

障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者第三者評価委員会議事録

日時	平成20年12月14日(日)
開催場所	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘(横浜市都筑区葛が谷2-3)
出席者	石渡委員、小坂委員、山口委員、高木委員、広田委員
開催形態	公開(傍聴者1名)
決定事項	<ul style="list-style-type: none"> ・石渡委員を委員長、小坂委員を委員長代行に選任した。 ・障害者研修保養センター横浜あゆみ荘評価シートを承認した。
議題	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 各委員・事務局紹介 3 議題 <ul style="list-style-type: none"> (1)委員長及び委員長代行の選出 (2)施設概要について (3)委員会の趣旨について (4)会議の公開について (5)情報公開について (6)評価について (7)今後の日程について 4 施設の視察 5 その他 6 閉会
議事	<ol style="list-style-type: none"> (1)委員長及び委員長代行の選出 要綱第4条2項に基づき、石渡委員を選出しました。 要綱第4条4項に基づき、委員長代行は小坂委員を選出しました。 (2)施設概要について 障害者研修保養センター横浜あゆみ荘は、昭和59年10月に障害者、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を図ることを目的に竣工された施設です。 障害者施設の位置づけにつきましては、身体障害者福祉法第31条に規定された「身体障害者福祉センター」のうち「障害者更生センター」に該当します。なお、「身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準」では、身体障害者又はその家族に対し、宿泊、レクリエーションその他休養のための便宜を供与するもの、とされています。 (3)委員会の趣旨について 横浜あゆみ荘が平成18年度から5年間の指定管理者制度を導入し、中間年にあたる本年に、その施設の管理運営状況を公正で客観的な第三者による点検評価を実施することにより、指定管理者自ら、業務改善を行い、サービスの質の向上につながるような仕組みを構築し、公の施設としての業務水準のより一層の維持向上を図ることを目的に実施するものです。 (4)会議の公開について 障害者研修保養センター横浜あゆみ荘第三者評価委員会設置要綱第7条第1項により、この会議は原則公開とし、評価に関わる審議は非公開とします。 (5)情報公開について 横浜市審議会等の会議の公開に関する要綱第6条及び第8条に基づき、会議録を障害福祉課及び横浜市市民情報センターにおいて、1年間、閲覧に供するとともに、横浜市ホームページ上にも公表します。 (6)評価について 障害者研修保養センター横浜あゆみ荘評価シート(別紙1)を決定しました。 後日、施設から資料を各委員にお渡しし、第2回委員会前までに委員評価点数や意見等を記入し、第2回委員会でヒアリング、事業者からの説明後、各委員の討議の中で最終評価を決定します。 (7)今後の日程について 指定管理者の自己評価が記載されて評価シートを1月中旬頃にお渡しします。 次回の委員会は平成21年2月8日(日)13時から開催します。
資料	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘評価シート(別紙1)

1-1 法人の経営状況
経営状況が健全で安定しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	優れている。	3		×1	
2	安定している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】公的な使命を持った団体として円滑に運営されており、経営状況は安定しています。介護保険事業でも経営状況は安定しています。協約事項である繰越活動収支差額も改善されました。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

1-2 指定管理料の執行状況

指定管理料は適切に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、外部の監査を受けている。	3		× 1	
2	次のすべてに該当する。 ・適切な経理書類が作成されている。 ・経理を担当する職員を配置している。 ・通帳や印鑑等が適切に管理されている。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】経理担当の職員を配置すると共に、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。(経理担当者は2名を配置し、ダブルチェック後、所長が確認。)また、伝票や書類なども適切に整備し管理しています。横浜市の監査を毎年受け、指摘事項はありません。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

1-3 収支決算状況

予算額と決算額に大幅な相違はないか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 6点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	同額である。	2		×2	
2	ほぼ同額である。				
1	相違がある。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 施設整備については経年劣化により、また、利用者への快適な空間を提供するため予算額より支出が多い場合もありますが、総支出については、ほぼ同額です。					
【改善すべき点・課題等】					

1-4 施設利用料収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 6点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	上回っている。	3		×2	
2	同額である。				
1	下回っている。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 平成19年度においては、サービス向上、PR等により当初の予想より約100万円程上回ることが出来ました。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

1-5 経費削減の取組

経費削減のための努力を行っているのか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	経費削減を行っている。	3		×1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】運営法人本部による消耗品の一括仕入を実施。業務委託については、入札により適正な業者選定を実施して、経費削減と質の確保を実施しています。さらに、使用済用紙を裏紙として使用及び、両面印刷を心がけていると共に、日々の機材点検、早期発見により、部品交換程度に抑えた長寿命化に取り組んでいます。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

