

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7年 12 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：令和 5 年 4 月 1 日～令和 10 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一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 準教授	学識経験者
小澤 朋人	小澤公認会計士・税理士事務所 公認会計士・税理士	財務状況の 審査が可能な者
阿部 義春	横浜知的障害関連施設協議会 副会長	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 理事長	施設利用団体
山野上 啓子	NPO 法人 市民セクターよこはま 監事	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 7 年 7 月 8 日（火）午前9時30分～11 時 30 分 市庁舎 18階会議室 なみき15
審議内容	1 委員長の選出及び委員長職務代理者の指名 2 会議の公開及び議事録等の公開について 3 第三者評価の実施について 4 施設概要について 5 評価項目について 6 今後の日程について
第 2 回会議	
日時・会場	令和 7 年 9 月 2 日（火） 午前9時30分～12時 社会福祉センター 9 階ボランティアルーム
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 8 施設の視察
第 3 回会議	
日時・会場	令和 7 年11月 7 日（金） 午前9時30分～10時30分 横浜市役所 31階会議室 S-03
審議内容	1 会議の進め方と今後のスケジュールについて 2 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（令和 5 ・令和 6 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 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7年12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) 多様な利用者への配慮・対応
- (9) 施設の稼働率の把握・分析
- (10) 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) ボランティアに関する相談・支援、ボランティア情報の収集・提供
- (2) ボランティア団体の活動支援
- (3) 区ボランティアセンター・中間支援組織
- (4) その他社会福祉に関する相談等

