

横浜市指定管理者第三者評価制度

緑区福祉保健活動拠点
評価シート

特定非営利活動法人 エヌピーオーリーブグリーン

平成30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>社会福祉協議会は社会福祉法第109条に規程された地域福祉の推進を目的とした団体であり、その目的達成のため障害当事者支援、ボランティア活動支援はもとより、地区社会福祉協議会や自治会・民生委員をはじめとする地域活動団体との協働により、他法人では実施が困難な事業を展開しています。</p> <p>また本会は様々な立場で地域で福祉に携わる団体や個人を会員とする協議体という運営形態です。活動分野ごとに分科会・部会を構成し、その代表をメンバーとする理事会・評議員会で運営しており、互いに意見を出し合い、情報交換しながら、活動分野の垣根を越え横のつながりを構築しています。</p> <p>またすべての地域に担当職員がおり、積極的に地域のニーズを拾い、本会の事業に反映させられるように努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度は68の地域の福祉施設などとの分科会「福祉施設等分科会」をはじめとする7つの分科会が年37回開催され、「ボランティアセンター運営委員会」をはじめとする3つの委員会が年7回開催されています。地域活動団体との協働を進めています。 ・平成28年度に4回開催された「福祉施設等分科会」では「災害時の回覧版を使用した取り組み」について継続的に協議され、4つのブロックで実施訓練しています。 ・平成28年12月に5団体共催で実施された「ハーモニミどりふれあいまつり」ではボランティア分科会・NPO分科会などの協力による食事コーナーやボランティア協力による災害ボランティアセンター体験などを実施しています。 ・平成29年には、障害児者支援ネットワークの事務局として第68回文化庁芸術祭大賞などを受賞したドキュメンタリー映画「みんなの学校」を上映して区民約500名に障害児者の啓発を行っています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>毎年拠点の全登録団体を対象とした利用調整会議を開催し、利用団体からの要望を聞いたり、拠点の利用方法についての説明や情報提供を行うとともに、各団体の顔の見える関係づくりや、団体の連携を促進する機会としています。</p> <p>また毎月貸部屋の利用抽選を行い、公平・公正に拠点を利用していただくよう努めています。</p> <p>毎年1か月の期間「窓口満足度調査」を実施し、寄せられたご意見をもとに、設備や備品の整備や、接客マナーの改善につなげています。アンケートの内容は集計し、改善内容とともに掲示しています。日常的な意見の収集としては、施設の入り口付近にご意見箱を設置し、利用者の意見を吸い上げています。これらのご意見は横浜市社会福祉協議会の運営する他の施設とも情報共有し、サービスの向上に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度に回収されたアンケートの調査結果から平成30年に向けた4つの対策①設備の不備には迅速に対応する②窓口に来られた方にすぐ対応できるようカウンターを整理する③筆談機を設置してろう者に分かり易く対応する④職員全員に接客研修を実施する、を「改善宣言」として公表して実施を進めています。 ・ご意見箱に寄せられた利用者の意見・要望①2階で学生が騒いでいる②自転車が止められない、などに対して、①見回りの回数を増やす②駐輪場を整理するなど解決策をスピーディに実施して結果と合わせて館内で公表しています。 ・年2回発行される「社協だより みどり」が地域の自治町内会から全戸に配布され、社協の事業の取組、ボランティアについての情報が提供されています。最新号Vol36の掲載記事「学生サマーボランティア報告」には、体験者の「さらに色々なボランティアに関わってみたい。」との声が紹介されています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>複合施設であるため他の事業者と協力し、指定管理者として保守点検、日常清掃、保安警備を適切に実施しています。</p> <p>拠点の貸部屋は利用者に利用後の清掃にご協力いただいております。職員立会いのもとに状況を確認し、常に気持ちよくご利用いただいております。また、利用にあたっての不具合やご意見があればその場で伺い、改善につなげるようにしています。</p> <p>部屋の利用がない場合でも、拠点の定期巡回を実施し、安全の確保に努めています。一日の終わりには、点検表による安全点検を怠らず、AEDの動作確認も日々実施しています。</p> <p>利用者のゴミは持ち帰りをお願いし減量を図り、事務所から排出されるゴミは、横浜市のルールに従い適切に分別し、古紙等の再生利用に協力しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「設備総合巡視点検業務仕様書」、「設備総合巡視点検業務機器一覧」に基づいて建物・設備の管理が実施され、入札業者は入札で適切に選定されています。また、「毎月清掃予定表」から建物総合巡視点検、エレベーター保守、空気環境測定などが実施されています。また、午前・午後・夜間の3回「施設点検表」に記載されたチェックリスト(1階19項目、2階11項目)に基づき日常清掃が実施されています。 ・備品台帳に記載されている評価対象年度に購入した「液晶テレビ」、高額備品の「録音用パソコン」などの備品すべてに、管理番号、備品名称を記載したシールが貼付されています。また、安全性に関わる損傷はありません。 ・施設内で発生したゴミは横浜市の分別ルールに沿って適切に処理されています。ゴミ容器から汚臭・汚液等が漏れないよう管理されています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

