

横浜市生活自立支援施設
第三者評価委員会
評価シート（案）

横浜市

目次

評価領域 1 利用者本人の尊重

評価分類 1-(1) 利用者本位の理念	P 2
評価分類 1-(2) 利用者ニーズを正しく把握した適切な支援プランの作成	P 3
評価分類 1-(3) 苦情対応	P 4
評価分類 1-(4) 利用者アンケート	P 5
評価分類 1-(5) 個人情報保護・人権擁護	P 6

評価領域 2 職員配置・人材育成

評価分類 2-(1) 勤務形態・職員体制	
① 人員体制	P 7
② 3 職種配置	P 8
③ 人材育成	P 9

評価領域 3 事業運営

評価分類 3-(1) 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
① 個別ニーズ	P10
② アウトリーチ活動	P11
③ 関係機関との連携	P12
④ 就労支援	P13
評価分類 3-(2) 金銭管理	P14
評価分類 3-(3) 地域連携	P15
評価分類 3-(4) 業務改善	P16

評価領域 4 施設の維持・管理

評価分類 4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	P17
評価分類 4-(2) 事故防止体制・緊急時対応	P18
評価分類 4-(3) 衛生管理や感染症対策	P19
評価分類 4-(4) 防災に対する取り組み	P20
評価分類 4-(5) 本市重要施策	P21
評価分類 4-(6) 文書管理	P22

評価領域 5 経営管理

評価分類 5-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	P23
評価分類 5-(2) 効果的かつ効率的な運営	P24
評価分類 5-(3) 指定管理料の適正な執行	P25

1 利用者本人の尊重	
1-(1) 利用者本位の理念	
<p>【評価指標】</p> <p>職員が法人の基本理念を理解し利用者の自立支援が図られている。 また、指定管理施設として公の施設設置目的にかなった事業の実施が行えている。(職員理解含む)</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>指定管理者記入欄</p> <p>(自己評価(採点)を行うにあたり、どのように判断をしたか。また、採点基準等について詳細を記述してください。)</p>	
PR事項 (法人・施設でどんなことに取り組んでいるか。PRできる事項・取り組み等があればご記入ください)	自己評価欄
	A 10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

1 利用者本人の尊重	
1-(2) 利用者ニーズを正しく把握した適切な支援プランの作成	
【評価指標】 健康診断の結果を踏まえたアセスメントを実施した上で支援プランを作成している。 法に規定する支援調整会議を開催し利用者の同意が得られている。 支援開始時・入所後2W・プラン変更時・終結時に支援調整会議が実施されている。	
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	
PR事項	自己評価欄
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

1 利用者本人の尊重 1-(3) 苦情対応	
【評価指標】 苦情・要望の受付体制の整備、適正な対応、処理報告書の作成、横浜市への報告書提出が行われている。	
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	
PR事項	自己評価欄
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

1 利用者本人の尊重 1-(4) 利用者アンケート	
【評価指標】 利用者からの施設運営に関する意見を聴取し、年1回以上指定管理者による自己評価・公表が行われている。また、迅速なニーズ対応が実施されている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

1 利用者本人の尊重 1-(5) 個人情報保護・人権擁護	
【評価指標】 個人情報保護体制の構築、周知・徹底がされている。 責任体制の明確化、管理運営外の目的に使用されていない。保護条例を遵守している。 研修の実施がされている。	
配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点
指定管理者記入欄	
PR 事項	自己評価欄
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

2 職員配置・人材育成	
2-(1)-① 勤務形態・職員体制	
【評価指標】	
利用者の自立支援を図る施設目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

2 職員配置・人材育成	
2-(1)-② 勤務形態・職員体制	
【評価指標】 国の掲げる職員体制の3職種が整備され、適切な事業実施が実現されている。 入所者ニーズに応じた職員配置が検討されている。	
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	
PR事項	自己評価欄
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

2 職員配置・人材育成	
2-(1)-③ 勤務形態・職員体制	
<p>【評価指標】</p> <p>法人による研修計画に基づき階層別研修等が実施されている。 施設としても、定期的に支援技術向上のための研修が行われ職員の資質向上が図られている。</p>	
配点	(採点)
5点	A評価…5点 B評価…3点 C評価…1点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(1)-① 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
【評価指標】 生活困窮者自立支援法の理念を踏まえた上で、利用者一人ひとりに寄り添った支援の進め方、個々の置かれた状況に着目した支援の進め方が示されているか。若年層・障害者・女性・依存症者・認知症者等に対し個別のニーズに合った適切な支援が実施されている。	
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	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(1)-② 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
【評価指標】 アウトリーチ活動による生活困窮者の発見、施設入所から退所後までの包括的な支援（安定した居所確保、再路上化の未然防止に向けた一体的な支援）が実施されているか。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(1)-③ 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
<p>【評価指標】</p> <p>自立相談支援機関として、利用者支援の継続性を踏まえた上で、関係機関との連携や引継ぎが実施され退所後も含めた自立支援が図られている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(1)-④ 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
【評価指標】 団体の就労支援の進め方が就労意欲の向上に向けて効果的なものとなっており、傷病等により就労が困難な利用者に対しては他の福祉制度の活用など包括的な支援が進められている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(2) 金銭管理	
【評価指標】 利用者の所持金の管理が適切に行えている。	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(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やインフォーマルサービス等の社会資源と連携し施設運営が図れている。	
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	
PR事項	自己評価欄
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

3 事業運営	
3-(4) 業務改善	
【評価指標】 事例検討や懇談会、調整会議を通じ、課題の抽出を行い、施設としてのサービスや機能について整理されている	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

4 施設の維持・管理	
4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	
【評価指標】 施設利用者の安全確保、長寿命化の観点から施設・設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されている。また、施設利用者の快適性、公共建築物としての美化推進のために清掃等の管理が計画的に実施されている	
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	
PR事項	自己評価欄
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

4 施設の維持・管理	
4-(2) 事故防止体制・緊急時対応	
【評価指標】 事故対応研修・訓練等の実施計画は十分なものとなっているか、ヒヤリハット事例の検証や事故発生の原因究明再発防止策等の検証が実施され施設運営に反映されているか。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

4 施設の維持・管理	
4-(3) 衛生管理や感染症対策	
【評価指標】 施設や給食等の衛生管理が具体的なものとなっているか。 また、感染症対策の予防と発生後の対応について具体的なものとなっているか	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

4 施設の維持・管理	
4-(4) 防災に対する取り組み	
【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具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られている。 また、地域と連携した防災の取り組みがされているか。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

4 施設の維持・管理	
4-(5) 本市重要施策	
【評価指標】	
市の重要施策を理解し積極的に取り組みがおこなわれているか（情報公開、人権尊重、環境配慮、優先発注等）	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

4 施設の維持・管理	
4-(6) 文書管理	
【評価指標】 文書の内容に応じ保存期間が定められており、適正に保管・廃棄されている等帳簿類の整備がされている	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

5 経営管理	
5-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	
<p>【評価指標】</p> <p>施設長は自ら施設の理念や基本方針等を実行している。</p> <p>また、主任クラスの職員がスーパーバイザーとして役割を果たし、組織運営が円滑に図られている。</p>	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

