

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

泉区福祉保健活動拠点  
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成26年2月

# 目次

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 評価結果の総括                  | 2  |
| <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<br>・<br>地域との連携       | <p>本会は地域福祉の推進を使命としており、泉区地域福祉保健計画の基本理念である「支えあい・助け合いが活きる 元気の出るまち泉」を目標として、地域、関係団体、行政とともに、さまざまな分野のネットワークの構築と連携、協働事業の展開、情報の発信、福祉保健サービスの充実と発展のため、泉区福祉保健活動拠点を中心に事業を進め、地域から信頼されるよう努めています。</p> <p>また、会員組織による協議体であり、地区社会福祉協議会やボランティアネットワーク、当事者団体、地域福祉保健活動団体の実践者との強いつながりが何よりも強みとなっています。</p> <p>さらに、細やかな小地域支援が実施できるよう、地区担当を配置し、地域や施設等の会議、活動に積極的に参加、協力をおこない信頼関係を築くことで、より充実し連携のとれた地域支援になるよう努めています。</p>   | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地区社協、福祉保健関係施設・団体、民児協、連合町内会・自治会、障がい者団体、地域活動団体と部会・分科会を通じ情報交換と協働を行っている。地域活動団体、個人が所属するボランティアネットワークとはつながりが強く、毎月の定例会へ参加し、地域内のニーズや課題を共有できるように情報を提供し、相互の事業を協働・協力する体制となっている。</p>  |
| II<br>・<br>利用者サービスの向上  | <p>拠点が福祉保健の情報を具体的にわかりやすく周知する「情報の受発信拠点」となるように、館内でインターネットが利用できる貸出用パソコンを整備しているほか、多様なニーズに対応できるよう情報媒体の整備をしています。</p> <p>掲示板やポスター等も利用者が見やすいよう整備し、チラシ、冊子については分野別に配置しています。</p> <p>また、福祉に関する書籍、情報誌の閲覧や貸し出しを実施しています。</p> <p>利用者の要望や意見、提案の収集については、利用者アンケートの他、HP、ご意見箱等で行い、寄せられた内容には迅速にかつ的確に対応することを心掛け、とくに苦情等のためには、「苦情解決規則」を定めて、丁寧な対応をしています。</p> <p>さらに、利用者懇談会を開催し情報提供や意見交換を行うほか、利用者の提案をもとに館内に設置してあるAEDの使用方法について、緊急時利用者自からも対応できるよう研修を実施しました。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者アンケートを実施し、平成25年度アンケートは183名の方から回答をいただいている。アンケートで利用者満足度を把握し、課題や改善点を検討し、対応策を実施している。日常からご意見・ご要望にこまめに対応しており、利用率も団体交流室が69.9%、多目的研修室が73.5%と高い利用度となっている。</p> <p>福祉保健活動拠点の利用団体登録件数は226件と多く、利用者懇談会や情報紙を通じ団体間の情報交換や連携を深める等、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>利用者の提案をもとに、館内に設置しているAEDの使用法の研修を利用者と職員合同で実施し要望に応えている。</p> |
| III<br>・<br>施設・設備の維持管理 | <p>利用者の安全と快適な施設環境を保持するため、建築物や設備等の破損または汚損に対する予防保全に努め、破損等を発見した際には必要に応じて区役所に相談し速やかに回復または保全する措置をおこなっています。</p> <p>また、利用者が資料作成等に使用するソーターや紙折り機等の備品や、会議に必要なプロジェクター、パソコン等の備品の整備、更新を行い、利用者の利便性を高めています。</p> <p>警備、防犯については業務委託をしているほか、日頃から職員が見回り、不審者、不審物の点検や整理整頓、安全性の確保に努めています。</p>  | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>泉区福祉保健活動拠点は民間ビル(相鉄いずみ中央ビル)内にあり、施設・設備の維持管理は貸主指定の外部専門業者に委託し実施している。</p> <p>日常点検は職員が行い、不具合等は貸主側に伝え、また区役所と相談し適切に対応し、利用者が安全で安心して利用できる状態に保持している。</p> <p>日常の防犯見回り点検は適切に実施しており、機械警備もビル統一の警備会社に委託し実施している。</p>  |

