

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 神奈川区 福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和5年3月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域との連携</b>	<b>4</b>
(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>	<b>5</b>
(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>	<b>15</b>
(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>	<b>19</b>
(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>	<b>24</b>
(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>	<b>33</b>

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体とは利用時や寄せられる相談を通じて関係性を築き情報交換を進め、団体が抱える運営や活動資金等の課題に寄り添った支援を行っている。</li> <li>・利用調整会議を再開し、利用団体同士が活動における悩みを共感できる場を設けると共に、区域の事業や支援ネット等から得る活動や課題、地域情報を伝え、地域と利用団体が連携するきっかけづくりを行っている。</li> <li>・毎月実施の地域ケアプラザ・特養包括支援センター所長会へ参画し、地域の支援状況や情報・課題等を共有すると共に連携した支援に向けた意見交換を行っている。</li> <li>・コロナ禍においても区内高齢者施設と連絡会を定期的に開催し、青色パトロール活動等の地域貢献活動について事業を協働して実施している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で中止していた利用調整会議が、令和5年1月約3年振りに25団体が参加し、対面で再開されました。拠点の使い方・情報共有、コロナ禍での悩み、団体予約方法の改善等について活発な意見交換が行われ、利用団体間の連携が強化されました。</li> <li>・小学生に車椅子の使い方や実体験等を通して次代を担う若年層へ福祉に関する新たな知識や気づきを与える取り組みを行っています。</li> <li>・コロナ禍で非接触が常態化した中、オンラインによるコミュニケーション、WiFiの整備など時代が要請するICTを積極的に取り入れ「新たな生活様式」の環境作りに取り組んでいます。</li> <li>・区地域施設間連携会議から生まれたケアプラザ・地区社協等で構成された8団体のグループによる事業「かながわ宿場まつり」はウオーキングやハロウィンのイベントを開催し、多世代交流を促進しています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年実施する窓口満足度調査や意見箱の設置、ホームページからのメール受付及び法人全体での苦情解決制度の整備を通じて、利用や接遇に関する意見等を収集・対応し、サービス向上への対応、設備の改善に取り組んでいる。また、建物の構造上、当法人だけでは解決が難しい意見も行政と適宜相談をして解決策を検討している。</li> <li>・拠点の利用における物品の貸出はコロナ禍によって制限を設けていたが、貸出の準備が出来るものから順次再開している。また区社協広報紙や施設間連携を活用したPRにより利用を促している。</li> <li>・ボランティアは、活動者のすそ野を広げることとニーズへの対応力向上に重点を置き、定期的な入門講座と依頼状況の分析からスキルアップ研修を開催。</li> <li>・接遇は職員会議や全体研修で基本的な挨拶の重要性やマナー研修を実施。また、人権研修も含めた外部研修へ職員を派遣し、伝達研修を行うことで窓口対応力の質と技術の向上に努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録ボランティアのスキルアップのための勉強会が令和4年11月に前回の勉強会後のアンケートを参考にしてNPO法人の理事長が講師となり「精神・知的障害理解」をテーマに3年振りに開催されました。障害のある方との関わり・接し方や障害について理解を深め、気づきのきっかけともなり、有意義な活動と評価できます。</li> <li>・民間学習塾がボランティア活動として区から紹介を受けた小中学生や外国籍の子ども達に学習サポートを行っています。当拠点は場を提供し、結果利用率の低い夜間の利用促進に結びついています。</li> <li>・ホームページには各部屋の利用状況を毎日更新・掲示し、予約の状況を可視化することにより、利用率の向上に繋がっています。</li> <li>・利用の手引きには、災害時避難経路図を目に留まるようカラー刷りで掲載し、利用者が安全に安心してご利用頂けるようにとの気配りが感じられます。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設備機器や清掃等の保守保全・ゴミ処理業務は協定書に基づき「はーと友」各施設が分担し専門業者に一括で委託。計画的に保守等を行い建物全体で安全・清潔な施設管理に努めている。</li> <li>・備品は台帳により管理している。</li> <li>・コロナ禍では、部屋利用後の清掃・消毒等は感染症防止対策として職員が実施している。合わせて備品の状況確認や床面、机等の清掃や換気もやっている。</li> <li>・チラシ等の掲示、パンフレットの配置等について、一定のルールを定め、合わせて日常管理により、美観維持に努めている。</li> <li>・施設全体の設備等状況把握は定期的に開催する「はーと友」の施設連絡会にて、共用部の清掃計画や設備の不具合、不良箇所、設備保守業者からの指摘項目等の情報交換を実施している。行政所管課の参画を得て、修繕等の計画や予算化への相談等を行っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2ヵ月に1回の定期清掃、週3日の日常清掃は「はーと友」各施設が分担し専門業者に一括で委託していますが、部屋利用後の清掃・消毒は感染防止対策として職員が実施しています。</li> <li>・備品の棚卸は令和4年12月に実施し、備品貸出し時には、前日に職員が安全確認をし、返却後も安全確認と消毒を行い、不具合箇所についての連絡があった場合は速やかに対処しています。