

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 港南区 福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和5年3月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域との連携	<p>港南区社会福祉協議会は(以下、本会)、港南区福祉保健活動拠点の運営を通じて、区内の福祉保健活動団体やボランティアの取組を支援するとともに、人と人、団体間、そして様々な情報をつなぐ総合的な活動拠点として、活動拠点内の取り組みにとどまらず区内の各地に赴き、地域福祉保健ネットワークの推進・強化に努めています。</p> <p>また、利用調整会議やボランティア連絡会、住民参加型等市民活動団体分科会等で得た各種ご要望やご意見を積極的に拠点運営に活かしています。</p> <p>さらに、区内15地区社協、15地区民児協、9地域ケアプラザや各種社会福祉施設等との情報共有を図るとともに、本会を含めた市内18区社協、横浜市ボランティアセンターとの情報共有により、「小地域～区域～市域」に至る連携の要として、情報収集・発信をする場としての機能を担います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当拠点は近隣の地域ケアプラザ・障害者地域活動ホーム・生活支援センター・保育園と合同にて毎年「そよかぜふれあいまつり」を開催するなどこれら関係団体と日頃から協力し合う体制が構築されています。</li> <li>・地域の方々が障害者につながるための事業や支援を当拠点が行っていきます。また利用調整会議や各種関係団体会議へ出席し、得た要望や意見を積極的に拠点運営に活かしています。</li> <li>・運営法人である港南区社会福祉協議会は年一回「ボランティアセンター通信」を発行し、コロナ禍でもボランティアの受け入れや食品の寄付募集活動を続けています。このネットワークを活かして、区内15地区社協、ボランティア団体、障害者団体等との交流を通じてボランティア活動の推進と支援を行い、各地区の活動の様子や情報を発信し、連携を深化させています。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>利用者サービスの向上には、窓口満足度アンケート実施やご意見箱設置、利用調整会議の開催等、意見や提案を取り入れる機会を定期的に設けるほか、日々の利用者の声からも積極的に収集して、来館者の施設利用、設備維持や衛生管理、職員の接遇、福祉保健情報提供の向上に取り組んでいます。</p> <p>さらに廊下壁面を全面的に情報掲示板とし、チラシ・ポスターの掲示、配架スペースの確保、利用自由なPCの常設を行うことで、来館者が気軽に福祉情報に接することができるよう工夫しています。</p> <p>老朽化、陳腐化しやすい備品も使用頻度や耐用期間を考慮した適切な更新を行っています。</p> <p>また、活動に資金が必要な団体等には、本会の助成金事業や他団体の助成金の案内を行います。</p> <p>利用団体が活動地域の住民に対する活動理解や応援・支援を得ることについては、地区社会福祉協議会や自治会町内会とのパイプ役となって支援を行います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度から寄付金を活用し、困難を抱えるひとり親世帯を対象としたお祝い金を送る事業が区の社協により実施され、加えて新たにクラウドファンディングを立ち上げました。子ども達から高くて買えなかった部活のユニフォームやシューズを買うことが出来たなど、数多く感謝の言葉が寄せられています。当拠点は区社協と協力して周知活動や後方支援を行っています。</li> <li>・障がいがある当事者から話を聴く等、次世代を担う小中高生に福祉教育の大切さを実感してもらう機会を提供しています。</li> <li>・稼働率の低い夜間利用を区と協力して生活支援を必要としている世帯の子ども向けに大学生やボランティアの方々の手を借りて「ひまわり元気塾」を開設し、当拠点は部屋を提供する等側面から支援しています。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>施設設備の維持管理については、協定書に定められた管理の他、利用者の安全な施設利用のため、日々設備、備品の点検やこまめな修繕を実施しています。これにより、快適な利用はもちろん施設設備に起因する事故防止の他、大規模な修繕の発生を未然に防ぐよう努力しています。</p> <p>また、本拠点は建物の3階に位置し、1・2階が障害者地域活動ホームである複合施設のため、1・2階の運営法人とも協調して維持管理にあたっています。</p> <p>さらに、公園愛護会等と協力して清掃活動を行うなど、周辺環境美化に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルス感染防止のため消毒を徹底し利用者にも手指消毒や検温、換気の協力をお願いし、拠点利用調整会議でも部屋利用後のテーブル等の消毒の徹底をお願いしています。</li> <li>・前日夜間の担当者がゴミを計量後、日誌の引継欄に種別も記入し、出し忘れを防ぐようにしています。