



横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市栄区精神障害者生活支援センター

# 評価シート



令和6年度

横浜市健康福祉局 障害施設サービス課

## 目次

項目名	シート名
<u>事業所の概要</u>	
1. 組織運営及び体制	
1-1 <u>業務の体制</u>	1-1
1-2 <u>職員の育成</u>	1-2
1-3 <u>研修受講体制の確立・職員の支援技術の向上</u>	1-3
1-4 <u>個人情報の保護</u>	1-4
1-5 <u>経理業務</u>	1-5
2. 施設管理及び施設保全	
2-1 <u>建物・設備の保守点検・保全業務</u>	2-1
2-2 <u>備品管理業務</u>	2-2
2-3 <u>施設衛生管理業務</u>	2-3
2-4 <u>防犯対策</u>	2-4
3. 運営状況	
3-1 <u>利用実績</u>	3-1
3-2 <u>自主事業</u>	3-2
3-3 <u>地域交流・普及啓発活動の実施</u>	3-3
3-4 <u>家族支援</u>	3-4
3-5 <u>ピア活動の推進</u>	3-5
4. 緊急時対応等	
4-1 <u>事故防止対策への取組み</u>	4-1
4-2 <u>事故発生時の対応</u>	4-2
4-3 <u>災害発生時の対応</u>	4-3
5. 利用者サービスの向上	
5-1 <u>利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築</u>	5-1
5-2 <u>利用者アンケートの実施</u>	5-2
5-3 <u>障害者虐待防止・権利擁護、その他利用者サービス向上に向けた取組みの実施</u>	5-3
6. 評価結果のまとめ	6-1
<u>◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠</u>	

## 事業所の概要

## ①施設・事業所情報

事業所名	横浜市栄区精神障害者生活支援センター				
設置・経営主体(法人名)	社会福祉法人 恵友会				
事業所所在地	〒	247-0007	住所	横浜市栄区小菅ヶ谷3-32-12 2階	
TEL /FAX	TEL	045-896-0476		FAX	045-896-0478
ホームページ	<a href="https://sakaekulac.jp/">https://sakaekulac.jp/</a>				
開設年月日	2001年 1月 28日				

職員数	常勤：5名 非常勤：7名
専門職員(名称)	精神保健福祉士：6名 社会福祉士：名

## ②理念・基本方針

## 【理念】

恵友会は、こころ病む方々と共に安全に安心して暮らせる社会づくりをめざします。

## 【基本方針】

- ①高い倫理観、連携・一体感を持って、利用者が安全・安心して利用でき信頼できる運営を目指します。
- ②利用者の希望や考えを尊重し、自立のきっかけを提供します。
- ③質の高いサービスの提供に向けて研鑽します。
- ④精神障害者の地域生活に必要な、新たなニーズへの先駆的対応を図り、地域保健福祉の拠点としての役割を担います。

## ③施設の特徴的な取組

横浜市栄区生活支援センターは2001年1月28日に開設し23年経過、開設当初利用登録者の家族構成は栄区の特徴であった家族と一緒に暮らしている方が多く、生活支援センターの各種サービス(特に食事サービス利用等)利用や生活問題・家族に対する問題・相談等は少なかつた。

23年後現在、栄区は高齢化率が横浜市の中でも一番進んでおり、その中で高齢化社会が抱える8050問題や親なき後単身生活問題等、生活の問題・相談等が増えてきている。現在各問題に対応する為、従来求められていた生活支援センターの機能である居場所提供、各種サービス提供、さらに訪問・同行のアウトリーチ支援を重視した利用者支援に強化している。又、地域の福祉総合相談窓口としている栄区内各地域ケアプラザ(地域包括支援センター)と連携し、高齢者と精神障害者が暮らす家族世帯等の問題や相談等、柔軟に対応できるよう生活支援センター職員が各地域ケアプラザ別に担当職員を設け、生活支援センター・地域ケアプラザと共に定例会・勉強会を実施し問題解決・連携強化に取り組んでいる。

