

横浜市指定管理者第三者評価制度

都筑区 福祉保健活動拠点
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成26年 2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域との連携	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
II. 利用者サービスの向上	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
III. 施設・設備の維持管理	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
IV. 緊急時対応	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
V. 組織運営及び体制	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
VI. その他	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	<p>1. 社協の会員組織を通じた地域との連携が普段から取れている。 ○地域内の14の地区社協が重要な区社協の構成団体として連携している。 ○同じく地域の重要な連合自治会町内会や民生委員児童委員の会議に毎回出席し依頼等を行っている。</p> <p>2. 区内の各地域ケアプラザ・子育て支援の拠点・各障害者団体等との連携が取れている。</p> <p>3. 社協の各種の助成金を通じた各地域福祉活動団体との連携が取れている。</p> <p>4. ボランティアセンター機能として区内のボランティアグループを把握し連携している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>都筑区内の地域ケアプラザと連携し、会議等で福祉関連の情報交換を行っている。 都筑区社会福祉協議会を構成する福祉施設・団体・個人と分野別の分科会を開催し、地域における福祉課題や目標の策定と活動を支援している。 ボランティア分科会では、毎月の定例会議でボランティア情報の交換や関連情報の提供を行い、協働してボランティア活動の広報・PRと啓発活動を行っている。</p>
II ・ 利用者 サー ビスの 向上	<p>1. 拠点をより良く利用出来る様に、利用者・利用団体の交流会を年2回実施し、また利用についてのアンケートを窓口満足度調査として年1回行い、ご意見箱を1階2階に設置し、利用についての意見を伺いサービス向上に活かしている。</p> <p>2. 接遇の向上を目的に接遇研修を全非常勤職員を対象に実施。また市社協主催のマナー研修へも参加している。</p> <p>3. 拠点をわかりやすく利用できる様、今年度利用の手引きを改定。また改定にあたって3回説明会を開催し、事前に意見交換を行った。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者アンケートは平成24年度103名様から、平成25年度は90名様から回答をいただいている。広くご意見・ご要望を聞き、利用者サービスの向上に結びつけている。 貸室利用報告書内にもご意見記入欄を設け、常にご意見・ご要望を聞く姿勢をとっている。 アンケート集計は年に2回開催している「かけはし都筑」登録団体交流会で課題と対応策を含め公表している。 都筑福祉保健活動拠点の利用の手引きを今年度改訂し、利用団体の都合等を考慮して、3回の説明会を開催している。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>1. 拠点各室、駐車場、出入り口等の内外の施設や備品類について、日々の巡視を含めた点検による適切な管理を行っている。</p> <p>2. 建物及び自動ドア・昇降機、空調設備等について、ビル所有者が行う保守点検に加え、「施設点検マニュアル」に基づき、定期点検日を設け点検を行い、快適で安全な施設、設備を維持している。</p> <p>3. 施設内外の日常清掃及び定期清掃はビル所有者が行い、部屋利用後の後片付けのルールにより、常に整理整頓された清潔な環境を維持し、チラシ等の掲示、パンフレットの配置等についても、ルール化と日常管理により、美観維持に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>都筑区福祉保健活動拠点は民間ビルを借り上げて設置されており、建物・昇降機・空調設備等はビル所有者が維持管理を行う取り決めとなっている。日常の目視点検と「施設点検マニュアル」に基づく定期点検日を設け点検・維持管理を行っている。 建物内外の日常清掃や定期清掃もビル所有者が行い、部屋利用後のゴミは持ち帰りをお願いし、利用後の部屋の確認等でいつでも利用者が気持ちよく利用できる状態に保持している。</p>

