

横浜市障害者研修保養センター
指定管理者選定評価委員会 評価結果報告書

平成25年10月

横浜市障害者研修保養センター指定管理者選定評価委員会

目 次

1	経緯・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 1
2	横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の概要・・・・・・・・	P. 1
3	指定管理者・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 1
4	委員会 委員・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 2
5	評価にあたっての考え方と進め方・・・・・・・・	P. 2
	(1) 評価の目的	
	(2) 評価の対象	
	(3) 評価の観点	
	(4) 評価項目・基準	
	(5) 評価方法	
6	委員会の経過・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 4
7	評価結果・・・・・・・・・・・・・・・・	P. 5
	(1) 評価結果一覧表	
	(2) 大項目別講評	
	(3) 総合講評	

1 経緯

横浜市では、障害者、その家族、その他の者が研修、保養、レクリエーション等を通じ、相互の親睦を深めることにより障害者の社会参加の促進及び福祉の増進に寄与するため、横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘を設置しました。

その管理・運営については、平成 18 年度から指定管理者制度を導入し、平成 23 年 4 月からの第 2 期指定期間については、横浜市障害者研修保養センター指定管理者選定委員会の審査の結果、指定管理者として第 1 期指定期間に続き、社会福祉法人横浜市社会福祉協議会が選定され、同協議会が指定管理者として管理・運営を行っています。

平成 25 年度は、指定管理の中間となる 3 年目にあたり、これまでの指定管理業務の状況について横浜市障害者研修保養センター指定管理者選定評価委員会による評価を行い、その評価結果を指定期間の残期間における業務の改善に活かしていくため、横浜市研修保養センター横浜あゆみ荘の指定管理に関する評価を実施し、このたび評価が終了しましたので、ここに結果を報告します。

2 横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の概要

- 所在地 : 横浜市都筑区葛が谷 2 番 3 号
開所日 : 昭和 59 年 11 月 7 日
施設規模 : 敷地面積 18,480 m² 延床面積 3,090 m²
鉄筋コンクリート造 2 階建
設備 : 客室 13 室 (和室 11 室・洋室 2 室)、大広間、浴室
研修室 2 室、児童遊戯室、機能回復訓練室、食堂、送迎バス
利用定員 : 宿泊、休憩各 60 人
その他 : 隣接する資源循環局都筑工場の余熱利用施設で、他の施設とともに余熱と電力の供給を受けています。

3 指定管理者

- 指定管理者 : 横浜市中区桜木町 1 丁目 1 番地
社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会
会長 佐々木 寛志
指定期間 : 平成 23 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

4 委員会 委員

委員長	石渡 和実	学識経験者 (東洋英和女学院大学教授)
職務 代理者	鷹野 薫	利用者代表：精神障害部門 (NPO 法人横浜市精神障害者家族連合会専務理事)
委員	霜鳥 正幸	税理士 (霜鳥正幸税理士事務所所長)
委員	服部 一弘	利用者代表：身体障害部門 (NPO 法人アニミ理事長)
委員	飯山 文子	利用者代表：知的障害部門 (社会福祉法人白根学園 障害者支援施設光の丘施設長、共同生活介護ホーム丘施設長)

5 評価にあたっての考え方と進め方

横浜市では、指定管理者制度を導入しているすべての施設において第三者評価を実施することとなっており、横浜市政策局共創推進課が定める「横浜市指定管理者第三者評価制度運用指針」において、その進め方等が示されています。

本委員会では、この指針に基づき、障害者研修保養センターの専門性や特性を踏まえて評価を行いました。

(1) 評価の目的

指定期間の中間となる3年目にあたる平成25年度に評価を実施することで、この評価結果を残指定期間の業務改善に活かし、より水準の高いセンターの管理運営につなげていただくことを目的として、評価を行いました。

(2) 評価の対象

本評価は、指定管理者である「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会」が、障害者研修保養センターの指定管理業務として実施する業務を対象に実施しました。

