

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 旭区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

令和6年3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>旭区社会福祉協議会は会員組織として運営しています。会員には自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員・児童委員をはじめ、区内のボランティア団体、社会福祉施設等の関係機関・団体が加入しています。</p> <p>会員の情報交換の場である各種部会・分科会の開催に福祉保健活動拠点を活用したり、利用者懇談会を開催したりして、いただいた意見を福祉保健活動拠点の運営を始めとする法人事業に反映しています。</p> <p>旭区自立支援協議会主催(区役所・区社協共催)イベント「あっぱれフェスタ」を拠点で開催し、区民の障害理解・啓発の場としても活用されています。また、生活に困りごとを抱える世帯に対しては、ひとり親応援デイを主任児童委員と年2回開催し、交流や相談の場にもなっています。</p> <p>福祉施設の中でも、区役所・地域ケアプラザとは地域福祉を推進する共通の目的の達成のため、密接な連携のもとで福祉保健活動を推進しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区内に「地域の子どもの育ちを応援したい」との気持ちで支援活動を行う団体(約20団体)間の情報交換や、つながりづくりの機会「子どもの居場所連絡会」を令和5年にはじめて開催。区全体で地域の子どもの育ちを支える取り組みを進めています。</li> <li>区内13の地域ケアプラザ所長会・コーディネーター連絡会に出席して、施設の運営や地域への支援活動につながる情報交換を行っています。</li> <li>旭区社会福祉協議会(以下旭区社協)の1階のロビーの壁に旭区の19地区社協と13地域ケアプラザを図示した大きな表を別々に掲示し各地区社協と地域ケアプラザの広報紙をポケット式ラックに常置。地区社協及び地域ケアプラザの広報活動に協力しています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>毎年、登録団体を対象とした利用調整会議を実施し、拠点の利用方法についての説明・情報提供を行い、いただいたご意見・要望の調整を行っています。</p> <p>利用予約については、公平に利用できるよう抽選を行っています。</p> <p>年1回「窓口満足度調査」を実施し、200件以上の回答をいただいています。寄せられたご意見をもとに、設備の改善や接遇の強化を行っています。アンケート内容は集計し、改善策を明記し館内に掲示しています。</p> <p>社会福祉協議会が市内各区の福祉保健活動拠点を運営するメリットを活かして、他区社協と情報交換を適宜実施し、サービスの向上に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>旭区社協パンフレット、広報紙「あさひいきいき宣言」には、旭区社協のスローガン「共に支えられ生きていく」が記載され、職員の名刺等にもこのステッカーを貼り付け、地域の住民に周知を図ると共に、職員も常に意識して「支えあう地域創り」の活動を行っています。</li> <li>ホームページの閲覧数は3万件に上り、約200人のフォロワーがいるX(旧Twitter)を活用して旭区福祉保健活動拠点(以下当拠点)の活動紹介や各種情報の提供によるPRを実施しています。</li> <li>昨年度のすべてのボランティア相談を①児童・障害者・高齢者などの対象者別、②エリア別、③テーマ別に整理・分類して、地域のボランティア活動の状況を把握し、ボランティア講座の企画や人材発掘の参考にする工夫がなされています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>建物管理者であるクロスワコーポレーション(株)、区役所に対し、必要に応じて施設・設備の情報を報告し、利用者が快適に活動できるよう設備維持に努めています。</p> <p>令和2年度から4年度にかけては新型コロナウイルス感染症対策のため、検温器やパーテーション等の備品を導入し、コロナ禍にあっても必要な活動が継続できるよう支援しました。また、トイレ便器の改修や、今年度中には出入口に雨除けの庇の設置を予定して利便性の向上に努めました。</p> <p>また、インターネットを活用した活動支援やオンラインでの事業実施に対応するため、Wifi環境の整備等の設備を図りICT化を進めました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>備品の貸出しは福祉機材貸出受付簿に記入し安全を確認してから貸出しています。車いす等のメンテナンス点検は月1回のローテーションで担当者を決めて実施しています。不具合個所には張り紙を貼って貸し出しを制限し、ボランティアの車椅子整備士に修理をお願いしています。</li> <li>聴覚障害の方に対応できるように窓口に筆談用のホワイトボードと非常時の誘導用のボードを用意しています。</li> <li>インターネットを活用した活動支援やオンラインでの事業実施に対応するため、Wifi環境の整備を図りICT化を進めました。