

令和5年度 第1回

横浜市寿生活館指定管理者 第三者評価委員会

日時：令和5年10月12日（木）15:15～16:45

場所：横浜市役所 16 階 N05 会議室

■ 開会

■ 委員・事務局紹介

■ 議事

（１） 委員長の選出

（２） 評価基準の検討

（３） 第2回及び第3回委員会の公開・非公開

■ その他

■ 閉会

資料1 評価項目一覧（案）

資料2 評価・採点の考え方（案）

資料3 評価シート（案）

資料4 委員採点表（案）

参考資料

別紙1 横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会名簿

別紙2 指定管理者制度の概要

別紙3 指定管理者第三者評価制度の概要

別紙4 横浜市寿生活館の概要

別紙5 評価の決定までのスケジュール

別紙6 横浜市寿生活館の利用実績（平成30年度～令和4年度）

別紙7 横浜市寿生活館条例

別紙8 横浜市寿生活館条例施行規則

別紙9 横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会運営要綱

令和5年度 横浜市寿生活館指定管理者第三者評価委員会 評価項目一覧（案）

評価領域		評価項目		評価指標	配点	採点		
						A	B	C
1	施設設置目的の達成	1－(1)	基本方針	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)	地域特性の理解	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。	15	15	10	5
2	職員配置・人材育成	2－(1)	職員の体制	施設の設置目的を達成するために効果的かつ効率的な人員及び勤務体制となっている。	15	15	10	5
		2－(2)	労務管理	法人が職員の出退勤、休暇取得、超過勤務等を把握し、労働関係法令を遵守して適正に管理している。	15	15	10	5
		2－(3)	人材育成	法人の研修計画に基づいて研修が実施され、職員の資質向上が図られている。 人事考課制度等によって職員の成長を促す仕組みが整備されている。	15	15	10	5
3	利用者対応	3－(1)	対応姿勢	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。 利用者が安心できるような言葉遣いや態度で対応している。 利用者への対応に関するマニュアル整備や的確な指導等が行われている。	15	15	10	5
		3－(2)	利用者意見の把握・反映	利用者アンケート等により利用者意見を把握している。 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
		3－(3)	苦情への対応	利用者が意見や苦情を述べやすく、職員が受け止める体制が整備されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。	15	15	10	5
		3－(4)	個人情報保護・人権擁護	個人情報保護・人権擁護のため適切な体制が整備され、研修の実施等により職員へ周知・徹底されている。	15	15	10	5

4	事業運営	4－(1)	利用実績の把握・反映	施設の利用実績を把握している。 利用実績や事例検討、ミーティング等を通じて課題の抽出を行い、施設運営の改善に取り組んでいる。	15	15	10	5
		4－(2)	高齢者事業・文化事業	施設目的を踏まえ、効果的に事業が実施されている。 参加者数や満足度等の実績を把握し、改善に取り組んでいる。	15	15	10	5
		4－(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を行っている。	15	15	10	5
5	施設の維持・管理	5－(1)	施設・設備の維持保全と管理	利用者の安全確保や施設の長寿命化の観点から、保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実施されている。 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。	15	15	10	5
		5－(2)	備品の管理	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。 利用者が安全に使用できるよう適切に管理されている。	15	15	10	5
		5－(3)	事故防止体制・緊急時対応	事故防止・事故発生時の体制が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。 ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して防止策を講じる等、施設運営に反映させている。	15	15	10	5
		5－(4)	防災に対する取組	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。 定期的に防災訓練を実施している。 地域と連携した防災の取組がされている。	15	15	10	5

6	経営管理	6－(1)	横浜市の施策を踏まえた運営	横浜市人権施策基本指針、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、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	15	15	10	5
		6－(2)	法人のマネジメントと現場責任者のリーダーシップ	指定管理法人は自ら施設の理念や基本方針等を示している。 現場責任者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。	15	15	10	5
		6－(3)	効果的かつ効率的な運営	利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。 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
		6－(4)	指定管理料の適正な執行	指定管理料が適切に執行されている。	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,B 評価
C	200～239 点	概ね B 評価
D	150～199 点	概ね B,C 評価
E	149 点以下	概ね C 評価

横浜市寿生活館
指定管理者第三者評価委員会
評価・採点の考え方（案）

横 浜 市

目次

評価領域 1	施設設置目的の達成	
評価項目 1-(1)	基本方針	p2
評価項目 1-(2)	地域特性の理解	p3
評価領域 2	職員配置・人材育成	
評価項目 2-(1)	職員の勤務体制	p4
評価項目 2-(2)	労務管理	p5
評価項目 2-(3)	人材育成	p6
評価領域 3	利用者対応	
評価項目 3-(1)	対応姿勢	p7
評価項目 3-(2)	利用者意見の把握・反映	p8
評価項目 3-(3)	苦情への対応	p9
評価項目 3-(4)	個人情報保護・人権擁護	p10
評価領域 4	事業運営	
評価項目 4-(1)	利用実績の把握・反映	p11
評価項目 4-(2)	高齢者事業・文化事業	p12
評価項目 4-(3)	地域連携	p13
評価領域 5	施設の維持・管理	
評価項目 5-(1)	施設・設備の維持保全と管理	p14
評価項目 5-(2)	備品の管理	p15
評価項目 5-(3)	事故防止体制・緊急時対応	p16
評価項目 5-(4)	防災に対する取組	p17
評価領域 6	経営管理	
評価項目 6-(1)	横浜市の施策を踏まえた運営	p18
評価項目 6-(2)	法人のマネジメントと現場責任者のリーダーシップ	p19
評価項目 6-(3)	効果的かつ効率的な運営	p20
評価項目 6-(4)	指定管理料の適正な執行	p21

1 施設設置目的の達成

1-(1) 基本方針

【評価指標】

施設の設置目的に基づいた施設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】

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。どのように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、寿町やその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。

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会議や朝礼での伝達、研修の実施、事務室内への掲示等、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。

1 施設設置目的の達成 1-(2) 地域特性の理解	
【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)
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。 (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。また、令和元年度には寿地区における福祉や交流の拠点となる横浜市寿町健康福祉交流センター（旧 寿町総合労働福祉会館）を供用開始しています。このような社会資源が豊富であることも寿地区の特性です。	