|               | 指定管理者 記述(400字以内)   | 評価機関 記述(400字以内)  |
|---------------|--|--|
| IV<br>緊急時対応   | <p>事故・緊急対応マニュアルを作成し、これに基づいた緊急時の対応を行っています。</p> <p>マニュアルおよび職員の緊急連絡網は全職員に配布し、管理職、担当職員が不在の際でも指示、連絡、対応等が円滑に行われるよう備えています。</p> <p>職員会議の際、全職員でマニュアルの内容を確認するほか、対処の際の関係機関連絡先等の確認を行っています。</p> <p>また、災害時の備えとして、拠点がある相鉄いずみ中央ビルの防災訓練に年2回参加するほか、自主研修としてAEDの使い方研修、災害ボランティアセンター主催のシュミレーション訓練への参加などを行っています。</p> <p>事故対応責任者は管理職とし、事故が発生した場合の指示、対応の責任を明確にしています。</p> <p>また、事故が発生した場合は報告書を作成し、職員全体で内容の確認、今後の事故防止策の検討を行っています。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地震・火災・設備トラブル・車輛事故、その他の事故等緊急時を想定した各種マニュアルを作成・整備している。マニュアル内に緊急時連絡先及び緊急連絡網を掲載しており、全職員に配布している。</p> <p>泉区福祉保健活動拠点がある相鉄いずみ中央ビルの防災訓練に年2回参加し、ビル内の施設や店舗等と災害発生時の連携等の確認を行っている。</p> <p>自主研修としてAEDの使用法を利用者団体と職員が参加し実施している。</p> <p>災害ボランティアセンター主催のシュミレーション訓練に参加して、災害発生時に備えている。</p>                    |
| V<br>組織運営及び体制 | <p>本会は、社会福祉法に基づき地域福祉の推進を図ることを目的に組織された民間団体です。</p> <p>会員は、福祉保健関係団体、個人、当事者等からなり、区長を顧問としています。</p> <p>運営についての執行機関として、11名で構成される理事会と、議決機関として23名で構成される評議員会、業務執行状況と財産の監査をする監事3名で事業、経理執行の確認をいただいています。</p> <p>また、横浜市福祉局による指導監査と横浜市社会福祉協議会事務調査を一年ごとに交互に受け、適切な執行の確認を行い、指導、助言をいただいています。</p> <p>通常の業務体制としては、事務分掌表により担当業務を明確し、職員が責任を持って業務を遂行できるようにしています。</p> <p>そのほか、職員の資質向上のため、研修等への参加を積極的に行っています。</p>                    | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>常勤職員・非常勤職員に年度ごとの研修計画を策定し、計画に沿って研修を行い、全職員の資質向上に努めている。研修受講後は研修報告書を作成し、職員間で回覧して情報の共有を行い、必要に応じ伝達研修を開催している。毎日の始業時の朝礼で伝達事項を確認し合い情報の共有を図り、常勤職員が参加する職員会議と非常勤職員も参加する全体職員会議で情報等の確認を重ねて行っている。職員の業務遂行上の相談等をしやすい環境を作るため、上長からの声掛けを行い早期に指導を行えるように心がけている。</p> <p>全職員が気持の良い接遇で利用者サービスを提供できる体制となっている。</p> |
| VI<br>その他     | <p>ボランティア育成支援として平成19年に泉区災害ボランティア連絡会を立ち上げました。月一回の運営委員会の他にも外部向けに研修や、拠点を利用したボランティアセンターシュミレーション訓練等を年2～3回実施しています。</p> <p>その他に市域、地域の訓練や研修にも積極的に参加し、多くの知識を得、連絡会運営に生かしています。</p> <p>また、災害ボランティア連絡会のメンバーが地域の防災訓練などに参加することにより、本連絡会の活動理解も少しずつ進んできています。</p> <p>災害時のボランティア活動拠点として「泉ふれあいホーム」が位置づけられており、災害ボランティアネットワークとの連携が重要であると意識しています。</p>  | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>泉区福祉保健活動拠点利用団体登録件数が226件となり、多目的研修室の利用率が73.5%と非常に高い利用実績となっている。ボランティア団体・個人や障がい者グループが継続して拠点を活用していることが推察できる。多くの活動団体や個人と緊密な連携と協働を行い、泉区内の福祉保健課題の解決に向け取組む拠点として機能を発揮している。</p> <p>泉区災害ボランティア連絡会を立ち上げ、災害時のボランティアセンターシュミレーション訓練等を協働して実施している。</p>  |

