

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

令和6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。

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 4階建て
延床面積	3階・4階部分 各約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 ※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）
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 土曜日及び日曜日 午前8時45分から午後5時00分まで （休館日）月曜日、休日（月曜日に当たるときはその翌日）、 及び年末年始（12月29日から1月3日まで）
管理運営	指定管理者による管理運営 （指定管理者：公益財団法人 横浜市寿町健康福祉交流協会） 指定管理期間：令和3年4月1日～令和8年3月31日

2 第三者評価制度の概要

(1) 目的

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。

(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 委員名簿

氏名	所属等	区分
(委員長) 阪東 美智子	国立保健医療科学院 上席主任研究官	学識経験者
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	住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等の生活状況及び生活館のある地域の事情に通ずる者
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	住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等の更生及び福祉の増進の事情に通ずる者
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	住居のない者及び簡易宿泊所宿泊者等の更生及び福祉の増進の事情に通ずる者
森 哲哉	公認会計士	会計・経理に詳しい者

(3) 委員会の開催経過

第1回委員会	
日時・会場	令和5年10月12日(木) 15:15~16:45 横浜市役所 16階 N05 会議室 (横浜市中区本町 6-50-10)
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
第2回委員会	
日時・会場	令和5年12月14日(月) 11:20~13:00 横浜市寿生活館 4階会議室 (中区寿町 3-12-2)
議 事	1 施設の見学 2 指定管理者へのヒアリング
第3回委員会	
日時・会場	令和6年3月25日(月) 15:15~16:45 横浜市役所 16階 N04 会議室 (横浜市中区本町 6-50-10)
議 事	1 評価の決定

(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6つの領域について、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 施設設置目的の理解
- ・評価領域2 職員配置・人材育成
- ・評価領域3 利用者対応
- ・評価領域4 事業運営
- ・評価領域5 施設の維持・管理
- ・評価領域6 経営管理

ウ 評価の手順

(ア) 評価シートの作成

第1回委員会での検討等を経て、各評価項目や評価の考え方等を確定しました。

(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) 指定管理者選定評価委員会による審議

第2回委員会で施設見学や書類確認を行ったほか、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) 各委員による採点

各委員が第2回委員会の審議内容等を踏まえ、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回委員会で各委員が採点した結果をもとに審議を行い、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
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 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		
<p>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。</p> <p>1 施設利用者にとって、安全で衛生的な環境を提供する。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4 運営経費の適正化を図るなど経営の改革を進める。</p> <p>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。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
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行っています。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
基本方針が施設内に掲示され、また職員の名札の裏側にも記載して必携させるなど、周知が行き渡っています。その結果、基本方針に沿った運営がなされ、利用者が利用しやすい施設となっているように見受けられます。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

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	
指定管理者記入欄		
<p>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)</p> <p>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。</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、生活館運営事業も昭和56年から受託し、地域特性を踏まえて運営しています。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
<p>地域特性を十分に理解し、近接する横浜市寿町健康福祉交流センターとの機能・役割分担も意識した、適正な運営が行われています。</p> <p>高齢化する地区にあってエレベーターがないといった課題はありますが、階段の上り下りを利用者同士で助け合ったり、また、施設の清掃や荷物整理等を利用者が手伝うといったことが行われ、高齢化する住民が孤立しないよう意識されています。職員が利用者の顔を覚えていて、相談しやすいことも、とても良いと思います。</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-(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		
<p>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いため原則早番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。</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。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 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		
<p>昨年11月からアルバイトを雇用して夜間対応に備えるなど、職員体制の強化に努めています。現場責任者も自ら率先して動いています。</p> <p>一方、職員は60代が多く、嘱託職員のため労働条件が良いとは言えず、持続可能な運営という面では課題もあります。</p>		
改善すべき点・課題等 今後は年齢構成も考慮し、持続可能な組織運営ができる職員体制を法人全体で検討してください。	委員会評価欄	
	B	10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 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。	自己評価欄	
	A	15点
第三者評価委員会記入欄 電磁式タイムカードシフト表によって労務管理が行われています。昨年度は職員全員が夏季休暇をすべて取得できたとのこと。 一方、有給休暇の取得状況について、詳しく把握できない部分もありました。		
改善すべき点・課題等 有給休暇の取得を励行しているとのことですが、さらに有給休暇の取得が進むよう努力を続けてください。	委員会評価欄	
	B	10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		
<p>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ます。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おり、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ます。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
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		
<p>計画的に職員研修が実施され、人事考課も定期昇給に適切に反映しているようです。</p> <p>職員のメンタルヘルスについては、高ストレス者が多い(約半数)とのこと。法人で月1回開催している衛生委員会での共有、産業医や外部相談窓口等による相談体制の整備等で対応していくとのことですが、ストレスやクレーム対応の多い職場環境と思いますので、職員の心身の健康が保てるような人員体制や対策の継続をお願いします。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
現在の職員から、次の中心を担うような職員が育つ仕組みの構築が課題です。	A	15点