(3) 評価の観点

本評価は、第三者の目を通した評価により「気付きの視点」を指定管理者に提示し、業務運営の向上・改善につなげていくことを目的としています。問題点を見つけ出して指摘するのみではなく、一定の評価が出来る部分をさらに前進させていただくための「気付きのきっかけ」を提供するという観点から評価しました。

(4) 評価項目・基準

ア 評価項目

指定管理者選定時に横浜市が示した業務の基準、指定管理者から提出された提案書及び指定管理者と横浜市との協定書の内容を基本とし、障害者研修保養センターの設置目的や特性を踏まえて評価項目を定めました。

イ 評価基準

指定管理期間を通して、業務の基準や協定書に基づき実施されているか、また、提案書に記載のあった内容が取り組まれているかといった視点で評価を実施しました。

業務の基準を満たさない場合は1点、業務の基準の内容を満たす場合は2点、業務の基準の内容を満たした上で提案書の内容を満たす場合は3点、それを上回る取り組みがなされている場合は4点と項目ごとに4段階の基準を定め、各委員で項目毎に評価を実施し、その平均点を委員会評価点数としました。

(5) 評価方法

業務に関する評価項目等を評価シート表に定め、同じ項目に対し、指定管理者による自己評価と委員会による委員会評価を行いました。

ア 自己評価

指定管理者が自ら振り返りを行うことにより気付きの機会を持ち、今後の業務改善に活かしていくために、日ごろの業務の執行状況について、指定管理者による自己評価を行いました。

イ 委員会評価

指定管理者から提出される参考資料による評価だけでなく、現場視察や指定管理者からの概要説明及びヒアリングに基づき、評価を実施しました。

6 委員会の経過

第1回障害者研修保養センター指定管理者選定評価委員会	
開催日	平成25年7月16日(火)
会場	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘 研修室
公開・非公開	公開
議事内容	<ul style="list-style-type: none"> ・委員会の趣旨について ・委員長及び職務代理者の選出について ・会議の公開について ・評価項目について ・施設見学 ・今後のスケジュールについて
第2回障害者研修保養センター指定管理者選定評価委員会	
開催日	平成25年9月12日(木)
会場	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘 研修室
公開・非公開	公開。ただし審議に関わる部分は除く。
議事内容	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の公開について ・本日の流れについて ・評価の方法について ・自己評価の説明及びヒアリング ・評価の決定について ・その他
第3回障害者研修保養センター指定管理者選定評価委員会	
開催日	平成25年10月16日(水)
会場	横浜市役所健康福祉局 7S会議室
公開・非公開	公開。ただし審議に関わる部分は除く。
議事内容	<ul style="list-style-type: none"> ・会議の公開について ・本日の流れについて ・評価結果報告書について ・その他