	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急対応マニュアルを作成し職員全員が携帯し窓口対応等を行っている。 2. 防災・消火設備が火災・災害発生時に機能を発揮するようにビル所有者が行う保守点検に加え、定期的に自主点検を行なっている。 3. 防災計画を立てており、それに基づき年2回防災訓練を行っており、今年度は、災害ボランティアセンター立ち上げを想定した訓練を3/4に予定。 4. 閉館時の不法侵入を防ぐために、機械警備による管理を、機器の点検と共に徹底している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応マニュアルは、急病人がでた場合・災害予見があった場合・火災が発生した場合等想定できる緊急事態ごとに作成・整備しており、職員に配布し必携となっている。緊急時の連絡先や職員の連絡網もマニュアル内に記載している。</p> <p>防火計画を立て、年度内に2回の防火訓練を実施している。平成24年11月20日 都筑消防署の指導で消防訓練とAED取扱い実技訓練を全職員参加で行っている。平成25年2月13日は職員で消火器使用訓練を行っている。</p>
V 組織運営及び体制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職員体制は協定書での必要な人員を満たしている。 2. 拠点の開館・閉館等については条例に従っている。(拠点マニュアルに標記) 3. 事業計画・事業報告については印刷し地域に配布しており、概要は広報誌に記載している。 4. 職員の研修は、市社協の「人材育成計画」に沿って全常勤職員に参加促進しており、各非常勤職員は担当の業務研修の参加を促進している。 5. 職員が研修に参加しやすいよう、経費負担や時間帯等での環境を整えている。 6. 窓口対応マニュアルを整備し全職員が共有している。 7. 朝のミーティングや職員会議でコミュニケーションを取るようし、情報は共通のサーバーを使用している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>職員の資質向上を図るため、常勤職員・非常勤職員の研修計画を作成している。常勤者は市社会福祉協議会の人材育成計画に沿って、受講する研修等が明確になっている。非常勤者も全職員参加の研修会や業務に必要な外部研修を受講している。</p> <p>研修会参加後は研修報告書を作成し、職員間で回覧して情報の共有と資質向上に努めている。</p> <p>朝のミーティングや情報を掲載した共有サーバーを使用し、職員が同質のサービス提供が出来るように取組んでいる。</p>
VI その他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 区の主要役職の方々には区社協会員として運営に参画している。 2. 区とは協働で諸事業を行っており、中でも地域福祉活動計画は、十分な連携により進めている。 3. 市→市社協→区社協と地域福祉推進についての方針を共有し同じ方向で活動推進している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>障がいの有無に関わらず、地域の人びとがふれあうことを目指し福祉農園を継続して開催している。いもほり・舞台発表・模擬店を行い約6,000名が参加する地域の一大行事となっている。</p> <p>都筑区チャリティーゴルフ大会は14年継続し開催し、約200名の参加者が開催趣旨に賛同いただき、地域住民の交流を深める行事となっている。</p> <p>地域の住民に福祉について理解を深めていただく事業を継続して開催していることは、大いに評価できると感じられる。</p>

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><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)></p> <p>1. 地域域ケアプラザとの連携…所長会(毎月)、社会福祉士分科会・5包括会議(年4回)、コーディネーター連絡会(毎月)を参加主催し運営管理上の課題や問題点、福祉関連等の情報交換を実施している。</p> <p>2. 各福祉関係団体との連携…都筑区社協は333の福祉関係の個人・施設・団体等で構成され、分野に分けて分科会を構成しており、分野別の分科会は、ほぼ毎月活動福祉保健計画の活動計画を策定し、その目標達成に向けて活動を重ねている。</p> <p>3. ボランティア分科会の活動…毎月定例的に会議を開きボランティア情報の交換や関連情報の提供。計画の目標であるボランティア活動のPRに向けた検討や駅頭での啓発活動を実施。また、ボランティアの個別情報(代表者氏名・連絡先など)に関しては、公開の有無を事前に代表者の確認を得てから、情報提供している。</p>	<p><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)></p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>地域ケアプラザと毎月の所長会、年4回の社会福祉士分科会・5包括会議、毎月のコーディネーター連絡会に参加又は主催し福祉関連情報の交換を行っている。ボランティア分科会を毎月開き情報交換や関連情報の提供を行っている。各分科会においても地域の福祉保健関連の情報を交換し、連携・協働している。</p>

(2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><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)></p> <p>地域福祉保健計画の推進で地域団体と協働、支援している。ボランティア活動のPRや福祉保健活動のPRを積極的に行っている。</p> <p><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)></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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <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)> 平成24年10月22日～11月30日 103名の方から回答をいただいている。 平成25年12月1日～12月27日 90名の方から回答をいただいている。 <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)> 利用方法等でご意見・要望をいただいている。	

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)> 資料、ヒアリング。 <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)> 「多目的室の室内灯の点灯に時間が掛かる」との要望をいただいているが、借り上げの建物の設備で水銀灯が設置されており、改善が出来ない旨、説明し了解をいただいている。	

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がっているかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で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)> 資料、ヒアリング。 <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)>	
ご意見・要望に対する対応策の実施やご説明を行っている。	