### VI. 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」や「窓口満足度調査」、「ご意見箱」等、様々な機会を活用して利用者からのご意見・ご要望等を受け止め、いただいた声を施設運営に反映しています。</p> <p>利用者に直接対する窓口職員に対しては、マニュアルの徹底、研修の実施や、職員ミーティングなどの日々の業務機会をとらえ、丁寧にOJT(実際の職務を通じての研修)を行うことにより、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6年度の「窓口満足度調査」では90%以上が「満足」との回答をいただきました。</p> <p>稼働率については、ホームページでの空き室情報の提供を行うことにより目標稼働率に近い実績を維持することができています。</p> <p>また、令和5年度よりインターネットで24時間予約可能な「施設予約サービス」を開始する等、利用者の利便性向上に努めています。</p>	<p>利用者の声を積極的に施設運営へ反映する姿勢が評価できます。アンケートや意見箱など多様な手段を通じて意見を収集し、窓口職員へのOJTや研修を通じて対応力の向上に努めている点は、利用者満足度90%超という結果にも表れています。また、空き室情報の提供や24時間予約可能なサービス導入など、利便性向上への取り組みも効果的であり、目標稼働率に近い実績の維持にも貢献していると考えます。令和6年度はホールの稼働率低下がありましたが、今後の稼働率向上にむけた対策を期待します。</p> <p>また、令和7年度には、一部のイベントにおいて施設利用や運営体制に関して疑問やご意見が寄せられました。施設の運営にあたっては、今後もすべての利用者が安心して安全に利用できる環境づくりを推進できるように、円滑な運営を維持するための仕組みづくりや運用ルールの明確化の検討、継続的な改善が重要です。</p> <p>こうした改善を積み重ねることで、より信頼性の高い施設運営の実現が期待されます。</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。当センターは開所から40年以上経過していますが、誰もが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、窓口職員がマニュアルを基に、各会議室等の点検を行うことで、不具合箇所の早期発見、事故防止に努めています。</p> <p>日常的に職員が施設・備品の損傷・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、利用者に快適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>修繕が必要となる箇所が増えていますが、安全性の求められる緊急度の高いものから優先度を決め、計画的に修繕を実施しています。</p> <p>現在、利用団体から要望のあった4階ホール床面換気口段差解消工事を進めています。</p> <p>また、災害発生時に備え、災害ボランティアセンター開設に必要な設備や様々な利用者を想定した物品、数日分の食料等も常備しています。</p>	<p>開所から40年以上が経過した施設においても、安全・安心を最優先に、専門業者による定期的な保守・点検の確実な実施に加え、職員による月1回の機材点検を行うなど、事故防止に向けた取り組みが継続されています。</p> <p>日常的な確認や軽微な補修を職員が行うことで、快適な利用環境の維持にも努めています。今後も、利用者が安心して施設を利用できるよう、適切な管理の継続が期待されます。</p> <p>修繕については、緊急度の高いものから優先的に対応し、大規模な修繕については市と協議のうえ、計画的に実施されています。</p> <p>また、災害ボランティアセンターの開設業務を担う職員の体制整備や、さまざまな利用者・避難者を想定した物品や食料等の備蓄も進められており、災害時における対応力の向上にも取り組まれています。</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、防災訓練時などに定期的に確認することで、災害時等に備えています。</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、職員の安否確認訓練や土日祝日の災害発生時に備えた市民利用受付窓口の職員会議の場での検討等、発災時等に迅速に対応できるよう準備をしています。</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います。</p> <p>また、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、別途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を確保しています。</p> <p>職員に対しては、課内会議や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とともに、職員の気づきをヒヤリハット事例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んでいます。</p>	<p>災害時や緊急時への備えとして、業務マニュアルの整備や定期的な防災訓練の実施、安否確認訓練など、実践的な対応力の向上に努めている点は非常に評価できます。非常口や避難経路の点検・周知も徹底されており、利用者の安全確保に向けた体制が整っています。また、夜間や休日の警備強化により、常時安心して利用できる環境が確保されていることも信頼性につながります。職員間でのヒヤリハット事例の共有など、リスク回避への意識も高く、継続的な安全管理の姿勢が感じられます。</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>当センターを円滑に運営するため、窓口に着勤嘱託職員を2名配置し、非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ぎ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ています。</p> <p>また、研修の実施やマニュアルの整備等により職員の資質向上にも努めています。</p> <p>運営稼働状況については、本会ホームページに公表しています。</p> <p>個人情報の保護については、全ての職員が適正に取り扱うことができるよう、毎年度当初に研修を実施しています。</p> <p>経理業務については、出納の取扱者を明確に定め、日常の出納を行う事業所管課と経理責任者との相互牽制の仕組みを設けることで、適正に経理処理を行っています。</p>	<p>窓口職員の配置や情報共有体制の整備により、業務の安定運営が図られている点は非常に評価できます。業務日誌や定期的なミーティングを通じた引継ぎの徹底は、サービスの質の維持に貢献しています。また、研修やマニュアル整備による職員の資質向上への取り組みも継続的であり、信頼性の高い運営体制が構築されています。個人情報保護や経理業務においても、適正な管理体制が整っており、透明性と安全性の両立が図られています。今後も安定した運営と信頼性の向上を期待します。</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ボランティア募集情報や民間助成金情報の提供を行うほか、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」などに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機能強化にも取り組んでいます。区域の現状を把握し、共通した課題(担い手不足、活動者の高齢化等)の解決に取り組むとともに、市域での成果を区域へ伝え広げること、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っています。</p> <p>当センターは、市域の団体や各種協議会組織にも多くご利用いただいていることから、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・活動支援を行っています。</p>	<p>市域のボランティアセンターとして、企業や団体との連携を進め、地域貢献活動の支援に取り組んでいる点は、地域社会のつながりを広げる上で有効な取り組みといえます。インターネットを活用した情報提供や、区域センターとの連携強化を通じて、担い手不足や高齢化といった共通課題への対応も図られており、市域全体での相談体制の充実が期待されます。また、活動団体への支援を社会福祉協議会の理念と関連づけて行っている点も、センターの役割を明確に示しており、今後のさらなる展開が注目されます。</p>
VI ・その他	<p>利用団体の要望により、軽運動室内の卓球防球ガードを増設しました。</p> <p>また、当センターに登録し活動する様々な団体の新たな参加者の開拓や団体相互間の連携促進を目的に、10階廊下に設置している登録団体専用の掲示板を活用し、引き続き各種情報提供に努めました。</p>	<p>利用団体の要望に応じた卓球防球ガードの増設は、利用者の声を反映した柔軟な対応として評価できます。また、登録団体専用掲示板を活用した情報提供は、団体間の連携促進や新たな参加者の獲得に寄与しており、センターが地域活動のハブとして機能していることがうかがえます。こうしたきめ細やかな対応は、利用者満足度の向上や地域活動の活性化につながるものであり、今後も継続的な支援と工夫が期待されます。</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 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 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
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(100字程度)&gt; 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</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt; 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。 ご意見箱に意見が寄せられた場合は、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。</p> <p>&lt;実施していない理由(200字程度)&gt;</p>	

