



横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中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	
<u>1-1 業務の体制</u>	1-1
<u>1-2 職員の育成</u>	1-2
<u>1-3 研修受講体制の確立・職員の支援技術の向上</u>	1-3
<u>1-4 個人情報の保護</u>	1-4
<u>1-5 経理業務</u>	1-5
2. 施設管理及び施設保全	
<u>2-1 建物・設備の保守点検・保全業務</u>	2-1
<u>2-2 備品管理業務</u>	2-2
<u>2-3 施設衛生管理業務</u>	2-3
<u>2-4 防犯対策</u>	2-4
3. 運営状況	
<u>3-1 利用実績</u>	3-1
<u>3-2 自主事業</u>	3-2
<u>3-3 地域交流・普及啓発活動の実施</u>	3-3
<u>3-4 家族支援</u>	3-4
<u>3-5 ピア活動の推進</u>	3-5
4. 緊急時対応等	
<u>4-1 事故防止対策への取組み</u>	4-1
<u>4-2 事故発生時の対応</u>	4-2
<u>4-3 災害発生時の対応</u>	4-3
5. 利用者サービスの向上	
<u>5-1 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築</u>	5-1
<u>5-2 利用者アンケートの実施</u>	5-2
<u>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</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	中区生活支援センター				
設置・経営主体(法人名)	公益財団法人紫雲会				
事業所所在地	〒	231-0801	住所	横浜市中区新山下3-1-29	
TEL /FAX	TEL	045-624-0130		FAX	045-624-0183
ホームページ	https://nakakusc.wixsite.com/home				
開設年月日	2013年 3月 25日				

職員数	常勤：6名 非常勤：4名
専門職員(名称)	精神保健福祉士：9名 社会福祉士：1名

②理念・基本方針

《法人理念》

『生きる勇気と希望を利用者と分かち合い、信頼に応える精神科医療・精神保健福祉の充実』

《基本方針》

障害・高齢など隔てなく、全ての人が地域、暮らし、生きがいを共に創り、高め合うことの出来る「包括的な地域共生社会」の実現を目指します。

- ★生きる勇気と希望を分かち合い、信頼にこたえる精神科医療を展開します。
- ★相手の立場に立ち、誰もが地域で自立した生活を営む権利を守ります。
- ★福祉の精神を貫徹し、再発予防と安心できる地域生活の継続を支援します。
- ★障害・高齢の隔てのない包括的な社会資源の提供を目指します。
- ★地域包括ケアシステムの推進による共生型サービスの創設を目指します。

③施設の特徴的な取組

●横浜市18区の最後の設置区であり、既存のA型、B型センターの歴史を見してきました。
第1館目の設置当初から、10数年経過してきた中で、当センターの重点項目として来所することが出来ない方や引きこもりの方、緊急で訪問対応が必要な方等へのアウトリーチ支援に力を入れる取り組みを開所当初より心がけています。
アウトリーチ支援は中区という地域特性も鑑みたことでもあります。
その為に、職員の時間と労力を面接やアウトリーチに費やすことが出来るように、自主事業は必要最低限に抑えたと共に、利用者本人が企画から運営まで自主的に実施する「自主サークル」が自然発生的に立ち上がり、センターとしての対応は、あくまでも後方支援をすることで、利用者の自主性を尊重しています。
●また、同館合築の地域活動ホームと当センターで3障害を広義に捉え、3障害一体的支援コンセプトとして、法人の枠を超えた連携を行っています。また、障害の正しい理解の啓発と普及啓発のための取り組みとして、ケアプラザ、学校等の教育機関、ケアプラザ、地域との連携を密接に行っています。
●中区内の70数団体の障害者施設からなる障害者団体連絡会の中核をになっており、前述のコンセプトに準じた障害の垣根を超え、高齢者支援との連携等に尽力しています。
●職員の知識・技術向上を目的とした研修やスーパーヴィジョン等、職員の精神障害支援業務のブラッシュアップを目指した取り組みに力を入れています