</li> <li>・設備・備品等の不具合の早期発見のため、物品貸出申込書に利用者が気づいた破損・紛失などを報告する項目を設けています。これらの声に応じて、貸出用ロッカーのカギの交換と男女トイレ洗面器水栓やトイレタンクの修繕工事を行っています。このように職員や業者による備品修理や交換購入を迅速にすることで、利用者が活動しやすい環境整備を整えています。</li> <li>・部屋には利用報告書の書き方のひな型を掲示し、初めての利用者も利用後の対応が分かり易くなっています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>協定書に定めるとおり「事故・緊急対応マニュアル」を作成し、これに基づいた緊急時対応を行っています。また、職員連絡網を作成し、全職員に配布するほか、横浜市社会福祉協議会や港南区役所所管課との緊急時連絡体制も整えています。</p> <p>消防計画や共同防災計画に基づいた消防訓練を年2回開催することで災害発生時に備えています。</p> <p>日常的には、拠点内各室やロッカー等の施錠管理を徹底し防犯に努めるとともに、監視用テレビカメラシステムの設置やセキュリティサービスを契約し非常時に備えています。</p> <p>また、AEDを設置し、救命活動にも備えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合施設ですが、当拠点3階にも防犯・監視カメラシステムを設置し非常時に備えています。防犯のためにベランダへの出入り口、各室と貸し出しロッカーは利用時以外はすべて施錠されており、トイレは防犯と障害者のパニック発生防止を考慮して常時点灯するようにしています。</li> <li>・利用者が鍵を開けてベランダに出してしまうことが無いように常時見回り、閉館時には、1階自動ドア施錠の確認、各室の電源・施錠等の確認を行い、拠点管理日記に記録を残しています。</li> <li>・消防訓練は年2回開催しています。令和4年11月には地震を想定した避難誘導訓練を近隣の5施設合同で行い、救急箱、ヘルメットの確認をしています。令和3年6月には避難器具ハッチ蓋表示板の交換をするなど細やかに緊急時への対応をしています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>本会の組織運営については、理事会、評議員会で重要な事項の執行と諮問を受ける他、監事監査にて事業・経理執行の確認をいただいています。また、外部監査として、横浜市福祉局による指導監査や横浜市社会福祉協議会事務調査のいずれかを受け、適切な執行の確認と意見・指導をいただいています。</p> <p>体制については、総括責任者を本会事務局長、管理運営責任者は事務局次長を充てるとともに、福祉保健活動拠点の運営担当として、常勤職員2名(拠点運営担当1名とボランティア事業担当1名)と非常勤職員のボランティアコーディネーター1名(2名体制)、さらに拠点管理の非常勤職員1名(4名体制)で行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区社会福祉協議会の事務局長を総括責任者、事務局次長を管理運営責任者として、当拠点の運営担当として常勤職員と主に夜間帯と土日祝日を担当する非常勤職員を配置する職員体制を組み、職員間の情報共有とチームワークを大切にするため、毎月、管理運営責任者・常勤職員・非常勤職員間での定例会議を持ち、意見交換を行っています。</li> <li>・窓口対応マニュアルは、来客対応、電話対応、メール対応、事故災害時対応、急病人が出た場合の対応など実務に合わせたマニュアルが作成されており、初心者にも分かりやすくなっています。</li> <li>・横浜市社協の全体研修や階層別研修を受けると共に、事業所内の3回行われる非常勤職員も参加する職員全体会議を活用して、個人情報保護や人権擁護など必須の研修を実施しています。</li> </ul>
VI その他	<p>1. 港南区地域福祉保健計画の協働事務局として、本会の会員をはじめとした区域や地域の福祉保健活動団体との関係性を活かしながら策定・推進を行っています。</p> <p>2. 災害時には、福祉保健活動拠点の場を中心に全国から駆けつける災害ボランティアのコーディネートを行う港南区災害ボランティアセンターを設置・運営します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区地域福祉保健計画に関して、区役所に協力して地域の連合町内会、地区社会福祉協議会、民児協、地域ケアプラザと共に、コーディネーターとして、計画推進に尽力しています。</li> <li>・情報発信の手段として、WiFi環境を設置し、オンラインでの会議などを開催すると共に、LINEを開始し、加入を呼びかけ、加入者には、LINEでの情報提供を行い、時代の要請に応じています。</li> <li>・災害時には、全国から駆けつける災害ボランティアを受け入れ、港南区災害ボランティアセンターを設置・運営するため、今年2月に地元の災害ボランティアネットワークと共に設置・運営訓練を実施し、いざという時に備えています。</li> </ul>