#### 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 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
<input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない	<input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない
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; 館内掲示</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt; ご意見箱の回答を館内5箇所(ご意見箱のそば)に掲示しています。 また、窓口満足度調査の結果も、ホームページに掲載するとともに、1年間、館内に掲示しています。 貸室利用者へも、全員が意見を記入できるよう、利用者アンケート用紙をお渡しています。(これまで記入いただくことがなかったため、結果の公表はしていません。)</p> <p>&lt;公表していない理由(200字程度)&gt;</p>	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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;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、4階・8階・9階・10階の利用者の目につきやすい場所に掲示し、周知を図っています。</p> <p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない理由(200字程度)&gt;</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>ご意見箱を館内5箇所に設置しています。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> <p>&lt;設置していない理由(200字程度)&gt;</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;</p> <p>苦情解決制度についての掲示、ホームページ、苦情相談対応マニュアル</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>館内(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、法人の苦情相談対応マニュアルに則り対応を行っています。</p> <p>&lt;仕組みがない、又は周知していない理由(200字程度)&gt;</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 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 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;</p> <p>ホームページのご意見投稿フォームやメールは、月曜日から金曜日(年末年始・祝日を除く)に毎日確認しています。ご意見箱については、週に1回程度、総務部が確認を行い、原則として当日中に所管課へ対応を依頼しています。寄せられたご意見のうち、苦情申出者の連絡先が分かる場合には、原則として2週間以内に回答を行っています。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>苦情等に対し、迅速な体制が整備されており、利用者からの声に対して真摯に向き合う姿勢がうかがえます。また、苦情申出者の連絡先が分かる場合には回答を行っている点からも、誠実な対応がなされていることが評価できます。</p> <p>&lt;記録していない、又は対応策を講じていない理由(200字程度)&gt;</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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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、ご意見箱の回答掲示</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>寄せられた苦情については、館内5箇所、苦情・ご意見の内容およびその回答を掲示しています。ただし、申出者等のプライバシー保護の観点から、公表を控えている場合もあります。現時点では寄せられるご意見の件数は多くはありませんが、寄せられた内容には丁寧に対応し、必要に応じて情報を共有する体制が整えられています。</p> <p>&lt;公表していない理由(200字程度)&gt;</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> <p>年4回発行している本会広報誌「福祉よこはま」に、定期的に当センターの利用案内を掲載しています。</p> <p>リーフレット類については、当センターの施設概要や利用方法等が分かる写真入りのリーフレットを窓口に配架するとともに、リーフレットよりも詳しく利用方法等を掲載した「ごあんない」の冊子を別途作成し、窓口にて配架するとともに、初回利用団体に配付し説明を行いました。</p> <p>ホームページにおいては、施設内容、利用金額、利用方法、主な貸出備品等を掲載しています。また、各貸出室の写真や施設内容等を分かりやすく掲載しており、空室状況や軽運動室の利用抽選結果の確認等も行うことができます。</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>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>広報誌やリーフレット、ホームページなど多様な媒体を活用し、施設の利用案内を分かりやすく発信しています。特に写真や詳細情報の掲載することで、初めての利用者にも分かりやすい作りとなっている点が評価できます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</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;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> <p>&lt;備えていない理由(200字程度)&gt;</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 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	
<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、ホームページ</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>申請受付は公平性確保のため、ホールは10か月前、会議室は5か月前からの先着順です。ただし、施設の設置目的を達成するため、社会福祉法人等公益団体はホール12か月前(抽選)、会議室6か月前から先着順で予約可能です。</p> <p>令和4年度より「施設予約サービス」を導入し、24時間予約が可能となりました。</p> <p>&lt;行っていない理由(200字程度)&gt;</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;</p> <p>ヒアリング、人権研修資料</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>人権問題への理解を深め、福祉従事者としての人権感覚を磨き、差別を見逃さず人権尊重を基盤に行動できる職員を目指して、法人が毎年テーマを設定して開催する人権研修に参加しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない理由(200字程度)&gt;</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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>貸出備品・設備の種類や料金は利用案内に掲載しています。利用終了時には破損等の有無を利用者に確認いただくとともに、職員も休館日等に点検を行い状況を把握することで、安全な利用環境を維持しています。</p> <p>&lt;適切に管理していない理由(200字程度)&gt;</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活動の具体的内容(400字程度)&gt;</p> <p>ホームページは令和4年にリニューアルし、貸会議室やボランティアセンター事業等の広報・PRを行っています。</p> <p>また、Facebookを活用したボランティア関連情報の発信や、配信登録者に向けた募集中のボランティア情報の配信も行っています。</p> <p>本会広報紙「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、病院等となります。</p> <p>また、本会会員である法人・施設等に対し、社会福祉センターのPRチラシを送付(約1,500件)するなど、PR活動に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(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>ホームページやFacebook、広報紙等を活用しPRに取り組んでいます。今後は訴求力の高いSNSの分析・活用を進め、情報発信の充実とボランティア参加促進につなげることが期待されます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>



