に掲示しています。</p> <p>利用者からの意見や苦情が寄せられた際には、苦情対応委員会（協会職員で構成）及び第三者委員により、調査、究明、解決等の対応策を決定し、申し出者への回答・解決を行う体制を敷いています</p> <p>利用者との距離が近いこともあり、苦情や意見については、その場で職員が臨機応変に対応していることが多いです。</p> <p>対応結果については、日報に記録し、理事長まで決裁し、情報共有しています。</p>		
PR 事項 苦情処理マニュアルを作成しており、職員がいつでも対応できるよう掲示しています。	自己評価欄	
	A	10点
第三者評価委員会記入欄 <p>・苦情解決の取り組みは、より良い施設運営のために不可欠なものです。当施設においては、窓口の設置や対応後の共有、改善についても取り組まれている点を確認できました。</p> <p>・職員の一次的な対応が都度できていると見受けられますが、職員単独でのその場限りの対応とならないよう、法人としての対応の方針が利用者には伝わるようにするための工夫・努力も継続してください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

2 職員配置・人材育成		
2-(1) 職員の勤務体制		
【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。		
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		
<p>生活館施設管理には4名(うち責任者1名)を配置し、突発的な出来事にも対応できるよう開館時、閉館時にも2人1組でローテーションを組んでいます。</p> <p>平日は、早番、遅番の2交代制をとっています。</p> <p>スマイル事業(高齢者事業・文化事業)についても、応援体制を整え、円滑な事業運営を行っています。</p> <p>生活館職員が手薄な場合は、管理課職員が応援をして対応することもあります。</p> <p>定期清掃、修繕、消防点検、害虫駆除等は、月曜日(休館日)に行うため、超過勤務にならないよう管理課職員が立ち会っています。</p>		
PR事項	自己評価欄	
業務マニュアルを整備し、利用者が快適に利用できるよう職員1人1人が、業務内容を把握し、遂行できるようにしています。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
<p>・業務マニュアルの整備や、職員配置で管理課職員が対応するなど、運営にあたっての工夫が見られます。安定した運営のために、引き続き、必要最低限の職員のあり方については検討してください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

2 職員配置・人材育成	
2-(2) 勤務状況の把握	
<p>【評価指標】</p> <p>法人が職員の休暇や出張、超過勤務等のサービス管理を行っている。 不要な出張や超過勤務の削減に努めている。</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
<p>指定管理者記入欄</p> <p>生活館施設管理では、毎月、シフト表を作成し、超過勤務を抑えた適正な職員配置に努めており、突発的な休暇にも業務に支障が出ないように柔軟な対応をしています。</p> <p>また、職員間でもミーティングで各自の行動や業務内容を確認し、行先はボードを設置して共有しています。</p> <p>出張はほとんどなく、地域の協力事業（学童保育のキャンプ活動の随行など）に限られており、その場合は、出張の決裁を取っています。</p> <p>超過勤務及び休暇は、管理課長決裁を取っています。</p>	
PR 事項	自己評価欄
平成 28 年度から、恒常的になっていた土曜日午後勤務の超過勤務を勤務体制の見直しにより改善しました。	A 15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営に係る規定の改正等、超過勤務の削減に取り組まれており、組織的な改善が認められます。 ・地域行事への参加・協力や、休暇の取得等、各職員の勤務状況は共有されており、施設利用者にとって支障が生じないよう工夫がされています。 	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
超過勤務については、削減に取り組まれ、実績も出ていますが、依然恒常的な超過勤務も見て取れます。働き方改革という視点を持ち、超過勤務の発生する事由を分析し、必要に応じて業務を見直すなど、更なる改善に取り組んでください。	B 10点