5 経営管理	
5-(2) 効果的かつ効率的な運営	
【評価指標】 指定管理料に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、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっている	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
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

5 経営管理	
5-(3) 指定管理料の適正な執行	
【評価指標】 指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されているか	
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	
PR事項	自己評価欄
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

横浜市生活自立支援施設
第三者評価委員会
評価・採点の考え方（案）

横浜市

目次

評価領域 1 利用者本人の尊重

- 評価分類 1-(1) 利用者本位の理念・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 2
- 評価分類 1-(2) 利用者ニーズを正しく把握した適切な支援プランの作成・・・・ P 3
- 評価分類 1-(3) 苦情対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
- 評価分類 1-(4) 利用者アンケート・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 5
- 評価分類 1-(5) 個人情報保護・人権擁護・・・・・・・・・・・・・・・・ P 6

評価領域 2 職員配置・人材育成

- 評価分類 2-(1) 勤務形態・職員体制
 - ① 人員体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 7
 - ② 3 職種配置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 8
 - ③ 人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 9

評価領域 3 事業運営

- 評価分類 3-(1) 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営
 - ① 個別ニーズ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P10
 - ② アウトリーチ活動・・・・・・・・・・・・・・・・ P11
 - ③ 関係機関との連携・・・・・・・・・・・・ P12
 - ④ 就労支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P13
- 評価分類 3-(2) 金銭管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P14
- 評価分類 3-(3) 地域連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P15
- 評価分類 3-(4) 業務改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P16

評価領域 4 施設の維持・管理

- 評価分類 4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・・・・・・・・ P17
- 評価分類 4-(2) 事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・ P18
- 評価分類 4-(3) 衛生管理や感染症対策・・・・・・・・ P19
- 評価分類 4-(4) 防災に対する取り組み・・・・・・・・ P20
- 評価分類 4-(5) 本市重要施策・・・・・・・・・・・・・・・・ P21
- 評価分類 4-(6) 文書管理・・・・・・・・・・・・・・・・ P22

評価領域 5 経営管理

- 評価分類 5-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割・・・・・・・・ P23
- 評価分類 5-(2) 効果的かつ効率的な運営・・・・・・・・ P24
- 評価分類 5-(3) 指定管理料の適正な執行・・・・・・・・ P25

1 利用者本人の尊重
1-(1) 利用者本位の理念

【評価指標】

職員が法人の基本理念を理解し利用者の自立支援が図られている。
また、指定管理施設として公の施設設置目的にかなった事業の実施が行えている。(職員理解含む)

配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点

【評価の視点・ポイント】

生活困窮者は、多様で複合的な課題を有していることから、自己有用感や自尊感情を抱けずにいる場合が多いと予想されます。したがって支援員は、本人の思いや気持ちを共感的・受容的に受け止め、寄り添いながら支援を展開していくことが大切です。

- 1 掲げる理念・基本方針が「利用者を尊重したもの」になっているかを確認します。
- 2 非常勤職員も含め、職員がどの程度理解し、また、周知のためにどのような取り組みが行われているかを把握します。管理職とは別に職員にも聞き取りを行い、理解度を確認します。
 - (1) 職員への周知の前提として、理念や基本方針が明文化されていることが必要です。
 - (2) 周知方法としては、施設内への掲示、職員証等への記載、朝礼等での訓示、研修での説明等が考えられます。
- 3 その理念や基本方針が、日常のひとつひとつのサービスのベースとなって具現化され、実践されているかについては、後段の具体的なサービスの評価を踏まえて再度吟味してください。

1 利用者本人の尊重	
1-(2) 利用者ニーズを正しく把握した適切な支援プランの作成	
<p>【評価指標】</p> <p>健康診断の結果を踏まえたアセスメントを実施した上で支援プランを作成している。 法に規定する支援調整会議を開催し利用者の同意が得られている。 支援開始時・入所後2W・プラン変更時・終結時に支援調整会議が実施されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>アセスメント（生活困窮に陥っている状況を包括的に把握し、その中で対応すべき課題を捉え、それらの背景・要因等を分析し解決の方向を見定めること）は、本人や世帯が置かれている状況や取り巻く環境について理解を深め、信頼関係を築いていく重要な過程です。指定管理者は、本人の課題や問題点にばかり目を向けるのではなく、本人の強みに着目しながら、本人が自分の意思で主体的に自立に向けた行動がとれるよう、個別的な支援を実施できているかが求められます。</p> <p>1 利用者ニーズの適切な把握について、以下のことが実践されているかを確認します。</p> <p>(1) 支援プラン作成にあたって、健康診断結果等を踏まえたアセスメントが実施されている。</p> <p>(2) 利用者の同意に基づいたアセスメントにより、利用者のニーズが把握されている。</p> <p>(3) 支援プランの作成や見直しにあたり、利用者の同意が得られている。</p> <p>(4) 支援開始にあたっては、入所後2週間以内に支援調整会議が実施されている。また、未開催の場合、合理的な理由がある。</p> <p>(5) 福祉保健センターと調整した上で支援調整会議が開催されている。</p> <p>(6) プランの変更及び終結時に支援調整会議が実施されている。</p> <p>(7) 必要な関係機関と連携を図りながら支援が行われている。</p>	

1 利用者本人の尊重 1-(3) 苦情対応	
【評価指標】 苦情・要望の受付体制の整備、適正な対応、処理報告書の作成、横浜市への報告書提出が行われている。	
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】 社会福祉法第82条に、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する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に努めなければならない。」と規定されています。指定管理者は、利用者の意見や要望、苦情等（以下、「要望等」）を把握し、解決に努めるとともに、それらに対応する組織体制の整備に努める必要があります。 また、利用者の状況等によって、申しやすい方法や適切な解決方法は一律ではないため、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。 さらに、要望等に対しては、人権やプライバシーに配慮しながら、誠意を持って適切かつ迅速に対応することが求められます。	
1 利用者の要望等について、以下のことが実践されているかを確認します。 (1) 法人の苦情解決取扱規定に沿った対応が図れている。 (2) 要望等の受付体制が整備されている。 (3) 第三者委員等の設置により、要望等の解決に客観性が担保されている。 (4) 要望等への適切な対応が行えている。 (5) 要望等の内容と解決策が会議等を通じて職員に周知・理解されている。 (6) 要望等の事案から施設運営上の課題が抽出され、その後の施設運営に活かされている。 (7) 要望等について報告書が作成され、市への報告が行えている。 (8) 苦情解決体制について、施設内の掲示やパンフレット等により施設利用者への周知が図れている。 (9) 利用者が要望等を申し出やすい方法について工夫がみられる。	

1 利用者本人の尊重 1-(4) 利用者アンケート	
【評価指標】 利用者からの施設運営に関する意見を聴取し、年1回以上指定管理者による自己評価・公表が行われている。また、迅速なニーズ対応が実施されている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
【評価の視点・ポイント】 施設の運営にあたり、指定管理者は常に利用者へのサービスを向上させる目標を持ち、運営方法の改善を検討し、新たなサービスの実施に取り組む姿勢が求められます。 業務の質やサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、年1回以上自己評価を行い、指定管理者が自ら公表を実施しているかを確認します。 1 利用者からの施設運営に関する意見聴取について、以下のことが実践されているか確認をします。 (1) 利用者からの要望や意見を把握するため、アンケート等が実施され、聴取された意見等が整理・記録されている。 (2) 聴取した内容について職員ミーティング、各種会議等で検討がされている。 (3) 聴取した内容について、自己評価を実施し、結果について公表(1回/年)がされている。 (4) 聴取した内容に応じ、適宜業務マニュアル等の見直しが行われ、意見が反映されるように変更している。 (5) 整理された要望や意見を受けたサービス内容の向上、業務改善の実績が客観的に分かる状態となっている。	