# I. 地域との連携

## (1) 地域における情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>本会会員によって構成される地区社会福祉協議会分科会やボランティア分科会、住民参加型市民活動団体分科会、合同施設分科会、当事者関係部会等を開催しています。その他に、外部の地域関係会議等へ積極的に出席し、地域福祉推進のための情報や意見交換、連携のための関係づくりに努めています。</p> <p>これにより本会事業や関係団体の事業・行事に双方向で協力し合う体制ができており、また合同での交流会や職場体験等の事業実施の成果もでています。</p> <p>さらに、区内15地区に担当職員を配置して地域活動に積極的に参加し、地区社会福祉協議会への支援を行うほか、福祉専門職別の連絡会議等への出席や、地域ケアプラザと地域支援目標を共有する等、多職種との連携も進めています。</p> <p>また、区内の障害者団体や福祉施設等の連絡会、自立支援協議会に参加し、研修会などの連絡会主催事業への協力・支援を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>地区社協分科会関係資料、ボランティア連絡会資料、福祉教育関係ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当拠点と地区社協・近隣の地域ケアプラザ・そよかぜの家・生活支援センター・保育園が合同したあおぞら交流会と合同開催の「そよかぜふれあいまつり」等の行事を通じて関係団体と協力し合う体制作りがなされています。</li> <li>・地域の方々が福祉施設を訪問する等、障害者とつながるための事業や支援を当拠点がを行っています。各種関係会議へ出席し、情報・意見交換を行い地域福祉推進と関係作りに取り組んでいます。</li> </ul>

## (2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営法人である港南区社会福祉協議会は年一回「ボランティアセンター通信」を発行し、コロナ禍でもボランティアの受け入れや食品の寄付募集活動を続けています。このネットワークを活かして、区内15地区社協、ボランティア団体、障害者団体等との交流を通じてボランティア活動の推進と支援を行い、各地区の活動の様子や情報を発信しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和3年度11月1日～30日に掛けて実施。216名から回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員対応・感染症対策・職員の言葉遣いなどの設問に対して満足(一部やや満足を含む)と回答された方が95%以上となっており、当施設を好感度を持って利用していると云えます。	

#### 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)> 窓口満足度調査集計結果・改善宣言を館内掲示。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)>	



③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度調査集計結果・改善宣言を館内掲示。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)>	

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)> 窓口満足度調査集計結果・改善宣言を館内掲示。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
館内受付に筆記用具・用紙を備えてご意見箱を設置、目視にて確認。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
苦情受付～解決に至る手順・仕組みをフロー図にして館内に掲示、目視にて確認。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情受付～解決に至る手順・仕組みをフロー図にして館内に掲示、目視にて確認。 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>  苦情解決マニュアルが整備されており、苦情の内容を検討し迅速に対応する仕組みが整っています。	