</li> <li>利用者から要望が多かったトイレの便座のウォッシュレット交換と擬音装置を取り付けるなどトイレ便器の改修を行い、利用者が安心・快適に利用できるようになりました。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>消防計画を作成し、各職員の役割を明確にすることで、緊急時に迅速に対応できるよう備えています。消防訓練では、避難経路の確認や、消防署員によるAED訓練や通報訓練などの実践を行い、発災時にスムーズな対応ができることを目標としています。訓練実施後は職員へアンケートをとり、意見や改善策を共有しています。</p> <p>また、事務所の壁に通報手順を大きく掲示したり、拠点利用団体に避難経路図を渡したりするなど、普段から災害時の対応について意識できるよう努めています。</p> <p>横浜市社会福祉協議会や市内の各区社会福祉協議会との災害時の連絡用に、専用のスマートフォンを整備しています。</p> <p>夜間や休日にも職員間の連絡がとれるよう、緊急連絡網(拠点職員と管理職はLINE利用)を整備し、災害時に迅速な参集ができるように努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常のヒヤリハットや気づきは業務日誌の特記事項に記録し朝礼でも共有し、前年のヒヤリハット事例の内容・原因・改善策を回覧するとともに、今年度事例はグループウェアや課内会議により共有しています。</li> <li>・令和6年1月、旭消防署の協力で、心肺蘇生とAED使用訓練を行い、その他の訓練においても職員からアンケートで振り返りを行い、改善策を共有して救急箱や消毒液の買い足し等も行っています。</li> <li>・利用の手引きに避難経路図を表示して”非常時には職員の指導に従って行動するよう”をお願いしています。また、聴覚障害の方への伝達手段としてラミネーターボード(火事です。逃げてください)等工夫をした対応で緊急時に備えています。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>福祉保健活動拠点の運営にあたり、常時1名以上の担当者が在籍するよう体制を整えています。</p> <p>職員の資質向上のため、横浜市社会福祉協議会の研修計画に基づき、研修の受講、福祉保健活動拠点担当者会議への参加を行っています。</p> <p>朝礼による全体共有事項は夜間や翌日以降の出勤者にも情報が確実に届くよう、全職員が閲覧可能なオンライン掲示板に記録をしています。</p> <p>職員全体ミーティングを年2回、拠点担当職員による業務ミーティングを定期的実施しています。</p> <p>また、業務マニュアルを作成し、全職員が同じ対応ができるよう業務の標準化を図っています。</p> <p>ボランティアコーディネーターは毎月業務ミーティングを実施し、情報共有と課題解決に向けた検討を行っています。</p> <p>個人情報保護規程を整備し、法令を遵守した取扱いを徹底しています。</p> <p>福祉保健活動拠点運営にかかる事業報告、決算報告を公開し、公正な運営に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝礼による全体共有事項は夜間や翌日以降の出勤者にも情報が確実に届くよう、全職員が閲覧可能なオンライン掲示板(グループウェア)に記録をしています。</li> <li>・毎月、当拠点勤務シフト表を作成し、職員のシフト割り振りをすると共に、月ごとに、ローテーションで、一部の業務(車イスメンテナンス、集計表、勤務表、拾得物)の当月当番を決め、業務の効率化を図っています。</li> <li>・旭区社協の業務は、多岐に亘り、全職員がどの業務も精通し、利用者の対応をスムーズに行えることを目指して、職員から勉強したい業務についてのアンケートを取り、昨年10月より隔月で、要望の多かった業務(部門)の勉強会を行い、職員のレベルアップを図っています。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>最寄り駅である相鉄線鶴ヶ峰駅に市民活動支援センターが併設されていることや、近隣に地域子育て支援拠点サテライトが設置されていることから、区役所と地域ケアプラザの5者による連携や地域人材確保の方法の検討を進めています。</p> <p>福祉の相談事の有無にかかわらず、気軽に福祉保健活動拠点に立ち寄り、施設を知るきっかけになるよう、ウォーキングポイントを設置しています。</p> <p>時期に応じた効果的な広報啓発のため、大判ポスター等を入り口のガラス戸をはじめとする目に入りやすい場所に掲示しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第4期旭区地域福祉保健計画(きらっとあさひプラン)に関して、区役所、地域ケアプラザと共に事務局を担い、19地区の地区別福祉保健計画の推進に向けて、支援チームとして活動しています。</li> <li>・区役所主導の学習支援事業への部屋の優先利用や区役所の依頼に基づき、生活困窮者へのフードバンクやフードドライブの寄付品を活用した食支援に取り組んでいます。</li> <li>・最寄り駅である相鉄線鶴ヶ峰駅に、特技を持つボランティアが登録している市民活動支援センター(みなくる)が併設されていることから、ボランティアに関する情報交換を行い、お互いに補完し合うことで、ボランティア活動の幅を広げることを目指しています。</li> </ul>

