

横浜市指定管理者第三者評価制度

港北区福祉保健活動拠点
評価シート

特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成31年2月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 との 連携	<p>地域住民の会議の場や活動の場として広く利用をいただいています。資料作成の場としても、印刷機やコピー機の利用、製本などにもご利用いただいています。</p> <p>また、利用団体の活動や地域活動を広く周知する場として、掲示板やチラシ配架、ホームページの活用をいただいています。</p>	<p>(1)地域における情報交換 ① 平成30年6月に市内5エリア32施設の幹部による「施設間連携会議」に参加して広く各施設の状況を把握し、9月28日には県主催の「第1回市町村社会福祉協会ボランティアセンター担当者会議・福祉教育担当者情報交換会」で社協活動のプロセスそのものが福祉の推進活動であると整理され、地域福祉の推進をミッションとする社協が組織全体で実践すべきことであると確認されました。積極的な関係機関との連携が進んでいます。</p> <p>(2)地域との連携全般 平成30年7月に開催された「第一回福祉教育担当者会議」では12区13名の福祉協議会担当で障害者のスポーツ体験研修を検討し推進に向かっていきます。ボランティアグループ「あみねっと」とは「傾聴ボランティア講座」を共催して9月に開催、113名が聴講、ボランティア育成を進めています。関連した施設との積極的な連携は評価できると感じられます。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>利用団体の貸室については、公平に利用できるよう公開抽選を行っております。利用者の声を吸い上げる手段として、利用後の点検の場やご意見箱を設置し、利用者からのご意見を積極的に伺い拠点運営に反映しています。また、毎年拠点の登録団体を対象とした利用調整会議を実施し、利用者がお互いに快適にご利用いただけるように、拠点の利用方法についての説明・情報提供を行うと共に、利用団体から意見や要望を聞き、そこで出た要望について対応するよう努めています。今後、貸室の空き情報についてネット配信を検討します。</p> <p>さらに、年に1回「窓口満足度調査」を実施し、寄せられたご意見をもとに、職員育成へ反映すると共に、設備やレイアウトの改善等を行っております。また、アンケート内容を集計し、改善策を検討したのち、館内に掲示しています。他区の事例も参考にしサービス向上に努めています。</p>	<p>(1)利用者アンケートの実施・対応 平成29年度寄せられた意見から、①ほくほくフェスタのフードドライブの進捗報告、②貸し部屋の運用が厳しくなった、を課題化、①は従来の情報発信に加えてホームページを活用して広く伝達する、②は新たな規則「部屋利用後のチェック」が利用者とのコミュニケーション向上と部屋利用後の施設環境の向上のために必要であることを説明して納得を得ました。</p> <p>(6)ボランティアの発掘・育成の支援 ボランティア情報紙を毎月200枚発行、職員がケアプラザカフェラテなどで関連施設に配布しています。11月号には調理、配膳手伝いなどの募集を掲載、第3号「区社協だより」では「こどもの居場所づくりサポートモデル事業」、「身近な地域でのつながり・支え合い活動」を報告、社協と会員活動の紹介を掲載しています。また、視覚障害者向けの情報発信を録音ボランティアによる「声の散歩道」で発信しています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>昨年度、多目的研修室の机の入れ替えを実施しました。今年度は、丁合機の購入を実施し、コピー機、印刷機など経年劣化により壊れた備品の買い替えと、整備を都度行っています。</p> <p>日常的には、利用後の点検と毎日開館時・閉館前点検表による全館のチェックを行い、利用者に気持ち良く、安全にご利用いただけるよう努めています。また、利用者にごみの持ち帰りを依頼し、ごみの減量を図っています。</p>	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 「定期清掃完了報告書」から専門業者により平成31年1月に床の清掃が行われ、平成30年12月に窓ガラスの清掃がされています。また、12月に空調設備、11月に消防設備とエレベーター、自動ドアが点検されています。加えて、「防火 防犯管理簿」に掲載された5項目7か所のチェックリストに基づき職員が朝・夕2回巡回して必要な清掃を行ってま</p> <p>す。