## ④第三者評価の受審状況

受審回数(前回の時期)	2回 (前回:平成29年度)
-------------	----------------

# 1. 組織運営及び体制

## 1-1 業務の体制

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況等の業務体制は適切か。また、指定管理者の運営状況が公表され、透明性のある運営がなされているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	事業実施要綱及び事業計画書で定めた職員体制で運営を行っている。	A	A
②	協定書等のとおりに開館している。	A	A
③	事業計画書・事業報告書を公表している。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> 常勤1名欠員あり、求人中である。協定書等通り開館し、運営規程や事業計画書・事業報告書は館内に提示し誰もがみれるよう周知している。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b> 欠員についても10月に採用し解消予定であり、3～5年で法人内の人事異動があることは、人事確保の上で有効であると思われる。 また、ピアスタッフの採用については、法人として検討しているとのことだが、積極的に進めていただきたい。	

## 1-2 職員の育成

施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組みがなされているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されている。	A	A
②	個々の職員の資質向上に向けた取組みを行っている。	A	A
③	職員の働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①②人材育成のため、法人として教育システム(キャリアラダー)の構築と階層別研修(管理職、チームリーダー、中堅、初任者)を職員自ら自身の専門能力の獲得状況を把握し、段階的に次のステップへの計画と目標を立て、実行できるようにしている。 ③法人全体研修で実施した「心理的安全」を職場内で意識し、常に職員同士コミュニケーションが取れるよう取り組んでいる。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 1-3 研修受講体制の確立・職員の支援技術の向上

研修体制が整えられているか。また、職員の支援技術向上のための取組みや情報共有を図るための取組みが行われているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	各種研修等に、常勤・非常勤を問わず必要な職員が受講できる環境を整備している。	A	A
②	職員間で情報共有の場を設け、研修した成果等の必要な情報を共有している。	A	A
③	窓口対応等の対応基準を記したマニュアル等を作成し、活用している。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> 法人研修及び外部研修に内容・適正等を検討し、常勤・非常勤問わず参加するよう促すと共に、職員自らが必要である研修を選択し積極的に参加できるようにしている。研修参加に伴うシフト調整等は、柔軟に行っている。職員会議で情報共有の場を設け研修報告や職員全体でのケース検討等を行っている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 1-4 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	A	A
②	個人情報を収集する際は、事前に書面により同意を得た上で、必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	A	A
③	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	A	A
④	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施している。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①法人の規定が整備されており、所長が管理責任者になっている。 ②個人情報収集使用に際し、横浜市の標準書式の「個人情報の取扱いに関する説明書」をもとに適切に行っている。 ③個人ファイル等の個人情報の確認については、基本は事務所内のみとしており、鍵付き書庫への保管や特別に持ち出す際は、持ち出し管理表に記載している。 ④個人情報保護の研修を施設及び法人としても年1回実施しており、個人情報漏えいに対する危機意識を持ち、対策を講じている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 1-5 経理業務

適切な経理処理をしているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	適切な経理書類を作成し、適正に管理・保存を行っている。	A	A
②	経理と出納の相互けん制の仕組みを設けている。	A	A
③	通帳や印鑑等を適切に管理している。	A	A
④	経費削減に向けての取組みを行っている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①経理関係については、毎月税理士による監査を行っており、問題があれば是正している。 ②出納担当の職員と会計責任者で経理資料作成の際にチェックしている。 ③通帳と印鑑については、金庫に保管し、一般職員は取り扱わないようにしている。 ④在庫チェックを行い、必要なものを必要な時に購入するようにしている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	



## 2. 施設管理及び施設保全

### 2-1 建物・設備の保守点検・保全業務

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が行われているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	建築物や設備等の破損及び汚損に対する予防保全を行っている。	A	A
②	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。	A	A
③	発見された不具合が適切に処理されている。	A	A
		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
<b>【自己評価の理由】</b> 職員による日々の点検で気付いた点や施設メンテナンス業者の指摘事項については、早急に対応をしている。開設から20年以上経過している為、不具合が出る可能性が多いので、市や合築施設と調整しながら対応している。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 2-2 備品管理業務

