

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市磯子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

令和5年10月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<p>本会は、社会福祉法により、地域福祉の推進の中心的な担い手として位置づけられる公共性・公益性の高い民間社会福祉団体である。</p> <p>地域に暮らす皆様のほか、自治会町内会、民生委員児童委員、地区社協や社会福祉施設、社会福祉法人等の社会福祉関係者、保健、医療、教育など関係機関の参加・協力のもと、地域の人々が住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をめざし地域福祉活動を行っている。</p> <p>福祉保健活動拠点の実施事業であるボランティアセンターにおいては、情報収集・提供、相談・紹介業務、育成・支援について地域のボランティア団体と密接に連携しながら実施している。</p> <p>また、地域の企業のイベントに出展、福祉保健活動拠点やボランティアセンターのPRを実施している。</p> <p>さらに、職員による地区担当制を取入れ、エリア会議など積極的に地域に出向き、地域の情報共有と連携を図っている。</p>	<p>「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会を作り出す」という福祉保健活動拠点の設置目的に基づいた基本方針に沿って積極的に活動しています。第4期磯子区地域福祉保健計画「スイッチON磯子」では、計画の策定段階から参加し、買い物が不便な地域や古くからの自治会組織が機能している地域、新しい住民が多い地域など地域の特性を踏まえて、そのエリアに合わせて活動しています。職員による地区担当制を取入れ、エリア会議など積極的に地域に出向き、地域の情報共有と連携を図っています。地域の企業とも連携も深め、業務を通じた見守り体制構築などにも力を入れています。ボランティアセンターにおいては、情報収集・提供、相談・紹介業務、育成・支援について地域のボランティア団体と密接に連携しながら実施しています。小学生から中学生、高校生また大学生など各年齢に応じたきめ細かい福祉教育にも力を入れて活動しています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>福祉保健活動拠点は、障害当事者やボランティア団体、青少年、子育て中の親子、地域の福祉関係者など幅広い方にご利用いただいている。さらにご利用しやすい施設になるよう、年1回拠点利用団体に対して利用調整会議を開催し、サービス向上に向けての要望確認や団体間の交流を図っている。</p> <p>同様に年1回窓口満足度調査アンケートを実施しており、改善につながる貴重な意見を得ている。さらに、苦情受付の体制を整備するとともに、窓口及びHP上に「ご意見箱」を設置し、事業運営の参考とさせていただいている。</p> <p>今期には、蛍光灯をLED照明に切り替える、これまで同じ部屋の中でも寒暖の差があったため、エアコンの下にファンを取り付ける、区内でも設置団体のあに大型プリンターを入れ替える、などの対応を行っている。</p>	<p>拠点利用団体に対して利用調整会議(年に1回)開催や、同じように年1回窓口満足度調査の実施などを通じサービス向上に向けての要望確認や団体間の交流を図っています。視聴覚障がい者からのご意見から節電効果を得ながら室内の明るさを維持できるようにLED化の実現や大型プリンターの導入などをすすめ利用者調整会議で使用方法の説明会を実施するなど利用者のサービス向上に努めています。団体交流室、視覚障害のある方への対面朗読室・編集室、録音室、点字制作室など福祉活動拠点の設置目的である市民の自主的な福祉や保健活動のための場を提供しています。</p> <p>ボランティア情報誌「ボランティアニード情報」やHP、民間誌のタウンニュース、他には各種のチラシ、掲示など福祉保健に関する情報を広く区民に提供しています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>横浜市所有の複合施設内に設置された拠点であり、磯子センター(磯子地区センター、老人福祉センター「喜楽荘」との併設である。</p> <p>磯子センターを管理する一般社団法人磯子区区民利用施設協会と業務委託契約を行い、保守管理、点検、防犯警備等の確保を図り、利用者の方に気持ち良くご利用いただけるよう維持管理に努めている。</p> <p>小破修繕については、磯子センターと迅速かつ適切な調整を行っている。</p> <p>日常点検については、夜間及び休日対応非常勤職員が会場及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めている。</p> <p>また、利用者アンケート等で、設備等のご意見を伺い必要に応じて区役所と協議の上、対応をしている。</p>	<p>当拠点は磯子センター(磯子地区センター、老人福祉センター「喜楽荘」)等の横浜市所有の複合施設に設置されています。設備は一般社団法人磯子区区民利用施設協会に業務委託契約を行い施設設備の維持管理に努めています。専門業者により保守点検、清掃は専門業者が毎月1回ワックス掛けと窓掃除等を行い、日常清掃も毎日実施しています。加えて、夜間と休日担当職員がチェックリストで毎日チェックを行っており施設内は美しく保たれています。事務所内には燃えるゴミ、燃えないゴミ、プラゴミ、缶・ビンゴミ、資源ごみ(紙)それぞれの容器が設置され市の分別ルールに沿って適切に分別され期日を遵守して破棄されています。地下スペースには大型ごみが格納され、個人情報を含む書類は市の基準に従って溶解処理されています。</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>日頃から施設内、市社協ならびに区との連絡体制を確立しています。職員間では緊急連絡網を常時携帯し、緊急時の連絡体制を整えている。また、法人内の管理職間の緊急連絡網や、区との緊急時連絡網も作成している。</p> <p>「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機時対応マニュアル」「消防計画」を整備し、職員間で共有している。</p> <p>なお、「拠点利用の手引き」には災害発生時の避難経路を掲載し、緊急時の避難について利用団体へ広く周知徹底を図っている。