</p> <p>(3)衛生管理業務 部屋利用後に利用者はゴミを持ち帰り、事務所内で発生したゴミは「燃えるゴミ」、「ビンと缶」、「小さな金属」、「プラスチック」、「紙」それぞれの容器に分別され、決められたゴミの収集日に廃棄されています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 各部屋には利用者に定期清掃日を事前に知らせるために「定期清掃日について」を掲示して、円滑に業者による定期清掃を進めています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>事故対応マニュアルを作成し、マニュアルは全職員へ配布し緊急対応ができるように職員間で共有しています。また、消防計画を作成し、緊急事態に迅速に対応できるように備えています。今年度は、職員全体会議にてBCPマニュアルをもとに、発災時への対応について確認しています。</p> <p>消防訓練については避難訓練を行うだけでなく、消防署員による話を聞いて、職員一人一人の防災意識を高め、発災時にスムーズに対応ができるような訓練を行っています。</p> <p>また、事務所の壁に大きく通報手順を掲示したり、拠点利用時に避難経路図を必ず渡したりするなど、普段から防災を意識できるよう努めています。</p>	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備 職員全員が保有する「共用ファイル」内の「港北区社協危機管理マニュアル」に緊急時の対応手順が記載されています。マニュアルは平成29年4月1日に改訂され、職員連絡網、区の連絡先もファイルされています。</p> <p>(3)事故防止業務 年4回実施される職員全体会議毎にヒアリハット事例を紹介して勉強会を実施していることが確認できます。平成30年4月には23のヒアリハット事例をまとめた事例集から「コピー原紙の取り忘れ」、「似た名称の登録団体の名称間違い」などが紹介され、職場の問題点の洗い出し、改善策の立案、実施の優先順位がグループ討議されました。</p> <p>(5)防災業務 横浜市防災計画に位置付けのない評価対象外施設ですが平成30年4月に改訂された「避難確保計画」を作成しています。また、BCPに対応して「業務継続計画書」も作成して運用しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>職員全体ミーティングと拠点担当職員による業務ミーティングを年2回ずつ実施しています。</p> <p>また、業務マニュアルを作成して、誰でも同じ対応ができるよう業務の標準化を図っています。</p> <p>ボランティアコーディネーターは毎月業務ミーティングを実施し、情報と課題の共有、整理、検討を行っています。</p>	<p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 「平成30年度職員研修計画」には全体研修2講座、階層別研修8講座、専門職向け研修2講座、基礎力向上研修8講座、全20講座の研修が計画され、さらに区社協職員向け研修が14講座、あんしんセンター向けに6講座も計画されています。テーマ別に全職員を対象に研修すると共に、当施設の特長として10業務に分割された非常勤と相談担当のコミュニケーション向上を目的にミニ学習会を実施しています。「お互いの業務を知ろう」、「記録について」などを軸に職員・スタッフが縦割りにならないように努めています。</p> <p>平成31年1月の職員全体会議では、平成30年度窓口満足度調査アンケートで寄せられた利用者の10の意見を職員・スタッフが3グループに分かれて討議、①事務手続き改善、②朝礼と夕礼で情報共有、③スピーディな対応、④研修継続による接遇向上の4つの改善宣言としてまとめています。</p>
VI ・ その他	<p>第3期港北区地域福祉保健計画の推進に向けて、区担当者と定期的に打ち合わせを行っています。そして、サポートスタッフとして、地域ケアプラザや地区担当(区・区社協)と協力し地区別計画の推進に努めています。また、地区で挙げられた共通課題をテーマに研修会の実施をしています。</p> <p>また、横浜市から「地域における子どもの居場所づくりサポートモデル事業」の委託を受け、29年・30年と実施しています。居場所の必要性や相談支援、関係機関のネットワークづくりに努めています。</p> <p>相談支援や普及啓発により、29年度から30年度には新しく立ち上げた居場所が5件ありました。</p>	<p>①地域福祉保健計画の推進を区と実施する月2回の打合せで検討し、地区別計画を各地区の部会などで討議、平成29年度の「地区連絡会」で寄せられた課題をテーマに研修を実施しています。「情報伝達、発信について」を軸に、平成30年9月には「広報戦略について」をテーマに研修会を実施し、39名の参加者を得ています。</p> <p>②横浜市社会福祉協議会からの委託を受けて進めている「地域における子どもの居場所づくりサポートモデル事業」で当施設が作成した「子どもの居場所一覧」にある「港北区子どもの居場所」の数は平成29年10月31日時点で22ヶ所から翌年同期には26ヶ所に増加しています。また、この活動により「港北区子どもの居場所」を提供する運営団体のコミュニケーションも向上しており当施設の積極的な活動は評価できると感じられます。</p>

