

横浜市社会福祉センター
指定管理者第三者評価委員会
評価報告書

平成21年9月

1 横浜市社会福祉センターについて

社会福祉を目的とする市民の相互交流及び活動の場を提供すること等により、市民の福祉意識の高揚と主体的な福祉活動の推進を図り、もって市民の福祉の向上に寄与することを目的とした施設です。

開館	昭和 56 (1981) 年 4 月
所在地	中区桜木町 1 丁目 1 番地 横浜市健康福祉総合センター内
延床面積	8,212.35 m ² (社会福祉センター専用面積及び共用面積)
施設内容	有料施設 ホール (計 306 席) 〔平成 21 年 6 月 30 日まで〕 大会議室 4 室、小会議室 2 室、和室会議室 〔平成 21 年 9 月 1 日以降〕 大会議室 3 室、小会議室 3 室
	無料施設 ボランティアセンターの諸室 (ボラティアルーム、プレイルーム、点字製作室、録音室、印刷室、他)、軽運動室、料理実習室、相談室、憩いの広間
管理運営	指定管理者：横浜市社会福祉協議会 指定管理期間：平成 18 年 7 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日

※フロア図は P 3 のとおり。

2 指定管理者第三者評価の概要について

(1) 指定管理者第三者評価の目的

横浜市では、指定管理者制度を導入しているすべての施設に対し、必ず第三者評価を実施することとしています。市及び指定管理者とは異なる客観的な視点に立って施設の管理運営水準等を評価することで、指定管理者がさらなる業務改善の取り組みを行い、サービスの向上に努めることを目的に実施します。

(2) 第三者評価委員会

施設を所管する健康福祉局が学識経験者及び利用団体代表等からなる評価委員会を設置し、評価委員会が評価を実施しました。

氏名	所属等	属性
(委員長) 小野 敏明	田園調布学園大学 人間福祉学部地域福祉学科 教授	学識経験者 (福祉保健人材分野)
青島 哲男	特定非営利活動法人市民セクターよこはま 評価事業部担当運営委員	市民活動団体
奥山 千鶴子	特定非営利活動法人 びーのびーの 理事長	利用団体・市民活動団体
鈴木 修蔵	横浜市オストミー協会 会長	利用団体 (障害者団体)
園山 裕子	よこはま布えほんぐるーぷ 代表	利用団体 (ボランティア団体)

(3) 評価方法

ア 評価の対象

指定管理者による指定管理業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び過去 2 年分 (平成 19・20 年度) の実績について、評価しました。

イ 評価基準・評価項目

次の 5 つの側面を評価の基準とし、基本協定書、年度協定書及び事業計画書における協定及び計画の事項を元に評価項目を定め、「社会福祉センター評価シート」(以下、「評価シート」という。)にまとめました。評価項目に対する A B C 評価について、概ね基本協定書どおりに業務が実施されていれば B、それを上回る創意工夫または実績が認めれば A となるよう、判断基準を設けました。

①施設目的の達成

施設の設置目的に基づいた施設運営上の基本方針を確立し、施設目的を達成しているかどうかを評価しました。併せて目的実現のために必要な基本事項である職員体制や施設の職員のマナーなどを評価しました。

②施設・設備の適切な維持管理

建物・設備の保守点検、備品の管理、清掃、警備など施設・設備を適切に維持管理しているかどうかを評価しました。

③サービスの質の向上に向けた取り組み

適切な利用情報の提供や受付案内、個人情報の保護、事故防止、苦情対応、利用者意見の反映など、サービスの質の向上に向けた取り組みについて評価しました。

④施設及び事業の適切な運営

基本協定書等に則り業務を実施しているか、創意工夫が見られるかなどを評価しました。

⑤収支状況

指定管理料の執行状況、利用料金収入の実績、経費の適正執行などについて評価しました。

ウ 評価の手順

①評価シートの作成

第1回評価委員会での検討等を経て、評価シートを確定しました。

②指定管理者による自己評価の実施

指定管理者が評価シートの各設問に基づき業務の執行状況等について点検、自己評価し、その結果を評価シートの指定管理者記入欄に記入しました。

③事務局による事実確認

事務局が社会福祉センターに出向き、各種書類・資料、現場・現物の現状などを確認し、指定管理者が評価シートの実施状況やアピールポイント等に記入した内容について誤りがないことを確認しました。(6月30日実施)

④評価委員会による審議

評価シートの記入内容に基づき、第2回評価委員会で指定管理者が説明(プレゼンテーション)を行い、委員との間で質疑や意見交換を行いました。

⑤評価報告書の作成

第3回評価委員会において評価報告書案の検討を行い、これを受けて委員長と事務局が調整の上、報告書を確定しました。

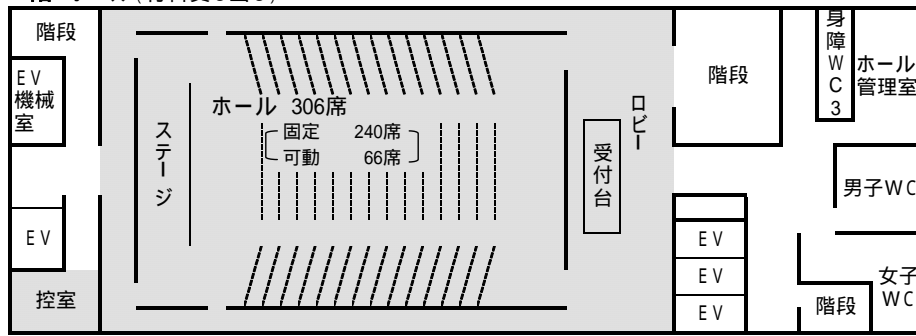
(4) 評価委員会の開催経過

第1回評価委員会	
日時・会場	平成21年5月26日(火) 14:00~16:00 社会福祉センター9階小会議室I
議事内容	・評価委員会委員長の選出 ・施設の概要説明及び施設見学 ・第三者評価実施の趣旨、評価の進め方について ・評価シートについて
第2回評価委員会	
日時・会場	平成21年7月8日(水) 9:30~11:15 社会福祉センター10階会議室
審議内容	・自己評価にかかる事実確認の報告(事務局より) ・自己評価について指定管理者の説明及び質疑応答、審議
第3回評価委員会	
日時・会場	平成21年8月18日(火) 14:00~15:30 関内駅前第二ビル2階特別会議室
審議内容	・評価報告書について

横浜市社会福祉センター フロア図 (横浜市健康福祉総合センター内)

有料貸し出し施設
 無料貸し出し施設
 ボランティアセンター施設(無料)
 斜字: 目的外使用施設

4階 ホール(有料貸し出し)

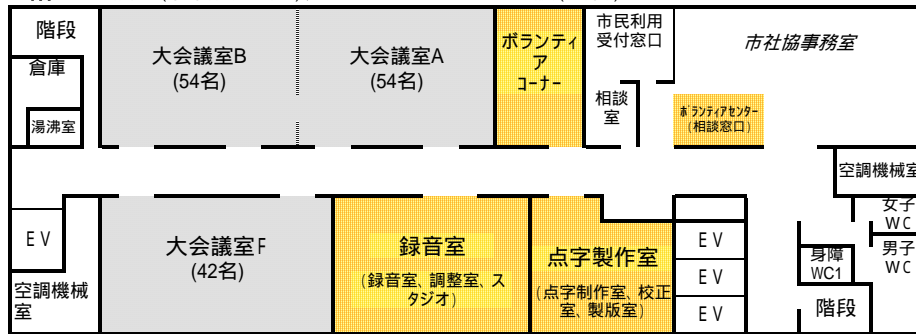


5階: 社会福祉センター
 ホール吹き抜け、横浜市学校保健会会議室・資料室(目的外使用)

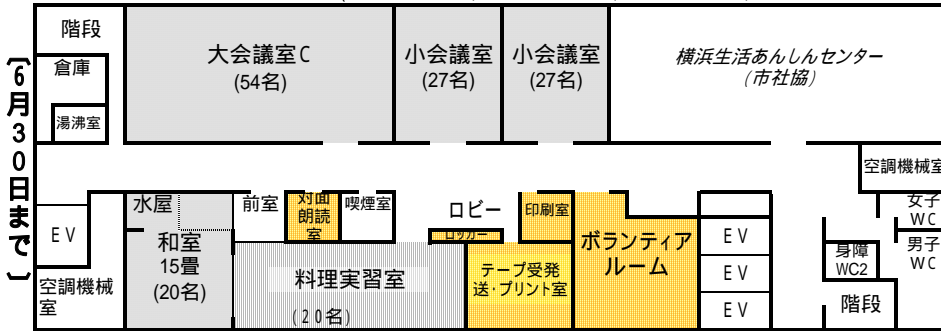
6階
 横浜市医師会への賃貸スペース(社会福祉センターに含まれない)

