

令和5年度 第2回

横浜市生活自立支援施設指定管理者 第三者評価委員会

日時：令和5年12月14日（木）9:00～11:00

場所：横浜市寿福祉プラザ相談室2階 会議室

- 開会
- 議事
 - (1) 施設見学
 - (2) 指定管理者へのヒアリング
- その他
- 閉会

資料1 評価項目一覧

資料2 評価・採点の考え方

資料3 評価シート（指定管理者による自己評価記載済のもの）

資料4 委員採点表

参考資料

別紙1 当日スケジュール

別紙2 施設見学時の確認ポイント（参考例）

別紙3 第3回委員会までのスケジュール

令和5年度 横浜市生活自立支援施設指定管理者第三者評価委員会 評価項目一覧

評価領域	評価項目	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	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。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。	15	15	10	5
	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。 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以内・プラン変更時・終結時に支援調整会議が実施されている。	15	15	10	5
	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。	15	15	10	5
	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。また、迅速なニーズ対応が実施されている。	15	15	10	5
	1-(5)	個人情報保護・人権擁護	個人情報保護体制の構築、研修の実施等による周知・徹底がされている。 人権擁護に関する取組を行っている。	15	15	10	5
2 職員配置・人材育成	2-(1)	職員の勤務体制	施設の設置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。	15	15	10	5
	2-(2)	3職種配置	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。	15	15	10	5
	2-(3)	人材育成	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。 職員のメンタルヘルスケアに配慮した取組が行われている。	15	15	10	5

3	事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）	3-(1)	個別ニーズ	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。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。	15	15	10	5
		3-(2)	アウトリーチ活動	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。	15	15	10	5
		3-(3)	関係機関との連携	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。	15	15	10	5
		3-(4)	就労支援	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。	15	15	10	5
4	事業運営（その他運営）	4-(1)	金銭管理	利用者の所持金の管理が適切に行われている。	15	15	10	5
		4-(2)	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た施設運営が行われている。	15	15	10	5
		4-(3)	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、施設運営の改善に取り組んでいる。	15	15	10	5
5	施設の維持・管理	5-(1)	施設・設備の維持保全と管理	長寿命化を踏まえ、建物や設備が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。 利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。	15	15	10	5
		5-(2)	事故防止体制・緊急時対応	事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画が整備されている。 ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して発生・再発防止策を講じる等、施設運営に反映させている。	15	15	10	5
		5-(3)	衛生管理・感染症対策	施設や給食等の衛生管理、感染症対策や発生後の対応策が具体的なものとなっている。	15	15	10	5
		5-(4)	防災に対する取組	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、職員にも周知されている。 定期的に防災訓練を実施している。	15	15	10	5

			地域と連携した防災の取組がされている。					
	5-(5)	横浜市的重要施策を踏まえた運営	横浜市人権施策基本指針、横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ3R夢プラン、市内中小企業振興、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	15	15	10	5	
	5-(6)	文書管理	文書の内容に応じて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。	15	15	10	5	
6	経営管理	6-(1)	施設長のリーダーシップ・主任の役割	施設長自ら施設の理念や基本方針等に沿って業務を遂行している。 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、円滑な組織運営が図られている。	15	15	10	5
		6-(2)	効果的かつ効率的な運営	利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。 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る。	15	15	10	5
		6-(3)	指定管理料の適正な執行	指定管理料が適切に執行されている。	15	15	10	5

総合評価 (360点満点)		
A	315点以上	概ねA評価
B	270～310点	概ねA,B評価
C	215～265点	概ねB評価
D	170～210点	概ねB,C評価
E	165点以下	概ねC評価

横浜市生活自立支援施設
指定管理者第三者評価委員会
評価・採点の考え方

横浜市

目次

評価領域 1 利用者本人の尊重

- 評価項目 1-(1) 利用者本位の理念・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 2
- 評価項目 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
- 評価項目 1-(3) 苦情対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
- 評価項目 1-(4) 利用者アンケート・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 5
- 評価項目 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

- 評価項目 2-(1) 職員の勤務体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 7
- 評価項目 2-(2) 3職種配置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 8
- 評価項目 2-(3) 人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 9

評価領域 3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）

- 評価項目 3-(1) 個別ニーズ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P10
- 評価項目 3-(2) アウトリーチ活動・・・・・・・・・・・・・・・・ P11
- 評価項目 3-(3) 関係機関との連携・・・・・・・・・・・・・・・・ P12
- 評価項目 3-(4) 就労支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P13

評価領域 4 事業運営（その他運営）

- 評価項目 4-(1) 金銭管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P14
- 評価項目 4-(2) 地域連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P15
- 評価項目 4-(3) 業務改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P16