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 type="checkbox"/> 公表している <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 type="checkbox"/> 公表している <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
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)>	
現状公表する苦情や意見などは寄せられていませんが、今後も個人情報・プライバシー・人権等を十二分に配慮して公表すべき事案があれば、即応する体制ができています。	

(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)>
本会事業の紹介も含めたパンフレットを作成して窓口で配布するほか、本会ホームページにも掲載しています。 また、毎年の利用調整会議では、部屋の利用等についての案内を行っています。 利用の予約に関しては、毎月1日(土日、祝日の場合は翌営業日)に予約会を実施しています。 ロッカー、メールボックスの利用に関しては、利用についてのアンケートを年に1回実施し、希望数の多い場合には抽選を行います。 横浜市社会福祉協議会で開催される人権研修や窓口対応の研修に職員が派遣するとともに、本会の全職員が参加する全体会議において人権研修等を実施しています。	利用調整会議議事録、各種情報パンフレット類、アンケート調査結果 <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)>
	・パンフレット類の館内配架に加え、地区・イベント・ケアプラザ等の最新情報チラシを手にとることなく、直ぐに目に入るよう廊下壁面を全面的に活用し掲示しています。 “困ったときの相談先”の情報チラシ欄は必要とする利用者にとって有難いものと云えます。 ・エアコン・ロッカーの鍵・トイレなどの修理修繕を行い、老朽化や陳腐化した備品・設備の更新を適切に実施し、サービス向上に取り組んでいます。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 所定の団体登録申請書に必要事項を記入し、団体の活動内容のわかるもの・名簿等添付して提出し、団体登録されます。部屋利用にて希望が重複する場合は団体同士で調整することになってはいますが、現状・これまでも予約や受付申請による問題は発生しておらず、適切に運営されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年3月22日、ハラスメント防止研修・人権をテーマに研修が実施されました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
貸出機材等は貸出から返却までの手順が定められており、物品貸出申込書には予約→貸出中→返却済(返却日・受付者名が明記されている)に分類され、適切に管理されています。	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和4年12月6日に開催された利用調整会議で備品の要望(黒板消しの交換)があり、迅速に対応しました。	

## (6) ボランティアの発掘・育成・支援

### ① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;ボランティアの発掘・育成・支援を目的に行っている活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ボランティアセンター運営委員会を開催し、ボランティアセンター事業の企画・検討やボランティア講座の公募・選定を行い、ボランティア講座を実施しました。</p> <p>また、港南区内の関係団体・機関等との連携により、ボランティア活動ができる機会を提供しました。障がい者理解啓発講座やボランティア講座などを区役所や地域ケアプラザなどと連携しながら実施しています。</p> <p>小中高校生など学生に向けた福祉教育に取り組むとともに、企業や地域の皆さんを対象として福祉学習の機会を提供しました。</p> <p>活動団体に向けてはこうなんふれあい助成金による支援を行うとともに団体の活動状況を把握し、必要な支援につなげています。</p> <p>また、ボランティア保険の加入を推奨し、安心して活動できる環境づくりに寄与しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ボランティア運営委員会、ボランティア広報誌、ボランティア連絡会、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動団体に向けて主に区内で行われる非営利地域福祉推進事業や障害者福祉推進事業の支援を目的として実施されている「こうなんふれあい助成金」の周知活動と必要な支援を行っています。</li> <li>・障害がある当事者から話を聴く等、次世代を担う小中高生に福祉教育の大切さを実感してもらう機会を提供しています。</li> </ul>