7階: 一部が社会福祉センター
 横浜市医師会への賃貸スペース(社会福祉センターに含まれない)、市社協事務室(社会福祉センターの目的外使用)

8階 大会議室(有料貸し出し)、ボランティアセンター施設(無料)



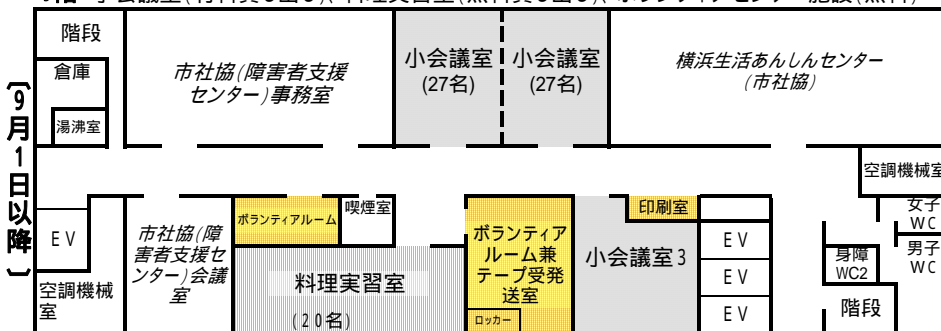
9階 大会議室・小会議室・和室(有料貸し出し)、料理実習室(無料貸し出し)、ボランティアセンター施設(無料)



<9階レイアウト変更について>

市社会福祉協議会組織運営の一体化を目的に、障害者支援センター事務室を横浜ラポールから社会福祉センター内に移転しました。

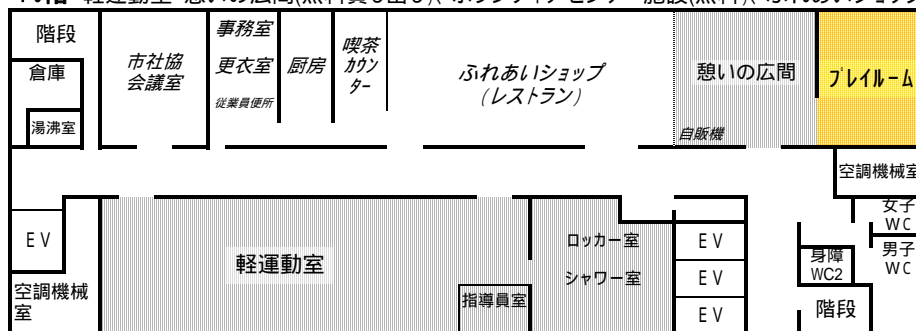
9階 小会議室(有料貸し出し)、料理実習室(無料貸し出し)、ボランティアセンター施設(無料)



改修後の小会議室1・2は、稼働壁を動かして広く1室で使うことができます。

旧「対面朗読室」の機能は、8階録音室の「スタジオ」が担います。

10階 軽運動室・憩いの広間(無料貸し出し)、ボランティアセンター施設(無料)、ふれあいショップ(目的外使用)



3 評価結果について

(1) 評価結果一覧

評価項目	指定管理者 自己評価	第三者評価委員会 評価
I 総則		
1.施設の目的や基本方針の確立	A	A
2.施設目的の達成度	A	A
3.施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	A	A
4.職員の勤務実績、配置状況	A	A
5.職員のマナー	A	A
6.開館の実績	A	A
II. 施設・設備の維持管理		
1.建物・設備の保守点検	A	A
2.備品の管理	A	B
3.清掃業務	A	A
4.警備業務	A	A
5.ゴミゼロ推進運動への取組	A	A
6.ホール設備の維持管理業務	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		
1.利用しやすい受付案内の実施	A	A
2.適切な利用情報の提供	A	A
3.広報・PRの実施	A	A
4.サービス水準の確保	A	A
5.バリアフリーへの取組	B	B
6.職員間での情報共有化	A	A
7.個人情報の保護	A	A
8.事故防止対策への取組	A	B
9.事故発生時の対応体制の構築	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	A	A
13.利用者の意見等を広く聴取する取組	A	A
IV. 施設及び事業の適切な運営		
1.会議室等の適切な運営	B	B
2.ホールの適切な運営	A	A
3.ボランティアセンター業務の適切な運営	A	A
4.その他、施設における事業の実施状況	B	B
V. 収支状況		
1.指定管理料の執行状況	A	A

(2) 社会福祉センター評価の詳細

社会福祉センター評価シートのとおり。

社会福祉センター評価シート

評価シート目次

I 総則	
I-1 施設の目的や基本方針の確立	2
I-2 施設目的の達成度	3
I-3 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	4
I-4 職員の勤務実績・配置状況	5
I-5 職員のマナー	6
I-6 開館の実績	6
II 施設・設備の維持管理	
II-1 建物・設備の保守点検	7
II-2 備品の管理	8
II-3 清掃業務	9
II-4 警備業務	10
II-5 ゴミゼロ推進運動への取組	11
II-6 ホール設備の維持管理業務	12
III 運営及びサービスの質の向上	
III-1 利用しやすい受付案内の実施	13
III-2 適切な利用情報の提供	14
III-3 広報・PRの実施	15
III-4 サービス水準の確保	16
III-5 バリアフリーへの取組	17
III-6 職員間での情報共有化	18
III-7 個人情報の保護	19
III-8 事故防止対策への取組	20
III-9 事故発生時の対応体制の構築	21
III-10 災害発生時の対応体制の構築	22
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	23
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	24
III-13 利用者の意見等を広く聴取する取組	25
IV 施設及び事業の適切な運営	
IV-1 会議室等の適切な運営	26
IV-2 ホールの適切な運営	27
IV-3 ボランティアセンター業務の適切な運営	28
IV-4 その他、施設における事業の実施状況	29
V 収支状況	
V-1 指定管理料の執行状況	30
V-2 収支決算状況	31
V-3 利用料金収入実績	31
V-4 経費節減の取組	32
VI その他	33

