

令和5年度 第2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12月14日（木）11:20～13:00

場所：横浜市寿生活館 4階会議室

- 開会
- 議事
 - （１） 施設見学
 - （２） 指定管理者へのヒアリング
- その他
- 閉会

資料1 評価項目一覧

資料2 評価・採点の考え方

資料3 評価シート（指定管理者による自己評価記載済のもの）

資料4 委員採点表

参考資料

別紙1 当日スケジュール

別紙2 施設見学時の確認ポイント（参考例）

別紙3 第3回委員会までのスケジュール

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

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、利用者の傾向や今後の見通しについて分析している。 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、施設内の清掃や衛生管理が行き届いている。	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。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ってきた対応が適切である。	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)	現場責任者によるマネジメント・情報共有	現場責任者が日々の業務の進行管理や調整、部下の指導等を適切に行っている。 現場責任者と施設職員間で適切な情報共有が行われている。	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	265点以上	概ね A 評価
B	225～260 点	概ね A,B 評価
C	180～220 点	概ね B 評価
D	140～175 点	概ね B,C 評価
E	135 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

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) 現場責任者によるマネジメント・情報共有	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把握した勤務状況を、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、利用者の傾向や今後の見通しについて分析している。
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や今後の見通しを分析しているか、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・記録し、利用実績から利用者の傾向や今後の見通しを分析しているか。
- 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。

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】

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、施設内の清掃等や衛生管理が行き届いている。

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ほか、シャワー室や洗濯室等もあることから、衛生管理が適切になされているかを確認します。

- 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。
- ⑥衛生管理が適切になされているか。

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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ってきた対応が適切である。

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。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために、これまでどのような対応を行ってきたかについても確認します。

- 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新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために、適切かつ十分な対応を行ってきたか。

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) 現場責任者によるマネジメント・情報共有

【評価指標】

現場責任者が日々の業務の進行管理や調整、部下の指導等を適切に行っている。
現場責任者と施設職員間で適切な情報共有が行われている。

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】

現場責任者が各職員の業務を把握し、進行管理や調整、指導等のマネジメント業務を適切に行っているか、また現場責任者と施設職員間で適切な情報共有が行われているかを確認します。

- ①現場責任者が各職員の業務を把握し、進行管理や調整を適切に行っているか。
- ②現場責任者による各職員への指導は、心理的安全性にも配慮した適切なものとなっているか。
- ③現場責任者と施設職員間で情報共有を行う場が定期的に設けられ、双方向的な情報の行き来がなされているか。

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指定管理料の不適切な執行を防止する仕組みがあるか。	

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

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) 現場責任者によるマネジメント・情報共有	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-(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。

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

横浜市寿生活館条例に定められた設置目的である「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、次のとおり法人全体の基本方針を定めています。

- 基本方針を施設内に掲示することで、職員が日常的に共有し、利用者へも広く周知をしています。また名札裏側に方針を入れ、いつでも見られるようにしています。

PR 事項 毎週スタッフ会議を開催し、基本方針に基づく施設運営に向けた話し合いをおこなっています。	自己評価欄	
	A	15 点

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

寿地区には 115 軒の簡易宿泊所があり 5,403 人が宿泊しています。うち 65 歳以上の高齢者が 2,988 人で 55.5%を占め、超高齢化が進行しています。また 982 人が要介護者で 18.2%、生活保護受給率が 94.5%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。(令和 4 年 11 月寿福祉プラザ相談室調査)

利用者の多くはホームレスか生活保護受給者など単身の生活困窮者で、社会的なつながりが乏しい状況にあります。このような状況を踏まえて、利用者に気軽に声を掛け、必要に応じて生活相談を行います。地区内には困窮者支援を目的とする社会資源が豊富にあるため、日常的な連携を保ちながら、相談内容に応じた関係機関につなげるなど、利用者のニーズに寄り添った施設運営を心掛けています。