I. 地域との連携

(1) 地域における情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>区と共に、区内関係機関との連絡会を年2回実施し関係機関との情報交換や連携の可能性について話し合いをしています。</p> <p>また、区ボランティア連絡会の定例会や活動ボランティア総会等に参加し、ご意見をいただきながら連携の強化に努めています。後方支援として、ボランティア育成講座を共催しています。(傾聴ボランティア育成、精神(保健福祉)ボランティア育成、音声訳ボランティア育成講座・ガイドボランティア講座など)</p> <p>関係機関と共催事業として、夏休みにボランティア体験講座や障害児余暇支援事業を子育て支援拠点や地域ケアプラザ、地域活動ホームなど関係機関と実施しています。今年度は、地域福祉保健計画の取組として「障害の理解」をテーマに区民フォーラムを実施し、それをきっかけに地域防災拠点や障害関係者との連携の機会が増えました。その他、他機関の講座情報等のチラシやポスターを館内に配架、掲示し活動周知など協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(拠点関係関連ファイル)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年6月6日市内5エリア32施設の幹部による「施設間連携会議」に参加して各施設の状況を把握、9月28日には県主催の「第1回市町村社会福祉協会ボランティアセンター担当者会議・福祉教育担当者情報交換会」で社協活動のプロセスそのものが福祉の推進活動であると整理され、地域福祉の推進をミッションとする社協が組織全体で実践すべきことであると確認されました。積極的な関係機関との連携が進んでいます。</p>

(2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年7月23日開催された「第一回福祉教育担当者会議」では12区13名の福祉協議会担当が障害者のスポーツ体験研修を検討、推進に向かっています。ボランティアグループ「あみねっと」とは「傾聴ボランティア講座」を共催して9月1・8日に開催、113名が聴講、ボランティア育成を進めています。関連した施設との積極的な連携は評価できると感じられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:平成30年11月1日から末日、規模:135枚配布、全数を回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートは当施設の登録団体に加えて窓口に来所した相談者に配布され、全数を回収しています。法人が作成した共通フォーマットで他施設との比較を可能とし、接遇を中心に9項目の設問と自由記載の覧を設けています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度窓口満足度調査報告書、平成30年度アンケート分析中資料)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成30年度アンケートでは利用者からの10件の意見が寄せられ分析が進んでいます。平成29年度は14件の意見が寄せられ、①ほくほくフェスタのフードライブの進捗、②貸し部屋の運用が厳しくなった、を課題として抽出しています。他に寄せられた12件の意見は当施設の対応について利用者のお褒め内容であることが資料より確認できます。	

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)> 資料(平成29年度窓口満足度調査報告書)、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)>	
ほくほくファスタでのフードドライブの進捗については、従来の情報発信を更に拡大してホームページを活用して広く伝達することを検討後実施し、貸し部屋の運用が厳しくなったとの指摘には利用者とのコミュニケーション向上と部屋利用後の施設環境向上のため必要であることを説明していることが確認できます。	

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)> 現場確認、ヒアリング <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)>	
「平成29年度窓口満足度調査集計結果」が3階廊下の掲示板に掲示されていることが確認できます。	

(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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設の2階入口掲示板と3階廊下2か所にご意見ダイヤルのポスターが掲示されていることが確認できます。</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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>3階エレベーター前にご意見箱と用紙が設置されいることが確認できます。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度は調査日まで30枚の利用者からの意見が寄せられていますが、有効な意見は「トイレの臭い」についてであり、入居しているビルオーナーと折衝中であることが確認できます。この状況についてはご意見箱の置かれている壁面に情報を掲示して公開をしています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情受付についてのポスター)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情受付ポスター」には専任の受付担当職員名と責任者として事務局長名が記載されていることが確認できます。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>2階入口掲示板、各貸し部屋の壁面に「苦情受付について」が掲示されていることが確認できます。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内の複数個所に苦情解決の仕組みのポスターを掲示して、積極的に利用者からの声の収集を進めていることは評価できると感じられます。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度にボランティアから謝礼について当施設の勘違いを指摘した意見が寄せられたことが「苦情解決関係書類ファイル」内の報告書に記録されていることが確認できます。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情解決関連書類ファイル)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本年度は利用者からの苦情等は1件のみで対応も既に終了していることが確認できます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)> ヒアリング <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)>	
利用者からの意見・要望は事業報告書に件数が記載され、理事会、評議員会で報告されていることが確認できます。	

