

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 青葉区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成29年12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	<p>横浜市青葉区社会福祉協議会(以下、「本会」)では、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作ります」という活動理念の実現に向けて、会員組織としてのネットワークを生かした地域福祉活動を推進し、地域の支えあい活動などの共助の層を厚くする取組を広げています。</p> <p>特に本会では、身近な地域におけるつながり支えあい活動を推進するべく、自治会町内会、民生委員児童委員や地区社会福祉協議会などの地域の組織と連携し、新たな地域課題を発掘し、そのニーズを地域住民が「自分ごと」として捉えて解決に向けて取り組むことができる風土づくりに取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域における情報交換 ①毎月開催される青葉区社協コーディネーター連絡会など、各種の会議できめ細かな情報交換を行っています。 (2)地域との連携全般(その他) ①青葉区を始め、区内の社会福祉施設、福祉団体、自治会町内会、地区社協、民児協や当事者団体、ボランティア団体などと会議や分科会を開催し、きめ細かな情報交換を行うとともに、各種事業や活動を通じ、支援や協働を行っています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>利用者サービスの向上に向けては、ご意見箱の設置(通年)や窓口満足度調査(年1回)、利用者懇談会(年2回)の実施を通して、利用者の意見・要望を伺いながら運営上の課題を把握し、その改善を行うサイクルを継続して実施しています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2)苦情・受付の対応 ①区社会福祉協議会が指定管理者であるとの表示はありますが、指定期間は明示されていません。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(6)ボランティア発掘・育成・支援 ①ボランティア発掘・育成では、点字点訳ボランティア講座や在宅傾聴ボランティア講座を開催し、グループ化に向けた講座受講者のサポートを行っています。 (7)広報・PR活動 ①職員が地域に出向き、イベントや会合の様子をブログ形式でホームページ上で紹介しています。地域の様々な活動をリアルタイムで発信しています。 (8)職員の接遇 区聴覚障害者協会に助言をもらい、聴覚障害者とのコミュニケーションの充実を図るために筆談ボードを窓口を設置しています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>法人設立から20年以上、拠点設置からも10年以上が経過し、館内の設備・備品の老朽化が進んでいます。</p> <p>設備・備品の更新については、今後も所管課である青葉区役所福祉保健課と協議の上、行っていますが、本会の独自財源も積極的に活用し、利用者に満足してご利用いただける環境を整えていきます。</p> <p>館内の美観維持については、日常清掃を専門業者に委託して実施していますが、その一部を障害者関係団体に委託することで、障害者就労の促進にも努めています。</p>	<p>【出来ていない点】</p> <p>(2)備品・管理業務 ①備品はパソコン上ですべて一括処理しています。市所有のものは「初度」と記載しており、判明できますが、備品台帳として独立した形が望まれます。 ③団体交流室の机2台の足部分のばね及び表面が破損しています。速やかな対応が期待されます。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ②日常の清掃は障害者団体に週1日、一般業者に週2日、ジョブコーチによる障害者に月2回委託しています。</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	<p>事故緊急マニュアルや消防計画を作成し、様々な事態に迅速に対応できるように備えています。</p> <p>消防訓練については、利用者懇談会に併せて実施することで、多くの利用者が参加する中で、職員が避難誘導の実際を経験する機会としています。</p> <p>また、利用者懇談会には障害のある当事者も毎回参加されており、災害時の当事者への配慮についてのアドバイスを得る機会にもなっています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3)事故防止業務 ②非常勤職員は、シフト調整が困難のため研修は一部未実施となっています。 (4)事故対応業務 ①非常勤職員には、シフト調整が困難のため、一部職員の研修は未実施となっています。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ③「毎日の巡回確認のほか、拠点の入口に監視カメラを設置し、不審者のチェックをしています。 (2)防災業務 市の防災計画に拠点の位置付けはありませんが、区社協の自己緊急対応マニュアルを配備しています。 (6)緊急時対応全般(その他) 当拠点は大規模災害時には区災害ボランティア連絡会と協同で「青葉区災害ボランティアセンター」を設置運営する予定であり、日本赤十字社と連携し、避難場所だけでなく災害ボランティアの支援拠点として災害時に対応することになっています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>協定書等で定められた以上の職員体制を確保しています。</p> <p>また、職員育成については、横浜市社会福祉協議会作成の職員研修計画に準拠し、各研修に職員を派遣するとともに、非常勤職員の研修参加も積極的に進めています。</p> <p>なお、研修受講後、各職員は必要に応じて、月2回の職員会議や毎日の朝ミーティングを活用し、伝達研修を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質の向上・情報共有を図る取り組み ③職員の階層別、業務別に対応する研修内容が明確になっており、年間の研修計画を策定しています。業務に必要な研修は、内部・外部を問わず、職員の自発的な研修希望も含めて、すべて勤務時間内での参加とし、費用などは法人の負担となっています。 ⑥市社協の職員研修計画により、OJTの仕組みを整備しており、新人職員の資質向上や情報共有に役立っています。常勤職員には、毎年自己申告書の提出があり、上司との面談を年3回行い職員の資質向上や情報共有を図っています。 (4)経理業務 ①市社協と各区社協で共通の会計システムを使用しています。適切な予算執行にあたっては、全体で年2回の経理担当者会議に加え、決算期には決算確認会も開催しています。 ⑥太陽光発電を含めた電力入札の検討や市債の購入などで、経費削減や自主財源の増加に取り組んでいます。</p>
VI ・ その他		<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>一部、各種報告書や記録の整備に不備が見られます。情報の共有や伝達のため、改善が望まれます。 研修は、一部の非常勤職員に未実施の状態ですが、職員の配置やシフトの工夫により、全ての職員が受講できるよう望まれます。 個人情報保護に対する拠点の基本姿勢や個人情報に対する配慮について、利用者へ積極的に周知することが期待されます。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>当拠点の活動は、福祉活動団体への場の提供にとどまらず、区と連携し、区社協の「青葉区地域福祉保健計画」の実施推進に努めています。区社協の理念である「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作る」の実践に努めています。 年間を通して地域の諸団体と連携し、地域のふれあい祭りや福祉大会、障がい者週間など多くの行事に、積極的に活動しています。</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>&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>本会が会員組織であるという強みを活かし、区内社会福祉施設及び福祉団体、自治会町内会、地区社会福祉協議会、ボランティア団体等の会員による各種別部会・分科会を開催し、地域福祉推進のための情報・意見交換を行っています。</p> <p>特に地区社会福祉協議会については、小地域での福祉活動を支える地域母体のキーとなるべき組織であることから、年6回の定例会議を実施するとともに、各地区の役員会等にも積極的に出向き、コミュニケーションの充実に努めています。</p> <p>また、第3期青葉区地域福祉保健計画の推進にあたっては、各地域の推進会議の事務局を区役所、地域ケアプラザと本会の3者が担っており、様々な地域関係団体の生の声を伺う機会となっています。</p> <p>なお、福祉保健活動拠点運営においては、実際に利用される皆さんとの貴重な意見交換の機会となる利用者懇談会を年2回開催しています。</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>青葉区社協発行の事業計画書・事業報告書や各種会議の議事録及びヒアリングで確認しました。</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>毎月開催される青葉区社協コーディネーター連絡会など、各種の会議できめ細かな情報交換を行っています。</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>青葉区を始め、区内の社会福祉施設、福祉団体、自治会町内会、地区社協、民児協や当事者団体、ボランティア団体などと会議や分科会を開催し、きめ細かな情報交換を行うとともに、各種事業や活動を通じ、支援や協働を行っています。</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> <p>各種会議体の議事録や報告書の作成を整備し、各団体や職員間の情報の共有や伝達の確保の向上が期待されます。</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)> 窓口満足度調査を実施しています。平成29年11月1日～11月30日間の来館者を対象にアンケートを配布し、回答者は61人でした。	
<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)>	
毎年同時期に同項目で実施しており、サービス向上に向けた定点観測となっています。	