2 職員配置・人材育成	
2-(3) 人材育成	
<p>【評価指標】</p> <p>法人による研修計画に基づき階層別研修等が実施されている。</p> <p>施設としても、定期的に施設運営に関する研修や意見交換等が行われ、職員の資質向上が図られている。</p>	
配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点
<p>指定管理者記入欄</p> <p>毎月、生活館職員4人で会議を開き、運営上の課題等を話し合っています。</p> <p>また、毎月、生活館職員4人全員と理事長、事務局長、庶務班長、業務班長とで定例の打ち合わせ会を開催し、意見交換等を行っています。</p> <p>定例打ち合わせ会では、管理運営上の課題等への運営方針に基づいたサービス向上への取り組み等の話し合い及び事業に関する制度改正等についての情報共有を行っています。</p> <p>これらの職員会議を OJT による実践的な研修の場として活用しています。</p>	
PR 事項	自己評価欄
定例打ち合わせ会を通じ、法人としての経営課題や現場で起こっている問題等の解決に向けた協議を通じ人材育成を図っています。	A 10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・人材育成については、内部の OJT のみならず、職員が新たな知識や技術が身につけられるよう、外部研修にも参加できるようにすることが望まれます。</p> <p>・少人数職場であることから、外部からのコンサルテーションの機会をつくることなども有効であると考えられます。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
現状を踏まえ、将来的な人員配置や必要となる人材育成に係る具体的な計画を立て、ノウハウを継承する体制の構築が望まれます。また、人材育成計画においては、内部研修のみにとどまらず、外部研修や交流が実施されることで、職員の視野を広げること、内向きでない施設運営につながること等の期待ができるため、積極的に取り組んでください。	B 6点

2 職員配置・人材育成 2-(4) 利用者への対応		
【評価指標】 制服や名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。 対応の際に利用者が安心できるような言葉遣いや態度である。		
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 当協会では、倫理保持を図るための指針を策定しており、それに基づき利用者への対応をしています。 職員には、利用者の方への挨拶の徹底を図り、日々の挨拶によって顔と顔がつながり、何かあれば言いやすい関係を作るようにしています。 動きやすく利用者に不快感を与えない服装とし、職員であることが分かるよう名札を着用しています。また、利用者の方が安心して施設を利用できるようできるだけ職員から声掛けしています。 特に初めて利用される方には、わかりやすく丁寧に接しています。 また、定期的に館内を巡回し、利用者の方の状態を見守っています。		
PR 事項 声掛けや生活相談など個々の利用者の特性にあったコミュニケーションを心掛けています。	自己評価欄 A 15点	
第三者評価委員会記入欄 ・挨拶を徹底するなど、職員が利用者に対して親身に接しているように見受けられます。利用者には不安や不快感を与えないことは、円滑な施設運営や安心できる施設利用における基本的かつ重要なポイントであるため、これからも、こうした姿勢を継続してください。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄 A 15点	

2 職員配置・人材育成	
2-(5) 個人情報保護・人権擁護	
<p>【評価指標】</p> <p>個人情報保護体制の構築、周知・徹底がされている。</p> <p>責任体制の明確化、管理運営外の目的に使用されていない。保護条例を遵守している。</p> <p>研修の実施がされている。</p>	
配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点
<p>指定管理者記入欄</p> <p>個人情報保護法改正に伴い、個人情報保護に関する規程を改正（29年6月）するなど法令を遵守しています。</p> <p>スマイル事業では、スマイルカードの登録やバスハイク時の保険登録等で個人情報（氏名、年齢、住所）を取得しており、リストは鍵をかけて保管しています。</p> <p>個人情報の取り扱いについては、法改正や横浜市の個人情報取扱特記事項にて研修を実施しており、人権擁護については、社会問題となっている事例を用いて、朝礼や職員会議等で情報共有し、職員間で人権感覚を磨いています。</p>	
PR事項	自己評価欄
報道された事例を活用し、朝礼や職員会議（毎月）で、注意喚起しています。	A 10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・人権擁護については、様々な課題やニーズを持つ方々にも適切に対応できるよう、外部の人権研修や、生活困窮者支援に関する研修に積極的に参加し、専門家や外部の視点も取り入れながら、継続して人権感覚を磨くことが望まれます。</p> <p>・規定の改定等必要な手続きは行われているため、この内容に基づき、組織内での周知及び実践を徹底してください。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
人材育成の観点より、他施設との交流や外部の研修・講演への出席、講師招致等ができるよう、組織的に取り組んでください。	B 6点