備品の管理は適切か。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	指定管理者所有の備品と区別した、生活支援センター(市所有)の備品台帳を作成している。	A	A
②	生活支援センター(市所有)の備品台帳をもとに適切に備品を管理している。	A	A
③	利用者が直接使用する生活支援センターの備品に安全性に関わる損傷等がない。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①②市所有及び指定管理者所有の備品台帳を作成しており、それをもとに適切に管理している。 ③備品の不具合については、安全に安心して利用できるように早急に対応を行っている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 2-3 施設衛生管理業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃等が行き届いているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備している。	A	A
②	定期的に清掃業務を実施している。	A	A
③	本市のごみの分別ルールに沿って適切にごみの分別を行っている。	A	A
④	施設が清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①来所時の検温、手指消毒、換気、空気清浄機開館時常時運転など基本的な感染症対策を行っている。 ②月1回の定期清掃及び週2回の清掃を就労継続B型事業所への委託により実施している。 ③ゴミ箱を各種類に分けゴミ分別をしている。 ④日々の衛生管理を行い、定期的に安全面、衛生面の環境を確認し保持している。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 2-4 防犯対策

安全な環境を確保するために、防犯対策を講じているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	事故や犯罪を未然に防止するための取組みを行っている。	A	A
②	施設の鍵の管理方法が明確になっている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①防犯について、合築のケアプラザと共に警察への予防処置の確認を行うと共に、館内でも防犯カメラの設置等行っている。又、来所者についても受付前を素通りする方には職員から声掛けを行っている。 ②施設の鍵については、職員ごとの鍵の鍵番号を管理している。また、館内で使う鍵はひとつ一つに目立つキーホルダーを付けている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

### 3. 運営状況

#### 3-1 利用実績

評価実施直近の2年間の利用実績の状況。

項目		令和4年度(A)	令和5年度(B)	前年度比 (B÷A×100)
登録者		1,313 名	1,346 名	103 %
来館利用者(本人)		7,659 名	6,965 名	91 %
相談	電話相談	3,381 件	4,708 件	139 %
	面接相談	624 件	569 件	91 %
訪問・同行		205 件	243 件	119 %
嘱託医相談		55 件	52 件	95 %
障害者自立生活 アシスタント事業		<small>(年間登録者数)</small> 15 名	<small>(年間登録者数)</small> 15 名	100 %
地域移行・地域定着支援 事業(退院サポート事業)		<small>(年間支援者数)</small> 5 名	<small>(年間支援者数)</small> 5 名	100 %
特定相談支援事業		<small>(利用契約者数)</small> 24 名	<small>(利用契約者数)</small> 27 名	113 %
一般相談支援事業		<small>(利用契約者数)</small> 0 名	<small>(利用契約者数)</small> 0 名	0 %
自立生活援助		1 件	0 件	0 %
自主事業		66 件	59 件	89 %
地域交流事業		41 件	50 件	122 %

上記の内容について、各指標の分析と、特に力を入れている事業及び課題を感じている事業についてを中心に、今後の事業展開についての考えをご記入ください。

○新型コロナウイルス感染症の影響は大きく、利用の制限やプログラム縮小等、来館数は減少した。ただ来館が減った一方で電話相談は増えてきている。来館をしなくても電話相談での繋がりを大切にし、丁寧に対応をしている。  
 ○訪問・同行は職員が各地域ケアプラザ別に担当職員を設けた為、ケアプラザ職員と一緒に訪問をしたり、行政・関係機関からの困難ケースの相談から訪問同行へ繋ぎ、アウトリーチ支援へ少しずつ力を入れている。  
 ○親なき後問題・8050問題等、まだ支援が届いていない家族世帯・単身者に対し、行政機関・福祉関係機関・医療・高齢・地域・家族会など幅広い分野の機関と情報共有や連携し、必要であれば自立生活アシスタントや計画相談事業、生活支援センターの各種サービス、フリースペース利用にも繋げ、精神保健福祉の窓口として幅広く支援体制を強化し取り組みたい。

## 3-2 自主事業

生活体験の拡大となるような自主事業が行われているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	利用者のニーズに配慮された自主事業の組み立てを行っている。	A	A
②	実施している自主事業は、利用者の生活体験の拡大、社会参加の促進に結び付いている。	A	A
③	自主事業の内容について定期的に見直しを行っている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①③月1回利用者ミーティングの場で利用者の希望・要望を汲み取り、職員の意見もすり合わせ、利用者が主体に行えるよう支援している。見直し、振り返り等もこの場を使い話し合いをしている。 ②毎月行っているリハビリ講座、年1回就労座談会等、利用者のリハビリに繋げている。特に就労座談会は、現在就労されている方の集まりで、仕事をする中で楽しい事、辛い事、悩んでいる事など話し、共感・共有等、これからの励みに繋げている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 3-3 地域交流・普及啓発活動の実施

