

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市港北区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名： \_\_\_\_\_

令和5年11月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域との連携</b>	4
(1) 地域における情報交換	4
(2) 地域との連携全般(その他)	4
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	5
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	5
(2) 意見・苦情の受付・対応	7
(3) 公正かつ公平な施設利用	9
(4) 貸出備品・貸出設備の管理	11
(5) 利用調整会議	11
(6) ボランティアの発掘・育成・支援	12
(7) 広報・PR活動	12
(8) 職員の接遇	13
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	13
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	14
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	15
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	15
(2) 備品管理業務	16
(3) 施設衛生管理業務	17
(4) 利用者視点での維持管理	18
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	18
<b>IV. 緊急時対応</b>	19
(1) 緊急時対応の仕組み整備	19
(2) 防犯業務	19
(3) 事故防止業務	21
(4) 事故対応業務	22
(5) 防災業務	23
(6) 緊急時対応全般(その他)	23
<b>V. 組織運営及び体制</b>	24
(1) 業務の体制	24
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	25
(3) 個人情報保護・守秘義務	28
(4) 経理業務	30
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	32
<b>VI. その他</b>	33

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本会は社会福祉法第109条に基づく地域福祉の推進を図ることを目的とした社会福祉法人です。区内の地区社会福祉協議会、自治会町内会、民生委員児童委員協議会、ボランティア等の地域の福祉保健を推進する団体及び児童・高齢・障害等、各種社会福祉法人・施設を会員としています。これら会員組織による部会・分科会での活動や、行政をはじめとする関係期間との連携を通じて区内での福祉保健活動を展開しています。</li> <li>・福祉保健活動拠点の運営にあたっては、これら知地域との連携を活かした市民の自主的な福祉活動、保健活動等のための場の提供及びボランティアの育成・相談・支援等を実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域福祉保健計画の基本理念「誰も安心して健やかに暮らせるまち 港北」に基づき、地域ケアプラザの定例カンファレンス・地域ケア会議・地域関係会議・交流コーディネーター連絡会等に参加し、地域のニーズ・課題の把握に努め、情報を共有しながら必要な支援を行うための方針を検討したうえで、地域支援につなげている。</li> <li>・5年振りに開催されたほくほくフェスタでは、ボランティア連絡会・地区社会福祉協議会・民生委員等と連携し、「このまちが好き! ~子どもからつながる、みんなのちよつとイイ関係~」をテーマにシンポジウムを開催し、地域活動報告、ボランティアによる模擬店、港北区社会福祉大会の表彰式等、区民に向けて情報発信を行った。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の貸出業務にあたっては公平な利用を頂ける等公開抽選にて申込を受け付けています。</li> <li>・利用者ニーズに沿った貸館運営を行うため、日頃の窓口対応の他、貸館利用時の報告書のご意見欄、館内のご意見箱を設置を通じて、利用者のご意見を積極的に収集できるよう努めています。また、利用者調整会議を毎年開催し、施設の利用方法について情報提供を行うとともに、利用団体からのご意見やご要望をいただく機会としています。</li> <li>・利用申込書や休館日情報をホームページで公開し利便性を高めるとともに、貸室の予約状況もホームページやX(旧ツイッター)を通じて定期的に公開しています。</li> <li>・年に1回「窓口満足度調査」を実施し、ご意見をもとに、職員育成へ反映すると共に、設備やレイアウトの改善等を行っています。また、アンケート内容を集計し、改善策を検討したのち、館内に掲示しています。他区の事例も参考にしてサービスの向上に努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年11月1日～11月30日に窓口満足度調査を実施しており、アンケート結果を踏まえて検討した対応策については、窓口満足度調査結果に載せている他、利用調整会議でも口頭で伝える等して周知している。</li> <li>・港北区社会福祉協議会ホームページの苦情解決規則には、苦情に対する対応期限を明示されている。</li> <li>・朝礼時には毎日、名札の着用確認を含めた服装点検を職員間で実施する時間を設け、来館者に不快感を与えないよう留意している。</li> <li>・法人では年2回「相談援助技術等向上」をテーマにした研修を実施しており、窓口や電話対応の知識や技術の習得ならびに確認を行っている。