3 事業運営																	
3-(1) 施設の利用実績																	
<p>【評価指標】 毎年度の施設の利用実績を把握している。 実績の推移に関する考察や課題の抽出及びその対応が行われている。</p>																	
配点	(採点)																
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点																
<p>指定管理者記入欄</p> <p>事業年度ごとに生活館各施設及びスマイル事業参加者の利用実績を集計し、事業報告書として理事会に提出しています。</p> <p>毎年、事業計画を策定する際には、実績を踏まえサービス向上に向けて検討し、「経営改善委員会」で議論し決定しています。</p> <p>【延利用者数】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成28年度実績</th> <th>平成27年度実績</th> <th>差額(比率)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3・4階施設</td> <td>175,522人</td> <td>152,156人</td> <td>23,366人(+15.4%)</td> </tr> <tr> <td>スマイル事業</td> <td>3,489人</td> <td>3,080人</td> <td>409人(+13.3%)</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>179,011人</td> <td>155,236人</td> <td>23,775人(+15.3%)</td> </tr> </tbody> </table>			平成28年度実績	平成27年度実績	差額(比率)	3・4階施設	175,522人	152,156人	23,366人(+15.4%)	スマイル事業	3,489人	3,080人	409人(+13.3%)	計	179,011人	155,236人	23,775人(+15.3%)
	平成28年度実績	平成27年度実績	差額(比率)														
3・4階施設	175,522人	152,156人	23,366人(+15.4%)														
スマイル事業	3,489人	3,080人	409人(+13.3%)														
計	179,011人	155,236人	23,775人(+15.3%)														
PR事項	自己評価欄																
スマイル事業では、事業の開催場所を仮設会館に変更したこととポイントカードを導入したことにより利用者増につながりました。	A 15点																
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい利用者が増えるよう取り組まれています。 ・平成28年度とそれ以前ではカウント方法が違うとのことでしたが、カウント方法が違うのであれば、注意書き等で報告しなければ、指定管理者が行う自己評価自体の信用性は低いものとなってしまいます。利用実績の把握における、目標や母集団、計算方法を明確にする必要があると考えられます。 																	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄																
<p>実績の取り方や数値の正確性については疑問が残ります。利用実績の把握については、数値を蓄積するだけにとどまらず、分析を通じて現状及び将来の施設運営方針に反映することが重要であるため、効果的なカウント方法を確立し、推移を踏まえた運営計画を立てることが望まれます。</p>	B 10点																

3 事業運営		
3-(2) 受付案内体制		
【評価指標】		
<p>受付窓口が利用者にわかりやすく、職員が常駐している。</p> <p>利用者への対応に関するマニュアル整備や研修体制が整えられている。</p>		
配点	(採点)	
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>窓口となっている4階事務所には職員が常駐しており、利用者が分かりやすいようドアに「事務所」と表示しています。</p> <p>利用者への対応に関するマニュアルを整備しており、利用者には、職員から率先し、挨拶・声かけをすることをモットーにして対応しています。</p> <p>困ることは、飲酒して他の利用者に迷惑をかける人がいることで、その場合は利用者の安全を優先し、警察に指導をお願いしています。</p>		
PR事項	自己評価欄	
利用者対応については、毎月の職員会議で情報共有し、サービス向上に向け、点検しています。	A	10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・受付となる事務所は4階にあり、アクセスが良いとは言えませんが、建物構造的に不利な点については、職員の声掛け等によってカバーされています。年間を通じて多くの方が利用される施設であるため、案内掲示や窓口体制を充実させ、利用者が安心して施設を利用できるように工夫を継続してください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