2-1 開館状況

突発的な休館等なく、事業計画書のとおりを開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	事業計画書のとおりを開館している。	3		× 1	
2	—				
1	事業計画書のとおりを開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】繁忙期(7,8,10月)においては、休館日を設けることなく、出来る限り多くの方に利用をして頂いています。休館日においても、留守番電話等により、予約内容の変更に対応をしています。さらに、日々、安全安心で利用して頂くために、点検、整備を実施しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

2-2 受付業務(フロント業務)

利用者の事前の利用申請及び当日の利用受付の他に利用料金の徴収や予約システム登録手続き等を適切に行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、館内施設、予約状況の案内及びその他、利用に関する種々の情報案内を行っている。	3		× 1	
2	予約の連絡(電話)があれば、利用申請受付を迅速な対応を行っている。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】予約受け付け時には、予約システムに入力し、複数で確認した上で、予約受付書とご案内書を受付日翌日に送付しています。全職員が、休憩・宿泊・研修の情報を共有して、対応しています。また、利用者に安心してご利用いただくために、利用日の1週間前には、確認の連絡をしています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

2-3 応接業務

食事の配下膳、寝具の上げ下げ、客室係としての利用者の要望に応える種々の接客業務を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する。 ・休憩・宿泊者に対するフロントから休憩・宿泊室まで及び館内の案内。 ・宿泊室までの食事の配下膳。 ・寝具の上げ下げ。 ・必要な備品類の貸出し及び不必要な備品の撤去。(茶器類、障子等)	3		× 1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 急な要望にも迅速に対応しています。利用者からの要望を受けた際には、フロントに伝えて、次回の利用に活かすようにしています。また、障害者が安心して利用出来るように様々な案内、操作等を工夫しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

2-4 食堂業務

宿泊施設としての横浜あゆみ荘利用者等に対し、良質でかつ安全な飲食物を提供しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・利用者からの希望により可能な範囲で特別調理食を提供している。(きざみ食、アレルギー対応食等) ・販売品目及びその価格の設定は、事前に横浜市の承認を得ている。	3		× 1	
2	横浜あゆみ荘及びび都筑ふれあいの丘利用者の朝～夕食の飲食を注文のたびに提供している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 ミキサー食やお粥の形態も細かく設定し、利用者に写真、説明文でご案内しています。さらに、カロリー制限食も提供しています。委託業者は、毎月、複数回、確実に棚卸しを実施・賞味期限チェックをし、その履行状況を「あゆみ荘」も確認しています。 【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

2-5 バス運行業務

利用者(障害者)からの利用希望があった場合、運行しているか。また、定期点検を行う等、車両監理業務を適切に行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する ・利用者から希望があれば遅延なく運行している。 ・送迎用バス及び公用車の車内及び車体の洗浄をしている。 ・送迎用バス及び公用車の運行前点検及び日常整備をしている。	3		× 1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】「送迎バス運行要領」に従って、適切に運行すると共に、車内外の清掃・運行前点検・日常整備を、実施しています。また、公用車においても同様です。また、配置場所については、配車場所、配車エリア等を考慮し、随時拡大しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

2-6 夜間業務

夜間(20時45分～翌日9時)のサービス提供及び緊急時の対応のため、夜間においてもフロント及び非常時等の対応を行っているか

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する ・夜間でも飲食物の提供(21時まで)、入浴の利用、レンタルビデオの貸出し受付(24時まで)、売店販売のサービスを実施している。 ・火災等の緊急時の初期対応マニュアルがある。 ・夜間の館内巡回点検による設備備品の保全をしている。	3		×1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】夜間に、急病人の発生があった場合には、119番通報を行っております。重篤でない症状の場合には近隣の医療機関を紹介しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

2-7 障害者向け事業、研修にかかる業務

障害者の社会参加の促進や福祉を増進するための事業や研修の企画実施を行っているか。また、事業の内容は障害者やその関係者のニーズを的確に捉え、実践的な企画となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 6点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	事業の内容は障害者やその関係者のニーズを的確に捉え、実践的な企画となっている。 また、企画委員に障害者及びその家族が入っている。	3		×2	
2	実施している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】今年度は、余暇活動支援として障害児者を対象に「サッカー教室」と「卓球教室」を実施。開催にあたっては、関係団体である横浜障害児を守る連絡協議会に相談し、意見を伺いました。また、事業実施後は、アンケートをとり、次回の事業企画の参考としています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

3-1 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する。 ・目に見える埃や砂、ごみがない状態を維持し、不快感を与えず、衛生的な状態が保持されている。 ・消耗品の補充が適切に行われている。 ・発見された不具合が適切に処理されている。	3		× 1	
2	業務の基準のとおり、業務が実施されている。				
1					
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】不快感を与えないように業務委託により、日々の清掃業務及び月ごとの定期清掃を実施すると共に自らも清掃は重点作業として実施しています。備品等、不具合があった場合は、すぐに事務所に連絡してもらい、対応するようにしています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