2 職員配置・人材育成

2-(1) 職員の体制

【評価指標】

施設の設置目的を達成するために効果的かつ効率的な人員及び勤務体制となっている。

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】

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) 公募要項における職員配置の考え方

寿生活館の指定管理業務に従事する職員として、施設の開館時間に合わせ、必要な職員数を配置すること(常勤・非常勤の別は問いません)とします。地域の特性に合わせ、効果的に維持運営していく上で、寿生活館の職員の採用・配置等については、寿生活館運営委員会と十分協議を行うこととします。

(参考) 寿生活館運営委員会

寿生活館を効果的に運営・維持するため、地元委員(4名)・学識経験者(3名)・行政(2名)の計9名で構成された寿生活館運営委員会を設置し、指定管理者が事務局を担い、代表者が運営委員長を務め、運営委員会の意見を聞きながら寿生活館の管理運営にあたります。

2 職員配置・人材育成

2-(2) 労務管理

【評価指標】

法人が職員の出退勤、休暇取得、超過勤務等を把握し、労働関係法令を遵守して適正に管理している。

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】

利用者の満足度を高め、施設の設置目的を達成するためには、労務管理を適正に行い、職員の働きがい・やりがいを高め、業務効率の向上も図ることが必要です。法人が職員の勤務状況を把握し、労働関係法令を遵守して適正に管理しているかを確認します。

- ①シフト表や各種管理簿等により、職員の勤務状況を正確に把握しているか。
- ②把握した勤務状況は、正確かつ効率的な方法で管理しているか。

2 職員配置・人材育成

2-(3) 人材育成

【評価指標】

法人の研修計画に基づいて研修が実施され、職員の資質向上が図られている。
人事考課制度等によって職員の成長を促す仕組みが整備されている。

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】

施設のサービス向上のためには、具体的な計画に基づく職員研修を実施し、業務に必要な知識や技術を身に付ける機会を提供するとともに、効果的な人事考課制度により職員の成長を促していく必要があります。

- ①法人による具体的な研修計画が策定されているか。
- ②効果的な人事考課制度が整備され、適正に運用されているか。

3 利用者対応

3-(1) 対応姿勢

【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。

利用者が安心できるような言葉遣いや態度で対応している。

利用者への対応に関するマニュアル整備や的確な指導等が行われている。

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】

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を確認します。また、利用者に不快感を与えないような服装や対応を行っているか、利用者への対応に関するマニュアルや研修体制が整えられているかについても確認します。

- ①制服、名札等の着用が徹底されているか。
- ②利用者に対して、不快感を与えないような親しみやすい対応をしているか。
- ③マニュアル整備や的確な指導等により、対応の向上が図られているか。

3 利用者対応

3-(2) 利用者意見の把握・反映

【評価指標】

利用者アンケート等により利用者意見を把握している。

利用者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。
- 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。

3 利用者対応

3-(3) 苦情への対応

【評価指標】

利用者が意見や苦情を述べやすく、職員が受け止める体制が整備されている。
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樣ではないため、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。	

3 利用者対応

3-(4) 個人情報保護・人権擁護

【評価指標】

個人情報保護・人権擁護のため適切な体制が整備され、研修の実施等により職員へ周知・徹底されている。

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】

寿生活館で行われる高齢者事業では、利用者の受付や登録の際に個人情報を取得する場合があります。取得した個人情報については、機密性を確保して、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、「個人情報の保護に関する法律(以下、「個人情報保護法」)」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。

- ①個人情報保護法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か。
- ③個人情報を取り扱う従事者に対し、必要な研修が実施されており、周知・徹底が図られているか。
- ④法人が保有する個人情報の漏えいがなく、漏えい防止の取組がなされているか。

人権擁護に関する取組については、職員が利用者を尊重し、利用者に対して適切な対応が出来ているかについて確認します。近年、介護施設等での利用者への虐待について頻繁に報道されており、意識・無意識に関わらずどのような態度・対応が不適切かを日ごろから確認しあい、防ぐための取組を行っているかを聴取し評価します。

- ①接遇に関して、職員への研修・啓発を行っているか。また、浸透させるために工夫がみられるか。
- 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か。

4 事業運営

4-(1) 利用実績の把握・反映

【評価指標】

施設の利用実績を把握している。

利用実績や事例検討、ミーティング等を通じて課題の抽出を行い、施設運営の改善に取り組んでいる。

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、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、記録しているか。
- ②利用実績の推移から課題を抽出し、施設運営の改善に取り組んでいるか。

施設運営を効果的に実施し、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、課題の抽出が行われ、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、施設運営の維持向上に努めているかを評価します。

- ①施設運営に必要な課題が収集・整理されているか。
- 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組が計画的に実施されているか。
- 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、妥当性のある目標が設定されているか。
- ④年間の事業計画に対する振り返りが実施され、運営の水準が向上しているか。

4 事業運営

4-(2) 高齢者事業・文化事業

【評価指標】

施設目的を踏まえ、効果的に事業が実施されている。

参加者数や満足度等の実績を把握し、改善に取り組んでいる。

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、毎年度の実施回数や利用者数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事業の改善に反映しているかなどを確認します。

①毎年度の実施回数や利用者数を把握し、記録しているか。

②推移から課題を抽出し、事業の改善に取り組んでいるか。

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、課題の抽出が行われ、改善策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、事業の維持・改善に努めているかを評価します。

①事業実施に必要な課題が収集・整理されているか。

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組が計画的に実施されているか。

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、妥当性のある目標が設定されているか。

④年間の事業計画に対する振り返りが実施され、事業の水準が向上しているか。

4 事業運営

4-(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】

寿生活館は、寿町やその周辺地域の住民・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て課題に向き合う姿勢とともに、地域の実情を理解して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、地域が抱える課題に主体的に取り組んでいるかを評価します。

- ①地域のボランティア活動等地区内の関係団体等との連携を模索し、地域の社会資源の発掘を自主的に実施しているか。
- ②地域との良好な関係を構築するために、一時的、場当たりの取組ではなく計画的に交流がなされているか。
- 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か。
- 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か。
- 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か。

5 施設の維持・管理

5-(1) 施設・設備の維持保全と管理

【評価指標】

利用者の安全確保や施設の長寿命化の観点から、保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実施されている。