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

社会福祉センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	職員に対し、社会福祉センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、社会福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、社会福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置目的や基本方針を館内や事務室内で掲示し、職員は目的や方針を理解した上で業務にあたっている。 ・市民利用受付窓口の職員採用時研修の中で、センターの設置目的や基本方針を伝えている。 ・社会福祉センターの所管部署のみでなく、市社協内の他部署の職員に対しても、会議等を通じて設置目的や基本方針を周知徹底し、どの職員も利用者に対して対応できるようにしている。 ・ホームページやパンフレット、施設内への掲示等で利用者に対して設置目的や基本方針を伝えている。 ・市民利用受付窓口には、設置目的や基本方針を定めた要綱・規則等を閲覧できるよう設置している。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉センターの設置目的をふまえ、社協としての特色を出した基本方針に沿ってネットワークづくり、ボランティア育成に努めている。 ・基本方針や、横浜市との協定を遵守しつつ、地域福祉の推進役である社会福祉協議会が施設運営をしているメリットや独自性を活かした施設管理・運営を行っている。 ・地域福祉活動推進の中核を担う区ボランティアセンターとの連携や後方支援を独自の運営方針とし、その活動と機能強化の支援を行っている。また、横浜の中心部という立地を活かし、市域での地域福祉活動を支え、育成する広域のボランティアセンターとしての役割を發揮している。 			<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置目的、基本方針は、あらゆる機会を通じて周知していることが望まれる。 ・区のボランティアセンターとの連携や後方支援は、なかなかはっきりとした成果がわかりにくい部分でもあるが、中核のセンターとして今後も役割を担って欲しい。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区ボランティアセンターや福祉保健活動拠点、地域ケアプラザ等の施設が整備されつつある中での社会福祉センターの役割の見直しを引き続き検討し、市民の福祉活動の推進の場として更なる発展を目指していく必要がある。 					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A		A
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	✓		✓	
	会議室等について施設設置目的に見合った形で周知し、利用率向上策に取り組んでいる。	✓		✓	
	ボランティアセンター諸室について、効果的な利用を考え実行している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用に当たっては、特定の団体・グループなどが有利又は不利にならないよう、公平な情報提供と受付を行っている。 ・利用申し込みの受付に関しては、申し込みの手段及び期間を設定し、ホームページ並びに利用案内パンフレットにて、予約方法、利用者の決定方法、利用手続き方法を掲載し、周知している。ホームページには空室情報を掲載し、毎日更新を行っている。また、市民利用受付窓口には、センター利用に関する要綱、規則などを閲覧できるよう設置している。 ・センターの設置目的に見合うよう、医療・福祉関係者については予約開始期間に差を設けて優先的な受付を行っている。 ・本会の会員向けの発送物に、センター利用案内のチラシを同封し、福祉保健団体へのPR活動を行っている。 ・ボランティアセンター諸室に関しては、利用団体が運営委員会を組織し、お互いの活動を認めながら団体同士で自主管理を行えるよう支援している。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉・保健分野に幅広いネットワークを持つ社協の強みを活かし、センターの趣旨に合った団体の利用促進に取り組んでいる。 ・利用しやすい諸室のために、ボランティア・当事者からのアイデア・意見を積極的に受けとめ、改善につなげている。 ・ボランティアの自主管理により、お互いの活動を認めながら、自主的な管理を行える支援をしている。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率向上のため、より一層の周知、効果的な広報の検討と実行が必要である。本会が日頃から関わりのある福祉関係団体には、引き続きPRしていく。今後は福祉関係以外の企業にも積極的に利用をPRしていく必要がある。 		<ul style="list-style-type: none"> ・利用情報の提供については、市社協と関わりのある団体には十分周知されているが、それ以外の諸団体等に対する周知が十分とは言えない。周知方法についてさらなる工夫が期待される。 ・ボランティアセンターの設備(ロッカーなど)を利用している団体で、実際にはあまり活動をしていない団体があるように見受けられる。登録団体の活動状況を把握し、これから活動しようとする団体には育成のための必要な支援をし、活動意欲が認められない団体は利用を終了させるなどの働きかけが必要である。 			

I-3 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修

職員の育成・研修について、計画的かつ効果的に行われているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	各種研修等に、常勤・非常勤を問わず、必要な職員が受講できる環境を整備している。	✓		✓	
	職員の資質向上に向けた目標を定め、達成度の評価を実施している。	✓		✓	
	マナー研修を実施、または受講させている。	✓		✓	
	職員の意識向上のため、業務改善提案を募る仕組み、職員に対するアンケートを実施している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	Aの中で該当項目は1つ以下。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤・非常勤職員に対し、各階層別、業務別に必要な研修メニューを揃え、参加できる体制を整えている。 ・市民利用受付窓口担当職員に対しては、採用時に業務上必要な研修を実施している。 ・研修費の負担(一部、全部)、受講研修の業務扱い、各種研修の周知を行い、職員が研修に参加しやすい環境を整えている。 ・職員が受講した研修は、課内会議等での内容の報告や報告書の回覧を行い、職員間で情報の共有化を図っている。 ・人事考課制度を導入し、管理職はMBO、職員は自己申告書により目標設定を行い、業務に取り組んでいる。 ・苦情対応研修と合わせ、マナー接客研修を実施している(H20.11.17 H21.1.30 延べ 59 名参加) ・職員提案制度を実施し、業務改善に向けた提案を受け(H18 年度 3 件、H20 年度 5 件)、一定の改善を行っている。 ・非常勤職員に対して定期的に行う面談の際に、業務に対する改善点についてのアンケートを提出してもらい意識向上につなげている。 <p>○人材育成計画、職員人事考課実施要領</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成計画を作成し、計画に基づいて職員を育成している。 ・目標による管理の手法を用いた人事考課制度により、上司と部下が目標を確認しながら業務を行っている。 ・職員がより多くの研修を受講できる制度にしている。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者に対するサービスの向上につながることを意識した、職員の育成・研修制度を構築していく。 					

I-4 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
	窓口の混雑状況や業務の繁忙に対応できるように、柔軟な人員配置を行っている。	✓		✓	
B	職員配置計画に則った配置を行っている。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員配置計画に則った職員配置を行っている。 全職員の業務分担表の作成により、他の職員の業務内容を把握している。また、職員の勤務シフト表を作成し、職員間で共有している。 担当職員による窓口スタッフミーティングを開催し、業務上の確認や業務改善を行っている他、業務日誌の回覧等を行い、毎日の業務の確認をしている。 市民利用窓口に関しては勤務シフトにより常時2～3名の配置で対応しているが、特に会議室の申し込み等が集中する日に関しては、窓口スタッフミーティング時に対応できる職員を依頼し配置している。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民利用受付窓口の非常勤職員の雇用人数を増やし、シフトによる柔軟な勤務体制が組めるようにする等、指定管理料の範囲内で常時2～3名の職員を配置して利用者に確実に対応できるようにしている。 専任のボランティアコーディネーターを配置し、ボランティアコーディネートをより効果的に丁寧に行っている。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-5 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	Aの中で該当項目が1つ以下。				
指定管理者記入欄					
【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等) ・利用者が職員だと判断できるよう、全ての職員が名札を着用している。 ・利用者が不快に感じないような適切な服装で業務を行っている。 ・電話応対では、施設名、職員名を名乗るよう徹底している。 ・利用者に対し挨拶をし、適切な言葉遣いで、丁寧に対応している。 ・来館者にはどなたにも公平に挨拶し、対応している。					
【アピールポイント】		第三者評価委員会意見			
・対応について、御意見箱でお褒めの言葉をいただいている。		・名札をつけ忘れるかまたは見えにくい場所につけている職員や、電話受信の際に職員名を名乗らない職員が一部に見られた。名札の着用や電話の名乗りの徹底については、職員全体での課題として取り組むことが望まれる。 ・窓口スタッフの応対は丁寧に適切である。市内全域の福祉に対する窓口であることを意識して、これからも引き続き職員の意識付けを行って欲しい			
【改善すべき点・課題等】					
・定例の窓口スタッフミーティングの際に日頃の接客態度を振り返る機会を設けるなど日常的に職員の意識付けを引き続き行っていく。					

I-6 開館の実績

協定書に定められたとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	協定書に定められたとおりに開館している。	○	A	○	A
B	-	/		/	
C	協定書に定められた開館をしていない。				
指定管理者記入欄					
【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等) ・基本協定書に基づく休館日(年末年始)及び市長の承認を受けた休館日(機材設備定期点検、床面清掃日等)を除き、開館は朝9:00、閉館は夜9:00と、協定書に定められたとおりに開・閉館を行っている。					
【アピールポイント】		第三者評価委員会意見			
・年間の休館日及び耐震・改修工事による休館の情報は、即時に利用受付窓口やホームページ、広報誌等に掲載し、利用者に情報提供を行っている。					
【改善すべき点・課題等】					

II. 施設・設備の維持管理

II-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	協定書のとおり管理が行われている。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機材点検を行い(月1回)、機材の損傷や、使用に問題がないか確認を行っている。 ・機材等に不具合が生じた場合、不具合が利用者の安全に関わる場合、使用の中止、立ち入り禁止などを行い、利用者の安全に努めている。 ・不具合が発生した場合、直ちに横浜市所管課に報告を行い、修理が必要な場合は、直ちに修理、更新を行っている。 ・施設利用後の「利用報告書」や口頭での申し出等で、利用者から不具合に関して情報をもらい、即時に対応している。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用後の「利用報告書」により、不具合箇所の発見をチェックしている。 ・必要に応じて建物設備保守委託業者と横浜市健康福祉総合センター入居団体との連絡調整会議を行い、利用しやすい環境づくりに努めている。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の老朽化が進んでいることにより、今後不具合が予測できる箇所については横浜市と協議の上順次改修を行い、未然の対応を行っていく必要がある。 		<ul style="list-style-type: none"> ・福祉拠点として居心地のよい空間づくりに対しては、予算を踏まえ、ボランティアのアイデアなどを活用してより一層努力をされることを望む。 ・施設・設備が老朽化しているので、利用者の見えない部分の安全確認を徹底し、事故がないよう対応して欲しい。 			