7 評価結果

(1) 評価結果一覧表

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
評価基準							
1点…業務の基準を満たさない場合							
2点…業務の基準の内容を満たす場合							
3点…業務の基準の内容を満たした上で提案書の内容を満たす場合							
4点…3点の内容を上回る取組みがなされている場合							
1 指定管理料の執行状況							
(1) 指定管理料の執行状況	3	3	3	/	5	0	0
(2) 施設利用料収入実績	4	1	1	0	0	0	5
(3) 経費削減の取組	4	3	3	0	5	0	0
2 センターの運営に関する業務							
(1) 開館状況	2	2	2	/	/	5	0
(2) 受付業務（フロント業務）	4	3	2.8	0	4	1	0
(3) 応接業務	4	3	3.2	1	4	0	0
(4) 食堂業務	4	4	3.6	3	2	0	0
(5) バス運行業務	4	3	2.8	0	4	1	0
(6) 夜間業務	4	3	2.8	0	4	1	0
3 センターの管理に関する業務							
(1) 清掃業務	4	4	3.4	3	1	1	0
(2) 建築物・設備機器保守管理業務	4	3	3.2	1	4	0	0
(3) 物品管理業務	4	2	2	0	/	5	0
(4) 都筑ふれあいの丘の設備管理業務	4	3	2.8	0	4	1	0
4 障害者向け事業・研修にかかわる業務、自主事業に係る業務							
(1) 障害者向け事業に関する業務	4	3	3	1	3	1	0
(2) 障害者向け研修の実施	4	3	2.6	0	3	2	0
(3) 障害児者の相互の親睦等を促進する拠点としての施設の活用	4	2	2.4	0	2	3	0
(4) 自主事業（物販）	4	3	3	0	5	0	0
5 その他日常業務およびサービスの質の向上							
(1) 職員の配置状況・勤務実績	3	3	2.8	/	4	1	0
(2) 障害者への対応	4	4	4	5	0	0	0
(3) 人材育成・研修	4	3	3.2	2	2	1	0
(4) モニタリング・自己評価の実施	4	3	2.6	0	3	2	0
(5) 広報	4	3	2.6	0	3	2	0
(6) 利用率・稼働率の達成状況、利用促進	4	1	1	0	0	0	5
(9) 運営委員会の実施	4	3	2.8	0	4	1	0
(10) 障害者等からの相談等への対応	4	3	2.8	0	4	1	0
5 その他日常業務およびサービスの質の向上							
(7) 急病・緊急時の対応	4	3	3	0	5	0	0
(8) 災害時対応	4	3	3	0	5	0	0
(11) 事業計画書、収支予算書及び利用実績報告書の作成	2	1	1.4	/	/	2	3
(12) 廃棄物の処理	4	3	3	0	5	0	0
(13) 苦情受付業務	4	3	3	1	3	1	0

(2) 大項目別評価

「1 指定管理料の執行状況」

【指定管理者自己評価】

- 指定管理料の執行については、経理担当を配置し、法人本部の財務担当と連携を図りながら適切な経理事務を実施しています。
- 利用料収入について、障害者及び介護者の利用人数は、平成 19 年度の 9,507 人と比較し、平成 24 年度は 10,040 人と増えています。しかし、利用料収入としては障害者及び介護者の利用料金を低く設定している為、目標値を達成できていません。
- 経費削減について、運営法人本部による一括仕入れや、入札による適正な業者選定を実施して、経費節減と質の確保をしています。

【委員会評価】

(評価の理由)

- 指定管理料の執行について、横浜市の監査結果においても、特に指摘を受けておらず、あゆみ荘の運営と売店の会計単位を区分するなど、適正な経理事務が行われていました。
- 利用料収入について、低料金で利用する障害者とその介護者の利用が多く、なかなか目標値を達成できない状況についてはやむを得ない部分があると思われます。しかし、利用者を増やすため工夫していく必要があると思われます。
- 経費削減については、水光熱費や賃借料の削減など、考えられる削減案については適切に実施されてきました。

(改善すべき課題または特筆すべき実績等)

<改善すべき課題>

- あゆみ荘の設置目的により、利用料金収入が増加しにくいことを考え、今後、利用料金収入の目標値については、横浜市との協議を検討してください。
- 稼働率、利用率の分析により利用料収入の増収にむけた改善方法を検討してください。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
1 指定管理料の執行状況							
(1) 指定管理料の執行状況	3	3	3	/	5	0	0
(2) 施設利用料収入実績	4	1	1	0	0	0	5
(3) 経費削減の取組	4	3	3	0	5	0	0

「2 センターの運営に関する業務」

【指定管理者自己評価】

- 開館状況については、協定書及び提案書通りに運営を行っており、さらに繁忙期には休館日を設けず、可能な限り多くの方に利用していただいています。
- フロント及び応接業務については、利用者に安心してご利用いただくために接遇研修を実施するなど体制を整えています。
- 食堂業務については、利用者の声を基にミキサー食やおかゆ食の形態を細かく設定するなどきめ細かい対応を実施しており、委託業者と綿密な打ち合わせを実施しています。
- バス運行業務については、利用者の希望に即したバスの提供ができるよう細かい聞き取りを実施しており、適切な運行を実施しています。
- 夜間業務については、夜間到着利用者の受付対応、団体の懇親会対応、入浴対応などのサービス提供を積極的に行っています。