評価領域 5 施設の維持・管理

- 評価項目 5-(1) 施設・設備の維持保全と管理・・・・・・・・ P17
- 評価項目 5-(2) 事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・ P18
- 評価項目 5-(3) 衛生管理・感染症対策・・・・・・・・ P19
- 評価項目 5-(4) 防災に対する取組・・・・・・・・ P20
- 評価項目 5-(5) 横浜市の重要施策を踏まえた運営・・・・ P21
- 評価項目 5-(6) 文書管理・・・・・・・・・・・・・・・・ P22

評価領域 6 経営管理

- 評価項目 6-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割・・・・ P23
- 評価項目 6-(2) 効果的かつ効率的な運営・・・・・・・・ P24
- 評価項目 6-(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。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。	
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】	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>②職員（非常勤職員含む）がどの程度理解し、また、周知のためにどのような取組を行っているか（管理職とは別に職員にも聞き取りを行い、理解度を確認）。</p> <p>※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。</p> <p>※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。</p> <p>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。</p>	

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

【評価の視点・ポイント】

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。

これを踏まえ、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。

- 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か。
- 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か。
- 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か。
- ④支援開始にあたり、入所後2週間以内に支援調整会議が実施されているか。未開催の場合、合理的な理由があるか。
- 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か。
- 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か。
- 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か。

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】	
<p>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。</p> <p>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様ではないため、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。</p> <p>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。</p> <p>これらを踏まえ、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。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ①法人の苦情解決取扱規定に沿った対応が図れているか。 ②要望等の受付体制が整備されているか。 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か。 ④要望等への適切な対応が行われているか。 ⑤要望等の内容と解決策が会議等を通じて職員に周知・理解されているか。 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生かされているか。 ⑦要望等について報告書が作成され、市への報告が行われているか。 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か。 ⑨利用者が要望等を申し出やすいよう、工夫がなされているか。 	

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)
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】	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>これを踏まえ、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。</p> <p>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・記録されているか。</p> <p>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か。</p> <p>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)がされているか。</p> <p>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図られ、意見が反映されるように変更しているか。</p> <p>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か。</p>	

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、研修の実施等による周知・徹底がされている。 人権擁護に関する取組を行っている。	
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】 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、機密性を確保して、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、「個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」）」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実施された上で正しく理解し実践されていることが重要です。	
①個人情報保護法をはじめとした関係法令等が遵守されているか。 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か。 ③個人情報を取り扱う従事者に対し、必要な研修が実施されており、周知・徹底が図られているか。 ④法人が保有する個人情報の漏えいがなく、漏えい防止の取組がなされているか。	
人権擁護に関する取組については、職員が利用者を尊重し、利用者に対して適切な対応が出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繁に報道されており、意識・無意識に関わらずどのような態度・対応が不適切かを日ごろから確認しあい、防ぐための取組を行っているかを聴取し評価します。	
①接遇に関して、職員への研修・啓発を行っているか。また、浸透させるために工夫がみられるか。 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か。	

2 職員配置・人材育成

2-(1) 職員の勤務体制

【評価指標】

施設の設置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)
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】

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。

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。

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。

(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。

- (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

2 職員配置・人材育成

2-(2) 3職種配置

【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

【評価の視点・ポイント】

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。

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。

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、体制上の観点から適切な事業実施が実現されているかを確認します。

また、職員名簿・業務分担表を参照し、現行の実施体制についても確認します。

(参考) 職員配置について

主任相談支援員：1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：20名

(省略)

※今期指定管理選定時の応募関係書類より抜粋

2 職員配置・人材育成

2-(3) 人材育成

【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。

職員のメンタルヘルスケアに配慮した取組が行われている。

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】

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。

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。

人材育成の実施にあたり、以下のことが実践されているかを確認します。

- 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か。
- ②外部の専門家を活用して職員向けのセルフケア研修を開催する等、職員のメンタルヘルスケアに配慮した取組が行われているか。
- ③法人（施設）による研修計画が階層別に策定されており、実施されているか。
- ④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か。
- ⑤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か。
- ⑥研修の成果を評価して研修内容を常に見直しているか。
- ⑦研修した成果を職場で活かすための工夫がされているか。

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）

3-(1) 個別ニーズ

【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。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

【評価の視点・ポイント】

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。

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。

上記を踏まえ、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、以下のことが実践されているかを確認します。

- 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か。
- ②支援プランに沿った支援が実践されているか。
- 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か。
- 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われているか。
- 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か。
- 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か。

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）

3-(2) アウトリーチ活動

【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。

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】

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。

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。

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。

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。

上記を踏まえ、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、以下の観点から確認します。

- ①路上生活者を含む生活困窮者が、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か。
- 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組に工夫がみられるか。
- ③再度路上生活に至らないよう、関係機関と連携を図り、継続的な支援が実施されているか（次項目の関係機関との連携を踏まえて検討ください）。
- 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か。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か。

