

横浜市生活自立支援施設指定管理者
選定評価委員会第三者評価報告書

平成 30 年 3 月

1 横浜市生活自立支援施設について

生活困窮者自立支援法（平成 25 年法律第 105 号）第 2 条第 5 項に規定する一定の住居を持たない生活困窮者に対し、一時的な宿泊場所を提供するとともに、生活支援等を行い、その自立を支援することを目的とした施設です。

施設名称	横浜市生活自立支援施設はまかぜ
所在地	横浜市中区寿町 4 丁目 1 3 番地 1
施設規模	鉄筋コンクリート造り 地下 1 階地上 7 階
延床面積	はまかぜ棟 約 3,200 m ² プラザ棟 3 階 約 500 m ²
施設内容	【はまかぜ棟】 地下 1 階：発電機室、倉庫 1 階：駐車場、事務・守衛室、荷物用 E V 室、アラーム弁室・P S 2 階：職業相談室、居室、脱衣室、洗濯室、談話室、当直室(男子)、女子更衣室、当直室(女子) 3 階：入所者面接室、多目的室、食堂、アラーム弁室・P S、下処理室、事務室、洗濯室、休憩室、倉庫、休憩室(厨房用) 4 階：居室、アラーム弁室、洗面室、浴室、脱衣室、リネン室 5 階～7 階：居室、脱衣室、アラーム弁室・P S、洗面室、事務室、リネン室 【プラザ棟】 3 階：居室（個室支援プログラム用 24 床）
利用定員	250 名
利用期間	3 月以内。ただし、指定管理者が認める場合は 6 月まで延長可能。
管理運営	指定管理者による管理運営 （指定管理者：社会福祉法人神奈川県匡済会） 指定管理期間：平成 28 年 4 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日（5 年間）

2 第三者評価制度の概要

(1) 目的

横浜市の第三者評価は、指定管理者・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するもので、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、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

横浜市生活自立支援施設では、専門性や施設特性等を考慮して、横浜市生活自立支援施設条例に基づく横浜市生活自立支援施設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。

横浜市生活自立支援施設指定管理者選定評価委員会

氏名	所属等	区分
(委員長) 新保 美香	明治学院大学社会学部教授	学識経験者
川名 州子	済生会横浜市東部病院医療ソーシャルワーカー	ホームレスの実情に詳しいもの
小杉 久美子	不老町地域ケアプラザ主任ケアマネジャー	ホームレスの実情に詳しいもの
三浦 保之	NPO法人 市民の会 寿アルク事務局長	施設のある地域の実情に詳しい者
柳原 匠巳	公認会計士	会計・経理に詳しい者

(3) 評価委員会の開催経過

第1回会議	
日時・会場	平成29年11月24日(金) 15:15~16:45 松村ビル別館501会議室(横浜市中区住吉町1-13)
議事	1 第三者評価委員会委員長の選出について 2 評価基準の検討
第2回会議	
日時・会場	平成30年1月15日(月) 15:15~17:15 横浜市寿福祉プラザ改修棟2階 応接会議室(中区寿町4-13-1)
議事	1 横浜市生活自立支援施設の視察 2 指定管理者に対するヒアリング 3 評価シート(案)の作成

第3回会議	
日時・会場	平成30年3月16日（金） 10：35～12：00 松村ビル別館 503 会議室（横浜市中区住吉町1-13）
審議内容	評価シートの確定

（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5つの側面について、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 利用者本人の尊重
- ・評価領域2 職員配置・人材育成
- ・評価領域3 事業運営
- ・評価領域4 施設の維持・管理
- ・評価領域5 経営管理

ウ 評価の手順

（ア）評価シートの作成

第1回会議での検討等を経て、評価シート（評価基準・項目）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点検、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）評価委員会による審議

第2回会議で施設見学、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）各委員による評価シートの作成

各委員が第2回会議の審議内容を踏まえ、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回会議において、各委員により作成した評価シートの審議を行い、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

横浜市生活自立支援施設

第三者評価委員会

評価シート

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
指定管理者記入欄 法人の基本理念である「あらゆる人の尊厳を守り常に人が人として文化的生活を営めるようその自立に向けた支援に努める」この理念を念頭に、生活困窮者が抱える多岐に渡る課題を解決へ導けるように傾聴に努め、本人の話す内容に共感し気持ちを受け止めながら本人を尊重し、寄り添い支援をすることを心掛けている。 基本理念は、看板やポスターで施設内の皆が見られる場所に掲示している。また、法人の研修や施設内の研修時には、基本理念の読み合わせを行っている。	
PR 事項 職員、非常勤職員は全て、法人の基本理念と法人の基本方針が記載されているカードを所持している。	自己評価欄 A 10点
第三者評価委員会記入欄 法人の基本理念や基本方針が利用者本位の福祉の実現に向けたものとなっています。施設内の掲示や会議・研修時の読み合わせ等による、各職員への意識付けの取り組みがみられます。今後も継続的な意識化・共有化が図られることを期待します。	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄 A 10点