【委員会評価】

(評価の理由)

- 開館状況については、協定書に定める通り開館されていました。
- フロント業務については、ローテーションによる人員配置に加え、仕事内容のマニュアルも作成していることが認められます。ただし、受付対応の迅速さについては工夫が必要と思われれます。
- 応接業務について、必要な職員数を配置し、多様な障害特性に応じられる接客対応を、適切に行っていると判断しました。また、利用者からの要望をシステム上で管理共有できるように工夫されていました。
- 食堂業務については、個別のニーズに応じた的確で優れた対応がなされています。ただし、会計の迅速さ、食器や店内の雰囲気についてはさらに工夫が必要と思われれます。
- 夜間業務については、夜間に到着する利用者などに対しても、旅を安全で快適にするための工夫に努めている点や、夜間は職員に加え委託の警備員を配置していることがわかりました。
- バス運行業務については、安全で利便性にも配慮し、かつ快適なバスの利用ができていますと判断しました。

(改善すべき課題または特筆すべき実績等)

<改善すべき課題>

- お客様のニーズと収入増を考慮して、年末年始を休館とせず営業する方法等を検討してください。

<特筆すべき実績等>

- 障害がある方の状況や、利用希望に合わせて柔軟な対応を工夫し、何よりも利用者を尊重し、誠実に対応していることが伝わってくる接客の姿勢を高く評価します。
- 健康・安全面への配慮だけでなく、保養所という性格からも、旅先における食事を堪能してもらうための、「食を楽しむ」という姿勢が貫かれており、料理そのものの質も高く、かつ低料金に抑えていると高く評価します。

(再掲)

評価項目	配点	自己 評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
2センターの運営に関する業務							
(1) 開館状況	2	2	2			5	0
(2) 受付業務 (フロント業務)	4	3	2.8	0	4	1	0
(3) 応接業務	4	3	3.2	1	4	0	0
(4) 食堂業務	4	4	3.6	3	2	0	0
(5) バス運行業務	4	3	2.8	0	4	1	0
(6) 夜間業務	4	3	2.8	0	4	1	0

「3 センターの管理に関する業務」

【指定管理者自己評価】

- 清掃業務については、業務委託により日々の清掃業務及び月ごとの定期清掃を実施し、館内及び敷地内の清掃、環境衛生、美観維持に取り組んでいます。特に客室内および研修室内については日々職員が清掃および衛生面に目を配り、利用者が快適に過ごせる環境づくりを心掛けています。
- 建築物・設備機器保守管理業務においては、施設利用者に安全で安心して利用していただくために、仕様書に従い施設及び設備機器の保守管理を行っています。
- 物品管理業務については、備品台帳への記録を適切に行い、管理しています。
- ふれあいの丘三施設における施設長会等を活用し、共用部分での設備機器等の不具合等に迅速な対応をとるなど円滑な管理運営を図っています。

【委員会評価】

(評価の理由)

- 清掃業務について、障害者団体に業務の一部を委託し、業務に従事している障害者に対しても、快適に働けるような配慮がなされていること、また、限られた財源の中で、さまざまな工夫をして、美観維持や快適な環境整備に努めていると判断しました。
- 保守管理業務については、協定書、仕様書の要件を満たし、且つ提案書の通り専門業者へ委託して実施されています。設置後 29 年経過していますが、維持管理に留意し、安全面はもちろんのこと、清潔感が保たれ快適に利用できる適切な管理が行われていました。
- 都筑ふれあいの丘の設備管理業務については、各施設と連携して催しを開催したり、他施設の利用者とあゆみ荘利用者が互いの施設を利用する等、ふれあいの丘 3 施設による連絡体制が整っていました。
- 物品管理業務については、備品管理台帳を記録し管理するなど適切に行われていると判断しました。