# I. 地域との連携

## (1) 地域における情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>区社会福祉協議会の部会・分科会、事業の推進方法を検討する運営委員会等を開催し、地域団体や関係機関と情報交換を行っています。</p> <p>利用団体の来館時には積極的な声かけを行い、団体の活動状況の把握に努めています。</p> <p>区内19の地区社会福祉協議会の情報交換の場として、地区社協分科会を年5回開催し、地域団体との連携を図っています。また、食事サービスやちよこっとボランティア団体連絡会の実施、さらには子どもの居場所を運営する団体支援のため子どもの居場所連絡会を5年度初めて開催しました。</p> <p>区内13の地域ケアプラザ所長会やコーディネーター連絡会に出席し、施設運営や地域支援等の情報交換を実施しています。</p> <p>地域活動人材を確保するため、旭区役所関係課や旭区市民活動支援センターみなくる、地域ケアプラザと定期的に情報交換の場をもち検討を始めました。みなくるとは相互の講座に職員が参加し連携に努めています。</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>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区内に「地域の子どもの育ちを応援したい」との気持ちで支援活動を行う団体(約20団体)間の情報交換や、つながりづくりの機会「子どもの居場所連絡会」を令和5年にはじめて開催。区全体で地域の子どもの育ちを支える取り組みを進めています。</li> <li>・区内13の地域ケアプラザ所長会・コーディネーター連絡会に出席して、施設の運営や地域への支援活動につながる情報交換を行っています。</li> </ul>

## (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>1階のロビーの壁に、旭区の19地区社協を分かりやすく図示した大きな表と13地域ケアプラザを図示した大きな表を掲示し、それぞれの地区社協及び地域ケアプラザの広報紙をポケット式のラックに常置。区内の地区社協、地域ケアプラザの広報に協力しています。</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>

## 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)> 令和5年11月1日から30日に実施。202名の方から回答が得られました。	
<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)>	

#### 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)> アンケート結果、改善宣言、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)>	
WEB申込に関する要望、温度計に関する件、職員との接点に関すること、などが課題として抽出されてます。	



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)> アンケート結果、改善宣言、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)>  課題①WEB申込についての要望は、当拠点単独で処理できない事案と言うことで現在尚検討中 ②温度計は要望通り設置し、対応しました。 ③職員との接点については全職員の紹介(顔写真を掲載した)したチラシを館内に掲示。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内受付付近の目にとまりやすい壁面に掲示しています。 <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 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)>	

### 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)>	
館内入口正面テーブルに筆記用具・用紙を添えてご意見箱が設置されています。	
<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)>	
館内入口付近の壁面に苦情解決の仕組みが掲示されています。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input 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)> 館内入口付近の壁面に苦情解決の仕組みが掲示されています。	
<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 type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
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)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
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	
<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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
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)>	