## (6) 職員の接遇

※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> <p>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、電話対応等においては、適切な言葉遣いでわかりやすい説明に努める等、丁寧な対応に努めています。</p> <p>そのため、年に1度、法人全体で窓口職場に従事する職員を対象とした接遇研修を実施しています。</p> <p>また、様々な方が利用される当センターの特性を鑑み、筆談対応可能である旨を掲示するとともに、筆談用ホワイトボードやコミュニケーションボードを準備する等、障害のある方に配慮した対応に努めています。</p> <p>職員によって利用される方への説明や対応が異なることがないよう、いただいたご意見や対応方法を日々記録に残し、ミーティングの場等を活用して共有しています。</p> <p>会場一斉受付日等の予約が集中する日については、対応する窓口職員を増員するなど、できるだけお待たせすることのないよう努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(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>名札着用や接遇研修の実施など、丁寧な対応への意識が職員に浸透しています。対応のばらつきを防ぐため、利用者からの意見や対応内容を記録・共有する仕組みがあり、継続的なサービス品質の向上に努める姿勢がうかがえます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</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> <p>各会議室等の毎月の利用実績を集計し、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ています。</p> <p>利用者アンケートに記載されたご意見や苦情については、毎日確認の上、職員間で共有の上、対応を検討するとともに、毎月1回実施の職員ミーティングにおいては、ご意見やご要望、利用者アンケートの記載内容等について全体で共有し、対応策や再発防止策を検討しています。</p> <p>稼働率の向上に向けては、利用案内を本会広報誌「福祉よこはま」に掲載するとともに、関係機関にチラシを送付する等、周知に努めています。</p> <p>ご意見や苦情については、館内に備え付けのご意見箱、本会ホームページのご意見投稿フォームやメールを確認し、個別に対応するとともに、一ヶ月分のご意見と苦情について、その内容や対応策を館内に掲示しています。</p> <p>また、年一回、法人全体で窓口満足度調査を実施しており、調査結果を基に改善策を検討の上、館内に掲示しています。</p>	<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>利用実績やアンケート結果をもとに改善を検討し、意見・苦情への対応も記録・共有・掲示を通じて丁寧に行われています。窓口満足度調査の実施や稼働率向上に向けた広報活動など、利用者視点を重視した継続的な取り組みが見られます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

## (8) 多様な利用者への配慮・対応

※すべての利用者が安心して施設を利用できるよう、情報保障を含む配慮や対応がなされているかを確認する。

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> <p>ホームページについては、言葉による説明に加えて、視覚で容易に確認できるよう貸出室や備品等の写真を掲載するよう努めるとともに、Webアクセシビリティに配慮した運用に努めています。</p> <p>また、当センターの施設特性を鑑み、可能な限り障害のある方の利用に配慮した対応に努めています。</p> <p>ソフト面では、視覚や聴覚に障害のある方の誘導対応や筆談ボードやコミュニケーションボードの活用等、必要に応じて対応しています。</p> <p>また、障害のある方の声を聞き、必要な援助や配慮について学ぶ機会を設けていきます。</p> <p>設備面では、横浜ラポールから「PC要約筆記用機器」一式を借り受け、当センター内で利用が必要な団体に貸出を行うとともに、難聴者の聞こえを支援する「磁気ループ」を貸出機材として備えています。</p> <p>館内には多目的トイレ(オストメイト対応・ベビーチェア・介助用ベッド等)を設置しており、館内に分かりやすい配置図を掲示しています。</p>	<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>ホームページの視覚的情報提供やWebアクセシビリティへの配慮に加え、障害のある方への設備・対応面での工夫が見られます。筆談や誘導対応、Wi-Fiマイクや磁気ループの貸出など、利用者の多様なニーズに応える姿勢があり、今後も声を反映した改善が期待されます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

## (9) 施設の稼働率の把握・分析

※ホール、会議室、軽運動室の稼働率を把握し、利用状況の傾向や課題を分析しているかを確認する。特に目標稼働率に達していない施設について、要因を分析し、改善に向けた取組を行っているか確認する。