利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃等が行き届いている。

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】

寿生活館は竣工から 50 年以上経過しており、劣化も進んでいます。平成 20 年度に耐震補強工事を実施し、平成 23 年度には補修工事も完了していますが、その後も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組の実施により、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か。
- 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か。
- ③防火設備点検、火器取り扱い場所等点検、屋内配線状況の点検、害虫駆除、清掃業務、小破修繕等が計画的に実施されているか。
- ④館内の掲示物について、適正な管理がなされているか。
- ⑤施設として、修繕を要する箇所を把握しており、緊急性等を考慮した計画的な保全を行っているか。

5 施設の維持・管理

5-(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。

利用者が安全に使用できるよう適切に管理されている。

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、施設運営や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る必要があります。

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。

5 施設の維持・管理

5-(3) 事故防止体制・緊急時対応

【評価指標】

事故防止・事故発生時の体制が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。
ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して防止策を講じる等、施設運営に反映させている。

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】

事故等の発生時に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、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おいて、事故の原因究明や対応についての振り返り・検証が適切に実施され、再発防止策の策定等、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についても評価します。

- 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か。
- 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、その内容や頻度は十分か。
- 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か。
- ④事故等の再発防止に向けた検証が適切に実施され、施設運営に反映する体制が整備されているか。

5 施設の維持・管理

5-(4) 防災に対する取組

【評価指標】

発災時の体制や利用者の安全確保策が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。

定期的に防災訓練を実施している。

地域と連携した防災の取組がされている。

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】

非常災害や緊急事態の発生に備え、あらかじめ災害時や緊急時のマニュアルを整備しておくことは極めて重要です。日常的に安全管理に十分配慮し、火災、損傷等を防止して財産の保全を図るとともに、利用者及び職員の安全確保に努める必要があります。

また、災害発生時に迅速な避難誘導を行うことができるよう、緊急時を想定した避難訓練等の実施も大切です。施設利用者の中には、一人で身体の安全を確保したり、避難を行ったりすることが困難な方もいる可能性があります。いざという時に備えて、施設環境を整備しておくことも必要です。

地域との連携・協力は、地震・火災発生時や復旧時に極めて有効です。地域で行う防災訓練に施設としても参加し、情報伝達や避難方法について十分理解しておくことが求められます。

- ①災害時や緊急時のマニュアルが整備されているか。
- ②施設内の備品等の転倒防止対策が十分か。
- ③窓や食器棚等のガラス飛散防止対策がされているか。
- ④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、避難経路等、防災に関する事項が全職員に周知されているか。また、掲示物等によって利用者にも分かりやすいように周知されているか。
- ⑤少なくとも1年に2回、防災避難訓練を実施しているか。
- ⑥地域の防災訓練等に参加するなど、地域と連携した防災への主体的な取組がされているか。

6 経営管理

6-(1) 横浜市の施策を踏まえた運営

【評価指標】

横浜市人権施策基本指針、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、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度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】

指定管理者は、公の施設の管理運営を行う立場から本市の重要施策に対して積極的に取り組む姿勢が求められます。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」ととどまらず、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について評価を行います。

横浜市人権施策基本指針、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優先的な物品等の調達方針、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の本市の重要施策を理解し、これらの趣旨を踏まえた運営・事務処理を行っているか、以下の観点から評価します。

- ①横浜市人権施策基本指針に基づき、施設として人権に関する諸課題の解決に向けた取組が実施されているか。
- ②横浜市男女共同参画行動計画に基づき、計画の趣旨を踏まえた取組がなされているか。
- ③ヨコハマ3R夢プランに基づき、適正なゴミ処理による資源・エネルギーの有効活用と確保がなされているか。
- ④市内中小企業振興について、工事発注、物品や役務の調達等に対し、市内中小企業への受注機会拡大を図り、市内経済の発展や市民生活向上に寄与しているか。
- ⑤障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達について検討されているか。
- ⑥すべての人が身体的制約や環境に関係なく、利用しやすく、必要な情報が得られるように、ウェブサイトのアクセシビリティ・ユーザビリティの確保・向上に努めているか。
- ⑦情報公開規程を作成しているか。同規定に基づく対応が図れているか。

6 経営管理

6-(2) 法人のマネジメントと現場責任者のリーダーシップ

【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、施設職員に対し示している。
現場責任者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

【評価の視点・ポイント】

施設の設置目的を踏まえた基本方針のもと、指定管理法人が利用者に必要なサービス等を理解し、施設職員に伝え、運営の管理を行っているかを評価します。

また、施設に配置される主任級の職員が、各職員の業務を把握し、適切な指導等を行いながら円滑な運営を行っているかを確認します。

- ①指定管理法人が施設の運営にあたって利用者のニーズや課題等を把握し、その反映のための人員配置や適切な指示等のマネジメントを行っているか。
- ②現場責任者が施設の運営方針を理解し、各職員の業務内容の管理を行い、リーダーシップをもって業務の執行や改善が行われているか。

6 経営管理

6-(3) 効果的かつ効率的な運営

【評価指標】

利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。

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

【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。
- ③一律に経費節減するのではなく、必要なものには経費や人員等を重点的に充てることで、効果的かつ効率的な施設運営が図れているか。

6 経営管理

6-(4) 指定管理料の適正な執行

【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】

指定管理料の適正な執行は、施設の健全な運営に必要なことは言うまでもありません。前項目を踏まえた上で、指定管理料の額は適正か、適切な会計処理により執行されているかを評価します。

- ①支出計画に基づく指定管理料の執行がされているか。
- ②法人の経理規程に基づき適切に処理が行われているか。
- 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か。
- ④指定管理者自らが負担する各種経費が、指定管理料、自主事業における実費収入等明確に区分されているか。
- 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か。
- ⑥ガバナンス強化に向けた取組が積極的に行われているか。

横浜市寿生活館
指定管理者第三者評価委員会
評価シート
(案)