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)> 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)>	
かけはし都筑登録団体交流会を年2回開催し、交流会の中でアンケートから抽出した課題と対応策を公表している。	

(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 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 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)> 入口ロビーの掲示板に掲示し、ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名・指定管理期間の情報を提供している。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <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)> 入口横ロビーにご意見箱を設置している。 <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)> ご意見箱の設置と合わせて、貸室利用報告書にご意見記入欄を設け気がついたご意見をすぐに記載していただけるようにしている。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <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)> 資料、ヒアリング。 <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)> 苦情解決マニュアルで苦情受付、責任者が苦情解決までの対応手順と共に明確になっている。	

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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>施設内の掲示板に苦情解決の仕組みをわかり易く掲示し、周知している。</p> <p><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)></p> <p><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)></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 checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><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)></p> <p>苦情相談受付記録で、記録している。</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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<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"/> 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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>苦情相談受付記録に苦情内容を正確に記録し、対応策を明確にしている。</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 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
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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、ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>利用者団体の会議内で苦情等の内容と対応策を公表している。</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><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)></p> <p>1. 2ヶ月に1回、福祉保健活動拠点登録団体に向けて、広報紙を作成し発行している。また、年に2回発行する、区社協の広報紙に、活動拠点の紹介記事を掲載し、1回は新聞折り込みの地域紙に掲載。1回は区内自治会町内会にて回覧する事で、広く周知している。</p> <p>2. 拠点の案内はパンフレットを作成し、また区社協のホームページを活用している。</p> <p>3. 部屋の空き情報もホームページに掲載し毎日更新して、予約を取りやすくしている。</p>	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>施設案内のパンフレットを作成している。パンフレットは窓口に設置し、配布している。ホームページにも施設案内を掲載している。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <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)>	
「かけはし都筑」利用の手引きを窓口に備えている。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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。	
<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)>	
利用申請の受付は先着順で行っている。	

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 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	
<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、ヒアリング。	
<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)>	
平成25年10月29日 人権研修「高齢者の虐待防止」、「児童の虐待防止」、「障がい児・障がい者の虐待防止」を全職員参加で実施している。	

(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><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)></p> <p><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)></p> <p>貸出し台帳「物品借用書」、機材使用許可書で適切に管理している。</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><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)></p> <p><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)></p> <p>平成25年8月31日、9月4日、9月6日の3日間会議を開催し、52団体の代表者59名の参加をいただき利用調整会議を開催している。</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><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)></p> <p>ボランティアの育成は社協の本来業務であり、今後も育成支援を積極的に展開します。</p> <p>○ボランティア育成・支援</p> <p>(1)ボランティア・市民活動等分科会の開催(年11回)・・・団体相互の情報交換・課題検討(本年はボランティア活動のPRと活動者募集のためのパネル展企画実施を検討<2回開催>)</p> <p>(2)新規活動者、現活動者のための講座等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入門講座(年6回隔月開催) ・活動者のスキルアップ講座(年1回) ・地域やケアプラザで開催する講座の企画実施、その後のグループ化等支援(随時) ・青少年向けの夏期体験講座 <p>(3)災害ボランティアコーディネーターの支援・育成</p> <p>(4)他の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録ボランティア交流会(年2回) ・助成金制度(つづき ふれあい助成金、善意銀行等)の運営 ・他団体の助成、研修、講座などの情報収集、提供 ・関係団体・機関との連携(区民活動センター、子育て支援拠点等) ・ボランティア保険の案内、受付 	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>ボランティア入門講座を年間6回継続して開催し、ボランティア活動者のスキルアップ講座を年1回を開催してボランティアの発掘と育成に努めている。</p> <p>登録ボランティア交流会を年2回開催し、助成金制度や研修等の情報を提供し支援を行っている。</p>

(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><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)></p> <p>1. 区社協として、年2回広報誌を発行し、区内町内会への回覧及び関係機関へ配付を依頼し、紙面で拠点について情報提供している。</p> <p>2. 活動拠点とボランティアセンターとして、年6回広報誌を発行し、活動団体やボランティア登録団体、近隣施設へ送付し情報提供を行っている。</p> <p>3. 夏期ボランティアについては、区内全中学校に周知依頼をし、広く募集している。</p> <p>4. あいちゃんボランティア登録者に向けて、毎月1回希望者にメールでボランティア情報を発信している。</p>	<p><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)></p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>タウンニュース紙と社会福祉協議会広報紙に各々年1回掲載し、区内町内会への回覧と関連機関へ配布し、福祉保健活動拠点の情報を提供して広報・PRを行っている。</p> <p>福祉保健活動拠点とボランティアセンターが合同で年6回広報誌を発行し、活動団体や登録団体、近隣施設へ送付し情報の提供を行っている。</p>