</li> <li>・拠点各室にはゴミ箱を置かず、ごみの持ち帰りをお願いし、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づいた横浜市のルート回収に沿って、ごみの分別と各種資源ゴミ(紙、プラスチック、缶・瓶等)のリサイクルと減量化・資源化に努めています。</li> <li>・来館者に快適・安全に利用して頂くため「巡回点検記録」に沿って備品の状況確認や床面、机等の清掃・消毒・部屋の換気を行っています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故事件対応マニュアルを整備し、災害や事故等発生時の迅速な対応に備えている。</li> <li>・閉館時間帯は機械警備を実施し、鍵は常時キーボックスにて管理している。</li> <li>・施設内外の巡回を日常的に行い、夜間の巡回では消防の自主点検も合わせて行っている。</li> <li>・館内と部屋点検の際に施設や備品の状況を確認し、設備機器については専門業者に委託し、安全性を確保している。</li> <li>・毎月市社協内で発生した事故等の報告を全職員と共有し、事故防止の意識を高めている。</li> <li>・年2回「はーと友」全体の防災訓練でAEDや避難器具の使用方法や、機器復旧等の訓練を行っている。</li> <li>・緊急時に職員が相互に連絡を取れるよう全体で合意の基連絡網を整備し全職員に配付。関係機関の連絡先は掲示している。</li> <li>・拠点は災害発生時に開設される「災害ボランティアセンター」の設置場所に指定され、区社協は運営団体として区と協定を締結。また、職員も参集訓練を実施している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時に職員が相互に連絡ができるように緊急連絡網を整備して事務所にファイルするとともに全職員に配布しています。</li> <li>・消防計画に基づき、火災の際には、防火管理者指揮の下、通信連絡班・初期消火班・避難誘導班・応急救護班を職員が分担し対応できる体制を整備しています。また消防・防火点検表を用いて、毎日、避難経路での障害物の有無、消火器・誘導灯の不具合はないかの確認を実施しています。</li> <li>・毎月、市社協内で発生した事故等の報告をヒヤリハット事例も含めて全職員と共有することで事故防止の意識も高めています。</li> <li>・年2回「はーと友」全体の防災訓練でAEDや避難器具の使用方法、機器復旧等の訓練も行い、災害ボランティアセンター開設に向けた施設の安全点検や必要な機器の準備等の開設訓練もしています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間中は職員が最低1名は勤務。</li> <li>・事業計画と事業報告は窓口やホームページで閲覧できるよう整備している。</li> <li>・研修は市社協の人材育成計画により、職位・職種、業務別等が年間で計画され、毎月の管理職会議での通知や社内掲示板、メール等通じて案内。また、各職員の経験に応じて個々に受講を促している。</li> <li>・随時マニュアルの整備・更新により窓口対応、業務に携わっている。</li> <li>・情報共有は対面、日誌等の紙ベース、社内共有ページ、共有サーバー等を活用し、タイムリーに情報発信や収集が行えるようにしている。また、各職員のスケジュールは社内共有ページで誰でもいつでも見られるようになっている。</li> <li>・個人情報保護はマニュアルにより取り扱い方法、手順等が定められ遵守している。研修は全職員に実施。</li> <li>・経理は規程により処理し、経費節減は物品購入や節水・節電の徹底、ゴミの減量等を工夫している。また、入札制度を取り入れ進めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の社協は、当法人を含めて横浜市18区の福祉保健活動拠点を運営しており、毎月18区の事務局長会議と次長会議を実施していますが、当拠点は、それらの会議の後、月2回職員会議を開催し、職員間で情報を共有し、横浜市全体の動き・事例などを参考にして運営に活かしたり改善に繋げる強みがあります。</li> <li>・窓口業務を詳しく記述した「窓口当番のおしごと」と称するマニュアルがありますが、業務に問題が生じた場合、すぐにプロジェクトチームを組織し、マニュアル改訂に取り組み、常に現状に則したマニュアルへ更新が図られています。</li> <li>・日常の業務では、グループウェアを活かして行動予定、業務のデータファイル、地域情報、依頼事項などをタイムリーに共有したり、職員会議へのオンライン参加など事務所内でのICTの活用が進んでいます。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区ボランティアセンターは地区ボランティアセンターの推進・運営支援、地域での担い手育成と場の提供、新課題に対応する団体へ場や情報の提供役を担っており、第4期神奈川区地域福祉保健計画の推進と連動した取り組みを進めている。</li> <li>・生活支援に関するボランティアの依頼について、地区担当から地域の民生委員等福祉保健関係者や区内10ヶ所の地区ボランティアセンター、地域ケアプラザへ相談し、課題解決への支援と身近な見守り等の支援につながるよう図っている。</li> <li>・地区ボランティアセンターがない地域の相談は、その地域へ生活支援ニーズがある事を伝え、地域ケアプラザと協働して地区支援に取り組んでいる。</li> <li>・各地域ケアプラザが主催するサロン連絡会の開催支援を行い、地域のボランティア活動が個々の困りごとに届くように取り組んでいる。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第4期神奈川区地域福祉保健計画に関して、事務局として、地区社協や地域福祉団体、地域ケアプラザ等と常に連携し、地域の実情や課題を把握し、区役所との会議で検討し、計画の推進に協力しています。</li> <li>・この3年間コロナ禍により地域での横のつながりが希薄になっている現状に鑑み、コロナが収まりつつあるこの時期に、利用者調整会議の再開や備品の貸出再開など、いろいろな面でのつながりの再構築の活動を支援しています。</li> <li>・「はーと友」4事業所は、施設保全・管理、防災訓練などの連携がありますが、コロナ収束時には、それぞれの事業所の特徴を活かした共催事業・講座・イベントなどの計画を目指しています。</li> </ul>

