



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



平成 26 年度
横浜市健康福祉局 障害支援課

目次

I-1	施設の目的や基本方針の確立	1
I-2	指定管理状況の公表	2
I-3	職員の勤務実績・配置状況	3
I-4	職員のマナー	4
II.	施設管理及び施設保全	5
II-1	建物・設備の保守点検	5
II-2	備品管理業務	6
II-3	清掃業務	7
II-4	施設保全業務	8
III.	利用手続等	9
III-1	利用登録	9
III-2	利用情報の提供	10
III-3	利用の制限	11
IV.	運営状況	12
IV-1	利用実績	12
IV-2	日常生活の支援	13
IV-4	嘱託医相談	15
IV-5	訪問・同行支援	16
IV-6	支援記録の作成	17
IV-7	地域交流・地域連携	18
IV-8	自主事業	19
IV-9	家族支援	20
IV-10	特に配慮を要する利用者への対応	21
IV-11	利用者ミーティング	22
IV-12	普及・啓発活動の実施	23
IV-13	関連事業及び貢献活動への取組み	24
IV-14	ピア活動の推進	25
V.	組織運営及び体制	26
V-1	職員の育成	26
V-2	研修体制の確立・職員の支援技術の向上	27
V-3	職員間での情報共有	28
V-4	個人情報保護	29
V-5	障害者虐待防止への取組み	30
V-6	経理業務	31
VI.	事故防止対策等	32
VI-1	事故防止対策への取組み	32
VI-2	事故発生時の対応	33
VI-3	災害発生時の対応	34
VII.	苦情解決・利用者アンケート	35
VII-1	利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	35
VII-2	利用者の苦情解決体制の構築	36
VII-3	利用者アンケートの実施	37
VIII.	その他	38
IX.	評価結果のまとめ	39

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

横浜市精神障害者生活支援センター条例の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・指定管理申請時の法人の理念、方針を基にしているが、理事長交代に際し改めて理念、目的、基本方針、基本計画、課題を職員に示し、理解を深めている。 例年、期初に理事長より職員に対しての講話の機会を設けている。 ・中途入職者に対しては、入職手続き時に理念、方針等を説明している。 ・HP、センター便りを通じて、利用者にも理念、目的等が分るようにしている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

I-2 指定管理状況の公表

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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板や HP 等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・掲示、公表しているうえに、期初の利用者ミーティングで今年度の事業計画の概要及び方向性を説明している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

I-3 職員の勤務実績・配置状況

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		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対する職員の役割が明確である。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B 事業実施要綱および事業計画書で定めた職員体制で運営を行っている。	✓	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・職員同士のコミュニケーションを重視しており、お互いに他の職員の状況を把握できており、協力体制が出来ている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員のマナーは適切か。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・華美にならず、職員として適切な恰好、態度で利用者に対応している。対応の仕方についても、職員同士お互いに注意をしい、向上を目指している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

II. 施設管理及び施設保全

II-1 建物・設備の保守点検

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実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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。	✓		✓	
B	基本協定書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・不具合については、職員が点検、注意するだけでなく、気が付いた点は早めの対応をしている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

II-2 備品管理業務

備品の管理は適切か。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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)の備品台帳がある。	✓		✓	
	生活支援センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
B	基本協定書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・備品の不具合については、安全、安心にて使用できるように早めの対応をしている。 ・使用しなくなった備品の処分の仕方については、確認の上、処分をしている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

II-3 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		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	定期的に清掃業務を実施している。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)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。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・月1回の定期清掃以外に週2回精神障害者を対象とする事業所へ清掃を依頼しており、地域との連携を図っている。 ・日々の業務の中で職員全員が、ゴミや汚れをチェックし、その場で処理をしている。消耗品も併せてチェックし、補充を行っている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 清掃を当事者に委託していることが確認された。就労訓練の場を設けていることは評価される。		

II-4 施設保全業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常的に館内外を巡回し、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。	✓		✓	
B	基本協定書のとおり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。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・職員が、出来るだけフロア等館内を巡回し、状況確認と問題点を見つけ、職員間で共有し事故・犯罪を防ぐ体制を作っている。 ・鍵にはプレートを付け、指定された位置に保管している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ. 利用手続等

Ⅲ-1 利用登録

適切な利用登録がされているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用登録の際には「利用登録書」により、必要情報を確認している。	✓		✓	
	センター利用に関する留意事項の説明書等が作成され、利用者に説明が行われている。	✓		✓	
	利用登録者が適切な支援が受けられるよう、職員からの働きかけが行われている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・利用登録者が、支援に必要な情報を開示しない場合でも、職員が会話の中で丁寧に説明し、情報等を聞き出せるよう研修等を実施している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