(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><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)></p> <ol style="list-style-type: none"> 市社協・ウィリング等での接遇研修には積極的に職員を派遣している。 職場内で定例会議を活用し接遇研修を行っている。 通常の窓口・電話業務での対応状況を、管理職が観察し、必要に応じアドバイスを行っている。 電話については3コール以内で出る事を心がけ、対応者の名字を伝えるよう指導している。 利用者の内、課題のある方の対応は、状況に応じて管理職・担当職員との複数対応を行うようにしている。 	<p><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)></p> <p><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)></p> <p>職員は利用者に気持のよい挨拶を行い、丁寧な対応を行っている。 電話の対応も丁寧である。</p>

(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><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。>(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 利用者アンケートやご意見箱、窓口等より寄せられた意見や苦情については、その都度、事務局内で検討し対応している。 拠点利用登録団体交流会議にて、前回までの意見等のまとめ、対応について事務局内で検討し、参加者に報告している。 拠点の利用実績については、毎月、部屋別、利用者別でカウント集計を行い、担当者が利用状況や傾向の確認をしている。 	<p><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)></p> <p><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)></p> <p>午前・午後・夜間の時間帯別に各室の利用状況を集計・分析している。 ホームページで施設各部屋の利用予約状況の確認ができるように情報を掲載している。 登録団体には「かけはしインフォメーション」でボランティアに関する情報を提供している。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（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)>

利用手引きの改訂で利用団体への説明会を3回開催し、周知に努めている。
ホームページから各部屋の利用状況を確認でき、利用者に空き部屋の利用申込みの利便性の向上に努めている。

<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)>

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
港北ニュータウン記念協会の建物を賃借しており、建物の維持管理業務は貸主が行うことになっている。日常点検の中で発見した不具合は貸主側に通報している。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
日常清掃は外部委託の清掃業者と職員が行い、定期清掃で床面を年4回、窓の清掃は年2回行っている。	

(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	
<p><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)></p> <p><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)></p> <p>福祉保健活動拠点の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳がある。</p>	

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	
<p><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)></p> <p><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)></p> <p>備品の確認 ①ワイヤレスチューナユニット WT-U85 1台 有り ②ワイヤレスマイク ハンド型 WM-P970 1台 有り ③ポータブル ワイヤレスアンプ IE-W 51SCAM 1台 有り ④デジタル オーディオプロセッサ 1台 有り ⑤CD/DVDデュプリケータ 1台 有り 以上確認できた。</p>	

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	
<p><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)></p> <p><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)></p> <p>利用者が直接使用する備品は、安全性に関わる損傷が無く良好に保持されている。</p>	

(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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<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
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)>	
ゴミは利用者各自に持ち帰りをお願いしており、事務所内のゴミは衛生管理を適切に行っている。	

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 type="checkbox"/> 適切に分別していない	<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
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)>	
横浜市の分別ルールに沿って、適切に分別を行っている。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に借入れは関係にないが、貸し借りし施設をなしているが：

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 清掃業務・植栽管理は、ビル管理者が業者委託をし清掃は週3日、植栽は年2回実施している。</p> <p>2. 毎日、夜間の職員が、館内を巡回し部屋の点検を行い、電灯や消耗品等についての確認を行っている。また、利用者から要望があれば、その都度、速やかに対応している。</p> <p>3. 本拠点は民間ビル借上げのため、ごく些細な修繕以外はビル所有者が行うこととなっている。また修繕については都筑区・ビル所有者との十分な協議が必要となりそれを経てはじめて出来るため速やかには完了しない場合もある。</p>	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>民間ビルの借り上げであり、施設・設備の管理は貸主側が行い、日常の点検確認を指定管理者が行っている。清掃業務・植栽管理も貸主が業者委託をし清掃は週3回、植栽は年2回剪定等を行っている。毎日、夜間の職員が館内を巡回し部屋の点検と消耗品の確認と補充・取替え等を行っている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><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)></p> <p>民間ビルの借り上げで維持管理を直接行っていないが、不具合や清掃の依頼をこまめに行い、築19年を感じさせない良好な状態に保持している。</p> <p><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)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