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A		B
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓			
	社会福祉センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	社会福祉センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳を整備し、備品の管理を行っている。 ・月1回の機材点検日に備品の状態確認を行っている。 ・備品等に不備が生じた場合は直ちに修理を行っている。その際、専門業者に依頼するだけでなく、対応可能なものは職員も自ら作業を行っている。 ・機材等が古くなつた場合には必要度、緊急度を考慮した上で更新を行っている。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズが高かったデジタル録音図書の制作機材を積極的に導入(H20年度2台導入)したり、インターネット利用環境の整備を行うなど、利用者のニーズに応じて設備・備品の充実を図っている。また、活用のための勉強会も開催している。 ・点字の高速プリンターや立体コピー機など、特殊な機材も揃え、ボランティア活動者や障害当事者に活用されている。 			<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアセンター諸室(点字製作室、録音室など)は団体の自主管理となっているが、室内の整理整頓や不要な物品・機材の廃棄などは、指定管理者も責任を持って関わる必要がある。 ・備品台帳と実際にある備品との間に一部不整合が見られる。指定管理期間終了までにはきちんと整理しておくように。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の老朽化同様、備品も古くなってきている。利用者のニーズを聞きながら、順次、機材の更新が必要である。 ・AV機器など、使用方法が難しい備品については、使用方法を判りやすくする工夫が必要である。 					

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	協定書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感（見た目、悪臭等）を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない項目が1つ以上ある。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書に基づき、定期的に清掃を行い、衛生的な状態を保っている。 ・汚れが発生した場合は、その都度職員が対応し清掃を行うか、委託業者に依頼し、清掃にあたっている。 ・施設利用後に、利用者に部屋の状況確認と原状復帰をお願いし、必要に応じて清掃を実施している。 ・手洗い用の石鹸水、トイレットペーパーなどの消耗品は、定期的に確認を行い、適切に補充している。 <p>○清掃業務契約書、清掃実施報告書</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用後の「利用報告書」により汚れを発見ができるチェックシステムがある。 ・部屋のレイアウト図の掲示や机の配置位置のマーキング等を行い、利用者が部屋の原状復帰を行いやすいよう工夫している。 ・清掃業者に委託するだけでなく、職員もセンター内の整理・整頓や施設状況の点検、清掃を心がけ、日常的に施設の美化に努めている。 ・必要に応じて清掃業務委託業者と横浜市健康福祉総合センター入居団体との連絡会議を行い、センター利用者からの声に速やかに対応している。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・清掃もよくされ、ゴミ持ち帰りも徹底しているので、各部屋・トイレ等衛生的である 			

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	協定書のとおり業務が実施されている。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 警備会社との業務委託契約により、24時間、年中無休の警備を実施している。 鍵の管理は、開館時は保管庫に保管し、閉館時は警備会社で管理を行っている。 鍵を使用する場合は、使用簿で管理を行っている。 巡回については警備会社が定期的(1日2回)に見回り巡回を行い、各部屋の鍵の施錠の確認や消灯、不審者の有無等を確認しているほか、監視カメラによるモニタリングを行っている。 <p>○管理業務契約書、保安警備報告書</p>					
【アピールポイント】		第三者評価委員会意見			
<p>警備業者はもちろん、職員も巡回を行い、利用者が安全に施設を利用できるようにしている。</p>					
【改善すべき点・課題等】					
<p>警備業者とも定期的に窓口スタッフミーティングをするなどして、本会と業者が連携して事故や犯罪の防止に取り組んでいきたい。</p>					

II-5 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動に取り組んでいるか

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	Aのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のG30プランに基づき、H17年度より、ゴミ箱を撤去するなど、ゴミの発生抑制に努めている。 ・資源ごみについては分別を行い、リサイクルに取り組んでいる。 ・コピーの裏紙利用を推奨するなど、リサイクルに努めている。 ・グループウェアやEメール等を積極的に活用し、紙での資料回覧を減らしている。 ・事務室内の机等の備品、文房具等の事務用品については、再利用を心掛け、必要最低限のものを購入するようにしている。 ・トナー、カートリッジ、インクボトル等は業者に回収リサイクルをさせている。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル、ごみの発生抑制については、法人全体で取り組みを行っている。 ・ごみの分別方法に変更があった際には、職員向け説明会を実施している。 		<p>第三者評価委員会意見</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミの分別・リサイクルについての指導、点検を定期的に行い、繰り返し職員に対し意識付けを図っていく必要がある。 					

II-6 ホール設備の維持管理業務

ホール利用者に安全・快適に施設を利用していただくため、設備の管理に注意して取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	設備等に不具合が生じた場合には、速やかに対応している。	✓		✓	
	設備等の不具合についての記録を整備している。	✓		✓	
B	仕様書に定められているとおり、保守点検を実施している。	○		○	
C	Aの中で該当項目が1つ以下。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に定められている舞台、音響、照明、映写設備等の定期点検並びに日常点検を実施し、安全を確認している。 また、万が一設備・機材等に不具合が生じた場合、直ちに修繕を行い、市民利用に影響がないように努めている。 不具合が生じた場合は、記録を作成し、横浜市に報告を行っている。 業務報告書に苦情および不具合の申し出や対応状況を記載している。 <p>○管理委託契約書、ホール業務報告書</p>					
【アピールポイント】		第三者評価委員会意見			
<ul style="list-style-type: none"> 専門の管理業者が常駐し、維持管理、利用時の対応にあたっている。 ホール利用者には、本会担当職員と管理業者が対応し、事前に十分な打ち合わせができるよう体制を整えている。 ホールの椅子を交換するなど、快適に利用できるような環境づくりに努めている。 					
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> ホール業者とも定期的な窓口スタッフミーティングをおこない、課題や管理運営の工夫などを連携して行っていきたい。 					

Ⅲ. 運営及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者からの相談等で、特別または専門的な対応が必要な場合は、必要に応じて職員が対応する応援体制を取っている。	✓		✓	
	受付窓口以外に、電話、電子メール等でも、利用相談を受け付けている。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、利用案内の資料を用意している。	✓		✓	
B	市民利用受付窓口を設置し、受付スタッフが勤務表のとおり配置されている。	○		○	
C	Aの中で該当項目が1つ以下。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民利用受付窓口を設置し、受付スタッフを勤務表のとおり配置し、適切な運営を行っている。 相談調整が必要な時には、職員が窓口に出向き、対応できる体制を整えている。 市民利用受付窓口業務の業務マニュアルを作成し、業務の標準化を図るとともに利用者対応の向上に努めている。 市民利用案内窓口を設置しているほか、電話での利用相談や、ボラセンへの様々な相談はメールによる対応も随時行っている。 施設利用案内のパンフレットを作成し、利用者への説明の際に活用している。 <p>○窓口業務マニュアル、施設利用案内パンフレット</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 寄せられた相談に対しては、窓口対応を行う部署はもちろん、他の部署の職員も、広く対応するようにしている。 本会が持っている福祉に関する情報やネットワーク(運営施設、各区の拠点など)を駆使して、対応にあたる事により、よりの確に解決に結び付けている。 窓口にはコミュニケーションボードを設置し、また、視覚障害者へは誘導や簡単な代読に対応し、聴覚障害者には筆談や空書き等で対応しています。車イスユーザーへはトイレ介助や荷物の出し入れ等の介助を行っている。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な相談に対し、事例の共有化を図るなど、適切に対応できる職員を増やしていくことが、組織として求められる。 		<ul style="list-style-type: none"> 福祉拠点の窓口として、より身近で相談しやすい対応を、今後とも心がけて欲しい。そのためにも、定期的なスタッフ間の情報共有の機会、などが求められるだろう。 			

Ⅲ-2 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	○		○	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用案内パンフレットを作成し、市民利用受付窓口や各種関係機関窓口で配布しているほか、社協関係団体の会議の際に配布を行った。 館内の情報の掲示は、絵や図、色などを活用し分かりやすいように工夫している。 音声や点字を用いた利用案内を行っている。 市民から見学の希望があった場合は、職員が館内の案内等を行い対応している。 指定管理者の名称や指定期間、概要について利用案内パンフレット、館内の掲示板、ホームページに掲載している。 事業計画書、事業報告書をホームページ上で公表している。 <p>○施設利用案内パンフレット(再掲)</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 掲示物は、タイムリーな情報を提供できるように配慮している。 利用者向けパンフレットは図などを使用し、わかりやすいように工夫している。 見学等への対応については、日程を調整し、職員が対応できるようにしている。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-3 広報・PRの実施