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>指定管理者記入欄</p> <p>利用者全員に対して、協力医療機関による健康診断を実施し、その結果を踏まえて担当職員がアセスメントを行なっている。</p> <p>アセスメントは利用者の同意のもとで、課題、意向、優先事項等を把握する事と共に、職員との信頼関係を構築する意味からも、傾聴に十分留意しておこなっている。</p> <p>支援プランは、入所後2週間以内に本人、福祉保健センター、施設の3者で支援調整会議をおこない、利用者本人との同意の上で作成している。またその後、支援プランの変更・見直しする場合にも利用者の同意のもとにおこなっている。</p> <p>プランの変更・終結時には、支援調整会議を実施している内容を確認している。</p>	
PR事項	自己評価欄
施設で作成した生活確認シートを用いて、福祉保健センターとの情報を共有しやすくしている。	A 15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>「施設生活確認シート」を作成するなど、工夫をしながら取り組みが進められています。一方で、同シートの項目が、やや施設生活における管理的側面に重きが置かれていることが気になります。</p> <p>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、「困った時に相談できる人がいる」「施設生活の中で自分なりの趣味やリフレッシュ方法を持っている」「これからの生活に向けて目標や希望を持っている」など、本人自身を支える人や物事があるかどうかの視点も必要です。できる限り当事者の立場に立ち、本人らしく生きていくことを支える自立支援の拡充を期待します。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
施設生活確認シートを含め、既存で使用しているシートやマニュアル等について都度見直しが行えるよう努めてください。	A 15点

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 法人の「福祉サービスに関する苦情解決取扱い規則」に基づき、苦情・要望の受付体制を整えている。 第三者委員会の設置、及び外部調整機関の連絡先を施設内に掲示し、客観的な苦情・要望の受付体制を整備すると共に、利用者への周知をおこなっている。 職員との面接による聞き取りや、定期的な利用者アンケート等により、利用者の要望等の把握に努めている。また把握された要望は、職員会議等を通じて職員間で共有、検討をおこなって迅速かつ適切な対応を図っている。		
PR 事項	自己評価欄	
	A	15点
第三者評価委員会記入欄 苦情解決は施設運営の改善や利用者支援の向上に不可欠なものです。苦情解決にあたっては、組織体制の整備や迅速・適切な対応はもとより、施設利用者が苦情・要望等を申し出やすい環境整備を図ることも重要です。定期的な利用者アンケートや連絡先の掲出のみに留まらず、利用者が日常的に匿名でも申し出ができるような工夫が必要です。また、寄せられたご意見は回答と合わせて施設内に掲示するなど、改善実績が客観的に分かるように取り組まれることを期待します。		
改善すべき点・課題等 利用者が申し出やすい環境整備や改善実績の透明性の担保に努めてください。	委員会評価欄	
	A	15点

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 <p>利用者のサービス向上を目的とした、利用者アンケートを年2回実施し、その結果については、利用者に「はまかぜ利用者アンケート」として施設内に掲示して公表している。</p> <p>アンケート結果は集計をして記録に残している。また、結果については、職員間で内容を周知・共有すると共に、職員会議等を通して、検討・改善をおこなっている。</p> <p>アンケート結果を踏まえたマニュアルの見直しや結果の反映を今後より一層図りたい。</p>		
PR事項 アンケート集計結果を受けて、老朽化したベッドの置き換えを行なう予定である。	自己評価欄	
	B	6点
第三者評価委員会記入欄 <p>本施設は一時的な生活拠点であるとともに、施設利用者が尊厳ある生活の確保を目指していくための導入の役割を担います。利用者が将来的な自立のイメージを掴みやすいよう、施設として利用者ニーズに応えることが求められます。</p> <p>利用者アンケートの結果は、より深く議論を行い、具体的な改善が早期に実現されることが望まれます。マニュアルの整備及び継続的な利用者アンケートの実施に取り組まれることを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等 継続的な利用者アンケートの実施及びアンケート結果に基づく業務改善の検討に努めてください。	委員会評価欄	
	B	6点