3-2 建築物保守管理業務

本施設を適切に管理運営するために、維持管理業務一覧に定める施設の設備に関する保守管理業務を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。 ・発見された不具合が適切に処理されている。	3		× 1	
2	・業務の基準のとおり管理が行われている。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】施設を利用者に安全で安心して利用して頂けるように、施設の維持管理をしています。設備の不具合の修繕については、必要性の高いものから予算と照らし合わせて実施しています。また、業務委託を行い、点検業者により設備の不具合等を定期的に確認しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

3-3 設備機器管理業務

施設の機能を維持すると共に、障害者及びその家族等が安心かつ安全に利用できるよう、維持管理業務一覧に定める設備・備品を適切に管理しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	維持管理業務一覧に掲載されているすべての設備機器を適切な点検方法で必要な頻度で点検をおこなっている。	3		× 1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】施設管理業務一覧に定める設備・備品については、利用者が施設を快適に過ごせるよう業者に委託し、適切な管理・点検に努めています。履行状況については、目視及び報告書等で確認しています。また、機械設備の点検業者が常駐しておりますので、迅速な対応が可能です。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

3-4 物品管理業務

施設の運営に支障をきたさないよう事務物品の管理を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ・障害者保養研修センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	3		× 1	
2	・障害者保養研修センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 備品台帳への記録を適切に行い管理しています。日頃の使用にあたっては、器具に不具合がある場合には、速やかに修理交換するようにしています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

3-5 都筑ふれあいの丘の設備管理業務

都筑ふれあいの丘敷地内各施設との調整及び協議を行い、円滑な管理運営が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	共用部分で設備機器等に不具合があれば、早急に各施設と調整及び協議を行い、対応している。	3		× 1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 他施設(地区センター、プール)との施設長会が毎月定期的で開催されており、基本的にはその中で協議され、実施しています。緊急性の高い場合については、その会議を経ずに各施設長間で確認し、実施しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-1 施設の目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 6点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・障害者やその関係者の為の研修やレクリエーション等の事業を先駆的に企画、提供を行っている。 ・効率的な管理業務のみならず、諸制度や社会情勢等、障害者を取り巻く環境の動向を常に把握し、障害者への理解を深め、支援技術を向上するための業務研鑽を行っている。	3		× 2	
2	障害者を中心とする利用者が快適に施設を利用してもらう為、障害のさまざまな特性への知識や理解に基づいて、細やかな支援を行っている				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】事業計画の中に、位置づけ、年度内に数回障害児者を対象とした企画事業を実施しています。(平成20年度はサッカー、卓球教室を実施)また、職員研修に関しては障害者とのコミュニケーションをとるための手話研修を継続して開催している他、障害の特性を理解する研修も併せて開催しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-2 職員の配置状況・勤務実績

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次のすべてに該当する。 ・各職員は、他の職員の業務状況(内容)を把握している。 ・提案書の職員体制と実際の体制に相違がない。	3		× 1	
2	次のすべてに該当する。 ・労働基準法等関係法規を遵守している。 ・施設の管理運営責任者を常時雇用で1名配置している。 ・防火管理者、食品衛生責任者をおいている。 ・フロントには、常時1名以上配置し、利用者へのサービスに支障がないようにしている。 ・レストラン 現場責任者を常時雇用で1名配置している。 ・障害者等からの相談や要望に対応できる職員を常時配置している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】配置基準を満たした人員を配置しています。毎日のミーティングや業務日誌において、各職員その日の行動予定を報告し、相互に確認しています。また、勤務表によりその月の出勤状況の確認を行っています。さらに、毎月の職員会議において、業務の確認も実施しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-3 障害者への対応

障害者及びその家族等が安心かつ快適に利用できるよう、最大限の配慮及びサービスの工夫に努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 6点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次に該当する。 障害種別の多様な特性に応じたサービス提供(フロント、食事、入浴、室内環境整備、手話対応等)の具体的方策や職員体制が組まれている。	3		× 2	
2	次のすべてに該当する。 ・利用者が職員だと判別できるよう、名札と制服を着用している。 ・電話対応の際、施設名及び対応者名を名乗っている。 ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】福祉機器一覧を作成し、利用者に案内しています。障害種別に応じた貸出物品の案内を積極的に行っています。また、利用者の要望等は予約システムに入力し、次回の利用時に活かしています。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。(障害者団体には見学シートを渡し、より細かい要望に答えるようにしています。)			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-4 人権擁護

業務の提供にあたっては、利用者の人権の擁護に努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	職員向けに研修を行うなど啓発を行っている。	3		×1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 法人の業務マニュアルにより倫理規定等を明文化しています。研修については、施設点検期間に、全職員を対象に実施しています。また、職員会議等で必要に応じて、話し合う機会を持っています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-5 広報