# I. 地域との連携

## (1) 地域における情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体とは利用時や寄せられる団体運営等の相談を通じて関係性を築き情報交換を進め、団体が抱える運営や活動資金等の課題に寄り添った支援を行っている。</li> <li>・利用調整会議を再開し、利用団体同士が活動における悩みを共感できる場を設けると共に、区域の事業や支援ネット等から得る活動や課題、地域情報を伝え、地域と利用団体が連携するきっかけづくりを行っている</li> <li>・毎月実施の地域ケアプラザ・特養包括支援センター所長会へ参画し、地域の支援状況や情報・課題等を共有すると共に連携した支援に向けた意見交換を行っている。</li> <li>・コロナ禍においても区内高齢者施設と連絡会を定期的に行い、青パト活動等の地域貢献活動について事業を協働して実施している。</li> </ul>	<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>利用者調整会議議事録、かながわ宿場まつり実行委員会ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で中止していた利用調整会議が、令和5年1月約3年振りに25団体が参加し、対面で再開されました。拠点の使い方・情報共有、コロナ禍での悩み、団体予約方法の改善等について活発な意見交換が行われ、利用団体間の連携が強化されました。</li> <li>・小学生に車椅子の使い方や実体験等を通して次代を担う若年層へ福祉に関する新たな知識や気づきを与える取組を行っています。</li> </ul>

## (2) 地域との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で非接触が常態化した中、オンラインによるコミュニケーション、WiFiの整備など時代が要請するICTを積極的に取り入れ「新たな生活様式」の環境作りに取り組んでいます。</li> <li>・区地域施設間連携会議から生まれたケアプラザ・地区社協等で構成された8団体のグループによる事業「かながわ宿場まつり」はウォーキング・ハロウィン・清掃等のイベントを開催し、多世代交流を促進しています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

#### ① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和4年11月1日～31日に実施。220件の回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度アンケート調査結果、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)>	
1Fの窓口での相談対応について課題として抽出されています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度アンケート調査結果、改善宣言、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1Fの窓口で相談対応する際、個室となっていないのでプライバシーに触れるケースがあり、2Fの空き室スペースも利用する等臨機応変に対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設受付窓口の対面壁にアンケート調査結果及び対応策を掲示しています。現物確認。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
ご意見箱を2Fに筆記用具・用紙を添えて設置しています。現物確認。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
受付窓口の対面壁に苦情の受付～解決に至る仕組みをフロー図にて掲示。現物確認。	
<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)>	
第一対応:受付→解決対応(話し合い)、第二対応:受付→受付→解決対応(組織的対応)、 第三対応:第三者委員にて解決を図る、の三段構えで苦情解決に対応しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付窓口の対面壁に苦情の受付～解決に至る仕組みをフロー図にて掲示。現物確認。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情受付記録及び苦情記録・調整記録にしっかりと文書管理されています。	

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)> 苦情受付記録及び苦情記録・調整記録を確認。ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 苦情の内容・対応策は1Fと2Fに掲示。 <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"> <li>・本会ホームページに拠点の施設案内や利用方法を案内し、広く区民へ周知を改めて図り、新規の利用団体登録増を目指している。</li> <li>・本会ホームページに各部屋の利用状況を掲示し、予約の状況を見える化を図り、利用の促進を図っている。</li> <li>・施設間連携のエリア毎の取り組み「ルートセブン」や「宿場まつり」の活動に参加し、施設のPRに活用している。特に施設間連携「ルートセブン」プロジェクトの一環である「キャンドルナイト」については、今年度は各施設での開催に加え、神奈川大学で一斉点灯日を設けている。(11/25)今後も区民利用施設との連携を通じて拠点機能の周知を図る。</li> </ul>	拠点ご利用の手引き、「かながわ宿場まつり」・「ルートセブン」冊子、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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページには各部屋の利用状況を毎日更新・掲示し、予約の状況を可視化することにより、利用率の向上に繋がっています。</li> <li>・利用の手引きには備品・設備等を紹介する他、災害時避難経路図を目に留まるようカラー刷りで掲載し、利用者が安全に安心してご利用頂けるようにとの気配りが感じられます。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 拠点利用の手引き、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年1月23日「子ども人権について」をテーマに人権擁護研修を実施、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)>	

#### (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)>	
福祉機材貸出申請書・予定表(内容:福祉機材貸出・返却マニュアル、貸出申込書、貸出・返却の確認(サイン)にて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5年1月26日に約3年振りに対面にて利用者調整会議が再開され、利用団体がオンラインではなく対面で話し合うことの大事さと効果が如何に大きいかと実感したとの、コメントがありました。	

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・依頼内容によっては、区社協の他事業担当や地区担当の職員を通じて、地域の活動者に情報提供を実施している。</li> <li>・ボランティアを始める方のきっかけや不安軽減を目的に、隔月でボランティア入門講座を開催。心構えやボランティア活動に関する話の他、活動者から受講者にボランティアを始める想いやきっかけを話してもらい人柄を知ること、それぞれに合った活動につなげられるプログラムを企画・実施している。</li> <li>・登録ボランティアを対象としたスキルアップのための勉強会(精神・知的障がい理解啓発講座)を年1回開催している。内容はアンケートで募った意見や相談対応で把握しているニーズ状況(学校支援員や放課後等デイサービス等)を基にして企画・実施している。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ボランティア情報誌「はばたき」、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>登録ボランティアのスキルアップのための勉強会が令和4年11月に前回の勉強会後のアンケートを参考にしてNPO法人の理事長が講師となって「精神・知的障害理解」をテーマに3年振りに開催されました。障害のある方との関わり・接し方についての話があり、障害について理解を深め、気づきのきっかけともなり、有意義な活動として評価できます。</p>