精神障害者への理解の促進を図るための地域交流・普及啓発活動を実施しているか。また、関係機関等との連携が行われているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	各種地域活動へ参加するなど、地域との交流機会を設けている。	A	A
②	運営連絡会を定期的を開催するなど、自治会、地域団体及び他関係施設と情報・意見交換を行い、地域の要望、課題を把握している。	A	A
③	生活支援センターの役割、精神障害者への理解の促進を目的とした具体的な地域及び関係機関等への普及啓発活動を行っている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①「栄区民まつり」、合築のケアプラザと共催で地域の方向け「いたちまつり」、社会福祉協議会の「ようこそであい広場」等、普及啓発として利用者・職員と共に参加し生活支援センターの紹介・案内、地域との交流をしている。 ②運営連絡会は年1回開催し、情報共有・意見交換・要望・生活支援センター支援の現況について報告している。 ③生活支援センター紹介・役割及び精神障害への理解は、家族教室、地域ケアプラザ職員向け勉強会、ケアマネージャー勉強会、後見的支援制度あんしんマネージャー研修、看護専門学校授業等実施し、地域に果たす役割と精神障害者の理解について講義してます。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b> 市内でも特に高齢化が進行している区であり、直面する課題に前向きに取り組んでいる。急激に変化している地域の特性に基づくニーズを把握し、今後も柔軟に対応して頂きたい。	

## 3-4 家族支援

精神障害者当事者家族への支援が行われているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	精神障害者の家族からの相談に応じている。	A	A
②	家族支援に対する具体的事業を行っている。	A	A
③	家族会等と連携を取り、意見交換を行っている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①利用者の家族からの相談や、家族会の方、地域ケアプラザからの紹介で子供や配偶者等が心の病かもしれないと言った家族からの相談など、幅広く相談を受けている。 ②区MSW・家族会・生活支援センター共催の家族教室を毎年1回実施している。又、栄区内地域ケアプラザの場をお借りしてセンター職員が出向き、出張相談をおこなっている。 ③家族会の定例会へ職員参加や、自立支援協議会精神部会に家族会の方も参加して頂き、意見交換や地域課題等、一緒に考え連携している。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	



## 3-5 ピア活動の推進

ピア活動の推進に意欲的に取り組んでいるか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	ピア活動を推進している。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ピア活動という活動の枠は設けていないが、イベントでのポスター作りやイベント企画実行委員、自立支援協議会・看護学校での当事者発表等、その時々で募集をしておこなっている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b> 受付に掲示されている職員の似顔絵を利用者が描いているなど、センター内の装飾を利用者と一緒に作り上げている点は評価できる。	

## 4. 緊急時対応等

### 4-1 事故防止対策への取組み

事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	A	A
②	職員へ事故防止のチェックリストやマニュアル等を周知している。	A	A
③	過去に発生した事故の内容やヒヤリ・ハット事例集等の作成により、原因分析を実施し、事故防止のための対応を行っている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> 事故対応マニュアルなどを職員が理解のもと、施設の安全性を随時チェックし改善している。現在、事故などは発生していないが、事故発生時に対しては、職員間で原因分析や対応について職員会議で話し合い、事故防止につながるよう情報共有を行っている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b> 今まで大きな事故がないとのことだが、職員間で事故防止に関する情報共有を引き続き行い、今後もマニュアル等をブラッシュアップして行っていただきたい。	

## 4-2 事故発生時の対応

事故発生時の対応や体制が確立しているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	事故発生時には、事故対応マニュアル等に沿った適切な対応を取っている。	A	A
②	発生した事故の内容等についての記録を作成している。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> 現在、事故発生はないが、発生時にはマニュアルに基づき対応し、記録等を残すことにしている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 4-3 災害発生時の対応

災害発生時の対応や体制が確立しているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	防災に関するマニュアル等が整備されている。	A	A
②	地域や合築施設との連携体制を整備している。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①防火マニュアルにもとづき、災害時の職員連絡体制や役割分担を定めている。  ②合築施設のケアプラザとは、定期的に防災会議をおこない、防災への意見交換及び訓練を行っている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 5. 利用者サービスの向上