(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)>
区社協ホームページにて周知しているほか、パンフレットで周知しています。 また、団体登録をした際団体へ利用方法について「利用のてびき」の配布と説明をしています。 区社協単体の広報紙を年2回発行し、区社協事業のほか拠点利用について周知しています。	資料(ご利用案内)、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)>
	「ご利用案内」にはフロアマップ、利用方法、開館と閉館時間、駐車場、アクセスマップが分かりやすく掲載され、常時窓口に設置されていることが確認できます。ホームページからダウンロードも可能です。また、「利用の手引き」が作成されて、登録団体すべてに配布されています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸し部屋利用申込みは利用月を含む6ヶ月前の第一月曜日9時から10時の間に来所、電話、FAXのいずれかで受付ています。利用希望日が重複した場合は申込日の13時より管理職、職員立会いでくじによる抽選を行い、申請受付を公平に行っていることが確認できます。また、平成30年度の受付日の日程一覧表をホームページで公開しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成30年度研修計画書、平成30年度第3回職員全体会議次第)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度研修計画書より平成31年1月31日に職員全体会議の開催に合わせてすべての職員を対象に人権擁護の研修(LGBTについて)が実施されていることが記録より確認できます。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸出備品・貸出設備の貸出・使用ルールは「ご利用案内」に添付されていることが確認できます。</p>	

(5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度は入居しているビルの耐震補強工事日が決定後2月に開催予定、平成29年度は3月13日に23団体が参加して利用状況、フリースペース使用についての留意点などが討議されたことが記録より確認できます。</p>	

(6) ボランティアの発掘・育成・支援

① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><ボランティアの発掘・育成・支援を目的に行っている活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>ボランティア情報紙を毎月発行し、登録者へ情報発信していくと共にホームページへの掲載や市社協のボランティア情報メール配信を使用し情報発信しています。タウンニュース紙面を活用しボランティア情報を発信することで、ボランティア活動のコーディネート率も高くなっています。また、ボランティア活動団体や地区ボランティアセンターとの共催でボランティア育成講座を実施し、ボランティア育成をしています。</p> <p>ボランティア団体の後方支援として、ボランティア連絡会や分科会等で把握した課題に対して「情報」の講座を実施しています。</p> <p>定期的にボランティア登録者の更新することで、意思の確認とこれまで活動につながっていなかった人を新たに活動につなげることが出来ました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ボランティア情報)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ボランティア情報紙が毎月200枚発行され、職員がケアプラザカフェ参加時に関連施設に半数が配布され、残りが施設内に配架されていることが確認できます。11月号には調理、配膳手伝いなど3つのボランティアの募集が掲載されています。また、新春のタウンニュース紙面の「ふくしのまど」にはボランティア情報を掲載しています。ホームページでも閲覧できます。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>港北区社協独自の広報紙を作成し年2回発行し、拠点業務や各地区の取組、団体の活動を周知しています。発行先は、町内会を始め地域、関係団体へ向けて発信しています。</p> <p>併せて、タウンニュースやホームページ、横浜市広報紙を活用し、区社協業務を始めとした情報発信をしています。タウンニュースにボランティア活動を紹介することで問い合わせも増えています。(視覚障害者向けの情報発信として録音グループと協力し「声の散歩道」にて情報発信しています。)</p> <p>また、各地域ケアプラザで実施されている定例カンファレンスにおいて、共通の共有シートを作成し各担当職員から発信しています。</p> <p>更に、区民祭りや区内イベントにおいて活動の周知を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(区社協だより)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年11月20日発行の第3号「区社協だより」には「こどもの居場所づくりサポートモデル事業」、「身近な地域でのつながり・支え合い活動」を報告、社協と会員活動の紹介を掲載していることが確認できます。「区社協だより」は157町内会に回覧され、近隣ケアプラザと障害者施設、区役所、分科会でも配布されています。また、視覚障害者向けの情報発信を録音ボランティアによる「声の散歩道」で発信しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>各自、指定管理者である港北区社会福祉協議会の職員であることを常に自覚し業務にあたるよう職員全体会議などを活用し意識の醸成に努めています。毎朝職員ミーティングの際、業務前チェックシートを活用し、名札の着用や身だしなみ、体調について確認し相手に不快を与えないようにしています。電話・来館者に対してあいさつ、即対応を心がけています。</p> <p>また、様々な問い合わせに対応できるよう、職員全体会議において年度初めには取組方針、各業務の重点項目について共有しています。</p> <p>併せて、人権研修や苦情解決に向けた取組について職員全体会議で共有し全体の対応力向上に努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>名札の着用、身だしなみのチェックを毎朝行い、にこやかに対応をしていることが確認できます。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>全体の傾向として、部屋の利用実績に例年大きな変化はありません。既存の団体の安定した活動場所として利用しています。稼働率を上げるため、会議等の活用について地域へ向けて情報発信しています。</p> <p>ご意見箱や窓口満足度調査を実施し、そこで寄せられたご意見について検討・協議し対応しています。昨年度から、利用後の点検を職員立ち合いで実施直接利用者の声が拾えるようにし対応しています。</p> <p>また、苦情があった際には速やかに管理職に報告し、対処するとともに、誰でも同じような対応ができるよう情報を共有しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年4～11月利用実績はほぼ横ばいですが、各部屋の利用率は点字室が28.6%(昨年比60%増)、録音室66.7%(昨年比17%増)と特別室の伸びが著しいことが確認できます。</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)>