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）

3-(3) 関係機関との連携

【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)
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】

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。

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。

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。

上記を踏まえ、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。

- 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か。
- 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か。
- 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われているか。
- 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か。
- 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」に取り組んでいるか。

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）

3-(4) 就労支援

【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)

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】

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。

上記を踏まえ、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か。
- 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か。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か。
- 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か。
- ④単に就労支援員が施設に配置されているだけの状態ではなく、就労支援員が効果的・効率的に機能しているか。
- 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、検討されているか。

4 事業運営（その他運営）

4-(1) 金銭管理

【評価指標】

利用者の所持金の管理が適切に行われている。

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】

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。

これを踏まえ、利用者の所持金の管理が適切に行われているかを確認します。

- ①規定されている内容は十分なものであるか。
- 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か。
- 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か。
- 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か。
- ⑤全職員に周知徹底されているか。
- ⑥出納状況について記録がされているか。また、定期的に照合されているか。
- ⑦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か。
- ⑧複数職員によるダブルチェック体制がとれているか。
- ⑨通帳と印鑑は別々に保管されているか。
- ⑩一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。

4 事業運営（その他運営）	
4-(2) 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た施設運営が行われている。	
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】 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を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。	
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か。 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か。 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か。 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か。 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か。	
（参考）寿地区について 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。このような変遷の中で、自治会町内会や簡易宿泊所、介護事業所、NPO法人など様々な方が地区内で活動しています。また、平成31年度には寿地区における福祉や交流の拠点となる横浜市寿町健康福祉交流センター（旧 寿町総合労働福祉会館）を供用開始しました。このような社会資源が豊富であることも寿地区の特性です。	

4 事業運営（その他運営）	
4-(3) 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、施設運営の改善に取り組んでいる。	
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】	
<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>これを踏まえ、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・整理されているか。</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組が計画的に実施されているか。</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、現実と乖離していない妥当性のある目標等が設定されているか。</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か。</p>	

5 施設の維持・管理

5-(1) 施設・設備の維持保全と管理

【評価指標】

長寿命化を踏まえ、建物や設備が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。

利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。

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】

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。

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。

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。

これを踏まえ、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。

- 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か。
- 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か。
- 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か。
- 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か。
- ⑤館内の掲示物について、適正な管理が行われているか。
- ⑥施設として、修繕を要する箇所を把握しており、緊急性等を考慮した計画的な保全を行っているか。

5 施設の維持・管理

5-(2) 事故防止体制・緊急時対応

【評価指標】

事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画が整備されている。
ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して発生・再発防止策を講じる等、施設運営に反映させている。

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】

事故等の発生時に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。

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、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おいて、事故の原因究明や対応についての振り返り・検証が適切に実施され、再発防止策の策定等、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についても評価します。

これを踏まえ、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。

- 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か。
- 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、その内容や頻度は十分か。
- 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か。
- 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か。

5 施設の維持・管理

5-(3) 衛生管理・感染症対策

【評価指標】

施設や給食等の衛生管理、感染症対策や発生後の対応策が具体的なものとなっている。

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】

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、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が必要です。

施設や給食等の衛生管理や感染症の予防と発生時の対応策について、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。

これを踏まえ、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。

- 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か。
- 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か。
- ③①②に基づき、具体的な取組が実施されているか。
- ④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か。
- ⑤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であるか。
- ⑥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か。
- ⑦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えているか。

5 施設の維持・管理

5-(4) 防災に対する取組

【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適切で、職員にも周知されている。
定期的に防災訓練を実施している。
地域と連携した防災の取組がされている。

配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点

【評価の視点・ポイント】

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を整備しておくことは極めて重要です。日常的に安全管理に十分配慮し、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。

また、災害発生時に迅速に避難誘導を行うことができるよう、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、一人で身体の安全を確保したり、避難を行ったりすることが困難な方もいる可能性があります。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。

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十分理解しておくことが求められます。

これを踏まえ、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。

- ①災害時や緊急時のマニュアルが整備されているか。
- ②施設内の備品等の転倒防止対策が十分か。
- ③窓や食器棚等のガラス飛散防止対策がされているか。
- 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、避難経路等、防災に関する事項が全職員（夜間の宿直員含む）に周知されているか。また、掲示物等によって利用者にも分かりやすいように周知されているか。
- ⑤少なくとも1年に2回、防災避難訓練を実施しているか。
- 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組がされているか。

5 施設の維持・管理

5-(5) 横浜市の重要施策を踏まえた運営

【評価指標】

横浜市人権施策基本指針、横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ3R夢プラン、市内中小企業振興、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。