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
<p>指定管理者記入欄</p> <p>当施設は性格上、入所退所と利用者の出入りが非常に多いことから、多くの個人情報を取り扱う事になっている。これら多くの個人情報の取り扱いについては、横浜市個人情報保護条例の遵守と法人の個人情報取り扱い規定に則り管理している。</p> <p>個人情報の位置づけ、保管場所、管理体制、保管期間を書類別に保管し、保管期間を過ぎる者については、機密文書として扱い処分している。</p> <p>人権擁護については、法人の基本理念をより職員間に浸透させるために、年2回開催される人権研修に於いて、個人情報の取り扱いを確認する時間を作り研修をおこない、研修実施報告と、個人情報保護に関する誓約書を提出している。</p> <p>万が一、人権侵害に関する事案が発生した場合は、施設長を中心にコンプライアンス推進委員が中心となり対応していく。</p>	
PR 事項	自己評価欄
法人内に「人権啓発推進委員会」。同時に「コンプライアンス推進委員会」を設置している。	A 10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>個人情報の保管については、文書種別等の仕分けにより一定の管理体制が確認できましたが、保管している個人情報の台帳整備が追いついておらず、法人規程を遵守する実効性が担保されていません。台帳整備に関する具体的な対策を講じてください。</p> <p>人権擁護については、法人の内部研修開催により職員への周知が図れています。今後は他機関が主催する人権研修へも積極的に参加されることを期待します。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
個人情報を含む文書の保管・廃棄等について、台帳整備を進めるとともに施設内での具体的な対策を講じてください。	B 6点

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 横浜市生活自立支援施設運営要綱に基づき、「指定管理者公募要項」の提案内容に沿った人員を配置している。				
施設長	事務員	生活支援員	看護師	合計
1	1	23	1	26
<p>・勤務形態は、日勤 8:30~17:30 宿直 17:30~6:00 宿直翌日 6:00~15:00 (月4回程度)</p> <p>・施設運営に支障がないようにシフト表に基づく4週8休の勤務としており、労働基準法等の関係法令を遵守した体制を作っている。</p> <p>※ 宿直体制は常勤職員3名とアルバイト職員3名の計6名</p>				
PR事項			自己評価欄	
			A	10点
第三者評価委員会記入欄 公募要項に沿った人員配置が行えています。職業相談員、嘱託医(精神科)等の配置についても、実績や実施体制を考慮し整備されています。 近年の生活困窮に関する課題は、経済的な問題のみならず社会的な孤立や医療問題など複合的な課題を抱える場合が多く、ワンストップで生活全般に渡る包括的な支援を提供する仕組みづくりが求められます。様々な分野での動員が必要となることから、人員体制については都度検討が行われ、指定管理者より提案ができることも望まれます。				
改善すべき点・課題等			委員会評価欄	
			A	10点

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 <p>国の掲げる職員体制としての3職種は、主任相談員 2名、就労支援員 2名、生活支援員 19名が適正に配置されている。</p> <p>施設内には、日々の入所に関わる「入所受付班」、利用者の相談支援にあたる「生活支援班」、施設と地域とを繋ぐ役割をはたす「地域連携班」、施設利用者に新たなプログラムを提案していく「サービスプラン班」を配置して、多様な利用者ニーズへの対応と、法の趣旨に沿った施設機能の構築を図っている。</p> <p>また、退所後支援の中心になるアウトリーチ担当には、非常勤職員9名を配属して活動している。</p> <p>配置に則した体制作りの強化に努めていく。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	B	10点
第三者評価委員会記入欄 <p>生活困窮者自立支援制度における施設としての機能を発揮するため、「地域連携班」や「サービスプラン班」等の新たな職員配置を編成し、施設の運営水準の向上が図られています。多様で複合的な課題を有する生活困窮者の課題解決のためには、様々な分野の動員が求められ、インフォーマルな支援や地域住民の力も不可欠です。新たな班編成の働きによる地域福祉の開拓について一層の拡充が図られることを期待します。また、今後の国における動向（生活困窮者に対する自立の支援に関する措置の在り方についての総合的な検討）を注視し、体制強化に努めてください。</p> <p>主任相談員・就労支援員については、「自立相談支援事業の手引き」における『各支援員の役割』に基づき、より実効性のある配置を検討してください。</p>		
改善すべき点・課題等 主任相談員・就労支援員については、より実効性のある配置を検討し、体制強化に努めてください。	委員会評価欄	
	B	10点

