

横浜市社会福祉センター指定管理者選定評価委員会  
第三者評価報告書

令和3年11月

## 1 社会福祉センターについて

社会福祉を目的とする市民の相互交流及び活動の場を提供すること等により、市民の福祉意識の高揚と主体的な福祉活動の推進を図り、もって市民の福祉の向上に寄与することを目的とした施設です。

開 館	昭和 56 (1981) 年 4 月
所 在 地	中区桜木町 1 丁目 1 番地 横浜市健康福祉総合センター内
延床面積	8,212.35 m <sup>2</sup>
施 設 内 容	有料 施設 ホール (306 席) 大会議室：3 室、小会議室：4 室、軽運動室
	無料 施設 ボランティアセンター (ボランティアルーム、点字製作室、録音室、 プレイルーム 他)、相談室、憩いの広間
管理運営	指定管理者による管理運営 (指定管理者：横浜市社会福祉協議会) 指定管理期間：平成 30 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

## 2 第三者評価制度の概要

### (1) 目的

横浜市の第三者評価は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

### (2) 評価の方式

横浜市社会福祉センターは、専門性や施設特性等を踏まえ、横浜市社会福祉センター条例に基づく指定管理者選定評価委員会による第三者評価を実施しました。

### 横浜市社会福祉センター指定管理者選定評価委員

氏名	所属等	区分
(委員長) 平野 友康	横浜創英大学 こども教育学部 講師	学識経験者
木村 喬	やまと監査法人 代表社員	財務状況の 審査が可能な者
朝田 志津子	横浜音声訳グループ「やまびこ」	施設利用団体
須山 優江	公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会	施設利用団体
吉原 明香	NPO 法人 市民セクターよこはま	その他市長が 必要と認める者

### (3) 評価委員会の開催経過

第1回会議	
日時・会場	令和2年11月12日(木) 午前10時～11時45分 社会福祉センター 9階904会議室
審議内容	1 委員長の選出 2 職務代理者の選出 3 会議の公開及び議事録等の公開について 4 第三者評価の実施について 5 施設概要について 6 評価項目について 7 今後の日程について 8 施設の視察
第2回会議	
日時・会場	令和3年3月24日(木) 午後13時30分～15時 社会福祉センター 8階8A・B会議室
審議内容	1 会議の進行について 2 評価(案)の記述について 3 指定管理者へのヒアリング、書類閲覧 4 評価の審議 5 次回委員会の公開・非公開について 6 今後の日程について 7 評価シートの提出について
第3回会議	
日時・会場	令和3年9月 (書面開催)
審議内容	評価報告書の審議

### (4) 評価方法

#### ア 評価の対象

当該指定期間の業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び過去2年分(平成30・令和元年度)の実績について評価しました。

#### イ 評価項目

次の7つの側面について、公募要項、基本協定書、年度協定書及び事業計画書などを元に評価項目を定め、評価シートにまとめました。

- I 利用者サービスの向上
- II 施設・設備の維持管理
- III 緊急時対応
- IV 組織運営及び体制
- V 施設の特質、専門性

VI 感染症対策

VII その他

#### ウ 評価の手順

- ① 評価シートの作成  
第1回会議での検討等を経て、評価シートを確定しました。
- ② 指定管理者による自己評価の実施  
指定管理者が評価シートの項目に沿って業務の執行状況等について点検、自己評価し、その結果を評価シートの指定管理者記入欄に記入しました。
- ③ 事務局による事実確認  
事務局が社会福祉センターに出向き、各種書類・資料、現場・現物の現状などを確認し、指定管理者が評価シートの実施状況等に記入した内容について誤りがないことを確認しました。
- ④ 評価委員会による審議  
第2回会議で評価シートの記入内容に基づく指定管理者へのヒアリングや資料閲覧を実施し、評価に関して委員による意見交換を行いました。
- ⑤ 評価報告書の作成  
第3回会議において評価シートの確定及び報告書案の検討を行い、これを受けて委員長と事務局が調整の上、報告書を確定しました。

### 3 評価結果

評価シートのとおり

横浜市指定管理者第三者評価制度

社会福祉センター 評価シート

評価機関名：横浜市社会福祉センター  
指定管理者選定評価委員会

令和3年11月

# 目次

## 評価結果の総括

### I. 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
- (2) 意見・苦情の受付・対応
- (3) 公正かつ公平な施設利用
- (4) 貸出備品・貸出設備の管理
- (5) 広報・PR活動
- (6) 職員の接遇
- (7) 利用者サービスに関する分析・対応
- (8) 利用者サービスの向上全般(その他)

### II. 施設・設備の維持管理

- (1) 協定書等に基づく業務の遂行
- (2) 備品管理業務
- (3) 施設衛生管理業務
- (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)

### III. 緊急時対応

- (1) 緊急時対応の仕組み整備
- (2) 防犯業務
- (3) 事故防止・対応業務
- (4) 防災業務
- (5) 非常口・避難経路等の点検
- (6) 緊急時対応全般(その他)

### IV. 組織運営及び体制

- (1) 業務の体制
- (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組
- (3) 個人情報保護・守秘義務
- (4) 経理業務
- (5) 組織運営及び体制全般(その他)