① 緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成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"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
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)>	
危機管理マニュアルを急病人がでた場合・災害の予見があった場合・火災が発生した場合等、緊急時の状況別にマニュアルを作成し整備している。	

(2) 防犯業務

① 協定書等のとおり防犯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)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 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"/> 評価対象外施設	<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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
機械警備システムの発報時の確認書、管理報告書をファイルしている。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<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
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、ヒアリング。 <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)> 機械警備のセキュリティーカードは一覧表で所有者を明確にし、適切に管理している。 鍵の管理も適切に行っている。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
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)> 夜間の担当職員が、業務日誌に基づき巡回・点検し、記録に残している。	

(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)>	
夜間の職員が、業務日誌に基づき安全性の確認も行っている。	

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)>	
「他施設でのヒヤリハット事例」を毎月確認し、全職員間で回覧している。	
<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)>	
毎月、他施設の事例を基に、職員間で事故防止の認識を再確認している。	

(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)>	

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)>	
平成24年11月20日 都筑消防署の指導で防火・避難訓練を実施している。 平成25年2月13日 職員で消火器の使用訓練を実施している。	

(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)>
都筑警察署・都筑消防署の近くに都筑区福祉保健活動拠点が立地しているが、立地条件に頼ることなく日常の点検や、緊急時に備えたマニュアルの整備と訓練をしっかり行い緊急時に備えている。
<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	
<p><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)></p> <p><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)></p> <p>職員の休祭日の勤務表や夜間の職員シフト表に基づき、協定書で定めた職員体制をとっている。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり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)></p> <p><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)></p> <p>協定書のとおり開館しており、通常の開館時間に機械警備の開錠が無いときは機械警備会社より職員に確認連絡がはいる仕組みとなっている。</p>	

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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>入口に閲覧用の事業計画・事業報告書を設置し、公表している。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>ホームページに掲載して誰でも事業計画書・事業報告書を閲覧できるようになっている。</p>	

(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 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 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)>	
市社会福祉協議会の人材育成計画の研修計画を基本に、各職員の目標の設定と常勤者・非常勤者全員参加の「個人情報保護」、「人権研修」、「接遇研修」を設定し実施している。	

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 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	
<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(研修報告書等)、ヒアリング。	
<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)>	
「個人情報保護に関する方針」等のテーマで全員参加で研修を実施している。	
<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)>	
平成25年4月25日「個人情報保護に関する方針」の研修と同時に「苦情解決の仕組み」と「ご意見ダイヤル」について、再確認を行うために研修を行っている。	

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><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)></p> <p>1. 職員が市社協・県社協主催の研修に積極的に参加できるように、各職員の仕事状況を見ながら調整し、できるだけ片寄らないようにしている。(新任・中堅・ベテランの人材育成に沿った調整)</p> <p>2. 研修の費用が生じる場合は、全額社協が負担する。</p> <p>3. 時間帯はできるだけ勤務時間内とし、職免か業務出張にしている。</p>	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>研修受講に参加できるように職務を調整し、環境を整えている。 職務に関する研修受講時は勤務扱いとし、受講費用や交通費は必要に応じ支給している。</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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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(研修報告書)、ヒアリング。 <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)></p> <p><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)></p> <p>研修受講後は研修報告書を作成し、職員間で回覧している。必用に応じて、伝達研修会を開催し研修内容の共有に努めている。</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)>	
窓口対応手引きを作成し、活用している。	

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)>
1. 毎朝9時から全職員参加のミーティングを行い当日の予定確認や連絡事項の通知を行っている。 2. 毎月常勤職員会議、非常勤職員会議を開き意見交換・情報共有を図っている。また適時担当別の会議も開催している。 3. 全職員の日々の予定はサーバーを活用しPCで職員誰もが一覧でわかる様専用ソフトで管理している。 4. 地域支援のための内部研修会を開催し、支援に必要な基礎知識を共有している。 5. 区社協の事業(拠点事業含)を毎12月より全職員で内部検討会を開き検討しており、自身の担当業務のみならず全体の事業の検討ができ、事業方針も浸透している。また、事業計画書の作成にあたっては局長より上位方針を示し、各自それに伴い計画を作っている。	ヒアリング。 <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)>
	毎朝の全職員参加のミーティングで連絡事項の周知を図っている。 毎月の常勤職員会議、非常勤職員会議を行い、職員の資質向上や情報の共有を図っている。 代表者が出席した研修会は研修報告書を作成し、全職員に回覧し資質向上に努めている。