### 5-1 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者の意見・苦情等を受けて、対応できる体制を構築し、利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	苦情があった場合、苦情解決の仕組みに基づき、適切に対応しており、対応策を公表している。	A	A
②	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	A	A
③	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置している。	A	A
		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
<b>【自己評価の理由】</b> ①苦情に際しては、内容によりセンターのみならず法人としても、苦情解決の仕組みに基づき対応を行っている。 ②苦情解決については、苦情受付窓口として受付担当者、解決責任者、第三者委員等を設けており、窓口に掲示すると共に利用者に案内を行っている。 ③つぶやきBOX(意見箱)を設け、利用者の意見や苦情を受け付けており、内容については職員会議等で検討している。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b> 掲示されている第三者委員の連絡先が恵友会本部の電話番号であるため、利用者に誤解が生じる懸念がある。 第三者委員の連絡先記載は誤解が生じないような工夫をお願いしたい。	

## 5-2 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	サービス全体に対する利用者アンケートを年に1回以上実施し、センターの運営に係る課題を抽出している。	A	A
②	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善に向けて検討している。	A	A
③	利用者アンケートの結果を公表している。	A	A
		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
<b>【自己評価の理由】</b> 年1回アンケートを実施している。内容はイベントの希望や食事サービス利用(メニューの希望など)について、センターを利用して良かった事・困った事等をご意見・ご要望・ご感想を出してもらい職員会議で改善等について検討している。その結果については利用者ミーティングで公表すると共に、利用者ミーティング記録を閲覧できるようにしている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。	
		<b>【特記事項】</b>	

## 5-3 障害者虐待防止・権利擁護、その他利用者サービス向上に向けた取組みの実施

利用者アンケート以外に、利用者サービスの向上に向けた取組みを実施しているか。

A:できている/はい B:できていない/いいえ

判断基準		指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
		チェック欄	チェック欄
①	職員が虐待防止及び権利擁護について、理解し、適切な支援を行っている。	A	A
②	積極的に広報・PR活動を実施している。	A	A
③	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	A	A
④	利用者の待ち時間や、サービス利用開始までの待期間に配慮した取組みを行っている。	A	A
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
<b>【自己評価の理由】</b> ①虐待防止及び権利擁護に関するマニュアルに基づき、対応している。虐待防止については施設及び法人で研修を実施すると共に、外部研修等への参加も促している。 ②栄区生活支援センター独自で作成した「もお〜ムリ〜」のチラシを作成し、地域の方、行政、医療、関係機関等へ地域活動・地域交流時にセンター便りと共にPRとして配布している。 ③挨拶や対応の仕方については、職員同士でお互いに注意しあい向上を目指している。 ④センターがおこなっている利用時間等掲示し、必要な方には丁寧に説明もしている。		<b>【評価の理由】</b> 評価項目について適正に実施されている。  <b>【特記事項】</b>	

## 6. 評価結果のまとめ

横浜市栄区精神障害者生活支援センター評価結果一覧表

評価項目		指定管理者 自己評価	第三者評価委員 評価結果	
1 組織運営 及び体制	1. 業務の体制	①事業実施要綱及び事業計画書で定めた職員体制で運営を行っている。	A	A
		②協定書等のとおりに開館している。	A	A
		③事業計画書・事業報告書を公表している。	A	A
	2. 職員の育成	①職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されている。	A	A
		②個々の職員の資質向上に向けた取組みを行っている。	A	A
		③職員の働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	A	A
	3. 研修受講体制の確立・職員の支援技術の向上	①各種研修等に、常勤・非常勤を問わず必要な職員が受講できる環境を整備している。	A	A
		②職員間で情報共有の場を設け、研修した成果等の必要な情報を共有している。	A	A
		③窓口対応等の対応基準を記したマニュアル等を作成し、活用している。	A	A
	4. 個人情報の保護	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	A	A
		②個人情報を収集する際は、事前に書面により同意を得た上で、必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	A	A
		③個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	A	A
		④個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施している。	A	A
	5. 経理業務	①適切な経理書類を作成し、適正に管理・保存を行っている。	A	A
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けている。	A	A
		③通帳や印鑑等を適切に管理している。	A	A
④経費削減に向けての取組みを行っている。		A	A	
2 施設管理 及び施設 保全	1. 建物・設備の保守点検・保全業務	①建築物や設備等の破損及び汚損に対する予防保全を行っている。	A	A
		②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。	A	A
		③発見された不具合が適切に処理されている。	A	A
	2. 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、生活支援センター(市所有)の備品台帳を作成している。	A	A
		②生活支援センター(市所有)の備品台帳をもとに適切に備品を管理している。	A	A
		③利用者が直接使用する生活支援センターの備品に安全性に関わる損傷等がない。	A	A
	3. 施設衛生管理業務	①感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備している。	A	A
		②定期的に清掃業務を実施している。	A	A
		③本市のごみの分別ルールに沿って適切にごみの分別を行っている。	A	A
		④施設が清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっている。	A	A
	4. 防犯対策	①事故や犯罪を未然に防止するための取組みを行っている。	A	A
		②施設の鍵の管理方法が明確になっている。	A	A