## (7) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・拠点の案内・利用促進についてはホームページを活用している。</li> <li>・施設間連携会議への出席の他、施設間連携の一環である「宿場まつり実行委員会」「Route7プロジェクト」に参画し、拠点機能の周知を図るとともに、連携強化に努めました。「Route7プロジェクト」の一環である「キャンドルナイト」については、令和4年度は各施設での開催に加え、神大で一斉点灯日を設け、区社協ブースを設置して周知を図っている。</li> <li>・「区社協だより」にて、区社協が窓口になっている寄付・募金・賛助会員の案内を実施している。</li> <li>・ボランティアセンター広報紙「はばたき」を年3回発行している。1階のラックの他に、区内地域ケアプラザ、コミュニティハウス等の関係機関計20ヶ所に配架を依頼して広報活動している。</li> </ul>	<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>拠点ご利用の手引き、ボランティアセンター広報誌「はばたき」、区社協だより、現物確認。ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の情報誌ラックには社協情報/各種講座・イベント/広報誌・定期刊行物/ボランティア情報等に整然と分類され、手に取り易く配架されています。</li> <li>・ボランティアセンター広報紙「はばたき」は年3回発行して、ボランティアの活動・入門講座・発掘・支援等の情報を発信しています。区内地域ケアプラザ・地区センター・コミュニティハウス等の関係機関20ヶ所に情報誌の配架を依頼して、拠点の広報活動をしています。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝会や職員会議などにおいて都度挨拶や身だしなみの重要性や積極的な声かけを呼びかけ、朝会では声を出して挨拶を行っている。</li> <li>・年1回全職員が集う全体会議を行い、窓口や電話での対応における基本的なマナーを確認して業務に反映させるよう取り組んでいる。</li> <li>・本部が開催する「接遇、苦情対応研修」へ職員を派遣し、全常勤職員に伝達研修を実施。苦情を頂いた時の対応等を学び窓口対応力の質と技術の向上に努めている。</li> <li>・各時間(午前・昼・午後)の窓口当番を配置し、来館者へ素早く丁寧な対応ができるよう取り組んでいる。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年9月8日に法人が開催した「接遇・苦情相談対応研修」に拠点職員を派遣し、全職員に伝達研修を実施。職員の対応能力・資質向上に取り組んでいます。</li> <li>・窓口当番を配置して、あいさつ・電話対応の他 ①利用申込 ②当月利用受付 ③終了 ④コピー・リソグラフ受付などのルーティンワークが迅速・丁寧に行えるよう努めています。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>令和4年11月に実施した窓口満足度アンケート(220件)において下記の意見が寄せられ、サービス向上への取り組みを進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口カウンターに仕切り等がないことから個別相談へのプライバシー配慮不足とのご意見をいただいている。しかし、建物の構造上窓口の広さ等は変更できないため、相談内容によっては個別の部屋を予約する等の対応を検討して取り組みたい。</li> <li>・職員の説明によって、利用者が拠点の予約・利用するにあたり必要な情報異ならないように、マニュアル等の再整備や職員会議で共有をしていく。</li> <li>・調査時以外にも意見を寄せる手段として常設のご意見箱やホームページからのメールもあるため、周知を進めてより利用者に寄り添った運営ができるよう努める。</li> </ul>	<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>民間学習塾がボランティア活動として、区から紹介を受けた小中学生や外国籍の子ども達に学習サポートを行っています。当拠点は場を提供し、結果利用率の低い夜間の利用促進に結びついています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

ボランティアの登録更新時の機会を捉えて、ボランティア活動の現況を確認したり、休眠状態の方も含めて活動希望者と地域の個別ニーズを結ぶマッチングによる手法も取り入れて、ボランティアの再活動と更に発展させる取り組みを推進しています。施設間連携会議への出席の他、施設間連携の一環である「宿場まつり実行委員会」「Route7プロジェクト」に参画し、拠点機能の周知を図るとともに、連携強化に努めています。

<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)>	
協定書に基づき「はーと友」各施設が分担して専門業者に一括で委託、保守管理されていることが報告書により確認できました。	

##### 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)>	
2ヵ月に1回の定期清掃、週3日の日常清掃は「はーと友」各施設が分担し専門業者に一括で委託していますが、部屋利用後の清掃・消毒は感染防止対策としても職員が実施しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input 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>	

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>備品はすべて揃っており、備品の棚卸も令和4年12月にしています。</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>備品貸し出し時には機材貸出申込書や車椅子貸出申込書に記入していただき、前日に職員が安全確認をし、返却後にも安全確認と消毒をし、もし不具合箇所があった場合は連絡を頂いて速やかに対処しています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### 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)>	
拠点各室にはゴミ箱を置かず、ごみの持ち帰りをお願いし、「ヨコハマ3R夢プラン」に基づいた横浜市のルート回収に沿って、ごみの分別と各種資源ゴミ(紙、プラスチック、缶・瓶等)のリサイクルと減量化・資源化を進めています。	