2 職員配置・人材育成 2-(1)-③ 勤務形態・職員体制		
【評価指標】 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。		
配点	(採点)	
5点	A 評価…5点 B 評価…3点 C 評価…1点	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>厚生労働省が実施する3職種の研修には、これまで、主任相談員1名、生活支援員1名、就労支援員2名の4名が参加している。いずれも研修終了後は、施設内で伝達研修をおこない「生活困窮者自立支援法」の理解をより一層深めることに努めた。</p> <p>法人では組織作りに向けた研修を始め、人事評価による職員の等級別に求められる職員像に近づけるよう、人材育成研修が企画、実施されている。</p> <p>施設では、全社協、県、市社協等の外部研修に職員を参加させている。 また、職員には個人目標の達成やスキルアップするための研修に参加する事を施設として推奨されている。</p>		
PR事項	自己評価欄	
法人の「資格取得支援制度」により、個人のキャリアアップに必要な資格取得が支援されている。	A	5点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>生活困窮者自立支援制度は「人が人を支援する制度」と言われています。新たなニーズに対応できるよう、継続的な人材養成に努めてください。厚生労働省が実施する人材養成研修は、困窮者支援の基本的な考え方から個別支援、支援困難事例の検討、地域づくりなど、幅広い分野で学ぶことができ、人材育成に加え組織能率・支援水準の向上が期待できます。積極的な活用について検討されることを期待します。</p> <p>また、施設内のみでの伝達研修に留まらず、関係機関や住民に対する研修や講座などにも自発的にかかわり、持っている知識や技術を地域のために広く生かされることを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	5点

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		
<p>施設型自立支援施設は、一時生活支援を施設利用している者に対して、自立相談支援をおこなっていくものである。多岐にわたり様々課題を抱えている利用者に対してのプラン策定にあたっては、画一的なプランではなく、個々の置かれている状況や課題を丁寧に洗い出し、決して押し付けではなく本人の意向を尊重して向き合えるようなプラン策定を心掛けている。</p> <p>プランの実施には施設、福祉保健センター、利用者の3者一致を前提に、定期的な進捗状況を確認して進める方式で行っている。</p> <p>アルコール・ギャンブル・薬物等の依存症の問題について、施設として「断つ」ための環境を整えることで、回復のきっかけを作り、継続する習慣づけを進める回復活動を地域社会資源と連携をとっている。</p> <p>高齢者でADLが決して自立しているとは言い切れない利用者についても「生活困窮している」という判断の元、インフォーマルなサービスも含めて何が提供できるかを念頭に、病院への同行、受け入れ先施設の調整をおこなっている。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
更生施設、救護施設、女性保護施設、老人施設等の施設をやむなく退所する者を受け入れて、再び施設に繋ぐ役割をはたしている。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
<p>施設利用者に対し、「あるべき」ではなく「新たな提案」をしていく、本人目線の寄り添う支援を目指して取り組まれていることを高く評価します。</p> <p>引き続き、利用者との間で一個人としての対等な関係を保ち、支援される側・する側の相互の信頼関係を構築しながら、個別支援の推進に取り組まれることを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	15点

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>指定管理者記入欄</p> <p>退所後に地域に定着して生活を続けていく事が、生活困窮者自立支援の目指していくところと考え、退所後支援を重要ポイントと位置付けし、アウトリーチ担当が中心に活動している。また、地域にある社会資源との連携については、地域連携班も施設外に出て関係を深めている。また、元利用者からの退所後の生活相談もおこなっている。元利用者が陥りやすい失敗等を聞く事が出来、今後の支援に反映されることになる。相談者に対しては、有効な生活困窮相談窓口を紹介、橋渡しをすることで破たんを未然に防ぐことに繋がると考える。</p>	
PR 事項	自己評価欄
施設入所前の生活拠点をリサーチしている。居所を失った生活困窮者の動向を知る事で、早い段階での相談を可能にしている。	A 10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>再路上化の未然防止を目的とした、施設退所後の生活相談や訪問活動の取り組みを評価します。生活困窮者支援において、アウトリーチは極めて重要です。また、本施設は一時生活支援事業と自立相談支援事業を併せて実施することで、相乗的な効果を上げられる点が強みです。アウトリーチ活動と施設での自立支援、施設退所後のアフターフォローが有機的に連携し、一体的な支援がより一層充実されることを期待します。</p> <p>施設入所前の居住地（ネットカフェ等）調査については、今後の利用者支援の上でも貴重な統計となるでしょう。今後の事業や取り組みに充分反映されることを期待します。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
アウトリーチから退所後までの支援が有機的に機能するよう、施設内での体制や取り組みが推進されることを期待します。	A 10点

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		
【評価指標】		
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。		
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		
<p>退所後の生活を安定させて再び生活困窮に陥らないために、在所中から退所先の地域にある、生活困窮相談窓口との顔合わせや、地域社会資源への橋渡しをおこなっている。退所後の情報共有も再路上化防止の重要事項ととらえている。</p> <p>孤立化が生活の破たんを急速に進める事から、利用者の在所中から関係機関との関係構築が重要となっている。</p> <p>年金生活が破綻してしまい施設を利用することになっている者については、年金受給→破たん→年金受給→破たんの繰り返しから抜け出せるように、見守りに留まらず問題解決に向けた支援を、在所中から提案していくように進めている。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
	A	10点
第三者評価委員会記入欄		
<p>一般的に施設型の自立相談支援機関においては、利用期間の制限が設けられていることもあり、施設利用中の一定期間の支援に着目される傾向がみられます。生活困窮者の自立と尊厳の確保には、一時的・短期的な支援でなく、利用者個々の状況に応じた切れ目ない段階的・継続的な支援が求められます。</p> <p>施設として社会資源の連携を促進する地域づくりを意識し、積極的に取り組みがされています。</p> <p>自立支援においては福祉分野のみならず様々な分野との連携も必要となることから、現行取り組まれていることに加え、幅広い分野の関係機関との連携・協働を円滑に進めていただくことを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