3 事業運営		
3-(3) 地域連携		
【評価指標】		
施設が設置されている地域の実情を踏まえ、地域のボランティア活動等地区内の社会資源と連携した施設運営が図れている。		
配点	(採点)	
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点	
指定管理者記入欄		
<p>寿生活館の運営に関する第三者機関として「寿生活館運営委員会」を設置しており、地域関係者からの助言を参考にし、事業に反映しています。</p> <p>また、3階学童保育の夏のキャンプへの職員派遣や2階の寄り添い型学習支援事業「ことぶき青少年広場」の活動支援も行っています。</p> <p>その他「寿夏祭り」や「ことぶき冬まつり」などの地域イベントの事務局の一員として積極的に参加するとともに、「寿プラザ地区地域防災拠点運営委員会」の事務局の一員として、地域の防災にも寄与しています。</p> <p>また、年2回行っている館内の大掃除時にはボランティアも参加し、一緒に清掃をしています。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
<p>年末年始特別対策として、住居のない方及び簡易宿泊所居住者のために、相談業務を行うとともに施設の利用に供しています。</p>	A	10点
第三者評価委員会記入欄		
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の実情を考慮した施設運営が行われており、地域行事への協力や、地区内の防災に係る取り組みも積極的になされています。 ・利用者の高齢化が進む中で、今後は様々な支援ニーズを持つ方々も増えていくことが予想されます。今後も福祉保健センター、寿福祉プラザ相談室、はまかぜ、地域包括支援センター、地域内の高齢者福祉・障害者福祉の関係機関等との地域連携を充実していくことが期待されます。 		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

3 事業運営		
3-(4) 業務改善		
【評価指標】 事例検討やミーティング等を通じ、課題の抽出を行い、施設としてのサービスや機能について整理がされている。		
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 毎年度、事業について当該年度の振り返りと次年度への新たな取り組みを提案し、協会内部で勉強会を開催して、次年度の事業計画書に反映しています。 それに伴い、生活館での利用者ミーティング（茶話会）の開催やスマイル事業におけるポイントカード、新たなプログラムなどの新たな取り組みを実施しました。 そのような職員による自発的な業務改善を奨励するため、平成27年度から「職員提案・実践表彰」を行っています。		
PR 事項 職員提案・実践表彰では、法人全体で平成27年度24件、28年度39件の事例が出された。	自己評価欄	
	A	15点
第三者評価委員会記入欄 ・定期的なミーティングを通じて事例検討等が行われており、職員による業務改善を促す新たな試みが実践されていると認められます。 ・法人自身は、設立当初から40年以上の間寿地区に関わっており、寿生活館の施設運営も長い期間担っています。年月とともに移り変わる地域のニーズの変遷についても敏感に察知し、新たな課題として認識できる土壌を形成してください。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

4 施設の維持・管理	
4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	
<p>【評価指標】</p> <p>施設利用者の安全確保、長寿命化の観点から施設・設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されている。また、施設利用者の快適性、公共建築物としての美化推進のために清掃等の管理が計画的に実施されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
<p>指定管理者記入欄</p> <p>設備に関しては、委託業者による消防設備や簡易専用水道検査等などの法定点検の実施の他、乾燥機の清掃・点検を行っています。</p> <p>衛生管理についても、委託業者による日常清掃、定期清掃の実施他、衛生害虫駆除を年2回実施しており、また、職員自身、毎日閉館後に清掃を行う他、年2回大掃除を行い、環境美化に努めています。</p> <p>なお、設備等の日々の確認は職員が行っており、故障が生じた場合は、即座に修理等を行い、対応しています。また、規模の大きな修繕については案件をまとめ、運営委員会の意見を聞きながら、所管局と調整を図りながら計画的に進めています。</p>	
PR 事項	自己評価欄
生活保護受給者の就労支援事業である仕事チャレンジアシスト事業を活用し、階段及び内壁の塗装を自前で行っています。	A 15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・中区事業である「仕事チャレンジアシスト事業」を活用し、地域住民と協力して館内塗装を実施するなどといった具体的な工夫は評価できる点です。こうした取り組みは、今後も継続することが望まれます。</p> <p>・施設が老朽化する中で、必要な修繕等施設の維持保全については積極的に取り組まれています。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
施設全般にわたって物品が整理されていないように見受けられます。防災や安全、衛生といった面を重視し、館内の保管物品等の整頓を進めてください。	B 10点