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】

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。

横浜市人権施策基本指針、横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ3R夢プラン、市内中小企業振興、次世代育成対策推進法、障害者就労支援施設等からの優先的な物品等の調達方針、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の本市の重要施策を理解し、これらの趣旨を踏まえた運営・事務処理を行っているか、以下の観点から評価します。

- ①横浜市人権施策基本指針に基づき、施設として人権に関する諸課題の解決に向けた取組が実施されているか。
- ②横浜市男女共同参画行動計画に基づき、計画の趣旨を踏まえた取組がなされているか。
- ③ヨコハマ3R夢プランに基づき、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なされているか。
- ④市内中小企業振興について、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か。
- ⑤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か。
- ⑥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・向上に努めているか。
- ⑦情報公開規程を作成しているか。同規定に基づく対応が図れているか。

5 施設の維持・管理

5-(6) 文書管理

【評価指標】

文書の内容に応じて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)

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】

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で、情報公開に備えた対応等の上で非常に有効です。

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。

これを踏まえ、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。

- ①文書種別に応じた保管期間が設けられ、適切に保管・廃棄がされているか。
- 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、分書管理台帳の作成、個人情報の保管・廃棄等が適切に実施されているか（1-(5)と重複）。
- 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なされているか。
- 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が実施されているか。

(参考) 横浜市個人情報の保護に関する条例 (抜粋)

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。

6 経営管理

6-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割

【評価指標】

施設長自ら施設の理念や基本方針等に沿って業務を遂行している。

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、円滑な組織運営が図られている。

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】

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。

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。

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するため、以下のことについて確認します。

- 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か。
- 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か。
- 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か。
- 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か。
- 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か（以下の観点から確認）。
 - ・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。
 - ・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。
 - ・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。

6 経営管理

6-(2) 効果的かつ効率的な運営

【評価指標】

利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。

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】

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。

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・事業運営を追及していく姿勢が求められます。

また、本施設については、開設から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があります。

これを踏まえ、効果的かつ効率的な運営のための工夫がみられるか、以下の観点から確認します。

- ①各支出費目に偏りなく配分されているか。
- ②利用者支援に十分に経費が配分されているか。
- ③予算に応じた実施体制の検討が都度行われており、工夫がみられるか。
- ④予算に応じた事業運営の検討が都度行われており、工夫がみられるか。
- ⑤修繕個所の把握及び執行計画が具体的か。
- 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か。

6 経営管理	
6-(3) 指定管理料の適正な執行	
【評価指標】 指定管理料が適切に執行されている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
【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。 これを踏まえ、指定管理料の執行状況等について、以下について確認します。 <ol style="list-style-type: none"> ①支出計画に基づく指定管理料の執行がされているか。 ②法人の経理規程に基づき適切に処理が行われているか。 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か。 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か。 ⑤収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか。 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か。 ⑦ガバナンス強化に向けた取組が積極的に行われているか。 	

横浜市生活自立支援施設
指定管理者第三者評価委員会
評価シート

横浜市

目次

評価領域 1	利用者本人の尊重	
評価項目 1-(1)	利用者本位の理念	P 2
評価項目 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
評価項目 1-(3)	苦情対応	P 4
評価項目 1-(4)	利用者アンケート	P 5
評価項目 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	
評価項目 2-(1)	職員の勤務体制	P 7
評価項目 2-(2)	3職種配置	P 8
評価項目 2-(3)	人材育成	P 9
評価領域 3	事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）	
評価項目 3-(1)	個別ニーズ	P10
評価項目 3-(2)	アウトリーチ活動	P11
評価項目 3-(3)	関係機関との連携	P12
評価項目 3-(4)	就労支援	P13
評価領域 4	事業運営（その他運営）	
評価項目 4-(1)	金銭管理	P14
評価項目 4-(2)	地域連携	P15
評価項目 4-(3)	業務改善	P16
評価領域 5	施設の維持・管理	
評価項目 5-(1)	施設・設備の維持保全と管理	P17
評価項目 5-(2)	事故防止体制・緊急時対応	P18
評価項目 5-(3)	衛生管理・感染症対策	P19
評価項目 5-(4)	防災に対する取組	P20
評価項目 5-(5)	横浜市の重要施策を踏まえた運営	P21
評価項目 5-(6)	文書管理	P22
評価領域 6	経営管理	
評価項目 6-(1)	施設長のリーダーシップ・主任の役割	P23
評価項目 6-(2)	効果的かつ効率的な運営	P24
評価項目 6-(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。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。		
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」この法人理念を念頭に、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、共感に努め、本人の意向を尊重し、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、法人の研修では、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	15点
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	
		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		
【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		
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。 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。 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。 プランの変更・終結時には、支援調整会議の実施状況と内容を確認している。		
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
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	
		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
利用者からの苦情、要望の結果については毎月、報告書として第三者委員、法人へ書面にて報告している。	A 15点
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
	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)	
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>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結果」として施設内に掲示して公表している。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>直接、利用者の声を聞ける機会のためアンケート内容を固定せずに幅広く意見を聞いていきたい。</p>		
PR事項 アンケート集計結果を受けて、利用者用談話室の机と椅子を一新した。	自己評価欄	
	A	15点
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	
		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、研修の実施等による周知・徹底がされている。 人権擁護に関する取組を行っている。	
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 当施設は日々受け入れをおこない、その都度手続きを行うため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と法人の個人情報取り扱い規定を遵守し管理している。 個人情報については、位置づけ、保管場所、管理体制、保管期間を種別毎に保管し、保管期間を過ぎる者については、機密文書として扱い溶解処分している。 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に関する研修をおこない、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。 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。	
PR事項 法人内に「人権啓発推進委員会」「コンプライアンス推進委員会」を設置している。	自己評価欄
	B 10点
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
	点