横 浜 市

目次

評価領域 1	施設設置目的の達成	
評価項目 1-(1)	基本方針	p2
評価項目 1-(2)	地域特性の理解	p3
評価領域 2	職員配置・人材育成	
評価項目 2-(1)	職員の勤務体制	p4
評価項目 2-(2)	労務管理	p5
評価項目 2-(3)	人材育成	p6
評価領域 3	利用者対応	
評価項目 3-(1)	対応姿勢	p7
評価項目 3-(2)	利用者意見の把握・反映	p8
評価項目 3-(3)	苦情への対応	p9
評価項目 3-(4)	個人情報保護・人権擁護	p10
評価領域 4	事業運営	
評価項目 4-(1)	利用実績の把握・反映	p11
評価項目 4-(2)	高齢者事業・文化事業	p12
評価項目 4-(3)	地域連携	p13
評価領域 5	施設の維持・管理	
評価項目 5-(1)	施設・設備の維持保全と管理	p14
評価項目 5-(2)	備品の管理	p15
評価項目 5-(3)	事故防止体制・緊急時対応	p16
評価項目 5-(4)	防災に対する取組	p17
評価領域 6	経営管理	
評価項目 6-(1)	横浜市の施策を踏まえた運営	p18
評価項目 6-(2)	法人のマネジメントと現場責任者のリーダーシップ	p19
評価項目 6-(3)	効果的かつ効率的な運営	p20
評価項目 6-(4)	指定管理料の適正な執行	p21

1 施設設置目的の達成 1-(1) 基本方針		
【評価指標】 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	
指定管理者記入欄 (自己評価(採点)を行うにあたり、どのように判断をしたか。また、採点基準等について詳細を記述してください。)		
PR 事項 (法人・施設でどんなことに取り組んでいるか。PR できる事項・取り組み等があればご記入ください)		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-(2) 地域特性の理解

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。

指定管理者記入欄

第三者評価委員会記入欄

2-(1) 職員の体制

施設の設置目的を達成するために効果的かつ効率的な人員及び勤務体制となっている。

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

PR 事項	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

2-(2) 労務管理

法人が職員の出退勤、休暇取得、超過勤務等を把握し、労働関係法令を遵守して適正に管理している。

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

PR 事項

点

第三者評価委員会記入欄

委員会評価欄

点

2 職員配置・人材育成 2-(3) 人材育成		
【評価指標】 法人の研修計画に基づいて研修が実施され、職員の資質向上が図られている。 人事考課制度等によって職員の成長を促す仕組みが整備されている。		
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		
PR 事項		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

3-(1) 応対姿勢

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。
利用者が安心できるような言葉遣いや態度で応対している。
利用者への応対に関するマニュアル整備や的確な指導等が行われている。

指定管理者記入欄

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等

3-(2) 利用者意見の把握・反映

利用者アンケート等により利用者意見を把握している。
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。

第三者評価委員会記入欄

3 利用者対応

3-(3) 苦情への対応

3-(3) 苦情への対応

【評価指標】

利用者が意見や苦情を述べやすく、職員が受け止める体制が整備されている。

苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。

【評価指標】 利用者が意見や苦情を述べやすく、職員が受け止める体制が整備されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。
--

【評価指標】

利用者が意見や苦情を述べやすく、職員が受け止める体制が整備されている。

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

指定管理者記入欄

PR 事項	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

3 利用者対応 3-(4) 個人情報保護・人権擁護		
【評価指標】 個人情報保護・人権擁護のため適切な体制が整備され、研修の実施等により職員へ周知・徹底されている。		
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		
PR 事項		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

4-(1) 利用実績の把握・反映

施設の利用実績を把握している。

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

PR 事項

点

改善すべき点・課題等

点

4-(2) 高齢者事業・文化事業

施設目的を踏まえ、効果的に事業が実施されている。
参加者数や満足度等の実績を把握し、改善に取り組んでいる。

指定管理者記入欄

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等

4-(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を行っている。

指定管理者記入欄

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等

5-(1) 施設・設備の維持保全と管理

利用者の安全確保や施設の長寿命化の観点から、保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実施されている。

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

PR 事項	自己評価欄	
		点

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
		点

5-(2) 備品の管理

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。
利用者が安全に使用できるよう適切に管理されている。

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

PR 事項	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

5-(3) 事故防止体制・緊急時対応

事故防止・事故発生時の体制が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。
ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して防止策を講じる等、施設運営に反映させている。

指定管理者記入欄

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等

5 施設の維持・管理 5-(4) 防災に対する取組		
【評価指標】 発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。 定期的に防災訓練を実施している。 地域と連携した防災の取組がされている。		
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		
PR 事項		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

6 経営管理

6-(1) 横浜市の施策を踏まえた運営

6-(1) 横浜市の施策を踏まえた運営

【評価指標】

横浜市人権施策基本指針、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、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。

【評価指標】

横浜市人権施策基本指針、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、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度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

PR 事項	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

6 経営管理

6-(2) 法人のマネジメントと現場責任者のリーダーシップ

6-(2) 法人のマネジメントと現場責任者のリーダーシップ

【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。 現場責任者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。
--

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。
現場責任者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。

現場責任者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

PR 事項	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

6-(3) 効果的かつ効率的な運営

利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。

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。

指定管理者記入欄

第三者評価委員会記入欄

改善すべき点・課題等

6 経営管理

6-(4) 指定管理料の適正な執行

6-(4) 指定管理料の適正な執行

【評価指標】	指定管理料が適切に執行されている。
--------	-------------------

【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

指定管理者記入欄

PR 事項	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

令和5年度 横浜市寿生活館指定管理者第三者評価委員会 委員採点表(案)