III-2 利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次に該当する。	✓	A	✓	A
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
B	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供の種類によっては、掲示等を一か所ではなく複数個所での掲示及び職員からの声掛けを行っている。 ・来所が少ない利用者やHP等を見ることができない利用者へ対する情報提供をどうするか検討している。 			<p>【評価の理由】</p> <p>評価項目について適正に実施されている。 全体に掲示物の貼り方に工夫がみられ、沢山貼ってあるにもかかわらず、見易かった。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>パンフレットの数が少ない印象を受けた。</p>		

III-3 利用の制限

利用を制限する場合に、理由を本人に説明しているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用の制限に至った明確な理由を本人に伝えている。	✓		✓	
	利用の制限については、個別のケースごとに職員間で検討され、施設長の判断のもと決定されている。	✓		✓	
	利用を制限した利用者に対し、必要に応じてフォローアップを行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・利用制限自体は、年1件あるかないかだが、制限をするにあたり職員間で十分検討し、利用者にも明確に伝え納得の上実施し、また解除の際も今後に向けての理解を得るようにしている。 ・利用制限された利用者は、他の利用者へ不満を訴えることがあるため、他の利用者へのフォローについて、職員で検討している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 利用制限を行った際に、制限解除に向けて、丁寧に支援していることが確認された。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV. 運営状況

IV-1 利用実績

評価実施直前の2年間の利用実績の状況を確認する。

項目	平成 24 年度(A)	平成 25 年度(B)	伸び率 (B÷A×100)
登録者	942 人	989 人	105.0 %
来館利用者 (本人)	9,698 人	9,838 人	101.4 %
電話相談	12,201 件	11,993 件	98.3 %
面接相談	1,549 件	1,487 件	96.0 %
訪問・同行	112 件	134 件	119.6 %
自主事業	95 件	101 件	106.3 %
地域交流事業	16 件	16 件	100.0 %

指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>・全般的には、前年度を上回り、特に訪問・同行が大幅に伸びたことにより、利用者への個別支援が深まったと思われる。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>・訪問・同行については、1.2倍の伸び率になっている。これは、センターがセンターに来館できる利用者だけでなく、センターに来られない利用者への訪問支援にも意欲的に取り組んできた結果であることを確認した。</p> <p>・訪問支援に力をいれた結果、来館者が増えていることを確認した。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

IV-2 日常生活の支援

日常生活を営む上での様々な課題に対する個別具体的な支援が実施されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	日常的にセンターを利用し、かつ支援を必要とする利用者の「住居」「就労」「食事」等の日常生活全般に関する課題を把握している。	✓		✓	
	食事サービス、入浴サービス、洗濯サービス等の利用状況から、利用者の課題を把握している。	✓		✓	
	支援結果をまとめ、必要な支援の振返りを実施している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・センター利用者の生活状況を登録の際に確認した中で、必要な支援について利用者と検討すると共に、来所時の状態、態度、様子から課題を抽出し、職員間で支援方法を共有して対処している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV-3 相談支援

電話相談、面接相談、ケアカンファレンス等の実施により適切な相談支援が実施されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	相談者の抱える悩みを共有し、丁寧な対応ができています。	✓		✓	
	安心して相談できるよう、相談環境への配慮がなされている。	✓		✓	
	相談の内容によって、的確に他の機関へ繋げることができています。	✓		✓	
	必要に応じて、区MSW、病院PSW等を交えたケアカンファレンスを実施している。	✓		✓	
	個別支援計画を作成し、定期的(年1回程度)に見直しを行っている。	✓		✓	
	職員が定期的に館内フリースペース等へ出向き、気軽に利用者と会話を交わし、簡易な相談等があれば応じている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか3つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・職員は、相談等に対して丁寧な対応と、その内容に対して職員間で意見交換を行い、関係機関への連絡やカンファを適宜行っている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 個別支援計画の作成及び見直しについて、より積極的に取り組まれない。		

IV-4 嘱託医相談

嘱託医相談について、嘱託医と連携して実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	嘱託医相談を月4回程度行っている。	✓		✓	
	職員が嘱託医に対し、相談者のセンターの相談状況を説明している。	✓		✓	
	嘱託医相談をその後の支援に繋げている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>嘱託医相談は、月3回であるが、カウンセラー相談を月1回実施している。相談前に、現状について医師、カウンセラーに説明と相談後の対応について連携を取っている。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>評価項目について適正に実施されている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>嘱託医、カウンセラーによる相談の有効性や違いについて分析し、事業効果について他のセンターへも周知されたい。</p>		