(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
<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)>	<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)>
旭区社会福祉協議会のホームページで公表しています。また、令和4年度に一新した旭区社会福祉協議会のパンフレットや、広報紙「あさひいきいき宣言」等の媒体への掲載の他、地域の会合等の場において、周知をしています。	旭区福祉保健活動拠点「ばれっと旭」利用の手引き、ホームページ、広報紙「あさひいきいき宣言」 <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)>
	・施設の利用方法は「利用の手引き」に(施設利用申請書書き方)の見本を挿入してあり、利用しやすくなっています。 ・旭区社協パンフレットや広報紙「あさひいきいき宣言」には、旭区社協のスローガン「共に支えられ生きていく」が記載されています。職員の名刺等にもそのステッカーを貼り付け、地域住民への周知を図っています。職員も意識して支えあう地域創りに取り組んでいます。

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)>	

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)> 旭区福祉保健活動拠点「ばれっと旭」利用の手引き、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)>	
利用希望月の6ヶ月前の最初の平日(13:00～13:30)電話で受付開始、14:00以降は先着受付。希望が重複した場合抽選とし、抽選に漏れた団体には別日(部屋)の希望を聞いて調整するなど、適切・丁寧に対応しています。	

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)> 令和6年1月に市社協が実施した「差別について、人権を考える」研修に職員が出席し、後日記録を回覧。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (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)>	

#### (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 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1回開催、直近では令和6年1月25日に開催。拡大コピー機の設置継続や、ロッカーとメールボックスの利用方法、消防訓練などが議題に上っています。	

## (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>人材発掘のため①対象者別、②エリア別、③テーマ別等に整理して、ボランティア講座を開催し、ボランティアを始めたい方の発掘や、既にボランティア登録をしている方への育成支援を行いました。</p> <p>ボランティア情報紙を毎月発行し、ボランティアセンター登録者や相談者に配布しました。また、地域の会合等にて配布してボランティア活動への関心を高めています。</p> <p>ガイドボランティア養成講座の開催にあたっては、旭区社会福祉協議会事業(移動情報センター)と連携・実施しボランティアセンター登録者の参加も進めました。また、ガイドボランティアの安定した活動を支援するため、ガイドボランティア交流会を実施しました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ボランティア情報紙、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主にボランティアメンバー募集を掲載する「ボランティアセンターだより(毎月)」と、トピック情報を提供する「ボラセンニュース(年2回)」を発行し、ボランティア活動の周知に取り組んでいます。</li> <li>・前年度のすべてのボランティア相談を①対象者別、②エリア別、③テーマ別に整理・分類して、地域のボランティア活動の状況を把握して、ボランティア講座の企画や人材発掘の参考にする工夫がなされています。</li> </ul>