施設のPRや情報提供のために必要な媒体を作成し、配布等を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当のうえ、次に該当する。 ・事業報告書及び事業概要等、施設の業務等を紹介する資料の作成を行い、誰でも閲覧出来るよう配架されている。	3		×1	
2	次のすべてに該当する。 ・インターネットのホームページ開設及び更新作業を行っている。 ・施設案内リーフレットの作成及び配布を行っている。 ・情報誌等、各事業のチラシ等の作成及び配布を行っている。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】障害者支援センターの広報誌に、あゆみ荘のコーナーを設けて情報を提供しています。更に、ホームページでは最新の空室情報(日に2回更新)を伝えると共に、企画事業を含めた、様々な情報を提供しています。また、隣接県の社協、養護学校、施設等へのパンフレットの送付。校長会での案内等によりPRに努めています。					
【改善すべき点・課題等】					

4-6 利用率・稼働率

宿泊・休憩利用の年間利用率及び稼働率について、概ね過去の実績を維持しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	維持している。	3		×1	
2	—				
1	維持していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 毎月定例の職員会議において、前月の利用率及び稼働率を周知し、職員間で共有しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-7 障害者等の利用

センターの設置目的に基づき、障害者及びその家族・同行者の利用機会が制限されないよう工夫しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	利用区分「宿泊」の障害者及び介護者の年間の平均利用割合は、全体の概ね4分の3を下回っていない。	3		×1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 平成18年7月より、障害児者団体の優先予約を従来の3ヶ月前から6ヶ月前にしたことにより、平成19年度の利用割合は、75.3%で、4分の3を上回っています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-8 急病・緊急時の対応

利用者の急な病気、怪我及び災害等緊急時の非難、誘導、安全確保についてマニュアルを作成し、その訓練を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 6点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する。 ・施設内で、事故対応責任者が明確になっている。 ・緊急発生時の連絡体制を確保している。 ・発生した事故内容等について記録を作成している。 ・事故及び緊急事態対応策の職員研修を実施している。	3		×2	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 緊急時においては、他の該当項目と同様にマニュアルを作成して対応しています。対応した中で、マニュアル等に不具合があった場合は、職員会議等において議題として取り上げ、職員全体で確認し、随時修正しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-9 運営委員会の実施

横浜あゆみ荘運営委員会規約に基づき、障害当事者及び親・地域の代表等で構成する委員会を設置しているか、また、その意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する。 ・規約に基づいて委員会を設置している。 ・委員会であがった意見等を施設管理運営に取り入れている。	3		×1	
2	—				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 規約に基づき、運営委員会を設置し、委員は、障害者団体、家族会、地域代表、学識経験者で構成されています。年3回開催し、そこで出された意見、要望等はより良い施設運営のために速やかに実行、次回委員会に報告しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-10 障害者等からの相談等への対応

利用者又は、一般の障害者等から来館や電話等の方法にて、障害者福祉に関する相談等があった場合、可能な限り対応しているか取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 9点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、次に該当する。 夜間や緊急時において障害者への支援(一時保護など)を求められた場合も、関係機関と調整し、対応している。	3		×3	
2	次のすべてに該当する。 ・相談があれば、内容を記録し、対応している。 ・プライバシー保護の為、相談室等がある。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 「あゆみ荘」自体が障害者支援センターの一部門であるため、支援センター関係機関との連携による相談、支援等の対応もできています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-11 事業計画書、収支予算書及び利用実績報告書の作成
市が定める期限までに遅延なく提出及び報告されているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	遅延なく期限までに提出及び報告している。	3		× 1	
2	遅延しているが提出及び報告している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 期限までに、提出及び報告を実施しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-12 廃棄物の処理

廃棄物の発生抑制に努めるとともに、市の分別ルールに沿って適切に分別を行い、市が構築する回収ルート等を活用し、可能な限り資源化していくなど「G30」の取組を推進しているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	次のすべてに該当する。 ・ごみの発生抑制に取り組んでいる。 ・再利用・再使用に取り組んでいる。 ・リサイクルに取り組んでいる。	3		× 1	
2	3の中でいずれか1つは該当する。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 コピーを複数枚する場合には両面コピーを実施し、使用済み紙は裏紙として再利用しています。また、トナーの容器等も業者に回収を依頼してリサイクルへの協力をしています。G30を推進するために、分別を徹底・管理を行っています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-13 苦情・問い合わせ対応