委員名

【採点】 A:優れている B:概ね水準を満たしている C:改善を要する

		評価項目	評価指標	配点	採点		
評価領域1	施設設置目的の達成	1－(1) 基本方針	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		
		1－(2) 地域特性の理解	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。	15	A 15 B 10 C 5		
		評価領域1 施設設置目的の達成 合計			30		
		評価領域2	職員配置・人材育成	2－(1) 職員の体制	施設の設置目的を達成するために効果的かつ効率的な人員及び勤務体制となっている。	15	A 15 B 10 C 5
				2－(2) 労務管理	法人が職員の出退勤、休暇取得、超過勤務等を把握し、労働関係法令を遵守して適正に管理している。	15	A 15 B 10 C 5
2－(3) 人材育成	法人の研修計画に基づいて研修が実施され、職員の資質向上が図られている。 人事考課制度等によって職員の成長を促す仕組みが整備されている。			15	A 15 B 10 C 5		
評価領域2 職員配置・人材育成 合計				45			
評価領域3	利用者対応			3－(1) 対応姿勢	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。 利用者が安心できるような言葉遣いや態度で対応している。 利用者への対応に関するマニュアル整備や的確な指導等が行われている。	15	A 15 B 10 C 5
		3－(2) 利用者意見の把握・反映	利用者アンケート等により利用者意見を把握している。 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		
		3－(3) 苦情への対応	利用者が意見や苦情を述べやすく、職員が受け止める体制が整備されている。 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		
		3－(4) 個人情報保護・人権擁護	個人情報保護・人権擁護のため適切な体制が整備され、研修の実施等により職員へ周知・徹底されている。	15	A 15 B 10 C 5		
		評価領域3 利用者対応 合計			60		
評価領域4	事業運営	4－(1) 利用実績の把握・反映	施設の利用実績を把握している。 利用実績や事例検討、ミーティング等を通じて課題の抽出を行い、施設運営の改善に取り組んでいる。	15	A 15 B 10 C 5		
		4－(2) 高齢者事業・文化事業	施設目的を踏まえ、効果的に事業が実施されている。 参加者数や満足度等の実績を把握し、改善に取り組んでいる。	15	A 15 B 10 C 5		
		4－(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を行っている。	15	A 15 B 10 C 5		
		評価領域4 事業運営 合計			45		

評価領域5	施設の維持・管理	5－(1) 施設・設備の維持保全と管理	利用者の安全確保や施設の長寿命化の観点から、保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実施されている。 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。	15	A 15 B 10 C 5
		5－(2) 備品の管理	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。 利用者が安全に使用できるよう適切に管理されている。	15	A 15 B 10 C 5
		5－(3) 事故防止体制・緊急時対応	事故防止・事故発生時の体制が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。 ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して防止策を講じる等、施設運営に反映させている。	15	A 15 B 10 C 5
		5－(4) 防災に対する取組	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、研修・訓練等により職員に周知・徹底されている。 定期的に防災訓練を実施している。 地域と連携した防災の取組がされている。	15	A 15 B 10 C 5
	評価領域5 施設の維持・管理 合計				60
	経営管理	6－(1) 横浜市の施策を踏まえた運営	横浜市人権施策基本指針、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、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	15	A 15 B 10 C 5
		6－(2) 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いる。 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。	15	A 15 B 10 C 5
		6－(3) 効果的かつ効率的な運営	利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。 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
		6－(4) 指定管理料の適正な執行	指定管理料が適切に執行されている。	15	A 15 B 10 C 5
	評価領域6 経営管理 合計				60

各評価領域	採点結果
評価領域1 施設設置目的の達成	/30点
評価領域2 職員配置・人材育成	/45点
評価領域3 利用者対応	/60点
評価領域4 事業運営	/45点
評価領域5 施設の維持・管理	/60点
評価領域6 経営管理	/60点
総 計	/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

横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会名簿

(五十音順)

加藤 靖	NPO法人 市民の会寿アルク 本牧荘（グループホーム）施設長
丹羽 多佳子	横浜市不老町地域ケアプラザ 地域包括支援センター 主任介護支援専門員
林 州子	済生会横浜市東部病院 療養福祉相談室 医療ソーシャルワーカー
阪東 美智子	国立保健医療科学院 生活環境研究部 建築・施設管理研究領域 上席主任研究官
森 哲哉	公認会計士

(事務局)

新井 隆哲	健康福祉局 生活支援課 援護対策担当課長
坂田 弘太郎	健康福祉局 生活支援課 援護対策担当係長
飯嶋 真之	健康福祉局 生活支援課 援護対策担当係長
川島 直亮	健康福祉局 生活支援課 援護対策担当
加藤 宏幸	健康福祉局 生活支援課 援護対策担当

◎ 指定管理者制度の概要

指定管理者制度とは

指定管理者制度とは、地方自治体が設置する「公の施設」の管理運営について、民間事業者に委ねることを可能とする地方自治法上の制度です（第 244 条の 2）。

公の施設の管理運営を通じて政策目的を達成するための手法の一つと位置づけられ、その目的は「**多様化する市民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること**」であるとされています（平成 15 年 7 月 17 日総行第 87 号 各都道府県知事宛 総務省自治行政局長通知）。

平成 15 年 6 月の地方自治法改正により創設され、**従来は行政処分として地方自治体が行っていた利用許可権限等、施設に関する管理権限を指定管理者に委任できることとなった**ほか、主に下表に示される点が従来の「管理委託制度」から変更となっています。

	管理委託制度《改正前》	指定管理者制度《改正後》
管理運営の主体	- 公共団体、公共的団体、地方自治体の出資法人等に限定 - 相手方を条例で規定	- 民間事業者を含む幅広い団体（法人格は不要。ただし、個人は除く） - 議会の議決を経て指定
権限と業務の範囲	- 施設の設置者である地方公共団体との契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行を行う - 施設の管理権限及び責任は、地方自治体が引き続き有する（使用許可権限も付与できない）	- 施設の管理権限を指定管理者に委任（使用許可権限を含む） - 地方自治体は、管理権限は行使せず、設置者としての責任を果たす立場から必要に応じて指示等を行う
条例で規定する内容	委託の条件、相手方等	指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲
法的性質	委託（契約）	- 指定（行政処分） - 管理運営の細目等については、協定（行政処分の付款）により規定

指定管理者第三者評価制度の概要

第三者評価制度は、指定管理者・横浜市・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を行うもので、客観的かつ多角的な視点から評価できることが大きな特長です。それにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけを提供し、指定管理者自らによる業務改善、施設運営の改善につなげることを目的としています。

《本市の指定管理者第三者評価制度の特色》

指定管理者制度を導入した全ての施設を対象に、原則として次の3つの方式のいずれかにより第三者評価を実施します。また、評価結果をホームページや施設内等で公表し、指定管理者の業務改善や今後の制度運用に活用しています。

(1) 指定管理者第三者評価機関による第三者評価

地区センターなど市内に同種施設が複数存在する区民利用施設は、市が認定した指定管理者第三者評価機関が評価を実施します。

(2) 福祉サービス第三者評価

社会福祉法に基づく「福祉サービス第三者評価事業」の対象となっている福祉施設は、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構の認証を受けた第三者評価機関が評価を実施します。