### V. 施設の特質、専門性

- (1) センター実施事業

### VI. 感染症対策

- (1) 緊急時の対策
- (2) 新しい生活様式に対応した施設運営のあり方

### VII. その他

- (1) その他特記事項

## 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字程度)	評価機関 記述(400字程度)
I 利用者サービスの向上	<p>「利用者アンケート」「意見箱」等、様々な機会を活用して利用者からのご意見等を受け止め、マイクの使用可能な会議室の拡充を行うなど、利用者からいただいた声を施設運営に反映しました。</p> <p>利用者と直接対応する窓口職員に対して、マニュアルの徹底、研修の実施や、職員ミーティングなど日々の業務機会をとらえ、丁寧にOJTすることにより、利用者に寄り添った丁寧かつ分かりやすい対応となるよう努めています。その結果、令和元年度「利用者アンケート」では85%以上が「満足」とご回答いただきました。</p> <p>稼働率については、福祉施設や市民利用施設への定期的な広報に加え、ホームページでの空き室情報の提供や近隣企業等への周知なども行うことにより目標稼働率を超える実績を維持することができました。</p>	<p>様々な手段を用いて、利用者からの意見を集約しています。利用者からの声を真摯に受け止め、定期的に職員間で共有し、例えば、意見箱に寄せられた意見を元に、マイクの使用可能な会議室を拡充するなど、寄せられた意見を適正に反映させています。</p> <p>また、マニュアルの徹底の他、OJTによる研修等を窓口職員に実施し、利用者の高い満足度を引き続き維持することができています。</p> <p>稼働率については、新型コロナウイルス感染症の影響で今年度は利用者が減少しているとのことです。新たな生活様式が求められる昨今の環境変化は、利用者サービスを改めて見直す機会にもなります。今後も、ICTの活用など、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上での取組を進めていただき、利用者にとって利用しやすい施設の維持と稼働率の回復を期待しています。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>施設利用にあたっては、安全・安心に施設を利用いただくことが大前提となります。本施設は開所から約40年が経過し老朽化がみられますが、清潔感があり使いやすい施設づくりを心がけ、専門業者による定期的な点検を確実に実施するとともに、月1回の機材点検日には、全職員が役割分担し、各会議室等の点検を行うことで、不具合箇所の早期発見、事故防止に努めました。</p> <p>また、日常的には窓口職員が巡回し、損傷・清掃状況等を確認しており、軽易な補修については随時職員が行うなど、利用者にご利用いただけるよう施設の適正な維持管理に努めています。</p> <p>修繕が必要な箇所が増えています。安全面の点から緊急度の高いものから優先度を決め、計画的に実施しています。</p> <p>感染防止については、定期的な室内の消毒作業を行うとともに、利用団体に非接触型検温器や消毒液の貸出するなど、必要な感染防止対策も講じています。</p>	<p>昭和56年の開館から、約40年が経過し、施設、設備の老朽化がみられますが、職員による日常点検や専門業者による定期的な保守等により、清潔感がある施設となっています。</p> <p>修繕についても、緊急度の高いものから実施し、大規模なものは市と協議するなどの対応をしています。</p> <p>平成29年度には、ホールで利用者がけがをする事故が発生しています。ソフト面の対応を含め一層再発防止の取組が必要です。</p> <p>令和元年度には、老朽化による外壁タイルの落下など、予期せぬ事故の発生がありました。今後も専門業者による定期的な保守・点検を確実に実施し、利用者が安心・安全に利用できるよう適切な管理の継続をお願いします。</p> <p>また、災害ボランティアセンター開設などの業務にあたる役割の職員、さまざまな利用者や避難者を想定した物品等の備えが望まれます。</p>
III 緊急時対応	<p>災害時や緊急時に適切な行動がとれるよう、業務マニュアルを整備し全職員が所持し、防災訓練時などを活用して定期的に確認することで、非常時に備えています。</p> <p>ビル全体の共同防火管理協議会(事務局:本会)が行う防災訓練への参加のほか、職員の参集訓練や土日祝日を想定した防災訓練を行っており、発災時に迅速に対応できるよう準備をしています。</p> <p>安全対策としては、センター全体の警備に加え、センターの職員体制が手薄になる夜間や土日には、独自財源により警備員を加配することで、常に安心してご利用いただける体制としています。</p> <p>職員に対しては、窓口ミーティング等により、毎月、法人全体の事件・事故の状況を共有するほか、職員の気づきをヒヤリハットとして共有することで、事件事故等の未然防止やリスク回避に取り組みました。</p>	<p>業務マニュアルが整備され、防災訓練時やミーティング等を通じて、職員間で緊急時の対応について共有されています。また、緊急対応のための職員連絡体制についても、全職員で共有がなされています。</p> <p>ビル全体の防災訓練を指定管理者の法人が事務局となって実施しているほか、施設独自に人員体制の異なる土日祝日を想定した訓練を実施しています。</p> <p>非常口・避難経路等は定期的に点検をし、利用者への周知も行って、緊急時の対策に備え取り組んでいます。</p> <p>職員ミーティングを活用して、事故を未然に防ぐ取組も行われています。</p>

	指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
IV ・ 組織運営及び体制	<p>本施設を円滑に運営するため、窓口时常時2名配置し、常勤職員と連携しながら業務を行っています。</p> <p>シフト制による業務のばらつきが生じないよう業務日誌による日々の業務の引継や毎月の窓口ミーティングなど様々な機会を通じて職員間の情報共有を徹底しました。また、研修の実施やマニュアルの整備などにより職員の資質向上にも努めました。</p> <p>運営状況については、利用受付窓口での閲覧やホームページにより積極的に公表しました。</p> <p>個人情報の保護については、全ての職員が趣旨を理解し、適正に取り扱うことができるよう、各年度当初に研修を行い、全職員へ取り扱いの徹底を図りました。</p> <p>経理業務については、出納の取扱者を明確に定め、日常出納を行う事業所管課と経理責任者の相互牽制の仕組みを設けており、適正な経理処理を徹底しています。</p>	<p>シフト制による職員体制の中、職員間で統一した対応が図れるよう、ミーティングや日誌の活用など機会を設け、情報共有がなされています。</p> <p>個人情報については、法人で個人情報の保護に関する規程及び個人情報取り扱いマニュアルが整備されており、研修により職員の知識を深め、意識啓発を図るとともに、チェックリストによる点検を行い、徹底が図られています。</p> <p>出納業務についても、法人の経理規程及び経理規程細則にもとづいて処理されており、市民活動支援課と財務課との役割分担が明確になされるなど、経理業務は適正に処理されています。</p>
V ・ 施設の特質・専門性	<p>市域のボランティアセンターとして、広く市民に対しインターネット等の活用による幅広いボランティア情報の提供のほか、区域のみでは対応が困難な「企業の地域貢献活動支援」「広域団体等との連携・ネットワークづくり」など、重点的に取り組んでいます。</p> <p>また、区域のボランティアセンターの強化に取り組んでおり、区域での現状を把握し、共通した課題の解決に取り組むとともに、これまで取り組んだ市域での成果を区域へ伝え広げることで、区域と市域が重層的に連携しながら、市域全体での相談体制の充実を図ります。</p> <p>更にはコロナ禍における地域活動やボランティア活動の推進のための取組を進めていきます。</p> <p>本センターは、市域の団体や各種協議会組織に多くご利用いただいております、本会の活動理念の実現とも関連付けながら、活動団体の運営支援・活動支援を行っております。</p>	<p>ホームページやFacebookによる情報の発信等、より多くの方に届くツールを活用しています。また、利用団体交流会の開催や企業の地域貢献活動と連携した取組など、つながりを活かしたコーディネートに努めています。</p> <p>また、各区ボランティアセンターと連携して共通課題の解決に取り組むといった支援を行うことにより、互いの機能強化につながっています。</p> <p>今後は、今まで築いてきた日頃からの関係性、つながりを活かし、時代のニーズを捉えた具体的な取組を検討して、センターがより活性化するよう事業展開を図っていくことを期待します。</p>
VI ・ 新型コロナウイルス感染症対策	<p>利用受付窓口にて、ビニルカーテンやアクリルボードを設置するなど飛沫感染防止に取り組むとともに、窓口での入室制限や整理券の活用により密を避ける取組を行いました。</p> <p>また、利用時の健康管理を促すことを目的に、非接触型検温器の貸出や消毒液の提供により利用団体の協力を得ながら、利用前後の会議室内の消毒作業を行いました。</p> <p>コロナ禍において地域活動やボランティア活動が継続的に行われるように感染予防等を注意するためのチェックリストを作成し公開しました。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症防止に対する対策は、法人が定める「感染症対応マニュアル」をもとに、施設側のみならず利用者にも協力いただくなど、対策が講じられています。</p> <p>また、神奈川県が統一して行っている感染症対策宣言書・LINEコロナお知らせシステムを速やかに取り入れ、市民に対する周知にも取り組んでいます。</p> <p>新しい生活様式においても、市民の方々が工夫して活動を続けられるよう、活動を支える冊子や注意事項のチェックリストを作成し、活動者や関係団体に周知するほか、ホームページにも掲載し、積極的なサポートを行っています。</p>
VII ・ その他	<p>オンラインを活用した会議等の利用増に伴い、館内のWifi設備を更新したほか、利用団体の要望により軽運動室内に鍵付きロッカーを新設しました。</p> <p>ボランティア活動推進のため、市社協会員組織との連携によりボランティアパスポートの作成及び配布などの取組を行いました。</p>	<p>令和元年度末からは、新型コロナウイルス感染症対策が求められる中の管理運営となり、大きな変化がありました。</p> <p>このような状況の中においても、利用者のニーズを把握し、改善のために職員間で話し合い、丁寧に対応を行っています。</p> <p>引き続き、関係機関や企業、区福祉保健活動拠点等と連携して、時代に則した取組を進めていくことを期待しています。</p>