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> <p>ホールの稼働率については、目標60%に対して50%と下回りました。新型コロナウイルス感染症流行時は広めの会場が求められ、稼働率が高めとなっていました。コロナ禍後は医療従事者団体がオンラインの普及もあり利用しなくなる等、コロナ禍前の実績に戻っていないのが現状です。今後は館内でのリーフレット配架や近隣企業への利用促進を図る予定です。</p> <p>会議室の稼働率は目標80%に対して平均して75%以上を推移しています。ホール同様、館内でのリーフレット配架や近隣企業への利用促進を図ります。</p> <p>軽運動室については目標80%に対して80%以上を維持しています。</p> <p>また、予約後のキャンセルが課題と考えていますので稼働率のアップに向けては、キャンセルが極力少なくなるよう利用団体への働きかけを行っていきます。</p> <p>なお、毎月、定例で横浜市職員を交えた調整会議を行い、稼働率の報告や分析などを行っています。</p>	<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>ホールの稼働率は目標を下回っているものの、会議室や軽運動室は安定した利用状況を維持しています。コロナ禍後の変化を踏まえた分析や、広報による利用促進に取り組む姿勢が見られます。キャンセル対策や定例会議での稼働率分析も継続的な改善に向けた取り組みとして評価できます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p> <p>コロナ禍後に上昇したホールの稼働率が、令和6年度に7.9ポイント低下しているため、稼働率向上に向けた具体的な対策を期待しています。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>令和4年度に導入された「施設予約サービス」により、インターネットを通じて24時間予約が可能となり、利便性が向上しました。特に電話での予約が困難な聴覚障害者にとっても利用しやすい環境が整い、誰もが使いやすい施設づくりに寄与しています。</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 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 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いて実施し、報告書や日報で結果を確認しています。清掃も仕様書に沿って日常・定期的に行い、日報で確認しています。定期点検の結果は毎月の会議で報告し、不備があれば早期に改善しています。職員の巡回やアンケートを通じて備品の不具合を早期に発見し、対応に努めています。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>点検・清掃の実施状況を日報や報告書で確認し、定期点検の結果も会議で共有するなど、施設管理の体制が整っています。職員による巡回やアンケートを通じた備品不具合の早期発見にも取り組み、利用者の安全・快適な環境維持に努める姿勢が評価できます。</p> <p>&lt;協定書等のとおり管理していない理由(200字程度)&gt;</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 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 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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>法人の備品とは区別された備品台帳を作成し、適切に管理しています。また、各備品には識別のための備品シールを貼付し、管理の徹底が図られています。</p> <p>&lt;備品台帳がない、又は備品が揃っていない理由(200字程度)&gt;</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 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の内容(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>窓口職員による巡回やアンケートを通じた備品不具合の早期発見に加え、軽微な修繕は職員や管理員が対応し、専門的な修繕は業者に委託するなど、適切な対応体制が整っています。ホール設備には専門業者が定期点検を実施し、安全性の確保に努めています。</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 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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;適切に管理をしていない理由(200字程度)&gt;</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>事務所内で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。</p> <p>&lt;適切に分別していない理由(200字程度)&gt;</p>	

#### (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> <p>日常利用部分については、窓口職員による巡回等により損傷・清掃状況等を定期的に確認し、不備があれば適宜改善を行っています。</p> <p>消防用設備や舞台装置等の専門的な設備については、専門業者による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>清掃については、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を活用して、委託業者による床面清掃やワックスがけ等、大規模な清掃を実施しています。</p> <p>館内のトイレについては、清掃業者による清掃を実施しており、手洗い用石鹸水やトイレトーパー等の消耗品も清掃業者が定期的に確認と補充を行っています。</p> <p>また、当センターでは利用者に利用終了後の現状復帰をお願いしていますが、各部屋にレイアウト図示を掲示するとともに、机の配置位置にマーキングを行う等、利用者が部屋の原状復帰をしやすい工夫を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(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>窓口職員が巡回やアンケートを通じて備品の不具合を確認し、軽微な修繕は職員や管理員が対応しています。専門的な設備は業者が定期点検を行い、必要に応じて修繕しています。清掃は休館日等を活用して実施し、消耗品も定期的に補充しています。原状復帰がしやすいよう工夫も行われています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</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ています。</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 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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>「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、定期的に見直しもされています。</p> <p>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。</p> <p>&lt;作成していない理由(200字程度)&gt;</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
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 type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:警備業者(25:30～6:00)は機械警備</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>協定書に基づき、監視カメラによる遠隔監視や定期巡回により適切に対応しています。一部時間帯(25:30～6:00)は機械警備ですが、警備員が常駐しており緊急時対応が可能です。また、土日祝日は指定管理者が別途警備を委託するなど、防犯体制も強化されています。</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない理由(200字程度)&gt;</p>	