3 利用者対応		
3-(1) 対応姿勢		
<p>【評価指標】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
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>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対応をしています。</p> <p>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。</p> <p>制服はありませんが、動きやすく利用者には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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
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。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
<p>不特定多数の利用者に対応しなければならず、苦労が絶えないと思いますが、利用者への対応に関するマニュアルを整備し、名札を着用して、職員から積極的に声掛けを行うなど、適切な対応がされています。コロナ禍の影響で新規利用者が増加しているとのことですが、それらの利用者にも丁寧な対応がされています。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

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	
指定管理者記入欄		
<p>前回の指摘を踏まえアンケートだけでなく、月1回利用者ミーティング(茶話会)を行い、利用者の意見を定期的に聴取し、運営に反映させてきました。(現在はコロナにより中断している。)今年度もアンケートを実施しました。</p> <p>前回以降で利用者の声で運営に取り入れた例としては、朝の混雑を解消するために門前で整理券を配り洗濯機やシャワーの順を先着順にすることにより、階段が駆け上がれる人が優先的に洗濯機・シャワーを使ってしまわないように改善をしました。</p> <p>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。</p>		
PR事項	自己評価欄	
今回のアンケートでは職員の対応が「親切」という回答が9割以上を占めていました。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
<p>前指定期間における第三者評価での指摘を踏まえ、茶話会を開いて利用者の意見を把握する機会を増やすなど、改善が見られます。また、利用者の声を取り入れてシャワーの利用に整理券を導入するなど、利用者意見を反映した施設運営を行っています。</p> <p>コロナ禍で茶話会は中断しているとのことですが、新規利用者が孤立しないよう、感染対策に留意した上での再開を検討するなど、引き続き利用者の意見を広く把握する努力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	15点

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	
指定管理者記入欄 利用者との距離が近いので、様々な申し入れや苦情は直接職員が随時お受けするほか、毎月開催している茶話会でも、直接苦情を受け付けています。受け付けた苦情は、苦情処理マニュアルに沿って適切に対応するとともに、細かいものは日報に記載するほか、個別の報告書に記録し、管理課長まで報告しています。 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、利用者寄り添った対応をしています。		
PR事項	自己評価欄	
	A	15点
第三者評価委員会記入欄 職員と利用者の距離が近く、気軽に声を掛けやすい雰囲気があるように感じました。日頃から、職員が丁寧な対応を行っているように見受けられます。 職員の心理的安全性確保にも配慮しながら、引き続き、利用者に対して真摯に粘り強く対応してください。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15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			
<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。</p> <p>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。</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	15点
第三者評価委員会記入欄			
<p>規程の整備や研修の実施等、法人により適切な体制が整備されています。</p> <p>一方、ボランティア等、職員以外の出入りもあることから、彼らが個人情報に触れる機会も考えられるので、何らかの対策が必要です。</p> <p>また、生活相談において、プライバシーにかかわるものは会議室で相談を受けているのですが、プライバシーが確保でき、安心して相談できる環境づくりを心掛けていただければと思います。</p>			
改善すべき点・課題等		委員会評価欄	
<p>今後は、施設の活動に関わる外部者に対しても、個人情報保護・人権擁護に関する啓発を実施していただければと思います。</p>		A	15点