社会福祉法第82条に基づき、福祉サービスについて利用者等からの苦情の適切な解決の努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、苦情等への対応結果について、利用者へ公表している。	3		× 1	
2	次のすべてに該当する。 ・利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。 ・苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】館内に「ご意見箱」を設置して、利用者からの苦情に関する意見の収集を行っています。運用については、法人のマニュアルに従って迅速に対応しています。また、チラシを掲示して対応手順、担当者を明記してあります。更に、ホームページにおいて苦情の対応方法を公表しています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

4-14 モニタリングの実施

積極的に利用者の要望等の意見聴取の機会を設けているか。

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員会記入欄	最高配点 3点	
		評価(3・2・1)	評価(3・2・1)	係数	採点
3	2に該当の上、その苦情や意見等が寄せられた際は内容を記録し、対応策を実施している。	3		×1	
2	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(意見箱等)を設置している。				
1	3, 2のいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員会記入欄		
【アピールポイント】 民間のコンサルティング会社に依頼して、宿泊のモニタリングを実施しています。また、宿泊の利用者に対して毎日アンケートを行い、毎月集計を出し、職員間で分析・検討を行い、意見・要望の回答を添えて客室の案内と共に、利用者に報告をしています。			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】					

障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者第三者評価委員会議事録	
日時	平成21年2月8日(日)
開催場所	都筑地区センター2階会議室(横浜市都筑区葛が谷2-1)
出席者	石渡委員、小坂委員、山口委員、高木委員、広田委員
開催形態	公開(傍聴者4名)
決定事項	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘第三者評価委員会評価を決定した。
議題	<p>1 開会</p> <p>2 議題</p> <p>(1)業務及び自己評価の説明</p> <p>(2)ヒアリング</p> <p>(3)評価決定</p> <p>3 今後の日程について</p> <p>4 閉会</p>
議事	<p>2 議題</p> <p>(1)業務及び自己評価の説明(発言者:指定管理者)</p> <p>横浜市による監査を毎年受け、適切に指定管理料を執行していると考えています。利用収入は2,200万円となっています。開館状況については、突発的な休業はなく、事業計画書通り、開館しています。利用予約は必ず複数職員で確認しており、障害の状態を含めた個人情報把握しています。食堂業務については、各障害者団体を招いて試食会を開き、意見を反映しています。利用者の皆様の要望に応えるため、各部屋にアンケート用紙を用意したり、ロビーに意見箱を設置しています。障害者研修保養センターとしてあゆみ荘は運営しているので、研修に関しても様々な要望を受けてスポーツ教室、企業とタイアップしたメイクアップ教室などを実施しています。職員研修は休館日に管理職も含めた全ての職員で行っています。</p> <p>(2)ヒアリング</p> <p>ア「1 指定管理料の執行状況」について</p> <p>委員:支出減によって、職員配置について影響はないですか。</p> <p>指定管理者:特に影響が出るものではありません。</p> <p>委員:収入増の主な要因はどのようなものですか。</p> <p>指定管理者:平成20年1月から施行された料金改正が大きな要因です。</p> <p>委員:障害者の利用料金も変わったのですか。</p> <p>指定管理者:変わっていません。</p> <p>イ「2 センターの運営に関する業務」について</p> <p>委員:どのような方法で施設のPRを行っていますか。</p> <p>指定管理者:ホームページだけではなく、障害者支援センターとの連携を図って、各障害者団体の会場の場でチラシを配布したり情報提供を行っています。</p> <p>委員:宿泊利用者に対して提供している食事の料金は高めではないですか。</p> <p>指定管理者:食事なしの素泊まりでも受け付けています。</p> <p>ウ「3 センターの管理に関する業務」について</p> <p>委員:清掃業務はワーキングセンターに委託しているのですか。</p> <p>指定管理者:定期清掃、植栽管理をお願いしています。</p> <p>エ「4 その他日常業務及びサービスの質の向上」について</p> <p>委員:意見箱への年間の投函件数は何件ぐらいですか。</p> <p>指定管理者:0件です。各部屋に用意してありますアンケート用紙には様々な提案・御意見をお寄せいただいております。</p> <p>(3)評価決定</p> <p>ア「1 指定管理料の執行状況」について</p> <p>経営に十分な努力の跡が見られます。</p> <p>イ「2 センターの運営に関する業務」について</p> <p>職員研修は精神障害やその他の新しい障害について、いきわたるようお願いします。食堂業務のミキサーやきざみ食など各障害を持った方への配慮について評価します。</p> <p>ウ「3 センターの管理に関する業務」について</p> <p>特になし</p> <p>エ「4 その他日常業務及びサービスの質の向上」について</p> <p>他障害への支援を想定した運営を希望します。意見箱について有効活用できるように改善してほしいと思います。</p> <p>3 今後の日程について</p> <p>評価が決定しましたので、今回をもって評価委員会を終了します。</p>
資料	障害者研修保養センター横浜あゆみ荘評価結果一覧表(指定管理者自己評価及び委員会評価入り)