施設の広報・PRを複数の手法により具体的に実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	ホームページを開設し、最新の情報を提供している。	✓		✓	
	紙媒体による広報(広報誌発行、ちらし配布、広告掲載など)を行っている。	✓		✓	
	イベント等に参加し、または実施し、施設のPRを行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	Aの中で該当項目が1つ以下。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市社協ホームページ上に社会福祉センターのページを設け、施設案内の情報提供、周知・PRを行い、空室情報を毎日更新している。 施設利用案内パンフレットを作成し、市民利用受付窓口や各種関係機関窓口で配布しているほか、社協関係団体の会議の際に配布を行うほか、社協会員向けに施設利用案内を同封し、施設利用促進のPRを行っている。 ボランティアと協働でボランティアセンターホームページ、子どもふくしホームページを運営し、タイムリーな情報発信を行っている。また、メールマガジンを定期的に発行し、ボランティア活動者・依頼者への情報提供を行っている。 ボランティア活動情報誌「ボランティア・市民活動応援マガジン Volun*Pa」を発行(21年度より、「福祉よこはま」に統合)し、市内の高等学校・大学を中心に、関係機関、小中学校、図書館、主要駅PRボックスなどのほか、企業などにも協力を依頼し、レストランや銀行、病院の窓口等、幅広い広報活動を行っている。 18~19年度 JR 桜木町駅前の「野毛ちかみち」入口の「野毛ちかみち電光掲示板」を活用し、センターのPRを行った。 団塊の世代を対象としたライフデザインフェアや大学生等を対象としたイベントなど、外部のイベントにも積極的に参加し、広報活動を行っている。(具体例：献血推進イベント、WAI WAI フェスタなど) <p>○福祉よこはま、Volun*Pa</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市社協会員向けに、施設利用促進のPRを行っている。 ホームページやメールマガジン等を活用し幅広い年齢層に情報を発信している。 			<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種媒体を活用して広報・PRを実施しているものの、潜在的な利用者にまで十分にアピールできていない。 オフィス街という地の利を活かして、異分野への利用促進のPRも行うなどさらに努力を望む。見晴らしの良さをPRするパンフレットを作るのも良い。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-4 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を窓口スタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	Aの中でいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応マニュアルを作成し、窓口対応の標準化を図っている。 ・日常業務上の注意点や申し送り事項等は日々の業務日誌に記入し、職員間で回覧して情報を共有している。 ・月1回、窓口対応職員全員参加の窓口スタッフミーティングを開催し、窓口対応にあたっての問題点の改善や、作業手順など留意事項について確認を行い、徹底している。 ・問題が発生した場合、マニュアルにあたることや、マニュアルで対応できなかった事は、窓口スタッフミーティングの中で、確認を行い、共有するようにしている。 ・各部屋に利用に関する、注意事項を掲示している。 <p>○窓口業務マニュアル、個人情報保護マニュアル</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が業務手順、課題やその対応について、市民がより快適に利用できるよう窓口スタッフミーティングにより共通認識をもち、業務にあたっている。 ・日常業務のなかでも、常に窓口対応、ルール等について確認しあい、利用者に対し誤った説明や対応をしないよう、利用者が快適に利用できるよう心がけ対応している。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-5 バリアフリーへの取組

施設の利用案内、情報提供、相談受付方法等のソフト面において、設備・備品等のハード面において、障害の有無や年齢に関わらず利用者が使いやすい環境を提供しているか。

(1) 主にソフト面での取組

- ・視覚、聴覚障害者へ対応するため、館内入口に対応職員を配置している。
- ・手話対応できる職員を配置している。
- ・障害者への理解を深めるため、障害者支援センター主催による研修を実施し、障害者に対する意識を高める研修を行っている。
- ・看護師を配置している。

(2) 主にハード面での取組

- ・視覚障害者への対応として、エレベーター内に点字を設置している。
- ・多目的トイレを設置し、四肢・内臓等の機能障害への対応を行っている。
- ・コミュニケーションボードの設置
- ・点字タイルの設置
- ・車椅子対応の調理実習室
- ・ベビーキープの設置
- ・その他、拡大写本、入口での音声案内ほか

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	必要な対応を行うとともに、能動的に改善や工夫を行っている。		B		B
B	必要とされる対応は概ね実施している。	○		○	
C	対応が十分とは言えない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員会意見			
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ・配慮が必要な障害には、いかなる場合にも対応できるよう、適当な職員の配置(手話対応、看護師含む)を行っている。また連絡体制を整え、コミュニケーションボードを設置するなど、いつでも対応できるようにしている。 ・点字の利用案内を設置している。 ・ボラセン HP は視覚障害者等へのウェブアクセシビリティに配慮している。 ・視覚障害者や身体障害者等からの点字、音声訳、代筆の依頼について、ボランティアのネットワークにより対応している。 ・視覚障害者へは誘導や簡単な代読に対応し、聴覚障害者には筆談や空書き等で対応している。車イスユーザーへはトイレ介助や荷物の出し入れ等の介助を行っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・市域の福祉拠点として、バリアフリーへの取組を最優先に行い、他施設の見本となるよう、利用者の声を聞きながら改善に取り組むことを望む。 			
【改善すべき点・課題等】 <ul style="list-style-type: none"> ・トイレに手摺がないところがあるなど、ハード面の遅れについて、横浜市と協議しながら整備していきたい。 ・施設内の表示等は利用する障害者の意見を聞きながら、さらに使いやすく改善していきたい。 					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(窓口スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	Aの中でいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループウェアを導入し、職員間で情報を共有する体制を整えている。 ・職員全員で共有すべき情報については、回覧を行い、必要な情報が職員に届くようにしている。 ・窓口スタッフミーティングを月1回開催し、担当者間で連絡調整を行っている。欠席者には業務日誌を回覧し、情報の共有化を図っている。 ・緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡体制を整えている。 <p>○勤務シフト表、緊急連絡網</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な情報は随時、担当職員全員が把握できるよう、職員間で常に情報等の引継をする体制を取っている。 			第三者評価委員会意見		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会			
		チェック欄	評価	チェック欄	評価		
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	○	A	○	A		
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	○		○			
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓			
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓			
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓			
	個人情報の取扱いについて職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄							
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取扱いに関する自己点検を年1回実施し、評価を行い、改善すべき点を改善している。 ・個人情報の収集にあたっては、業務に必要な範囲を明確にし、目的外に使用していない。個人情報保護研修の中でも周知し、徹底するようにしている。 ・個人情報を含む情報の廃棄にあたっては、シュレッダーや年1回の文書廃棄の中で、薬品融解処理を行い、個人情報の漏洩が起らないようにしている。 ・個人情報は施錠できる書庫に保管し、退出時に施錠を行っている。また、コンピュータ内に保存する場合はパスワードの設定を行い、漏洩対策を行っている。 ・個人情報取扱いの責任者を定めている。 ・個人情報の取り扱いについて、職員に対する研修を年1回実施し、誓約書を取り、個人情報に関する取り扱いに関して確認している。 <p>○個人情報保護マニュアル</p>							
【アピールポイント】		第三者評価委員会意見					
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報漏えい保険に加入し、万一の個人情報漏えいに備えている。 ・他部署での事例を研究し、再発防止に取り組んでいる。 							
【改善すべき点・課題等】							