<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)>	
入居しているビルオーナーからの報告「定期清掃完了報告書」から専門業者により平成31年1月6日床の清掃が行われ、平成30年12月3日に窓ガラスが清掃されていることが確認できます。また、12月13日に空調設備、11月8日に消防設備とエレベーター、11月27日には自動ドアが点検されていることも確認できます。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
専門業者による清掃に加えて、「防火 防犯管理簿」に掲載された5項目7か所のチェックリストの清掃の項目で職員が朝・夕2回の施設巡回時にチェックと必要な清掃を行っていることが確認できます。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> ある	<input type="checkbox"/> ある
<input checked="" type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市所有の備品はなく、備品台帳には指定管理者所有の備品のみが管理されています。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳から抽出した丁合機をはじめとする5つの高額備品には備品名、購入年月日、使用部屋名などが記載されたシールが貼付され、その存在が確認できます。</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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内の備品には安全性に関わる損傷などはないことが現物より確認できます。また、多目的研修室倉庫と部屋の仕切りの扉に損傷が発生しましたが、注意喚起を掲示して速やかに修繕しています。</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)>	
利用者はゴミを持ち帰り、事務所内で発生したゴミは「燃えるゴミ」、「ビンと缶」、「小さな金属」、「プラスチック」、「紙」それぞれの容器に廃棄されていることが確認できます。ゴミの収集日が壁に掲示され適時に廃棄されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか：

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日常清掃と共にビル管理会社による定期清掃(月1回)を行い、清潔の保持に努めています。利用団体終了後には清掃への協力を促し点検しています。また、ご意見箱や利用団体からの意見をもとに施設利用の改善や設備、備品の整備をしています。机の入れ替え、印刷機、丁合機等の整備をしました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋に「定期清掃日について」を掲示して清掃日を利用者に知らせることで、円滑に定期清掃を進めている点は評価できると感じられます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

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

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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員全員が保有する「共用ファイル」内の「港北区社協危機管理マニュアル」に緊急時の対応手順が記載されていることが確認できます。マニュアルは平成29年4月1日に改訂され、職員連絡網、区の連絡先もファイルされています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時に事務所入口に機械設備が設置され、各部屋を施錠後スティックキーにより施設全体が警備状態になるシステムが導入されていることが確認できます。今年度、前年度に機械設備のセンサーによる誤動作などの発生で警備会社が対処した報告はありません。</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 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ICタグ管理台帳、移動の管理簿)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・スタッフ26名が入館時に必要なスティックキーを保有しており、「ICタグ管理台帳」で管理され、異動した職員・スタッフへのスティックキーの移動は「移動の管理簿」で管理されています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「防火 防犯管理簿」に掲載された5項目7か所のチェックリストに基づいて、職員・スタッフが朝・夕2回の施設を巡回しチェックを行い記録していることが確認できます。</p>	

(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)>	
「防火 防犯管理簿」に掲載された5項目7か所のチェックリストに基づいて、職員・スタッフが朝・夕2回施設を巡回しチェックを行い記録していることが確認できます。	