# I. 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実施し、課題への対応策を講じているか？

※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。

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート等を実施し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない、又は対応策を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート等を実施し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない、又は対応策を講じていない
<b>&lt;実施内容(100字程度)&gt;</b> 窓口満足度調査を年1回、約1ヶ月にわたり実施しています。また、ご意見箱を常設しているほか、貸室利用者に利用者アンケートを都度実施しています。	
<b>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</b> 窓口満足度調査の結果は分析を行い、業務の改善を図っています。 ご意見箱の意見については回答を公表し、業務の改善につなげています。 利用者アンケートの結果については、毎月実施している窓口ミーティングにて共有し、改善につなげているほか、毎月の市所管課との連絡調整会議においても共有し、必要に応じて対応を相談しています。	

### ② 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。

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"/> アンケート等を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない
<b>評価機関 記述</b>	
<b>&lt;実施内容(100字程度)&gt;</b> ご意見箱の回答を館内5箇所に対応決定後1カ月程度掲示しています。窓口満足度調査の結果も1年間掲示しています。	
<b>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</b> ご意見箱に寄せられた意見は、回答と合わせて館内に掲示することになってます。 窓口満足度調査については、結果を分かりやすくグラフ化するだけでなく、いただいたご意見をもとに具体的な改善内容を示した「改善宣言」も合わせて、ホームページに掲載しています。	

## (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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt; ポスター掲示の確認、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>ご意見ダイヤルのポスターを、利用者の目につきやすいよう、4階ホール、8階市民利用受付窓口、10階いこいの広間等に掲示し、周知しています。</p>	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容(100字程度)&gt;</p> <p>ご意見箱を4階ホール、7、8、9階の廊下、10階いこいの広間に設置しています。また、開館時間外にも投稿できるよう、ホームページにご意見投稿フォーム・専用メールアドレスを設置しています。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>ご意見を受け付ける方法を複数設けることで、利用者の方からより広く意見を受け付ける仕組みが用意されています。</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあり、その内容を周知しているか？

※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。

※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"/> 仕組みがあり、その内容を周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがあり、その内容を周知している
<input type="checkbox"/> 仕組みがない、又は内容を周知していない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない、又は内容を周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt; 苦情解決制度についての掲示、ホームページ、苦情解決マニュアル</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>7、8、9階に苦情解決制度について、受付担当者、責任者、調整委員を明示して掲示しています。</p> <p>また、ホームページにも苦情解決の仕組みや調整委員名を明示し、申出様式を掲載しており、苦情を申し出しやすい環境を整えています。受け付けた苦情については、法人の苦情解決マニュアルに則り対応を行っています。</p>	

④利用者から寄せられた苦情等は、内容を記録し、対応策を講じているか？

※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。

※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"/> 記録し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> 記録していない、又は対応策を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> 記録していない、又は対応策を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;苦情等への対応状況(200字程度)&gt;            ホームページのご意見投稿フォーム・メールは月曜日～金曜日(年末年始・祝日を除く)の毎日、ご意見箱は一週間に1回程度、確認を行い、寄せられた苦情等には迅速に対応するよう努めました。また、毎日作成する業務日誌(連絡ノート)や毎月最終月曜日の休館日に行う窓口ミーティングにて情報を共有しました。苦情申出者の連絡先が分かる場合には、回答を行いました。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;            ご意見箱・ホームページのご意見投稿フォームの確認は、月曜日～金曜日(年末年始・祝日を除く)の毎日、実施しています。            寄せられたご意見に速やかに対応をしています。</p>	

⑤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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;            ヒアリング、ご意見箱の回答掲示</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;            寄せられた苦情について、館内5箇所(4階ホール、7, 8, 9階の廊下、10階いこいの広間)に、苦情・ご意見の内容およびその対応策を掲示しています。ただし、申出者等のプライバシー保護の観点から、公表を行っていないものもあります。</p>	

### (3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を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)に関する広報・PR活動の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「福祉よこはま」にてセンターについての案内を掲載しました。</li> <li>・施設の概要や利用方法等が分かる写真入りのリーフレットを発行し窓口に配架しました。また、令和元年度はホールの稼働率向上をねらいとし、過年度に比べ周知対象を絞り、近隣区のホールを有する市民利用施設など37か所へ305部配架依頼を行いました。</li> <li>・リーフレットより詳しい利用方法等をまとめた「ごあんない」の冊子を作成し、窓口にて配架するとともに、初回利用団体にお渡しをし、説明を行いました。</li> <li>・ホームページにて施設内容、利用金額、利用方法、主な貸出備品等の掲載しました。各貸出室の写真等や施設内容を分かりやすく掲載し、空室の状況も確認ができます。令和2年度からは軽運動室の利用抽選結果を掲載しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>施設リーフレット、「ご利用あんない」、ホームページ</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>リーフレットは写真入りで、イメージがつかみやすい作りとなっています。また、多くの方が手に取る場所へ配架依頼を行っています。</p> <p>「ごあんない」は利用方法等が詳しく記載されており、初めて利用する方でも分かりやすい作りとなっています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>利用案内の配架、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>窓口にて「横浜市ボランティアセンターご利用案内」、「横浜市社会福祉センターご利用あんない」、「横浜市社会福祉センター(リーフレット)」、「プレイルームご利用のご案内」を設置・配架しています。また、初めての利用申請時および利用者から要望があった場合には、職員が窓口にて説明を行っています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;                      利用案内、ホームページ</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;                      申請受付は公平性を保つため、一斉予約開始日からの先着順としています(ホール10か月前、会議室5か月前)。ただし、社会福祉センターの設置目的に則り、社会福祉法人 その他公益を目的とする団体については一般団体よりも一斉予約開始日を早く(ホール12か月前、会議室6か月前)設定しています。軽運動室については、利用団体が全て登録団体であることから、毎月の3ヶ月後の分の抽選会を実施し利用団体を決定しています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;                      聴覚障害者の場合、電話ができないのでメールかFAXでの申し込みとなるが、申込手段により順番に不利が生じることはないことを明示してはどうか。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;                      人権研修資料、参加者名簿</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;                      職員は法人で開催する研修会に参加しています。一部職員はシフト勤務体制のため、研修開催日に勤務を要しない日に重なった場合は、参加者からの研修参加報告を受けて、共有しています。</p>	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;                      利用案内、付帯設備借用申込書、貸出簿</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;                      貸出備品・貸出設備については、種類や料金が利用案内等に掲載されています。また、利用案内および付帯設備借用申込書に貸出ルール等を記載し、利用終了時に利用者にも破損等がなかったかの確認をお願いしています。また、窓口職員による点検を休館日や入れ替え時間、貸出室の空き時間に行い、劣化等について確認することで、常に安全に使えるようにしています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;                      聴覚障害者の場合など、情報保障するための機器が必要です。プロジェクターは貸出しているが、表示用のパソコンの貸出はないため、導入が求められます。</p>	