#### (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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内外の定期清掃や日常清掃、植栽管理等は全施設一括で同じ業者に業務委託し、計画的に実施する事で建物内全体の保清に努める。また、定期清掃の日程を予めお伝えして利用者が急に拠点利用できない等の不便が掛からないよう、年間計画により業務を進めている。</li> <li>コロナ感染症防止対策として、部屋利用後の清掃は職員が消毒、換気等を実施し、合わせて床面や机等の清掃も行っている。</li> <li>チラシ等の掲示、パンフレットの配置等について、一定の基準を持ちつつ都度内容を確認し、合わせて日常管理により、美観維持に努めている。</li> <li>隔月で開催する「はと友」の施設連絡会において施設全体の設備等状況把握や共用部の清掃計画や設備の不具合、不良箇所、設備保守業者からの指摘項目等の情報交換を実施している。行政所管課の参画を得て、修繕等の計画や予算化への相談等を行っている。</li> </ul>	<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>来館者に快適・安全に利用して頂くため「巡回点検記録」に沿って備品の状況確認や床面、机等の清掃・消毒・部屋の換気を行っています。また自主点検チェックリストに基づいて毎月1回、防火・消防等の点検と教育をしています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>「はと友」施設連絡会(隔月開催)にて共用部分の清掃計画や設備の不具合、不良箇所、設備保守業者からの指摘項目等の情報交換を行っています。また施設の点検・保守により不具合が発見された場合は速やかに区役所へ報告し対応を協議のうえ、修繕を実施しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時マニュアルを作成し、業務継続計画(BCP)、危機管理マニュアル、消防計画において緊急事態の予防と、緊急時の対応方法について定めています。</p>	

### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  出入り口のカードキーは「鍵管理台帳」で管理し、他の鍵はキーボックスで管理し、局長が管理責任者です。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  職員が一時的に不在となる時間には、1階の事務所入口にある引き戸を施錠し、防犯対策を行っています。夜間の巡回では消防の自主点検も併せ、施錠・消灯の確認を業務日誌に記録しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防自主点検表に基づき、毎日館内の避難経路や非常灯点灯、危険物の有無等を職員が確認しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:ヒヤリハット事例集計表の勉強会 対象者:職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月、市社協内で発生した事故等の報告をヒヤリハット事例も含めて全職員と共有することで事故防止の意識を高めています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>拠点は福祉避難所ではありませんが、大災害発生時には「災害ボランティアセンター」の設置場所に指定されており職員も参集訓練をし、開設に向けた点検や必要な機器の準備等を行い開設訓練もしています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年2回「はーと友」神奈川全館で各施設連携のもとに全体防災訓練を行っていますが、令和4年8月には神奈川消防署指導により避難誘導、非常放送、初期消火訓練、避難はしご操作、設備機器復旧訓練等を実施しています。火災の際には、消防計画に基づき防火管理者指揮の下、通信連絡班、初期消火班、避難誘導班、応急救護班とそれぞれ役割を分担し対応します。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年2回「はーと友」全体の防災訓練でAEDや避難器具の使用方法、機器復旧等の訓練を行っています。緊急時に事故のないよう、消防・防火自主点検表に基づいて毎日、避難経路での障害物の有無確認、消火器・誘導灯などの消防設備、火気使用設備の不備の有無確認を行っています。閉館時には、2階福祉保健活動拠点入口にある引き戸を施錠しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に抛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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ③事業計画書・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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
指定管理者のホームページにて公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 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)>  横浜市社協の人材育成計画に基づき、職員の一人ひとりに必須の研修や必要な研修を受講しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 全体職員会議議事録、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護研修、コンプライアンス 対象者:職員全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  年1回の職員会議は、6月に行われますが、全職員が参加できるよう、同じ内容で3回実施され、職員がどれかの全体会議に参加できるよう配慮されています。	