#### 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)>	
調査結果では、カラー刷りの棒グラフ及び円グラフによる分析と課題点を明示しています。	

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)> 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)>	
・アンケート結果及び日常業務を通じて寄せられる意見や要望は管理職及び職員間で協議し、解決や改善を行っています。	

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・資料 <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) 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 type="checkbox"/> 情報提供している <input checked="" 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)>  ご意見ダイヤルの掲示があります。また、「平成17年4月1日より『ふれあい青葉』は指定管理者『青葉区社会福祉協議会』が管理運営を行っています」という説明文の掲示はありますが、明確な期間についての掲示は見られません。  <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 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)> 匿名で意見を寄せることのできる「ご意見箱」を団体交流室に設置しています。  <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 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)> 現場確認・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)>  「苦情解決規定」「横浜市社会福祉協議会苦情解決規定」に基づいた解決の仕組みを設けています。	



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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に苦情解決の受付者名・責任者名、連絡先を掲示しています。	
<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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
「苦情相談受付記録」等の苦情解決書類に記載しています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
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)>	
寄せられた苦情やご意見は、朝ミーティングや職員会議等で共有し、改善に努めています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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・資料</p> <p>&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> <p>苦情が寄せられた場合は、ホームページに掲載している事業報告にて件数と内容、改善策を掲載しています。</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>区社協ホームページにて周知している他、パンフレットを作成して周知を行っています。また、地域に広く配布している「あおば社協だより」や「あおばボラセンだより」でも定期的に周知を行っています。</p> <p>誰もが利用しやすい施設を目指し、大量に寄せられるパンフレット等の配架物の管理方法の工夫や、窓口レイアウトの変更を行い、来館者に対し、速やかに対応できるよう努めています。</p> <p>聴覚障害者とのコミュニケーションの充実に、筆談ボードを窓口を設置し、対応しています。(本会会員である青葉区聴覚障害者協会に相談・アドバイスをいただいた)</p> <p>人権擁護については、市社協主催の人権研修(管理職向け・職員向け)を受講し、伝達研修を行いました。また、年度内に開催予定の職員全体会議の機会を活用し、人権擁護に関する研修を実施予定。</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・ヒアリングにて、「ご利用案内」及び冊子「利用の手引き」を現場確認しました。</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>施設案内のパンフレット「ご利用案内」及び冊子「利用の手引き」は地区社協会議や民生・児童委員会議、ケアプラザの会議で配布しています。また、区全域に配布されているタウン誌に年2回「あおば社協だより」や「あおばボラセンだより」を掲載し、区域の全家庭に渡るように施設の案内をしています。</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)>	
・「横浜市青葉区福祉保健活動拠点利用の手引」があり、活用の仕方等、わかりやすく説明し、様式も整備されています。	

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)> 資料・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)>	
利用する月の1日に申し込みを行い、申込者が同室・同時間、複数の場合は抽選にしています。	

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)> ヒアリング・資料	
<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)>	
市社協が主催する基幹研修において、管理職向け・一般職員向けの人権研修を行っています。受講した職員による内部研修を全員に行いましたが、今回の研修は講師の要望により口頭で実施しました。	

#### (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 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、その内容及び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)>	
利用者が施設を使用する際に所定の「施設使用後報告書」を提出してもらい、設備・備品が適切に使用されたか確認し、管理しています。	

#### (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 type="checkbox"/> 開催している <input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
年2回開催している利用者懇談会の場で、会場利用にあたっての確認事項や貸出ロッカー・メールボックスの使用・抽選方法等の確認を行っており、利用調整会議で取扱う事項をほぼ網羅しています。	