## (5) 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広報・PR活動の具体的な内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを作成し、貸し会議室およびボランティアセンター事業等の広報・PRを行いました。また、Facebookを活用したボランティア関連情報の発信や、配信登録者に向けて募集中のボランティア情報の配信を行いました。</li> <li>・広報誌「福祉よこはま」にボランティアセンター事業のPR記事を掲載(51,500部(点字版・録音版各100部))しました。配布先は横浜市内のPRボックス、社会福祉施設、学校、病院等です。また、市社協会員である法人・施設等に対しても、社会福祉センターのPRチラシを送付(1,366件)するなど、PR活動に努めました。</li> <li>・施設の概要や利用方法等が分かる写真入りのリーフレットを作成し、近隣区のホールを有する市民利用施設など37か所へ305部配架依頼をしました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>「福祉よこはま」、施設リーフレット、ホームページ</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>Facebookを活用したボランティア関連情報の発信や、配信登録者に向けて募集中のボランティア情報の配信を行うなど、若い世代にも伝わる媒体を活用しています。</p> <p>施設の概要や利用方法等が分かる写真入りのリーフレットを作成し、類似施設に配架を依頼するなど、情報が届く工夫がされています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>ホームページのデザインは、オンライン化にともない、進化しており動画によるPRなどが多用される時代となっています。ブランディングに基づいた、デザインの見直しを期待されます。</p>



## (6) 職員の待遇

※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・身だしなみ等を確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;取組状況(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が名札を着用し挨拶の励行に努めるとともに、窓口、電話対応等では、適切な言葉遣いで分かり易い説明を行い、丁寧に対応するよう努めています。</li> <li>・年に1度、待遇研修を実施しています(R2年度は延期)。</li> <li>・施設の特性から、筆談対応可能である旨の掲示や、筆談用ホワイトボードおよびコミュニケーションボードを準備し、障害のある方に応じた適切な対応を行いました。</li> <li>・個々の職員による利用者への説明や対応が異ならないようご意見や対応については日々記録に残し、ミーティングの場を活用し共有しました。</li> <li>・会場申込等が集中する日には、窓口職員を増員するなど、できるだけお待たせしないように取り組みました。</li> <li>・窓口対応が混み合う場合は整理番号を発行して対応しました。また、ボランティア相談については、事前予約制とすることで、窓口の混雑を回避するよう努めました。</li> <li>・新入職員に対しては、OJTでの先輩職員からの指導を行いました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>待遇研修を年に1度実施するなど、丁寧な対応に努めています。</p> <p>会場申込等が集中する日には、窓口職員を増員し、できるだけお待たせしないように取り組むなど工夫しています。</p>

## (7) 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・各時間帯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、指定管理者としてどのように分析し、対応しているかを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;分析、現状の対応状況、今後の対応に対する考え&gt;(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各会議室等の毎月の実績を集計し、稼働率やアンケートの結果から、改善に向けた対応を検討しました。</li> <li>・利用者アンケートの意見・苦情については、窓口職員が毎日確認の上、都度常勤職員に報告を受け検討するとともに、月一回実施の職員ミーティングにおいて苦情・ご意見・アンケート内容等について共有し、対応や再発防止に検討しました。</li> <li>・稼働率向上のため、利用案内の広報誌への掲載、チラシの送付等の周知を行いました。</li> <li>・意見・苦情について、館内に備え付けのご意見箱およびホームページのご意見投稿フォーム、メールを確認し、個別に対応するとともに、一ヶ月分のご意見と苦情及び対応した内容については館内に掲示しました。</li> <li>・年一回、窓口満足度調査を行い、結果をもとに改善策を検討し、結果を館内に掲示しています。</li> <li>・利用者の要望に応じ、R2年度より、マイクの使用可能な会議室の拡充を行いました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング、業務日誌</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>ご意見箱に受付けた苦情・ご意見とその対応について、施設利用者が閲覧できる場所に掲示されています。</p> <p>苦情やご意見について職員間で共有し対応を検討しています。</p> <p>稼働率に応じた対応(稼働率の比較的低い時間帯・会場についてPR等)を検討・実施しています。</p> <p>月1度のミーティングだけでなく、毎日業務日誌を作成し、そこにご意見等を記録して申し送りすることで日々の情報の共有ができています。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>館内掲示を分かりやすく工夫するなど、利用者の目線に立ったサービスを提供しようとしていることが感じられます。</p>

II. 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・設備を維持・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。

※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
<p>&lt;維持管理状況(200字程度)&gt;</p> <p>点検・保守は、協定書に基づき実施し、その結果を日報、点検結果報告書等により確認しています。清掃は仕様書に基づき、日常清掃・定期清掃を実施するとともに、その結果を日報等により確認しています。            定期点検の結果については毎月の連絡調整会議にて報告し、不備等は早期に改善するよう努めています。            また、窓口職員による会議室の巡回や利用者アンケートにより会議室の備品の不具合の早期発見に努めています。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>点検・保守の結果を日報、点検結果報告書等により確認できます。清掃は委託業者が日常清掃・定期清掃を実施し、結果を日報等により確認できます。            定期点検の結果については毎月の連絡調整会議にて所管課へ報告し、対応を協議しています。            窓口職員による会議室の巡回や利用者アンケートにより会議室の備品の不具合の早期発見につなげています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>備品が故障等により使用できないことがないよう、点検は確実に行ってください。</p>

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した社会福祉センター(市所有)の備品台帳があり、備品がすべて揃っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 台帳があり、備品が揃っている <input type="checkbox"/> 台帳がない、又は備品が揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 台帳があり、備品が揃っている <input type="checkbox"/> 台帳がない、又は備品が揃っていない

評価機関 記述
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>備品台帳、備品</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>備品には備品シールを貼付されています。            備品台帳が作成され、適切に管理できています。</p>



②利用者が直接使う社会福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリング、点検結果資料 <安全性に関わる損傷等の内容(200字程度)> 窓口職員による会議室の巡回や利用者アンケートにより会議室の備品の不具合の早期発見に努めています。不具合を発見した場合には、軽微なものであれば窓口職員やビル管理会社管理員により修繕を行っています。それ以上のものについては専門業者等による修繕を行っています。また、ホールのピアノや舞台装置など専門的な知見が必要とされるものは、指定管理の基本協定仕様書に基づき専門業者による定期点検を実施しています。 <評価できる点(200字程度)> 日々の点検および定期点検により、備品に安全性に関わる損傷等がなく、適正に整備されています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリング、現場確認(ごみ集積所) <評価できる点(200字程度)> ごみは原則持ち帰りを依頼しているため、利用者向けのごみ箱は設置されていません。自動販売機に付属して設置されている空き容器入れは自動販売機の設置業者が定期的に回収を行っています。窓口職員が館内の見回りを行い、常に衛生管理に努めています。また、会議室の入れ替え時に職員及び利用者により簡易清掃を行っています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリング、現場確認(ごみ集積所) <評価できる点(200字程度)> 事務所内での出るごみについては、「横浜市一般廃棄物処理基本計画」に則り、適切に分別が行われています。	