</p> <p>避難訓練は磯子センターと合同で年2回実施している。</p> <p>市社協本部とはスマートフォンアプリを活用した災害時における連絡体制を整えた。</p> <p>新たに着任した職員(常勤・嘱託)には参集訓練を実施し、災害時における、参集状況のシュミレーションを実施している。</p>	<p>緊急時においては「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機時対応マニュアル」「消防計画」等のマニュアル等を整備し、職員間で共有しています。日頃から市社協や磯子区との連絡体制を構築し全職員に周知しています。また、法人内の管理職間の緊急連絡網や、区との緊急時連絡網も作成しており迅速に対応できるようになっています。市社協とは連絡用アプリを活用し災害時の連絡体制を確保しています。夜間や休日については担当職員が「拠点夜間及び休日日報」に記録しています。利用者には緊急時の避難について「拠点利用の手引き」に詳しく掲載し避難経路については実際に見ていただくなど広く周知しています。</p> <p>「磯子センター」全体で年に2回災害訓練を実施しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>常勤職員10名(事務局長1名、事務局次長1名、主事職7名、嘱託職1名)が業務を分担している。その他に、非常勤職員14名中ボランティアセンターコーディネーター2名、夜間拠点管理4名がいる。</p> <p>月曜から土曜日の9時から17時まではボランティアコーディネーターが交替で1名が勤務している。</p> <p>月曜から土曜の17時から21時まで、日曜と祝日は9時から17時まで夜間拠点管理が交替で1名が勤務している。</p> <p>部門別にはボランティアセンター事業担当者会議を月1回、夜対応非常勤職員と職員のミーティングを隔月開催し、情報共有と問題解決・事業の円滑な実施について検討している。</p>	<p>拠点としての人材育成については横浜市社会福祉協議会が作成した「人材育成計画」に人材育成計画の目的、組織として遵守すべき規準、求められる職員像等が明確に記されており、この「人材育成計画」の内容に基づき職員の研修や育成が行われています。現在は常勤職員10名(事務局長1名、事務局次長1名、主事職7名、嘱託職1名)が業務を分担しています。他に、ボランティアセンターコーディネーター2名、夜間拠点管理4名の職員がいます。人材育成の推進体制については管理職、主任、一般職員を対象とし、階層ごとに役割や責任を明確にしています。ボランティアセンターは月曜日から土曜日までボランティアコーディネーター1名が9時から17時まで勤務しています。情報共有については、ボランティアセンター事業担当者会議を月1回、夜対応非常勤職員と職員のミーティングを隔月開催し、情報共有と問題解決・事業の円滑な実施について検討しています。</p>
VI その他	<p>地域により広く知ってもらうために、福祉保健活動拠点の周知については、今後も引き続き行っていく必要がある。そのために、広報紙「福祉いそご」に、地域福祉団体・施設の活動紹介や福祉保健活動拠点・ボランティアセンター事業の取組を掲載し、全戸配布や公共施設への配架を通じて広く区民に周知している。また、HPにおいても随時更新を行うとともに、利用団体の紹介動画を掲載している。</p> <p>災害時のボランティアセンターの円滑な立ち上げ及び運営につなげるため、磯子区災害ボランティアネットワークの活動支援を行っている。</p> <p>また、地区センター・老人福祉センター「喜楽荘」・磯子地域ケアプラザと合同による祭りを年1回開催し、地域との交流と、福祉団体の紹介等を行っている。</p>	<p>多くの地域の方に知ってもらうために、福祉保健活動拠点の周知については、力を入れています。広報紙「福祉いそご」を全戸配布し公共施設への配架を通じて広く区民に周知しています。また、HPにおいても随時更新を行うとともに、利用団体の紹介動画を掲載しています。令和5年3月発行分では移動情報センターの特集やエリアの9つの地区社協便りを掲載しています。また、HPにおいても随時更新を行うとともに、利用団体の紹介動画を掲載しています。災害時のボランティアセンターの円滑な立ち上げ及び運営につなげるため、磯子区災害ボランティアネットワークの活動支援を行っています。</p> <p>・発達障害啓発の出前講座やサポーター養成講座を地域ケアプラザや地区センターなどと協働して開催しています。これからはさらに地域の一般企業等に地域の一員としての地域貢献活動の啓発を促し通勤途上の見守り活動への参加などにつなげています。</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><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>区内社会福祉施設・福祉団体、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティア団体、行政等の会員団体による部会・分科会を開催、地域福祉推進のための情報・意見交換を行っている。(年2～4回)</p> <p>また、区ボランティアグループ連絡協議会、地域ケアプラザ関係会議(所長会、生活支援コーディネーター連絡会、地域活動交流コーディネーター連絡会、地域包括支援センター連絡会)、学齢障害児余暇支援連絡会、障害者自立支援協議会、子育て支援ネットワーク連絡会、子ども食堂ネットワーク連絡会等の会議を開催または参加し、日常的な連携強化を図り、講座や利用者への必要な情報提供、協働事業に関わっている。</p> <p>さらに、区と共催により、磯子区社会福祉大会・第4期磯子区地域福祉保健計画「スイッチON磯子」講演会を開催し、地域の方の表彰と地域福祉の推進のための講演会を開催している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料.ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区内社会福祉施設・福祉団体、自治会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティア団体、行政等の会員団体と地域福祉推進のための情報・意見交換を行っています。さらにコロナ関連での生活困窮者対策として子ども食堂やフードドライブ活動にも力を入れています。第4期磯子区地域福祉保健計画「スイッチON磯子」では区役所と共催して社会福祉功労者の表彰、講演会の企画などを行っています。</p>