## (7) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>旭区社会福祉協議会の広報紙「あさひいきいき宣言」にて、ボランティア活動者の紹介記事を掲載しました。広報紙は全戸配布のほか、区役所や地域ケアプラザをはじめとする関係機関に配架依頼し周知しました。</p> <p>また、登録ボランティアの活性化やボランティア団体の活動支援、新たなニーズの掘り起こしを目的に、「ボランティア募集・メンバー募集」を毎月、「ボランティアセンターニュース」を年2回発行しています。</p> <p>令和4年度にリニューアルした旭区社会福祉協議会のパンフレットにボランティアセンター、福祉保健活動拠点について掲載し、周知を行いました。</p> <p>X(旧Twitter)による情報発信にも取り組んでいます。</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>広報紙「あさひいきいき宣言」、「ボランティアセンターだより」、「ボラセンニュース」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・A3判見開き2ページの区社協のパンフレットは、令和4年度に社協の主な取組み(相談支援・福祉意識の醸成等)を紹介する体裁にリニューアルし、社会福祉活動を分かりやすく、幅広く周知する工夫がなされています。</li> <li>・ホームページの閲覧数は3万件に上り、約200人のフォロワーがいるX(旧Twitter)を活用し、拠点の活動紹介や各種情報の提供によるPRを実施しています。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>職員一人ひとりが旭区社会福祉協議会の職員であることを自覚し、心地よいあいさつ、丁寧な言葉遣い、お待たせしない電話や来客対応を心がけています。受付窓口が手狭なため、来館者にお待ちいただかないよう窓口以外の場所に案内し、すぐに対応するよう心がけています。</p> <p>様々な問い合わせに対応できるよう、拠点管理業務以外の事業概要について、職員からアンケートを取り、優先的に説明が必要な事業を整理し、事業担当職員による職員向けミニ講座を実施しています。</p> <p>職員を身近に感じてもらうための工夫として、職員紹介のチラシを掲示板等に掲示しています。</p> <p>聴覚障害の方の来所相談に対応できるよう、窓口にはホワイトボードを準備しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員からアンケートを取り、特にあんしんセンターに関する質問などについて、必要な事業を整理の後、令和5年10月から隔月で職員向けにミニ講座を実施しています。</li> <li>・令和5年6月に「区民から信頼される組織となるために」をテーマに研修を実施。個人情報の取扱いや接遇などの質の向上を図っています。</li> <li>・聴覚障害者の方のため、地震や災害時に誘導するためのラミネートボードを設置しています。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>大人数で使用できる貸し部屋の稼働率が高いものの、少人数用の貸し部屋の稼働率が低い状態です。専門的な福祉活動に使用することもある部屋のため、一概に稼働率を目標とすることはできませんが、必要な団体が使用する余地は残しつつ、少人数での会議や資料作成等に気軽に利用していただけるような周知活動は必要だと考えています。また、日曜や祝日の稼働率を向上させるため、さらなる周知が必要と考えます。</p> <p>周知方法としては、旭区社会福祉協議会のX(旧Twitter)による利用の様子を紹介など、インターネット媒体の活用を検討しています。</p> <p>窓口満足度調査の結果を基に改善策を検討し、実施できるところから実行するよう心がけています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日曜・休日の稼働率向上させるため、令和6年3月号広報紙で改めて拠点をPRする予定。紙面掲載にあたっては、ボランティアや利用者インタビューを行っています。幅広く意見や要望を取り入れ、サービスの向上に取り組んでいます。</li> <li>・区から委託を受け、週に3回夜間利用する学習支援活動に拠点の貸し出しを行う他、需要が急増している子どもの居場所づくりや地域食堂などにも協力・支援しています。</li> </ul>



(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)>

・障害者の理解・啓発を周知する第10回「あっぱれフェスタ」が、12月20・22日に開催されました。20日は「ぱれっと旭」、22日は旭公会堂が会場となり、ワークショップで開発した商品を含む、障害福祉事業所の手づくり品の販売。当事者などが制作した映像の上映などが実施され、4年振りに対面による催しは地域の方々に楽しめました。

<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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物所有者が設備管理を行い、写真付きの定期作業報告書で作業内容を確認しています。令和5年11月18日はLED化のため休館しています。	

##### 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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃は年4回、日常清掃は週3回 業者委託しています。また、評価当日の大雪時には職員が非常用階段などの雪かきを行っています。	

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

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  備品台帳に記入されているパソコン、ラックテーブル等の確認ができました。	

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。  
 ※すでに対応済み場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  備品の貸出しは福祉機材貸出受付簿に記入して安全を確認してから貸出しています。車いす等のメンテナンス点検は月1回のローテーションで担当者を決めて行い、不具合箇所は張り紙を貼って貸し出しを制限し、ボランティアの車椅子整備士に修理をお願いしています。	

### (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)>	

#### 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>施設内の清掃は、日常清掃と定期清掃を実施しています。また、衛生害虫駆除、空調の定期清掃も併せて実施しており、館内を清潔に保つよう努めています。</p> <p>館内整備に必要な設備・備品設置及び保守管理は、区役所福祉保健課と協議の上、適切に対応しています。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒機器や消毒清掃を実施しています。消毒清掃には福祉保健活動拠点利用者にもご協力をいただくため、福祉保健活動拠点利用時に「利用報告書・退出チェック表」をお渡しし、設備の原状復帰と衛生管理へのご理解をいただいています。</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>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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットを活用した活動支援やオンラインでの事業実施に対応するため、WiFi環境を整備をICT化を進めました。</li> <li>・聴覚障害の方に対応できるように窓口に筆談用のホワイトボードと非常時での誘導用のボードを準備しています。</li> <li>・利用者から要望が多かったトイレの便座のウォッシュレット交換と擬音装置を取り付けてトイレ便器の改修を行い、利用者が安心・快適に利用できるようになりました。</li> </ul>