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					
指定管理者記入欄						
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。						
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。						
【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
PR事項					自己評価欄	
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
第三者評価委員会記入欄						
コロナ禍の影響で新規利用者が増加しているとのことで、工夫して開館を続けた努力のおかげで助かった利用者の方も多いと思われます。						
一方、新規利用者や外国籍の利用者が増えているとのことなので、利用者の変化について分析して、今後の見通しを立てるとともに、新規利用者等を念頭に置いた事業運営が必要と思われます。						
全般的に、利用実績についての量的把握はされていますが、質的把握は弱いように感じられます。コロナ禍とは別の理由で施設を利用しなくなった層もいるかもしれません。単に施設利用者数を計上するのみならず、個別相談の件数や内容などの実績を検討・分析することで、施設に求められていることが可視化できるように思われます。						
改善すべき点・課題等					委員会評価欄	
利用実績については、量的把握だけにとどまらず、質的把握も実践してください。					B	10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						
<p>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。</p> <p>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。</p>						
	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						
<p>コロナ禍の影響で実施できなかった事業もあったということで、事業参加者が減少していることはやむを得ない面もあるかと思えます。現場では実情に応じ泥臭く対応しているものと思えますが、施設の対応だけでは限界があると思うので、法人とうまく連携して、対象者等のニーズに即した事業を展開してください。今後の事業の展開に期待します。</p>						
改善すべき点・課題等					委員会評価欄	
<p>施設にはエレベーターがなく、高齢者に望ましい物理的環境ではないため、対応にも限界があると思われませんが、物理的環境等により参加が困難な高齢者がより参加しやすい事業となるよう工夫を続けてください。</p>					B	10点

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
指定管理者記入欄 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
第三者評価委員会記入欄 施設は地域団体にも開放されており、地域活動の拠点として機能しています。 炊き出しの機会を利用した相談活動や、夏まつり・越冬準備作業等への協力など、地域活動との連携が深められています。	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
	A 15点

5 施設の維持・管理	
5-(1) 施設・設備の維持保全と管理	
<p>【評価指標】</p> <p>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。</p> <p>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。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>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速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。</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。	A 15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>施設は建設されてから50年以上が経過し老朽化していますが、清掃や点検・修理が適宜行われ、施設を利用するにあたっての大きな不具合は見受けられません。大掃除等を手伝ってくれる利用者があることも、日頃からの職員による丁寧な対応の賜物と思います。</p> <p>シャワー室や洗濯機などについては、特に衛生管理に配慮が必要と思われるので、衛生管理の徹底をお願いします。</p> <p>害虫駆除については、年2回の実施に加え、害虫が発生した際に適時対応する努力をしてください。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
会議室など、物品が整理されていないところが見受けられます。ペーパーレス化を図るなどして、事業所内の環境整備に努めてください。	B 10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行い、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、それでも故障する場合がありますので、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 備品台帳を整備するなど、概ね問題なく管理されているようです。 利用の多い洗濯機の予備の予算を確保していることも良いと思います。 寄付物品についても、適切に管理・整理してください。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	B	10点
誰でも簡単に確認できるよう、備品自体にシールを貼るなどして管理をしてはいかがでしょうか。		

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】		
<p>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。</p> <p>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。</p>		
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>事故等の発生時に適切で迅速な対応が取れるよう、危機管理マニュアルを整備しており、事故発生時の具体的な対応内容や連絡先を定めています。</p> <p>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を行い、常任理事長以下協会幹部職員に共有を図っています。</p> <p>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行いました。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。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	B	10点
第三者評価委員会記入欄		
<p>危機管理マニュアルを整備しているほか、ヒヤリハット事例を職員間で共有し、再発防止に努めています。コロナ禍にあっても、感染拡大防止対策に努め、開館を継続するなどの努力がみられますが、職員の感染により1週間程度の休館を余儀なくされたことを踏まえ、今後の対策に活かしてください。</p> <p>利用者同士の喧嘩については、現場責任者以外にも対応できる職員がいると望ましいです。職員の安全確保のため、警察への通報も想定したマニュアルを策定すべきです。</p> <p>また、喫煙スペースの防火対策が不十分に思われます。火事が起きた際に大災害につながってしまいかねません。設置場所の再検討等、何らかの対策が必要と思われます。</p> <p>充電スペースのたこ足配線も、ショートのある恐れがあるため危険です。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	B	10点
<p>少ない職員体制で運営していることから、緊急時は地域住民や利用者の協力が必要と思われます。地域住民や利用者も含めた体制づくりの強化に努めてください。</p>		