## (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> <p>本会では、これまでボランティアコーディネートを地域のボランティア自らが行ってききましたが、本年4月より体制を一新し、職員によるコーディネートに方式を改めました。体制変更後、ボランティア登録者数、依頼件数ともに、今年度上半期で既に前年実績を上回っています。</p> <p>ボランティアの発掘・育成については、毎年技術系ボランティア講座を実施しており、今年度は点字点訳ボランティア講座を実施しています。また、在宅における傾聴ニーズの高まりを受け、在宅傾聴ボランティア講座を開催し、グループ化に向けた講座受講者のサポートを行っています。</p> <p>福祉教育については、従前の区内小中学校に加え、地域や企業向けの福祉啓発・促進を目的に、新たな教育ツールを用意し、周知を行っています。</p> <p>ボランティア育成については、区社協のボランティア・市民活動団体分科会を中心に様々な課題について話し合い、必要な研修等を行っています。</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、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> <p>本年度よりボランティア体制を一新し、コーディネートを区社協職員に変更しました。調整力を高めることにより、ボランティア登録者数、依頼件数ともに、今年度上半期で前年実績を上回る成果が出ています。ボランティア発掘・育成については、点字点訳ボランティア講座や在宅傾聴ボランティア講座を開催し、グループ化に向けた講座受講者のサポートを行っています。</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>&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> <p>■ 広報紙「社協だより」 区社協の広報紙。年6回発行。各関係機関・会議での配布の他、職員が地域での会合等で説明の上、直接配布。</p> <p>■ 区社協ホームページ 区社協や拠点の紹介やその他各種事業の紹介。本会の事業計画・報告や社会福祉法関係の各種情報も掲載。</p> <p>■ ボランティアセンターホームページ ボランティアセンター事業の紹介。区内のボランティア情報やボランティアグループ情報を掲載。</p> <p>■ 社協職員ブログ 本会職員が地域に出向き、参加したイベントや会合の様子をブログ形式で紹介。地域の様々な活動をリアルタイムで紹介。</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>社協だより、区社協ホームページ、ブログ等、資料、ヒアリングで確認しました。</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>職員が地域に出向き、参加したイベントや会合の様子をブログ形式でホームページ上で紹介しています。地域の様々な活動をリアルタイムで映し、発信しています。</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>&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> <p>福祉保健活動拠点業務をはじめ、本会では様々な業務を実施していることから、電話・窓口においても様々な問合せがありますが、全職員が自分が一次窓口であることを常に認識し、職務にあたっています。</p> <p>また、時期によっては、各種申込みが重複することもあります。また、誰もが対応できるよう受付方法を工夫するなど、お待たせすることのないスムーズな対応を心掛けています。</p> <p>障害のある方への対応については、障害特性に配慮した対応に努めています。特に聴覚障害者においては、現状、常時手話によるコミュニケーションが困難な状況にあることから、青葉区聴覚障害者協会に相談の上、窓口で筆談用ボードを常設し、可能な限りのコミュニケーションの充実に努めています。</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>区聴覚障害者協会にアドバイスをもらい、聴覚障害者とのコミュニケーションの充実を図るために筆談ボードを窓口を設置し、対応しています。</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>&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> <p><b>【利用実績について】</b>          もっとも稼働率(終日)が高いのは、団体交流室の72.9%、最も低いのは、録音室の25.2%。団体交流室については、平日、土曜ともに80%程度を維持している反面、日曜日が28%と低調となっています。これは、青葉区における活動団体の特性によるところが大きいと考えられますが、今後も継続して利用促進に努めていきます。</p> <p>また、利用が限られる対面朗読室については、稼働率(終日)は48.8%であるが、区保護司会による更生保護相談の会場として定期的に利用いただくとともに、今年度からは、こどもの居場所づくりを目的としたこども食堂にも会場提供するなど、稼働率向上に努めています。</p> <p><b>【窓口満足度調査について】</b>          対応への評価は平均3.6点(4点満点)となっている。いただいたご意見の中には、職員対応への感謝の言葉をいただいているが、声なき声を常に意識した対応を心掛けていきます。</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>今年度からは、現代の社会状況や地域のニーズをくみ取り、こどもの居場所づくりを目的としたこども食堂に会場提供するなど、稼働率向上に努めています。</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)>

- ・ボランティア発掘・育成については、点字点訳ボランティア講座や在宅傾聴ボランティア講座を開催し、グループ化に向けた講座受講者のサポートを行っています。
- ・拠点担当職員・非常勤による日々の設備・備品の点検を行い、異常があれば業務日誌に記載の上、修理等対応しています。