1 利用者本人の尊重	
1-(5) 個人情報保護・人権擁護	
<p>【評価指標】</p> <p>個人情報保護体制の構築、周知・徹底がされている。</p> <p>責任体制の明確化、管理運営外の目的に使用されていない。保護条例を遵守している。</p> <p>研修の実施がされている。</p>	
配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>本指定管理施設はその性質上、入退所による利用者の出入りが非常に多く、最大定員250名の自立支援を実施する施設であるため、多くの個人情報を取得し、取り扱いを行わなければなりません。取得した個人情報については、機密性が担保され、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、「横浜市個人情報の保護に関する条例（以下「個人情報保護条例」）」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行われていることが重要です。</p> <p>人権擁護では、基本的な事項である、利用者を尊重した利用者に対してふさわしい職員側の対応が来ているかを確認します。近年、介護施設等での利用者への虐待について頻りに報道されており、意識・無意識に関わらずとこのようなことが体罰となりうるのかを日ごろから確認し、防ぐための取り組みを行っているかを聴取し評価します。</p> <p>1 個人情報保護について、以下の取り組みが実践されているかを確認します。</p> <p>(1) 個人情報保護条例をはじめとした関係法令等が遵守されているか。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 個人情報を取り扱う従事者に対して、必要な研修が実施されており、周知・徹底が図られている。</p> <p>(4) 法人が保有する個人情報の漏洩がなく、漏洩防止の取り組みが工夫されている。</p> <p>2 人権擁護についてどのような取り組みが実施されているかを評価します。</p> <p>(1) 接遇に関して、職員への研修・啓発を行っている。また、浸透させるために工夫がみられる。</p> <p>(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。</p>	

2 職員配置・人材育成 2-(1)-① 勤務形態・職員体制	
<p>【評価指標】</p> <p>利用者の自立支援を図る施設目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>施設運営・業務実施にあたっては、施設目的を達成するために、「横浜市生活自立支援施設運営要綱」や「指定管理者公募要項」等において、職員配置について規定しています。円滑な運営、効果的な自立支援を実施できる体制が整備されているかを評価します。</p> <p>また、施設の運営に支障がないように職員の勤務形態を定めており、労働基準法をはじめとする関係法令を遵守した体制が整備されていることも重要です。</p> <p>(参考) 横浜市生活自立支援施設運営要綱 第3条 条例第3条第4項の規定に基づき、市長に指定された施設の指定管理者は、次の職員を置く。</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 施設長 (2) 事務員 (3) 生活支援員（以下「支援員」という。） (4) 看護師 (5) 職業相談員（公共職業安定所より派遣） (6) 嘱託医（精神科） (7) その他施設の管理のために必要な職員 <p>職員名簿・業務分担表・シフト表・嘱託員雇用契約書等を参考に、実施体制について確認します。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(1)-② 勤務形態・職員体制	
<p>【評価指標】</p> <p>国の掲げる職員体制の3職種が整備され、適切な事業実施が実現されている。 入所者ニーズに応じた職員配置が検討されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>国が定める「自立相談支援事業実施要領」によれば、自立相談支援事業を実施する機関には、主任相談支援員、相談支援員及び就労支援員を配置することを基本としています。本市においても、同事業の実施にあたり、「施設型自立相談支援の実施に関する事務取扱要領」において、前述の専任職員を配置することを規定しています。</p> <p>これらの専任職員については、単に配置がされるだけでなく、定員250名、365日24時間稼働する施設であることを加味した上で、必要な職員数が配置され、効果的・効率的な運営・事業の実施が実現されているかが重要です。</p> <p>今期指定管理選定時に法人より提案された業務職員数が配置され、生活困窮者自立支援法の趣旨に沿った包括的な自立相談支援が実施出来る体制が維持されているかどうかを確認します。</p> <p>(参考) 職員配置について 主任相談支援員：2名 (相談業務全般に高度な相談支援技術が求められることから、生活困窮者の相談支援業務に5年以上従事している者など、一定の資格又は実務経験をもつ者を配置します) 就労支援員：2名 (利用者の就労支援に関わり、ハローワークなどとの連携や職業訓練、就労支援などを受け持ちます。就労支援の経験が長く適切な助言支援が行える職員を配置します) 相談支援員：19名 (省略)</p> <p style="text-align: right;">※今期指定管理選定時の応募関係書類より抜粋</p> <p>職員名簿・業務分担表を参照し、現行の実施体制について確認します。 また、体制上の観点より適切な事業実施が実現されているかを評価します。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(1)-③ 勤務形態・職員体制	
<p>【評価指標】</p> <p>法人による研修計画に基づき階層別研修等が実施されている。</p> <p>施設としても、定期的に支援技術向上のための研修が行われ職員の資質向上が図られている。</p>	
配点	(採点)
5点	A評価…5点 B評価…3点 C評価…1点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>人材育成の実施は、職務上必要とされる知識・能力を職員に効率的かつ体系的に習得させることができ、組織能率の向上や施設の支援水準の向上が期待できます。</p> <p>人材育成を効果的に進めるためには、どのような職員を育成したいのかという明確なビジョンを持ち、その実現のために計画的に取り組むことが必要となります。また、計画・育成指針は、策定されているだけでなく、実際に実行されていることが大切です。同時に、個々の職員に着目した目標設定と効果測定が不可欠です。</p> <p>1 人材育成の実施にあたり、以下のことが実践されている</p> <p>(1) 施設の人材育成に関する責任の所在が明確になっているとともに、個々の職員・主任に期待される役割、職員配置の考え方、人材育成の方法（スーパービジョン等の手法や、必要に応じた外部の専門家の支援の活用などを含む）、昇任・昇給等の仕組み等が明文化されている。</p> <p>(2) 法人（施設）による研修計画が階層別に策定されており、実施されている。</p> <p>(3) 法人の定めた「資格取得支援制度」により、職員の資格取得が支援されている。</p> <p>(4) 厚生労働省が実施する3職種の研修が実施された際に、受講可能な者について奨励し、受講に繋がっている。</p> <p>(5) 研修の成果を評価して研修内容を常に見直している。</p> <p>(6) 研修した成果を職場で活かすための工夫がされている。</p>	