#### (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>インクカートリッジやペットボトルキャップ、寄付本の回収箱を設置し、利用者へ周知・回収協力を依頼して再利用化をお願いしています。また、今年度中には出入口に雨除けの庇の設置を予定して利便性の向上に努めています。</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>





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)> 現場確認・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)>  出入り口のカードキーは鍵管理簿でデータ管理され、各種鍵は閉館時に本数確認をして鍵付きのロッカーに収納しています。	

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)> 業務日誌兼防火確認簿に則って外回り、各室の施錠確認、消防設備点検、非常口付近に物が置かれていないかの確認を行い、退出時には施錠確認や募金箱内の現金の金庫への収納をしています。朝礼による全体共有事項は夜間や翌日以降の出勤者にも情報が確実に届くよう、全職員が閲覧可能なオンライン掲示板(グループウェア)に記録をしています。	

### (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	
<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)>	
利用団体の来館時には積極的な声かけを行い、団体の活動状況の把握にも努め、貸出備品の安全確認もしています。	

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)>	
研修のテーマ:事件事例の共有と対応について 対象者:職員全員	
<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)>	
令和5年6月、事件事例の共有と対応、また、個人情報の漏洩についての研修を行っています。日常のヒヤリハットや気づきは業務日誌の特記事項に記録、朝礼でも共有し、業務システムツールとして市社協と拠点とも共有できるようにしています。また、令和5年4月に前年下半期に遭ったヒヤリハット事例の内容・原因・改善策を回覧するとともに、今年度事例は随時グループウェアにて掲載・確認しています。	



## (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)>	
消防計画に基づき、自衛消防組織を定め、通報連絡班・初期消火班・避難誘導班・応急救護班とそれぞれ 役割を分担しています。年2回避難訓練を実施し、令和5年11月に1階給湯室からの出火を想定した自主消防避難訓練を実施し、その後振り返りを行って救急箱や消毒液の買い足し等をしています。	

## (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)>
利用者が避難経路を確認できるように目につく場所に「ばれっと旭災害時避難経路」を掲示し、利用の手引きには避難経路図を表示して”非常時には職員の指導に従って行動するよう”をお願いしています。また、聴覚障害の方への伝達手段として簡単な手話表現やラミネーターボード(火事です。逃げてください)を使って緊急時対応をしています。
<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)>

## 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>管理職2名、常勤職員1名(兼務)、非常勤職員6名(ボランティアコーディネーター2名、拠点窓口スタッフ4名)の職員体制で、常時1名以上の担当者を配置しています。</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> <p>警備会社の月次報告書により、遅延する事なく開館が行われていることが確認できました。</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>受付横に、利用者への閲覧用ラックを設置し、事業計画書・事業報告書を常置しています。</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> <p>ホームページにも事業計画書・事業報告書を公表しています。</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)>  横浜市社会福祉協議会の年間研修計画を活用しています。	

### 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)> 職員会議議事録、研修報告書、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)> テーマ:個人情報保護、人権擁護研修、コンプライアンス他、対象者:職員全員 <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)>  個人情報保護や人権擁護などの基幹研修は、年2回開催される非常勤職員も参加する職員全体会議にて実施されま す。	



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>横浜市社会福祉協議会による「人材育成計画」にもとづき研修に参加するとともに、社会福祉協議会が運営するメリットを活かし市内18区の福祉保健活動拠点担当者が集まる会議など、資質向上や横の連携を意識した会議の参加を優先的・積極的に進めています。また、横浜市や旭区役所等の行政主催研修や関係機関が実施する研修案内等も職員に回覧し、選択または指名して研修に参加しています。研修受講後は報告書を作成し、全職員に回覧することで、受講内容を共有し、意識づけるようにしています。なお、研修参加は業務出張扱いとし、費用は全額所属負担としています。また、オンライン研修を積極的に導入したり、勤務シフトを調整したりして、研修に参加しやすい環境づくりを進めています。</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>研修報告書、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市内各区社会福祉協議会が18区の拠点を運営しており、18拠点担当者の会議が年1-2回開催され、当拠点担当者も参加し、研修受講や横断的な情報交換による気づきなどで、資質向上を図っています。</li> <li>・行政や関係機関が実施する研修案内は、職員に回覧し、選択や指名にて、研修受講を促しています。受講後は、研修報告書を作成し、回覧にすることで他の職員も研修内容を共有します。</li> </ul>