7 評価結果及び講評

(1) 評価結果一覧表

評価項目		最高得点	配点	自己評価	委員会評価	小計
1 指定管理料の執行状況						
	(1) 法人の経営状況	21	3	3	3	21/21
	(2) 指定管理料の執行状況		3	3	3	
	(3) 収支決算状況		6	4	6	
	(4) 施設利用料収入実績		6	6	6	
	(5) 経費削減の取組		3	3	3	
2 センターの運営に関する業務						
	(1) 開館状況	24	3	3	3	23.6/24
	(2) 受付業務(フロント業務)		3	3	3	
	(3) 応接業務		3	3	3	
	(4) 食堂教務		3	3	3	
	(5) バス運行業務		3	3	3	
	(6) 夜間業務		3	3	3	
	(7) 障害者向け事業研修にかかる業務		6	6	5.6	
3 センターの管理に関する業務						
	(1) 清掃業務	15	3	3	3	15/15
	(2) 建築物保守管理業務		3	3	3	
	(3) 設備機器管理業務		3	3	3	
	(4) 物品管理業務		3	3	3	
	(5) 都筑ふれあいの丘の設備管理業務		3	3	3	
4 その他日常業務およびサービスの質の向上						
	(1) 施設の目的の達成度	57	6	6	6	53.6/57
	(2) 職員の配置状況・勤務実績		3	3	3	
	(3) 障害者への対応		6	6	6	
	(4) 人権擁護		3	3	2.8	
	(5) 広報		3	3	3	
	(6) 利用率・稼働率		3	3	3	
	(7) 障害者等の利用		3	3	3	
	(8) 急病・緊急時の対応		6	6	6	
	(9) 運営委員会の実施		3	3	2.8	
	(10) 障害者等からの相談等への対応		9	9	9	
	(11) 事業計画書、収支予算書および利用実績報告書		3	3	3	
	(12) 廃棄物の処理		3	3	3	
	(13) 苦情・問い合わせ対応		3	3	3	
	(14) モニタリングの実施		3	3	3	
合計		117	115	113.2/117		

横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘
指定管理に関する評価結果報告書

平成21年3月

横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者第三者評価委員会

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	評価委員会 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	評価委員会の経過	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を設置しました。

その管理・運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者選定委員会の審査の結果、指定管理者として社会福祉法人横浜市社会福祉協議会が選定され、同協会が指定管理者として管理・運営を行っています。

指定管理の中間となる3年目にあたり、平成19年度の指定管理業務の状況について、第三者による評価を行い、その評価結果を指定期間の残期間の業務の改善に活かしていくため、平成20年12月に横浜市障害者研修保養センター横浜あゆみ荘指定管理者第三者評価委員会が設置されました。

本評価委員会では、横浜市の方針を受けて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丁目3番
竣工日 : 昭和59年10月
施設規模 : 敷地面積18,480㎡ 延床面積3,090㎡
鉄筋コンクリート造2階建
設備 : 客室13室(和室9室・洋室4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 齋藤 史郎
指定期間 : 平成18年7月1日から平成23年3月31日まで

4 評価委員会 委員

委員長	石渡 和実	東洋英和女学院大学教授
委員	小坂 進	利用者代表（身体障害者）
委員	高木 教人	利用者代表（知的障害者）
委員	広田 和子	利用者代表（精神障害者）
委員	山口 昇	税理士

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ついて、第三者評価を実施することとなっており、高い専門性を有する施設の評価について、外部有識者で構成された評価委員会が評価する際の評価基準等が「指定管理者第三者評価制度評価マニュアル」（以下、「第三者評価マニュアル」という。）として市行政運営調整局共創推進課から示されています。

本評価委員会では、このマニュアルを一部参考にするとともに、障害者研修保養センターの専門性や特性を踏まえて独自に評価を行いました。

（1）評価の目的

本評価委員会では、指定期間の中間となる3年目にあたる平成20年度に評価を踏まえて、評価結果が残指定期間の業務改善に活かされ、今後より水準の高いセンターの管理運営につながるよう、評価を行いました。

（2）評価の対象

本評価の対象は、「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会」が行う事業のうち、障害者研修保養センター横浜あゆみ荘の指定管理者として行っている業務に関する部分です。

（3）評価の観点

本評価は、第三者の目を通じた評価により「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

指定管理者選定時の提案書、指定管理者と市との協定書の内容、平成19年度の事業計画書を基本とし、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

平成19年度の業務が提案書、協定書に基づいて実施されているか、平成19年度事業計画書どおり実施され、目標が達成されているかどうかという視点で、評価項目ごとに具体的な内容の達成状況・実績等を確認、指定管理者からの業務概要及びヒアリングを行いました。