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故（利用者のけが、その他事故）防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	○	A		B
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓			
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故が発生した場合、原因を分析し、同様の事故が起こらないような対処している。 ・発生した事故については、原因と対策を講じている。 ・毎月の窓口スタッフミーティングで設備等の安全性を確認し、必要に応じて改善している。事故防止策についても、窓口スタッフミーティングで確認している。 <p>○事故対応マニュアル</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的トイレ内に緊急ボタンを設置し、7階事務室及び8階窓口に呼び出し装置を設置、緊急時には複数の職員が出勤し、対応に当たっている。 ・本会はもちろん、管理業者も事故対応マニュアルや事故記録を整備している。 ・管理業者と本会で連携して事故防止、事故対応にあたっている。 ・急に体調を崩された利用者など、緊急時には看護師が、対応している。 			<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングで設備等の安全性や事故防止策について確認し、必要に応じて改善を行っているが、事故防止マニュアル等を用いてのチェックや改善を行うまでには至っていない。常に危機管理について検討し、対処方法等職員に徹底していただきたい。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故（利用者の急病・けが、その他事故）発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故が生じた場合は、窓口スタッフミーティングの中で、事例の情報を共有するほか、参加できなかった職員に対しては後日職員間で情報共有を行っている。 事故対応責任者、防火管理責任者を定め、責任者を明確にし、連絡体制を整えている。入居他法人と共同で防災訓練を実施し、事故発生時の対応体制を確認している。 AEDを設置し、定期的に訓練を行っている。 <p>【事故対応マニュアル(再掲)、自衛消防隊組織図】</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本会はもちろん、管理者も事故対応マニュアルや事故記録を整備している。 管理者と本会で連携して事故防止、事故対応にあたっている。 急に体調を崩された利用者など、緊急時には看護師が、対応している。 			第三者評価委員会意見		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> 必要な防災訓練などを通じて、日頃から情報の共有や体験の機会を設け、いざという場合に備えてほしい。 		

Ⅲ-10 災害等緊急時の対応体制の構築

災害等（地震、台風、大雨等の天災、火災など）緊急時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	緊急時対応マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	緊急時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	ビル管理者や関連機関、横浜市との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	緊急時の避難誘導、安全確保、その他緊急時の対応に必要な事項について、マニュアルを作成している。	○		○	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルを整備し、職員の役割分担を明確にしている。 ・健康福祉総合センターにおいて自衛消防隊を組織し、各入居団体と緊急時の連絡体制、役割分担を定めている。 ・入居他法人と協働で年2回避難訓練を実施している。 ・AEDの使用訓練を行っている。 ・緊急連絡網を作成し、連絡網を利用した情報伝達訓練を実施し、緊急時の連絡体制を整えている。 <p>○防災マニュアル、自衛消防隊組織図(再掲)、避難訓練報告書、緊急連絡網(再掲)</p>					
【アピールポイント】		第三者評価委員意見			
<ul style="list-style-type: none"> ・管理者・入居他法人と連携して、避難訓練等を実施し、防災対応にあたっている。 ・横浜市災害ボランティアネットワークの事務局を担っており、災害時には市内の関連団体と協働で対応できる体制をとっている。 ・社協のネットワークを活かし、災害時には相互応援できる体制を取っている。 ・緊急時に職員を動員できる体制を組んでいる。 ・新型インフルエンザへの対応として、注意喚起の掲示、消毒液の設置、マスクの購入など、早急に対応策を講じた。 					
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザ等の対策は、発生 of 情報を入手してから検討した。今後は感染症の対策なども必要とされる。横浜市と連携、協議して、体制を整備していきたい。 					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、施設内へご意見箱の設置や、Eメールによる意見受付等、複数の方法を提供している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	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。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等について公表している。	非該当		非該当	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年 11 月より、館内並びにホームページ上にご意見箱を設置し、利用者の意見に対応し、改善すべき事は即対応するようにしている。 業務日誌を作成し、頂いた苦情や意見は記載し、改善に反映させている。 また、利用報告書にご意見の記載部分を設け、利用者の声、満足度を把握するようにしている。 利用者から苦情やご意見箱に意見が寄せられた場合、対応すべき事は即対応し、掲示板に対応状況の掲示を行っている。また、頂いたご意見については窓口スタッフミーティングにおいて、職員間で内容を共有している。 ご意見ダイヤルの案内を掲示し、対応方法を公表している。 <p>○ご意見箱設置要綱、利用報告書用紙</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昨年度はご意見箱に寄せられた要望を受け、ベビーキープの設置や、プレイルームの利用方法の掲示をわかりやすく改善する等即時に対応を行った。 寄せられた苦情については必ず対応し、公表している。 		<p>第三者評価委員会意見</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	次のすべてに該当する。	○	A	○	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか2つは該当する。				
C	Aの中で該当項目が1つ以下。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情受付窓口、対応手順、苦情受付担当者、責任者について館内に掲示している。 ・また、ホームページの中で、苦情解決の相談窓口、苦情解決の仕組みを周知している。 ・苦情が寄せられた場合、すみやかに対応している。 ・寄せられた苦情の内容を分析、対応策を検討し、施設の運営に活かしている。また、法人が運営する他施設に寄せられた苦情についても分析を行い、施設運営の参考としている。 <p>○苦情解決マニュアル</p>					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決規則や苦情解決委員会を設置して、苦情の受付から対応までの仕組みを整えている。 ・常勤職員は全員、苦情解決対応研修を受講している。 			第三者評価委員会意見		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-13 利用者の意見等を広く聴取する取組

利用者アンケートなどによりサービス全体に対する利用者の意見や感想を広く聴取して利用者満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

(1) 利用者の意見等を広く聴取する取組について

- ・平成 16 年から平成 18 年の 3 ヶ年に渡り、窓口満足度調査を実施し、利用者の満足度向上に努めている。
- ・平成 19 年 11 月からは、各職場にご意見箱を設置し、利用者のご意見を聞く仕組みとしている。
- ・ご意見箱に頂いた意見とその対応状況は、月毎にまとめて掲示し、公表している。
- ・施設利用者に対し、利用後の利用報告書などにご意見記載部分を設け、満足度の向上やサービス全体の向上に努めている。

(2) 意見聴取の結果を事業・業務内容に反映する仕組みや、反映した具体例について

- ・10階の多目的トイレ内にベビーキープを設置した。
- ・10階のプレイルームの使用方法について、絵、図を用いて分かりやすく案内を設置した。
- ・各階の多目的トイレの使用方法について、分かりやすい説明を掲示した。
- ・利用者の要望により、1階にユニバーサルデザインの自動販売機を設置した。
- ・手話通訳台を設置した。
- ・机の位置のマークを設けた。
- ・4Fの扉に（押す、引く）マークを設置した。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	利用者の意見等を広く聴取し、その結果を業務改善につなげている。	○	A	○	A
B	利用者の意見等は広く聴取しているが、それを事業・業務内容に反映する仕組み作りが不十分である。				
C	利用者の意見聴取等について、現在の取組が十分とは言えない。				
指定管理者記入欄		第三者評価委員記入欄			
【アピールポイント】 ・平成 19 年 11 月から設置したご意見箱では、頂いたご意見には速やかに対応するようにしている。 ・これまでに、プレイルームの使用方法を分かりやすく明記したことや、10 階の多目的トイレ内にベビーキープを設置するなど、利用者の声に対応している。 ・迅速な対応の結果、利用者より対応に感謝の意を頂いている。		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】					

IV. 施設及び事業の適切な運営

IV-1 会議室等の適切な運営

協定仕様書に則り施設の運営・貸出業務を実施しているかを確認し、併せて利用実績および運営の工夫や努力について判断する。

◎利用実績（利用件数・稼働率）

※19年2月～20年3月まで休館

部屋の種類	18年度実績		18年度実績×12/10	20年度実績	
会議室	3,975件	75.3%	4,770件	3,995件	64.3%
料理実習室	292件	51.9%	350件	263件	38.2%
軽運動室	736件	95.7%	883件	873件	94.8%

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当した上で、次の中でいずれか2つは該当する。		B		B
	20年度の利用実績は、18年度の実績を上回った。				
	受付案内、利用手続き等の改善を行い、利用者の利便性を向上させた。	✓		✓	
	稼働率向上のため、通常の広報活動に加えて具体的な広報、営業活動を行っている。				
B	施設の運営・貸出業務を、基本協定仕様書に則り実施している。	○		○	
C	A、Bいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる空室状況の案内により、利用状況を周知し、利用の促進を図った。 ・利用申請から減免申請までを申請書1枚で手続きが出来るよう改善した。 ・聴覚障害者への対応として、平成20年度からFAXでも受付できるように改善した。 ・稼働率については、平成19年度、耐震補強工事により閉館した影響により、平成20年度当初はその影響で稼働率が伸び悩んだが、ホームページや各方面で周知を行い、後半は平成18年度並の稼働率となった。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付案内、利用手続等は、利用者からの意見を取り入れ、適宜改善に取り組んでいる。(例:利用申請書と減免申請書を統合し1枚の申請で手続きが行えるように改善) 		<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市域で活動する福祉団体へのPR活動をさらに強化するとともに、企業など他分野への積極的PRも行う必要がある。 ・費用対効果や他施設の利用状況を考慮しながら、利用時間(午後9時終了)の見直しについての検討が必要ではないか。 ・予約受付開始日には電話が集中して通じなくなることもあり、予約方法に関して、再検討する必要がある。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報やサービスを工夫するなど、利用率アップにむけた取り組みが必要である。福祉関係団体にはもちろん、医療関係団体、学校、企業、趣味のサークルなど、幅広い団体に対する広報をしていきたい。同時に快適な利用環境の提供、窓口職員の対応などサービスの向上にも努めたい。 ・区ボランティアセンターや福祉保健活動拠点、地域ケアプラザ等の施設が整備されつつある中での社会福祉センターの役割の見直しを引き続き検討し、市民の福祉活動の推進の場として更なる発展を目指していく必要がある。 					