3 事業運営	
3-(1)-① 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
<p>【評価指標】</p> <p>生活困窮者自立支援法の理念を踏まえた上で、利用者一人ひとりに寄り添った支援の進め方、個々の置かれた状況に着目した支援の進め方が示されているか。若年層・障害者・女性・依存症者・認知症者等に対し個別のニーズに合った適切な支援が実施されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>本指定管理施設については、一時生活支援事業と自立相談支援事業を一体的に実施する方式により、個別支援計画の作成及び利用者の状況に寄り添った支援を進めています。自立相談支援事業における相談支援プロセスの概要である、インテーク、アセスメント、支援プランの立案、支援調整会議での支援プランの決定、支援の実施、支援調整会議での評価、再プラン、終結といった一連の流れを理解し、その上で、本人に寄り添った個別的な支援が図られているかを評価します。</p> <p>また、本施設は生活困窮者自立支援法の施行に伴い、従前のホームレス緊急一時宿泊事業（シェルター事業）より新制度（一時生活支援事業）へ移行することとなり、これまで以上に多種多様な課題を抱えた人たちが施設利用の対象となりました。傷病者・若年層・障害者・女性・依存症者・認知症者等に対し、個別のニーズに合った適切な支援が実施されているかを評価します。</p> <p>1 利用者一人ひとりに寄り添った個別支援が進められているかを確認します。</p> <p>(1) 個々の置かれた状況に着目された支援プランが作成されている。</p> <p>(2) 支援プランに沿った支援が実践されている。</p> <p>(3) 多種多様なニーズに対応するため、複数の支援メニューが策定されている。</p> <p>(4) 若者・女性・障害者などの様々な事情を抱えた利用者に対し、きめ細かな個別支援が行えている。</p> <p>(5) 依存症者に対し、医療受診や自助グループへのつなぎ等、回復支援が実施されている。</p> <p>(6) 認知的な行動が認められた場合、本人の意向を尊重しながら、医療機関への受診や施設入所等の対応がされている</p>	

3 事業運営	
3-(1)-② 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
<p>【評価指標】</p> <p>アウトリーチ活動による生活困窮者の発見、施設入所から退所後までの包括的な支援（安定した居所確保、再路上化の未然防止に向けた一体的な支援）が実施されているか。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>従来、ホームレス総合推進事業として実施してきた巡回相談支援事業は、困窮制度への移行に伴い、施設と一体的に運営されるアウトリーチ活動へと位置付けられました。</p> <p>生活困窮者の中には自ら相談に訪れることが困難な方もおり、地域における関係機関とのネットワーク強化を図り生活困窮者の早期把握に努め、必要に応じた訪問・声掛けを実施することが重要となります。</p> <p>また、施設利用者が退所した後、再度路上生活に陥ってしまわないように支援を継続していくことも重要な視点です。</p> <p>自立相談支援機関のアウトリーチ活動と施設での自立支援が有機的に連携して支援が進められているかを評価します。</p> <p>1 施設入所から退所後まで、包括的な支援が実施されているかを確認します。</p> <p>(1) 路上生活者含む生活困窮者が、早期支援に繋がるよう、施設として積極的な地域ネットワークづくりに取り組んでいる</p> <p>(2) 長期化・高齢化する支援が困難なホームレスに対し、路上生活から脱却させるための取り組みに工夫がみられる。</p> <p>(3) 再度路上生活至らないよう、関係機関と連携を図り、継続的な支援が実施されている。(次項目の関係機関との連携を踏まえて検討ください。)</p> <p>(4) 再路上化してしまったホームレスの意見等を聴取し、施設にフィードバックされている。また、その後の支援やアウトリーチ活動に活かされている。</p>	

3 事業運営	
3-(1)-③ 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
<p>【評価指標】</p> <p>自立相談支援機関として、利用者支援の継続性を踏まえた上で、関係機関との連携や引継ぎが実施され退所後も含めた自立支援が図られている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>近年の社会情勢の変化に伴う福祉ニーズの高度化・複雑化に対応するため、複合的な課題を有する生活困窮者に十分な支援を実施するためには、関係機関との連携が不可欠です。包括的な支援を実現させていくためには、福祉分野のみならず、保健・雇用・教育・金融・住宅・産業・農林漁業など、様々な分野との連携が必要となります。</p> <p>自立相談支援業務に従事する職員には、あらゆる角度から対象者の抱える問題を解決するための視点と様々な知識が求められます。</p> <p>困窮制度で示される「包括的、個別的、早期的、継続的、地方分権・創造的」な支援を実施するために、どのように関係機関と連携を図っているかを評価します。</p> <p>1 関係機関との連携について、以下のことが実践されているか確認します。</p> <p>(1) 利用者の施設退所にあたり、必要な支援機関に対して支援の調整が行われている。</p> <p>(2) 関係機関との連携が福祉分野のみに留まらず、包括的な支援を実現させている。</p> <p>(3) 公的な制度だけでなく、インフォーマルな支援や地域住民の協力等についても連携が行えている。</p> <p>(4) 関係機関との連携により、一時的・短期的な支援でなく、利用者の状況に合わせた切れ目ない段階的・継続的支援が提供できている。</p> <p>(5) 利用者支援を通じて、施設として様々な分野の社会資源の連携を促進する「地域づくり」に取り組んでいる。</p>	

3 事業運営	
3-(1)-④ 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	
【評価指標】 団体の就労支援の進め方が就労意欲の向上に向けて効果的なものとなっており、傷病等により就労が困難な利用者に対しては他の福祉制度の活用など包括的な支援が進められている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
【評価の視点・ポイント】 就労に関する支援は、意欲や能力の有無といった単純なものではなく、生活歴や健康状況、家族関係等の多くの課題や背景が複合的に絡み合っており、これらの課題を一つひとつ紐解きながら、就労が可能な生活困窮者について、より安定した職業に結び付けていくことが求められます。 困窮制度の最大の目標は「生活困窮者の自立と尊厳の確保」であり、ここでいう自立の概念には、日常生活自立、社会生活自立、経済的自立があり、就労は単に経済的自立のみならず、日常生活自立や社会生活自立に繋がる営みであると考えられています。 施設として、体系的に就労支援が実施されているかどうかを評価します。 1 就労支援に関する取り組みについて、以下のことが実践されているか確認します。 (1) 就労困難者に対して、生活保護や生活困窮制度等と連携した支援プランの作成がなされている。 (2) 傷病等により直ちに一般就労に向かうことが困難な人、就労意欲が低下・喪失してしまった人に対する支援の進め方に工夫がみられる。また、後者について施設として意欲喚起に取り組んでいる。 (3) 利用者の状況に応じて、一般就労を目指すか、中間的就労を目指すか等が検討され、適切に支援プランが策定されている。 (4) 施設に配置される就労支援員が効果的・効率的に機能している。(単に配置されているだけでない) (5) 就労支援開始にあたり、適宜就労支援員を含めたケース会議等が実施され、検討されている。	

3 事業運営	
3-(2) 金銭管理	
【評価指標】	
利用者の所持金の管理が適切に行えている。	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
【評価の視点・ポイント】	
<p>利用者の自立支援を目的として、やむを得ず利用者の所持金等について管理を行う場合には、管理規定等に基づき適切に実施されなければなりません。法人の規定する「利用者預り金管理規定」「横浜市生活自立支援施設「はまかぜ」利用者預り金管理細則」に基づき実施されているかどうかを評価します。</p>	
<p>1 利用者の所持金の管理が適切に行えているかを確認します。</p> <p>(1) 規定されている内容は十分なものである。</p> <p>(2) 規定について、適宜改正がされており、都度見直されている。</p> <p>(3) 規定に基づき所持金等を預かる際に、利用者に具体的説明がされている。</p> <p>(4) 施設が預かり金を管理することについて、書面により同意を得ている。</p> <p>(5) 全職員に周知徹底されている。</p> <p>(6) 出納状況について記録がされている。また、定期的に照合されている。</p> <p>(6) 出納管理については、利用者に求められずとも、定期的に開示している。</p> <p>(7) 複数職員によるダブルチェック体制がとれている。</p> <p>(8) 通帳と印鑑は別々に保管されている。</p> <p>(9) 一律に金銭管理を行っていない。(不要な管理は行っていない。)</p>	