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各貸室の設備について日常点検時や定期点検時に設備の点検を行い、清潔にまた安全に施設を利用いただけるよう努めています。</li> <li>・利用者にごみの持ち帰りを依頼し、排出されるごみの減量を図っています。また、コロナ禍において実施を利用者による机の消毒等については今後もご協力をいただき、館内を清潔に保つよう運営を行っています。</li> <li>・令和5年度において団体交流室1の自動扉が故障しましたが、行政との調整のもと修繕を実施しました。</li> <li>・令和3年度より貸室内にWi-Fi環境を整備し利便性の向上に努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・港北区社会福祉協議会ホームページ内の「福祉保健活動拠点」のリンクに定期清掃日の日程を明示し、館内を利用することができない旨の説明を行っている。</li> <li>・設備に不具合が生じた際には、建物管理会社、港北区の担当課に連絡及び情報を共有し、改善を図っている。</li> <li>・今年度は、利用団体に貸出を行っているロッカーを修繕予定としている。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故対応マニュアルを作成し、全職員へ配布し緊急対応ができるように職員間で共有しています。また、消防計画を作成し、緊急事態に迅速に対応できるように備えています。</li> <li>・消防訓練については自主的な避難訓練を行うだけでなく、消防署への協力も依頼し、職員一人一人の防災意識を高め、発災時にスムーズに対応ができるような訓練を行っています。</li> <li>・事務所の壁に大きく通報手順を掲示したり、拠点利用時に避難経路図を必ず渡したりするなど、普段から防災を意識できるよう努めています。</li> <li>・令和5年度の利用調整会議では消防署の協力のもと、AED研修を実施し利用者へ館内AEDの場所を周知するとともに使用方法について理解を深めていただきました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルを作成しており、全職員に配布して緊急対応ができるよう、職員間で共有している。作成している職員間の緊急連絡網を整備し、職員の異動や退職があれば都度更新している。</li> <li>・港北区災害ボランティア連絡会事務局として、災害ボランティアセンター立ち上げ訓練(シュミレーション)の実施している。また、災害情報システムを導入し、連携強化や情報の共有に努めている。</li> <li>・法人では毎月、各施設からヒヤリハットや事故報告等を共有するシステムが構築されており、全職員が他施設で起こったヒヤリハットや事故を共有し、事故防止に努めている。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務について、主担当の職員に限らず他の業務の職員も電話対応や窓口業務等、一定の対応ができるよう、日頃の業務を通じて情報共有を行っています。</li> <li>・職員間の連携について、日々の朝礼や連絡ノートによる情報提供を行うとともに、ボランティアセンターの担当職員については毎月、貸館を担当する職員については数か月に1回程度を目途に担当者会議を開催し、情報と課題の共有、対応方法の検討を行っています。</li> <li>・その他、コンプライアンスの推進等、市民に信頼される運営が行えるよう、会議や研修を通じて職員理解を深めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員人材育成計画に基づき、職員の経験年数や担当業務に応じて必要な研修の参加や受講を促している。また、年度ごとに研修計画を作成し、研修計画一覧には対象職員、目的、概要、実施月の予定も記載されており、職員が研修計画を立てやすいように配慮されている。</li> <li>・法人で作成している「人材育成計画」には、遵守すべき規準、人材育成方針、求められる職員像が明記されており、人材育成計画に基づいた職員の教育や研修が実施されている。また、年度毎に職員研修の重点項目を設定し、質の向上を図っている。</li> <li>・情報共有については、グループウェア「Garoon」にて職員の予定や情報を共有している。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本会は福祉保健の推進を目的とした福祉保健計画に取り組んでいます。現在、令和7年度までの第4期計画の推進期間であり、区、地域ケアプラザとの連携のもと区域の計画の取組を進めるとともに、区内各地区における計画の推進を支援しています。なお、令和6年度より次期計画の策定を行う予定です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室利用団体が実施している横浜市の施策である「寄り添い型学習支援事業」及び「中途障害者向けリハビリ教室」に貸館業務を通じて支援している。</li> <li>・地域社会福祉協議会、地域ケアプラザ、関係機関等と連携し、地域福祉保健計画「ひとつプラン港北」の推進に組み、住民の世代を超えた交流の推進、住民のニーズや課題解決の一助となるよう取組んでいる。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響下において、生活様式や地域福祉活動や団体活動も減少したことから、SNSを活用した情報発信や活動の再構築に向けた事例やノウハウの提供を行うなどして、地域活動の支援に取り組んでいる。</li> <li>・子育て世代支援の一環として、港北区内のNPO法人と協働し、子育て応援情報サイトを作成しており、パソコンやスマートフォンからタイムリーに情報を入手できるようにしている。</li> </ul>