2 職員配置・人材育成

2-(1) 職員の勤務体制

【評価指標】

施設の設置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)
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

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	2 2	1	2 5

・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)

・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。

※ 宿直体制は常勤職員3名とアルバイト職員2名の計5名

PR事項	自己評価欄	
	B	10点

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	
		点

2 職員配置・人材育成	
2-(2) 3職種配置	
【評価指標】	
<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。</p> <p>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
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 17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」を配置している。</p> <p>2023年度より生活支援班を個人担当制からグループ担当制に変更し、様々な視点と情報の共有を強化し支援の幅を広げ、新しい支援への気づきと個別担当制が陥りやすい抱え込みを防ぐことで、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7名を配属して活動している。</p>	
PR事項	自己評価欄
組織図を事務所内に掲示し職場内の連携と業務役割を各々意識している。	B 10点
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
	点

2 職員配置・人材育成		
2-(3) 人材育成		
【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。		
職員のメンタルヘルスケアに配慮した取組が行われている。		
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		
法人では年間の研修計画を作り、法人全体で福祉人の育成と組織作りに向けた研修を実施している。職員は階層別研修に参加し、求められる職員像を人材育成研修が企画、実施されている。		
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外部研修に参加する事を施設として推奨されている。		
職員のストレスチェックテストを毎年実施している。		
PR事項 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。 法人内に外部相談窓口を設置し職員誰でも相談が出来るような取り組みを始めている。	自己評価欄	
	A	15点
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	
		点

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）		
3-(1) 個別ニーズ		
【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。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、一時生活支援で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。多岐にわたる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、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。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>高齢者等でADLが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（法人内高齢者施設、救護施設等との連携）。</p>		
PR事項 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。	自己評価欄	
	A	15点
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	
		点

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）	
3-(2) アウトリーチ活動	
【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。	
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 横浜市や市内区役所に入る地域住民からの相談（苦情）を受け、迅速に現場に向かい状況把握と関係づくりを実施している。 時間をかけて関係を作り、繋がり続ける事を重要ととらえている。これは対象者自身が助けて欲しいと声を上げた時に、速やかに対処できるためである。 また、自立支援施設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で重要視されていることから、退所後支援をアウトリーチ担当が中心に活動している。 生活の見守りや地域にある社会資源への繋ぎ、情報提供をおこなうことで、生活困窮者支援の課題の一つである「生活に困っていたがどこに相談すればよいかわからなかった」という情報不足を少しでも減らすことが出来ると考えている。	
PR 事項 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。	自己評価欄
	A 15点
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
	点

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）	
3-(3) 関係機関との連携	
<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)
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>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、地域社会資源の情報提供おこなっている。情報の活用が退所後の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利用を繰り返し行う者がいる。年金受給→破たん→施設利用→年金受給→居所確保→破たん→施設利用の繰り返しから抜け出せるように、退所後の地域にある社会資源を利用した見守り体制の構築やアウトリーチによる退所後支援による見守りが重要と考えている。</p>	
PR 事項 アウトリーチによる退所後支援が生活破綻前に関係機関へ繋げることが出来ている。	自己評価欄
	A 15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
	点

3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）		
3-(4) 就労支援		
【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）	
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>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。</p> <p>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、金銭的な支援の制限が有るものの、金銭管理による計画的な貯蓄、入浴時間や食事の時間等を考慮して対応している。</p> <p>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。</p>		
PR 事項	自己評価欄	
支援内容の見直しを行い、食事代の単価を上げて支給している。	A	15点
第三者評価委員会記入欄		
改善すべき点・課題等	点	