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	
【自己評価の理由】 ① 条例等に従い施設長1名、常勤職員5名、非常勤職員4名、アルバイト職員1名の体制で、事業計画に定めている。 (職員の確保と定着を図るため、非常勤職員3名は法人負担による常勤化している) ② 協定書の通り、開館している ③ 事業計画・事業報告はホームページに掲載している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】 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	
【自己評価の理由】 ①職員の教育訓練については、当センターの就業規則に定めており、職員の定着、資質向上を心がけている。 また、年間を通して、各職員の研修・事例検討・スーパービジョン等を人材育成担当チームより発案し、職員会議にて年間を通して実施している ②月1回の職員会議にて、外部講師を依頼しての職員研修、また、定期的に事例検討会、スーパービジョン等の研鑽を実施している。 ③外部研修については、管理職の一方向的な指示命令ではなく、職員の希望を取り入れつつ、一人ひとりの経験や知識等を鑑みて等しく受講が出来るよう整備している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】 人材育成チームを組織し、スーパービジョンの実施による職員育成に努めている点は評価できる。	

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	
【自己評価の理由】 ①前述(1-2)の通り常勤・非常勤を問わず、必要時に必要な人材が受講できるように配慮している ②研修受講後は、復命書と共に、研修報告書を作成して、回覧することとなっており、重要な研修内容の場合には、職員会議等にて他職員に対する伝達研修を行い、全職員が研修内容を共有できるように場を設けている ③窓口対応等のマニュアルは、運営マニュアル等に記載されている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。	
		【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①職員に対しては、「個人情報保護マニュアル」を設置し、また、就業規則に明記していると共に採用入職時に「個人の情報の保護に関する規則」をもって、書面にて誓約書を取り交わしている ②利用登録時に「個人情報の取扱いに関する説明書」において、個人情報の取扱いについての同意を書面にて得ている ③「事業者における特定個人情報の漏えい事案等が発生した場合の対応について」マニュアルにて、職員全体に周知している ④個人情報の研修は、毎年1回全職員を対象に外部講師を依頼して実施し、健康福祉局に報告書及び個人情報保護に関する誓約書を提出している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①②経理は現金出納帳、総勘定元帳を手書きの帳簿に記載すると共に、法人用と横浜市用に処理できる経理ソフトを作成して、パソコン入力における適切な管理を行っている 帳簿類等は法人用、横浜市用(指定管理、退サポ、自アシ)をそれぞれ区分し、国事業(計画相談、地域相談、自立援助事業)においても、それぞれ区分けして管理している ③通帳(指定管理用口座、法人用口座)、印鑑は鍵のかかるキャビネットに保管し、その場を離れる際には施錠している ④光熱水費、事務用品、日用品に関しては、極力経費削減に努めている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①日常的に目に見える箇所については、勤務者が意識的に確認し、年1回、「施設管理者点検」を行うと共に、業者による法定点検（建築法第12条点検）を実施し、不具合箇所があれば、都度改修を行っている ②③当館が設置されてから12年近くが経過し、少しずつ修繕が必要な箇所が見つかり、専有部分については、小破修繕費、共用部分については、同館合築施設の地域活動ホームとの面積按分で速やかに修繕を行っている また、経年劣化による修繕等については、横浜市に報告した上で修繕積立金からの支出にて改修している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①「中区生活支援センター備品管理簿」を作成し、Ⅰ類(横浜市)とⅡ類(法人)とに区分けした備品管理簿を作成して管理しており、それぞれ備品シールを貼付している ②電化製品やパソコン等については、経年と共に故障や修繕が必要になる場合が多く、その都度修理及び買い替え等をしている また、Ⅰ類(横浜市)備品の破棄、Ⅱ類(法人)からの寄贈については、その旨の書類を横浜市に提出している ③利用者が使用している備品は、日常的に点検すると共に、もし不具合が見つかった場合は、速やかに買い替え、撤去等の措置を講じている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。	
		【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①感染症マニュアルを整備し、日常的なチェックと共に利用者のみならず職員の安全を確保する体制を整えている また、現在でも職員はマスクの着用、手洗い、消毒を励行しているが、万一利用者或いは職員が感染症に罹患した場合は、マニュアルに従って適切な処置を講じている ②④毎朝、フロアー、トイレ、浴室洗面台等の清掃を日勤の職員により行われる他、年4回清掃業者による定期清掃を行っている ③当センターは、民間法人との合築なので、横浜市のルート回収を行っておらず、民間業者によるごみの回収処分を行っているが、業者のルールに沿った適切な分別を行っている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①「安全管理・緊急対策マニュアル」「圧力団体等との対応の仕方と注意事項」等を全職員が把握し、日常的に情報共有を図ることで、事故や犯罪防止に努めている また、センター内外の放火や犯罪等に繋がるようなものがあるか等の確認を出勤時、退勤時に職員が意識的に行っている 更に、「ハラスメント防止規程」「ハラスメント防止対策ガイドライン」を整備し、ハラスメントに対する意識づけも行っている ②施設全体のセキュリティは警備保障に委託していると共に施錠については、地域活動ホームと管理方法等を共有している また、各職員のデスクやキャビネットの施錠の徹底、また個人情報等、重要な書類や持ち出し用のPC等の保管庫は施錠し、鍵は見える場所には保管せず、開館後に開錠することとしている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】 圧力団体等との対応の仕方等、中区の地域性に因る対応が検討・実施されており、様々な工夫がなされている点は評価できる。	