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 再び生活困窮状態に戻らない事を、自立と位置付けて支援をおこなっているが、就労による支援は自立の中心にあたる。 就労支援プログラムでは一般就労に限らず、身体的な能力や年齢を加味した中間就労についても行政のサービスとの併用を関係機関との調整により、すすめている。また、プログラム外での就労支援については、金銭的な支援は制限が有るものの、入浴時間や食事の時間等を考慮して対応している。 傷病等で就労困難な利用者に対しては、退所後の生活が安定して営めるように各機関や各資源と本人を繋ぐことを心掛けて支援している。		
PR 事項	自己評価欄	
	A	10点
第三者評価委員会記入欄 生活困窮者支援における就労支援は、単に経済的自立を目指すことに止まらず、日常生活、社会生活の自立をよりよく果たすためにも重要です。 就労支援プログラムにおいては、できるだけ個人に即したオーダーメイド型で実施されるとともに、企業へのアプローチ（出口づくり、企業支援）などにも取り組んでいただくことを期待します。		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

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		
<p>利用者の金銭の預かり金については、法人内で定められた管理規定に沿って作成した施設の金銭管理細則に従いおこなっている。</p> <p>金銭管理を開始するに当たっては、当事者への説明と書面による同意を得ておこなわれている。</p> <p>出納については、法人から任命された出納員のみが入出金を行い、出金の時は出納員間でダブルチェックが行われている。</p> <p>通帳と印鑑は別に保管している。</p> <p>金銭管理については、利用者から一律に預かるのではなく、支援に必要な利用者に関し必要最低限を預かる事としている。</p> <p>今後、よりリスクの少ない、金銭管理を検討していきたい。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	B	13点
第三者評価委員会記入欄		
<p>利用者の自立支援を目的とし、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、管理規定等を遵守し適切な対応を講じる必要があります。また、規定については都度見直しを図り、より適切な取り扱いが実現できるよう努めていくことが重要です。</p> <p>徹底したダブルチェックやリスクの少ない金銭管理体制・対策の整備を講じてください。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	B	13点
所持金等の預かりについては、必要最低限かつやむを得ない場合に限定し、法人規程の適宜見直しや遵守を徹底してください。		

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>指定管理者記入欄</p> <p>地域社会への参加については、施設長をはじめとし職員全体で積極的に参加している。施設としては地域住民の一員として地域連携班を中心に、催し物への参加や地域とのネットワークを作る会議等を通して積極的に情報交換をおこなっており、今後も継続していく。</p> <p>自助グループ等にミーティング会場として施設設備の貸出しをおこない、社会的資源としての役割をはたしている。</p>	
PR 事項	自己評価欄
施設見学についても幅広く受け入れており、地域や行政、学校等からの見学依頼を積極的に受けている。	A 15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>生活困窮者自立支援制度は、「支援を通じた地域づくり」を目的としており、社会福祉法人の地域貢献も求められるようになっていきます。施設の持つ場、活動、人材、ノウハウ、ネットワーク等を生かし、よりよい地域連携のもと、地域作りにも貢献していただくことを期待します。</p> <p>また、施設見学については受け入れのみに留まらず、積極的に他施設へ見学に赴き、職員交流や情報交換が図られることを期待します。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
	A 15点

3 事業運営	
3-(4) 業務改善	
<p>【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</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>日々の業務に関しては、月に1回、職員間で支援検討会議を行い、支援のルールや施設の設備整備について議論を行っている。又、人材育成を目的に隔月でケーススタディを開催し、支援の有効方法や社会資源の活用法等も共有する場を設けている。</p> <p>また、年間事業計画に沿って事業が遂行されているかを振り返り、職員が課題と目標を意識して動けるような環境作りを心掛けている。</p> <p>ケーススタディに関しては、定期的な開催を図る。</p>	
PR事項	自己評価欄
ケーススタディには、施設職員のみでなく、法人本部や横浜市健康福祉局からの参加を呼び掛けている。	B 6点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>ケーススタディの実施は、日々の業務の課題抽出や施設としてのサービスのあり方・機能について言及していくにあたり、非常に効果的です。単に定期的な開催だけを目的とせず、事業運営の水準向上を意識し、実践の中に定着できるように取り組まれることを期待します。また、アウトリーチを担当する職員と生活支援員を交えたケーススタディの開催など、より実践的な事例検討が望まれます。</p>	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄
実践の中に定着していくことを目的としたケーススタディの定期的な開催に努めてください。	B 6点