## I. 地域との連携

### (1) 地域における情報交換

#### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・港北区施設間連携会議に参加し、地区センターやコミュニティハウスなど福祉保健以外の活動を支援する施設と連携を深めています。</p> <p>・区内の他施設や団体等と連携し、相互に事業チラシ配架するとともに、広報誌などへの紹介を行い関係づくりを行っています。</p> <p>・法人の会員組織である、部会・分科会での活動を通じ区内の福祉保健活動の情報収集を行うとともに、連携した活動を展開しています。</p> <p>・ボランティア連絡会の定例会やボランティア団体の総会等への出席を通じ、活動を把握し連携に努めています。また、連携により講座を開催し、ボランティア育成を図っています(音訳ボランティア、傾聴等)</p> <p>・福祉保健計画の推進を通じ、区担当課や地域ケアプラザとの連携しています。今年度開催したほくほくフェスタでは、「このまちが好き! ~子どもからつながる、みんなのちよっとイイ関係~」をテーマにシンポジウムを開催し連携を深めました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・地域福祉保健計画の基本理念「誰も安心して健やかに暮らせるまち 港北」に基づき、地域ケアプラザの定例カンファレンス・地域ケア会議・地域関係会議・交流コーディネーター連絡会等に参加し、地域のニーズ・課題の把握に努め、情報を共有しながら必要な支援を行うための方針を検討したうえで、地域支援につなげている。</p>

### (2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・5年振りに開催されたほくほくフェスタでは、ボランティア連絡会・地区社会福祉協議会・民生委員等と連携し、「このまちが好き! ~子どもからつながる、みんなのちよっとイイ関係~」をテーマにシンポジウムを開催し、地域活動報告、ボランティアによる模擬店、港北区社会福祉大会の表彰式等、区民に向けて情報発信を行った。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

#### ① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック				
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない				
評価機関 チェック <table style="margin-left: 100px;"> <tr> <td>→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td>→</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table>		→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	→	<input type="checkbox"/> その他
→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート				
→	<input type="checkbox"/> その他				
評価機関 記述					
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・毎年11月1日～11月30日に窓口満足度調査を実施している。令和4年度は30件の回答があり、79.99%の満足度を得られている。					
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>					
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>					

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び会議録にて確認	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・館内掲示及びヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・アンケート結果を踏まえて検討した対応策については、窓口満足度調査結果に載せている他、利用調整会議でも口頭で伝えている。	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②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)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
館内にご意見箱を設置している他、港北区社会福祉協議会ホームページに「お問合せフォーム」を設けている	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・館内掲示にて確認	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・館内掲示及び港北区社会福祉協議会ホームページ内の苦情解決規則に明示している</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・港北区社会福祉協議会ホームページの苦情解決規則には、苦情に対する対応期限を明示されている。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 記録している	<input type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者からの苦情はここ数年間寄せられていない。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者からの苦情はここ数年間寄せられていないが、苦情等の申し出が合った際には、記録に残す体制となっている。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・ヒアリングで確認</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者からの苦情はここ数年間寄せられていないが、毎年実施している窓口満足度調査に記載されていた要望については、職員会議で対応策を検討し、館内掲示と利用調整会議で対策を伝えている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・館内掲示及びヒアリング                      &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・利用方法についてホームページへの掲載や「利用の手引き」の配布を通じて周知を行っています。                      ・登録団体にはあらかじめ「利用の手引き」にて説明を行っているほか、利用調整会議などの際に必要に応じた情報提供を行っています。                      ・館内に地図を掲示しています。                      ・その他、ボランティア研修会等の開始案内等を通じ拠点利用をPRしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・貸室の利用案内については、港北区社会福祉協議会ホームページ内に「港北区福祉保健活動拠点」のリンクを作成し、利用方法や貸室紹介の明示しており、幅広く情報提供を行っている。                      ・利用時間等を含む利用方法に変更が生じた際には、利用調整会議やホームページ等でも周知している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料及びヒアリングにて確認 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日程の関係で利用調整会議に参加できなかった団体(人)には議事録を郵送し、利用調整会議の内容を周知、共有している。</p>	