IV-2 ホールの適切な運営

協定仕様書に則り施設の運営・貸出業務を実施しているかを確認し、併せて利用実績および運営の工夫や努力について判断する。

◎ホール利用実績（利用件数・稼働率）

※19年2月～20年3月まで休館

	18年度実績		18年度実績×12/10	20年度実績	
ホール	408件	53.2%	490件	427件	47.2%

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当した上で、次の中でいずれか3つは該当する。	○	A	○	A
	20年度の利用実績は、18年度の実績を上回った。				
	受付案内、利用手続き等の改善を行い、利用者の利便性を向上させた。	✓		✓	
	稼働率向上のため、通常の広報活動に加えて具体的な広報、営業活動を行っている。				
	ホール管理運営業務受託業者との連絡調整を密にし、業務実施状況を常に把握している。	✓		✓	
	ホール管理運営業務受託業者に対し、個人情報の保護、利用者への適切な対応などを指示、徹底している。	✓		✓	
B	施設の運営・貸出業務を、基本協定仕様書に則り実施している。	○		○	
C	A、Bいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用申請から減免申請までを申請書1枚で手続が出来るよう改善した。 ・聴覚障害者への対応として、平成20年度からFAXでも受付できるように改善した。 ・ホール管理運営委託業者とは、必要に応じて連絡調整を行い、業務実施状況を把握している。 ・ホール管理運営委託業者に対し、個人情報保護の研修を実施し、誓約書を取り、個人情報保護、利用者への適切な対応を徹底している。 ・機材の修繕・更新を適宜行っている。 ・稼働率については、平成19年度、耐震補強工事により閉館した影響により、平成20年度当初はその影響で稼働率が伸び悩んだが、ホームページや各方面で周知を行い、後半からは利用率が回復した。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付案内、利用手続等は、利用者からの意見を取り入れ、適宜改善に取り組んでいる。(利用申請書と減免申請書の統合) ・今年度の管理運営委託業者の決定、契約に際し、入札を実施した。その結果、委託経費が抑えられた。 ・客席を机の付いた椅子に替えるなど、利用環境を向上する取り組みをした。 ・平成20年度は18年度の利用実績を下回ったものの、各所でPRを行った結果、年度後半から徐々に利用率が回復した。 		<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホールの稼働率は50%に達しておらず、有効活用されていない。これまで宣伝が不十分だった分野への積極的PRなど、具体的に稼働率を上げる方法を実施して欲しい。 ・利用率には回復傾向が見られるものの月差があり、利用率が回復したと断言するのは時期尚早である。 ・使い勝手などに関してホール利用者にアンケートを実施するなど、利便性を高める工夫などがあるとリピーターにつながるのではないか。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駅から近い等、利便性をアピールすることで、さらに利用実績を向上させる努力が必要である。 ・各種講座・研修会などの利用を促すため、医療関係、学校等への広報をすすめていきたい。 					

IV-3 ボランティアセンター業務の適切な実施

協定仕様書に則り、ボランティアセンター業務（ボランティアに関する情報収集・情報提供、相談・紹介（ボランティアコーディネート）等）を実施したうえで、創意工夫が行われているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当した上で、次の中でいずれか2つは該当する。	○	A	○	A
	ボランティアコーディネートにあたり区ボランティアセンターとの連携に取り組んでいる。	✓		✓	
	コーディネート業務にあたる職員の資質向上のための研修を行っている。	✓		✓	
	基本協定仕様書において、ボランティアの支援に関し必要に応じて実施するとされている業務について、具体的に実施している。	✓		✓	
	ボランティア実施者、利用者双方の意見を聞き、ボランティアセンター業務に反映させている。	✓		✓	
B	基本協定仕様書に則り、ボランティア情報収集・提供業務、相談・紹介業務を実施している。	○		○	
C	A、Bいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市域で活動する市民活動団体や活動者への相談対応や、活動場所の提供等を行っているほか、ボランティア担当者及びコーディネーターに向けた研修会を実施している。 ・また、区の社会福祉協議会ボランティアセンターとも連携して、相談対応や情報提供をしているほか、区社協ボランティアセンター担当者会議を開催している。 ・ボランティア登録者情報の整理や、アンケート等により市内で活動しているボランティア団体の情報を収集しデータベース化し、市域のボランティア情報をホームページやメールマガジン等で発信をしている。 ・市社協として、企業の地域貢献活動への積極的支援や、市内中間支援組織と、双方の持ち味を生かしながら協働事業を実施している。 ・市外の社会福祉協議会とも連携し、連絡調整や情報交換を行い、ボランティアセンター業務に活かしている。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理のボランティアセンター業務と、社協本来の業務として行っているボランティア業務（ニーズの把握、コーディネート、ボランティア育成）を、社協がもっている市民活動団体、企業、施設や他の中間支援組織等との広域的なネットワークを活かしながら、有機的に業務を行うことで、より効率的に展開している。 ・社協の運営するボランティアセンターは、単につなげるだけのコーディネートに留まらず、そこから見える課題を見つけ、社会資源や多様な情報を活用しながら、働きかけや提案をして課題解決に努めている。 ・区域にとどまらないボランティア活動者や団体への活動の啓発や促進を中心に行っており、学生や勤労者など次世代を担う若い相談者が非常に多くなっている。 ・横浜市災害ボランティアネットワークの事務局を担っており、災害時には市内の関連団体と協働で対応できる体制をとっている。 				<p style="text-align: center;">第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後ますます、ボランティアコーディネーターとしての役割が期待されている。他分野への積極的働きかけに期待している。 	
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、本会「障害者支援センター」が、社会福祉センターに移転する。障害当事者団体と当事者を支援するボランティア団体との連絡調整、障害者福祉に関する情報提供、相談対応などが増えると予想される。これらに対応できる体制づくりが必要である。 ・「横浜市社協ボランティアセンター」と指定管理者の業務整理 					