3 事業運営	
3-(3) 地域連携	
<p>【評価指標】</p> <p>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やインフォーマルサービス等の社会資源と連携し施設運営が図れている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>指定管理施設は、公の施設として、地域の実情を把握し、課題に向き合う姿勢が求められます。地域の実情を理解し、地域の支援機関の中心的な役割果たすことが求められます。そのため、地域の関係機関と連携し、地域課題に主体的に取り組んでいるかを評価します。</p> <p>(参考) 寿地区について</p> <p>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。</p> <p>(1) 地域のボランティア活動やインフォーマルサービス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。</p> <p>(2) 地域との良好な関係を構築するために、一時的、場当たりの取り組みではなく計画的に交流がなされている。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	

3 事業運営	
3-(4) 業務改善	
【評価指標】 事例検討や懇談会、調整会議を通じ、課題の抽出を行い、施設としてのサービスや機能について整理されている	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
【評価の視点・ポイント】 <p>自立相談支援機関は事業を効果的に実施し、その質を向上させるために、年度ごとに事業運営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、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められます。</p> <p>また、日々の業務にあたっては、事例検討や懇談会、調整会議を通じて、課題の抽出や整理が行えており、施設としてのサービスや機能についても言及されていることが重要です。</p> <p>PDCA サイクルに基づく、持続的改善の仕組みが確立され、施設の事業運営の維持向上に努めているかを評価します。</p> <p>1 業務改善に関する以下の事項について確認します</p> <p>(1) ケーススタディ等の実施により、今後事業化が必要な課題が収集・整理されている。</p> <p>(2) 懇談会・調整会議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り組みが計画的に実施されている。</p> <p>(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、目標等については妥当性がある。(目標が現実と乖離していない。)</p> <p>(4) 年間の事業計画に対する振り返りが実施され、事業運営の水準が向上している。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	
<p>【評価指標】</p> <p>施設利用者の安全確保、長寿命化の観点から施設・設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されている。また、施設利用者の快適性、公共建築物としての美化推進のために清掃等の管理が計画的に実施されている</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>指定管理者は公の施設における事業提供という認識を常に持ち、施設設備及び備品の状態を良好かつ清潔に保ち、施設利用者が安全で快適に利用できるように適正な維持保全及び管理を実施していくことが求められます。</p> <p>また、長寿命化推進に向けた取り組みの実施により、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。</p> <p>多くの人が利用する、或いは訪れる公の施設として、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ことも求められます。</p> <p>1 施設・設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されているかを確認します。</p> <p>(1) 委託業者による設備点検が定期的の実施され、問題点等が発生した場合に早急な対応策を講じている。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 今期指定管理選定時の提案書に沿って、施設内の清掃業務について「仕事チャレンジ講座」修了者を積極的に雇用している業者の指名入札が行われている。</p> <p>(4) 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、布団乾燥、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。</p> <p>(5) 館内の掲示物の管理が行えている。</p> <p>(6) 施設として、修繕が必要な箇所について把握がされており、緊急性が高いものより計画的に保全が行えている。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(2) 事故防止体制・緊急時対応	
<p>【評価指標】</p> <p>事故対応研修・訓練等の実施計画は十分なものとなっているか、ヒヤリハット事例の検証や事故発生の原因究明、再発防止策等の検証が実施され施設運営に反映されているか。</p>	
配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>事故等発生時において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。</p> <p>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ており、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は、その原因究明や再発防止策が具体的になっており、事故発生時の対応について振り返りや検証が適切に実施され、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を評価します。</p> <p>1 事故等に備えた対応について、以下のことが実践されているかを確認します。</p> <p>(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。</p> <p>(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、その内容や頻度について十分なものである。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(3) 衛生管理や感染症対策	
<p>【評価指標】</p> <p>施設や給食等の衛生管理が具体的なものとなっているか。 また、感染症対策の予防と発生後の対応について具体的なものとなっているか</p>	
配点	(採点)
10点	A 評価…10点 B 評価…6点 C 評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>本施設は、最大 250 名が利用する集団生活の場です。このため、食中毒や感染症が発生すると急激に利用者に拡大するリスクがあります。食中毒や感染症を発生させない予防の取組みと、発生した際に感染の拡大を防ぐための具体的な対応の取組みが必要です。</p> <p>施設や給食等の衛生管理について、感染症の予防と発生時対応策について、それぞれ具体的な指針やマニュアルが整備されており、従事する職員等に周知・徹底が図れているかどうかを評価します。</p> <p>1 衛生管理や感染症について、以下のことが実践されているか確認します。</p> <p>(1) 施設や給食等の衛生管理について指針やマニュアルが整備されている。</p> <p>(2) 感染症の予防と発生時の対応策について指針やマニュアルが整備されている。</p> <p>(3) (1) (2) に基づき、具体的な取組みが実施されている。</p> <p>(4) 栄養士の献立に基づき、栄養バランスのとれた食事が提供されている。</p> <p>(5) 食事が献立とおりに調理されているか、朝、昼、夕 3 回の検食が行われている。</p> <p>(6) 成人疾患、消化器系の疾病等を持つ利用者に対し、個別の食事対応がされている。</p> <p>(7) 就労等利用者の個別の状況に応じて食事の取り置きを行う際、衛生状態に配慮したものとなっている。</p> <p>(8) 施設の環境衛生管理に努め、清掃や施設内消毒、寝具の乾燥、リネン類の交換等が実施されている。</p> <p>(9) 感染のリスクが明らかになった場合、他の利用者や職員への感染を防ぐ対応が行っている。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(4) 防災に対する取り組み	
<p>【評価指標】</p> <p>発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られている。</p> <p>また、地域と連携した防災の取り組みがされているか。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>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について整備していくことは極めて重要です。日常的に安全管理に充分配慮し、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ことが必要です。</p> <p>また、災害発生時には迅速に避難誘導を行えるよう、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、災害発生時に自力での身体の安全確保や避難が困難な障害等持つ場合もあります。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。</p> <p>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充分理解しておくことが求められます。</p> <p>1 災害発生時の取り組みとして、以下のことが実践されているか確認します。</p> <p>(1) 災害時や緊急時のマニュアルについて整備されている。</p> <p>(2) 施設内の備品等の転倒防止対策が充分である。</p> <p>(3) 窓ガラスや食器棚等のガラス飛散防止対策がされている。</p> <p>(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、避難経路などについて、全職員（夜間の宿直員含む）に周知が行えている。また、掲示物等によって利用者にも分かりやすいように整備されている。</p> <p>(5) 年に2回防災避難訓練を実施している。</p> <p>(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り組みがされている。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(5) 本市重要施策	
<p>【評価指標】</p> <p>市の重要施策を理解し積極的に取り組みがおこなわれているか（情報公開、人権尊重、環境配慮、優先発注等）</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>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」に留まらず、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。</p> <p>(参考) 本市の重要政策課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕等の工事発注、物品や役務調達の際の市内中小企業への優先発注。(横浜市中小企業振興基本条例) ・障害者就労施設等への発注(障害者優先調達推進法) ・環境政策(ヨコハマ3R夢プラン、廃棄物の処理及び清掃に関する法律等) ・人権尊重(横浜市人権施策基本指針、横浜市人権啓発推進計画) ・ウェブアクセシビリティ(横浜市ウェブアクセシビリティ方針) ・管理運営に関する情報の公表、情報公開規程の作成徹底(横浜市指定管理者制度運用ガイドライン) <p>1 本市重要施策について適切に認識し、積極的な取り組みが実践されているか確認します</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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されている。</p> <p>(4) 施設として人権に関する諸課題の解決に向けた取り組みが実施されている。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 情報公開規程の作成及び同規定に基づく対応が図れている。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(6) 文書管理	
<p>【評価指標】</p> <p>文書の内容に応じ保存期間が定められており、適正に保管・廃棄されている等帳簿類の整備がされている</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>文書管理は、施設における業務の効率化や書類紛失のリスクを下げることに備えた対応等の上で非常に有効です。</p> <p>文書の中には個人情報を含むものも多くあり、その保管については厳重な規定を設けて、万全を期す必要があります。文書の種類に応じた保存期間の設定や、適正に保管・廃棄が実施されているかを評価します。</p> <p>(参考) 横浜市個人情報の保護に関する条例(抜粋)</p> <p>第17条 指定管理者は受託した事務を行う場合において、第14条第1項の個人情報を保護するために講ぜられた必要な措置に従うとともに、自らも個人情報の漏えい、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なければならない。</p> <p>1 文書管理(個人情報含む)について、以下のことが実践されているか確認します。</p> <p>(1) 文書種別に応じた保管期間が設けられており、適切に保管・廃棄がされている。</p> <p>(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。(1-(5)と重複)</p> <p>(3) 個人情報をはじめとした秘匿情報が記載された重要書類を適切に管理するための工夫がみられる。</p> <p>(4) 施設として、文書管理の最適化(=保有文書量の削減)を図るために、ペーパーレス等の取組みが実施されている。</p>	