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>&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>研修報告書、ヒアリング</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> <p>職員全体会議で実施されない研修や外部研修は、部門会議での伝達研修や研修報告書や資料を回覧し、全職員が研修情報を共有しています。</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)>	
窓口対応マニュアルには、日曜日・祭日の拠点開館確認についての項目もあり、8時45分に事務局長へ確認メールを行うことにより、開館遅延のリスクを排除しています。	

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)>
ボランティアコーディネーターや担当職員のスキルアップ、他区との連携のため、神奈川県社会福祉協議会や横浜市社会福祉協議会が主催する研修に積極的に参加しています。また、旭区役所や関係機関が実施する研修案内等も職員に回覧し、選択または指名して研修に参加しています。研修受講後は報告書を作成し、受講内容を共有し、資質向上につなげています。	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)>
福祉保健活動拠点担当職員間では「連絡ノート」やLINE、社内の情報共有システム(ガルーン)を活用し、タイムリーな情報共有と漏れ防止の体制を整えています。業務の標準化、効率化のため、一部の業務を月単位のローテーションにする、マニュアルを整備することなどを行っています。	<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)>
	・旭区役所や関係機関が実施する外部研修も案内を回覧し、選択または指名などにて研修参加を促し、職員のスキルアップに取り組んでいます。 ・業務の標準化、効率化のため、拠点勤務シフト表を毎月作成し、非常勤職員のシフトを決めるだけでなく、一部の業務(メンテナンス、集計表、勤務表、拾得物)の担当を決め、業務がスムーズに回るよう工夫しています。

### (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)>	
個人情報取扱業務概要説明書を受付横の利用者への閲覧用ラックに常置し、管理責任者も明示しています。	

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)>	
年2回実施される職員全体会議にて、個人情報保護を含むコンプライアンス研修を実施しています。	

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 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)>	

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)>	
旭区社会福祉協議会の個人情報保護に関する方針に基づき、個人情報は、適法かつ適正な方法で取得されています。	

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)>	
個人情報取扱業務概要説明書に基づきボランティア用の相談カード、拠点用のロッカー・メールボックス利用申請書、などのフォーマットで個人情報を収集しますが、各フォーマットにて目的外には、使用しない旨の文言が印刷されています。	

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、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)> 職員が使用するパソコンには、パスワードが設定され、ワイヤーで固定されています。個人情報を含む書類は、施錠保管され、個人情報を含む書類を廃棄する際には、シュレッダー処理しています。また年1回の専門業者に委託して溶解処理により廃棄されています。	

#### (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)> 経理伝票などの書類は、社会福祉法人会計基準に基づいた費目によりWEB上のシステムに入力・管理されています。当拠点は、福祉保健活動拠点運営区分で管理されています。	

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	
<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)> 経理伝票、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)>  拠点事業担当が作成した経理伝票を経理担当が確認し、事務局次長を経て事務局長が決裁する三段階のチェック体制の仕組みが構築されています。	

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)> 経理伝票、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)>  会計システム上、経理区分によって当拠点の経理が明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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



⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 現場確認、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)>  通帳と印鑑は、別々に保管され、適正に管理されています。	