# I. 地域との連携

## (1) 地域における情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>本会会員である地区社協、福祉保健関係施設、団体、民児協、連合、障害者団体、地域活動団体などの様々な会議等に参加し情報共有や意見交換を行い、連携を図っています。</p> <p>① 地域活動団体、個人が所属するボランティアネットワークのつながりは強く、毎月の定例会に参加する他、イベントを共催したり、福祉大会のスタッフとして活動するなど、双方の協力体制ができています。</p> <p>また、区民活動支援センターと一緒に人材バンクの冊子を作成し登録団体の情報共有をしています。</p> <p>② 障害福祉自立支援協議会ならびに泉区障がい福祉支援協議会の事務局として携わり、障害当事者の声を反映させて事業の取り組みをしているほか、災害時の支援体制について検討するなど、行政、消防を含む障害者支援に関する多様な機関と連携し事業を進めています。</p> <p>③ケアマネ連絡会や包括支援センターの会議等にも参加し、情報共有や事業の協力体制の構築をしています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区社協、福祉保健関係施設・団体、民児協、連合町内会・自治会、障害者団体、地域活動団体等様々な会議に参加し情報の交換を行っている。<br/>地域活動団体やボランティアネットワークの毎月の定例会に参加し、イベントを共催し、協力体制が出来ている。</p> |

## (2) 地域との連携全般 (その他)

| 評価機関 記述  |
|--|
| <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「泉区災害ボランティア連絡会」組織し、災害時の障がい者支援についても毎月の運営委員会で情報交換と協議を行い、訓練や研修を行っている。</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<br><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<br><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)><br>平成25年11月20日～12月20日 183名の方から回答をいただいている。           |  |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br>アンケートで利用者の満足度調査を行い、利用者の満足度を把握している。            |  |

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><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)><br>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)><br>聴覚障がい者の当事者団体の集会のため、拠点側から施設利用の案内を特別に行っている。  |  |

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当   | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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)><br>資料(平成24年度アンケート集計)、ヒアリング。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>子育てサロンで使用しているおもちゃの補充の要望に、直ちに対応している。<br>利用予約の規定を活動内容により一部団体に年間計画が出来るように改善を検討している。 |  |

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当   | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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)><br>現場確認、ヒアリング。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>エントランスに掲示し公表すると共に、ホームページ等で公表している。 |  |

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 入口正面の多目的室をはじめ3箇所にご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名・指定管理期間の情報を掲示により提供している。  |  |

### ②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している<br><input type="checkbox"/> 設置していない | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している<br><input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <設置内容を記述して下さい。(100字以内)>  |  |
| 入口横に記入できるスペースを設けて、ご意見箱を設置している。   |  |
| <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| ご意見箱は利用者が利用しやすいように、受付窓口から離れた場所に記入できるスペースを設け設置している。ホームページからもご意見の受付ができるようにしている。  |  |

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある<br><input type="checkbox"/> 仕組みがない | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある<br><input type="checkbox"/> 仕組みがない |
| 評価機関 記述   |   |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  |   |
| 資料、ヒアリング。   |   |
| <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 苦情解決規則で、苦情受付担当者や苦情解決責任者が事務局長であること及び対応手順等が明確になっている。                            |   |



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している  | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している |
| <input type="checkbox"/> 周知していない  | <input type="checkbox"/> 周知していない           |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>入口の掲示板に苦情解決の仕組みを掲示し、利用者へ周知している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情受付担当者、苦情解決責任者と解決の仕組みを掲示し周知している。苦情解決調整委員の連絡先も明示している。</p> |  |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 記録している  | <input checked="" type="checkbox"/> 記録している |
| <input type="checkbox"/> 記録していない  | <input type="checkbox"/> 記録していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない   | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない      |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「苦情相談受付記録」に発生から対応までの経過記録を残している。</p> |  |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック                                      |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している   | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない   | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない   | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない  | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない          |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の記録簿は職員間で回覧し、情報の共有を図り職員会議で解決に向けて対策を検討している。</p> <p>「苦情解決・調整記録」に苦情の内容・経過・対応策と結果を記録している。</p> <p>組織内で対応できない内容は、行政及び関係機関に報告・相談し検討している。</p> |  |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述  |   |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>           資料、ヒアリング。<br/>           &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情内容は事業報告書に記載し、事業報告書は窓口にて閲覧用を設置公表している。<br/>           ホームページの「利用者の声」に年度ごとの報告書を掲載し閲覧できるようにしている。</p> |   |

### (3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述   |
|--|---|
| <p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>拠点の設置目的が実現するよう、PR等での利用促進を図っています。</p> <p>①本会事業紹介も含めたパンフレットを作成し、地域の方が集まる研修会やイベント、拠点の窓口で配架、PRをしています。</p> <p>②拠点利用にあたっては、利用者にわかりやすいよう詳細を記した「泉ふれあいホーム諸室及び設備の使用方法について」の資料を作成し、窓口で説明をしています。そのほか、拠点の貸出備品の案内(品名、金額等)や拠点の見取り図、注意事項等の資料も合わせて配布しています。</p> <p>また、上記の内容がすべてホームページに掲載され、常に情報が閲覧、ダウンロードできるようにしています。</p> <p>③拠点所在地の立地条件を活かし、外の通行人に向けた案内板を設置するなどのPRをしています。</p> <p>④拠点にて、ボランティアネットワークが主催する地域イベントを開催し、拠点を使用していない地域活動団体に足を運んでもらうきっかけをづくりのPRを行っています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>泉区福祉保健活動拠点の案内は利用案内のリーフレットを作成し設置している。</p> <p>活動拠点利用にあたっては、利用者にわかりやすいように「泉ふれあいホーム諸施設及び設備の使用方法について」の資料を作成し、窓口で説明時に活用している。</p> <p>施設が駅の構内にあり、立地条件を活かし、施設の案内板の設置やボランティアグループの活動を広くPRしている。</p> |