IV-5 訪問・同行支援

来所や電話相談を受けるだけでなく、訪問・同行支援を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	訪問・同行支援を計画的に行っている。	✓		✓	
	緊急時の対処方法などを講じている。	✓		✓	
	訪問・同行支援の結果について、職員全体で共有している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・訪問同行の事前確認を行い、目的を利用者に伝え、病院同行の際は、医師との情報交換も行うようしている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 訪問同行は熱心に行っていることが確認された。特に親の高齢化した利用者等、ケアプラザとの連携のもと継続して掘り起こしに努力されたい。		

IV-6 支援記録の作成

支援経過が分かる記録が整備されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	BIに該当の上、次に該当する。	✓	A	✓	A
	職員全体で支援状況を把握しており、担当者がいない時や緊急時に対応できる体制を作っている。	✓		✓	
B	相談等支援経過の分かる支援記録が作成されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・記録を残すと共に日々の申し送り、申し送りノート等で情報を共有している。 ・利用者に対し、支援は特定の職員だけでなくセンター職員全員で行うことを理解してもらうよう、面談時等に話をしている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 システム化により、整理されたと評価される。			

IV-7 地域交流・地域連携

精神障害者への理解の促進を図るための地域交流及び関係機関等との地域連携が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員の派遣や場所の提供を通し、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。	✓		✓	
	関係機関と「顔の見える関係」を築き、連携を行っている。	✓		✓	
	地域の要望、課題を把握している。	✓		✓	
B	自治会、地域団体及び他関係施設と情報交換を行っている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
【アピールポイント】 ・地域との連携が、地域で暮らす利用者にとって大切なことと理解し、センター業務の紹介の機会を持ち、関係機関との連携を密にしている。 地域への会合への積極的な参加を心掛けている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

IV-8 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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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。	✓		✓	
	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ついている。	✓		✓	
	自主事業の内容について定期的に見直しを行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・職員が企画運営するのではなくアドバイスを主にし、利用者が主体的に出来るよう支援している。 ・生活体験の場を増やすために、作業所見学会等を行っている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・イベントなど利用者が企画し、係を持つ取組みは継続されたい。 ・継続して効果や有効性を精査した上で、自主事業を実施されたい。			

IV-9 家族支援

精神障害者当事者の家族への支援が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	精神障害者の家族からの相談に応じている。	✓		✓	
	家族支援に対する具体的事業を行っている。	✓		✓	
	家族会等と連携を取り、意見交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・家族会の例会には、出来るだけ職員が参加すると共に、家族会の意見要望も取り上げ会合等を行っている。 ・来館の当事者への支援は行えているが、家族のセンター理解度に差がみられるので、家族向けにセンター紹介の機会を設ける。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV-10 特に配慮を要する利用者への対応

特に配慮を要する利用者への対応方法についてセンター全体で検討されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	特に配慮を要する利用者への対応方法を、職員間で確認している。	✓		✓	
	暴力行為・自殺企図等の不測の事態における対応マニュアルを整備している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・特に、配慮を要する利用者はファイル等がすぐわかるようにすると共に、日々の申し送り、月の職員会議等で検討している。通常、相談電話は職員の交代はしないが、場合により交代も可能としている。 ・職員の経験の差による支援の差が出ないように経験のある職員からアドバイスを行っている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV-11 利用者ミーティング

センターに対する自由な意見交換の場となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者ミーティングを年4回以上行っている。	✓		✓	
	利用者ミーティングは、利用者の自主性を尊重し、職員の介入は必要最小限としている。	✓		✓	
	利用者ミーティングで提案された意見は、可能な範囲でセンター運営に反映させている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・基本的に毎月実施し、つぶやき BOX(意見箱)で利用者の意見、要望等を取り入れている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】 ・利用者の参加が少ないことがあるので、利用者ミーティングの目的を利用者に伝える方法を検討している。			【特記事項】		

IV-12 普及・啓発活動の実施

精神障害者への理解を広く地域へ深めるための、具体的な広報活動を実施し、また、潜在的な利用者に対しアピールしているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	BIに該当の上、次に該当する。	✓	A	✓	A
	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への普及啓発活動を行っている。	✓		✓	
B	センター便り等を地域及び関係機関に配布し、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・センター便りを関係機関、地域へ配布する中で、一部関係機関には利用者と共に持参し、普及活動をしている。 又、民生委員会やケアプラ等でセンター事業の説明会を実施している。 ・町内会等の地域へ積極的に普及啓発の機会を増やす。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV-13 関連事業及び貢献活動への取組み