## (7) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>福祉情報提供と福祉啓発を目的に、本会事業や地域活動を集め、広報誌「社協だよりこうなん」の発行を行っています。</p> <p>また、ボランティア情報をボランティア登録者に向けて発行。ボランティア情報紙「港南区ボランティアセンター通信」を年1回タウンニュースに掲載しています。</p> <p>ホームページやLINEを活用して、イベント情報やボランティアに関する情報を提供しています。</p> <p>拠点内に分野別等の情報コーナーを設け、チラシの配架・ポスター等の掲示による情報提供を行っています。</p> <p>各地区の地区社協や民児協など、地域の会議等を通じて各種情報を発信しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>社協だよりこうなん、港南区ボランティアセンター通信、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「社協だよりこうなん」は港南区社協が年一回発行。区内15地区の地域活動に関するトピック、赤い羽根・年末たすけあい募金や善意銀行の運用状況などの情報を発信して安心して暮せるまちを前面に打ち出しPRしています。</li> <li>・ボランティア情報誌「港南区ボランティアセンター通信」を年一回発行地域情報誌に掲載。ホームページ・LINEも活用して地域情報を速やかに地域住民に提供しています。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>勤務時間中の職員は、必ず名札を着用し、来館者には素早い対応を心掛けています。また、電話対応の際は、必ず応じた職員は氏名を名乗るよう心掛けています。</p> <p>相談、問い合わせについて、本会業務外のことであっても、丁寧に対応し、本来の問い合わせ先等をお伝えできるよう心掛け、連絡先の情報の整理や職員同士の意識形成を図っています。</p> <p>接遇等の研修には、職員を積極的に参加させ、自身の心がけや職員同士の相互確認だけでは補えない部分を補完しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問調査時、受付窓口で職員が来館者に対し丁寧に対応している様子を実見しました。</li> <li>・接遇に関する研修は毎年定期的実施されており、業務外の相談や問い合わせがあった場合でも、本来の窓口について伝えられるよう心がけ、連絡先情報の整理や職員同士の意識を常に向上させています。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>平日および土曜日の日中稼働率は高いが、稼働率が低い夜間と日祝について、さらなる利用促進を図ります。</p> <p>拠点に関するご意見や苦情は随時受け付けておりますが、職員に直接話しにくい方のため、窓口にご意見箱を設置しています。</p> <p>また、毎年アンケート形式の窓口満足度調査を実施し、拠点利用者からの声を集め、全職員で共有し、改善に努めるほか、利用調整会議でも報告しています。</p> <p>苦情受付については、苦情対応マニュアルを整備し、館内に苦情受付責任者・受付担当者を明示するなど、定められた受付・処理手順を構築しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率の低い夜間利用を区と協力して生活支援を必要としている世帯の子ども向けに大学生やボランティアの方々の手を借りて「ひまわり元気塾」を開設し、当拠点は施設の部屋を提供する等側面から支援しています。</li> <li>・祝祭日にフードドライブを行っている団体に部屋を貸し出し、利用促進に繋げています。</li> </ul>



(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)>

令和3年度から寄付金を活用し、困難を抱えるひとり親世帯を対象としたお祝い金を送る事業が区の社協により実施され、加えて多くの方に現状を知ってもらいたいとの思いから新たにクラウドファンディングを立ち上げました。子ども達から高く買えなかった部活のユニフォームやシューズを買うことが出来たなど、数多く感謝の言葉が寄せられています。当拠点は区社協に協力して周知活動や後方支援を行っています。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  複合施設である1・2階の障害者地域活動ホームが建物・設備管理の契約をしていますが、結果は報告され、適切に管理されています。	

##### 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)>  利用者に清掃と原状復帰をお願いしていますが、職員も点検・消毒を一緒に行っています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>  <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	
<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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<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)>  <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)>  設備・備品等の不具合等の早期発見に努め、利用者が活動しやすい環境整備を整えています。物品貸出申込書には利用者が気づいた破損・紛失などを返却時に報告できる項目を設けています。利用者の要望に応じて今年度は貸し出し用ロッカーのカギの交換をしました。	