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><input type="checkbox"/> 備えていない | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><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)>   |  |
| 窓口側入口の正面に利用案内を掲示している。<br>「泉ふれあいホーム諸施設及び設備の使用方法について」の利用案内を設置している。             |  |

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><input type="checkbox"/> 行っていない   | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><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)><br>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)>   |  |
| 福祉保健活動拠点内に設置している専門機器(点字・録音・編集)を使用し作業する必要のある団体は、月二回を上限にして先行予約申請を受け付けている。<br>毎月1日(土日祝日の場合は翌月曜日)に利用の抽選会を実施し、抽選後は先着順で受付を行っている。 |  |

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

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>資料(研修報告書)、ヒアリング。  |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 平成25年12月24日 横浜市社会福祉協議会主催の「地域活動と個人情報」の研修会に代表者が参加し、報告書の回覧と全職員に伝達研修を行っている。   |   |

#### (4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                     |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している   | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない   | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;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)&gt;</p><br><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>車いす短期貸出し申込書綴り、備品(アイマスク・点字版・白杖など)貸出し簿、高齢者擬似体験用具貸出し簿を作成し適切に貸出し備品を管理している。</p> |   |

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック                                  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 開催している   | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している |
| <input type="checkbox"/> 開催していない   | <input type="checkbox"/> 開催していない           |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p><br><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>平成25年3月14日の午後と3月18日の夜間の2回「泉区福祉保健活動拠点登録団体懇談会」を開催し、63名の方が参加している。</p> |  |

## (6) ボランティアの発掘・育成・支援

### ① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

※ボランティア発掘のための地域への情報提供や、ボランティア育成・支援のための講習会やボランティア交流会の開催等、ボランティアの発掘・育成・支援を目的に行っている活動を活動記録等で確認する。

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述  |
|---|--|
| <p>&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>多様な方面からボランティア支援を行っています。<br/>           ①ボランティアコーディネーターを2名配置し、窓口でボランティア相談に対応できる体制をとっています。<br/>           ②新たなボランティアを発掘するために、今年度はボランティア入門講座、高齢者への介助入門、ボランNEW講座を開催しました。<br/>           ③ボランティア講座の案内やボランティア募集情報を周知するために、「キラボラ泉」を年3回全戸配布しているほか、ホームページや拠点内掲示板にも各種情報を掲載しています。<br/>           ④現任ボランティアへの支援としては、ボランティア登録者向けにボランティア募集情報等を掲載した「ボランティアセンター通信かわら版」を年3回発行しているほか、情報交換、交流を目的とした交流会を開催しています。<br/>           ⑤ボランティアグループへの支援として、泉区ボランティアネットワークの事務局としてボランティア通信の発行、ボランティアフォーラムの開催支援などを行っています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ボランティア入門講座「ボラNEW講座」や高齢者への介助入門を開催しボランティアの発掘を行っている。講座の案内やボランティア募集情報は「キラボラ泉」を年3回全戸配布しており、館内掲示板やホームページでも情報の掲載を行っている。<br/>           ボランティア登録者には「ボランティアセンター通信かわら版」を年3回発行し情報の提供と情報交換等の支援を行っている。</p> |

## (7) 広報・PR活動

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

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

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述  |
|--|--|
| <p>&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>区民に見やすくわかりやすい案内ができるよう努めています。</p> <p>①ホームページや、館内の掲示等により、広範囲区民に対してのPR、情報提供を行っています。<br/>           ②区社協だより「泉」及びボランティア情報誌「キラボラ泉」を年3回発行し、区内全世帯に配布した福祉保健関係施設、公的機関等に配架しています。<br/>           内容についても、区社協情報の他、地域イベント、ボランティア募集、地域活動情報、事業報告など、区民が興味を持ち、理解しやすい内容に努めています。<br/>           ③公共施設等にパンフレットおよび広報紙の設置、または相談の際の紹介資料として利用していただけるよう依頼しています。<br/>           ④「ボランティア通信かわら版」を年3回発行し、ボランティア登録者にダイレクトメールするほか、地域イベント等で配布し、ボランティアの発掘、PRを行っています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区社協だより「泉」とボランティア情報誌「キラボラ泉」を年3回発行し区内の全世帯に配布し、福祉保健系施設・公的機関に配架している。<br/>           ホームページや館内の掲示等で広く情報の提供とPRを行っている。</p> |