#### (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の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常利用部分について窓口職員による巡回等により損傷・清掃状況等を定期的を確認し、不備があれば改善を行いました。</li> <li>・消防設備や舞台装置等の専門的な部分については専門業者の定期点検等で状況を把握し、必要に応じて修繕等を実施しました。</li> <li>・毎月最終月曜日の休館日や年数回の全館休館日、深夜帯等の利用のない時間には、委託業者による床面清掃やワックスがけ等、大規模な清掃や修繕等を実施しました。</li> <li>・各会議室に部屋のレイアウト図の掲示や机の配置位置をマーキングする等、利用者が部屋の原状復帰を行いやすくする工夫をしました。</li> <li>・手洗い用石鹸水やトイレトーパー等の消耗品は清掃業者が定期的な確認と補充を行いました。</li> <li>・定期的な消毒作業を行い、感染症等の対策に努めました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>ヒアリング、巡回</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>日々維持管理を実施しており、常に清潔で、使いやすい状態を保つようにしています。 消防設備や舞台装置のような専門的な部分については専門業者の定期点検等で状況を把握し、必要に応じて修繕等を実施しています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>ホールの床面(座席の下)の換気口については、照明が消えた状態で移動することも多いことから、躓き防止に向けて早急な改善や注意喚起の取組が求められます。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>複数の団体が入居する建物ですが、建物全体に係る修繕等の契約や調整等の事務を社会福祉センターの指定管理者が行っていることで、社会福祉センター部分だけでなく一括して効率的に維持管理を行うことができます。</p>

### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 災害対応マニュアル、ヒアリング	
<評価できる点(200字程度)> 「災害対応マニュアル」を作成しているほか、業務マニュアルの中で緊急時対応についても定めており、毎年度の防災訓練時や職員の異動時等を機会として共有や見直しを実施しています。 また、社会福祉センターが津波避難施設に指定され、横浜市と協定を結んでいることから、地震発生時の対応マニュアルに津波避難施設開設フローについても記載し、警備業者とも覚書を結んでいます。	
<評価機関からの提案(200字程度)> 障害者と接することが多いボランティア団体にも、安全に誘導・避難するためのマニュアルを作るなどして、緊急時の対策を十分に検討してください。	

#### (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？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input 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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input type="checkbox"/> 機械警備 <span style="margin-left: 200px;"><input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 警備業者)</span>	
<評価できる点(200字程度)> 協定書に示されたとおり、年中無休・24時間体制で警備業務が行われるよう、警備業者へ業務委託を行い、監視カメラによる遠隔監視、定期巡回による確認などにより、適切に警備を行っています。	

②事故や犯罪の防止策を講じているか？

※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。

※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"/> 講じている <input type="checkbox"/> 講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 講じている <input type="checkbox"/> 講じていない
評価機関 記述	
<防犯対策の状況(200字程度)> 警備員による定期巡回を1日7回、(社会福祉センター独自契約分2回を含む)実施し、異常があればすぐに連絡が入る体制となっています。 事務室・窓口の鍵については最初の出勤者が警備室にて受け取り、日中は金庫に入れて管理し、退館時に警備室へ返却し、受取と返却を管理簿に記録しています。	
<評価できる点(200字程度)> 日中の職員による鍵の持ち出し(マスターキー)についても管理簿を作成し適切に管理しています。点字制作室等常時施錠している部屋の鍵も管理簿により管理し、利用の際の開閉錠は職員が行っています。	

(3) 事故防止・対応業務

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 業務マニュアル、チェックリスト、ヒアリング	
<評価できる点(200字程度)> 業務マニュアルを作成し、各職員がマニュアルに沿って対応を行っています。 利用料金の現金については、レジを導入したことにより、金銭取り扱い時のミスや事故の軽減につながっています。 毎月最終月曜日の機材点検日には窓口職員がチェックリストを用いて、機材・設備の破損等の有無を目視で確認し、同日実施する職員ミーティングで報告、共有しています。 基本協定仕様書の実施項目について専門業者による定期点検を適切に実施しています。	

②事故防止・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)

※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。

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

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)(100字程度)&gt;            個人情報保護や現金管理についてなど、常勤非常勤を問わず、業務の中で考えられる事故とその防止策について全員で検討し、事故防止につなげる内容としています。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;            窓口ミーティングの中で全員が課題について検討する形での研修を実施し、事故防止に努めています。建物全体の防災訓練とは別に窓口職員による防災訓練を実施しています。建物全体の防災訓練にてAEDの操作講習を実施した際には職員(窓口職員含む)が参加しています。また、参加できなかった職員については職員間で伝達することで、操作方法について全ての職員が確認しています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;            AEDの操作講習は職員間の伝達では十分ではないと考えます。救助には、3人一組などの体制が必要で、人体模型を使った実地訓練を少なくとも3年に1回などのローテーションで行うなどにより全職員が操作できることを期待します。</p>	

③事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;            緊急連絡網、内線表</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;            窓口職員を含めた緊急連絡網を作成し、所管部署で共有し、緊急時に備えています。また、市所管課等関係機関の緊急連絡先一覧も作成し、関係機関間で共有しています。警備室などを含めた内線表を作成し、全職員に配付して、速やかに連絡が取れる体制が整えられています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;            事故発生時の対応について、正確な状況把握と事後対応及び横浜市への報告について、マニュアル等を改めて整理し、指定管理者と市で継続的な確認をしてください。</p>	

#### (4) 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 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 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"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 災害対応マニュアル <評価できる点(200字程度)> 法人として災害対応マニュアルを作成しています。また、社会福祉センターが津波避難施設に指定され、横浜市と協定を結んでいることから、地震発生時の対応マニュアルに津波避難施設開設フローについても記載し、警備業者とも覚書を結んでいます。	
<評価機関からの提案(200字程度)> 災害発生時、センター職員から障害ある利用者も含め全ての利用者に、確実に情報を伝達するようにするため、マニュアルの検討を求めます。	

##### 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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 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)(50字程度)> 避難訓練実施資料 <評価できる点(200字程度)> 指定管理者が建物全体の共同防火・防災管理協議会の事務局となり、建物全体の消防計画に則り、入居団体合同の防災訓練を年に2回実施しています。そのほか、別の機会に窓口職員による防災訓練を実施しています。また、利用団体交流会において、災害時を想定した視覚障害者の避難誘導というテーマで交流会を実施した。	
<評価機関からの提案(200字程度)> 障害特性に応じた対応ができるような、避難訓練の実施やボランティア用のマニュアルの検討が必要です。	