4 事業運営（その他運営）			
4-(1) 金銭管理			
【評価指標】			
利用者の所持金の管理が適切に行われている。			
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			
<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際は、当事者への説明と書面による申請と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、入出金の際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限り必要最低限を預かる事としている。</p>			
PR事項 現金での預かり金額を極力少なくする取り組みを行っている。口座作成の促し等。また、金銭の確認は必ずダブルチェックをおこなっている。		自己評価欄	
		B	10点
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	
			点

4 事業運営（その他運営）					
4-(2) 地域連携					
<p>【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た施設運営が行われている。</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 地域社会への参加については、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防災組織に加入している。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>施設見学の依頼については基本的に断らずに幅広く受け入れている。結果、地域や行政、学校等から依頼を積極的に受けている。この地域になる社会資源の一つとして役割を見学を通して見聞を深めてもらうことの意義は大きいと考えている。</p>					
PR事項 見学者に対してアンケートを実施している。	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">自己評価欄</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>15点</td> </tr> </table>	自己評価欄		A	15点
自己評価欄					
A	15点				
<p>第三者評価委員会記入欄</p>					
改善すべき点・課題等	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">委員会評価欄</td> </tr> <tr> <td></td> <td>点</td> </tr> </table>	委員会評価欄			点
委員会評価欄					
	点				

4 事業運営（その他運営）			
4-(3) 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、施設運営の改善に取り組んでいる。			
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>毎月1回、役職者による会議を実施。施設の運営やサービス向上に向けて検討している。日々の業務に関しては定期的に職員間で支援検討会議を行い、支援のルール改善や施設の設備整備について議論を行っている。</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、不期的ではあるが開催し支援について議論している。</p>			
PR事項		自己評価欄	
毎月の役職者会議は議事録を残している。		B	10点
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	
			点

5 施設の維持・管理		
5-(1) 施設・設備の維持保全と管理		
<p>【評価指標】</p> <p>長寿命化を踏まえ、建物や設備が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。</p> <p>利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
<p>PR 事項</p> <p>設備点検（営繕担当兼務）担当職員を配置し、計画的な保全の維持に努めている。</p>	自己評価欄	
	A	15点
<p>第三者評価委員会記入欄</p>		
<p>改善すべき点・課題等</p>	委員会評価欄	
		点

5 施設の維持・管理			
5-(2) 事故防止体制・緊急時対応			
【評価指標】			
事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画が整備されている。 ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して発生・再発防止策を講じる等、施設運営に反映させている。			
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。 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検討委員会議をおこない、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。			
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。		B	10点
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	
			点

5 施設の維持・管理	
5-(3) 衛生管理・感染症対策	
【評価指標】	
施設や給食等の衛生管理、感染症対策や発生後の対応策が具体的なものとなっている。	
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、感染症の感染拡大予防に整えている。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範囲、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> <p>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。</p>	
PR事項 新型コロナウイルス感染症拡大予防対策のための、ゾーニングやガウンテクニックのマニュアルを作成。施設利用者の感染拡大を最小限に留めることが出来た。	自己評価欄
	A 15点
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
	点

5 施設の維持・管理	
5-(4) 防災に対する取組	
【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適切で、職員にも周知されている。 定期的に防災訓練を実施している。 地域と連携した防災の取組がされている。	
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 災害発生時の対応する訓練の為、年2回防災訓練と年1回夜間想定避難訓練を実施し消防署に届け出している。 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、防火管理者を配置し、法人防災担当と安全かつ迅速な行動に努めている。 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。 地域の災害時の取り組みとして、地域防災運営委員に職員を派遣。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。 施設内には、災害時3日分の定員+職員分の水・食糧、災害対策備品を保管している。	
PR事項 法人防災担当のもと、BCPプランを策定し災害発生時に施設運営が継続できるような準備が出来ている。災害備蓄品等に関しては十分な備蓄が出来ている。	自己評価欄
	A 15点
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
	点

5 施設の維持・管理	
5-(5) 横浜市の重要施策を踏まえた運営	
【評価指標】 横浜市人権施策基本指針、横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ3R夢プラン、市内中小企業振興、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	
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 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。 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。 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。 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。	
PR事項 施設見学者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
	B 10点
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
	点

5 施設の維持・管理	
5-(6) 文書管理	
【評価指標】 文書の内容に応じて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)
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 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。 今後、文書管理体制の強化を進めていく。	
PR事項 ICT化に向けて新しいデータベースシステムを構築(クラウド上で管理)。	自己評価欄
	B 10点
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
	点

6 経営管理	
6-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	
<p>【評価指標】</p> <p>施設長自ら施設の理念や基本方針等に沿って業務を遂行している。 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、円滑な組織運営が図られている。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>主任2名、副主任4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。</p> <p>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。</p>	
PR事項 法人ビジョンと事業所ビジョンを掲げると共に、職員全体が理解できるように事務所内に掲示している。	自己評価欄
	B 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
	点