精神障害者を支援する関連事業及び貢献活動に積極的に関わりを持っているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	「精神障害者地域移行・地域定着支援事業」を適切に実施している。	✓		✓	
	「障害者自立生活アシスタント事業」を適切に実施している。	✓		✓	
	実習生・研修生の受入れ、障害認定審査委員や講師派遣などの貢献活動を行っている。	✓		✓	
	関連事業及び貢献活動の実施を通し、広く地域に生活支援センターの存在、役割を広めている。	✓		✓	
	一般相談支援事業及び特定相談支援事業を実施している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・関連事業の推進すると共に、実習生の受入れにも力を入れ、精神障害について理解を深めている。又、福祉の仕事を目指す人に対する懇談会への講師派遣を行い施設紹介を行っている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 特定相談支援事業について、事業の更なる充実を図りたい。			

IV-14 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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次に該当する。	✓	A	✓	A
	ピア活動を実施している。若しくは実施に向けた具体的検討がなされている。	✓		✓	
B	自主活動、利用者ミーティング等を通じて当事者同士の繋がりが深まるよう、職員間でピア活動の推進に意識して取り組んでいる。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
【アピールポイント】 ・ピアミーティングを開き、利用者にピア活動への理解を深めるようするとともに、外部での発表会、研修へ利用者の参加を促している。 ・ピア活動への興味を促すため、外部での経験を他の利用者に発表する機会を設けている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・継続して取り組んでいることが確認されたが、今後は方向性を持ったピア活動を実施し、事業の拡大を図りたい。 ・外部での利用者が経験を発表する機会を更に増やし、ピア活動の取組みへと発展されたい。			

V. 組織運営及び体制

V-1 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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	スーパーバイザーの役割を果たす職員が、個々の職員の能力や経験にあわせ、的確な助言や指導を行っている。	✓		✓	
	職員間のコミュニケーションが図られるような雰囲気やベテラン職員や施設長がつくっている。	✓		✓	
	個々の職員の資質向上に向けた目標を毎年定めている。	✓		✓	
	職員の意識向上のため、業務改善提案を常時募る仕組みがある。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・職員間のコミュニケーションをより重視し、常勤非常勤を問わずお互いに意見交換ができる環境を整え、経験のある職員や施設長に新入職員も気楽に相談が出来るような体制を作っている。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 法人の協力のもと、具体的に職員の育成に取り組まれていることが確認された。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 個々の職員の資質向上に向けた取組みについては、平成 26 年度から再開されたことが確認された。 今後も毎年定め、個々の職員の資質向上に具体的に取り組まれない。			

V-2 研修体制の確立・職員の支援技術の向上

適切な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		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	内容・適正・時期等を考慮し、職員を研修に参加させている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	研修した成果を職場で生かすための工夫がされている。	✓		✓	
	相談支援技術、ケアマネジメント技術の向上を目指した会議、勉強会を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・法人研修及び外部研修に、内容等を考慮し個別に参加を指示している。又、職員自身が自ら研修に積極的に参加する意識を持つように指導している。 研修参加に当たり、勤務シフトを柔軟に運用している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

V-3 職員間での情報共有

職員間で、適切に各種情報が共有されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・情報共有の為、日々の申し送りや職員会議を実施している。又、休みの職員に対しては、申し送りノートでの情報を提供している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

V-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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	個人情報を収集する際は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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	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、個別に誓約書を取っている。	✓		✓	
B	—				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護の研修をするとともに、法人全体としても個人情報漏えいに対する危機意識を持ち、対策を検討している。 ・新人職員へのオリエンテーションの際に、個人情報の保護への意識づけをしている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>評価項目について適正に実施されている。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

V-5 障害者虐待防止への取組み

虐待防止に取り組んでいるか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員が虐待防止・権利擁護について、理解し、適切な支援を行っている。	✓		✓	
	虐待防止や権利擁護について必要な体制がある。	✓		✓	
B	－				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・社内研修や外部研修へ積極的に参加を促している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

V-6 経理業務

適切な経理処理をしているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	適切な経理書類を作成している。	✓		✓	
	経理と出納の相互けん制の仕組みを設けている。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑等を適切に管理している。	✓		✓	
	経費削減に向けての取組みを行っている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・経理関係については、毎月税理士による監査を行い、問題があれば是正している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