## (5) 非常口・避難経路等の点検

### ①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状況に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;                      現場確認(非常口等)、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものはありません。                      非常灯は点灯しています。</p>	

### ②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているのかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している	<input checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;                      現場確認(避難経路図)</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>エレベータ前など、利用者が見やすい場所に避難経路図が掲示されています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>停電によりエレベーター使用が出来なくなった時に、非常階段で車いすの人の誘導がスムーズに行くのかなど、自力で避難できない人の対応についての検討も必要です。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>マニュアルを整備、定期的な訓練などを行い、職員への共有が行われています。                      また、利用者に対しても避難経路図や非常口等をわかりやすく掲示しています。                      必要な設備の点検はきちんと実施されています。</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた運営(職員体制、開館業務、事業計画・報告書の公表等)を行っているか？

※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。

※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、その際の運営状況の確認を行い、影響や工夫した点等を踏まえ、評価できる点は評価する。

※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"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;運営の状況(200字程度)&gt;</p> <p>協定書のとおり職員体制および開館業務を行っています。 館内に事業計画書、事業報告書を設置し、閲覧できるようにしています。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>協定書のとおり開館業務が行えるよう、職員体制が組まれています。 事業計画・報告書は法人全体のものは法人ホームページに、センター単独のものは横浜市のホームページに掲載し、閲覧できるようになっています。</p>	

### (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

#### ①職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？受講後、研修内容を共有しているか？(常勤、非常勤に関わら

※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。

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

※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。

※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 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の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>すべての職員に対し必要な研修メニューを用意し、参加できる体制を整えました。特に常勤職員については、法人で定めた「人材育成計画」に則り研修を実施しました。常勤・非常勤ともに研修に参加しやすいよう、年間計画を示し職員体制を調整しました。</li> <li>市民利用受付窓口担当職員に対しては、採用時に窓口業務に必要な研修を実施するとともに、OJTを通じた実務実習を行いました。</li> <li>研修の周知を行い、受講料等の負担(一部、全部)や受講研修を業務扱いにする等、職員が研修に参加しやすい環境を整えました。</li> <li>職員が受講した研修は、報告書の回覧や課内会議等での伝達研修で共有化を図りました。</li> <li>苦情対応研修と合わせ、接遇・マナー研修を実施しました。</li> <li>出勤者の少ない土日祝日の災害発生時に備え、市民利用受付窓口の職員のみでの訓練を定期的に行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>人材育成計画、研修参加報告書</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>常勤だけではなく、非常勤職員に対しても、必要な研修が受けられるよう、年間計画を作成しており、また適宜OJTによる実務実習も行われています。</p> <p>職員が研修に参加しやすい環境を整えるほか、研修内容を受講者以外の職員にも共有するなど、スキルアップに取り組んでいます。</p>



②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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 業務マニュアル、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 窓口業務全般に関するマニュアル(「社会福祉センター業務マニュアル」)を作成し、全職員が所持するとともに窓口 に常備し、常に見返して確認ができるようにしています。 <評価機関からの提案(200字程度)> 手話を学ぶなど、障害特性を理解したコミュニケーションスキルを高める機会のさらなる充実を期待しています。	

③その他、職員の資質向上・情報共有のための取組を行っているか？

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の具 体的内容(400字程度)>  ・接遇・マナー研修等、状況に応じた研修を実施すること で、すべての利用者が安全に利用できる施設環境を整え、 利用者サービスの向上を図りました。 ・日々の業務を行う中で、苦情や事故まで結びつかなか ったヒヤリハットの事例や、業務中の課題について、月一回 の職員ミーティングで共有や再発の防止に向けた検討行 い、事故防止や改善に努めました。 ・窓口職員が、日ごと、時間帯ごとにローテーションによる 市民利用受付窓口の業務を行うため、引継ぎのための業 務日誌を作成し、情報の共有を行いました。 ・緊急性の求められる案件については、速やかに管理職へ 報告し、迅速で適切な対応ができるよう取り組みました。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 研修資料、研修記録、業務日誌 <評価できる点(200字程度)> 接遇・マナー研修等の実施により、利用者が安全に利用 できる施設環境を整えたり、利用者サービスを向上させる 取り組みが行われています。 ヒヤリハットの事例や、業務中の課題について、月一回の 職員ミーティングで共有や再発の防止に向けた検討行い、 事故防止や改善に努めています。 窓口職員が、ローテーション勤務していますが、引継ぎの ための業務日誌を作成し、情報の共有を行えるようにして います。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程、個人情報取扱マニュアル <評価できる点(200字程度)>  「個人情報保護に関する方針」に基づき「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」及び「個人情報取扱マニュアル」を整備し、全職員で共有しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化していない、又は周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化していない、又は周知していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程、ヒアリング <評価できる点(200字程度)>  法人の定める「個人情報の保護に関する規程」に基づき保護総括管理者、保護管理者、保護責任者を定めるとともに、個人情報に関する研修の際に確認しています。	

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？また、個別に誓約書を取っているか？(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。  
 ※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)(50字程度)> 個人情報の取扱い研修資料、出席者名簿、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 全ての職員に個人情報取扱特記事項について説明を行い、誓約書の提出を受けています。 また窓口職員に対し個人情報保護マニュアルを使用し研修を実施しています。 新しく採用となった全職員については、その都度研修を実施しています。 個人情報に関わるヒヤリハットおよび事事故事例に対しては、毎月の職員ミーティングで原因と今後の対策を協議し、共有しています。	

④個人情報を適切に取り扱っているか？

※個人情報を収集する際は、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。

※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。

※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 記述	評価機関 記述
<管理状況(400字程度)> ・個人情報取扱マニュアル(平成31年4月改訂)に基づき、チェックリストによる自主点検を年1回実施しています。 ・利用団体の登録申請時に、個人情報の取り扱い方法について明記しました。 ・個人情報が含まれる書類は退館時にはキャビネットにしまひ施錠しています。 ・保存期間が過ぎた書類は文書廃棄時に業者に委託し溶解廃棄し廃棄証明書を受領しました。 ・個人情報が含まれる書類は裏紙として利用せず、シュレッダーにより破棄しています。 ・コンピュータ等にはワイヤーロックをかけ盗難対策を行うとともに、起動時にはパスワードロックをかけています。 ・共有フォルダにはアクセス制限を設定し、第三者が容易にアクセスできないようにしています。 ・社内ネットワークを構築しセキュリティを保っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 個人情報取扱マニュアル、文書廃棄報告書、事務所内のパソコン等 <評価できる点(200字程度)> 利用団体の登録申請時に、個人情報の取扱方法について明記するなど、適切な収集となっています。個人情報が含まれる書類について、適正に保管・廃棄されています。コンピューターやネットワークシステムについてもセキュリティ対策が行われています。

#### (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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 出納帳の帳簿、ヒアリング <評価できる点(200字程度)>  法人の経理規程・経理規程細則に基づいて、適切に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)(50字程度)> 収入伝票、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 窓口で扱う利用料収入については、出納係が入金用の伝票を起票し経理担当者が確認し、双方が押印した伝票を管理職が確認しています。その他の収支については、センター職員が作成した伝票を法人財務課にて確認し、総務部長が確認しています。	