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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市社協が策定している「人材育成計画」に基づき、研修計画や体系が作成されており、それに従って研修を組み立てている。</li> <li>・市社協が主催し、全常勤職員が受講する研修、職位や職種ごとに受講する研修、地域福祉を学ぶ研修、業務別の研修等がある。これらの研修は年間で予定が生まれ、毎月実施の管理職会議で通知される以外にも、社内掲示板やメール等を通じ各職員が直接案内を受け取れる仕組みになっている。また、部署内においても職員会議や朝会で案内すると共に、各職員の経験に応じて個々に受講を促している。</li> <li>・研修は業務の一環であると捉え、スケジュール等の調整を行い、勤務に位置付け旅費を支給している。</li> <li>・研修費用についても業務に関連する研修については全額を支援している。</li> </ul>	<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>人材育成計画、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>横浜市社協が主催する年間研修計画には、全常勤職員が受講する研修、階層別研修、業務別研修など多岐に亘る研修が組み立てられていて、毎月の管理職会議や社内掲示板やメールにて各職員に案内され、必要な研修は漏れなく受講できる仕組みになっています。外部の研修にも同様の案内を行い、研修は業務の一環と捉え、勤務時間の調整をし、研修を受けやすい体制を整えています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口当番のおしごと(みんなのできるとよいしごと)と称する、窓口業務を業務毎に具体的に説明した手順書が窓口に用意されています。郵便物の発送に問題が生じたので、その業務のマニュアルを見直すため、プロジェクトチームを作り、新しい手順書に改訂するなど手順書は、都度、見直し改善されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有は毎朝常勤職員の朝会と全職員の朝会の2段階で行い、当日の予定や窓口等の当番、前日からのヒヤリハット等を確認し、管理職・各担当からの連絡等を行い、情報・行動予定の共有に努めている。</li> <li>・社内共有ページの中でディスカッションできる場を設け、地域情報や依頼事項等をタイムリーに共有できるように取り組んでいる。</li> <li>・共有サーバ及び社内共有ページでのスケジュール共有を行い、各業務のデータファイルや職員の行動予定を共有している。</li> <li>・常勤職員は本部の人材育成計画において、「職員が積極的に自己啓発に取り組むことができるよう」社会福祉士等の資格取得への情報やスクーリング等の受講支援を行っている。</li> <li>・職員会議等にその場で参加できない際も、オンラインで参加して必要な情報共有ができるようにICTを活用しながら取り組んでいる。</li> </ul>	業務日誌、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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の情報共有は毎朝の常勤職員会議とその後に行われる全職員会議にて当日の予定や前日のヒヤリハット事例の確認を行います。日中の情報共有は、グループウェアによるスケジュール共有や地域情報や依頼事項のタイムリーな伝達に繋がっています。</li> <li>・毎月2回の職員会議では、情報共有・課題の検討・研修の実施が行われ、その場に参加できない職員はオンラインで参加できる体制が構築されています。</li> </ul>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入口の正面の壁に「個人情報の管理責任者は、事務局長なること」を掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和4年6月に、職員全体会議を3回開催し、その中で個人情報保護の研修を実施し、非常勤職員も含む全職員が受講しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱マニュアルの中で個人情報の収集目的を明示しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録申請書には「目的外には使用しない」旨の記載された書式が使用されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  パソコンには盗難防止のワイヤーロックされ、パスワードも設定されています。個人情報を含む種類は専用のロッカーで施錠管理され、個人情報を含む書類を廃棄する際には、シュレッダー処理されるなど適切に管理されています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  横浜市社協の経理処理システムに則り、適切な経理書類が作成されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>  会計責任者は事務局長、出納責任者は事務局次長と明確に役割分担を行い、相互けん制の仕組みが設けられています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>  ・消耗品は必要時に必要数を購入し、余剰な在庫を抑制している。また備品は台帳を定期的に確認して点検、管理を徹底。用紙は両面印刷の徹底や裏面活用等の取組みを浸透させることで経費削減を図っている。  ・光熱水費は日常的な節水や節電を徹底し、拠点の利用状況に応じた適切な照明、冷暖房の設定を利用団体へ掲示等を通じて呼びかけると共に、職員の服装等も季節に応じたものを徹底して省エネルギー化を図った。  ・ゴミ処理においては持ち帰りの協力を利用団体へ徹底している。紙類を含めたゴミの分別や詰め替え式事務用品の活用による、ごみの資源化・減量化により、ゴミ処理経費の圧縮を継続している。  ・契約は競争入札を基本とし、経理規程により効率的に運用している。高額な案件については業者選定委員会を設置して業者を指名し、入札を行い適切な契約締結と経費の最適化を図っている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  ヒアリング  <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ゴミ処理においては、持ち帰りの協力を利用団体へ徹底し、事務所内の紙類のゴミの分別を徹底すると共に事務用品は可能な限り詰め替え式を使用して、ゴミの資源化・減量化により、ゴミの処理経費の圧縮を継続しています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  横浜市18区の福祉保健活動拠点は、各区社協が指定管理者を担っており、毎月、事務局長会議と次長会議が開催されています。それぞれの会議の後に当拠点の職員会議を実施し、職員と18区の拠点の活動状況や課題・事故事例など情報を共有し、他の拠点の活動や事例を参考にして運営の改善に反映させることができる強みがあります。  <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区ボランティアセンターは地区ボランティアセンターの推進・運営支援、地域での担い手育成と場の提供、新課題に対応する団体へ場や情報の提供役を担っており、第4期神奈川区地域福祉保健計画の推進と連動した取り組みを進めている。