## 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 checked="" type="checkbox"/> 講じている
<input type="checkbox"/> 講じていない	<input type="checkbox"/> 講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;防犯対策の状況(200字程度)&gt;</p> <p>警備員による定期巡回を1日4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。</p> <p>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。</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p>	

## (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 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>業務マニュアルに基づき各職員が対応を行い、レジ導入により現金取扱時のミスや事故を軽減しています。毎月最終月曜には窓口職員が機材点検を行い、職員ミーティングで報告・共有しています。基本協定仕様書に基づき、専門業者による定期点検も適切に実施しています。</p> <p>&lt;一部チェックに不備がある、又はチェックしていない理由(200字程度)&gt;</p>	

## 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 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;研修の内容(テーマ及びその対象者)(100字程度)&gt;</p> <p>コンプライアンス推進全般や個人情報の取扱いなど5つのテーマから選択して実施</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>研修の内容(テーマ及びその対象者)(100字程度)&gt;</p> <p>全職員を対象に、個人情報保護や現金管理など、業務上想定される事故とその防止策に関する研修を、常勤・非常勤を問わず実施しています。また、防災訓練後には希望者を対象に、令和5年度はAED操作研修、令和6年度は要配慮者の避難誘導訓練を実施し、意識向上を図っています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない理由(200字程度)&gt;</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 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 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;</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>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。</p> <p>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;体制を確保していない理由(200字程度)&gt;</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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>法人として災害対応マニュアルが作成され、定期的に見直しが行われています。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。</p> <p>&lt;作成していない理由(200字程度)&gt;</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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;実施していない理由(200字程度)&gt;</p>	

## （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;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> <p>&lt;保っていない理由(200字程度)&gt;</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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>エレベーター前など、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。視覚障害者用の避難経路図は検討中。</p> <p>&lt;示していない理由(200字程度)&gt;</p>	

## （６）緊急時対応全般（その他）

※災害や事故等の緊急時対応に加え、感染症の予防対策について、平常時から継続的に取り組んでいるかを確認する  
また、配慮が必要な方への緊急時の対応について確認する。

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>感染症対策のため、貸出備品として消毒液を貸し出しています。窓口ではサーキュレーターの稼働・換気を継続的に実施しています。また、聴覚障害者の方が館内アナウンスを聞き取れない場合に備え、視覚的に情報を補完するためのボードを用意し、緊急時や重要なお知らせを文字情報で提供できる体制を整えています。</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で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>協定書のとりの職員体制および開館業務を行っています。 また、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。

※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> <p>法人で定めた「職員人材育成計画」に則り、必要な研修メニューを用意するとともに、常勤・非常勤問わず研修に参加できる体制を整えました。また、在宅勤務や時短勤務等の様々な勤務形態に対応することができるよう、eラーニングでの研修を導入しています。</p> <p>研修受講にあたっては、必要な研修の周知を行うとともに、受講料等の負担や研修受講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ています。</p> <p>職員が研修を受講した際は、報告書の回覧や課内会議等での伝達研修を行う等、職場内で共有化を図っています。</p> <p>特に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っています。</p> <p>また、苦情対応研修と合わせ、接遇・マナー研修を実施しています。</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>職員研修計画</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>職員の人材育成に関して、計画的かつ柔軟な研修体制が整備されており、常勤・非常勤を問わず参加しやすい環境が評価できます。eラーニングの導入や伝達研修による知識共有も効果的で、窓口業務に必要な実務研修や接遇研修も継続的に行われています。研修後の内容共有やOJTの活用により、職場全体のスキル向上にも寄与しています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</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	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;作成していない又は活用していない理由(200字程度)&gt;</p>	

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
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>AED操作研修や接遇・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るとともに、利用者サービスの向上を図ります。</p> <p>日々の業務を行う中で、苦情や事故にまでは結びつかないヒヤリハット事例や、業務中の課題等について、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を行い、事故防止や改善に努めました。</p> <p>窓口職員は、日ごと、時間帯ごとのローテーション勤務で市民利用受付窓口の業務にあたっていることから、引継ぎのための業務日誌を作成し、情報の共有に努めています。</p> <p>緊急性の求められる案件が発生した際は、速やかに管理職へ報告することで、迅速で適切な対応ができるように取り組めます。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>状況に応じた研修の実施や、ヒヤリハット事例の共有・検討を通じて、利用者の安全確保とサービス向上に努めている点が評価できます。業務日誌による情報共有や緊急時の迅速な報告体制も整備されており、日常業務における連携と対応力の向上が図られています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>「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。</p> <p>&lt;整備していない理由(200字程度)&gt;</p>	