VI. 事故防止対策等

VI-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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	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。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・事故発生に対しては、原因分析を行い職員間で把握し、再発防止に向けてミーティングや研修を実施している。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 継続して事故防止の研修やヒヤリハット報告の検証など実施されたい。			

VI-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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故の内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・ひやりハットから事故防止へつながるよう職員会議等で共有している。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

VI-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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	BIに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関、関係施設との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・センターだけでなく、ケアプラザとの連携を強化するうえでの避難訓練を実施している。又、特別避難場所としての立場を理解し、市・区との連携を強化している。</p> <p>阪神大震災の経験談を基に災害発生時の注意の意識づけをしている。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>評価項目について適正に実施されている。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

VII. 苦情解決・利用者アンケート

VII-1 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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、HPでの受付等を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を講じている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・つぶやきBOX(意見箱)を設置し、利用者からの苦情・意見を受け付けており、職員間で対応策を検討し対応している。 ・利用者から意見苦情が言いやすい雰囲気作りを心掛けている。			【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 「つぶやきBOX」または「利用者アンケート」を活用し、本人の発言力や行動力を育む支援を検討されたい。		

VII-2 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見・苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	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。	✓		✓	
	第三者委員を設置し、利用者等へ周知している。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応について、内容によってはセンターのみでなく法人としても対応を検討する機会を設けている。 ・苦情の内容及び対応について、利用者ミーティング等において、話をしている。 			<p>【評価の理由】</p> <p>評価項目について適正に実施されている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他機関へ苦情を訴える利用者で、センターに関わるものが少ない利用者への対応に困るケースがみられる。 			<p>【特記事項】</p> <p>利用者の声や思いを、苦情だけではなく要望含め拾い上げて、支援に繋げていく取組みをされたい。</p>		

VII-3 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。

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	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		C		C
	利用者アンケートの結果を公表している。				
	利用者アンケートからセンターの運営に係る課題を抽出している。				
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。				
B	サービス全体に対する利用者アンケートを年1回以上実施している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。	✓		✓	
指定管理者記入欄			第三者評価委員記入欄		
【アピールポイント】 ・定期的なアンケートは実施していないが、利用者からの要望、課題は意見箱や日々の面談等から抽出し、対応しているが、今後はアンケートでより多くの利用者からの意見を抽出できるよう、職員全体で内容等を検討している。			【評価の理由】 利用者アンケートは、利用者からの要望や課題を把握する重要な手法であり、年1回必ず実施されたい。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

VIII. その他

I～VIIの評価項目では評価しきれなかった特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点があるか。

指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業、イベント等の実施の際に、職員が決めて行なうのではなく、利用者が主体性を持てるよう企画の際に実行委員制をひいており、職員はアドバイザー的にかかわっている。 ・所長と職員の良い関係を築くため、コミュニケーションを重視し、機会を設けて個別に話をしている。 ・利用者が、職員に話をしやすい環境を作るため、職員から挨拶等積極的に声掛けを行っている。 ・一番勤務年数が高い職員でも5年であり、経験が少ない職員が多いが、所長以下コミュニケーションを活発にし風通しの良い環境を作っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワンフロアに話す場所、休む場所、ゲームする場所等が混在しているが、そのひとつの空間を個人がうまく活用できるよう仕切り等工夫し、大家族のような雰囲気が居場所として成り立っていることが確認された。 ・「つぶやきBOX」「利用者ミーティング」を活用し、利用者の声を引き出されたい。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見、課題を抽出する方法が、不十分なため今後定期的にアンケート等の実施を行う。 ・利用者同士の電話・メール等のやり取りによる、苦情不満への対応に苦慮している。 	