第三者評価委員会記入欄

3

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	
指定管理者記入欄 生活館施設管理には 5 名(うち責任者 1 名)を配置し、平日は開館時間が 8 時 45 分～21 時と勤務時間が長いと原則早場 3 名、遅番 2 名のシフトを組んで、2 交代制で勤務をしています。2023 年 11 月より遅番半日勤務のアルバイトも雇用し、夜間に突発的な事象が起きても対応できるようにしています。 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。 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。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。		
PR 事項 業務マニュアルを状況に応じて更新をするようにし、話し合いを進め一人一人の職員が能動的に関われるようにしています。	自己評価欄	
	A	15 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 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	
指定管理者記入欄 出勤登録は押印でなく、電磁式のタイムカードで管理課庶務班が管理しています。 毎月出勤シフト表を作成し、事前に業務班長に提出、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柔軟な対応をしています。有給休暇は計画的に取得し、夏季休暇などは全職員が消化するようにしています。 また、職員間でも原則毎週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。 超過勤務及び休暇は、管理課長決裁を取っています。		
PR 事項		自己評価欄
有給休暇の取得を励行し、2023 年度夏季休暇は全員が消化しきることができました。		A 15 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 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 法人として計画的に人権研修やハラスメント研修などを行い、職員の資質向上に努めている。勤務の長い職員の中に、横浜市ホームレス総合相談推進協議会のメンバーや横浜市人権懇話会のメンバーを務め、貧困対策や人権問題に詳しい職員もあり、その経験や知識を研修等において職員の育成に活かしている。 毎週の職員会議に加え、月 1 回の定例会議を業務班長や管理課長も含めて行い、運営上の課題等を話し合っています。 定例会議では、管理運営上の課題や運営方針に基づいたサービス向上に対する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。これらの職員会議を OJT の実践的な研修の場として活用しています。 固有職員は年度目標を設定して、年度末に振り返りを行い人事考課を実施しています。		
PR 事項		自己評価欄
2023 年度の実績として外部講師によるハラスメント研修と人権研修を全職員向けに実施、メンタルヘルス研修も今後実施予定です。		A 15 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。

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

当協会では、「倫理保持を図るための指針」に基づき、「生活館業務対応マニュアル」及び「苦情処理マニュアル」を策定しており、それに基づき利用者への応対をしています。

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。

制服はありませんが、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にできるだけ職員から声掛けをしています。

特に初めて利用される方には、具体的にシャワーの場所などにお連れし、具体的な使い方を伝えるなど丁寧な対応を心がけています。

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こころがけています。	自己評価欄	
	A	15 点

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
		点

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。

指定管理者記入欄

コロナ禍で多くの市民利用施設が閉館する中、生活館は野宿者の生活を支える重要な施設であるということで、時間を短縮しながらも開館を続けました。感染症対策を利用者と話し合いながら、利用と感染症対策を両立させました。

第三者評価委員会記入欄

8

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。

指定管理者記入欄

シャワーを浴びている間に洗濯の順番を抜かされたというような要望にも、「その時にいなければ待っている人は困るよね」と他の利用者の立場に立った利用ができるような声かけをしたり、他の利用者や職員に対して非常に威圧的な利用者に対しても、粘り強く声かけを続け、管理職も含めた話し合いを行うなど、常に他の利用者の安心安全と利用者の利便性が双方成り立つような方法を考え、利用者に寄り添った対応をしています。

第三者評価委員会記入欄

9

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。

指定管理者記入欄

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。

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。

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基づく研修を毎年実施しており、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。

なお、接遇に関しては、応対マナー研修を昨年度実施しました。また、人権研修も毎年実施しています。

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	
		点

4-(1) 利用実績の把握・反映

施設の利用実績を把握し、利用者の傾向や今後の見通しについて分析している。
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

日々の利用実績は日報に記載するとともに、事業年度ごとに集計し、事業報告書として理事会に提出しています。

【延利用者数】

	H29	H30	R1	R2	R3	R4
施設利用者	171,760	197,222	206,590	131,496	137,966	138,689

コロナ禍の中でも工夫して、開館を続けたので、利用者数は減少していますが、利用者にとっていかに必要な施設かが、より明確になりました。

A

15 点

改善すべき点・課題等

点

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				
指定管理者記入欄 各年度ごとの事業計画は、前年度の実績を踏まえて振り返りと次年度の検討会を行い、経営改善委員会の議論を経て決定します。事業計画は理事会と評議員会の承認を経て実施されています。 また事業実施後にはアンケートを行い、参加者からの意見をふまえて内容の見直しや配慮事項を確認しています。						
	H29	H30	R1	R2	R3	R4
事業参加者	2,099	2,346	2,014	1,367	1,273	1,198
PR 事項					自己評価欄	
					B	10 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-(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。

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

施設は、利用者だけでなく、寿識字学校や野宿者支援団体など地域の各種団体にも会議室を中心に利用していただいております。地域活動の拠点として地域にとっても必要な施設となっています。さらに、寿公園での毎週金曜日の炊き出しに連携して、机だし相談で相談対応を行うなど、地域活動との連携を深めています。

また、施設の責任者が夏祭りや越冬の事務局長を引き受け、地域内の様々な要望のとりまとめを始め、多様な実務を担うことで、地域の様々な団体に実行委員としての参加を促し、連携することで、越冬では 300 名を超えるボランティアを集めることができています。なお、夏祭りの舞台作りや越冬の準備作業には、運営に支障がない範囲で作業にもスタッフを派遣し、地域の人たちとの信頼関係を強めるように心がけています。