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)>  未使用部屋等の消灯を徹底しています。また、事務所は、建物の管理者であるクロサワコーポレーション(株)と協議を重ね、蛍光灯からLEDへ変更することができました。空調機器の適切な使用による温度管理ができるよう部屋に温度計やサーキュレーターを設置して節電に努めています。また、寒暖差の少ない時期には感染症対策も兼ねて窓を開け、外気を取り入れることで温度調節を行うよう、利用者をお願いしています。そのために、網戸を設置しました。 トイレには利用者から要望が多かった擬音装置を取り付けるとともに、節水にも協力をいただいています。 事務経費に関しては、両面コピー、裏紙使用やモノクロ印刷を推奨するとともに、会議経費節約のため資料はプロジェクターに投影することによりペーパーレス化を進めています。さらに、職員会議では、時間管理の徹底を図るためタイムキーパーを定め、時間削減に努めています。	<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)>  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)>  ・事務所は、建物の管理者と協議を重ね、照明を蛍光灯からLEDに変更したり、空調機器の適切な使用による温度管理ができるよう部屋に温度計やサーキュレーターを設置するなど節電に取り組んでいます。 ・事務経費に関しては、両面コピー、裏紙使用、モノクロ印刷、会議用資料は、プロジェクターに投影することでペーパーレス化を進めるなどの経費削減策を実施しています。

(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)>  すべての職員が、多岐の業務に精通して、利用者に対応できるよう、全体のレベルアップを図るため、職員から勉強したい業務のアンケートを実施し、それに基づき、今年の10月より、アンケートで要望の多かった業務を順番に取り上げ、2ヶ月毎にミニ講座として勉強会を開催し、全職員の業務への知識・認識を深めていることは評価できます。  <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)>



## 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>災害等により被災した際には、福祉保健活動拠点が「災害ボランティアセンター」の設置場所として指定されています。そのため、区役所とは区災害ボランティア連絡会の運営支援や災害時のシミュレーションを進めています。</p> <p>区役所生活支援課の事業の一つである学習支援事業には、福祉保健活動拠点の諸室を優先利用できるよう調整しています。また、生活に困窮する住民に対しては、区役所等からの依頼に基づき、フードバンクやフードドライブの寄付物品等を活用した食料支援に取り組んでいます。</p> <p>旭区地域福祉保健計画(きらっとあさひプラン)については、区役所と地域ケアプラザの3者による事務局を構成して、区内の福祉保健活動の推進に取り組んでいます。</p> <p>区役所が主催する事業別の連絡会の委員として参加し、区政の推進に協力しています。特に、地域人材確保のために区役所、地域ケアプラザ、市民活動支援センターと横断的な検討を開始しました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第4期旭区地域福祉保健計画(きらっとあさひプラン)に関して、区役所、地域ケアプラザと共に、事務局として、19地区の地区別福祉保健計画の推進の支援チームとして活動しています。</li> <li>・区役所主導の学習支援事業へ部屋の優先利用や、区役所の依頼に基づき、生活困窮者へのフードバンクやフードドライブの寄付品などを活用した食支援に取り組んでいます。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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>最寄り駅である相鉄線鶴ヶ峰駅に特技を持つボランティアが多く登録している市民活動支援センター(みなくる)が併設されています。みなくるとボランティアの情報交換や補完し合うことにより、ボランティア活動の幅を拡げるべく話し合いを行っています。</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>

## ◆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
				実施していない		実施していない
		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
		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？		非該当		非該当
			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
		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？		公表していない		公表していない
			レ	公表している	レ	公表している
				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	レ
				情報提供しているが、一部不備がある		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？			記録している		記録している
				記録していない		記録していない
			レ	苦情等が寄せられていない	レ	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？		対応策を実施している		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	
		レ	苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		公表している		公表している	
		レ	苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない	
	(3) 施設公正利かつかつ公平な	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) 設備品の貸出	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 利用調	①利用調整会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
			開催していない		開催していない	
不備の数			0	0		

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) づく協定の書 業務の書 遂等に 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	レ	ある
				ない		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	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ある		安全性に関わる損傷等がある
	(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？	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	0	
Ⅳ 緊急時対応	対(1) 整の緊 備仕組 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		
	(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？	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	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) 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	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
	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？		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	
		レ	評価対象施設だが、作成していない	レ	評価対象施設だが、作成していない	
			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	0		

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ない	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ない	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 公表していない	レ 公表している レ 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 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 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 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
		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 情報共有していない	レ 情報共有している レ 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 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 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 整備していない	レ 整備している レ 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 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 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 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
	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 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 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 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 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 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 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 その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 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 存在しない	レ 存在する レ 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0