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 施設設備に関しては委託業者による定期点検が実施され、改善点については優先順位を決め順次改善している。 施設内の日常清掃を委託する企業の入札は、「仕事チャレンジ講座事業」の修了者を積極的に雇用している企業にたいして、指名入札をおこなっている。 年間に予定されている、布団乾燥、施設内消毒、防火設備点検などを計画的におこなっている。 日々の取り組みとしては、職員が施設内の点検を行い、掲示物等の異変に対して早急に対応する体制を作っている。		
PR 事項 設備点検担当職員を配置し、計画的な保全の維持に努めている。	自己評価欄	
	A	15点
第三者評価委員会記入欄 清掃業務については、「仕事チャレンジ講座事業」の修了者を積極的に雇用している企業に対して指名入札を行うなど、雇用機会の創出に工夫がみられます。 施設設備及び備品については、修繕等が必要な個所の把握のみに留まらず、突発的なものを除いて、年間の事業計画や年度協定時点で保全計画を提案できるような状態が望ましいと考えます。指定管理者制度は、単なる施設管理運営業務のアウトソーシングの延長ではなく、市と指定管理者が共に知恵と力を出し合い、お互いの持つ強みに基づき適切に分担された役割を果たすことによって、より良い運営に向けたイノベーションを創出することが不可欠です。 事業計画書における施設設備の維持管理・保全について、具体的な目標設定が図られることを期待します。		
改善すべき点・課題等 公民連携（共創）の理念のもと、指定管理者による積極的な提案ができるように努めてください。	委員会評価欄	
	B	10点

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>指定管理者記入欄</p> <p>施設内で発生する事故については、未然に予防出来る様に、法人の防災対策担当の指導の下で行う危険箇所点検で、洗い出しをおこなっている。</p> <p>事案が発生した場合は、法人内で定める、リスク管理規定に基づき、事故・事件の原因分析実施要綱に沿って、正常な事業運営に復帰するために事故分析会議をおこない、事故の要因、今後の対応等を把握すると共に、法人・横浜市健康福祉局への報告をおこなっている。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
法人内のコンプライアンス推進委員会がリスク管理をおこなう役割を持つ。	A	10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>事故等が発生した場合に、原因究明や再発防止策の検討が行えています。また、報告体制の整備や職員周知も図れています。職員個々が日常的にリスク管理を意識し実践が出来るように引き続き取り組むとともに、備品設備の面においても、事故や事件を未然に防ぐ提案等、更なる取り組みの推進を期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

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		
<p>施設における衛生管理は看護師を中心にマニュアルを作成し、主にインフルエンザ・ノロウイルス感染症の感染拡大予防準備を整えている。発生時の予防策についてもマニュアル化されている。</p> <p>施設内の衛生点検は月1回。リネン交換は15日毎と定期的に行っている。</p> <p>給食に関しては、職員が毎日3回の検食をおこない記録している。</p> <p>食堂では1週間の献立を掲示していると共に、利用者の体調や疾病に合わせて可能な限り、個別の食事対応を行っている。就労者に対する食事の取り置きを行なう場合は、衛生管理を十分に配慮しておこなっている。</p>		
PR事項	自己評価欄	
食堂の衛生管理は、2か月に1回、法人が契約している食品衛生コンサルタントが点検をおこなっている。	A	10点
第三者評価委員会記入欄		
<p>インフルエンザ等の感染症について、感染の拡大を防ぐために個別具体的な対応が図られています。また、食事対応についても、利用者の就労状況や疾病状況等に配慮した個別の対応に努めています。</p> <p>施設内の環境衛生管理面に関しては、施設消毒や害虫防除、リネン類の交換等が業務委託により定期的実施されています。一方で、衛生管理マニュアルを含む業務マニュアルは一部具体性に欠けているため、今後「マニュアル整理プロジェクト」による検討が行われ、一層整備されていくことを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

4 施設の維持・管理		
4-(4) 防災に対する取り組み		
【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>指定管理者記入欄</p> <p>災害発生時に対応する訓練の為、年2回防災訓練を実施し消防署に届出をしている。</p> <p>火災・災害時に利用者の安全を確保する事を第一に、震災・火災時の避難誘導、備蓄計画、消防計画を所轄消防署に提出している。また、防火管理責任者には職員を配置し、法人防災担当と安全かつ迅速な行動に努めている。</p> <p>災害時に転倒の危険がある備品設備には転倒防止策をおこなっている。</p> <p>地域の災害時の取り組みとして、地域防災運営委員会に職員を派遣。当施設は災害発生時の非常食量保管庫の鍵を管理している。</p> <p>施設内には、災害時3日分の定員+職員分の水・食糧を保管している。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
年に1回、夜間を想定した火災避難訓練をおこなっている。	A	10点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>発災時を想定した利用者を含む各種訓練が実践されています。また、災害用備蓄の定期点検を行い、食料等の保管が行えています。</p> <p>施設のみに留まらず、地区内の減災のために積極的に取り組まれていくことを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