### (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)>	
ゴミのリサイクルを徹底するためにゴミ置き場には事業系ゴミと資源ゴミの分別の仕方を掲示しています。	

#### 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)>	
横浜市ゴミゼロルート回収に基づき分別を実施し、回収日一覧表も貼っています。前日夜間の担当者がゴミを計量後、日誌の引継欄に種別も記入し、出し忘れを防ぐようになっています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>職員による日常的な美観維持に加え、専門業者による日常・定期清掃を実施することで清潔な施設環境を維持するとともに、掲示物やパンフレット等の配架については常に最新の情報をわかりやすく提供しています。</p> <p>指定管理者として、施設内の備品は備品管理台帳を用いて適正に管理します。また、必要に応じて固定資産(台帳)に登録して適切に減価償却を行っています。</p> <p>専門業者による定期点検を実施し、設備の長寿命化を図るとともに、不具合や故障による運営への影響を最小限に抑えるため、職員による日常的な点検を実施することで早期に異常を発見し、軽微修繕に留めます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング・利用報告書</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コロナウイルス感染防止のため消毒を徹底し利用者にも手指消毒や検温、換気の協力を促し、拠点利用調整会議でも部屋利用後のテーブル等の消毒の徹底をお願いしています。利用報告書には利用者の声を拾い上げるための意見や要望の欄を設けています。その声を受け、貸出用ロッカー鍵の修繕をしました。部屋には利用報告書(机の戻り方等)のひな型を掲示し、初めての利用者へも分かり易くなっています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1, 2階の障害者地域活動ホームとの複合施設のため維持管理は協調して行い、公園愛護会の協力を得てボランティアが公園清掃や植栽管理を行っています。利用終了後は職員と一緒に部屋の清掃・消毒・施錠の確認をしています。令和3年4月には男女トイレ洗面器水栓やトイレタンクの修繕工事を行っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミの分別管理は良くできていますが、大量に出る段ボールの収納の仕方を工夫できれば良いのではないのでしょうか。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時対応マニュアルを事務室内に掲示し、事故などの緊急対応に備えています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>複合施設につき、障害者地域活動ホームが警備契約をしていますが、当施設も防犯・監視カメラシステムを設置し、非常時に備えています。防犯のためにベランダへの出入り口と各部屋は施錠されており、トイレも常時点灯するようにしています。</p>	



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者が鍵を開けてベランダに出してしまうことが無いように安全のために常時見回り、拠点管理日誌には1階自動ドア施錠の確認、各室の電源・施錠等も確認し閉館時の記録に残しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎朝、各室の換気と異常の有無を確認し、終礼時の確認事項として、施錠消灯確認とヒヤリハットの項目を設けて情報共有を図っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:ヒヤリハット事例勉強会 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)>	
終礼時の確認事項として、ヒヤリハットの項目を設け、ヒヤリハットの発生したその日に、職員全員で情報共有を図っています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。  
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定外施設ですが災害時対応マニュアルを作成しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>消防訓練は年2回開催しています。令和4年11月に地震を想定した避難誘導訓練を5施設合同で行い、救急箱、ヘルメットの確認をしています。令和3年6月には避難器具ハッチ蓋表示板の交換もしています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ボランティアセンターで災害想定をした機材の確認をしています。災害時は周辺5施設で連携の上、館内利用者の避難にあたります。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時にエレベーターの使用が不可能なことを想定した避難訓練を利用者を含めて実施することを提案します。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員体制は、港南区社会福祉協議会の事務局長を総括責任者、事務局次長を管理運営責任者として、常勤職員は拠点運営担当とボランティア事業担当を配置しています。その外に主に夜間帯と土・日・祝日を担当する非常勤職員を配置しています。非常勤職員とは管理運営責任者・常勤職員との定例会議を毎月開催し、意見交換と情報共有を行い、チームワークを維持しています。</p>	