(2) 地域との連携全般 (その他)

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

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年1回、窓口来所者や貸室の利用者を対象に窓口満足度調査を1か月間実施。	
<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)> アンケート以外にも日々の貸室利用後の確認票のご意見欄、拠点内にご意見箱を設ける等、日頃から利用者の声を聞くようにしています。	

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 窓口調査資料 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)> 「窓口満足度調査報告」より確認できます。R4年11/1から11/30まで実施103件の回答を得て、満足度平均3.75点(満点4)が高いことが確認できます。課題については職員の話し合いで抽出しています。	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small></p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>音声訳ボランティアからの要望書に対し、回答の前に事前に当該団体と丁寧にやり取りをしたうえで対応方法を決めています。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>現場確認・ヒアリング・資料</small></p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸室と受付カウンターにそれぞれ「R5年度窓口満足度調査報告」が掲示されていることを確認しています。</p>	

(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)>	
意見箱は5階窓口横に設置	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱に寄せられた利用者からの意見はありませんでした。また、ホームページ苦情対応についての記載ページが設けられています。	

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・ヒアリング・資料	
<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)>	
苦情解決の仕組みを作り、受付方法、対応手順、責任者、担当者を明確にしていることが「苦情解決のご案内」から確認できます。	

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 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)> 苦情解決の仕組みをポスターにして施設入口の掲示板に掲示していることを確認 ホームページにもあり <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)> 過去の相談内容を同一のexcelファイル内でシートを分ける形で管理しており、それらが一覧で表示されるため、過去の履歴等を検索しやすく工夫しています。	

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)> 現場確認・ヒアリング・資料 <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)> 可能な限り時間を置かず対応策を回答しています。	

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	
<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・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)>	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・施設概要については、パンフレットの作成・配布を行っている。HPやSNSにより毎月の予約を促す広報活動を随時行っている。また、拠点及び登録団体を紹介する動画を拠点内モニターで再生し、来館者への周知を継続した。 ・広報活動として、福祉いそご(年1回)・タウンニュース(年2回)により区民向けの周知を行っている。 ・ご利用様が利用しやすいように、5階受付窓口前には、大きく館内の案内やレイアウト図を掲示しており、HPにおいても同様の案内を掲載している。 ・「ご利用の手引き」「印刷コーナー利用マニュアル」「登録団体紹介」を作成し、利用方法や施設内容を掲載している。 ・窓口や電話にて利用申請等の問合せを受け付けており、館内見学は随時受け付けている。 ・啓発イベントである「いそごふくしフェスティバル」に出店し、区社協の事業を紹介している。 	現場確認・ヒアリング・資料 <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)>
	施設案内「ご利用の手引き」「ご利用の手引き」「印刷コーナー利用マニュアル」「登録団体紹介」を作成し、利用方法や施設内容を掲載しています。窓口や電話にて利用申請等の問合せを受け付けており、館内見学は随時受け付けています。 エリア内企業の「祭り」、「いそごふれあいフェスティバル」拠点コーナーを設けて施設利用案内掲載の区社協パンフレットを受付にて配布しています。