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		658 名	648 名	98 %
来館利用者(本人)		3991 名	4015 名	101 %
相談	電話相談	6321 件	7083 件	112 %
	面接相談	682 件	758 件	111 %
訪問・同行		288 件	453 件	157 %
嘱託医相談		13 件	15 件	115 %
障害者自立生活 アシスタント事業		(年間登録者数) 17 名	(年間登録者数) 19 名	112 %
地域移行・地域定着支援 事業(退院サポート事業)		(年間支援者数) 20 名	(年間支援者数) 20 名	100 %
特定相談支援事業		(利用契約者数) 78 名	(利用契約者数) 83 名	106 %
一般相談支援事業		(利用契約者数) 3 名	(利用契約者数) 4 名	133 %
自立生活援助		26 件	8 件	31 %
自主事業		37 件	28 件	76 %
地域交流事業		56 件	50 件	89 %

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。

登録者数に関しては標準化の流れの中で中区の利用者に焦点化されてきていること、閉館時間が早くなり遅い時間に来館される利用者さんが減少したことが理由ではないかと考えています。

利用者数や相談件数についてはR4年度の時点では新型コロナウイルス感染症の影響があり、社会活動自体が全体的に縮小傾向にあったこと、訪問や同行についても別手段を講じる等して必要最低限としていたことがR5年度と比較して数字に現れている印象です。

自主事業・地域交流事業に関しては飲食を伴うイベントは依然として中止しており、また社会活動の再開とともにこういったことを行っていくか、利用者アンケートや他区センターとの差別化から職員間で話し合い、精査を行っています。

R5年度は特に区役所や関係機関からの依頼も増加したため、地域活動支援センター以外の各事業の登録者数も増加しました。

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	
【自己評価の理由】 ①センター主催の自主事業については、開所当初より必要最低限に留め、本来の事業である相談、アウトリーチ事業を優先する方針で進めている そのため、利用者が自主的に様々なサークルを立ち上げ、職員の関りとしては、利用者主体の活動の後方支援を主としているが、利用者のニーズを踏まえた自主事業のあり方について役割担当者で定期的な検討を行う機会を設けている ②③自主事業は、「利用者ミーティング」や「意見箱」、「しゃべりば」等で利用者からの意見を取り入れ、決定している その意見もただ単にレクリエーション的なものだけに目を向けるのではなく、利用者の生活に役立つような自主事業の企画を心掛けている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄	
【自己評価の理由】 ①区内の70数団体から構成される中区障害者団体連絡会の中核を担い、地域の様々な活動(区役所、ケアプラザ、町内自治会)と勉強会や連絡会等の交流、連携を図っている その連絡会が主催する「ポレポレまつり」(30数団体参加)の企画運営に携わる等の地域交流を行っている また、色々な関係機関の運営委員や第三者委員などを担っている ②年1回、運営連絡会を開催し、関係機関、地域の町内会長等との意見交換を行っている ③ケアプラザと協働した精神障害と高齢者支援との連携、地域への普及活動、また教育関係においては、職場体験や教職員、生徒、ご家族への普及啓発活動も計画している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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。	B	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	
【自己評価の理由】 ①利用者ご本人だけでなく、家族からの相談にも適時応じるとともに訪問看護や基幹相談支援センターと役割分担しての家族への支援を行っている。相談に応じたのち、必要に応じ嘱託医相談へ繋げる。また、関わりの中で社会資源への橋渡しなども実施している ②家族への支援は必要に応じて行っているが、また、嘱託医相談の家族からの相談等はあるが、具体的に家族に特化した事業としては取り組めていない ③中区地域家族会「みなと会」定例会へオブザーバーとして定期的な参加を行っている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】 訪問看護や基幹相談支援センターと連携し、家族からの相談に応じるとともに役割分担しての家族への支援を行っている。 相談に応じたのち、必要に応じ嘱託医相談へ繋げるとともに、社会資源への橋渡しなども実施している。	