## (6) ボランティアの発掘・育成・支援

### ① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

※ボランティア発掘のための地域への情報提供や、ボランティア育成・支援のための講習会やボランティア交流会の開催等、ボランティアの発掘・育成・支援を目的に行っている活動を活動記録等で確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;ボランティアの発掘・育成・支援を目的に行っている活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア情報をほぼ毎月発行し、登録者へ情報発信をするとともにホームページにも掲載し広く周知しています。</li> <li>・区社協の広報紙をタウンニュース港北区版に掲載し、その紙面を利用しボランティア情報を発信しています。</li> <li>・港北区ボランティア連絡会と連携して、ボランティア育成を目的とした講座を開催している。また、音訳グループと連携した音訳ボランティアの入門講座を開催し育成を支援しています。今年度はボランティア連絡会と連携しパルーンアートをテーマとした講座を開催しています。</li> <li>・登録ボランティアの定期的な更新を目的とした連絡を行うことで、新たな活動につながるきっかけづくりとなっています。</li> <li>・港北区の西部にボランティアセンター「やすらぎの家」を新吉田地区社会福祉協議会と協同で運営しています。ボランティアコーディネートや小中学生向けのボランティア啓発事業を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング及び資料確認</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市港北区社会福祉協議会ホームページ内の「ボランティアセンター」のリンク内に、ボランティア募集情報や活動団体紹介、ボランティアセンターの連絡先を明示している。</li> <li>・港北区西部エリアで、新吉田地区社会福祉協議会と協働で「やすらぎの家」(ボランティアセンター出張所)を運営しており、小中学生向けのボランティア啓発事業を行っている。</li> </ul>

## (7) 広報・PR活動

### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タウンニュース港北区版の紙面を利用した区社協の広報紙を年4回発行し、その紙面にボランティア活動や研修会の情報を掲載しています。</li> <li>・研修会の開催にあたっては、広報よこはま港北区版への記事掲載を行い、広く区民に情報が伝わるよう工夫しています。また、チラシを作製し、地域ケアプラザや地区センター、コミュニティハウスなどの区民利用施設への配架を依頼しています。</li> <li>・広報紙は録音ボランティアの協力を得て、視覚障害者を対象とした情報テープ・CDの「港北声の散歩道」を作成し発信しています。</li> <li>・各地域ケアプラザで開催される定期カンファレンスに各地区担当職員が参加していますが共有シートを作成し情報の発信を行っています。</li> <li>・その他、法人の各種会議や区民祭などのイベント参加時に適宜情報を発信しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリングにて確認</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙の「ふくしのまど」「こうほく区社協だより」を定期的に発行し、福祉保健活動拠点の情報のみならず、地域の福祉活動や港北区社会福祉協議会や地区社会福祉協議会の取り組み、ボランティアに関する情報を発信している。これらの広報紙はタウンニュースに載せたり、地域ケアプラザ、地区センター、自治会等への配架、ホームページに載せる等、幅広く広報を行っている。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の朝礼の時間帯に名札の着用や身だしなみについて確認する時間を設けています。</li> <li>・窓口の来館者や電話についてお待たせすることが無いように速やかな対応を心がけています。</li> <li>・職員全体会議や担当職員の定例会議を通じて法人のコンプライアンス推進に関する取組の理解を深める機会を持ち、意識の醸成に努めています。</li> <li>・新採用となった職員について、市社会福祉協議会で開催している接遇研修に参加し、窓口や電話対応についてスキルアップを図っています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼時には毎日、名札の着用確認を含めた服装点検を職員間で実施する時間を設け、来館者に不快感を与えないよう留意している。</li> <li>・法人では年2回「相談援助技術等向上」をテーマにした研修を実施しており、窓口や電話対応の知識や技術の習得ならびに確認を行っている。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナによる影響が落ち着き、感染症対策の取り扱いが変更になったことから、活動を自粛していた団体の活動が戻りつつあります。この間、施設利用方法について変更があったことから、今年度の第1回利用調整会議では、あらためて施設の利用方法について周知を行い理解を求めました。</li> <li>・利用者からの意見・苦情については、窓口対応や利用報告書の他、ご意見箱や苦情解決制度の運用を行っています。なお、苦情があった際には速やかに管理職への報告を行い対応を行うとともに、職員間での共有を図り対応をしています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで多目的研修室で使用されていた備品(椅子)を変更し、利用者が扱いやすいようにした。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ① 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。  
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	





②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鍵の取り扱いについては、マニュアル「金庫・鍵類の取り扱いについて」に基づき、決められた管理・取り扱いを徹底している。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (3) 事故防止業務

①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ているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
・ヒヤリハットをテーマにした研修を全職員を対象に実施している。(当日参加できなかった職員には資料回覧)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・法人では毎月、各施設からヒヤリハットや事故報告等を共有するシステムが構築されており、全職員が他施設で起こったヒヤリハットや事故を共有し、事故防止に努めている。	



(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。  
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・港北区災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを作成している。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・福祉保健活動拠点が、他のテナントも入居しているビルにある為、年1回はビル全体のテナントを対象とした合同訓練を実施している。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ② 協定書等のおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・港北区社会福祉協議会のホームページで公表している他、受付に事業計画・事業報告書の冊子を配架し、回覧できるようにしている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料確認及びヒアリングにて確認	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・直近では、ハラスメントをテーマにした研修を全職員を対象に実施した。(当日参加できなかった職員には伝達研修にて実施)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