(改善すべき課題または特筆すべき実績等)

<改善すべき課題>

- 古いものも大切に扱っているのは素晴らしい管理がされている証拠だと判断されますが、経年劣化によって破損した場合のリスクや、衛生上の観点から定期的な入れ替えを提案します。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
3センターの管理に関する業務							
(1) 清掃業務	4	4	3.4	3	1	1	0
(2) 建築物・設備機器保守管理業務	4	3	3.2	1	4	0	0
(3) 物品管理業務	4	2	2	0	/	5	0
(4) 都筑ふれあいの丘の設備管理業務	4	3	2.8	0	4	1	0

「4 障害者向け事業・研修にかかる業務、自主事業にかかる業務」

【指定管理者自己評価】

- 障害者向け事業に関する業務、親睦等を促進する拠点としての施設活用について、余暇活動支援として毎年行っている障害児対象の事業や、地域住民にあゆみ荘をより知っていただくため事業を実施し、地域住民との交流を図っています。
- 障害者向け研修の実施について、障害者の自立や安全を念頭においた研修や、特別支援学校の実習生の受け入れも行い、職場体験を通して仕事をするの大変さや楽しさを学んでいただきましたが、より利用者へ情報が浸透するように工夫する必要があることと、障害のある方の社会体験の場の提供を行うことが課題となっています。
- 物販事業としては、横浜市内の作業所・活動ホーム等の施設へ周知をし、あゆみ荘での販売を希望するところと契約をして販売しています。毎月、新しい商品を仕入れて、作業所の製品とともに作業所紹介のパンフレットを置き、活動啓発の場になるよう工夫しています。その他、利用者向けにスキンケアセットや下着、靴下、おむつなどの販売も行っている他、持ち運びに不便なバスタオルはレンタルで提供するなど、利用者の利便性の向上に努めています。

【委員会評価】

(評価の理由)

- 障害者向け事業に関する業務については、運営主体である社会福祉協議会ならではの特性を生かし、地域交流にも力を入れていると認められます。障害児・者の活動を広げるための多彩な活動を、低廉な料金設定としている点と中学校吹奏楽部の演奏会やボランティアの参加など地域と密着して運営している点は評価できますが、よりこういった企画を広く周知することが必要と思われれます。
- 障害者向け研修の実施については、地域との関係性を深める中で、防災や自立生活、社会参加に向けたものなど多彩な研修を実施していることがわかりました。
- 親睦等促進する拠点としての施設の活用については、限られた職員数の中で、参加しやすい多彩な取り組みがなされており評価できますが、自らが課題と指摘している社会体験の場の提供などには、さらに検討が必要だと思われれます。また、親睦なのか研修なのか位置づけが曖昧と考えられる行事もあり、明確化することが必要と思われれます。
- 物販については、障害者の自主製品は販路が少ない中で、作業所等へ周知の上、契約して販売することは大変良い事業と判断しました。

(改善すべき課題または特筆すべき実績等)

<改善すべき課題>

- 障害者向け研修については、運営主体でもある障害者支援センターとの連携などで、さらに研修の幅を広げ、周知方法について工夫をしてください。
- 物販について、作業所の作品などを販売している同じスペースで、一般に販売されている物品も陳列されており、作業所の作品の販売促進のため、販売方法と宣伝方法の工夫を検討するとともに、広く周知を行ってください。

(再掲)

評価項目	配点	自己 評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
4 障害者向け事業・研修にかかる業務、 自主事業に係る業務							
(1) 障害者向け事業に関する業務	4	3	3	1	3	1	0
(2) 障害者向け研修の実施	4	3	2.6	0	3	2	0
(3) 障害児者の相互の親睦等を促進する 拠点としての施設の活用	4	2	2.4	0	2	3	0
(4) 自主事業 (物販)	4	3	3	0	5	0	0