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	
【自己評価の理由】 ①中区内でピア活動推進を目標とした活動を実施している。担当職員間での話し合いおこなうとともに、ピアミーティングを定期的開催。その際、他区にてピア活動している方をアドバイザーとして参画頂いている。センター利用者だけでなく、区内事業所に向けたピア活動の周知も実施予定。また職員が横浜市のピア推進事業やセンター連絡会ピア検討グループに参加している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。	
		【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①②「安全管理・緊急対策マニュアル」「ヒヤリハット報告マニュアル」を整備し、職員に周知している また、自殺対策についても、自殺企図対応マニュアルを設置している ③「ヒヤリハット報告書」「事故報告書」を整備し、事例が起きた際は、緊急であれば速やかに、急を要しない場合は職員会議の際、全職員に報告、共有すると共に善後策等を検討している 事故報告については、法人及び横浜市、区等関連機関に報告をすると共に、必要に応じて館内掲示する等の措置を講じ、再発防止に努める		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①第二期指定管理申請書類、センター内に設置している「安全管理・緊急対応マニュアル」の記載に沿った対応をしている 事故が起きた際、急を要する場合には人命を第一優先に考えつつ、「緊急連絡網」活用し、報告・連絡・相談した上で対応・報告は「緊急連絡網」を活用して、適切に対応している ②事故発生時は、別に設置している「事故報告書」を作成すると共に、しかるべき機関、法人、横浜市を連絡をし、後日職員会議にて事態の周知共有、対応、解決策等を検討している。 「事故報告書」「ヒヤリハット報告書」等は、鍵のかかる保管庫に保管している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】 ①万一事故等が発生した場合は「安全管理・緊急対策マニュアル」に沿って、緊急連絡網を活用して対応するシステムが整えられている また、日常的に月1回休館日を利用して、「防火管理自主点検記録」を作成するなど、意識的に防火・防災を心がけている ②合築施設の地域活動ホームとは、月1回「ポンテミーティング」を開催して、防災、事故等への対策を定期的に検討している また、万一の災害時に備えて、地域活動ホームと協働して「みはらしポンテ災害時の動き方」の冊子を作成している また、令和6年度より義務づけられたBCP(業務継続)計画においても同館として地域活動ホームと一体的に検討している		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 【特記事項】	

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	
【自己評価の理由】		【評価の理由】	
①②苦情があった場合の手順は、「苦情申出書」「受付・相談記録」「苦情対応記録」「苦情解決結果回答書」の書類をもって行い、館内に掲示して利用者に周知している 受付窓口として、受付担当者及び解決責任者（センター主任・所長）の他、第三者委員、苦情解決関係機関等の連絡先等を掲載している 挙げた苦情については、書面で本人には提示する他、必要に応じて、館内掲示する		評価項目について適正に実施されている。	
③ご意見箱をフリースペース内に設置している 尚、設置場所は、意見を入れ易いように事務室から死角になる位置に置くなどの配慮をしている		【特記事項】 掲示されている第三者委員の連絡先が、委員勤務先の代表電話番号であるため繋がらない可能性がある。 第三者委員の連絡先記載は、利用者に迷惑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	
【自己評価の理由】 ①年数回の利用者ミーティング、自主事業の「しゃべりば」の他、利用者アンケートを年1回実施し、安心して利用することが出来るように、センター利用における課題を抽出し、改善に努めている ②利用者アンケートは、全体職員会議で、全職員が周知共有、理解し、対策案を検討している ③アンケート結果のまとめ及び改善策等については、館内掲示により利用者への周知を行っている		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。	
		【特記事項】	