<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)>

一般就労者が活動できる企画を工夫し、日曜日の拠点利用の稼働率を上げることが期待されます。

### 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<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
<b>評価機関 記述</b>	
<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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
日常の清掃は一般業者に週2日、障害者団体に週1日業務委託しています。また、月2回ジョブコーチによる障害者に委託しています。	



## (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 type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>備品はパソコン上ですべて一括処理しています。市所有のものは「初度」と記載しており、判明できますが、備品台帳として区別した形にはなっていません。</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>	

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>&lt;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)&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 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 checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>団体交流室の机2台が経年劣化による足部分のばね及び表面が破損しています。</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>拠点担当職員・非常勤による日々の設備・備品の点検を行い、異常があれば業務日誌に記載の上、可能なものは修理等対応しています。</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)>	
ゴミは利用者持ち帰りとし、ゴミ箱は設置していません。部屋利用後にはチェックを行い、適切に管理しています。職員用のゴミは市役所ルート回収にて業者が回収しています。	

#### 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)>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※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>&lt;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)&gt;</p> <p><b>【館内清掃について】</b> 施設内の清掃については、日常清掃・定期清掃ともに適切に実施しています。 日常清掃については、毎週月・金曜日を専門業者に委託するとともに、障害者の就労支援を目的に、毎週水曜日は障害者通所施設に依頼しています。 加えて、月2回土曜日には、障害当事者によるジョブパートナーに施設内・外の清掃を委託することで、青年期の障害者の就労に向けた準備の一助としています。 また、定期清掃については、館内のタイルフローアを中心に専門業者によるメンテナンスを行っています。</p> <p><b>【設備・備品について】</b> 法人設立から20年以上、拠点開設から10年以上が経過し、館内の設備・備品の老朽化が進んでいます。 修繕・更新等は所管課である区福祉保健課と協議の上、適宜行っていますが、今年度より本会の自主財源を積極的に活用した設備・備品の更新を予定しています。</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>現場確認、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>団体交流室の机2台の足部分のばね及び表面が破損しています。経年劣化と思われます。</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>館内入り口の花壇の手入れをボランティア及び職員が行い、春夏秋冬来館者の目を楽しませています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（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>日常の清掃は一般業者に週2日、障害者団体に週1日業務委託しています。また、月2回ジョブコーチによる障害者に委託しています。</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>

## 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)>	
警備会社と警備業務請負契約を結び、協定書通り、24時間機械警備による監視を行っています。	

### (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)>	
警備会社と契約を結び、協定書通り、24時間機械警備による監視を行っているほか、防犯カメラを玄関付近に設置し不審者のチェックを行っています。	

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)> 管理資料「金庫キャビネット開錠施錠手順」や現場確認及びヒアリングで確認しました。 <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)>	

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)>	
毎日の巡回確認のほか、拠点の入り口に監視カメラを設置し、不審者のチェックを行っています。	

### (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	
<p>&lt;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)&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>業務日誌により、毎日の施設・設備の安全性のチェックが行われていることを確認しました。</p>	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>常勤職員には、事務局長会議や事務局次長会議での事例研修会時に取り上げられる他施設での事故情報を、伝達研修として行っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>非常勤職員は、シフト調整が困難のため研修は一部未実施となっています。今後、年度末に予定している自主防災訓練を利用して、研修を行うことを検討しています。</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) 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	
<p>&lt;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)&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>拠点として、横浜市の防災計画への位置付けはありませんが、青葉区社協の自己緊急対応マニュアルを配備しています。</p>	