「5 その他日常業務及びサービスの質の向上」

項目5－(1)～(6) 5－(9)～(10) (サービスの質の向上)

【指定管理者自己評価】

- 職員の配置状況・勤務実績について、業務に必要な人員の配置を行い、各職員が全体の業務状況を把握しながら円滑に運営できるローテーション体制を作っています。
- 障害者への対応について、福祉機器一覧の作成、障害種別に応じた貸出物品の案内、点字版のご案内やメニュー表の配付、館内の点字表示などを行っています。更にご希望に応じて見学を受け入れ、丁寧に説明するようにしています。その際、障害者団体には見学打ち合わせシートをお渡しし、より細かい要望にお応えするようにしています。
- 人材育成・研修について、職員全員を対象に職員研修を実施しています。
- モニタリング・自己評価の実施については、民間のNPO法人による、宿泊のモニタリング及びご利用者のアンケート調査を実施しています。調査結果は集約し、客室内にある「横浜あゆみ荘客室ご案内」にファイルしてご利用者に報告しています。
- 広報について、障害者支援センターの機関誌にあゆみ荘のコーナーを設けて情報を提供しています。また、ホームページでは最新の空室情報を掲載し、企画事業等も含めた情報提供を行っています。さらにパンフレットを新しくリニューアルし、館内の情報や貸出物品、食事内容などが障害に応じてご用意していることを写真で分かりやすく掲載しています。また、八景島シーパラダイスと契約し、送迎バス付きのプランの提供などを行っています。
- 利用率・稼働率の達成状況、利用促進について、平成24年度の結果は、年間利用率(宿泊)、年間利用率(休憩)、年間稼働率(宿泊)、年間稼働率(休憩)については目標を達成することができませんでした。障害者および介護者の利用割合(宿泊)については、目標を達成しています。年間利用率等の目標達成に向けて、新規のお客様獲得のため、より一層の周知と、リピーター確保のためのサービスの向上に努めます。
- 運営委員会の実施については、規約に基づき障害当事者団体、家族会、地域団体の代表者、学識経験者で構成される運営委員会を設置し、開催しています。運営委員会で出された意見、要望等はより良い施設運営のために速やかに実行し、次回委員会に報告しています。
- 障害者からの相談等への対応について、障害者支援センター関係機関との連携による相談、紹介等の対応を行っております。

【委員会評価】

(評価の理由)

- 職員の配置状況・勤務実績について、限られた職員配置の中で、それぞれの職員の力量を高め、資質を生かす努力がなされていると判断しました。ローテーションにより業務の質の低下を防いでいる点など、人材活用の努力が認められます。
- 障害者への対応については、利用する多様な障害者の、多様なニーズに応える努力を徹底して追求する姿勢が、さまざまな場面で一貫していると認められます。

この姿勢を今後も維持することが、指定管理者として最も求められる点だと思われます。また、各部屋のスロープ設置や浴室の備品等障害のある利用者に配慮している点、必要な人には事前の見学説明会をし、丁寧に準備して受け入れている点など、ハード、ソフト両面で十分配慮されたサービスをしていることがわかりました。