6 経営管理	
6-(2) 効果的かつ効率的な運営	
<p>【評価指標】</p> <p>利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。</p> <p>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>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
営繕担当職員を配置することで、迅速な対応が可能となっている。	A 15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
	点

6 経営管理		
6-(3) 指定管理料の適正な執行		
【評価指標】 指定管理料が適切に執行されている。		
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>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、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監査を受けている。</p>		
PR事項	自己評価欄	
	A	15点
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	
		点

令和5年度 横浜市生活自立支援施設指定管理者第三者評価委員会 委員採点表

委員名

【採点】 A:優れている B:概ね水準を満たしている C:改善を要する

評価項目		評価指標	配点	採点
評価領域1 利用者本人の尊重	1-(1) 利用者本人の理念	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。 職員が基本方針を理解して施設運営に携わっている。	15	A 15 B 10 C 5
	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。 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。	15	A 15 B 10 C 5
	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。	15	A 15 B 10 C 5
	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。また、迅速なニーズ対応が実施されている。	15	A 15 B 10 C 5
	1-(5) 個人情報保護・人権擁護	個人情報保護体制の構築、研修の実施等による周知・徹底がされている。 人権擁護に関する取組を行っている。	15	A 15 B 10 C 5
評価領域1 利用者本人の尊重 合計				75
評価領域2 職員配置・人材育成	2-(1) 職員の勤務体制	施設の設置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。	15	A 15 B 10 C 5
	2-(2) 3職種配置	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。	15	A 15 B 10 C 5
	2-(3) 人材育成	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。 職員のメンタルヘルスケアに配慮した取組が行われている。	15	A 15 B 10 C 5
評価領域2 職員配置・人材育成 合計				45
評価領域3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）	3-(1) 個別ニーズ	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。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。	15	A 15 B 10 C 5
	3-(2) アウトリーチ活動	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。	15	A 15 B 10 C 5
	3-(3) 関係機関との連携	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。	15	A 15 B 10 C 5
	3-(4) 就労支援	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。	15	A 15 B 10 C 5
評価領域3 事業運営（法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営）合計				60

評価領域4	事業運営(その他運営)	4-(1) 金銭管理	利用者の所持金の管理が適切に行われている。	15	A	15	
					B	10	
					C	5	
		4-(2) 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た施設運営が行われている。	15	A	15	
		B	10				
		C	5				
	4-(3) 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、施設運営の改善に取り組んでいる。	15	A	15		
		B		10			
		C		5			
		評価領域4 事業運営(その他運営) 合計			45		
評価領域5	施設の維持・管理	5-(1) 施設・設備の維持保全と管理	長寿命化を踏まえ、建物や設備が適切に管理され、安全で良好な機能の保持がなされている。 利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いている。	15	A	15	
					B	10	
					C	5	
			5-(2) 事故防止体制・緊急時対応	事故防止・事故発生時の体制、研修・訓練等の実施計画が整備されている。 ヒヤリハット事例や事故発生時の状況を分析して発生・再発防止策を講じる等、施設運営に反映させている。	15	A	15
				B		10	
				C		5	
			5-(3) 衛生管理・感染症対策	施設や給食等の衛生管理、感染症対策や発生後の対応策が具体的なものとなっている。	15	A	15
		B	10				
		C	5				
	5-(4) 防災に対する取組	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、職員にも周知されている。 定期的に防災訓練を実施している。 地域と連携した防災の取組がされている。	15	A	15		
		B		10			
		C		5			
	5-(5) 横浜市の重要施策を踏まえた運営	横浜市人権施策基本指針、横浜市男女共同参画行動計画、ヨコハマ3R夢プラン、市内中小企業振興、障害者就労施設等からの優先的な物品等の調達、横浜市ウェブアクセシビリティ方針、情報公開制度等の趣旨を踏まえた運営を行っている。	15	A	15		
		B		10			
		C		5			
	5-(6) 文書管理	文書の内容に応じて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。	15	A	15		
		B		10			
		C		5			
		評価領域5 施設の維持・管理 合計			90		

評価領域6 経営管理	6-(1) 施設長のリーダーシップ・主任の役割	施設長自ら施設の理念や基本方針等に沿って業務を遂行している。 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、円滑な組織運営が図られている。	15	A	15
				B	10
				C	5
	6-(2) 効果的かつ効率的な運営	利用者サービスや修繕費等、必要なものには経費や人員等を重点的に充てる一方、経費や労力の削減も意識した管理運営を行っている。 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る。	15	A	15
				B	10
				C	5
	6-(3) 指定管理料の適正な執行	指定管理料が適切に執行されている。	15	A	15
				B	10
				C	5
評価領域6 経営管理 合計			45		