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:ヒアリハット事例集を基にした職場で具体的な問題に対する改善策の立案と優先度、対象者:職員・スタッフ全員	
<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4回実施される職員全体会議毎にヒアリハット事例を紹介して勉強会を実施していることが確認できます。平成30年4月26日には23のヒアリハット事例をまとめた事例集から「コピー原紙の取り忘れ」、「似た名称の登録団体の名称間違い」などが紹介され、職場の問題点の洗い出し、改善策の立案、実施の優先順位がグループ討議されました。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>テーマ:AEDの操作研修、対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年9月27日 自主防災訓練実施時にAEDの操作方法に関して13名の職員・スタッフが研修を受講したことが記録より確認できます。未受講の職員・スタッフ12名には平成31年1月31日職員全体会議時に実施しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(共用ファイル)、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員全員が保有する「共用ファイル」内に連絡簿と連絡先がファイルされていることが確認できます。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
評価対象外施設であるが「避難確保計画」を作成して平成30年4月1日に改訂していることが確認できます。また、BCPに対応して「業務継続計画書」も作成して運用しています。	

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	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年9月27日に自主防災訓練を実施していることが記録より確認できます。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
平成31年2月8日訪問調査当日シフト表に記載された職員・スタッフがパソコン内の出勤簿より出勤しており、同様に2月5日のシフト表に記載された職員・スタッフがパソコン内の出勤簿から出勤していることが確認できます。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

※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)>	
平成31年1月の警備会社の報告書で1月4日から31日の期間で開館時間・閉館時間は協定書どおり実施されていることが確認できます。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付窓口にて平成30年度事業計画書・平成29年度事業報告書を配架し、ホームページの「社協の活動」ページにも公表していることが確認できます。	
<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)>	
「平成30年度職員研修計画」には全体研修が2講座、階層別研修が8講座、専門職向け研修が2講座、基礎力向上研修が8講座全20講座の研修が計画され、さらに区社協職員向け研修が14講座、安心センター向けに6講座も計画されていることが確認できます。	

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	
<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:職員研修全体、階層別、専門職員向け、基礎力向上 対象者:全職員	
<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)>	
テーマ別に全職員を対象に研修すると共に、当施設の特長として10業務に分割された非常勤と相談担当2名のコミュニケーション向上を目的にミニ学習会を平成30年11月21日に実施していることが確認できます。「お互いの業務を知ろう。」「記録について」などを軸に職員・スタッフが縦割りにならないように努めています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>研修は業務出張扱い（費用全額負担）にする事や、勤務シフトの調整により参加しやすいように配慮しています。また、研修報告は回覧により共有し、内容によっては職員会議にて伝達研修をしています。それぞれ、職員の階級によって研修受講を優先させ、また横浜市社協「人材育成計画」により、独自では企画が困難な講師の研修を受けられるようにしています。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度の所外研修は66講座あり、受講する職員は業務出張扱いとローテーションが考慮されて職員が研修に参加しやすい環境を整えていることが確認できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料（研修会議報告書）、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年9月20日開催された「地域ケア会議」の報告書をはじめ職員が受講した研修の報告書が職員に回覧され捺印後、「研修会議報告書ファイル」に保管されていることが確認できます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口等の対応手順は「窓口対応のポイント」としてマニュアル化されいることが確認できます。「窓口対応のポイント」は平成29年2月8日に改訂され実際に活用されています。	

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)>
各業務における専門研修に常勤だけではなく、非常勤職員も含め、スキルアップを目的に全社協、県社協や市社協の研修に参加しています。 また、職員全体研修を年3回実施し、各業務の情報共有と研修テーマを設け人権研修、コンプライアンス、感染症等を実施しています。 その他、朝・タミーティングを実施し情報の共有を図っています。	資料(平成30年度第3回職員全体会議次第)、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)>
	平成31年1月31日職員全体会議で平成30年度窓口満足度調査アンケートで寄せられた利用者の10の意見を職員・スタッフが3グループに分かれて討議、①事務手続き改善、②朝礼と夕礼で情報共有、③スピーディな対応、④研修継続による接遇向上の4つの改善宣言としてまとめた点は評価できると感じられます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報取扱マニュアル」(平成19年2月制定)が整備されいることが確認できます。また、細則「個人情報概要説明書」も整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
当施設入口と3階廊下掲示板の2か所に個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確にして周知していることが確認できます。	

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)>	
平成30年4月26日「全体職員研修」で個人情報の取扱いについて研修していることが記録より確認できます。	