評価項目		指定管理者 自己評価	第三者評価委員 評価結果	
3 ・ 運 営 状 況	1. 利用実績			
	2. 自主事業	①利用者のニーズに配慮された自主事業の組み立てを行っている。	A	A
		②実施している自主事業は、利用者の生活体験の拡大、社会参加の促進に結び付いている。	A	A
		③自主事業の内容について定期的に見直しを行っている。	A	A
	3. 地域交流・普及啓発活動の実施	①各種地域活動へ参加するなど、地域との交流機会を設けている。	A	A
		②運営連絡会を定期的に開催するなど、自治会、地域団体及び他関係施設と情報・意見交換を行い、地域の要望、課題を把握している。	A	A
		③生活支援センターの役割、精神障害者への理解の促進を目的とした具体的な地域及び関係機関等への普及啓発活動を行っている。	A	A
	4. 家族支援	①精神障害者の家族からの相談に応じている。	A	A
		②家族支援に対する具体的事業を行っている。	A	A
		③家族会等と連携を取り、意見交換を行っている。	A	A
5. ピア活動の推進	①ピア活動を推進している。	A	A	
4 ・ 緊 急 時 対 応 等	1. 事故防止対策への取組み	①事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	A	A
		②職員へ事故防止のチェックリストやマニュアル等を周知している。	A	A
		③過去に発生した事故の内容やヒヤリ・ハット事例集等の作成により、原因分析を実施し、事故防止のための対応を行っている。	A	A
	2. 事故発生時の対応	①事故発生時には、事故対応マニュアル等に沿った適切な対応を取っている。	A	A
		②発生した事故の内容等についての記録を作成している。	A	A
	3. 災害発生時の対応	①防災に関するマニュアル等が整備されている。	A	A
②地域や合築施設との連携体制を整備している。		A	A	
5 ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	1. 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	①苦情があった場合、苦情解決の仕組みに基づき、適切に対応しており、対応策を公表している。	A	A
		②苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	A	A
		③利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置している。	A	A
	2. 利用者アンケートの実施	①サービス全体に対する利用者アンケートを年に1回以上実施し、センターの運営に係る課題を抽出している。	A	A
		②利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善に向けて検討している。	A	A
		③利用者アンケートの結果を公表している。	A	A
	3. 障害者虐待防止・権利擁護、その他利用者サービス向上に向けた取組みの実施	①職員が虐待防止及び権利擁護について、理解し、適切な支援を行っている。	A	A
		②積極的に広報・PR活動を実施している。	A	A
		③挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	A	A
		④利用者の待ち時間や、サービス利用開始までの待期間に配慮した取組みを行っている。	A	A

栄区 基幹相談支援センターからのコメント	栄区 高齢・障害支援課からのコメント
<p>基幹相談支援センターの業務連携指針を遂行し、個別のケースを地域の課題として捉えていくためには、定例カンファレンスでの取組みが不可欠です。定例カンファレンスで得られる成果が重要であり、生活支援センターと協力しながら、区域全体の課題に取り組んでいきたいと考えています。また、精神疾患を持つ方々への対応が特別なものにならないよう、一人ひとりの暮らしを区域全体で支えるためにも、生活支援センターがケースを抱え込むのではなく地域への積極的な発信をお願いしたいと思います</p>	<p>利用実績の相談や同行・訪問件数にも表れているように、日頃から一次相談支援機関として区高齢・障害支援課と連携して、積極的に個別相談・支援にネットワーク良く対応しており、迅速かつ的確な支援を行っていると感じています。また、センターとして年々登録者が増えながらも、利用者により夕食を提供しながら見守りを行う等、単身障害者の高齢化の課題にも熱心に取り組まれています。</p> <p>一方、地域支援の観点でも、「精神障害にも対応した地域包括ケアシステム」の構築に向けて、区自立支援協議会精神部会の運営を主導的に担い、精神障害者の安心した生活の充実に向けて地域の関係機関のネットワーク強化に貢献されています。引き続き、基幹相談支援センターを合わせた3機関で連携を強化しながら、地域の精神保健福祉分野の充実を図っていく役割を期待しています。</p>