4 施設の維持・管理		
4-(2) 備品の管理		
【評価指標】 備品台帳が整備されており、市の備品と法人の備品が区別され、紛失や損傷等がなく適切に保管されている。		
配点	(採点)	
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>購入額が15,000円以上の物品については、備品として台帳に記載し、整備しております。(物品は横浜市帰属)</p> <p>また、備品の劣化、破損の有無を職員が随時点検を行っています。</p> <p>利用頻度が高いため、全自動洗濯機は、操作しやすいものを設置していますが、それでも故障する機会が多いので、利用者に迷惑をかけないよう予備を確保しながら対応しています。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	A	15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見も取り入れるなど、施設利用における利便を考慮し、予備の備品を置くなどの工夫がされている点は評価できます。 ・長期間の施設運営の中で、備品についても年月の経つもの、寄贈を受けたもの等多岐に渡っているものと思われます。適宜備品の取替等対応は図られていますが、施設内の備品の把握・管理のもと帰属を明らかにし、計画的な修繕や整理に努めてください。 		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

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】 事故対応研修・訓練等の実施計画は十分なものとなっているか、ヒヤリハット事例の検証や事故発生の原因究明再発防止策等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	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>事故防止対策マニュアルを整備しており、事故等が発生した場合の報告体制に基づき対応できるようにしています。</p> <p>ヒヤリハット事例や再発防止などは、毎月の職員会議において理事長以下確認・共有を図っています。</p> <p>生活館には、横浜市で消防団員として活躍している職員がいますので、その専門的知識、ノウハウを活用しています。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
救出・応急救護員及び応急手当指導員の資格を有する職員を配置し、施設点検及び職場指導に活用しています。	A	15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・事故防止体制や緊急時対応についてはマニュアルが整備されており、対応時の法人及び市への報告も迅速に行われています。今後もマニュアル等に沿った対応に努め、ヒヤリハット事例や再発防止の取り組みについても、意識して継続してください。</p> <p>・事件事故等については、再発防止及び発生時の適切な対応のため、職員間で共有するのみならず、検討された対応策を日々の業務に反映することが重要です。事例集の更新や、施設運営へのハード・ソフト両面におけるフィードバックについても引き続き取り組んでください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

4 施設の維持・管理	
4-(4) 防災に対する取り組み	
<p>【評価指標】</p> <p>発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られている。</p> <p>また、地域と連携した防災の取り組みがされている。</p>	
配点	(採点)
20点	A 評価…20点 B 評価…13点 C 評価…6点
<p>指定管理者記入欄</p> <p>防災マニュアル及び消防計画において災害時の対応体制、安全確保について明記しており、平成27年度には、消防計画を見直し、自衛消防隊の組織も再編しました。</p> <p>訓練については、館全体で年2回、合同避難訓練を行っています。</p> <p>その他、講習会を開き、利用者を含む地域の方々へ避難方法や消防機材、救命救助等の体験講座を実施しています。</p> <p>また、地域の防災組織「寿プラザ地区地域防災拠点運営委員会」では、寿生活館を拠点としており、当協会事務局長が委員会の事務局長を担い、生活館責任者が委員会の「受付情報班長」を担っています。</p>	
PR 事項	自己評価欄
生活館職員には横浜市消防団の職員がおり、その技能を生かし、保育園等で救命、AEDの使用方法について研修指導を行っています。	A 20点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災については、施設内での対応のみならず、地域と連携した取り組みがされ、指定管理者として地域において果たす役割が認識されています。 ・館内には災害発生時の避難経路が掲示され、利用者も含めた避難訓練も実施されているとのことであり、こうした取り組みは継続して実施されることが望まれます。 	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
	A 20点