IV-4 その他、施設における事業の実施状況

その他、センターの特色を生かした事業を積極的に実施しているか。

(1) 市民活動支援、福祉保健関係相談業務等の実施状況について

○ボランティアの相談調整の他、各種講座や団体運営、公的サービスの相談など福祉保健に関連する様々な相談に対応した。

①一般相談 1, 585件 ②電子メールによる相談 388件

○沿線別のボランティア情報コーナーを設け、ボランティア活動の支援を行った。

○プレイルームに子育て情報を掲示し、子育て者への支援を行った。

(2) その他の事業について

○ボランティア情報収集、提供業務

・ホームページによる情報提供 アクセス件数 269,037件（平成20年度）

・「メールマガジン ぼらせんだより」の発信 年24回

・情報紙「ボランティア・市民活動応援マガジン Volun*Pa」の発行 年4回・各28,000部

○横浜災害ボランティアネットワーク会議の事務局を担い、災害時に市災害ボランティアセンターとなる当センターにて、災害時に対応できる体制を整えている。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	事業に積極的に取り組み、期待以上の成果を上げている。				
B	ほぼ予定どおりの成果を上げている。	○	B	○	B
C	取り組みが十分とは言えない				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用の受付窓口で職員がボランティア相談や情報提供をしている。 ・ボランティア活動情報紙「ボランティア・市民活動応援マガジン Volun*Pa」を発行(21年度より、「福祉よこはま」に統合)、ホームページを通じてボランティアの情報提供をしている。 ・横浜災害ボランティアネットワーク会議の事務局を担い、災害時の情報伝達シミュレーションやコーディネーター養成講座、広報活動を展開し、啓発活動を進めている。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会のもつ、市民に対して福祉情報を提供する機能、相談援助機能を活かして、福祉に関する様々な相談に応じている。ボランティアをしたい、ボランティアを利用したいといった相談や、生活上の課題に関する相談など、福祉に関する全般的な相談に応じることが可能である。受けた相談については、本会の提供しているサービスを紹介する、本会のネットワークを駆使して多機関を紹介するといった対応が可能である。 ・今年度から、本会情報紙と上記ボランティア情報紙を合併し、より幅広い福祉情報を、多くの市民に対して提供することが可能になった。 				<p>第三者評価委員会意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より身近な相談相手として、敷居の低いわかりやすい対応に努めてほしい。 ・また、市内全域を視野に入れたPR活動を意識的に行い、さらに活動を展開してほしい。 	
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の市ボランティアセンターの役割としては、市ボラセンではなく区ボラセンのPRを中心に行い、区ボランティアセンターの支援を中心に行っていく。 ・インターネット・電子メール等のメディアによる相談受付、情報提供を活発に行っていきたい。様々な方法で福祉に関する啓発をしていくことで、市民が福祉に触れる機会を数多く提供していきたい。 ・市民が気軽に社会福祉センターに足を運び、ボランティア情報を手したり、本会職員に相談できるよう、スペースや窓口の配置等を工夫したい。 					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者		第三者評価委員会	
		チェック欄	評価	チェック欄	評価
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	○	A	○	A
B	次のすべてに該当する。	○		○	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄					
<p>【実施状況】(実施内容、作成している資料、根拠となる資料等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公認会計士を含む監事による監査を実施し、理事会・評議員会に報告を行っている。 ・出納帳や伝票を作成し、保管している。 ・経理担当職員を配置している。 ・収支決算書に記載されている費目に関して、伝票を備えている。 ・通帳や印鑑は鍵の掛る金庫で保管している。 ・経理の基準を定め、適切な経理事務を行うため、経理規程を定めている。 					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料の執行について、本会の幹事による監査を受けている。監査の結果、指定管理料の執行状況について、適正であることが認められた。 ・本会経理規程に基づいて、定められた手続きを遵守しながら、経費を執行してきている。 ・高額の経費支出になる場合は、支出の必要性等、事前に委託者と協議してから、予算を執行している。 		第三者評価委員会意見			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の節減について、引き続き努力したい。 ・利用者の安全・快適な施設利用を実現するため、予算を適切に執行していきたい。委託者とも適切で効果的な予算の執行について協議しながら、指定管理業務をすすめていきたい。 					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。

確認事項	
(予算収入 158,620,000 円) - (決算収入 158,959,365 円) = ▲339,365 円	
(予算支出 158,620,000 円) - (決算支出 134,025,015 円) = 24,594,985 円	
(決算収入 158,959,365 円) - (決算支出 134,025,015 円) = 24,934,350 円	
指定管理者記入欄	第三者評価委員記入欄
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支出削減の工夫をすることで、予算に対し支出を抑えることができた。より良いサービスを提供していくためには、今後、効率的・効果的な支出をしていく必要がある。 ・快適な利用環境を提供するために、修繕や設備点検、備品の整備等していきたい。会議室の机・椅子の更新、最新のAV機器を導入する、PCの利用環境を整備する等、利用者のニーズを満たし、継続して利用していただけるよう、工夫していきたい。 ・福祉情報の提供や相談事業を充実させるために、専用スペースを設けるなど、必要な環境を整えていきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・居心地の良い空間づくりのために、メリハリをつけた予算の使い方をさらに心がけてほしい。 ・決算支出額が予算支出額を約 2460 万円下回ったが、その内約 1310 万円が光熱水費の減によるものである。これは耐震補強工事に伴い冷暖房設備を更新した結果によるものである。

V-3 利用料金収入実績

事業計画書(収支予算書)で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
6,036,000円	80.6%(4,865,130円/6,036,000円×100)
指定管理者記入欄	第三者評価委員会意見
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率とともに利用料金収入も閉館前の水準を取り戻しつつある。福祉関係団体以外の利用が増えてきている結果である。 <p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、企業に対しても広報をすすめることで、利用率をアップさせ、利用料金収入を増やしていきたい。 また福祉団体の利用を促すために、とくに本会会員への広報に力を入れていきたい。 ・有料の貸出機材を増やすことも、利用料金収入を増やすために、また利用者へのサービス提供の一つとして、検討したい。 ・利用料金の設定について、受益者負担、光熱費の使用量などを精査しながら、適切な利用料の設定について、横浜市と協議しながら検討したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンセル時の返金などについて検討し、リピーターを増やす努力が求められる。 ・無料の施設が増える中、有料であることの差別化を常に意識しておく必要がある。

V-4 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価委員会意見
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピー用紙、トイレットペーパーの共同購入を実施し、単価の引き下げを行っている。 ・100万円を超える経費支出となる場合、入札を実施することで、経費支出を抑えている。 ・裏紙の再利用、資料印刷の両面使用を徹底している。 ・光熱費について、空調を電気からガスに替えることで、経費を節減できた。 ・会議室空調の調整、ゴミの持ち帰りなど、利用団体に対しても、経費節減への協力を喚起している。 <p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減のための努力は今後も必要である。消耗品、光熱費などの支出を抑える努力は継続する必要がある。一方で、広報、修繕など、利用者がより使いやすい施設にするために、経費を効果的に使っていくことも重要である。 	

VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者	第三者評価委員意見
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会は福祉サービスを提供している団体である。福祉関係機関とのネットワークを活かして、とくに福祉関係団体の活発な利用を実現している。 ・活動場所の提供、情報提供を通して、市民の福祉活動の活性化に寄与している。 ・各区福祉保健活動拠点、地域ケアプラザ、ウィリング横浜等、本会が受託している指定管理施設と連携をとりながら施設を運営している。他施設の情報提供をすることができ、利用者のメリットとなっている。 ・施設管理のみにとどまらず、ボランティア活動に関する相談、福祉情報の提供など、とくに福祉に関するサービスも提供することができる。 ・利用団体の多い軽運動室の利用については、より公平な利用を可能にするため、毎月抽選会を開催している。 ・ボランティアルーム、点字製作室など、ボランティア団体への貸出施設については、利用団体の自主管理を実現している。利用団体が運営委員会を組織し、利用団体同士で貸室の利用を調整している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室等の利用率の伸びがみられない。各種媒体を利用して広報、PRを実施しているものの、市社協と関わりのある団体を中心に潜在的な利用者にまでアピールができていないと言えない。また利用率向上に向けての営業活動も行われていない。今後は幅広い団体への広報活動や営業活動を行うことが必要と思われる。 ・稼働率アップのためにも、より一層、受付システムの見直し、PR方法の検討が必要である。 ・ボランティア団体への貸し出し施設に関しては、既得権が発生しないよう、適切な指定管理者の介入も時には必要である。施設内の整理整頓、使用できない機材の撤収などの対応が必要である。 ・福祉関係団体の活発な利用促進のためにも、利用者同士の定例会や、職員との意見交換の機会が必要であると思われる。ご意見箱はあるにしても、日頃の思いを言葉に出来る機会は重要である。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物が建設されてから相当期間が経過し、修繕、点検が必要な箇所、新たに購入すべき備品等が増えてきている。予算を効率的に使い、適宜修繕・点検等を行うことで、快適な利用環境を提供していく。 ・市内の貸室は、地区センター、地域ケアプラザ、各区福祉保健活動拠点など、整備されてきている。これらと社会福祉センターとの差別化を打出していくことが、稼働率アップのために重要である。市域で活動している福祉関係団体、学校、企業に対して、立地条件の良さ等をPRすることで多くの利用を促したい。一方で、本会が受託している他の施設との連携も必要である。貸室稼働率アップの工夫など、運営の取組みについて情報交換しながら、本会受託施設全体のサービス向上を実現していきたい。 ・利用団体同士・利用団体と職員が気軽に交流できるスペースを設け、日常的な活動を通じてネットワークを形成できるよう、工夫したい。また福祉情報を提供するスペースを増やし、市民が福祉情報を気軽に入手できるよう工夫したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・こういう気づきがあったとか、こういう対応をしたのが良かった、喜ばれたという「ニヤリ・ハット」集を作るなど、良い面も共有していく工夫があってもよい。