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	
<p>&lt;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>年2回の利用者懇談会と同日開催とし、今年度は2回目を年度末に予定しています。毎回利用者も多く参加しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (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>当拠点は、大規模災害時には青葉区災害ボランティア連絡会と協同で「青葉区災害ボランティアセンター」を設置運営する予定であり、又、日本赤十字社と連携し、避難場所だけでなく災害ボランティアの支援拠点として災害時に対応することになっています。</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> <p>消防計画に基づき、避難訓練の計画書やヒアリングにより、多くの利用者の参加した自主防災訓練を実施したことは確認しましたが、開催した記録がなく、今後は開催結果の記録作成により、情報を共有化し、次回以降の参考資料として生かすことが期待されます。</p>



## 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>&lt;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)&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>調査当日の勤務状況と職務分掌により、協定書通りの職員体制を確認しました。</p>	

#### ② 協定書等のと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>&lt;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)&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 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	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書は、受付窓口に置いてあり、青葉区社協のホームページでも公表し、周知を図っています。</p> <p>&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>	

## (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)>  市社協作成の職員育成計画に準拠しています。	

### 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)> 職員研修計画及び研修報告書により確認しました。	
<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)> 平成29年4月に、個人情報取り扱い並びに個人情報保護についての研修会を全職員に開催しています。そのほか、職員の階層別や業務別の研修を実施しています。	
<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>職員研修については、各職員の経験年数や担当業務等に応じ、市社会福祉協議会が作成した職員育成計画に基づいて、必要に応じた研修に積極的に派遣しています。また、内部研修については、職員会議等の時間を活用し、必要なスキルの共有に努めています。</p> <p>また、外部研修については、各職員の時間の許す範囲で、希望に応じ積極的に派遣するよう努めています。なお、研修受講後は、伝達研修や復命書・報告書の回覧を通じて研修内容の共有に努めています。</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>横浜市社協の職員年間研修計画表及びヒアリングで確認しました。</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>職員の階層別、業務別に対応する研修内容が明確になっており、年間の研修計画を策定しています。業務に必要な研修は、内部・外部を問わず、職員の自発的な研修希望も含めて、すべて勤務時間内での参加とし、費用などは法人の負担となっています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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>職員会議議事録や研修報告書及びヒアリングで確認しました。</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)>	
「青葉区福祉保健活動拠点の手引き」と「ふれあい青葉」のリーフレットを作成し、活用しています。	

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)>
担当業務や地域での会議・イベント等への参加など、職員が一堂に介する機会をなかなか確保できない状況にあることから、各職員のスケジュールを事務局内ネットワーク上で共有するとともに、伝達事項についても、毎朝のミーティングに加えて、同様の手段で共有しています。	職員会議議事録やヒアリングで確認しました。
また、今年度より職員会議を月2回実施しており、情報共有・課題検討の機会が増えたことで、以前に比べてコミュニケーションの円滑化が図れています。	<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)>
	横浜市社協の職員研修計画により一定レベルの研修を担保し、各階層別の職員の専門性向上や人材育成を図っています。また、OJTの仕組みを整備しており、新人職員の資質向上や情報共有に役立っています。さらに、常勤職員には、毎年自己申告書の提出があり、上司との面談を年3回行い職員の資質向上や情報共有を図っています。

### (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)>	
当日の職員面談時に、2名の職員から個人情報管理責任者が事務局長であることを確認し、周知していることが確認できました。	

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29年4月に研修を行い、非常勤職員や送迎担当の運転手を含む全職員に実施しています。	

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	
<p>&lt;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)&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>非常勤職員や送迎担当の運転手を含む全職員から、誓約書を受理しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>個人情報の収集は適切に行っていますが、拠点で使用の一部の旧資料に、目的外使用をしないことを明記していない書類があり、今後改善することが望めます。</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>	

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)> 現場確認とヒアリングで確認しました。	
<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)>	
盗難防止用のコンピュータのロックやパスワードの設定、個人情報書類の施錠管理や不要書類の処理方法など、適切に行っています。	

#### (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)>	
市社協と各区社協で共通の会計システムを使用しています。適切な予算執行にあたっては、全体で年2回の経理担当者会議に加え、決算期には決算確認会も開催しています。	

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	
<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;            整理資料「金庫キャビネット開錠施錠手順」と、現場確認及びヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&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>会計責任者は事務局長、出納責任者は事務局次長と明確に役割分担を行い、相互けん制の仕組みを設けています。</p>	