上記の確認作業等の結果を踏まえて、各委員で項目毎に3・2・1の3段階で評価を実施し、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、指定管理者がその評価シートに記入した自己評価を評価の基礎資料とするとともに、事業報告書やヒアリングの状況、現場視察による確認等を踏まえて、実際の業務の確認を行い、評価しました。

ア 自己評価に基づく評価

本評価を行うにあたり、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 提出資料、ヒアリング等に基づく評価

ヒアリングや現場視察では、評価項目に沿って自己評価等の基礎資料に関する確認を行うとともに、書類等の確認だけでは難しい、職員のマナーや設備の状態等について第三者の目で確認を行いました。

6 評価委員会の経過

第1回第三者評価委員会	
開催日	平成20年12月14日(日)
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"> ・委員長及び委員長代行の選出 ・施設概要について ・委員会の趣旨について ・会議の公開について ・情報公開について ・評価について ・障害者研修保養センター横浜あゆみ荘評価シート表の承認 ・今後の日程について
第2回第三者評価委員会	
開催日	平成21年2月8日(日)
会場	都筑地区センター小会議室
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"> ・業務及び自己評価の説明 ・ヒアリング ・評価決定 ・議事録の形式及び方法について承認 ・今後の評価結果報告書の確認方法について承認

7 評価結果及び講評

(1) 評価結果一覧表

評価項目		最高得点	配点	自己評価	委員会評価	小計
1 指定管理料の執行状況						
	(1) 法人の経営状況	21	3	3	3	21/21
	(2) 指定管理料の執行状況		3	3	3	
	(3) 収支決算状況		6	4	6	
	(4) 施設利用料収入実績		6	6	6	
	(5) 経費削減の取組		3	3	3	
2 センターの運営に関する業務						
	(1) 開館状況	24	3	3	3	23.6/24
	(2) 受付業務(フロント業務)		3	3	3	
	(3) 応接業務		3	3	3	
	(4) 食堂教務		3	3	3	
	(5) バス運行業務		3	3	3	
	(6) 夜間業務		3	3	3	
	(7) 障害者向け事業研修にかかる業務		6	6	5.6	
3 センターの管理に関する業務						
	(1) 清掃業務	15	3	3	3	15/15
	(2) 建築物保守管理業務		3	3	3	
	(3) 設備機器管理業務		3	3	3	
	(4) 物品管理業務		3	3	3	
	(5) 都筑ふれあいの丘の設備管理業務		3	3	3	
4 その他日常業務およびサービスの質の向上						
	(1) 施設の目的の達成度	57	6	6	6	53.6/57
	(2) 職員の配置状況・勤務実績		3	3	3	
	(3) 障害者への対応		6	6	6	
	(4) 人権擁護		3	3	2.8	
	(5) 広報		3	3	3	
	(6) 利用率・稼働率		3	3	3	
	(7) 障害者等の利用		3	3	3	
	(8) 急病・緊急時の対応		6	6	6	
	(9) 運営委員会の実施		3	3	2.8	
	(10) 障害者等からの相談等への対応		9	9	9	
	(11) 事業計画書、収支予算書および利用実績報告書の作成		3	3	3	
	(12) 廃棄物の処理		3	3	3	
	(13) 苦情・問い合わせ対応		3	3	3	
	(14) モニタリングの実施		3	3	3	
合計		117	115	113.2/117		

(2) 大項目別評価・講評

ア 「1 指定管理料の執行状況」

【評価】

当センターの平成19年度の収支実績について、削減努力によって予算より下回る支出額となり、またリピーターを中心とした利用者数の増加により収入についても予算より上回り、経営に十分努力の跡が見られます。

【提案】

今後も経費削減、日々の機材点検、早期の修繕対応による長寿命化に取り組んでいただきたいと思います。

(再掲)

評価項目		配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
				A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
1	指定管理料の執行状況								
	(1)法人の経営状況	3	3	3	3	3	3	3	3
	(2)指定管理料の執行状況	3	3	3	3	3	3	3	3
	(3)収支決算状況	6	4	6	6	6	6	6	6
	(4)施設利用料収入実績	6	6	6	6	6	6	6	6
	(5)経費削減の取組	3	3	3	3	3	3	3	3

イ 「2 センターの運営に関する業務」

【評価】

突発的な休館等もなく実施状況は良好と言えます。宿泊予約をはじめとする受付業務についても業務心得に準じて対応されており、夜間帯における緊急時について医療対応など含め危機管理について十分に検討されています。

障害者向け事業及び研修もホームページや障害者支援センターと連携し、作業所、活動ホームなどの団体の会合にチラシを配布し、積極的にPRをされており、また外部事業者と連携しながら自主企画事業を行っています。