PR 事項 当施設が連絡先になっているので、夏祭りや越冬の問い合わせに全職員が対応をできるように、スケジュールの把握に努めています。	自己評価欄	
	A	15点

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
		点

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、施設内の清掃や衛生管理が行き届いている。				
配点	(採点)			
15 点	A 評価…15 点 B 評価…10 点 C 評価…5 点			
指定管理者記入欄 施設の維持管理については、委託業者による消防設備点検、空調機定期保守、簡易専用水道検査、受水槽清掃などの法定点検を年間計画に基づき行っています。 施設内の清掃と衛生管理については、委託業者による日常清掃と月に 2 回定期清掃を行う他、職員が毎日閉館後に屋内を清掃し、年に 2 回は利用者の協力を得て大掃除を行っています。また害虫駆除を年 2 回実施しています。 日常の設備等の確認は職員が行っており、故障が生じた場合は即やかに修理等を行うか修理を依頼しています。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計画的に進めています。				
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参加者により、毎週月曜日の休館日に館内清掃を行っています。		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>15 点</td> </tr> </table>	A	15 点
A	15 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 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	
指定管理者記入欄 法人の備品台帳を整備し、備品の定期的な点検を行っています。館内の物品は、消耗品をふくめて職員が定期的に点検をおこない、劣化や破損の有無を確認しています。 利用頻度の高い全自動洗濯機は、操作しやすいものを設置していますが、それでも故障するケースが多いので、利用者に迷惑をかけないように予備を確保しながら対応しています。		
PR 事項		自己評価欄
		B 10 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。

配点

15 点

指定管理者記入欄

ヒヤリハット事例やトラブル発生時の情報などは、毎週のスタッフ会議において共有し、再発防止について話し合うほか、班長室長会議でも報告行い、常任理事長以下協会幹部職員に共有を図っています。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策では、緊急事態宣言発令時等に閉館時間の繰り上げや事業の一部休止をおこないました。また日常的には検温、マスク着用、手指消毒への協力をお願いしています。

自己評価欄

B

10点

改善すべき点・課題等

委員会評価欄

点

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 危機管理マニュアルの防災に関する定めを職員が共有し、定期的に内容の確認を行っています。令和 5 年度の消防訓練は、センターと合同で 12 月 6 日に実施しました。また、大規模地震発生時の対応を目的とした「災害対応マニュアル（震災対策編）」の整備を進めており、交流センターを含めた協会全体での災害時対応を検討しています。 地域との連携では、寿プラザ地区地域防災拠点運営委員会に、協会管理課長が事務局長、生活館責任者が受付情報班長として加わり、運営委員会に出席しています。また毎年行われる拠点防災訓練に参加しています。		
PR 事項		自己評価欄
防災訓練とは別に協会職員のみ対象とした心肺蘇生と AED 取扱い訓練を消防署に依頼して実施しています。		A 15 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-(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。

指定管理者記入欄

寿生活館を含めた寿町健康福祉交流協会全体で、横浜市の施策を踏まえた以下の運営を行っています。

- 1 「倫理保持を図るための指針」を定め、利用者への人権尊重に配慮しています。また人権研修やハラスメント研修を行っています。
- 2 週1回、地域の粗大ごみ回収・リサイクルを自治会、行政と協働して行っています。
- 3 小破修繕工事、委託業務等発注には、市内中小企業を優先しています。
- 4 地域作業所の販売する食品・雑貨等を定期的に購入する等調達に努めています。
- 5 協会ウェブアクセシビリティに準拠した対応をおこなっています。
- 6 法人の保有する情報の公開に関する規程にて、情報開示手続きを定めています。

第三者評価委員会記入欄

[illegible]

6 経営管理 6-(2) 現場責任者によるマネジメント・情報共有		
【評価指標】 現場責任者が日々の業務の進行管理や調整、部下の指導等を適切に行っている。 現場責任者と施設職員間で適切な情報共有が行われている。		
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 現場責任者と施設職員によるスタッフ会議を毎週実施し、日常業務の進行管理や調整の他、施設利用者への対応など情報共有を行っています。また必要に応じて部下指導を行っています。 現場責任者は、地域活動やホームレス対応、人権問題に関する豊富な活動実績があるため、そこで得られた経験や知識などを施設職員と共有する働きかけを継続しておこなっています。		
PR 事項		自己評価欄
		B 10 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。

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

寿生活館業務指定管理料は、43,354 千円（R5 予算）です。

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、6名の職員を配置し、うち4名を嘱託、1名をアルバイトとして人件費の抑制に努めています。

その他の主なR5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502千円、清掃等の委託費3,310千円を計上しています。光熱水料費は、電気料、水道料、ガス料となっており、6,355千円を計上し、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。