- 人材育成・研修について、協定書・仕様書及び業務の基準書の要件をみだし、新人から幹部職員まで職種やレベルに応じた研修や法人全体のメリットを活かしたマネジメント研修により人材育成に取り組まれていました。
- モニタリング・自己評価の実施について、専門の機関に依頼して多項目にわたりモニタリングしていました。その結果必要な食具の常備などに繋がって良いサービスに結びついており、アンケートの活用なども、非常に成果を上げていると判断しました。
- 広報について、ホームページやリーフレット等の必要な媒体は作成しており評価できますが、周知の方法はさらに工夫が必要と思われます。
- 利用率・稼働率の達成状況、利用促進については、利用率、稼働率等達成していないため当該評価としました。しかし、あゆみ荘の設置目的から、障害者及び介護者の利用割合が9割を超えていることは、評価に値するものと考えられます。今後、年間稼働率をいかに向上させるか考える場合、あゆみ荘本来の目的を変更することになる恐れもあるため、設置者である横浜市との協議を深めることが必要と思われます。
- 運営委員会の実施について、運営主体である障害者支援センターが、当事者主体という視点を貫いており、あゆみ荘の運営にも、それが的確に生かされ、提案書のとおり委員会が開催されていました。
- 障害者等からの相談等への対応について、障害者支援センターとの連携等により仕様書、業務の基準書、提案書の内容も達成していると判断しました。具体的な方法も、プライバシー保護をはじめ、適切なシステムにのっとって相談が実施されていると認められます。

(改善すべき課題または特筆すべき実績等)

<改善すべき課題>

- 障害者への対応について、バスタオルが常備されていないことを周知し、レンタルの場合の料金を明示してください。また、現在はアメニティとしてタオルを置いている施設がほとんどで、置いていない方が珍しくなっているうえ、あゆみ荘利用者はタオルを多く使うことも想定されるため、タオルをアメニティとして置くことを検討してください。
- 人材育成・研修について、権利擁護研修や救急救命講習会について、研修の回数や時間数を検討してください。
- 広報について、各方面への周知をより一層拡充してください。
- 利用率・稼働率の達成状況、利用促進について、様々な工夫の上での宿泊稼働率で評価に値すると判断されますが、時代に合った新しいサービスを作り、横浜あゆみ荘独自のアピールポイントを前面に打ち出せるよう検討してください。

○相談等への対応について、横浜あゆみ荘としての相談業務の充実に、さらに力を注いでください。

<特筆すべき実績等>

○人材育成・研修について、あゆみ荘のサービスが高く評価されるのは、職員の仕事に対する取組姿勢によるところが大きいと思われます。職員研修を重視し、理念を共有していることが質の高いサービスにつながっており、今後とも、職員を大切にする姿勢を継続してください。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
5 その他日常業務およびサービスの質の向上							
(1) 職員の配置状況・勤務実績	3	3	2.8		4	1	0
(2) 障害者への対応	4	4	4	5	0	0	0
(3) 人材育成・研修	4	3	3.2	2	2	1	0
(4) モニタリング・自己評価の実施	4	3	2.6	0	3	2	0
(5) 広報	4	3	2.6	0	3	2	0
(6) 利用率・稼働率の達成状況、利用促進	4	1	1	0	0	0	5
(9) 運営委員会の実施	4	3	2.8	0	4	1	0
(10) 障害者等からの相談等への対応	4	3	2.8	0	4	1	0

「5 その他日常業務及びサービスの質の向上」

項目5－(7)～(8) 5－(11)～(13) (その他日常業務)

【指定管理者自己評価】

- 急病・緊急時の対応については、緊急時対応マニュアルを作成して緊急時の連絡体制を確保しています。また、ヒヤリハット事例を共有し、発生事故内容等について記録を作成しています。マニュアル等に不具合があった場合は、直ちに職員会議で協議し、全体で確認・修正を行っています。
- 災害時対応について、災害時マニュアルを作成するとともに、職員研修会を実施し、発災時に即時対応できる体制を整えています。また、避難訓練を定期的に行い、災害時に備えた応急備蓄物資を整備しています。
- 報告書等の作成について、月次報告書は、翌月中に提出しています。前年度事業報告書については、法人会計確定後の提出となりますが、法人の理事会、評議委員会が5月に開催されるため、4月末までに提出できない状況があります。
- 廃棄物の処理については、廃棄物の抑制に努め、市の分類ルールに沿って適切に分類を行い、ルート回収を活用して可能な限り資源化していくなど、「市役所ごみゼロ運動」推進のための管理を行っています。
- 苦情受付業務は、苦情解決規程に従って迅速に対応しています。「ご意見箱」を館内に設置し、苦情対応窓口及び「ご意見ダイヤル」の案内を掲示する等、利用者に対し苦情への対応手順を明確にしています。苦情への対応については、その内容を検討し、できる限り早期に対応策を導き、その内容を公表しています。