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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング・資料</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>半年前の1日から該当する月の申請受付を行っています。申請受付は窓口もしくは電話、FAXで先着順で受け付けられ公平に行われていることが確認できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング・資料(事務局会議ファイル)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市社会福祉協議会作成の人権に関する動画を全職員で視聴しました。また横浜市社会福祉協議会主催のハラスメント研修にも毎年順番に参加しています。</p>	

(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)>	
「ご利用の手引き」にコピー機、印刷機、パソコンなど施設内で使用する機材についての貸出・使用ルールが記載されています。さらに貸出・使用ルールは「福祉機材の貸し出しのご案内」に記載され「福祉機器の貸し出し管理簿」や「車いす、白杖貸出簿」などで適切に管理されています。	

(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 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)>	
令和4年度は27団体25名の参加がありました。利用調整会議の中で、各団体からの意見や要望を聞く時間を設けています。	

(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><ボランティアの発掘・育成・支援を目的に行っている活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア発掘・育成のためニーズに応じたボランティア講座を開催(音声訳ボランティア入門講座、点字ボランティア講座、おでかけサポーター養成講座、精神保健福祉ボランティア入門講座等)。 ・ボランティア相互の交流や情報交換を目的としたボランティア分科会や各種研修・見学会、ポッチャ大会・グランドゴルフ大会の実施。 ・磯子区災害ボランティアセンター設置・運営訓練の実施 ・いそご地域づくり(区・NPO共催)を開催し、ボランティアの育成や支援のための講座を実施。 ・ふれあい助成金・いそごサロン事業助成金・善意銀行による資金面での支援、福祉保健活動拠点と備品や機材等による活動場所としての支援。 ・「ボランティアニード情報」を年4回発行し、ボランティア活動の促進を行っている。 ・区社協広報紙「福祉いそご」やタウンニュースでのボランティア団体の紹介 ・ボランティア団体を紹介する動画を拠点内で放映。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング・資料(各ボランティアイベント報告書)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ボランティア発掘・育成のためニーズに応じたボランティア講座を開催、また既存のボランティアグループの活性化を目指し音声訳ボランティア入門講座や乳癌患者用手編みパッド講座などを関係団体と共催したり依頼の多いガイドボランティア講座などにも取り組みました。さらにボランティア団体を紹介する動画を拠点内で放映しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアセンターの活動、ボランティアグループの紹介等を掲載するため、区社協広報紙「福祉いそご」を年1回71,000部発行(区内全戸、学校・企業・施設等へ配布)、また、タウンニュース金沢・磯子版にも年2回掲載している。 ・ボランティア依頼内容等をまとめた「ボランティアニード情報」を年4回、臨時号を随時発行し、個人登録者へ送付、施設等へ配布。 ・HPやSNSを活用しボランティア講座やニード状況等を、積極的に情報発信。講座開催にあたっては自治町内会に掲示を依頼し、住民の目に触れるよう工夫している。 ・拠点各フロアにラックを設置し、最新のボランティア情報や地域のイベント情報の提供を行っている。 ・窓口にボランティアセンターののぼり旗を掲げるとともに、ボランティアセンターのクリアファイルを配布しPRを行っている。 ・金品寄付者には感謝状をお渡しし、広報紙に氏名を掲載している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング・資料</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年1回71,000部作成される「福祉いそご」は磯子区全戸に配布されています。他に学校・企業・施設等へ配布、また、タウンニュース金沢・磯子版にも年2回掲載しています。年4回及び臨時号の発行の広報紙「ボランティアニード情報」は毎回600部印刷され登録ボランティア全員と近隣ケアプラザ、区役所、図書館に広く配布されています。</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><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 各職員が名札を着用し、館内利用者来館時には、素早い対応と挨拶を心掛けている。電話対応では対応した職員の名前を相手方に伝えている。また、説明時には、高い人権意識を持ち分かりやすい説明を職員全員が心がけている。 接遇研修に積極的に参加し、報告書を職場内で回覧するとともに、会議の場を利用して参加者から報告し職員間で共有、よりよい接遇を目指している。同様に人権研修にも積極的に参加し、職場内での意識の共有を行っている。 苦情やご意見については、職場内で共有し、改善策を全員で検討することで、職場全体としての底上げを図っている。 必要に応じて業務の内容を職員間でレクチャーし、また、外部講師を招聘することで、職員個々のスキルアップに努めている。 毎年行っている、窓口満足度調査の中で、調査項目として職員的身だしなみや言葉使い、対応についてアンケートを実施している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合施設の5階エレベータードアの前に受付カウンターがあり、受付近くの職員は来館者にすぐ声をかけています。どの職員でも来館者に対応できるようにマニュアルに沿って研修が実施されています。横浜市社会福祉協議会主催の接遇研修にも交代で職員が参加して個々のスキルアップに努めています。現場確認で職員は明るく丁寧な言葉で速やかに対応をしていることが確認できました。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用実績については駅から離れており、また、近隣に貸室を行っている公共施設が複数あることから、夜間及び休日の稼働が低い状況になっている。 稼働率向上のため、直近の拠点の空室状況を館内に掲示している。また、SNSを活用した周知や、広報紙「福祉いそご」への拠点利用の案内の掲載などを行っている。 利用報告書を毎回の利用終了時に頂いており、要望等も受け付けている。 館内利用者を対象とした「窓口満足度調査」を毎年実施、その集計結果は館内に掲示、ホームページにも掲載している。 拠点内に「ご意見箱」を設置、また、HPでもご意見を受け付けている。 苦情等については、館内に責任者・受付担当者を明示し、苦情対応マニュアルに従って適宜対応できるよう取り組んでいる。 拠点の備品については、利用調整会議や日々のアンケート等で要望を聴く機会を設け、優先度の高いものから整備している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和4年度の施設全体の利用率は目標値を超える時間帯も出てきている状況で改善傾向が見られます。登録団体は新たに4団体増えています。利用実績については駅から離れており、また、近隣に貸室を行っている公共施設が複数あることから、夜間及び休日の稼働が低い状況になっています。利用率向上の取組みは大判プリンター導入など利用者の要望に応じていくなどの機材の更新など今後も稼働率アップに力を入れています。</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)>