##### ③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 経理区分一覧表 <評価できる点(200字程度)>  会計基準上の経理区分を業務別に分けることで、その他の経理と分けています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 収支決算書、伝票、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 法人の経理規程・経理規程細則にもとづいて、適切に伝票が作成されています。また、決裁後の伝票は科目ごとにファイリングされ、年度別に保管されています。	

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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 金庫、金庫開閉管理簿、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 通帳、出納印は金庫に収納し、金庫開閉管理簿に都度記入し管理しています。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組の具体的内容(400字程度)> 法人が複数の指定管理施設を受託している利点を活かし、一括購入等による経費の削減や資源の有効活用に努めています。 横浜市の脱温暖化行動方針を推進し、冷暖房を適温に設定し、始業前・終業後の不要な照明、利用していない区画の消灯、利用していない事務用機器・電気機器の電源を落とすなどの工夫により、同様に経費の削減やエネルギー資源の有効活用に努めました。 ・コピー用紙等事務経費の一括入札の実施 ・調光機能付き照明設定 ・空調は休館日(機材点検日)は、全て17時15分に運転停止(7階南側～10階南北側) ・3台あるエレベーターを時間帯により2台の稼働とする。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 一括入札資料、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 法人のスケールメリットを活かして、積極的に経費節減に取り組んでいます。経費節減に取り組みながらも、空調等は外気温や利用者の状況に応じ臨機応変に対応するなど、利用者への配慮も行われています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>法人が複数の指定管理施設を受託している利点を活かし、経費節減のみならず職員研修の一括実施、事故・ヒヤリハット事例や運営ノウハウの共有等に取り組んでいます。</p>

V. 施設の特質・専門性

(1) センター実施事業

① ボランティア活動に関する情報収集・提供の取組を実施しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;取組の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <p>・広域のボランティアセンターとして、団体や施設からの依頼に基づく情報や他機関が発行する広報紙やチラシ等から情報を収集しました。集まった情報は、ホームページを中心に幅広く提供しました。  <b>【実績】</b>H30年度 掲載:279件 R元年度 掲載:236件          ・SNSを活用した発信としてFacebookで、ボランティアセンターの業務や関連情報を発信しました。  <b>【実績】</b>投稿数 H30年度:167件 R元年度:143件          ・ボランティア情報の配信希望者に対して、メールでの情報発信を行いました。  <b>【実績】</b>H30年度:137件 R元年度:161件          ・各区ボランティアセンターへのヒアリングや担当者会議を通し状況や課題を把握し、研修等を行いました。          ・施設利用者に対し、掲示板への掲載や配架を行いボランティア情報を提供しています。また、相談者に対しては必要に応じたコーディネートを行いました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>事業報告書、ホームページ・Facebook画面、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>広域のボランティアセンターとして、団体や施設からの依頼に基づく情報だけでなく、他機関が発行する広報紙やチラシ等幅広く情報を収集しています。          各区ボランティアセンターへのヒアリングや担当者会議を通し状況や課題を把握し、研修等を行っています。          施設利用者に対しては、掲示板への掲載や配架によりボランティア情報を提供しています。相談者に対しては、内容を把握し、適切にコーディネートしています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>今後は、取組に対する効果の検証を行い、効果的な情報提供につなげていくことが必要と思われます。          また、ICTの更なる活用等、新しい生活様式という環境の変化を踏まえた情報の提供方法が求められています。市内各区のボランティアセンターとも連携して取組の工夫を引き続き期待しています。          施設を利用したくなるような楽しい動画の配信も検討してください。</p>

② ボランティアに対する相談・紹介の取組を実施しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;取組の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <p>・市域のボランティアセンターとして、当センターに寄せられる情報だけでなく、各区ボランティアセンターや関係機関と連携してボランティア依頼者・相談者に対して個別にコーディネートを行いました。          ・ホームページやFacebook、ボランティア情報配信サービスを通して、インターネットを活用した情報提供を行いました。          施設利用者に対し、掲示板への掲載や配架を行いボランティア情報を提供しました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>事業報告書、研修報告書、実践事例報告書</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>市域のボランティアセンターとして、各区ボランティアセンターや関係機関とも連携してボランティアの依頼者及び相談者のニーズにマッチしたコーディネートを行っています。          また、企業と地域をつなぎ、企業が持つ資源等を活かすコーディネートも行っています。          施設利用者に対して掲示板への掲載や配架を行う他、ボランティア情報を提供ホームページやFacebook、ボランティア情報配信サービスなどのインターネットを活用して取り組んでいます。</p>



③場を生かした取組を実施しているか？

(例：市域団体への支援、会場利用者へのPR・啓発、交流の場の提供、福祉保健活動につなげる取組等)

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;取組の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年に1度、利用団体交流会を行うことで、利用団体相互の交流を促すとともに、災害などの共通のテーマについて研修を行いました。</li> <li>・会議室の利用者に向けて、ボランティア関連の相談機能についてPRするために、会議室の掲示板にチラシを掲示しました。</li> <li>・ホール利用団体に対し、催しの周知希望の有無を確認し、希望のあった場合は館内にチラシ等を配架し周知を行いました。</li> <li>・各区福祉保健活動拠点の支援として、面接技法など継続的な研修の企画し、実施しました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>事業報告書、研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>利用団体交流会を開催し、異なる分野の利用者の共通のテーマを見つけて研修を行い、相互の交流を促進し、関係強化につなげています。</p> <p>会議室の掲示板にチラシを掲示し、会議室の利用者に向けて、ボランティア関連の相談機能についてPRしています。</p> <p>ホール利用団体に対し、館内にチラシ等を配架し、催しの周知を行っています。</p> <p>各種研修を企画・実施し、各区福祉保健活動拠点の支援をしています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>市域の施設が持つ特性をもっと多くの方にPRする方法を検討し、センターの活性化につなげてください。</p> <p>利用者が必ず行き来する1階ロビーにもチラシを置くことも検討してください。</p>

④立地を生かした企業等との連携を行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;連携の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業の地域貢献活動の機会の創出として、本会運営の地域ケアプラザとのつながる交流会を実施しました。</li> <li>【実績】H30年度:11社 R元年度:10社</li> <li>・企業が地域福祉活動を行う機会に本会も参加し、会場の提供や本会のボランティアコーディネートのノウハウを生かしたボランティア先のマッチングなどを行いました。</li> <li>・年に1度の利用団体交流会の場に、施設利用実績のある企業にも周知を行うことで、企業とのつながりを作り、地域貢献活動の機会の創出につなげています。</li> <li>・横浜サンタプロジェクトに参加し、施設への訪問を希望する企業のコーディネートを行いました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>事業報告書、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>企業に対し、ボランティアの会場の提供やボランティア先のマッチング、交流会の実施や呼びかけなどを行い、ボランティアコーディネートのノウハウを生かして、地域貢献活動の機会を創出しています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>新しい生活様式において、企業の取組はリモート化が促進していると聞きます。企業による寄付以外の取組が減少しないよう、今後も知恵を絞って連携していくことを期待しています。</p>