#### 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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない、又は周知していない	<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	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;明確化していない、又は周知していない理由(200字程度)&gt;</p>	

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 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;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない理由(200字程度)&gt;</p>	

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
<p>&lt;管理状況(400字程度)&gt;</p> <p>個人情報取扱マニュアル(令和6年3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。</p> <p>利用者・団体に提出いただく登録・申請書類には、本会の個人情報取扱方法を明示しています。</p> <p>いただいた個人情報については、施錠可能なキャビネットに収納する等、適切に管理しています。</p> <p>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するとともに、保存期間が過ぎた書類は文書廃棄時に業者に委託し、個人情報が含まれる文書については、溶解処理の上、廃棄証明書を受領しています。</p> <p>パソコン等は盗難対策のため、ワイヤーロックで固定するか、退館時に鍵付きの棚に保管しており、起動時にはパスワードロックをかけています。</p> <p>社内ネットワークを構築しセキュリティを保っており、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。</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>個人情報取扱マニュアル、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>個人情報保護に関して、マニュアルに基づく定期的な点検や、書類の適切な管理・廃棄方法の徹底など、実務レベルでの配慮が行き届いています。物理的・電子的なセキュリティ対策も講じられており、情報漏えい防止に向けた取り組みが着実に実施されている点が評価できます。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

#### (4) 経理業務

##### ①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない理由(200字程度)&gt;</p>	

##### ②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;仕組みを設けていない理由(200字程度)&gt;</p>	

##### 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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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。</p> <p>&lt;明確に区分していない理由(200字程度)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>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、決裁後の伝票は日付順にファイリングされ、年度別に保管されています。</p> <p>&lt;存在しない理由(200字程度)&gt;</p>	

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	
<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</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>通帳、出納印は金庫(指紋認証)に収納し、金庫開閉管理簿に都度記入し管理しています。</p> <p>&lt;適切に管理していない理由(200字程度)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組の具体的内容(400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、一括購入等による経費の削減に努めています。</p> <p>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。</p> <p>具体的には、コピー用紙等事務経費の一括入札の実施、機材点検日の定時(17時15分)での空調運転停止(7階南側～10階南北側)、調光機能を取り入れた照明設備の導入等があります。</p> <p>また、現在、共用部についてはLED化の準備を進めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>複数施設の受託による一括購入や入札の活用により、経費削減に効果的な工夫がされています。冷暖房の適温設定や不要な照明・機器の電源管理など、日常的な省エネ対策も徹底されており、環境負荷の軽減と運営効率の向上に寄与しています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

(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) ボランティアに関する相談・支援、ボランティア情報の収集・提供

#### 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ています。 【実績】R5年度 掲載:93件 R6年度 掲載:98件</p> <p>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ています。 【実績】投稿数 R5年度:43件 R6年度:67件</p> <p>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っています。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>市域ボランティアセンターでは、多様な情報源の収集とSNS等による積極的な情報発信に継続して取り組んでいます。掲載件数や投稿数の推移からも、情報発信の充実に向けた取り組みの様子がうかがえます。現場の声を反映した研修も実施しており、特に区ボランティアセンターのコーディネーター向けに行った地域ケアプラザでの1日体験は、他機関との協働や社会資源の把握に効果がありました。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</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はなく、各区ボランティアセンターや関係機関と連携し、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っています。</p> <p>ホームページやSNS等を活用した情報提供を行うとともに、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。</p> <p>また、ホームページ内に相談専用フォームを設置し、ボランティア等に関する相談を受付し、対応しています。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>市域全体での情報連携と個別対応を両立し、相談者に寄り添った支援を行っています。具体的には、特技を活かして社会とのつながりを広げたいという希望を持つ方に対し、掲示板に季節のイラストを描く活動を提案し、職員と相談しながら安心して取り組める環境を整えました。また、多様な媒体での情報発信や相談フォームの設置により、利便性が向上し、地域のボランティア活動の活性化にもつながっています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>