利用者の声に常の耳を傾け職員の接遇や登録団体に関してロッカーやメールボックスの貸し出し、パソコンコーナー・印刷機や大判プリンター・紙折り機等の機器の充実等利用者の利便性アップに努めています。

<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)>

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)> 磯子区福祉保健活動拠点「こすもす広場」は、磯子センターの4・5階にあり、磯子区社会福祉協議会が受託しており、社会福祉協議会の事業所も5階にあります。磯子区区民利用施設協会は、磯子地区センターの運営を受託しており、建物全体の保守点検業務のすべてにおいて、協定書とおりの管理を一括契約して行っています。その費用に関しては、センターが約80%、社会福祉協議会が約20%を負担しています。	

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)> 清掃は清掃業者が、日常清掃と定期清掃を行っています。日常清掃は毎日2回(第4月曜日は除く)行い、定期清掃は月1回(第4月曜日)床面も含め行い、カーペット清掃、窓ガラス清掃は年2回、照明器具清掃は年1回行っています。夜番の職員が各部屋の点検を行い、他の職員も常に館内の汚れや備品を含む整理整頓にも気を付けて、清潔で明るい施設を保っています。夜番の職員の確認は、業務マニュアルと、日報により確認できます。	

(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	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳により、年月日、出納事由、備品名、金額、廃棄した年月日等の記載から確認できます。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳に記された備品や任意に抽出した5つの備品は揃っています。パソコン、プリンター、コインベンダー、プレストーク、印刷機やリソグラフの備品を確認しました。</p>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が直接使う備品に関しては、損傷等は見られませんでした。備品として、机の幕板が緩んでいるとの利用者団体からの報告で、修繕ができる職員が直せる場所は直している記録があります。車いすの貸し出しを行っていますが、貸し出す前の消毒、ブレーキ、バンク等の確認も行き、返却時も、点検を行い倉庫に戻しています。ボランティア団体が車いすの点検・修理を定期的に行っており、その記録もあります。</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)>	
事務所内でゴミの管理をしており、燃えるゴミ、燃えないゴミ、プラゴミ、缶、瓶、資源(紙)ゴミの容器が設置されており、汚臭、汚液が漏れないようになっています。館内利用者は、ゴミを持ち帰る事になっています。	

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)>	
燃えるゴミ、燃えないゴミ、プラゴミ、缶、瓶、資源ごみ(紙)等、市の分別に沿って分別されています。資源ごみの日に、職員が段ボールは束ねて1Fに出しています。	

(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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内が清潔に保たれるよう、清掃業者へ日常清掃や定期清掃(床清掃、窓ガラス清掃、照明器具清掃)を業務委託している。また、施設利用団体には利用終了後の清掃等の実施を依頼し、さらに、夜間対応非常勤により、掃除機やテーブルを拭くなど、常に館内が清潔に保てるようにしている。 ・建物設備の保守点検(空調設備保守点検、電気設備保守点検、昇降機保守点検、自動ドア保守点検、消防設備保守点検害虫駆除保守点検、空気環境測定)については、外部専門業者へ点検管理を委託するほか、職員が諸室及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見に務めている。 ・備品については、利用調整会議にて、利用者に意見を伺いつつ、購入を決めている。消耗品については、在庫を確認しながら発注、利用団体へご不便をかけないよう心がけている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃業者による日常の清掃と、夜勤帯職員の清掃で各部屋、廊下、トイレ等は掃除が行き届いて清潔です。さらに、職員も常に館内の清潔、整理整頓には気を付けています。設備の保守点検は建物を一括して行い、備品の確認は常に行っており、故障等に関してはすぐに対応しています。備品に関しては利用者の意見を聞いて、購入を決めており、コピー用紙等の消耗品は早めに購入して利用者が困らないように対応しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ゴミの分別以外に、使用済み切手、ペットボトルのふた(エコキャップ)、使用済みカートリッジ(里帰りプロジェクト)、本(寄付)を収集するコーナーがあり、集まったものは、それぞれの団体が引き取りにきます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「緊急マニュアル」令和3年9月1日改定のものがあり、暴言や暴力・急病者・転倒者・自然災害・火災・盗難・遺失物・不審者・車両事故に関する9項目のマニュアルが含まれています。	