※研修費用の支援（一部・全額負担等）、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・研修にかかる費用について業務出張の扱いとしており、参加費や交通費は法人にて負担しています。また、事前に勤務調整を行い、無理なく参加できるよう配慮しています。</p> <p>・市社会福祉協議会の人材育成計画に基づき、職員は階級別に定められた研修を受講しているほか、地域福祉の推進に必要なスキルの獲得を目的とした研修の受講も行っています。</p> <p>・より研修に参加しやすい環境とするため、オンラインを利用した研修の受講も行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・資料及びヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員人材育成計画に基づき、職員の経験年数や担当業務に応じて必要な研修の参加や受講を促している。また、年度ごとに研修計画を作成し、研修計画一覧には対象職員、目的、概要、実施月の予定も記載されており、職員が研修計画を立てやすいように配慮されている。</p> <p>・研修にかかる費用については、業務出張扱いとし、参加費や交通費の負担も行っている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・資料確認及びヒアリングにて確認</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝の朝礼の時間帯を通じて、必要な情報の共有を行っています。また、夕礼の時間帯には夜間職員への伝達事項や一日のヒヤリハット事例などを職員で確認し共有する機会を設けています。</li> <li>・連絡ノートやグループウェアの運用を行い、朝礼や夕礼に参加することができなくとも情報の共有を図っています。</li> <li>・その他、グループウェアの運用により、日々の職員の予定がどの職員でも把握できる環境となっています。</li> <li>・職員全体会議を開催し、各業務の情報共有を行うとともに、コンプライアンスの推進など、研修を行う場としても運用しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料確認及びヒアリングにて確認</li> </ul> <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人で作成している「人材育成計画」には、遵守すべき規準、人材育成方針、求められる職員像が明記されており、人材育成計画に基づいた職員の教育や研修が実施されている。また、年度毎に職員研修の重点項目を設定し、質の向上を図っている。</li> <li>・情報共有については、グループウェア「Garoon」にて職員の予定や情報を共有している。</li> </ul>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤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ているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦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適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び現場確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、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しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び書類確認 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④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？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ・ヒアリング及び現場確認</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>     <p>・冷暖房の設定温度の張り紙をして周知しています。また、貸館終了時には、電気・エアコンの消し忘れを確認しています。</p> <p>・法人の経理規程に基づき、10万円を超える経費を支出する際には複数の業者から見積を徴してより安価となるよう努めています。</p> <p>・プリンターでの印刷について、出力前に再度内容を確認し、不要な印刷を防ぐ設定にして運用しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>     <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>     <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港北区が実施している港北区寄り添い型学習支援事業及び中途障害者向けリハビリ教室の開催について貸館業務を通じて協力をを行っています。</li> <li>・地域福祉保健計画をはじめ、社会福祉協議会は行政との連携の上、地域の福祉保健活動を推進しています。港北区においては、第4期区計画の推進を行うとともに、令和6年度からは次期計画の策定に向けての取組を進めます。</li> <li>・区の責任職が本会の顧問、理事、監事、評議員及び各種委員会の委員などに就任し、本会運営に参画しています。</li> <li>・生活支援体制整備事業、移動情報センター事業、日常生活自立支援事業など、本会のさまざまな事業を市及び区と連携し実施しています。</li> <li>・本会が災害時に運営する港北区災害ボランティアセンターについて、市及び区の防災計画に規定されており、日頃から連絡調整を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング及び書類にて確認</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>貸室利用団体が実施している横浜市の施策である「寄り添い型学習支援事業」及び「中途障害者向けリハビリ教室」に貸館業務を通じて支援している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域社会福祉協議会、地域ケアプラザ、関係機関等と連携し、地域福祉保健計画「ひつとプラン港北」の推進に取組み、住民の世代を超えた交流の推進、住民のニーズや課題解決の一助となるよう取組んでいる。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本会は地域福祉の推進を図ることを目的とした社会福祉法人です。時代に応じた福祉ニーズへの対応を行っています。</li> <li>・最近の新型コロナウイルスの影響下においては、生活困窮される方の支援を生活福祉資金業務や、食支援の取組を通じて対応しました。</li> <li>・活動自粛要請の影響により縮小した地域の福祉保健活動の再開に向けての支援も行ってきました。(新しい人材発掘のための講演会「港北区区民の底力」の開催、ICTを活用した会議の実施など)</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの影響下において、生活様式や地域福祉活動や団体活動も減少したことから、SNSを活用した情報発信や活動の再構築に向けた事例やノウハウの提供を行う等して、地域活動の支援に取り組んでいる。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>