評価結果についての講評(委員意見集約後記入)

評価項目については、概ね適正に実施されています。  
横浜市内でも老年人口割合の高い栄区において、ケアプラザとの合築という利点を活かし、地域との関係性や社会資源を活用して、積極的な地域交流を実施しています。さらに、地域ケアプラザ別に担当職員を設け、定例会や勉強会を実施し、8050問題やひきこもり等の問題解決、連携強化に取り組んでいる点は高く評価できます。  
今後はピアスタッフの活用も視野に入れつつ、長年培ってきた利用者や地域との良好な関係性の更なる発展を期待します。

指定管理者意見欄

今回の第三者評価において、当生活支援センターの特性と地域性に考慮した運営や利用者・家族支援に対し、評価を得たことに感謝と今後の励みになりました。  
地域住民が抱える精神保健福祉の課題として、親なき後・8050問題・ひきこもり等、問題解決の取組について高く評価いただいたことは、今後の継続と発展の責任を感じると共に、さらに強化し進めていきたいと思っております。  
第三者評価を通して、生活支援センターに求められているあり方を再確認し、地域に目を向け、地域との連携を大切にし、地域により積極的な生活支援センターとなるために力を注ぎたいと思います。

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

評価項目	必要書類	根拠
1. 組織運営及び体制		
1. 業務の体制	事業計画書、業務日誌	事業実施要綱における職員の配置及び資格要件の項目、基本協定書における開館時間及び休館日並びにセンターのウェブサイトの管理の項目
2. 職員の育成	研修計画	事業実施要綱における運営の項目
3. 研修受講体制の確立・職員の支援技術の向上	研修等資料、窓口等の対応手順マニュアル等	事業実施要綱における運営の項目
4. 個人情報の保護	個人情報保護に関するマニュアル等、研修等資料	基本協定書における個人情報の保護の項目
5. 経理業務	事業計画書、収支決算書	事業実施要綱における書類の整備の項目
2. 施設管理及び施設保全		
1. 建物・設備の保守点検・保全業務	点検等報告書	基本協定書における施設の維持保全等の項目
2. 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
3. 施設衛生管理業務	感染症対応に関するマニュアル等、研修等資料	基本協定書における感染症防止対策の徹底の項目、廃棄物の対応の項目、事業実施要綱における衛生管理等の項目
4. 防犯対策	—	「社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について」及び基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制の項目、施設の維持保全等
3. 運営状況		
1. 利用実績	—	—
2. 自主事業	事業報告書	基本協定書における本指定管理の実施により達成すべき目標の項目、事業実施要綱における運営の項目
3. 地域交流・普及啓発活動の実施	事業報告書	基本協定書における本指定管理の実施により達成すべき目標の項目、事業実施要綱における運営の項目
4. 家族支援	事業報告書	基本協定書における本指定管理の実施により達成すべき目標の項目、事業実施要綱における運営の項目
5. ピア活動の推進	事業報告書	基本協定書における本指定管理の実施により達成すべき目標の項目、事業実施要綱における運営の項目
4. 緊急時対応等		
1. 事故防止対策への取組み	事故防止に関するマニュアル等、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制の項目
2. 事故発生時の対応	事故対応に関するマニュアル等、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制の項目
3. 災害発生時の対応	災害対応に関するマニュアル等、その他災害発生時の役割分担がわかる資料	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
5. 利用者サービスの向上		
1. 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	基本協定書における自己評価の実施の項目、事業実施要綱における苦情解決の項目
2. 利用者アンケートの実施	利用者アンケート結果などの公表媒体	基本協定書における自己評価の実施の項目、事業実施要綱における運営の項目
3. 障害者虐待防止・権利擁護、その他利用者サービス向上に向けた取組みの実施	センター便り、チラシ、パンフレット等	基本協定書における人権の尊重の項目、事業実施要綱における虐待の防止のための措置の項目、事業実施要綱における運営の項目