(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)>	
鍵の「施錠マニュアル」が存在し、これは極秘マニュアルとの事で、内容の確認はヒアリングで行い、事務局長が管理者という事も確認できました。鍵の管理簿もあり、適切に管理されています。	

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)> 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)> 2023年6月に最終退所者が鍵をかけようとしてかからなかったため、警備会社に連絡をしました。すぐに警備会社の職員が来られ、鍵の点検をして、鍵の操作方法を間違えた人がいた事が判明したため、警備会社の職員が鍵をかけた記録がありました。	

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)> 職員は、常日頃、移動時に関係する場所の状態を確認しています。また、夜勤帯の職員が勤務に入った時には、各部屋や廊下等を確認する事になっています。さらに退勤時にも、各部屋、施錠、消灯等を確認してチェックしています。	

(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜勤帯の職員が勤務に入った時に、各部屋や廊下、トイレ等を確認し、施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックも行っています。これは夜勤帯職員マニュアルに業務としての記載があります。車いすの貸し出し、点検記録もあります。</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 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	
<p><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)></p> <p>事故防止策の研修の内容)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><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:8月10日に緊急時対応マニュアル・窓口業務マニュアル・車いす貸し出しマニュアルについて</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> AEDの研修は磯子センター合同の消防訓練時に参加して行っています。常勤、非常勤を問わず、研修を受けていない人を優先に、定期的に受講するようにしています。また、マニュアルを改善した時や、定期的にマニュアルの確認を行い、内容の確認をしています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:職員の連絡網と緊急連絡先は全職員に配布されています。ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時には、各自が確認できるようにしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input 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)>	
消防避難訓練は、年に2回地区センターと合同で行っています。AEDの研修は参加していない職員は積極的に参加し、その後は定期的に参加するようにしています。消防避難訓練も、職員が参加し、災害時には、同じ建物の職員として協力して対応する関係を構築しています。	

(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)>
人権研修やハラスメント研修に積極的に参加している。また、緊急通報ボタンを備え付けて、緊急時に速やかに対処できるよう体制を整えている。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
個室で相談対応を行っている時の緊急対応に備えて、緊急通報ボタンを活用しています。緊急時には、職員が速やかに対処できる体制を整えています。また職員は、人権やハラスメント研修に常勤、非常勤を問わず積極的に参加して、接遇にも気を付けています。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出勤簿より、調査当日の職員の出勤状況と、1ヶ月前の職員の出勤状況で確認しました。現在、職員体制がとれていますが、新規入職職員がいるので、日曜・休日の職員体制を2名にして、速やかに業務対応ができるような体制を取っています。</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><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>パンフレットやホームページ、業務日誌等で確認できます。</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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>横浜市のホームページで公表。受付に事業計画書、事業報告書が閲覧できるようになっています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市が指定管理者のホームページで事業計画書、事業報告書の情報を公表しています。</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が職員の人材育成計画とそれに基づく研修計画を立てており、全員が受講する研修や勤務年数、所属、職種による研修体制ができています。職員は必要な研修に参加しており、ネットでの研修にも参加しています。ネットで受講した結果はそのまま本部が管理しています。今年度は特に「ハードクレーム研修」を行い、色々なクレームにどのように対応するかを学びました。	