5 経営管理		
5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ		
【評価指標】 指定管理法人は自ら施設の理念や基本方針等を示している。 また、主任職員が施設における責任者として役割を果たし、組織運営が円滑に図られている。		
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 施設の設置目的に基づいた経営方針のもと、利用者ニーズや課題等に対応できるよう法人本部では毎月2回「経営改善委員会」を開催し、協議及び方針決定を行っています。 また、理事長以下責任職と生活館職員が、毎月定例打ち合わせ会で情報共有し、サービス向上を図っています。 職員間の業務調整の他、定例打ち合わせ会を開催し、情報共有、意見交換等を行っています。 また、主任級職員を責任者として任命し、生活館職員の統括をしています。		
PR 事項	自己評価欄	
毎月定例の職員会議には生活館職員と理事長、事務局長、庶務班長、業務班長が出席し、情報共有、課題解決にあたっています。	A	15点
第三者評価委員会記入欄 ・法人自身が、寿生活館の業務が地域の連携において重要な役割を担うことを理解し、運営に携わっていると感じられます。施設の運営にあたっては、法人の理事長、責任職及び施設運営職員の間で連携がとられており、定期的な会議や職員提案反映に係る制度等によって風通しの良さが確保されています。 ・今後の寿地区における施設の役割及び職員個々の業務状況の把握を通じ、将来を見据えた具体的な人材育成計画の策定につなげてください。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

5 経営管理		
5-(2) 効果的かつ効率的な運営		
【評価指標】		
指定管理料に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、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっている。		
配点	(採点)	
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点	
指定管理者記入欄		
<p>寿生活館業務指定管理料は、42,246千円（H29 予算）です。</p> <p>支出は、生活館の施設管理及び高齢者事業・文化事業を実施するために、5名の職員を配置し、嘱託職員の配置や時間外勤務手当の削減等により抑制に努めています。</p> <p>その他の主なH29支出予算は、老朽化した建物のメンテナンス等に対応するため、修繕工事費1,500千円、委託費3,299千円を計上。清掃費等については、見積もり合わせをするなど経費節減に努めています。光熱水料費は、電気料、水道料、ガス料となっており、5,500千円を計上し、節電・節水にも配慮しながら、ガス料も割引契約をするなどの経費節減に努めています。なお、予算、決算とも当協会理事会で審議され、承認を受けて、運営委員会にも報告をしています。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	A	20点
<p>施設は老朽化しているため、防災及び危険防止につながる修繕を優先して実施しています。</p>		
第三者評価委員会記入欄		
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって不自由のない利用に留意し、職員配置や維持管理費等について、経費削減の観点をもって運営が行われています。 ・施設の修繕費についても、限られた予算の中で修繕計画を立て、優先順位の高いものから工面するように配慮がされています。 		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	20点

5 経営管理		
5-(3) 指定管理料の適正な執行		
【評価指標】 指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されている。		
配点	(採点)	
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>執行については、</p> <p>①毎年度予算、事業計画を策定し、理事会の承認を得て予算執行しています。</p> <p>②財務規程を則り、適正な経理処理をしています。</p> <p>③予算・事業計画は運営委員会に説明し、修繕等は同委員会で調整し、執行しています。</p> <p>④スマイル事業における料理教室やバスハイクなど一部事業からは、利用者及び担当職員から利用料金を徴収しており、指定管理料とは別の科目で区分しています。</p>		
PR事項	自己評価欄	
収支決算伝票はすべて会計システムに入力し、定期的に税理士の監査を受けています。	A	15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>・予算編成や決算報告について適正な手続きが踏まれており、年度当初の予算に基づき、概ね適切に執行され、帳票類も整えられています。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
当施設管理の人件費と、指定管理者が実施する他の事業にかかる人件費について、按分の根拠を整理してください。	B	10点