5 経営管理	
5-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	
<p>【評価指標】</p> <p>施設長は自ら施設の理念や基本方針等を実行している。 また、主任クラスの職員がスーパーバイザーとして役割を果たし、組織運営が円滑に図られている。</p>	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>施設長は利用者の生活を支えるという視点から、サービスを創造し実践することが重要です。社会情勢や利用者ニーズ、地域の変化を的確にとらえ、施設運営に反映していくことが求められます。</p> <p>また、主任クラスの職員にはスーパーバイザーとしての役割が求められ、管理的機能、教育的機能、支持的機能が効果的に働き、組織的運営が円滑に推進されることが重要です。とりわけ、自立相談支援機関における主任相談支援員は、相談業務全般のマネジメント、他の支援員の指導・育成、支援困難ケースへの対応など高度な技術が求められるとともに、社会資源の開拓・連携等を行う必要があります。</p> <p>施設長及び主任クラスの職員が、自らの役割を充分理解し、有効的に機能しているかを評価します。</p> <p>1 組織運営が円滑に図られるため、以下のことについて確認をします。</p> <p>(1) 施設長は、社会情勢やニーズの変化をとらえ、施設の運営に反映させている。</p> <p>(2) 施設長は、基本方針等の実行にあたっては、会議等において利用者及び職員の意見を聞き取った上で、その効果を総合的に判断し取り組んでいる。</p> <p>(3) 施設長は必要に応じて、外部の専門家に助言を求め、方針等を判断している。</p> <p>(4) 主任クラスの職員が施設運営上で適切に配置されている。</p> <p>(5) 主任クラスの職員がスーパーバイザーとして効果的に機能している。</p> <p>ア 職員の専門性向上や利用者支援の質の向上を目的とし、スーパーバイザーによる指導・助言・管理が行えている。</p> <p>イ 質の高い業務を遂行するために、スーパーバイザーへ必要な知識・技術を教えたり、今後学ばなければならない領域を示唆している。</p> <p>ウ スーパーバイザーが抱える業務への不安を取り除き、前向きに仕事へ取り組むことができるよう、できている点や良い点を認め、今後伸ばしてほしい能力についてもスーパーバイザーが自ら気づけるように支援している。</p>	

5 経営管理	
5-(2) 効果的かつ効率的な運営	
【評価指標】 指定管理料に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、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっている	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
【評価の視点・ポイント】 <p>本施設における指定管理料は、ホームレス（住居のない生活困窮者）の自立支援という命題を達成するために、限られた予算を適正に配分する支出計画が立てられ、効果的かつ効率的に執行されていることが重要です。単に予算が低ければ良いというわけではなく、「選択と集中」の考え方も必要です。</p> <p>施設として費用対効果について常に意識を持ち、予算の枠組みで効果的・効率的な実施体制・事業運営を迫及していく姿勢が求められます。</p> <p>また、本施設については、開設より10年以上が経過し、施設の老朽化に対する修繕を計画的に実施していく必要性があります。</p> <p>1 指定管理料に効果的かつ効率的な運営のための工夫がみられるかを確認します。</p> <p>(1) 各支出費目に偏りなく配分されている。</p> <p>(2) 利用者支援に十分に経費が配分されている</p> <p>(3) 予算に応じた実施体制の検討が都度行われており、工夫がみられる。</p> <p>(4) 予算に応じた事業運営の検討が都度行われており、工夫がみられる。</p> <p>(5) 修繕個所の把握及び執行計画が具体的である。</p> <p>(6) 備品について、利用者に危険性が生じる場合や不具合のあるものを把握し、優先順位をつけた執行計画が立てられている。</p>	

5 経営管理	
5-(3) 指定管理料の適正な執行	
<p>【評価指標】 指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されているか</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【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。</p> <p>1 指定管理料の執行状況等について、以下のことを確認します。</p> <p>(1) 支出計画に基づく指定管理料の執行がされている。</p> <p>(2) 法人の経理規程に基づき適切に処理が行えている。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 指定管理者自らが負担する各種経費が、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確に区分されている</p> <p>(5) 収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。</p> <p>(6) 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。</p>	