(3) 選定評価委員会による第三者評価

上記以外の施設は、専門性や施設特性等を考慮して、各施設の所管区局が条例により設置する選定評価委員会が評価を実施します。

● 指定管理者制度導入施設 954 施設 （令和5年4月1日現在）		
(1) 指定管理者第三者評価機関による第三者評価	(2) 福祉サービス第三者評価	(3) 選定評価委員会による第三者評価
◇ 同種施設が複数存在する区民利用施設 地区センター等、公会堂、スポーツセンター、老人福祉センター、福祉保健活動拠点、地域ケアプラザ、こどもログハウス	◇ 福祉サービス第三者評価対象施設 特別養護老人ホーム、知的障害者生活介護型施設、地域療育センター、保護施設	◇ その他の施設 ・高い専門性を有する施設 ・施設ごとに評価の視点が異なる施設 ・管理のあり方も含めて検証する施設 横浜美術館、国際プール、歴史博物館、男女共同参画センター、公園、動物園 等

※「横浜市寿生活館」は(3)に該当。

横浜市寿生活館の概要

1 施設の設置目的

住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等の更生と福祉を図る。

2 施設の概要

- (1) 名 称 横浜市寿生活館
- (2) 所 在 地 横浜市中区寿町3丁目 12 番地 2
- (3) 施設規模 鉄筋コンクリート造 4階建て
- (4) 施設内容 3階・4階部分 各約 260 m²
 - ・ 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

※ 3階は、「ことぶき学童保育」が令和5年5月で活動終了したことに伴い、現在は利用休止中。

※ 1 階・2階は指定管理外（1 階：（公財）神奈川県労働福祉協会が区分所有し「ことぶき保育園」を運営、2 階：寿地区自治会へ町内会館として貸付）
- (5) 開館日等
 - ・ 火曜日から金曜日 午前8時45分 から 午後8時45分 まで
 - ・ 日曜日及び土曜日 午前8時45分 から 午後5時00分 まで

（休館日）月曜日、休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）

3 現運営団体

公益財団法人 横浜市寿町健康福祉交流協会（理事長 豊澤 隆弘）

4 指定期間（第4期）

令和3年4月1日から 令和8年3月31日まで

5 業務内容

(1) 建物・設備の管理

施設の運営に支障をきたさないように、建築物や設備等の破損又は汚損に対する予防保全に努め、破損又は汚損を発見した際には、速やかに回復又は保全する措置を行います。

(2) 3階及び4階の運営

〔3階〕地区内に居住する女性や学童を対象に、児童ホール・女性子ども室・児童図書室などの施設を備え、跳び箱、積み木、マット、スクリーン、卓球台などの運動用具や、図書の提供を通して、地区内の女性・子どもが安全かつ安心して過ごすことができる場を提供します。

（令和5年5月末までことぶき学童保育が使用していましたが、活動終了により6月以降利用休止中）

〔4階〕会議室・娯楽室等の福利厚生施設、洗濯室・シャワー室・炊事場などの生活環境改善施設と、テレビ・洗濯機等の設備・備品を備え、娯楽や住民同士の交流の場を提供します。また、生活困窮者の生活相談や援護、健康相談や生活改善のための支援を行います。

(3) 高齢者事業・文化事業の実施

高齢者を対象に、生きがいの創出や仲間づくりを進めるため、参加対象者を考慮して各種事業を企画、実施します。

(4) その他必要な業務

生活館を効果的に運営・維持するため、地元・学識経験者・行政で構成する運営委員会を設置し、指定管理者が事務局を担い、代表者が運営委員長を務め、運営委員会の意見を聞きながら生活館の管理運営にあたります。

横浜市寿生活館指定管理者第三者評価委員会
評価の決定までのスケジュール(案)

別紙 5

委員会	時期	事務局
○資料を確認 ↓		○評価案ほか資料を作成 ○評価委員へ事前送付
第1回委員会 ○委員長の選出 ○評価基準の検討 ○第2回及び第3回委員会の公開・非公開	10月12日(木) 15:15～16:45 市庁舎16階 N05	
○評価基準最終案を確認 ↓		○第1回委員会での検討結果に基づき 評価基準最終案を作成 ○評価基準最終案を各委員へ送付
		○評価シートを指定管理者へ送付、 自己評価を依頼 ↓
○指定管理者による評価シートを確認 ↓		○指定管理者から評価シートを回収、 各委員へ送付
第2回委員会 ○施設での実地調査 ○施設職員に対するヒアリング ○評価シートの作成	12～1月頃 時間・場所 未定	
○評価案を確認 ↓		○第2回委員会で各委員が作成した評価 シートを取りまとめ ○選定評価委員会における評価案を作成 ○評価案を各委員へ送付
第3回委員会 ○評価の決定	3月頃 時間・場所 未定	
○評価結果公表案の確認 ↓		○評価結果公表案を作成 ○評価結果公表案を各委員へ送付
		○評価結果を公表(HPへ掲載)

横浜市寿生活館の利用実績（平成 30 年度～令和 4 年度）

		(延べ利用者数)				
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
3 階	児童ホール	人 11,950	人 12,608	人 8,053	人 6,209	人 7,037
	女性子ども室	12,942	12,374	7,689	6,212	6,814
	児童図書室	8,996	11,054	7,282	6,460	7,052
4 階	会議室	591	794	428	278	249
	集会室	40,797	36,524	35,235	40,239	41,117
	洗濯場	52,980	57,486	18,779	19,101	19,408
	シャワー室	52,683	57,849	19,908	19,667	18,871
	湯沸室	16,283	17,901	34,122	39,800	38,141
3 ～ 4 階 合 計		197,222	206,590	131,496	137,966	138,689

○横浜市寿生活館条例

昭和40年6月1日

条例第33号

注 平成11年2月から改正経過を注記した。

横浜市寿生活館条例をここに公布する。

横浜市寿生活館条例

(目的及び設置)

第1条 住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等(以下「対象者」という。)の更生と福祉を図るため、横浜市寿生活館(以下「生活館」という。)を横浜市中区に設置する。

(平11条例9・一部改正)

(事業)

第2条 生活館は、次の事業を行う。

- (1) 対象者の生活各般の相談及び指導
- (2) 対象者の生活の援護
- (3) 対象者の健康相談
- (4) 対象者の保護する児童の育成指導
- (5) その他前各号に準ずる事業

(平17条例75・全改)

(利用の制限)

第3条 次条第1項に規定する指定管理者は、正当な理由がある場合は、生活館の利用を制限することができる。

(平11条例9・平17条例75・一部改正)