</li> <li>・生活支援に関するボランティアの依頼について、地区担当から地域の民生委員等福祉保健関係者や区内10ヶ所の地区ボランティアセンター、地域ケアプラザへ相談し、課題解決への支援と身近な見守り等の支援につながるよう図っている。</li> <li>・地区ボランティアセンターがない地域の相談は、その地域へ生活支援ニーズがある事を伝え、地域ケアプラザと協働して地区支援に取り組んでいる。</li> <li>・各地域ケアプラザが行うサロン連絡会の開催支援を行い、地域のボランティア活動が個々の困りごとに届くように取り組んでいる。</li> </ul>	<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>神奈川区地域福祉保健計画の事務局として、原則隔月の地区社協との会議や毎月の地域ケアプラザとの会議にて地域の状況・課題を把握し、区役所に進捗状況を伝え、課題を検討するなど地域福祉保健計画の推進に向けて協力を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍では利用団体等の横のつながりも非常に切れてしまっている状況が垣間見える。利用調整会議ではその団体同士が再びつながりを持ち、活動の工夫や悩みを共感するために、情報交換を主に行い、団体が活動を発展・継続することを後押ししていく。</li> <li>また、利用時の備品の貸し出し等も徐々に再開することで、活動するに当たってのモチベーションの回復や対策の徹底によることで「取り組んでも良い」という意識の醸成を図る。</li> <li>・「はーと友」各施設との連携は施設保全・管理や防災訓練だけでなく事業の共催や企画の相談、運営事業での連携、前述の運営面での相談、緊急時の対応など多岐に渡っている。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この3年間コロナ禍で活動が制限されていましたが、ようやく利用者調整会議を再開でき、団体間の再交流を促し、利用時の備品の貸出も徐々に再開することで活動するに当たってのモチベーションの回復に取り組んでいます。</li> <li>・「はーと友」の各事業所とは、隔月に連絡会を開催し、施設保全・管理や防災訓練面で協力していますが、コロナの収束後は、事業の共催や企画の相談等の連携の拡大を目指しています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	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		
		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) 施設公正利かつ公平な	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
		③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
	行っていない		行っていない			
	④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
	研修を実施していない	研修を実施していない				
	(4) 設備品の貸出	①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
			適切に管理していない	適切に管理していない		
	(5) 整会議 利用調	①利用調整会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない		
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基 づ く 協 定 の 書 等 に 行 な う	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	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 整 備 組 織 時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(2) 防 犯 業 務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている
		定期的に行っていない		定期的に行っていない		
	(3) 事 故 防 止 業 務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない		
		研修を実施していない		研修を実施していない		
	(4) 事 故 対 応 業 務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している	
		体制を確保していない		体制を確保していない		
(5) 防 災 業 務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？		評価対象施設であり、作成している		評価対象施設であり、作成している	
		レ	評価対象施設だが、作成していない	レ	評価対象施設だが、作成していない	
			評価対象外施設である	レ	評価対象外施設である	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している	
	実施していない		実施していない			
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおおりに開館しているか？	レ 協定書等のおおりに開館している レ 協定書等のおおりに開館していない	レ 協定書等のおおりに開館している レ 協定書等のおおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している レ 公表していない	レ 公表している レ 公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない
			②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない
			④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している レ 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？		レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務		①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している レ 整備していない	レ 整備している レ 整備していない
			②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	
		(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない
			③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない
	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する レ 存在しない	レ 存在する レ 存在しない	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
	不備の数		0	0	
	不備の合計	0	0		