【委員会評価】

(評価の理由)

- 急病・緊急時の対応及び災害時の対応については、マニュアルを備え防災訓練も実施しており、障害特性を踏まえた緊急時の対応システムが、確実に整備されていること、備蓄物資の整備も適切に行われていると認められます。
- 事業計画書、収支予算書及び利用実績報告書の作成について、月次報告は適切に提出していることが認められます。組織上やむを得ない面もあると思われませんが、事業報告書は4月末までに提出できていない事実があります。
- 苦情受付業務について、「ご意見箱」の活用や、苦情解決規定をうまく機能させるだけでなく、アンケート結果の活用などが非常に的確に行われていると判断しました。
- サービスの質の向上をめざすために、苦情受付などに前向きに取り組んでいることと稟議書を用いて改善を図ることは大変良い制度だと思われれます。
- 基準を満たした上提案書のとおり取り組んでおり、廃棄物の処理に努力していると判断しました。

(改善すべき課題または特筆すべき実績等)

- 特になし

(再掲)

評価項目	配点	自己 評価	委員会評価				
			委員会評価	各評価をつけた委員数			
				4点	3点	2点	1点
5 その他日常業務およびサービスの質の 向上							
(7) 急病・緊急時の対応	4	3	3	0	5	0	0
(8) 災害時対応	4	3	3	0	5	0	0
(11) 事業計画書、収支予算書及び 利用実績報告書の作成	2	1	1.4			2	3
(12) 廃棄物の処理	4	3	3	0	5	0	0
(13) 苦情受付業務	4	3	3	1	3	1	0

(3) 総合講評

横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の指定管理に関するこの度の評価にあたり、当委員会では、この評価結果を指定期間の中間となる3年目に行うことで、残指定期間の業務改善に活かし、より水準の高いセンターの管理運営につなげて頂くことを目的としました。さらに第三者の目を通した評価により「気づきの視点」を指定管理者に提示しており、その内容は問題点を見つけ出し指摘するのみではなく、一定の評価ができる部分をさらに前進させていただくための「気づきのきっかけ」を提供するという観点を重視しました。

全体を通して、横浜あゆみ荘の設置趣旨として掲げる「障害者の社会参加の促進及び福祉の増進を図る」ことは達成されているものと評価しました。それは、利用する多様な障害者の様々なニーズに応える努力を、障害者のための設備面だけではなく、様々な形で利用者に配慮するサービスの提供という形で具現化していると思います。これらのことは設置趣旨にも合致するもので、当委員会では横浜あゆみ荘の指定管理者を評価するにあたり、もっとも高く評価をした項目と言えます。

一方で、障害者のみならず、一般の利用者も含めた横浜あゆみ荘の利用率・稼働率等は目標とする数字に届いていない現状があるのは事実です。現在は民間の施設においてもバリアフリー化等が広まっている中、横浜あゆみ荘設置当時の考え方が必ずしも一番適切であるということはありません。当委員会としては、横浜あゆみ荘独自のセールスポイントとして、どんな障害があっても利用できる宿泊施設としての魅力を高めつつ、指定管理者が持つノウハウを生かした、地域の拠点やつながりを提供できる場として運営することを検討してもらいたいと思います。年間利用率等の向上を考える場合は、横浜あゆみ荘本来の目的を変更することにつながることも考えられ、必要に応じ設置者である横浜市との協議をこれまで以上に深めることが必要と思われま

す。

横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘について、業務改善への取組や管理水準、サービスの質の向上、そして、横浜市の指定管理者制度の適正な運用の面で、今回の評価結果がその一助となることを評価委員一同願っています。