各評価領域	採点結果
評価領域1 利用者本人の尊重	/75点
評価領域2 職員配置・人材育成	/45点
評価領域3 事業運営(法に基づく一時生活・自立支援事業の一体的運営)	/60点
評価領域4 事業運営(その他運営)	/45点
評価領域5 施設の維持・管理	/90点
評価領域6 経営管理	/45点
総 計	/360点

総合評価	
A...315点以上	概ねA評価
B...270~310点	概ねA評価B評価
C...215~265点	概ねB評価
D...170~210点	概ねB評価C評価
E...165点以下	概ねC評価

第 2 回横浜市生活自立支援施設指定管理者第三者評価委員会
当日スケジュール

時間	内容	説明
9:00	開会	
9:05	施設見学 (25 分)	<ul style="list-style-type: none"> ○指定管理者が案内 ○別紙 2「施設見学時の確認ポイント（参考例）」も参考に、任意の観点で確認
9:30	自己評価について指定管理者より説明・質疑応答（ヒアリング） (65 分)	<ul style="list-style-type: none"> ○全 24 項目の評価項目について、6 つの評価領域毎に説明 自己評価、PR 事項及び自己評価により明らかになった課題 等 ○時間の都合上、1 つの評価項目につき 1 分以内で説明予定 ○質疑応答は評価領域毎に実施 【流れのイメージ】評価領域 1 の 2 項目について説明⇒質疑応答⇒評価領域 2 の 3 項目について説明⇒質疑応答⇒……
10:35	指定管理者退出	
10:35	資料確認・個別ヒアリング (20 分)	<ul style="list-style-type: none"> ○指定管理者に用意いただいた資料を確認 ○指定管理者に質疑がある場合は、事務局が指定管理者へ声がけ ○説明者以外の職員へのヒアリングも可
10:55	閉会	
11:05	寿生活館へ移動	

施設見学時の確認ポイント（参考例）

評価項目 1(1)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の基本方針が掲示されているか。 ・施設の基本方針が職員証に記載されているか。
評価項目 1(3)	<ul style="list-style-type: none"> ・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か。 ・利用者が要望等を申し出やすいよう、工夫がなされているか。
評価項目 1(5)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を含む文書が適切に保管・整理されているか。
評価項目 4(1)	<ul style="list-style-type: none"> ・通帳と印鑑は別々に保管されているか。 ・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。 ・ほか、利用者の所持金の管理が適切に行われているか。
評価項目 5(1)	<ul style="list-style-type: none"> ・職員による日常の設備点検が実施されているか。 ・施設内の布団乾燥、清掃、ほか設備管理が行き届いているか。 ・館内掲示物について、適正な管理がなされているか。
評価項目 5(3)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設や給食等について、衛生管理や感染症対策のための取組が実施されているか。 ・施設内消毒、リネン類の交換等が実施されているか。
評価項目 5(4)	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の備品等の転倒防止対策が十分か。 ・窓や食器棚等のガラス飛散防止対策がされているか。 ・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、避難経路等、防災に関する事項が全職員に周知されているか。また、掲示物等によって利用者にも分かりやすいように周知されているか。
評価項目 5(6)	<ul style="list-style-type: none"> ・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なされているか。 ・文書が適切に保管・整理されているか。

**第3回横浜市生活自立支援施設指定管理者第三者評価委員会
開催までのスケジュール**

別紙3

開催日・作業期間	作業内容	作業者	提出〆切	各委員への送付予定日
12月14日(木)	第2回委員会 施設見学、ヒアリング	委員の皆様・事務局		
12月14日(木) ～1月19日(金)	評価シート及び採点表の作成 (1) 評価シート(資料3)の作成 ・「第三者評価委員会記入欄」 各評価項目に対し、出来ていること・出来ていないことについて具体的に記載してください。 ・「改善すべき点・課題等」 各評価項目に対し、改善すべき点や課題について記載してください。 (2) 採点表(資料4)の作成 ・各評価項目について、3段階評価にて点数の決定をお願いします。	委員の皆様	1月19日(金)	
1月22日(月) ～2月22日(木)	評価シート及び採点表のとりまとめ 委員の皆様から送付された評価シート及び採点表を集約し、とりまとめを行います。 とりまとめを行った後の評価シート及び採点表を事務局案として、委員の皆様へ送付します。	事務局		2月22日(木)
2月26日(月) ～3月22日(金)	評価シート及び採点表(事務局案)の確認 評価シート及び採点表(事務局案)のご確認をお願いします。	委員の皆様		
3月25日(月)	第3回委員会 評価の決定を行います。	委員の皆様・事務局		