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		
<p>公の施設の管理運営を任されているとの認識のもと、横浜市の重要施策への取り組みは積極的におこなっている。</p> <p>工事発注や物品の調達等に対しては、市内中小企業への受注機会拡大を図るように心掛けている。</p> <p>横浜市の環境施策に沿い、ゴミ・廃棄物の適正な処理をおこなって、資源・エネルギーの有効活用に寄与している。</p> <p>多様な問題や課題を抱える利用者に関わる施設として、人権尊重への取り組みは積極的におこなっており、横浜市人権懇話会への参加では、ホームレスの人権に関する課題解決に向けて取り組んでいる。</p>		
PR 事項 施設見学者（年間60法人超）に対して寿町という地域の理解とホームレス、生活困窮者の人権についての理解を深める取り組みをしている。	自己評価欄	
	A	10点
第三者評価委員会記入欄		
<p>人権尊重の取り組みは、生活困窮者支援の領域では、特に重要な課題です。「支援者自身が人権を損なったり、排除してしまうリスクを持っている」ことを念頭に置き、研修、スーパービジョン、日頃の相互確認等を通じた研鑽ができるよう取り組まれることを期待します。</p> <p>物品発注等については、障害者優先調達推進法に基づき、障害者就労施設等からの優先的な調達に努めてください。</p> <p>ウェブサイトのアクセシビリティの向上については、法人として更なる取り組みに努められることを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	A	10点

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	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>個人情報を含む文書管理については、横浜市個人情報の保護に関する条例や法人が規定する個人情報に関する文書等管理規定に基づき保管・廃棄を実施している。又、職員間で共有する情報はパソコンの閲覧フォルダーを通して共有するなどしてペーパーレスを進めている。</p> <p>今後、文書管理体制の強化を進めていく。</p>		
PR 事項		自己評価欄
		B 6点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>本施設はその性質上、秘匿情報が記載された文書が多く存在します。その取り扱いについては、業務の効率化や書類紛失のリスク軽減、情報公開への対応等に備え、適切に保管・廃棄を実施していくことが重要です。重複書類については、属人的に資料を保管するのではなく、一つの資料を共有のファイルに綴じて誰にでも分かるように共有化し保管することも必要です。また、このことは紙文書のみならず電子データについても共通です。</p> <p>評価項目 1-(5) 同様に、台帳整備に関する具体的な対策を講じてください。</p>		
改善すべき点・課題等		委員会評価欄
個人情報を含む文書の保管・廃棄等について、台帳整備を進めるとともに施設内での具体的な対策を講じてください。		B 6点

5 経営管理		
5-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割		
【評価指標】 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。		
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 施設長は外部機関、全社協、県、市社協の研修会議に出席。また、外部機関の役員として社会状況のニーズや変化の把握に努め、事業運営に反映させている。 施設長は、職員に基本方針や事業計画を説明して施設としての方向性を示すと共に、主任副主任会議等、各種会議を定期的で開催し、組織の意見集約や周知を図っている。また、毎朝の引き継ぎ会議では施設の現状や環境変化の把握に努めている。 主任1名、副主任5名を配置し、日常的に職員が相談できるような環境を作ると共に、組織としてのスーパーバイザー機能を果たしている。 法人の人事評価制度により主任・副主任の役割を明確にすると共に、職員の育成をおこなっている。 スーパーバイザーはスーパーバイザーが抱える課題や不安を取り除き、これまでの中の取り組みからストレングスを見出して評価し、今後伸ばすべき事を自ら気づけるように支援をおこなっている。		
PR事項	自己評価欄	
	A	20点
第三者評価委員会記入欄 施設長、主任クラスの職員が、施設が求められている役割を果たせるように努めていることを評価します。一方で、施設は最大250名定員の大規模施設であり、副主任を含む上位職員がより有機的に機能していくことが必要です。 生活支援員、アウトリーチに携わる職員等には高度な相談支援が求められる中で、ストレスマネジメントも重要な課題です。管理的・教育的・支持的機能が効果的に働くように努めてください。 職員が相談しやすい、風通しのよい組織づくりをすすめていただくことを期待します。		
改善すべき点・課題等 職員のマネジメントや意欲喚起も上位職員に求められる大きな役割です。円滑な組織運営の更なる向上を期待します。	委員会評価欄	
	B	13点