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書、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)> 全職員:ハードクレーム研修 困難なクレームへの対応研修、回覧資料、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常勤・非常勤職員に限らず、職員、業務として必要な研修には参加できる体制ができています。また、参加したい研修にも参加しやすい体制もできています。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市社協と一体的に人事及び人材育成を行っており、横浜市社協の職員人材育成計画とそれに基づく研修計画を定めている。個々の職員のスキルアップを図る研修会や担当職員会議や連絡会の開催が行われている。 各職員同士が共有できる日程表を作成しており、事務所の職員体制が把握でき、参加したい研修があった場合、参加しやすい環境になっています。研修参加費においては、法人により支出し自己負担のない形で行っている。 研修に参加していない職員にも必要な情報がいきわたるよう、研修参加者から報告書の回覧や職員会議での報告などを行っている。 区社協単独での研修として、各業務ミーティングでのミニ研修を必要に応じて企画し、外部講師や内部講師により生活保護や成年後見制度についての知識や理解を深め、相談対応時に職員が十分に対応できる体制を構築している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市社会福祉協議会が研修計画を立てており、それ以外に県社協や他団体主催の研修への参加もしています。常勤・非常勤のスケジュールがわかる日程表をパソコンで共有しており、研修に参加しやすい体制が出来ています。常勤・非常勤に関わらず、研修費用は法人が負担し、研修受講は勤務時間としています。業務で必要な研修は、各業務ミーティングで職員研修として行い、周知を行っています。</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
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修に参加した職員の会議での報告や、研修に参加していない職員への資料、報告書の回覧で、常勤・非常勤を問わず周知しています。</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)>	
磯子区福祉保健活動拠点「こすもす広場」の管理運営を行っており、受付業務のマニュアル、利用団体の登録、貸館利用のマニュアル等があります。利用団体や、利用を検討している団体に説明する「こすもす広場」ご利用の手引きがあります。平常業務と夜番業務の職員マニュアルも用意してあります。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・職員間のスケジュール管理や業務進捗状況については日々のミーティング(朝礼および夕礼)を実施、共有化を図っている。また、パソコン内でスケジュールや業務全般を共有(日程表)して、他職員のスケジュールについても把握できるようにしている。 ・月1回の職員全体会議や各業務ごとのミーティングを実施し、業務の進捗状況や課題の把握、情報共有をやヒヤリハット・事故の改善検討を行っている。 ・法人として主要な柱である地域支援業務については、地域支援記録やアセスメントシート等を活用し、毎月地域支援会議を実施している。 ・研修参加者の復命書・報告書や回覧物についても全員で共有、相互の資質向上に努めている。 ・新人職員に対しては、「新人育成リーダー制度」を導入し、6か月～1年間、OJTやOFFJTを使い分けて、悩みや課題を持ち越さないよう迅速かつ丁寧に指導している。 	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	パソコンで、職員の業務の進捗状況や勤務の確認ができて、朝礼で再度当日のスケジュールの共有をして、予定や外出する時はホワイトボードにも記載しています。窓口受付業務は、全職員ができるようにしており、常に利用者にもスムーズな対応ができるようにしています。 新人職員に対してはリーダーが1人ついて、業務の指導サポートを行います。他の職員は課題や悩み等の相談に対応する職場体制を取っています。

(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)>	
磯子区社会福祉協議会のホームページに個人情報保護方針が掲載されており、「個人情報取り扱いマニュアル」もあります。	

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)>	
個人情報マニュアル、横浜市に提出する個人情報の提出書類によって、責任者が事務局長である事がわかります。	

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)>	
個人情報の研修は年に1回以上は行っており、業務ミーティングでも個人情報保護の内容の確認を行っています。	

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)>	
個人情報の誓約書は常勤・非常勤の職員全員が、入職の時に書いています。また、市に提出する個人情報の誓約書に全職員が署名しています。	

⑤個人情報を収集する際に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)>	
個人情報が必要な書類に関しては、個人情報を使用目的以外に使用しない事が明確に書かれています。チラシやヒアリングより確認しました。	

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)>	
個人情報を収集する時には、目的外に使用しない事が明記されており、それ以外に使用していない事もヒアリングで確認できました。	

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)> パソコンは職員毎にパスワードで管理し、盗難防止のワイヤーに繋がっています。個人情報の含まれた書類等は、鍵のかかるキャビネットに保管され、不要な情報の廃棄、書類の廃棄の際は、シュレッダーや溶解対応をしています。	

(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)> 出納帳の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入は明確になっている事を確認しました。	

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 checked="" 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)> 資料: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)> 事業所内では係員(伝票を起こす係)と出納係が明確に分かれており、事務次長、事務局長が確認しています。	

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)> 資料:法人と、事業所の経理帳簿類、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)> 法人の経理と事業所の経理は明確に分かれています。	