平成29年度横浜市寿生活館指定管理者第三者評価結果一覧表

評価項目・評価指標	配点	採点			指定管理者自己評価	評価結果
		A	B	C		
評価領域1 利用者本人の尊重						
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確立されており、職員がそれを理解して施設運営に携わっているか。	15	15	10	5	A	A
1-2)施設目的の達成に向けた取り組み 施設の設置目的に基づき、利用者へのサービス提供等管理運営を通じてその達成に向けた取り組みをどのように行っているか。	15	15	10	5	A	A
1-3)地域の理解 利用者の生活状況及びその多くが居住する寿町周辺の地域特性について理解しているか。また、それを捉えてどのように運営に反映しているか。	20	20	13	6	A	A
1-4)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を把握し、課題を抽出して対応策を講じているか。	10	10	6	3	A	B
1-5)利用者の苦情の対応 利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備されており、苦情がある場合には迅速に対応できる体制を構築しているか。	10	10	6	3	A	A
評価領域2 職員配置・人材育成						
2-1)職員の勤務体制 施設目的を達成するため、管理職を含む常勤職員及び非常勤職員等の効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られているか。	15	15	10	5	A	A
2-2)勤務状況の把握 法人が職員の休暇や出張、超過勤務等の服務管理を適切に行っており、不要な出張や超過勤務の削減に努めているか。	15	15	10	5	A	B
2-3)人材育成 法人による研修計画に基づき、定期的及び随時研修が行われ、職員の資質の向上が図られているか。	10	10	6	3	A	B
2-4)利用者への対応 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の服装や応対等におけるマナーは適切か。	15	15	10	5	A	A
2-5)個人情報保護・人権擁護 個人情報保護体制の構築及び周知・徹底がされているか。また、保護条例を遵守し、責任体制が明確化され、管理運営外の目的に使用されておらず、定期的な研修が実施されているか。	10	10	6	3	A	B
評価領域3 事業運営						
3-1)施設の利用実績 毎年度の施設利用実績を正確に把握し、過年度の実績の推移から施設の需要や課題について検討がされ、その後の管理運営に反映する体制が構築されているか。	15	15	10	5	A	B
3-2)受付案内体制 利用者が利用しやすい受付案内窓口が設けられ、適切な案内が実施されているか。	10	10	6	3	A	A
3-3)地域連携 施設が設置されている地域の実情を踏まえ、地域住民や自治会町内会、ボランティア団体等と交流し、社会資源と連携しているか。	10	10	6	3	A	A
3-4)業務改善 事例検討やミーティング等を通じ、課題の抽出や整理が行え、施設としてのサービスや機能の向上について取り組まれているか。	15	15	10	5	A	A
評価領域4 施設の維持・管理						
4-1)施設及び設備の維持保全及び管理 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。また、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か。	15	15	10	5	A	B
4-2)備品の管理 施設の備品が台帳等と相違なく、利用者の利用に供されているか。また、損傷等なく適切に保管されているか。	15	15	10	5	A	A
4-3)事故防止体制・緊急時対応 事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。また、事故発生時の対応体制が確立しているか。	15	15	10	5	A	A
4-4)防災に対する取り組み 発災時の対応体制や施設利用者の安全確保が具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られているか。また、地域と連携した防災の取り組みがされているか。	20	20	13	6	A	A
評価領域5 経営管理						
5-1)法人のマネジメントと主任のリーダーシップ 指定管理法人は自ら施設の理念や基本方針等を示しており、主任職員がスーパーバイザーとして役割を果たし、組織運営が円滑に図られているか。また職員間での情報の共有がされているか。	15	15	10	5	A	A
5-2)効果的かつ効率的な運営 指定管理料に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、利用者サービスや修繕費等へ充分に配慮されたものとなっているか。	20	20	13	6	A	A
5-3)指定管理料の適正な執行 指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されているか。	15	15	10	5	A	B

総合評価	指定管理者自己評価	300点	A	総合評価採点基準(300点満点)	
				採点	概要
	評価委員会評価結果	268点	B	A	280点以上 概ね、A評価18項目以上
				B	249～279点 概ね、A評価12項目、B評価9項目
				C	195～248点 概ね、全項目B評価
				D	144～194点 概ね、B評価12項目、C評価9項目
				E	143点以下 C評価が過半数を占めている