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&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>利用者が気持ちよく利用できるよう、職員が意識を持って対応しています。</p> <p>①勤務時間内は名札を着用し、利用者への挨拶を励行しています。</p> <p>②服装、みだしなみは清潔なものとし、利用者には不快感を与えないよう考慮しています。</p> <p>③職員が持ち回りで窓口当番を行い、利用者を待たせたり、何度も説明をしなくてもいいように、相談の概要を聞き担当職員につなぎます。</p> <p>④電話の対応は丁寧に迅速に行い、すぐに返答できず待たせてしまう場合は、折り返しの返答をしています。</p> <p>⑤本会で対応できない案件である場合、相談先の情報提供や連絡先、案内図等の提供を行い、利用者がスムーズに動けるよう配慮しています。</p> <p>迅速に対応できるよう、資料の整理や情報収集の方法について職員同士の意識形成を図っています。</p> <p>⑥外部でマナー研修等がある場合は参加し、職員全体に伝達研修を実施しています。</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> <p>職員は名札を着用し、利用者への挨拶を励行し対応も丁寧である。<br/>電話も迅速で丁寧な対応を行っている。</p> |

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&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>H25年12月現在、拠点利用団体登録件数は226件となっており、拠点が公平に有効に利用されるよう工夫をしています。</p> <p>また、利用者に頂いた意見や要望については真摯に受け止め、全職員で実現、改善に向けて取り組みます。</p> <p>①多目的研修室の利用は競争率が高く、公平公正を保つため、毎月1日に抽選会を実施しています。</p> <p>その後は、先着順で受け付けを行います。</p> <p>②休日の利用がまばらのため、おもちゃ病院や子ども会等、休日をメインに活動する団体に利用の呼びかけを行い利用率の向上につなげました。</p> <p>③アンケート調査の結果について、職員会議で共有し改善策についての検討を行っています。</p> <p>④アンケート結果や、利用者に対する改善策については、利用者が見やすいようまとめ、拠点内に掲示するほか、交流会の際に書面にて報告をします。</p> | <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用率は団体交流室が69.6%、多目的研修室が73.5%と利用度が高い。<br/>一ヶ月前に空き時間があるときは、地域の子ども会やボーイスカウト・ガールスカウトの団体使用を可能としている。<br/>駅構内に施設があり利用しやすい面もあるが、職員の気持ちよい対応等で利用実績が高いと思われる。</p> |

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

ボランティアグループ等登録団体の利用を優先しながら、空き時間は子ども会等にも施設利用を可能にし利用者サービスの向上に努めている。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・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<br><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<br><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)>   |  |
| 駅構内の建物を借り上げて福祉保健活動拠点を設置しており、建物・設備の管理は外部指定業者に委託し点検管理している。日常は、職員の目視点検を行い、発見した不具合等は直ちに貸主へ伝達して対応を依頼している。       |  |

##### 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<br><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<br><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)>   |  |
| 清掃全般も外部指定専門業者に委託している。日常清掃は週に3回実施し、定期清掃も計画に沿って適切に行っている。清掃状況は職員が目視点検を行い記録に残している。                             |  |



## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳があるか？

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック                              |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> ある   | <input checked="" type="checkbox"/> ある |
| <input type="checkbox"/> ない  | <input type="checkbox"/> ない            |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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>指定管理者の備品と福祉保健活動拠点の備品を区別して、備品台帳を整備している。</p> |  |

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック                                 |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている  | <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている |
| <input type="checkbox"/> 揃っていない  | <input type="checkbox"/> 揃っていない           |
| 評価機関 記述  |   |
| <p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の確認 ①パソコン Versapro JVJ24L 1台 有り ②テーブル DEテーブル 1台 有り ③マックスアート PX-F800 1台 有り ④パソコン FIFBook 530 1台 有り ⑤パソコン HPPRO800K 1台 有り 以上確認が出来た。</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>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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>利用者が直接使用する備品は安全に関わる損傷等が無く、良好に保持されている。</p> |   |

### (3) 施設衛生管理業務

#### ① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している<br><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<br><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)><br><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>ゴミは利用者に原則持ち帰りをお願いしており、発生するゴミは適切に衛生管理を行っている。 |  |

#### ② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している<br><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<br><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)><br><br><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>駅構内の建物を借り上げた施設であり、商業用ゴミの処理を駅構内のテナントゴミと合わせて業者に処理委託し、横浜市ルールによる事業ゴミとして処理している。 |  |