食堂業務においては、ミキサー食など障害者に対応した特別食の対応及び試食会を開いていることについても高い評価ができます。

【提案】

今後は、送迎バスの案内表示について配慮、食事の値段がリーズナブルで多彩なメニューとなるよう委託業者および設置者である横浜市と協議することを望みます。

(再掲)

評価項目		配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
				A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
2	センターの運営に関する業務								
	(1)開館状況	3	3	3	3	3	3	3	3
	(2)受付業務(フロント業務)	3	3	3	3	3	3	3	3
	(3)応接業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(4)食堂業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(5)バス運行業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(6)夜間業務	3	3	3	3	3	3	3	3
	(7)障害者向け事業、研修にかかる業務	6	6	6	6	6	6	4	5.6

ウ 「3 センターの管理に関する業務」

【評価】

視察を通じて清掃は細部にわたって行き届いているという印象を受けることができます。利用者に提供する車椅子や食器などを含む備品も整理整頓されており、障害者をはじめとする利用者が必要な物品が準備されていることから日ごろから十分な検討をされた跡が見られます。

また、当センターと合築されてる他施設との定期会議に出席され、情報交換を図っていることも評価できます。

【提案】

今後も利用料金制の施設として快適な環境の維持・向上のために他合築施設との連携を図りながら設備機器等の管理、破損の早期発見や清掃業務に引き続き努めていただきたいと思います。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
3 センターの管理に関する業務								
(1)清掃業務	3	3	3	3	3	3	3	3
(2)建築物保守管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3
(3)設備機器管理業務	6	4	6	6	6	6	6	6
(4)物品管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3
(5)都筑ふれあいの丘の設備管理業務	3	3	3	3	3	3	3	3

エ 「4 その他日常業務及びサービスの質の向上」

【評価】

ホームページやチラシなどでの施設のPRに工夫もされており、障害者団体の利用が全体の3/4を超えています。自主企画事業の成果もあげており十分に施設の目的を果たしていると高く評価できます。

苦情や緊急時など危機管理の対応マニュアルもあり、各障害に対する職場研修も積極的に行われています。

また、利用者に対するアンケートについても障害者支援センターと連携を図って障害者をはじめとする利用者の声を取り上げる工夫がなされています。

【提案】

フロントに設置されてる意見箱に寄せられる件数が少ないので意見を投稿しやすい環境づくりの見直し、改善をお願いします。

また、利用者の想定が身体障害・知的障害が中心となっていますので今後は精神障害等を含めた色々な障害への支援を想定した運営を望みます。

(再掲)

評価項目	配点	自己評価	各委員評価					委員会評価
			A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	
4 その他日常業務およびサービスの質の向上								
(1)施設の目的の達成度	6	6	6	6	6	6	6	6
(2)職員の配置状況・勤務実績	3	3	3	3	3	3	3	3
(3)障害者への対応	6	6	6	6	6	6	6	6
(4)人権擁護	3	3	3	3	3	3	2	2.8
(5)広報	3	3	3	3	3	3	3	3
(6)利用率・稼働率	3	3	3	3	3	3	3	3
(7)障害者等の利用	3	3	3	3	3	3	3	3
(8)急病・緊急時の対応	6	6	6	6	6	6	6	6
(9)運営委員会の実施	3	3	3	3	3	3	2	2.8
(10)障害者等からの相談等への対応	9	9	9	9	9	9	9	9
(11)事業計画書、収支予算書および利用実績報告書の作成	3	3	3	3	3	3	3	3
(12)廃棄物の処理	3	3	3	3	3	3	3	3
(13)苦情・問い合わせ対応	3	3	3	3	3	3	3	3
(14)モニタリングの実施	3	3	3	3	3	3	3	3

(3) 総合講評

今回の評価では、指定管理者制度を導入して初めての第三者評価であったため、評価の手法や項目をはじめ、評価委員会としても工夫を重ねながらの評価でした。

平成18年度から指定管理者として施設の運営を開始し、評価を行った時点では約2年9か月が経過したところですが、施設の設置目的を正しく理解し、指定管理者が持つノウハウを活かしながらサービスの質の向上と経費の削減を両立するなど、障害者利用施設として先駆的な役割を果たし、多くの利用者からも評価を得ており、高い成果を残していることが確認できました。

数多くある業務の中で毎日のミーティングや職場研修を通じて一つひとつよく検討、情報共有が行っており、職員一人ひとりの高いサービス意識と努力が、リピーターをはじめとする利用者数の増加に反映されてきていると思います。

一方、全体的に利用者の想定が身体障害・知的障害が中心となっていますので、今後は精神障害等も含めた色々な障害へも支援が行き渡った運営となることを望みます。新しい課題、ニーズに対応も出てくると思いますので真摯に日常の業務を振り返りことを忘れずに常に向上を目指してください。

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。