5 施設の維持・管理		
5-(4) 防災に対する取組		
【評価指標】		
<p>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。</p> <p>定期的に防災訓練を実施している。</p> <p>地域と連携した防災の取組がされている。</p>		
配点	(採点)	
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点	
指定管理者記入欄		
<p>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。</p> <p>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。</p>		
PR事項	自己評価欄	
<p>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。</p>	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
<p>防災訓練については、定期的な訓練を実施しているほか、地域と連携した取組も行っています。利用者の高齢化に伴い、防災の取組はますます重要な課題となりますので、今後適切にご対応ください。</p> <p>AEDについては、有用に活用した実例があるとのことであり、今後も定期的に救命訓練等を行うなど、緊急事態に備えてください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
<p>一部、消火器の表示等が適切でないところがあったので、改善をお願いします。防災や安全、衛生の観点から、館内の保管物品等の整頓を進めてください。</p>	A	15点

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	
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。 <ol style="list-style-type: none"> 「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。 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。 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。 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。 協会でウェブアクセシビリティに準拠した対応を行っています。 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。 		
PR事項	自己評価欄	
	B	10点
第三者評価委員会記入欄 横浜市の重要施策を認識し、運営に反映しています。 利用者の多様化・国際化にも適切に対応していますが、この対応をマニュアル化して、今後引き継いでいくことを期待します。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	B	10点
横浜市の重要施策を、職員全体に周知して共有する機会を設けては いかがでしょうか。		

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	
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 マネジメント業務や情報共有、施設運営、個別相談など、現場責任者は精力的に職務を行っているように見受けられます。利用者の立場や想いを尊重した対応も評価します。 一方、ほとんどの業務が現場責任者に任されているように感じられます。業務が属人化しないよう配慮が必要です。		
改善すべき点・課題等		委員会評価欄
次のリーダーを育てる視点も必要と思います。		A 15点

6 経営管理		
6-(3) 効果的かつ効率的な運営		
<p>【評価指標】</p> <p>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。</p> <p>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。</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>寿生活館業務指定管理料は、43,354千円(R5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、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。</p> <p>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。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	B	10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>限られた予算の中で、アルバイト職員を1名増員するなど、工夫して運営を行っています。法人の理事会によるチェック機能も働いており、適正な運営がされていると思われます。</p> <p>職員の労力面では、日々の応対による苦労が見られます。人件費の抑制が職員の業務負担増、さらに離職につながることはないよう、引き続き、適切な事業計画をお願いします。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	B	10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 法人内で定期的にチェックを受けており、適正な執行が行われているということですが、詳細については十分な評価ができませんでした。	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
	B 10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 評価結果一覧表

【採点】

A(15点)	優れている
B(10点)	概ね水準を満たしている
C(5点)	改善を要する

		評価項目	評価指標	配点	指定管理者 自己評価	評価結果
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	A
		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	A
		評価領域1 施設設置目的の達成 合計		30	30	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	B
		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	B
		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	A
		評価領域2 職員配置・人材育成 合計		45	45	35
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	A
		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	A
		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	A
		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	A
		評価領域3 利用者対応 合計		60	60	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	B
		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	B	B
		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	A
		評価領域4 事業運営(その他運営) 合計		45	40	35

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、施設内の清掃や衛生管理が行き届いている。	15	A	B
		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	B	B
		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	B	B
		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	A
		評価領域5 施設の維持・管理 合計			60	50
評価領域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	B	B
		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	B	A
		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	B	B
		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	B	B
		評価領域6 経営管理 合計			60	40
総 計				300	265	250

総合評価	指定管理者自己評価	265点	A	総合評価採点基準(300点満点)	
				A…265点以上	概ねA評価
	第三者評価委員会評価結果	250点	B	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