平成29年度横浜市生活自立支援施設第三者評価委員会 評価項目一覧（案）

資料 3

評価領域	評価分類	評価指標	配点	採点		
				A	B	C
1	利用者本人の尊重	1-(1) 利用者本位の理念	10	10	6	3
		1-(2) 利用者ニーズを正しく把握した適切な支援プランの作成	15	15	10	5
		1-(3) 苦情対応	15	15	10	5
		1-(4) 利用者アンケート	10	10	6	3
		1-(5) 個人情報保護・人権擁護	10	10	6	3
2	職員配置・人材育成	2-(1)-①	10	10	6	3
		2-(1)-②	15	15	10	5
		2-(1)-③	5	5	3	1
3	事業運営	3-(1)-①	15	15	10	5
		3-(1)-②	10	10	6	3
		3-(1)-③	10	10	6	3
		3-(1)-④	10	10	6	3
	3-(2) 金銭管理	20	20	13	6	
	3-(3) 地域連携	15	15	10	5	
	3-(4) 業務改善	10	10	6	3	
4	施設の維持・管理	4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	15	15	10	5
		4-(2) 事故防止体制・緊急時対応	10	10	6	3
		4-(3) 衛生管理や感染症対策	10	10	6	3
		4-(4) 防災に対する取り組み	10	10	6	3
		4-(5) 本市重要施策	10	10	6	3
		4-(6) 文書管理	10	10	6	3
5	経営管理	5-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	20	20	13	6
		5-(2) 効果的かつ効率的な運営	20	20	13	6
		5-(3) 指定管理料の適正な執行	15	15	10	5

総合評価（300点満点）		
A	280点以上	概ね、A評価19項目以上
B	235～279点	概ね、A評価12項目、B評価11項目
C	190～234点	概ね、全項目B評価
D	140～189点	概ね、B評価12項目、C評価11項目
E	139点以下	C評価が過半数を占めている

		内容	着眼点	配点	点数	採点基準	採点結果			
評価領域1	利用者本人の尊重	1-(1) 利用者本位の理念	職員が法人の基本理念を理解し利用者本位の自立支援が図られているか。指定管理施設としての設置目的にかなった事業の実施が行えているか。	10	10	利用者本位の理念を備えており、施設の設置目的にかなった事業が充分に実施されている。				
					6	利用者本位の理念を備えており、施設の設置目的にかなった事業が一定程度実施されている。				
					3	利用者本位の理念が反映されておらず、施設の設置目的にかなった事業実施が不十分である。				
		1-(2) 利用者ニーズを正しく把握した適切な支援プランの作成	アセスメント・支援プランの作成が適切で現実的か。法令に基づく会議やチェックが遅延することなく実施できているか。	15	15	アセスメント・支援プランの作成が適切であり、関係法令に基づく、会議やチェックがされている				
					10	アセスメント・支援プランの作成が概ね適切であり、関係法令に基づく、会議やチェックが一定程度実施されている。				
					5	アセスメント・支援プランの作成が不適切であり、関係法令に基づく、会議やチェックが不十分である。				
		1-(3) 苦情対応	苦情・要望の受付体制の整備や適正な対応が図れているか。また、予防策の検討、事業見直し、報告等の処理が適切に行えているか。	15	15	受付体制の整備及び事後の対応・報告がいずれも適切である。				
					10	受付体制の整備及び事後の対応・報告の一方が適切である。				
					5	受付体制の整備及び事後の対応・報告が適切でない。				
		1-(4) 利用者アンケート	利用者からの施設運営に関する意見聴取が実施され、自己評価・公表、迅速なニーズ対応が実施されているか。	10	10	意見聴取・自己評価・公表・ニーズ対応がいずれも適切に行えている。				
					6	意見聴取・自己評価・公表・ニーズ対応のうち一定程度適切に行えている。				
					3	意見聴取・自己評価・公表・ニーズ対応が適切でない。または、いずれかが未実施である。				
		1-(5) 個人情報保護・人権擁護	個人情報保護について、研修等が実施され周知徹底がされているか。責任体制の明確化、管理運営外の目的に使用されていないか。	10	10	個人情報その他の法令遵守への取組体制が組織的に整備されており、定期的なその内容の見直しが行われている。また、周知・徹底が図れている。	領域1 点数			
					6	個人情報その他の法令遵守への取組体制が組織的に整備されている。また、周知・徹底が図れている。				
					3	個人情報その他の法令遵守への取組体制が組織的に整備されていない。周知・徹底が不十分である。				
評価領域2	職員配置・人材育成	2-(1) 勤務形態・職員体制	自立支援施設を管理運営する職員の人員と勤務体制が具体的に説明されており、効果的かつ効率的であるか。	10	10	効果的かつ効率的な職員の人員と勤務体制となっている。				
					6	職員の人員と勤務体制が効果的な体制になっていない、もしくは効率的な体制になっていない。				
					3	効果的かつ効率的な職員の人員と勤務体制になっていない。				
					業務内容(所管事務)、必要な職能(資格、技能、経験値)、責任者の配置、採用の条件(経験値、資格、経歴など)が具体的にあり、入所者ニーズに応じた配置がされているか。	15		15	業務内容、必要な職能、責任者の配置や採用の条件が具体的であり、職員配置が適切である。	
								10	業務内容、必要な職能、責任者の配置や採用の条件が一定程度具体的であり、職員配置についても理解することができる。	
								5	業務内容、必要な職能、責任者の配置や採用の条件が具体的でない。もしくは、職員配置についての工夫がみられない。	
		各職員の相談支援業務に関する習熟度や資質の向上のための具体的な研修計画が記載されているか。	5	5	職員の相談支援業務に関する習熟度や資質の向上に向けて、具体的に研修計画が立てられ実施されている。	領域2 点数				
				3	研修計画に具体性が不足しているが、職員の相談支援業務に関する習熟度や資質の向上に向けた取組姿勢は一定程度示されている。					
				1	職員の相談支援業務に関する習熟度や施設の向上に向けて、研修計画が立てられていない。もしくは、計画のみで実施されていない。					
								60		
								30		

評価領域3 事業運営	3-(1) 法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営	生活困窮者自立支援法の理念を踏まえた上で、利用者一人ひとりに寄り添った支援の進め方、個々の置かれた状況に着目した支援の進め方が示されているか。	15	15	利用者一人ひとりに寄り添った支援の進め方、個々の置かれた状況に着目した支援の進め方が示されている。
			10	10	利用者一人ひとりに寄り添った支援の進め方、個々の置かれた状況に着目した支援の進め方のいずれか一方が充分でない。
			5	5	利用者一人ひとりに寄り添った支援の進め方、個々の置かれた状況に着目した支援の進め方のいずれも示されていない。
		自立相談支援機関として実施しているアウトリーチ活動を、施設運営や自立支援で効果的に役立てていける内容となっているか。	10	10	アウトリーチ活動を、施設運営や自立支援で効果的に役立てており、入所から退所まで一体的な支援が図られている。
			6	6	アウトリーチ活動を、施設運営や自立支援で役立てており、入所から退所まで一体的な支援が一定程度図られている。
			3	3	アウトリーチ活動が施設運営や自立支援と切り離されてしまっており、一体的な支援が充分図れていない。
		自立相談支援機関として、利用者支援の継続性を踏まえた上で、関係機関との連携や引き継ぎが実施され退所後も含めた自立支援が図られているか。	10	10	利用者支援の継続性を踏まえた上で、関係機関との連携や引き継ぎが充分に行えている
			6	6	利用者支援の継続性を踏まえた上で、関係機関との連携や引き継ぎが一定程度行えている
			3	3	利用者支援の継続性を踏まえた上で、関係機関との連携や引き継ぎが充分でない。
	団体の就労支援の進め方が就労意欲の向上に向けて効果的なものとなっており、傷病等により就労が困難な利用者に対しては他の福祉制度の活用など包括的な支援が進められているか。	10	10	就労意欲の向上に向けて効果的な内容となっており、他機関・他制度と連携した包括的な支援が図れている。	
		6	6	就労意欲の向上に向けて一定程度効果的な内容であり、他機関・他制度との連携について概ね検討されている。	
		3	3	就労意欲の向上に向けて効果的な内容と言いがたい。もしくは、他機関・他制度と連携した包括的な支援が不十分である。	
	3-(2) 金銭管理	預り金の管理規定に基づき適切な管理が行えているか。(出納状況含む) また、一律に金銭管理を行っていないか。(不要な管理は行っていないか)	20	20	管理規定に基づいた適切な管理が行えている。
			13	13	管理規定に基づいた適切な管理が一定程度行えている。
			6	6	管理規定に見直しが必要。もしくは規定に基づく管理が不十分。
3-(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やインフォーマルサービス等の社会資源と連携し施設運営が図れている。	15	15	インフォーマルサービス等の社会資源と連携して施設を運営する考え方が具体的であり、それに沿った施設運営が図れている。	
		10	10	インフォーマルサービス等の社会資源と連携して施設を運営する考え方が一定程度示されており、それに沿った施設運営が概ね図れている。	
		5	5	インフォーマルサービス等の社会資源と連携して施設を運営する考え方が不十分。もしくは方針のみで運営が伴っていない。	
3-(4) 業務改善	事例検討や懇談会、調整会議を通じ、課題の抽出を行い、施設としてのサービスや機能について整理されているか。	10	10	記録の整備、課題の抽出が適切に行えており、業務水準の向上に効果が出ている。	
		6	6	記録の整備、課題の抽出が行えており、業務水準の向上に一定程度の効果が認められる。	
		3	3	記録の整備、課題抽出が不十分。もしくは業務水準の向上に反映されていない。	
					領域3 点数
					90