IX. 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 自己評価結果	第三者評価委員 評価結果
I	1. 施設の目的や基本方針の確立	A
	2. 指定管理状況の公表	A
	3. 職員の勤務実績、配置状況	A
	4. 職員のマナー	A
II	1. 建物、設備の保守点検	A
	2. 備品管理業務	A
	3. 清掃業務	A
	4. 施設保全業務	A
III	1. 利用登録	A
	2. 利用情報の提供	A
	3. 利用の制限	A
IV	1. 利用実績	A
	2. 日常生活の支援	A
	3. 相談支援	A
	4. 嘱託医相談	A
	5. 訪問・同行支援	A
	6. 支援記録の作成	A
	7. 地域交流・地域連携	A
	8. 自主事業	A
	9. 家族支援	A
	10. 特に配慮を要する利用者への対応	A
	11. 利用者ミーティング	A
	12. 普及・啓発活動の実施	A
	13. 関連事業及び貢献活動への取組み	A
	14. ピア活動の推進	A
V	1. 職員の育成	A
	2. 研修体制の確立・職員の支援技術の向上	A
	3. 職員間での情報共有化	A
	4. 個人情報の保護	A
	5. 経理業務	A
VI	1. 事故防止対策への取組み	A
	2. 事故発生時の対応	A
	3. 災害発生時の対応	A
VII	1. 利用者の意見、苦情を抽出する仕組みの構築	A
	2. 苦情解決体制の構築	A
	3. 利用者アンケートの実施	C

横浜市栄区精神障害者生活支援センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価委員特記事項
I. 総則	指定管理者として、基本的な部分は出来ており、職員もセンター職員としての意識を持って行っている。	施設基本方針の確立、指定管理状況の公表、職員配置、応対マナーについて、いずれも適切と認められる。
II. 施設管理及び施設保全	利用者、関係者等が安心安全に利用できるよう心掛けている。	・建物設備の保守点検、備品等管理、清掃業務、館内外の巡回等、適切に実施されている。 ・フリースペースや廊下の多種の椅子やホワイトボード等を工夫して使用し、安心感とともに他のことにも興味がわく工夫がなされていた。
III. 利用手続等	登録制で情報が得にくい場合もあるが、支援の必要性から職員が情報を聞き取るよう心掛けている。	利用登録時の説明、利用情報の提供、利用制限時の対応は適切に実施されている。
IV. 運営状況	利用者が、必要とする支援を実施するため、当事者だけでなく関係者・機関とも連携を取り、地域で暮らすことが出来る体制作りを行っている。	・地域特性を把握し、地域特性にあった訪問等の支援を充実させていることが確認された。 ・利用実績も伸びてきており、特に在宅でセンターに来館できない方や単身者・高齢の方への支援等、積極的に取り組んでいることが確認された。 ・カウンセラー相談など他のセンターにはない事業も取り組んでいるが、相談時の記録の整備や他職種間の連携などに生かせるような仕組みづくり等、より一層支援の質が高まるような取組みをされたい。
V. 組織運営及び体制	適正な人員配置のもと、職員同士のコミュニケーションを大事にし、経験の違いを補うと共に、研修等を通じ人材育成に力を入れている。	・職員の育成や研修体制の確立、職員の支援技術向上の取組み、職員間での情報共有、個人情報の保護、障害者虐待防止への取組み、経理業務が適切に実施されている。 ・人員確保や職場定着にあたり、職員全員で取り組んでいることが確認された。法人のバックアップ体制や他施設との連携、人材育成などこれから期待される部分が多くみられたので、より積極的に取り組まれない。
VI. 事故防止対策等	事故防止対策と共に災害時のセンターの対応だけでなく、利用者の日々への備えを伝えている。	事故防止・事故発生時・災害時の対応等についてマニュアルが整備されており、連絡体制の確認等適切に実施されている。
VII. 苦情解決・利用者アンケート	利用者の苦情等には速やかに対応し、職員間で共有を心掛けている。	・利用者の意見・苦情を抽出し、迅速に対応する仕組みは構築されている。 ・利用者アンケートの実施や第三者委員を積極的に活用されたい。
VIII. その他	職員がまとまることで、利用者への支援に繋がるので、職員のまとまりに気を付けている。	センターに定着して利用されている方等、就労等への移行について、より意識的に支援を組み立てられたい。

評価結果についての講評

チェック項目については、概ね適正に実施されている。
空間を上手く活用しており、利用環境への深い配慮が感じられた。
フリースペースを利用する利用者への支援と共に、来館できない利用者や潜在的な地域で暮らす精神障害者への支援についても、継続して積極的に取り組まれることを期待する。

指定管理者からの意見

第三者評価において、センター運営をはじめ、利用者支援等良い評価を頂き、職員も自分たちの仕事にも張り合いが持て、今後の支援に対する励みにもなりました。

特に、地域特性を生かした支援や来館できない利用者、潜在的な精神障害者等への支援が評価されたことは、栄区生活支援センターの方向性が間違っていなかったということです。今後も、センター職員一丸となって、それらの支援に積極的に取り組むと共に、アウトリーチの事業に対してもより取り組んでいきたいと思えます。そして、地域の中で期待されるセンターになるよう努力していきます。