#### (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>誰もが快適に利用できるよう、清潔で安全な拠点を心がけています。</p> <p>①清掃の業務委託をおこない、日常清掃を週3回、ワックスがけ清掃を年4回、ガラス清掃年2回、照明器具清掃を年1回実施し、館内の美観が保たれるよう維持しています。</p> <p>②職員も開館後、閉館前に見回りを行い、その都度整理整頓を行っています。</p> <p>③2か所ある出入口付近には手指消毒スプレーを配置し、感染症対策を実施しています。</p> <p>④部屋の利用が終了後、利用者に利用確認表に従い原状復帰、備品の確認等をチェックしていただき、最終確認を職員と一緒にを行っています。</p> <p>⑤館内の掲示物等も、分野別に分けきれいで見やすく掲示しています。</p> <p>ボランティア情報などは、チラシを持ち帰れるようわかりやすい配置にしています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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>民間建物の借り上げ施設であり、貸主の指定専門業者に清掃を外部委託している。日常清掃は週3回行い、定期清掃も計画とおり実施している。各部屋は清掃が行き届いており、水周りも清潔で消耗品の補充も適切に行われている。</p> |

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述  |
|--|
| <p>&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>民間の建物の借り上げ施設であり、建物の維持管理は貸主が行っている。空調設備の維持管理は貸主の指定業者に依頼し実施している。日常の確認の中で不具合があるときは、直ちに貸主側へ連絡をし利用者に不便を掛けないように努めている。</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<br><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<br><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)><br>資料(鍵管理簿)、ヒアリング。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>事務所及び泉ふれあいホームの鍵は鍵管理簿で適切に管理している。 |  |

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている<br><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<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>部屋の利用終了時に利用者に必ず利用確認書を窓口提出していただき、職員と一緒に部屋内を確認している。<br>開館時・閉館時は必ず全室を見回り、点検と安全確認を行っている。 |  |

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><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)>  |   |
| 毎日の開館時・閉館時の目視点検を行い、月に2回自主点検チェックリストに基づき施設・設備の点検を行っている。   |   |

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)>  |   |
| 「脅迫・暴力等への対応について」全職員参加で研修を行っている。   |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 他施設での事故事例やヒヤリハット事例を基に対処策を検討し職員間で共有している。<br>事故防止の外部研修に代表者が参加したときは、職員に伝達研修を行っている。   |   |

#### (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

| 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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;<br/> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;<br/>           平成25年3月 泉消防署の指導で「AEDの使用法」の研修を行っている。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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;<br/>           平成25年3月 泉区福祉保健活動拠点の登録利用団体懇談会開催に合わせて泉消防署の指導で「AED使用方法」の研修を行い、全職員と利用団体の代表者にもAEDの使用法の研修を行っている。</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<br><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<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない |
| 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;<br/>           資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&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;<br/>           事故発生時対応マニュアル内に、対応手順と緊急時連絡先及び緊急時連絡網を記載している。マニュアルは職員全員に配布している。</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)>   |  |
| 泉ふれあいホームは災害時のボランティア活動拠点として位置づけられており、マニュアルの整備を行っている。民間からの賃借建物であり、マニュアル整備と同時に、貸主の相鉄側と協議を重ねている。 |  |

### 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)>                   |  |
| 防火訓練・避難訓練を5月と11月に実施している。訓練は相鉄いずみ中央ビル内のテナント合同で実施している。 |  |

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

| 評価機関 記述   |
|---|
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>                      |
| 災害発生時は、相鉄いずみ中央駅と一体となり、対応することになり、駅及びビル内のテナント合同の訓練を重ねている。 |
| <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>                 |



## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている   | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている |
| <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない   | <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない           |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&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>協定書のと通りの職員体制で業務を行っている。</p> |   |

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

※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>協定書のとおり、開館している。</p> |  |

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している  | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない  | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書の閲覧用を窓口に設置し、公表している。ホームページにも掲載している。</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>正会員、賛助会員に事業計画書・事業報告書を配布し、広く公表している。</p> |  |

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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「職員人材育成プログラム」と泉区社会福祉協議会内の研修計画を作成し、対象者・実施時期・内容が明確になっている。   |  |