⑤広域団体・中間支援組織との連携、ネットワークづくりの取組を行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;取組の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時を想定して市域団体との連携を深めるため、市域団体連絡会を実施しました。</li> <li>・他の中間支援組織や広域団体に対し、課題のあるボランティアコーディネートをする際の相談先となるように関係づくりを行いました。</li> <li>・年に1度の利用団体交流会の場で連携、ネットワークづくりの機会創出へとつなげています。</li> <li>・よこはまふれあい助成金による助成を通し、広域団体等への支援を行うとともに、連携に向けた活動の把握等を行いました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>事業報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>市域団体連絡会を実施するほか、他の中間支援組織や広域団体に対し、課題のあるボランティアコーディネートをする際の相談先となるように日頃から関係づくりを行っています。円滑な関係づくりができてることにより、災害時に備えたネットワークづくりが進められています。</p> <p>よこはまふれあい助成金を契機として、広域団体等への支援など連携に向けた取組を行っています。</p>

⑥各区福祉保健活動拠点への支援を行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;支援の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各区で共通のボランティアコーディネートに関する課題をとりまとめ、担当者同士の情報交換や面接技法・障害理解などの研修を行いました。</li> <li>・ボランティア対応について、各区福祉保健活動拠点と共有し、対応を行いました。</li> <li>・災害等の緊急事態には、各区福祉保健活動拠点と情報共有をし、必要に応じて各区共通のルールを作成するなどの支援を行いました。</li> <li>・地域のボランティアから、コロナ禍でつながるためのZOOM研修の要望があり、各区のボランティアセンターで実施していくため、各区ボランティアセンター担当者向けにZOOMの研修を実施しました。また、研修に対応が可能な講師の紹介を行いました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>共通のボランティアコーディネートに関する課題をとりまとめ、担当者同士の情報交換や面接技法・障害理解などの研修を行うことで、各区担当者のスキルの向上を図っています。</p> <p>また、災害等の緊急事態に備え、横浜市社会福祉協議会の社内ネットシステムも活用し、各区福祉保健活動拠点と情報共有をしたり、速やかに対応策の指示等ができるよう、共通のルールを作成するなどの支援を行っています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>各区の災害ボランティアセンターの事務局を担う各区福祉保健活動拠点について、災害時のコーディネート拠点として、オンラインによる情報共有会議等の会議がスムーズに実施できるよう環境づくりが望まれます。</p>



## VI. 新型コロナウイルス感染症対策

### (1) 緊急時の対策

①利用者あるいは職員に感染症が発生した場合の対応策を講じ、職員間で共有しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;対応策の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本会が定める「感染症対応マニュアル」を踏まえ、利用者(団体)に感染症が発生した際の初動対応について定めています。</li> <li>【対応例】</li> <li>・利用時間中に感染症の疑いのある症状のある利用者がいた際には、速やかに利用中止と受診を促す。そのうえで団体代表者(連絡担当者)にはその他の利用者の健康監察(検温)を促す。当該利用者(団体)の利用時間終了後には、室内全体の消毒作業を行う。</li> <li>・職員が陽性または濃厚接触者と判定された場合には、職場及び館内の消毒作業を行うとともに、保健所等からの指示により利用者(団体)への連絡、以降の運営に関する準備を行うこととしています。</li> <li>・対応策等については、社会福祉センターを所管する市民活動支援課と総務課が定期的に連絡調整する機会を通じて共有しています。</li> <li>・オンライン会議やHP等を活用した取組を推進しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>感染症マニュアル、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>法人として「感染症対応マニュアル」を定め、利用者あるいは職員に感染症が発生した場合に適切な行動が取れるよう準備しています。対応策については、関係課で共有しています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>発熱している方に入館前に注意を促すため、館内入口に自動検温できるモニター装置などの検討を期待します。</p>

### (2) 新しい生活様式における対策

①新しい生活様式に対応した取組を行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;新しい生活様式に対応した取組の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民利用受付窓口で同時に対応する人数を制限し、密を 방지感染症の予防に努めました。混雑時には整理番号を配布し、窓口の外で待機できるような工夫を行いました。</li> <li>・ボランティア相談者に対しては、予約制とすることで窓口の混雑を防止する工夫を行いました。</li> <li>・館内や各会議室・憩いの広間等に消毒液や消毒セットを用意し、利用者の自主的な消毒を促しました。また、憩いの広間等のフリースペースについては、職員による定期的な消毒を行っています。</li> <li>・窓口にビニールシートやアクリル板を設置し、飛沫感染の防止に努めました。また、利用者が操作するレジについてもビニールシートを貼り、消毒できるようにしました。</li> <li>・コロナ禍におけるボランティア活動者向けに、活動を支える冊子や注意事項のチェックリストを作成し、ホームページ上で公表しました。</li> <li>・利用予約システムやキャッシュレス決済の導入に向けて検討しています。</li> <li>・オンライン会議やICT関連の研修、HP等を活用した取組が推進しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>会議室や不特定多数の方が触れる箇所への適切な消毒、密にならないような対応の工夫を行っています。活動を支える冊子や注意事項のチェックリストを作成してホームページ上で公表するなど、新しい生活様式において活動を行う上でのボランティア活動者向け情報を発信しています。また、コロナ禍をきっかけに、ICTを活用した事業展開がより一層促進されています。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p>会議室は人数制限されているので密になることはありませんが、朝と正午前後はエレベーターが満員状態になることがあります。安心して利用できるよう、商業施設などで見かける足形等でエレベーターの人数が制限できる仕組みも検討してください。オンライン会議が増加しているため、どの会議室でも安定してWi-Fiが利用できる環境が必要です。</p>

## Ⅶ. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="145 208 528 237">&lt;その他特記事項(400字程度)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="145 405 786 488">・ボランティア活動者のモチベーションの向上や新規ボランティアの活動促進のため、ボランティアパスポートを作成し、配布しました。</li> <li data-bbox="145 495 786 555">・オンラインを活用した会議の増加に伴い、館内のwifi設備を更新し、インターネット環境の改善を図りました。</li> <li data-bbox="145 562 786 622">・利用者からの要望を受け、軽運動室に鍵付きロッカーを設置しました。</li> <li data-bbox="145 629 786 689">・防犯カメラの死角を補うために、市所管課と調整し、カメラを増設しました。</li> </ul>	<p data-bbox="805 208 1445 237">&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p data-bbox="815 248 1190 277">ヒアリング、ボランティアパスポート</p> <p data-bbox="805 293 1150 322">&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p data-bbox="805 376 1445 459">ボランティアパスポートを作成し、配布するなど、ボランティア活動者のモチベーションの向上や新規ボランティアの活動促進に取り組んでいます。</p> <p data-bbox="805 465 1445 548">オンライン会議の利用増加に対応するためWi-Fiの更新を行うなど、環境整備を強化し、時代の要請に沿った改善を進めています。</p> <p data-bbox="805 584 1235 613">&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p> <p data-bbox="805 674 1445 792">急激なオンライン化の進展により、Wi-Fiだけでは、また有線にしたとしても、安定的に会議等ができない状況があります。会議のための専用回線を敷設するなどの改善の検討が必要と考えます。</p>