(指定管理者の指定等)

第4条 次に掲げる生活館の管理に関する業務は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項の規定により、指定管理者(同項に規定する指定管理者をいう。以下同じ。)に行わせるものとする。

- (1) 第2条に規定する事業の実施に関すること。
 - (2) 生活館の施設及び設備の維持管理に関すること。
 - (3) その他市長が定める業務
- 2 指定管理者は、対象者の更生及び福祉の増進に関する横浜市の施策の方針を理解し、対象者の生活状況及び生活館のある地域の実情等を把握して、適切かつ公平に対象者に対する生活の援護等の事業を実施するものでなければならない。
- 3 指定管理者の指定を受けようとするものは、事業計画書その他規則で定める書類を市長に提出しなければならない。
- 4 市長は、前項の規定により提出された書類を審査し、かつ、実績等を考慮して、生活館の設置の目的を最も効果的に達成できると認めたものを指定管理者として指定する。
- 5 市長は、指定管理者の候補者を選定しようとするときは、特別の事情があると認める場合を除き、第7条第1項に規定する横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会(以下「選定評価委員会」という。)の意見を聴かなければならない。

(平17条例75・全改、平23条例48・一部改正)

(指定管理者の指定等の公告)

第5条 市長は、指定管理者の指定をしたとき、及びその指定を取り消したときは、遅滞なく、その旨を公告しなければならない。

(平17条例75・追加)

(管理の業務の評価)

第6条 指定管理者は、市長が特別の事情があると認める場合を除き、その指定の期間において、第4条第1項各号に掲げる生活館の管理に関する業務について、選定評価委員会の評価を受けなければならない。

(平23条例48・追加)

(横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会)

第7条 指定管理者の候補者の選定、指定管理者による生活館の管理の業務に係る評価等について調査審議するため、横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会を置く。

- 2 選定評価委員会は、市長が任命する委員10人以内をもって組織する。
- 3 前項に定めるもののほか、選定評価委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、市長が定める。

(平23条例48・追加)

(委任)

第8条 この条例に規定するもののほか、生活館の管理に関する事項及びこの条例の施行について必要な事項は、規則で定める。

(平17条例75・旧第5条繰下、平23条例48・旧第6条繰下)

付 則

この条例は、公布の日から施行する。

付 則(昭和42年3月条例第5号)

この条例は、公布の日から施行し、昭和42年2月7日から適用する。

附 則(昭和55年10月条例第62号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(昭和56年3月条例第5号) 抄

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成11年2月条例第9号)

この条例は、平成11年4月1日から施行する。

附 則(平成17年6月条例第75号)

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の横浜市寿生活館条例第4条第1項の規定によりその管理を委託している横浜市寿生活館については、地方自治法の一部を改正する法律(平成15年法律第81号)附則第2条に規定する日までの間は、なお従前の例による。

附 則(平成23年12月条例第48号)

(施行期日)

1 この条例は、平成24年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前のそれぞれの条例の規定に基づき公の施設の管理に関する業務を行っている指定管理者が、その指定の期間においてこの条例の施行の日前までにこの条例による改正後のそれぞれの条例の規定による当該業務についての評価に相当する評価を受けている場合にあっては、当該期間においては当該業務についての評価に係るこれらの規定は適用しない。

○横浜市寿生活館条例施行規則

昭和40年7月1日

規則第61号

注 昭和63年3月から改正経過を注記した。

横浜市寿生活館条例施行規則をここに公布する。

横浜市寿生活館条例施行規則

(趣旨)

第1条 横浜市寿生活館条例(昭和40年6月横浜市条例第33号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項は、この規則の定めるところによる。

(利用の制限)

第2条 条例第3条に規定する正当な理由がある場合は、次のいずれかに該当する者が利用する場合とする。

- (1) 他人の迷惑となる物品または動物を携帯する者
 - (2) 係員の指示に従わない者
 - (3) その他管理上支障があると認められる者
- (平11規則26・一部改正)

(休館日)

第3条 住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等を対象とする相談及び指導を行うための施設(以下「相談窓口」という。)に係る休館日は、次のとおりとする。

- (1) 日曜日及び土曜日
 - (2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日(以下「休日」という。)
 - (3) 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで
- 2 相談窓口以外の施設に係る休館日は、次のとおりとする。
- (1) 月曜日
 - (2) 休日。ただし、その日が月曜日に当たるときは、その翌日に振り替えるものとする。
 - (3) 1月2日及び1月3日
- 3 市長は、前2項の規定にかかわらず、特に必要があると認める場合は、休館日に開館し、又は休館日以外の日に開館しないことができる。
- (平5規則35・全改・一部改正)

(開館時間)

第4条 相談窓口に係る開館時間は、午前8時45分から午後5時15分までとする。

- 2 相談窓口以外の施設に係る開館時間は、午前8時45分から午後8時45分までとする。ただし、日曜日及び土曜日における開館時間は、午前8時45分から午後5時までとする。
- 3 市長は、前2項の規定にかかわらず、特に必要があると認める場合は、開館時間を変更することができる。
- (平5規則35・追加・一部改正)

(指定申請書の提出等)

第5条 指定管理者の指定を受けようとするものは、指定申請書(別記様式)を市長に提出しなければならない。

- 2 前項の申請書には、条例第4条第3項に規定する事業計画書及び次に掲げる書類を添付しなければならない。
- (1) 定款、寄附行為、規約その他これらに類する書類
 - (2) 法人にあっては、当該法人の登記簿謄本
 - (3) 前項の申請書を提出する日の属する事業年度の収支予算書及び事業計画書並びに前事業年度及び前々事業年度の収支計算書及び事業報告書
 - (4) 横浜市寿生活館の管理に関する業務の収支予算書
 - (5) その他市長が必要と認める書類
- (平17規則95・追加)

(委任)

第6条 この規則に定めるもののほか必要な事項は、健康福祉局長が定める。

(平5規則35・旧第4条繰下、平6規則64・一部改正、平17規則95・旧第5条繰下、平18規則84・一部改正)

付 則

この規則は、公布の日から施行し、昭和40年6月1日から適用する。

付 則(昭和47年6月規則第87号)

この規則は、公布の日から施行する。

付 則(昭和48年4月規則第51号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(昭和63年3月規則第56号)