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>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)><br>「苦情解決研修(応用編)」の伝達研修を全職員対象で行っている。   |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 平成25年10月23日「苦情解決研修(応用編)」を代表者が受講し、10月25日伝達研修を全職員参加で行っている。  |   |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述  |
|---|--|
| <p>&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>本会は、横浜市社会福祉協議会と一体的人事協定を結んでいるため、全体の「職員人材育成プログラム」に基づき、経験年数や担当業務等に合わせた研修に参加しています。</p> <p>そのほか、他機関の研修情報や、独自で職員研修の必要性がある場合は、定例の職員会議で検討し参加、実施しています。</p> <p>①「苦情解決研修」「人権」「個人情報保護」の研修は全職員必須研修となっています。</p> <p>②行政や、他機関の研修情報も収集し、必要に応じて担当職員が参加し、受講後は職員全体に伝達研修を行っています。</p> <p>③業務を全体的に把握するため、概要や現状について事業ごとに全体研修を実施しています。</p> <p>④職務を離れて参加する外部研修は、業務出張扱いとし研修費は所属負担とするほか、自己啓発のための研修参加は職免制度や資格取得の支援制度も整備されています。</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> <p>「職員人材育成プログラム」に基づき担当業務や職歴・階層別に研修計画を策定し、全職員に研修を受講する体制を整えている。<br/>外部研修受講時は勤務扱いで、受講料や交通費の支給を行っている。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない  | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><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;<br/>資料、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>研修受講者は研修報告書を作成し、職員間で回覧している。必要に応じ、伝達研修を行い研修内容を共有している。</p> |  |

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><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)>   |  |
| 業務ごとにマニュアルを作成し、窓口に設置して職員はマニュアルを活用している。   |  |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述  |
|--|--|
| <その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>  | <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>   |
| 日常的に情報交換や事業進捗状況の共有を行い、職員同士の資質向上や意欲的に業務が遂行できるようにしています。<br>①始業時の朝礼にて、職員、拠点利用、送迎、あんしんセンター等の活動予定と伝達事項を確認し合い情報の共有を行っています。<br>②第2金曜日に常勤職員が参加する職員会議を実施するほか、第4金曜日は非常勤職員も含む全体職員会議を実施しています。<br>③第2金曜日の職員会議終了後、地域支援会議を行い、地域活動の情報共有や事業実施の相談、検討、報告等を行っています。<br>地区状況、事業の進捗や課題等を担当職員以外も把握できるよう事前資料を準備しているほか、議事録やディスカッションの記録等もファイリングしています。<br>④第4金曜日の全体会議終了後、業務担当者会議を実施しています。非常勤職員が一同に揃う貴重な会議であり、日常の情報共有の他、個人目線での課題やアイデアなど活発な意見が出せる場となっています。 | ヒアリング。<br><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)>   |
|  | 始業時に朝のミーティングを行い、情報の交換と共有を行っている。<br>毎月第二金曜日は常勤者が参加する職員会議を開催し、第四金曜日は非常勤職員も参加する全体職員会議を実施し、資質向上と情報共有の取組を行っている。 |

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><input type="checkbox"/> 整備していない | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><input type="checkbox"/> 整備していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 個人情報取扱いマニュアルに従い、情報を目的外に使用しないことを全職員に徹底している。                                     |  |

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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)>   |  |
| 個人情報取扱いに関する管理責任者は会長であることを含め、「個人情報の保護に関する方針」を拠点内に掲示して周知している。  |  |

#### ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)>  |   |
| 年度ごとに年度の初めに全職員参加で個人情報の取扱いについて研修を実施している。<br>横浜市社会福祉協議会主催の研修会に代表者が参加し、研修受講後に伝達研修を実施している。  |   |

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている<br><input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない<br><input type="checkbox"/> 取っていない |
| 評価機関 記述   |   |
| <一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 平成25年5月15日付けで全職員から個人情報の取扱いについて、個別の誓約書を取っている。  |   |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している<br><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<br><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)>   |  |
| 個人情報を収集する時は、必要最小限の範囲で使用目的を明確にし、起案をして決裁を受けて実施している。                                    |  |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している<br><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<br><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)>   |  |
| 個人情報取扱いマニュアルに基づき適切に使用している。   |  |

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている<br><input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br><input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない |
| 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;<br/>           現場確認、ヒアリング。<br/>           &lt;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)&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;<br/>           パソコンはパスワードを設定し、職員が離席時はロックされるようになっている。パソコン本体はワイヤー固定されている。個人情報の記載された書類は鍵の掛かる書庫に保管し、廃棄時はシュレッダー処理を行い、年度初めで大量の廃棄時は業者により溶融処理を行っている。</p> |   |

#### (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<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><input type="checkbox"/> 適切に作成していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;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)&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>適切な経理書類を作成している。</p> |  |

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<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br><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<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: )<br><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)><br>資料、ヒアリング。<br><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)>   |  |
| 経理伝票起票者、出納決裁者、出納責任者、出納担当者を任務分担し相互けん制の仕組みを設けている。  |  |