PR 事項	自己評価欄	
	B	10 点

改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
		点

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	
指定管理者記入欄 指定管理料については、毎年度予算と事業計画を策定し、理事会の承認を得たうえで予算執行しています。執行に際しては、財務規程に則り適正な経理処理をしています。 また予算・事業計画は運営委員会に説明するほか、施設の保全・改修に関する要望等は同委員会で調整し、執行しています。 以上の予算執行は、協会管理課庶務班にて一括して処理を行っています。		
PR 事項		自己評価欄
		B 10 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

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		
		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、利用者の傾向や今後の見通しについて分析している。 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ー(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、施設内の清掃や衛生管理が行き届いている。	15	A	15
					B	10
					C	5
				5ー(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
				B	10	
				C	5	
				5ー(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。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のために行ってきた対応が適切である。	15
				B	10	
				C	5	
				5ー(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
		B	10			
		C	5			
			評価領域5 施設の維持・管理 合計		60	
評価領域6	経営管理	6ー(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ー(2) 現場責任者によるマネジメント・情報共有	現場責任者が日々の業務の進行管理や調整、部下の指導等を適切に行っている。 現場責任者と施設職員間で適切な情報共有が行われている。	15
				B	10	
				C	5	
				6ー(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
				B	10	
				C	5	
				6ー(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
		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…265点以上	概ねA評価
B…225～260点	概ねA評価B評価
C…180～220点	概ねB評価
D…140～175点	概ねB評価C評価
E…135点以下	概ねC評価

第 2 回横浜市寿生活館指定管理者第三者評価委員会

当日スケジュール

時間	内容	説明
11:20	開会	
11:25	施設見学 (20 分)	○指定管理者が案内 ○別紙 2「施設見学時の確認ポイント（参考例）」も参考に、任意の観点で確認
11:45	自己評価について指定管理者より説明・質疑応答（ヒアリング） (60 分)	○全 20 項目の評価項目について、6 つの評価領域毎に説明 自己評価、PR 事項及び自己評価により明らかになった課題 等 ○時間の都合上、1 つの評価項目につき 1 分以内で説明予定 ○質疑応答は評価領域毎に実施 【流れのイメージ】 評価領域 1 の 2 項目について説明⇒質疑応答⇒評価領域 2 の 3 項目について説明⇒質疑応答⇒……
12:45	資料確認・個別ヒアリング (15 分)	○指定管理者に用意いただいた資料を確認 ○指定管理者に質疑がある場合は、事務局が指定管理者へ声がけ ○説明者以外の職員へのヒアリングも可
13:00	閉会	

施設見学時の確認ポイント（参考例）

評価項目 1(1)	・ 施設の基本方針が掲示されているか。
評価項目 3(1)	・ 制服、名札の着用等により、利用者から誰が職員であるかが判別できるようになっているか。
評価項目 3(3)	・ 要望や苦情の受付方法が館内掲示されているか。
評価項目 5(1)	・ 施設内の清掃、設備管理が行き届いているか ・ 館内掲示物について、適正な管理がなされているか。
評価項目 5(2)	・ 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。 ・ 備品の劣化や破損が放置されていないか。
評価項目 5(4)	・ 施設内の備品等の転倒防止対策が十分か。 ・ 窓や食器棚等のガラス飛散防止対策がされているか。 ・ 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。

**第3回横浜市寿生活館指定管理者第三者評価委員会
開催までのスケジュール**

別紙3

開催日・作業期間	作業内容	作業者	提出〆切	各委員への 送付予定日
12月14日（木）	第2回委員会 施設見学、ヒアリング	委員の皆様・ 事務局		
12月14日（木） ～1月19日（金）	評価シート及び採点表の作成 （1）評価シート（資料3）の作成 ・「第三者評価委員会記入欄」 各評価項目に対し、出来ていること・出来ていないことについて具体的に記載してください。 ・「改善すべき点・課題等」 各評価項目に対し、改善すべき点や課題について記載してください。 （2）採点表（資料4）の作成 ・各評価項目について、3段階評価にて点数の決定をお願いします。	委員の皆様	1月19日（金）	
1月22日（月） ～2月22日（木）	評価シート及び採点表のとりまとめ 委員の皆様から送付された評価シート及び採点表を集約し、とりまとめを行います。 とりまとめを行った後の評価シート及び採点表を事務局案として、委員の皆様へ送付します。	事務局		2月22日（木）
2月26日（月） ～3月22日（金）	評価シート及び採点表（事務局案）の確認 評価シート及び採点表（事務局案）のご確認をお願いします。	委員の皆様		
3月25日（月）	第3回委員会 評価の決定を行います。	委員の皆様・ 事務局		