## (2) ボランティア団体の活動支援

### ①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> <p>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っています。</p> <p>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ています。</p> <p>ホールおよび会議室の利用団体に対しては、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、周知を行っています。</p> <p>また、各区福祉保健活動拠点の支援として、相談援助技術の向上をテーマにした研修の企画・実施や担当者会議の場を活用し、区での取り組まれている先駆的事例の共有を行いました。</p> <p>また、企業や団体から地域貢献活動の相談があった際には、企業や団体の特徴を生かして地域貢献活動ができるよう、区担当者とのコーディネートを行うなど、福祉保健活動につなげるアプローチを行いました。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>団体交流会や災害研修で団体間のつながりと意識向上を図り、拠点との連携や事例共有、企業との協働により福祉保健活動を展開しています。企業・団体との協働では、地域特性を踏まえたコーディネートを通じて活動を推進しています。一例として、MM地区の企業・団体が集うMMccに世話人として参画し、寄付金を活用して、児童養護施設やひとり親家庭、外国にルーツを持つ子ども達を演劇に招待するプログラムを実施しています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

### ②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> <p>多くの企業が集まるみなとみらい地区等に近接している立地を生かし、企業の地域貢献活動の支援に積極的に取り組んでいます。</p> <p>相談対応件数 R5年度:148件 R6年度:150件(企業からの寄付相談も含む)</p> <p>また、横浜サンプラザ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。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>みなとみらい地区に近接した立地を生かし、企業の地域貢献活動支援に積極的に取り組んでいます。寄付に関する相談対応を通じて企業との関係を築き、地域とのつながりを促進しています。取り組みの一例として、令和3年度から、ひとり親家庭の新1年生にランドセルを贈る「親子で笑LOVEランドセル」を実施しています。令和6年度は新たな団体も加わり、20世帯にランドセルを届けています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

## (3) 区ボランティアセンター・中間支援組織

### ①区ボランティアセンターや、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> <p>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っています。</p> <p>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。</p> <p>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っています。</p> <p>NPO法人アクションポート横浜や市内地域ケアプラザ等と学生と地域をつなぐ取組に向けたネットワークの構築と取組実施に向けた検討を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>他の中間支援組織や広域団体と連携し、課題のあるボランティアコーディネートの相談先として体制づくりを進めています。交流会や助成金を通じた支援でネットワークを形成し、学生と地域をつなぐ取り組みも検討しています。近年は福祉全般の相談が増えており、主訴を丁寧に受け止めたうえで、内容に応じて地域包括支援センターや就労支援センターなど、ネットワークを活かしながら適切な機関へつなげています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

②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> <p>区ボランティアセンターには多様な相談が寄せられるため、社会資源の把握や相談対応力の向上が求められたため、担当者会議の場を活用し、関係機関との連携や他団体との協働事例を共有しています。</p> <p>ボランティア対応については、各区福祉保健活動拠点と共有し、対応を行っています。ボランティアコーディネートや職員間の情報共有を円滑に行うことを目的に、kintoneアプリを活用したシステムを全区で導入しました。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>多様な相談に対応するため、区ボランティアセンター間での情報共有や関係機関との連携を強化しています。担当者会議を活用した事例共有により、相談対応力の向上を図っています。また、ボランティア対応の連携や職員間の情報共有を円滑に行うため、全区でシステムを導入するなど、業務の効率化と質の向上に向けた取り組みが進められています。</p> <p>&lt;不足している点(200字程度)&gt;</p>

(4) その他社会福祉に関する相談等

評価機関 記述
<p>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>直接ボランティアに関する相談ではない「介護保険」や「生活困窮」など幅広い相談に対し、適切なつなぎ先を確認・案内することで、適切な支援につなげる役割も果たしています。多様な相談に応える姿勢が、市民にとって安心できる窓口としての信頼につながっています。</p>



## VI. その他

### (1) その他特記事項

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他特記事項(400字程度)&gt;</p> <p>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、「やってみようボランティア」を作成し、相談者をはじめ市民や地域ケアプラザ等に配布しています。</p> <p>オンラインを活用した会議の増加に伴い、館内のWi-Fi設備を4階ホール・8階9階会議室内で利用できる環境を整えています。</p> <p>10階に利用者用掲示板を7枚設置し、利用団体の活動内容などを紹介出来る場所を提供しました。</p> <p>新札発行に伴い、レジスターや貸出印刷機に、インボイス対応レシートや新札対応キットを設置し、不便のないよう対応しました。</p> <p>防犯カメラの死角を補うために、健康福祉局地域支援課と調整し、カメラを増設しました。</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>&lt;評価できる点(200字程度)&gt;</p> <p>ボランティア活動の促進に向けた啓発資料の配布や、施設利用者の利便性向上に向けたWi-Fi環境の整備、掲示板の設置など、利用者目線の工夫が見られます。新札対応や防犯カメラの増設など、運営面でも細やかな対応が行われており、安心して利用できる環境づくりに努めている点が評価されます。</p> <p>&lt;評価機関からの提案(200字程度)&gt;</p>