(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)>	
個人情報取扱いマニュアルを整備している。	

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)>	
実務責任者と管理責任者が明確になっており、管理責任者は事務局長であることが明確になっている。	

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)>	
平成25年4月25日 「個人情報保護に関する方針」の研修会を全職員参加で実施している。	

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 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 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"/> 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)>	
平成25年4月25日「個人情報保護に関する方針」の研修会実施後、全職員から個別に個人情報の取扱いについての誓約書を取っている。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
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)>	
「ボランティア登録カード」に個人情報の取扱いについての説明が記載されている。 個人情報は必要な範囲で、適切に収集している。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
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)>	
「ボランティア登録カード」の代表者氏名・電話番号の公表の可否を確認し、個人情報を適切に使用している。	

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、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)> 現場確認、ヒアリング。 <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)> パソコンはパスワードを設定し、本体はワイヤー固定している。 個人情報記載の書類は鍵の掛かる書庫で適切に保管されている。 廃棄時はシュレッダー処理をし、年に一回溶解処理を行っている。	

(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)> 経理書類は適切に作成している。	

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)> 出納伝票の起票者・決裁者・出納担当者等の役割分担している。	

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。 <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)> 福祉保健活動拠点の経理は明確に区分している。	

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)> 伝票の確認 ① 12月4日 12月分コピー機リース料 支払い ② 12月17日 11月分電話料金支払い ③ 12月27日 インターネット使用料 支払い 以上確認できた。	

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><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。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>印鑑と通帳は各々管理を分けて、適切に管理している。</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><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)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 拠点の各部屋に、夏期及び、冬期の室温について、温度設定の貼り紙をして、利用者にご協力いただいている。 2. 部屋利用終了時には、電気・エアコンの消し忘れがないか確認している。 3. 館内各所の照明は支障をきたさない程度に減光している。 4. 多目的研修室の舞台及び舞台照明は使用する場合に、利用日の2週間前までに申請する方法をとっている。 5. 以上の取組みにより、光熱費の管理と削減に努めている。 6. 郵送物については、ゆうメールを使用して、1通あたりのコスト削減に努めている。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>拠点内部屋に夏季・冬季の空調温度設定の貼り紙をし、ご利用者の協力を得て節電と経費の削減に努めている。部屋利用後の照明や空調機器の消し忘れ等の確認を行い、節電と経費削減に努めている。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><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)></p> <p>福祉保健活動拠点の窓口は時間帯と曜日により担当者が変わるが、同質のサービスを提供できるように研修や部門会議で情報の共有を図っている。</p> <p>組織内では、前任者と相談がしやすい体制を構築し、サービスの質の継続と向上に努めている。</p> <p><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)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 区長は本会の顧問、担当部長は理事、福祉保健課長は監事として理事会に出席し行政としての意見を頂いており本会の重要方針に参画している。 2. 区との共働事業として福祉農園、チャリティゴルフなどを実施している。 3. 区・区社協の協働で地域福祉保健計画を策定しておりそれに基づき、地域懇談会・計画振り返り・地域支援調整会議・あい基金の運営等を進めている。 4. 次期区福祉保健計画の策定(28年度予定)に向け、毎月定期的に、区事業企画係との方針検討会議を行っている。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>区との協働事業として福祉農園を19回継続して実施している。チャリティゴルフは約200名の参加者の協力をいただき、地域の大きな行事となり、地域住民の交流の場にもなっている。 次期区福祉保健計画の策定に向け、区事業企画係と毎月定例的に、方針の討議を行っている。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 横浜市社会福祉協議会は、横浜市第2の規模の外郭団体として、市との協約により事業をすすめている状況である。 2. 一方、本会を始め各区社協は、市社協にとって重要な構成団体として地域の福祉増進を進めている。 3. その、各区社協の事業方針は毎年市社協が作成する事業方針に合わせ作成し、理事会で検討し策定された物である。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p>都筑区福祉保健活動拠点が立地している「かけはし都筑」内に「都筑区老人クラブ連合会」があり、老人クラブの行事等で福祉保健活動拠点とも交流がある。 区社協の事業を通じて地域住民の交流の拡大に協力している。</p> <p><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)></p>