#### ②協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>閲覧用の事業計画書、事業報告書を窓口に用意しています。ホームページでも公開しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページでは、過去の分も含めて、令和4年分の事業計画書まで、分かりやすく公表しています。</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)>	
年3回予定されている職員全体会議にて、事業所内の研修を実施しています。この他に横浜市社協の年間研修計画により、正規職員は、一人ひとりに必須の研修や選択制の研修を受講する仕組みになっています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員全体会議議事録、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、事故対応マニュアルの研修、苦情・相談対応研修ほか 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)>	
人権研修、個人情報保護研修、コンプライアンス研修など法人本部で必須とされる研修には、必ず参加し、すべての職員が共有できるよう、伝達研修を実施しています。	



③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>       <p>年間研修計画に基づき、職員の経験年数に応じた基幹研修や課題別研修、必要に応じて外部研修への派遣を横浜市社協・区社協全体で体系的に実施します。 また、18区の福祉保健活動拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や研修会を開催し、区社協ならではの横のつながりを活かした情報共有や業務改善、職員育成を行います。なお、非常勤職員に対しては、接遇研修等を通じて、接遇・マナーの向上に努めます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>       <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>18区の福祉保健活動拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や研修会を開催し、区社協ならではの横のつながりを活かした情報共有や業務改善、職員育成を行える強みがあります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>       <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
来客対応、電話対応、メール対応、事故緊急時対応、急病人が出た場合の対応など個別のケースに分けて作成された窓口対応マニュアルが用意されています。	

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)>
横浜市社協が定める「人材育成計画」に基づき、職位毎の「求められる職員像」を提示し、年度当初に設定した個人目標に対して半期ごとに自己評価と上司からの評価・指導を行うなど、人事考課制度を全常勤職員に対し実施しています。また非常勤職員についても、非常勤職員勤務評価を実施しています。	会議・事業・研修参加報告書、ヒアリング
新任職員の教育制度として「新人育成リーダー制度」を設け、職場における日常的なOJT体制を構築しています。朝礼及び終礼を実施しスケジュールや留意事項、ヒヤリハット等の共有を行います。	<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)>
毎月2回の定例職員会議にて、事件事故等の共有や対策について検討しています。職員会議の議題は広く職員から提案できるものとしており、個々の研修受講成果の発表等も提議できるようになっており、職員同士での資質向上や情報共有を進める場となっています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・横浜市社協の定める人材育成計画に基づき常勤職員は年度当初に個人目標を設定し、半期毎に自己評価と上司からの評価・指導が行われる人事考課制度を実施しています。 ・月2回の定例常勤職員会議と月1回の各担当常勤職員・非常勤職員間の会議は情報共有・課題検討・職員からの提案の機会になっています。

### (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	
<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)>	
港南区社会福祉協議会が作成した「個人情報取扱マニュアル」を整備しています。	

#### 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"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### 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)>	
職員全体会議にて、年度初めに個人情報保護の研修が実施されます。年度末には、個人情報漏洩防止チェックシートを実施し、個人情報保護の再確認を行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市社協の個人情報取扱業務概要説明書に基づき、個人情報を適切な手段で収集しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  コンピューターには、パスワードが設定され、個人情報は専用のロッカーで施錠管理され、個人情報を含む廃棄書類はすべて確認の上、溶解処理やシュレッダー処理など適切な措置を講じています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  会計責任者は、事務局長、出納責任者は事務局次長と明確に役割分担を行い、相互けん制の仕組みを設けています。	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>  事務費について、特に消耗品などに関しては品質を担保しながら低廉の商品購入に努めるなど工夫しながら運営費の効率化を進めています。 資料のペーパーレス化、用紙を使う場合は両面印刷や裏紙の活用を徹底することで紙の使用量を抑制、事務用ファイルの再利用を行うなど徹底しています。 不要な照明の消灯や空調機の温度管理等により、経常経費の節減に努めています。 上記以外にも、経費節減は業務の効率化、省力化の一環として捉え、職員会議等で各職員のアイデアを出し合い、節減の取組を随時実施しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  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)>  資料のペーパーレス化を促進し、用紙を使う場合は裏紙の活用を徹底し、職員会議の議事録も裏紙を使用していることが確認されました。業務の効率化、省力化が経費節減に繋がるとして職員会議でもアイデアを出し合い、低めの室温度設定など節減の取組を随時実施しています。