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)>	
全職員・スタッフに加えて関係ボランティアを含めた全34名より誓約書を取っていることが一覧表より確認できます。	

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)>	
退会届けを含めた22の事業に使用するフォーマットで個人情報を収集しており、個人情報は適切に収集されていると判断します。	

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)>	
個人情報が収集される22の事業に使用するフォーマットには個人情報を目的外に使用しないことが明記されており、適切に使用していると判断します。	

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、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)> ヒアリング、現場確認 <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)> デジタル化された個人情報は施設内サーバー内に保管され、職員が使用するパソコンは離席時にロックされていることが確認できます。さらに盗難防止のワイヤーロックが装備されています。また、個人情報の含まれた書類は事務所内の鍵付きロッカーに保管され、保存期間が過ぎた情報は専門業者により溶解処理されていることが記録より確認できます。直近では平成30年9月12日に引取り、9月18日に溶解処理されています。	

(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)> 当施設の経理は法人システムで管理され、指定管理料等明確にしていることが確認できます。	

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)> 必要経費は担当が起案書を経理担当者に提出後、上司により決済され運用されていることが確認できます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(指定管理関係書類)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 平成30年12月分の電気料金が1月7日に請求され、1月18日に振り込まれていることが伝票より確認できます。リース料金、電話インターネット使用料も同様に伝票の存在と通帳のコピーから適時に支払られていることが確認できます。	

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 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)> 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)>	
通帳は事務所内金庫に保管され、印鑑は別金庫で保管されていることが確認できます。	

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)>
節電対策やゴミ削減への取組を職員で共有し実施しています。節電として未使用室の消灯を徹底するとともに、温度変化が大きい部屋には温度計を設置し、エアコンの適切な温度管理ができるように対応しています。ゴミ削減として利用者の方へゴミの持ち帰りなど協力していただいています。	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)>
	節電、ゴミ削減の実施に加えて、「働き方改革」を受けて職員毎に業務実績報告書を作成して超過勤務の実態を見える化して過剰労働を防止すると共に、経費の削減を図っています。ゴミ分別は事務所内に分別ルールのパスターを掲示してリサイクルを職員間で徹底して共有しています。

(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)>
<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><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域福祉保健計画の推進を区と共に進めていく中で、各地区から上がった課題を中心に研修会を実施しました。また、生活困窮者への対応として、区と定期的に連絡会や研修会を実施し、合わせて情報共有の機会を設けています。学習支援の場の提供やフードバンクの実施を通して生活困窮者への対応をしています。</p> <p>こども青少年局から、昨年度より「子どもの居場所づくりサポートモデル事業」のモデル区として、地域へ向けて情報発信、相談対応等実施しています。活動へ関心のある方や地域からの相談も増えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域福祉保健計画の推進を区と実施する月2回の打合せで検討し、地区別計画を各地区の部会などで討議、平成29年度の「地区連絡会」で寄せられた課題をテーマに研修を実施しています。「情報伝達、発信について」、平成30年9月27日には「広報戦略について」をテーマに研修会を実施、39名の参加者を得ている点は評価できると感じられます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>平成29年から2か年、横浜市こども青少年局からの委託を受け「地域における子どもの居場所づくりサポートモデル事業」を実施しています。①相談・支援 ②普及啓発 ③ネットワークづくりを柱に、現状の情報整理と普及啓発、相談窓口として情報提供や立ち上げ支援等を実施しています。子どもの居場所を「子どもがひとりでも来られる」「見守る大人がいる」「継続的な居場所・活動」と定義し、区内の活動の情報収集・整理し「子どもの居場所一覧」を作成し周知しています。平成30年度は、普及啓発の効果もあり、区内4か所で新たな活動が始まっています。また、関係機関のネットワークからフードドライブの提案があり、食材提供などを通して団体同士のつながりが出来たことと住民への寄付意識醸成にもつながっています。更に、誰もが身近な場所で気軽に集える場として「みんなの居場所づくり支援」として区独自の助成金制度を設置しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市社会福祉協議会からの委託を受けて進めている「地域における子どもの居場所づくりサポートモデル事業」で作成した「子どもの居場所一覧」にある「港北区子どもの居場所」の数は平成29年10月31日時点で22ヶ所から翌年同期には26ヶ所に増加しています。また、この活動により「港北区子どもの居場所」を提供する運営団体のコミュニケーションも向上しており当施設の積極的な活動は評価できると感じられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>