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。	B	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機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	
【自己評価の理由】 ①法人全体で虐待防止委員会を毎月開催し、年数回、虐待防止研修を開催し、当センター職員も参加必須を義務付けている また、法人研修の他、虐待防止、権利擁護については、個人情報保護と併せて、全職員対象で研修を実施し、周知・理解している 特に、虐待防止については、日常業務の中で起こりうる可能性があるため、定期的に意識づけを職員会費等において確認している ②虐待防止について、職員に対する周知としては、研修やマニュアル等で行っているが、外部に向けた広報、PR活動としては、特別実施していない ③挨拶、言葉遣い、態度については、対人援助職として当然の資質なので、全職員が常に意識して対応している ④有料サービスによっては予約制とし、待ち時間が起きないように努めている。利用者の特性などにより、待つことが困難な方もいるため、面談なども事前予約を提案している。		【評価の理由】 評価項目について適正に実施されている。 なお、広報・PR活動については、パンフレット等を作成し適切に行っているため、評価はAでよいと思われる。	
		【特記事項】	

6. 評価結果のまとめ

横浜市中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。	B	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。	B	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機期間に配慮した取組みを行っている。	A	A

中区 基幹相談支援センターからのコメント	中区 高齢・障害支援課からのコメント
知的・身体・精神障害のある方々の暮らしや活動を「生活支援センター」と「地域活動ホーム」が一体的に支援する中区障害者支援拠点として、日々の業務連携に加え、新任研修や訓練・マニュアル編纂を共に行う災害への備え、イベント等の地域交流事業を共催し地域からの信頼が深まるよう取組を進めています。また、3機関協働の取組として、計画相談の質的向上のために特定指定相談支援事業所訪問、計画相談支援事業所のニーズ把握アンケート、育成計画チェックシートの作成・活用などをの中区計画相談員育成事業（区づくり事業）に着手しています。さらに、自支協に加え中区障害者団体連絡会の事務局を共に担うことで区内関係者の連携を推進しています。今後は、互いに課題感をもつ情報発信、特に虐待防止・権利擁護の広報・PRやご家族への具体支援にも協力しながら取組んでまいりたいと考えています。	・個別ケース支援では、日ごろから連携を取りながら支援できおり、区役所からの相談や情報共有も取り易く、良好な関係を築けていると感じています。退院サポートや自立支援アシスタント事業においても、細やかに対応いただき、利用者の生活の質の向上に繋がっています。 ・特定相談支援事業において、専門的な関りを必要とするケースを多く引き受けている反面、新規相談の受け入れが困難となっており、課題に感じます。また、特定相談での関りが困難なケースへの一次相談としての関り方や、にも包括等地域支援における一層のリーダーシップの発揮を期待しています。

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。

・中区の地域特性から生活保護関連の対応も多くある中で、困難事例についても関係機関と連携を図り対応しています。

また、利用者の特性・ニーズが幅広い中で、アウトリーチを中心に戦略的に動いています。

・職員が疲弊しないようフォローするとともに、スーパービジョンの実施による個々の能力を高めるよう職員育成に努めている点は評価できます。

・今後はピアスタッフの活用も視野に入れつつ、同施設内の基幹相談支援センターと引き続き連携を深め、法人の枠を超えた3障害一体的な支援を先進的に行うことに期待します。

指定管理者記入欄

お忙しい中お時間を頂戴しありがとうございました。改めて日々の業務を振り返る機会となりました。

中区の地域特性を多角的に捉え、様々な関係機関との連携を密接に図りながら中区生活支援センターならではの事業運営に尽力すると共に、この度の頂いたご意見は真摯に受け止め、今後の改善に努めてまいります。

職員の定着、資質の向上は、支援に直結することなので、職場環境の整備を強化すると共に、人材育成にも力を入れていく所存です。

また、今年度より横浜市、センター連絡会等で進めている「ピアスタッフ、ピアサポート」においても次年度以降実施に向けて積極的に検討していきたいと考えております。

これからもどうぞよろしくお願いいたします。

◆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対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