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している<br><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<br><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)><br>資料、ヒアリング。<br><明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 福祉保健活動拠点の経理とその他の経理を明確に区分している。  |  |

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 存在する<br><input type="checkbox"/> 存在しない               | <input checked="" type="checkbox"/> 存在する<br><input type="checkbox"/> 存在しない |
| 評価機関 記述  |  |
| <存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 伝票の確認 ①2月4日 建物設備管理・清掃業務料支払い(10月ー12月分) ②2月28日 NTT電話料金支払い<br>③3月27日 拠点複写機リース料 支払い 以上確認できた。 |  |



⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している<br><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<br><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)><br>ヒアリング。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>通帳と印鑑は各々の管理方法で適切に保管・管理している。 |  |

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   |
|--|---|
| <経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)><br><br>区社協の経費は市民の善意という観点から、事務経費削減をはじめ、事業経費についても職員全体で事業内容の確認をする等、有効な経費の活用に取り組んでいます。<br>①事務用消耗品、紙、ファイルは再利用、再活用し事務所内でのリサイクルを行っています。<br>特に、紙については、職員内の連絡事項や資料等は裏紙を使用、またはパソコンのネットワーク等でやり取りするなど、ペーパーレス化を図っています。<br>②冷暖房は設定温度(夏28℃、冬20℃)を決め、利用者にも協力を呼び掛けています。部屋の空き時間は電源オフとし、こまめな節電を行っています。<br>③次年度の予算を検討する際、事業計画を職員会議で検討し、その際に経費の振り分けを行い業務が適正かつ効率的に行えるよう工夫しています。<br>④高額になる契約は、見積もり合わせや入札を行い、低廉で信頼性の高い業者を選定しています。 | <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)><br><br>ヒアリング。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)><br><br>事務用消耗品は事務所内で再利用を行い経費節減に努めている。<br>空調温度の設定を夏28度・冬20度にするのと、照明のこまめな点灯・消灯を利用者の協力を得て実施し、節電と経費節減に取り組んでいる。 |

(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)><br>シフト勤務の体制であり、朝のミーティングと連絡ノートで情報の共有を図っている。全体会議と資料等の回覧で情報の周知の確認を行っている。<br>部門会議に上長が出席し業務の進捗を確認するとともに、報告・連絡・相談がしやすい環境作りを行っている。<br><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>日常的に、区役所福祉保健センター各課とともに様々な事業の連携、協働事業の実施に取り組んでいます。</p> <p>①第2期地域福祉保健計画を区役所と協働事務局として参画し、計画の策定、実行、振り返り、地域推進委員会の開催、第3期計画に向けての検討などを行っています。</p> <p>また、区役所、ケアプラザ、本会各地区担当職員が地域支援チームを組み一体となって計画を推進をしています。</p> <p>②区役所が開催する各種定例会(連合自治会町内会長会、民児協定例会、地域ケアプラザ所長会、障害福祉自立支援協議会等)に定例出席し、課題の投げかけや本会事業を活かした他団体との連携が取れる関係作りを行っています。</p> <p>③区役所こども家庭支援課、子育て支援拠点事務局と協働し、子育て支援者の育成と研修会の開催、活動支援のため助成などを行っています。</p> <p>④区民活動支援センターと協働し「泉区人材バンク」と称した地域活動団体・個人の紹介冊子を制作しています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>第2期地域福祉保健計画を区役所と協働事務局として取り組んでいる。</p> <p>区役所こども家庭支援課、子育て支援拠点事務局と協働して、子育て支援者の育成や活動の支援を行っている。</p> <p>区役所が開催する各種団体の定例会に出席し課題遂行のためのネットワーク作りを継続して行っている。</p> |
| <p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・「泉区災害ボランティア連絡会」を組織し、区役所・区社協と三者協定を締結して、大規模災害発生時に設置する災害ボランティアセンターの運営を円滑に行えるよう取り組んでいます。</p> <p>運営委員会を毎月行い、災害ボランティアセンターの運営についての話し合いや情報交換を行い、発災時の災害ボランティアセンター運営がスムーズに行えるように定期的に訓練、研修を行っています。</p> <p>さらに地域防災拠点の訓練に参加し、地域との連携強化を図り、他都市の研修などにも積極的に参加し、災害ボランティアセンター運営に生かしています。</p>   | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>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>「泉区災害ボランティア連絡会」を組織し、区役所・区社協と三者協定を締結して、大規模災害発生時に設置する災害ボランティアセンターの運営を円滑に行えるように取り組んでいる。</p> <p>運営委員会を毎月開催し、災害ボランティアセンター運営時の課題の解決にむけた取組を重ねている。</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>    |