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	
<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;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)&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>横浜市社協の経理システムにより、明確に区分されています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&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>当日、無作為に3項目を抽出し、経理書類と合致する伝票の存在を確認しました。</p>	



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 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)> 金庫開閉記録と現場確認及びヒアリングで確認しました。 <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)>  日々の現金管理の徹底に加え、通帳や印鑑等を管理する金庫の開閉記録を整備しています。	

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
<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)>  節電対策については、蛍光灯の間引きや冷暖房の適温設定に努めています。また、未使用施設の消灯や冷暖房スイッチのオフを徹底しています。  事務所内印刷機については、1枚あたりの標準単価を掲示し、経費削減に向けた職員間の意識向上にも努めています。	<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)>  事業計画書・事業報告書及びヒアリングで確認しました。 <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)>  通常の節電対策と別に、太陽光発電を含めた電力の入札の検討や、横浜市債の購入などで、経費削減や自主財源の増加に取り組んでいます。

(5) 組織運営及び体制全般 (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)>  当福祉保健活動拠点は、地域で長年の実績を持つ青葉区社協により地域の信頼に応える組織運営を行っています。職員の育成や経費削減にも、積極的に取り組んでいます。  <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)>  自主防災訓練時や個人情報の収集時の対応など、一部で書類整備の不備が見られます。情報の共有や伝達のため、改善されることが望まれます。

## 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> <p>区域においては、第3期青葉区地域福祉保健計画の推進にあたっては、各地域の推進会議の事務局を区役所、地域ケアプラザと本会の3者が担っており、様々な地域関係団体の「生の声」を伺う機会となっています。</p> <p>また、市域においては、横浜市社協が災害ボランティアネットワークの事業推進の一役を担っていますが、本会においても青葉区災害ボランティア連絡会の事務局運営を通し、区内における発災時の災害ボランティア活動の円滑化に努めています。</p> <p>加えて、区連合自治会長会や区民生委員児童委員協議会の定例会議に毎回出席し、区社協事業の情報発信、協力依頼を行うとともに、会議への参加を通じた地域関係者との関係づくりに重きを置いています。</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>青葉区社協の広報誌や事業計画書・事業報告書等の資料及びヒアリングで確認しました。</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>職員研修は、一部の非常勤職員に未実施の状態ですが、今後は職員の配置やシフトの工夫により、全ての職員が受講できるよう望まれます。また、個人情報保護に対する拠点としての基本姿勢や個人情報に対する配慮について、利用者へ積極的に周知することが期待されます。</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>当拠点の活動は、福祉活動団体への場の提供だけにとどまらず、青葉区と連携し、青葉区社協の「青葉区地域福祉保健計画」の実施推進に努めています。また、青葉区社協の理念である「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作る」の実践に努めています。</p>
<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> <p>本会では、身近な地域におけるつながり支えあい活動を推進するべく、自治会町内会、民生委員児童委員や地区社会福祉協議会などの地域の組織と連携し、新たな地域課題を発掘し、そのニーズを地域住民が「自分ごと」として捉えて解決に向けて取り組むことができる風土づくりに取り組んでいます。</p> <p>具体的な取組方法としては、今年度に改訂した「地区社協のてびき」を基に、身近な地域で困り事を抱えた人を、従来の地域よりも小さな班単位程度の小地域において、地区社協が主体となって、自治会町内会や民生児童委員等の地域関係者とのネットワークを活かして解決する仕組づくりに取り組んでいます。</p> <p>今後は、区内15地区において、新しいてびきの説明を行うとともに、これからの地区社協の目指すべき方向性について、丁寧な説明を行っていきます。</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>事業計画書・事業報告書及びヒアリングで確認しました。</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>年間を通して地域の諸団体と連携し、地域のふれあい祭りや福祉大会、障がい者週間など多くの行事に、積極的に活動しています。また、視覚障害、聴覚障害、認知症などの分野別のボランティア養成講座を開設するなど、独自の活動も行っています。</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> <p>一部、各種報告書や記録の整備に不備が見られます。情報の共有や伝達のため、改善が望まれます。</p>

## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域との連携</b>		
(1) 地域における情報交換	-	公募要項における関係機関及び地域との連携に関する項目
(2) 地域との連携全般 (その他)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における利用に関する項目及び人権の尊重の項目
(4) 貸出備品、貸出設備の管理	備品台帳、貸出簿	公募要項における拠点のロッカー及びメールボックスの利用、その他備品についての項目
(5) 利用調整会議	開催記録	基本協定書における利用調整会議の設置の項目
(6) ボランティアの発掘・育成・支援	ボランティア情報誌、ボランティア登録周知媒体、交流会議事録、ボランティア相談・紹介件数等の記録	基本協定書におけるボランティアに関する相談・紹介業務、ボランティアの育成・支援の項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	公募要項における広報活動や情報発信の項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要、職員配置、業務の基準・評価についての項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	公募要項の評価基準(職員配置・育成)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
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？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		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？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(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？	レ	情報提供している		情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある	レ	情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		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？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
		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？	レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
	(3) 公正利用かつ公平な施設	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている		
				備えていない		備えていない		
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？		レ	行っている	レ	行っている			
			行っていない		行っていない			
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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している				
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない				
	研修を実施していない		研修を実施していない					
(4) 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？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している			
			適切に管理していない		適切に管理していない			
(5) 整会議	①利用調整会議を開催しているか？		開催している	レ	開催している			
		レ	開催していない		開催していない			
不備の数			1			1		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(1) づく業協 務定 の書 遂等 行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
	(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？	レ ある	ある
			ない	レ ない
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている
			揃っていない	揃っていない
	(3) 管理業務 施設衛生	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	安全性に関わる損傷等がない
			安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
		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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
			適切に分別していない	適切に分別していない
不備の数			0	2
Ⅳ 緊急時対応	対(1) 整の仕 備組 急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(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？	レ 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	レ 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
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		適切に管理していない	適切に管理していない	
	(3) 事故防止業務	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			定期的に行っていない	定期的に行っていない
		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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
		チェックしていない	チェックしていない	
	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)	レ 全ての職員に実施している	全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		研修を実施していない	研修を実施していない	
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
	実施していない	実施していない		
不備の数			0	2

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
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？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている
				協定書等の職員体制をとっていない		協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおおりに開館しているか？	レ	協定書等のおおりに開館している	レ	協定書等のおおりに開館している
			協定書等のおおりに開館していない		協定書等のおおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している	
			公表していない		公表していない	
	(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)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		作成していない
		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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
		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？	レ	情報共有している	レ	情報共有している
				情報共有していない		情報共有していない
		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？	レ	作成し、活用している	レ	作成し、活用している
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
			作成していない		作成していない	
	(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？	レ	整備している	レ	整備している
				整備していない		整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ	明確化し、周知している	レ	明確化し、周知している
				明確化しているが周知していない		明確化しているが周知していない
			明確化していない		明確化していない	
		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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
		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)	レ	全ての職員から取っている	レ	全ての職員から取っている
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない
			取っていない		取っていない	
	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？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している	
			適切に収集していない		適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	レ	適切に使用している	
			適切に使用していない		適切に使用していない	
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？	レ	適切な措置を講じている	レ	適切な措置を講じている		
		一部適切な措置を講じていない		一部適切な措置を講じていない		
		適切な措置を講じていない		適切な措置を講じていない		
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ	適切に作成している	レ	適切に作成している	
			一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある	
			適切に作成していない		適切に作成していない	
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ	役割分担を明確にしている	レ	役割分担を明確にしている	
			その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている	
		仕組みを設けていない		仕組みを設けていない		
	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？	レ	明確に区分している	レ	明確に区分している	
			明確に区分していない		明確に区分していない	
	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？	レ	存在する	レ	存在する	
			存在しない		存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している		
		適切に管理していない		適切に管理していない		
不備の数			0	0		
不備の合計			1	5		