(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)>  日常の情報共有の手段として朝礼と終礼を行っています。終礼日誌には「夜の拠点の非常勤職員にお願いしたいことを記載する欄」を設けて伝え忘れないよう配慮されています。  <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>



## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>区役所と協働事務局として、本会の会員をはじめとした区域や地域の福祉保健活動団体との関係性を活かしながら地域福祉保健計画の策定・推進を行っています。</p> <p>自治会町内会・民生委員児童委員・地区社会福祉協議会等のボランティア人材発掘・育成や団体同士の連携を強化するため、「元気な地域づくりフォーラム」「協働による地域づくり推進協議会」「学び舎ひまわり」等の事業を港南区連合町内会、港南区役所等関係機関と連携しながら実施しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>港南区地域福祉保健計画に関して、区役所に協力して、地域の15地区社協、15地区民児協、9地域ケアプラザ、連合町内会などから情報収集と共有を図り、コーディネーターとして計画の策定・推進に向け尽力しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>本会は、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」という基本理念の実現に向けて、会員組織としてのネットワーク機能を活かした地域福祉活動を推進し、地域住民や関係機関の皆さんとともに共助の層を厚くする取組を進めています。</p> <p>法人理念の実現に向けて、横浜市社会福祉協議会との協働により長期的な基本方針を定めた「長期ビジョン2025」は様々な課題が想定される2025年に向けて組織の方向性をまとめたもので、これらを具体的に推進するために5年を単位とする中期計画を策定して取組を進めています。</p> <p>また、区域においては、港南区地域福祉保健計画「港南ひまわりプラン」を各種事業や地域支援の柱と捉え、区民及び協働事務局である港南区役所、区内の地域ケアプラザとともに推進していきます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・WiFi環境を整備し、LINEの会員を募集し、LINEによる情報発信にて新しい情報提供システムを構築しました。</p> <p>・災害時には、福祉保健活動拠点の場を中心に全国から駆けつける災害ボランティアのコーディネートを担当する港南区災害ボランティアセンターを設置・運営することになるため、港南区災害ボランティアネットワークの方々との設置・運営訓練を実施しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している
				実施していない		実施していない
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
				非該当		非該当
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある
				情報提供していない		情報提供していない
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している
				設置していない		設置していない
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある
				仕組みがない		仕組みがない
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している
				周知していない		周知していない
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している
				記録していない		記録していない
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している	
			公表していない		公表していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
	(3) 施設公正利かつ公平な	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている
				備えていない		備えていない
		③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ	行っている	レ	行っている
				行っていない		行っていない
	④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない		研修を実施していない		
(4) 設備品の貸出	①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している	
			適切に管理していない		適切に管理していない	
(5) 整会議 利用調	①利用調整会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
			開催していない		開催していない	
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(1)く協定の書等遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳があるか？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		揃っていない
		③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している
				適切に分別していない		適切に分別していない
	不備の数			0	0	
Ⅳ 緊急時対応	対(1)の緊急時整備の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている
		定期的に行っていない		定期的に行っていない		
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	
		(4) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している	
			体制を確保していない		体制を確保していない	
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？		評価対象施設であり、作成している		評価対象施設であり、作成している	
		レ	評価対象施設だが、作成していない	レ	評価対象施設だが、作成していない	
			評価対象外施設である	レ	評価対象外施設である	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している	
		実施していない		実施していない		
不備の数			0	0		

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