評価領域4	施設の維持・管理	4-1(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	施設利用者の安全確保や長寿命化という観点から、施設、設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されているか。利用者の施設生活の快適性、公共建築物としての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か。	15	15	必要な保守管理や維持保全が計画的に実行されている。また、清掃や外構植栽等の管理が計画的に行われている。	領域4 点数
				10	10	必要な保守管理や維持保全、清掃や外構植栽等の管理についていずれも一定程度計画的に実施されている。	
				5	5	必要な保守管理や維持保全、清掃や外構植栽等の管理についていずれか一方が適切でない。	
		4-1(2) 事故防止体制・緊急時対応	事故対応研修・訓練等の実施計画は十分なものとなっているか、ヒヤリハット事例の検証や事故発生の原因究明、再発防止策等の検証が実施され施設運営に反映されているか	10	10	事故対応研修・訓練等が実施され、ヒヤリハット事例の検証や緊急対応訓練の評価等についても内容や実施頻度が十分なものとなっている。	
				6	6	事故対応研修・訓練等が実施されているか頻度かやや少ない。ヒヤリハット事例の検証や緊急対応訓練の評価等について内容や実施頻度が一定程度である。	
				3	3	事故対応研修・訓練等が実施されていない。もしくは効果的でない。ヒヤリハット事例の検証や緊急対応訓練の評価等について内容や実施頻度が不十分。	
	4-1(3) 衛生管理や感染症対策	施設や給食等の衛生管理が具体的なものとなっているか。また、感染症対策の予防と発生後の対応について具体的なものとなっているか	10	10	衛生管理が適切に行われている。また、予防、発生後の対応ともに適切である。		
			6	6	衛生管理が一定程度行われている。また、予防、発生後の対応いずれか一方が適切でない。		
			3	3	衛生管理が行われていない。また、予防、発生後の対応ともに適切でない。		
	4-1(4) 防災に対する取り組み	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が具体的なものとなり、防災訓練等の実施が図られている。また、地域と連携した防災の取り組みがされているか	10	10	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、訓練の実施がされている。また、防災への取り組みに地域との連携が図られている。		
			6	6	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策に一定程度効果がみられ、訓練の実施がされている。また、防災への取り組みに地域連携の工夫がみられる。		
			3	3	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が不十分。もしくは訓練が未実施。または地域連携の工夫がみられない。		
	4-1(5) 本市重要施策	市の重要施策を理解し積極的に取り組みがおこなわれているか(情報公開、人権尊重、環境配慮、優先発注等)	10	10	市の重要施策を理解した上で、積極的に取り組んでいる。		
			6	6	市の重要施策を理解した上で、一定程度の取り組みが認められる。		
			3	3	市の重要施策を理解していない。もしくは、取り組みが不十分である。		
	4-1(6) 文書管理	文書の内容に応じ保存期間が定められており、適正に保管・廃棄されている等帳簿類の整備がされているか	10	10	文書整理・廃棄・保管方法が適切である。		
			6	6	文書整理・廃棄・保管方法が一定程度適切である。		
			3	3	文書整理が不十分。または、廃棄がされていない。または、文書保管が不適切。		
評価領域5	経営管理	5-1(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	施設長は自ら施設の理念や基本方針等を実行しているか。また、主任クラスの職員がスーパーバイザーとして役割を果たし、組織運営が円滑に図られているか。	20	20	重要な意思決定にあたり、関係職員・利用者等から情報・意見収集が行えている。個々の職員の業務状況を把握できる仕組みが有効に機能している。	領域5 点数
				13	13	重要な意思決定にあたり、関係職員・利用者等から情報・意見収集が一定程度行えている。個々の職員の業務状況を把握できる仕組みが一定程度機能している。	
				6	6	関係職員・利用者等から情報・意見収集が不十分である。個々の職員の業務状況を把握できる仕組みがない、もしくは仕組みはあるが機能していると言えない。	
		5-1(2) 効果的かつ効率的な運営	指定管理料に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、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっているか	20	20	指定管理料に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、支出が、利用者サービスや修繕費などへ十分に配分されたものとなっている。	
				13	13	指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が一定程度認められ、支出が、利用者サービスや修繕費などへ一定程度配分されたものとなっている。	
				6	6	指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が不十分で、支出が、利用者サービスや修繕費などへ行き渡っていない。	
	5-1(3) 指定管理料の適正な執行	適切な経理書類が作成されているか。収支決算書に記載されている費目に関し伝票が存在・整理されているか。配布された指定管理料の適正な執行が行えているか	15	15	適切な経理書類が作成・整理・保管されており、協定書(支出計画)に基づいた適正な執行がされている。		
			10	10	適切な経理書類の作成・整理・保管が一定程度認められ、協定書(支出計画)に逸脱しない範囲で執行がされている。		
			5	5	経理書類の作成・整理・保管が不十分。または協定書(支出計画)より逸脱した執行状況である。		

評価項目	採点結果	総合評価(300点満点)(※最低評価93点)
評価領域1 利用者本人の尊重	点	A…280点以上 概ね、A評価19項目以上
評価領域2 職員配置・人材育成	点	B…235～279点 概ね、A評価12項目、B評価11項目
評価領域3 事業運営	点	C…190～234点 概ね、全項目B評価
評価領域4 施設の維持・管理	点	D…140～189点 概ね、B評価12項目、C評価11項目
評価領域5 経営管理	点	E…139点以下 C評価が過半数を占めている
総 計	点	