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		
<p>横浜市からの、指定管理料については、税金がもとになっているお金との認識で、効率的効果的に無駄のない支出執行が必要となる。</p> <p>その為にも、横浜市から示される月別経緯内訳表を基本とし施設職員間や法人本部職員とのヒアリングなどを通じ、利用者支援や適切な施設運営のため、予算分配をおこなっている。</p> <p>法人においても10月におこなう中間決算や、2月におこなう決算見込み作成時に、法人におけるチェックを受けると共に、主任・副主任会議等の場で予算執行について話し合い、適切な予算執行をおこなっている。</p> <p>施設修繕においても、月1回の建物管理業者による総合巡視点検の結果を、営繕担当職員・経理担当職員などで適宜話し合い、施設の長寿命化に努めている。</p> <p>備品管理についても、毎月1回おこなう各居室点検や年1回行なう法人の危険箇所点検を実施し、利用者の安心安全の確保を努めている。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	A	20点
第三者評価委員会記入欄		
<p>本施設は開設より10年以上が経過し、施設の老朽化等により、施設内の設備や備品等について破損が生じやすくなっています。これら費目の執行計画については都度検討が行われ、効果的かつ効率的に執行されていくことが求められます。</p> <p>限られた予算の中で実施体制の整備や事業運営を円滑に進めていくため、一層の工夫が図られることを期待します。</p>		
改善すべき点・課題等	委員会評価欄	
	B	13点
<p>執行計画については都度検討を実施し、効果的かつ効率的な執行に努めてください。</p>		

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	
<p>指定管理者記入欄</p> <p>指定管理料の執行計画については毎年作成する予算案に基づき、適切な支出をおこなっている。また、年に2回行なう法人中間決算・決算見込み作成時に状況に応じた適切な収支見込みを作成している。</p> <p>また、100万円を超える契約に関しては、市内中小企業から業者選定をおこない、入札で契約業者を選定している。</p> <p>各種経理伝票や帳票類は、法人経理規定に則り過不足なく作成し、必要に応じ施設長の確認後に捺印をして保管している。</p> <p>また、毎年法人評議会・会計事務所などにより、適切に経理事務がおこなわれているかのチェックを受けている。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
	A	15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p> <p>契約業者の選定にあたっては、基本協定書に基づき、横浜市ホームページに掲載される入札・契約情報の有資格者名簿を参考にするなどにより、市内中小企業の該当の可否について引き続きご確認ください。また、選定理由については、具体的な事由を記載し、より客観性が担保されるように工夫してください。法人経理規程等に遵守した契約事務の適正実施をお願いいたします。</p>		
改善すべき点・課題等 法人経理規程等に遵守した事務手続きの適正実施に努めてください。	委員会評価欄	
	B	10点

平成29年度横浜市生活自立支援施設指定管理者第三者評価結果一覧表

評価項目・評価指標	配点	採点			指定管理者 自己評価	評価委員会 評価結果
		A	B	C		
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の自立支援が図られているか。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か。(職員理解含む)	10	10	6	3	A	A
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 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か。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か。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か。	15	15	10	5	A	A
1-(3)苦情対応 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か。	15	15	10	5	A	A
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か。また、迅速なニーズ対応が実施されているか。	10	10	6	3	B	B
1-(5)個人情報保護・人権擁護 個人情報保護体制の構築、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。保護条例を遵守しているか。研修の実施がされているか。	10	10	6	3	A	B
評価領域2 職員配置・人材育成						
2-(1)勤務形態・職員体制 ① 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か。	10	10	6	3	A	A
② 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か。入所者ニーズに応じた職員配置が検討されているか。	15	15	10	5	B	B
③ 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か。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か。	5	5	3	1	A	A
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 ① 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か。	15	15	10	5	A	A
② 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。	10	10	6	3	A	A
③ 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か。	10	10	6	3	A	A
④ 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	6	3	A	A
3-(2)金銭管理 利用者の所持金の管理が適切に行えているか。	20	20	13	6	B	B
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か。	15	15	10	5	A	A
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	6	3	B	B
評価領域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 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か。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か。	15	15	10	5	A	B
4-(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充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	6	3	A	A
4-(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	6	3	A	A
4-(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か。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	6	3	A	A
4-(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	6	3	A	A
4-(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	6	3	B	B
評価領域5 経営管理						
5-(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	13	6	A	B
5-(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	13	6	A	B
5-(3)指定管理料の適正な執行 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。	15	15	10	5	A	B

総合評価	指定管理者 自己評価	B 276点	総合評価採点基準 (300点満点)		
			A	B	C
	評価委員会 評価結果	B 248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