この規則は、昭和63年4月1日から施行する。

附 則(平成4年3月規則第15号)

この規則は、平成4年4月1日から施行する。

附 則(平成5年3月規則第7号) 抄

(施行期日)

- 1 この規則は、平成5年4月11日から施行する。

附 則(平成5年3月規則第35号)

この規則中第1条の規定は平成5年4月1日から、第2条の規定は平成5年4月11日から施行する。

附 則(平成6年7月規則第64号) 抄

(施行期日)

- 1 この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成11年3月規則第26号) 抄

(施行期日)

- 1 この規則は、平成11年4月1日から施行する。

附 則(平成17年6月規則第95号)

この規則は、公布の日から施行する。

附 則(平成18年3月規則第84号)抄

(施行期日)

- 1 この規則は、平成18年4月1日から施行する。

(経過措置)

- 5 この規則の施行の際現に決裁処理の過程にある事案の処理については、なお従前の例による。

別記様式(第5条第1項)

(平17規則95・追加)

別記様式(第5条第1項)

指定申請書

年 月 日

(申請先)

横浜市長

所在地

申請者 団体名

代表者氏名

横浜市寿生活館の指定管理者の指定を受けたいので、申請します。

(注意)申請に際しては、次の書類を添付してください。

- (1) 事業計画書
- (2) 定款、寄附行為、規約その他これらに類する書類
- (3) 法人にあっては、当該法人の登記簿謄本
- (4) 指定申請書を提出する日の属する事業年度の収支予算書及び事業計画書並びに前事業年度及び前々事業年度の収支計算書及び事業報告書
- (5) 横浜市寿生活館の管理に関する業務の収支予算書
- (6) その他市長が必要と認める書類

(A4)

横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会運営要綱

制定 平成 24 年 4 月 1 日 健保護第216号（局長決裁）

改正 平成 27 年 4 月 1 日 健生支第3047号（局長決裁）

（趣旨）

第1条 この要綱は、横浜市寿生活館条例（昭和 40 年 6 月横浜市条例第 33 号）第 8 条第 3 項の規定に基づき、横浜市寿生活館指定管理者選定評価委員会（以下「委員会」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定める。

（担任事務）

第2条 委員会は、横浜市寿生活館（以下「生活館」という。）の指定候補者（指定管理者の候補者をいう。以下同じ。）の選定（以下「選定」という。）、指定管理者による生活館の管理の業務に係る評価（以下「評価」という。）等に関し、次の事項について調査審議し、市長に意見を述べる。

- （1）選定手続の細目
- （2）選定基準
- （3）公募要項の内容
- （4）選定及び次点候補者（指定候補者を指定管理者として指定できない事情がある場合において、当該指定できない候補者に代わって指定候補者となるべき者をいう。以下同じ。）の決定
- （5）評価基準
- （6）評価の決定
- （7）指定管理者の指定の取消し
- （8）その他市長が選定、評価等について必要と認める事項

（委員）

第3条 委員は、次に掲げる者のうちから市長が任命する。

- （1）学識経験者
 - （2）住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等（以下「対象者」という。）の更生及び福祉の増進の事情に通ずる者
 - （3）対象者の生活状況及び生活館のある地域の事情に通ずる者
 - （4）会計・経理に詳しいもの
 - （5）その他市長が必要と認めるもの
- 2 委員に、委員としてふさわしくない非行事由があったと市長が認める場合は、市長はその職を解くものとする。
- 3 委員の氏名及び役職等は公募要項等に掲載する。

(委員の責務)

第4条 委員は、第2条に定める職務を常に公正、公平に行うものとする。

- 2 委員は、直接間接を問わず、応募団体及び応募することが見込まれる団体の関係者と、選定に関して接触しないものとする。
- 3 前項の接触が判明したときは、委員会は委員が接触した団体を選考対象外とする。
- 4 委員は、委員会を通じて知り得た情報をその職を退いた後も漏らしてはならない。ただし、横浜市又は委員会が公表した情報については、この限りではない。
- 5 前項の規定は、委員会に出席した者（委員及び会議が公開されている場合における傍聴者を除く。）について準用する。

(委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、特別の事情があると認められる場合は、これを1年とすることができる。

- 2 前項の規定にかかわらず、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 委員は再任されることができる。

(委員長)

第6条 委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。

- 2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

(議事)

第7条 委員会の会議は、委員長が招集する。ただし、委員の任期が満了した後の第6条第1項の規定により委員長を定めるまでの間は、市長が招集する。

- 2 委員長は、委員会の会議の議長となる。
- 3 委員会は、委員の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。
- 4 委員会の会議の議事は、出席した委員（議長を除く。）の過半数で決し、可否同数の時は、議長の決するところによる。
- 5 委員長は、委員会において必要があると認めるときは、関係者の出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は関係者から資料の提出を求めることができる。

(作業部会)

第8条 委員会は、必要があると認める場合には、作業部会を置くことができ

る。

(会議の公開)

第9条 委員会の会議は、横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成12年2月横浜市条例第1号）第31条の規定に基づき、公開するものとする。ただし、同条ただし書に該当する場合は、委員会の決定により非公開とすることができる。

(報告)

第10条 委員会、選定（次点候補者の決定を含む。）、評価の決定等を行ったときは、速やかに当該結果を市長に報告する。

(庶務)

第11条 委員会の庶務は、健康福祉局生活福祉部生活支援課援護対策担当において行う。

(委任)

第12条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附則

(施行期日)

1 この要綱は、平成24年4月1日から施行する。

(要綱の廃止)

2 次に掲げる要綱は廃止する。

横浜市寿生活館指定管理者選定委員会運営要綱

(平成22年4月1日健保護第83号)

(経過措置)

3 この要綱の施行後最初に第3条第1項の規定に基づき任命する委員の任期は、第5条第1項の規定にかかわらず、平成26年3月31日までとする。

(その他)

4 この要綱の施行後最初に開催する委員会は、第7条第1項本文の規定にかかわらず、市長が招集する。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱の施行後最初に第3条第1項の規定に基づき任命する委員の任期は、第5条第1項の規定にかかわらず、平成29年3月31日までとする。

(その他)

- 3 この要綱の施行後最初に開催する委員会は、第7条第1項本文の規定にかかわらず、市長が招集する。