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)> 消耗品費・光熱費・交通費を伝票で確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>現場確認、ヒアリング</small> <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑の管理者、管理方法を確認しました。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・節電については依頼文を掲示し、利用団体にも協力をお願いしている。冷暖房の温度設定や未使用施設の消灯・冷暖房のスイッチオフを徹底。廊下は利用者に支障のない範囲で一部消灯、トイレの便座は閉館時に電源を切って節電に努めている。エアコンにファンを設置し、冷暖房効率の向上を図っている。 ・拠点に設置する備品(コピー機・印刷機・紙折り機・丁合機等)などの電源も利用時のみ電源を入れ待機時消費電力を防止している。 ・事務所内のコピーでは個人情報の記載のない裏紙の活用を行う。また、コピー機等の入れ替えの際には、より単価の安い機種を検討している。 ・過去数年の予算の見込みと今後の予算支出の見込みを立て、職員間で共有し、日頃からの予算意識の向上とともに、次年度予算作成時の予算目標として活用している。 ・昨年度より、蛍光灯をLED照明に切り替える改修を実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>現場確認、ヒアリング</small> <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明をLED蛍光灯に切り替えていますが、使用していない時の節電は継続しています。また、エアコンの吹き出し口にファンを設置して、エアコンから出る風を拡散するので、直接風に当たらないのと、温度差も少なくなっています。館内の節電はしていますが、利用者が使いやすい清潔な施設を目指しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年1月9日から2月2日まで、エレベーターの工事を行う為、拠点の利用を中止する予定でしたが、階段を5階まで上がれば利用できる事としました。また、相談業務に関しては、その期間のみ1階の地区センターの空いている部屋を借りる事で対応する事にしました。可能な限り、拠点を予定通り開館するように努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区地域福祉保健計画推進の事務局を区と協働で担っている。 ・地区担当制を導入し、職員は担当地区に積極的に出向き、地域福祉の推進を図っている。また、区の地区担当とも積極的に協働して地域支援を行っている。 ・市、区の要請や動向を踏まえて、「夏のライフスタイル(クールビズ)」「冬のライフスタイル(ウォームビズ)」「通年での軽装業務」の取組を行っている。 ・新型コロナウイルス等の感染症対策や熱中症予防など時期や状況に応じて、区と協議の上、拠点の利用方法を柔軟に変更する、ポスターの館内掲示やチラシの関係会議での周知等の対応をしている。 ・災害時のボランティア活動の支援を区と協働にて実施、災害ボランティアネットワーク事務局を担い、毎月定例会を開催。また、災害ボランティアセンター立ち上げ訓練等を区、関係機関、地域団体と連携し実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング・資料</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>磯子区地域福祉保健計画推進事務局を区と共同で担当して地域情報を把握しています。市、区の要請や動向を踏まえて、「夏のライフスタイル(クールビズ)」「冬のライフスタイル(ウォームビズ)」「通年での軽装業務」の取組を行っています。また、災害ボランティアネットワーク事務局を担当し、毎月定例会を開催して区、関係機関、地域団体と連携して災害ボランティアセンター立ち上げ訓練等の後方支援を継続的に行っています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期は、区内の企業体によるゆるやかな地域住民の見守りネットワークを形成する「いそまる」事業に力を入れている。 ・NPO法人と協働し、発達障がい理解啓発の出前講座やサポーター養成講座を実施している。 ・今期は、企業との連携に力を入れており、区内の企業でゆるやかな地域住民の見守りネットワークを形成する「いそまる」事業、タクシー事業者と連携した相乗りタクシー、コンビニやスーパーマーケットと連携した移動販売などに取り組んでいます。あわせて、地域貢献活動の相談先の一つとして社協広報紙やリーフレット作成し、事例紹介を行うことにより社協自体のPRも行っている。 <p>また、広報啓発事業「いそごふれあいフェスティバル」の開催に際しては、横浜市磯子センター・磯子地域ケアプラザと共同し実施し、区内企業のご協力により、協賛品をいただき、事業の中で活用している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の企業と連携で今期は、ゆるやかな地域住民の見守りネットワークを形成する「いそまる」事業に力を入れています。企業の社員が日常の業務を通じて見守りをする試みで少しの変化でも情報共有をしていく事業です。地域の福祉力アップにつながっています。また、発達障がい啓発の出前講座やサポーター養成講座をNPO法人と協働して開催しています。講師には地域に居住している当事者を招き話を聞くようにしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用率の低いことに関して、隣接して地域ケアプラザや地区センターなどがあり利用者が分散してしまうこと等が原因として挙げられています。良い点としては登録団体向けのロッカーやメールボックスの貸し出し・大型プリンターや紙折り機、コピー機などの機器の充実等があります。この点をアピールし、貸室の利用率アップなどの施設利用の促進が期待されます。</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
I. 地域との連携		
(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)	-	-
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	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) 職員の待遇	-	-
(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)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
IV. 緊急時対応		
(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)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(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)	-	-
VI. その他		

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	レ	情報提供している		
				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？	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窓口に「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				
品(4)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) 利用調整会議	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 づ く 業 協 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	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) 管 理 業 務 施 設 衛 生	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 応 の 備 仕 組 み 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？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	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	
			評価対象外施設である		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 研修を実施していない		一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	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 研修を実施していない		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		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	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 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	
		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 仕組みを設けていない		その他けん制機能を設けている 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			0	0			