<p>IV 緊急時対応</p>	<p>大規模災害や突発的な事故が発生した際、誰もが標準的な対応が行えるよう、各種マニュアルを作成し、職員が全員マニュアルの保管場所を把握しています。</p> <p>緊急時の職員連絡網を作り、全員が把握するとともに、行政所管課、地域ケアプラザ所長と管理職はいつでも連絡がとれるよう連絡先を共有し、緊急時に備えています。</p> <p>事故や事件、事故には至らなかったが危険な状況が現れたヒヤリハットのケースなど、横浜市社協所管の施設全体で共有しており、本会では非常勤職員も含め伝達共有し、事故の防止につとめています。</p> <p>施設全体で、利用者にも参加の協力を得て、年二回の防災訓練を実施し、もしもの場合にも慌てず行動できるように訓練するとともに、施設間の連携と役割分担を確認しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年5月に実施された「避難確保計画作成に関する勉強会」に職員が出席し、水害時の避難計画を作成しました。また、災害時の事故対応について火災、けが、車両事故、機械設備故障、不審者の侵入など事象別にマニュアルを作成しています。 日常の職員会議内での研修や朝礼で報告するなど全ての職員に事故防止策を行っています。直近の職員会議では「緑区送迎サービス車での利用者の転倒」について実例を挙げて危険防止の研修を行っています。 平成29年10月末に1階調理場より出火を想定した「平成29年第一回防災訓練」が緑区消防署の協力を得て実施されています。
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>職員の確保や配置については、横浜市社協と一体的に管理しており、人材育成計画についても市域や県域で実施されているため、職員の派遣についてはできる限り業務に優先し参加できるよう配慮しています。また参加職員の伝達研修により、職員全体が知識を獲得できるよう努めています。</p> <p>職員は管理職とともに担当事業の到達目標と年間スケジュールをたて、適宜個人面談を実施することで業務の進捗を管理するとともに、能力の向上を図っています。</p> <p>毎朝前日の地域や業務に関する情報共有の時間をとっており、ヒヤリハットの報告や簡単な相談もその場で行えるようにしています。また全体で当日の全員のスケジュール、昼当番、退室当番の確認を行い、適切な窓口の運営に努めています。その他毎月2回定例で職員会議の時間をとり、全員が一体で業務に取り組むことができるよう、また資質やスキルの向上が図れるよう努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職員の研修計画は「平成29年度 職員研修計画(法人本部主催)一覧」として作成しています。人権研修では通常の研修内容に加えて最近の世相を考慮して「性的少数者セクシャル・マイノリティ」についての研修も行っています。 計画された研修計画に加えて職員の希望から「子どもの居場所」など毎年約10件程度の研修に参加しています。熊本災害ボランティアセンターの運営について見識を深める研修にも交通費、宿泊費用を負担して業務派遣しています。 「考課の手引き」に従って人事考課を実施して、組織の活性化と生産性の向上に努めています。全職員が共有している「スケジュールボード」はパソコン内で運用されて無駄のない運用がされています。 施設内にある屋根付き駐車場の網入りのガラスの屋根に経年劣化で亀裂が生じましたが、必要性を判断をして撤去し落下の危険性を防止して費用を削減しています。
<p>VI その他</p>	<p>地区社会福祉協議会や地域ケアプラザの活動を支援する立場から、専用のラックを設置し、他の施設を利用される方にも情報に触れることができるよう工夫しています。</p> <p>全館をあげてのイベントとして「ハーモニーみどりふれあいまつり」を開催しています。会員の福祉活動団体やボランティアグループ、障害関係の地域作業所、活動支援センター、自治会など様々な団体が集い、顔の見える関係をつくり、互いの活動を知る機会となっており、また障害のある方の活躍の場となっています。</p> <p>ボランティアセンターが、区内の小中高校向けの福祉教育を行い、職員でなく当事者が講師になるプログラムを積極的に取り組んでいます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「緑ハートバリアフリー実行委員会」の事務局として障がいのある方に街の中で出会った時に、どういう接し方・声のかけ方が大切なのかを子供たちと一緒に考えるために、「3つの障がいの理解を進める寸劇」を行っています。今回は、山下みどり台小学校の小学生と寸劇を見た後意見交換をして「自分ならどう行動するか」を考えて寸劇にも参加してもらいました。 区と連携して熊本県益城町で災害発生後のボランティアセンター運営実態を把握するために現地へ職員を派遣しています。この際得た知見は緊急時の当施設の運営にとってプラスになって行くと感じます。この知見の深まりを災害発生時に円滑な対応ができる仕組みづくりと地域での関係づくりに結びつけて頂ければと感じます。

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>会員を構成する7つの分科会と3つの委員会を適宜開催し、情報交換を行っています。</p> <p>福祉施設等分科会では、4つの地域に分かれ、発災時を想定し回覧板を使用した連携の取組みを実施して、近隣施設の顔の見える関係といざという時に助け合える関係の構築に努めています。</p> <p>また会館内の中山地域ケアプラザをはじめとする他団体と連携し、毎年12月に「ハーモニーみどりふれあいまつり」を開催しています。ボランティア団体、地域作業所、NPO団体などの福祉活動団体と、更生保護女性会や近隣自治会が協力して行い、団体間の連携と地域住民への福祉活動のPRの場となっています。障害児者支援ネットワークの事務局として、「ハーモニーみどりふれあいまつり」を活用し、一般区民を対象とした、活動の理解を促進するための広報活動を行っています。</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(事業報告・事業計画書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「平成28年度事業報告書」から68の地域の福祉施設などとの分科会「福祉施設等分科会」をはじめとする7つの分科会が37回開催され、「ボランティアセンター運営委員会」をはじめとする3つの委員会が7回開催されていることが確認できます。 ・4回開催された「福祉施設等分科会」では「災害時の回覧版を使用した取組み」について継続的に協議され、4つのブロックで実施訓練しています。

(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28年12月に実施された「ハーモニーみどりふれあいまつり」に当施設は地域住民やボランティア分科会・NPO分科会などの協力を得て、災害ボランティアセンター体験や高齢者疑似体験などを実施しています。障害児者支援ネットワークの事務局として昨年は第68回文化庁芸術祭大賞などを受賞したドキュメンタリー映画「みんなの学校」を上映して区民約500名に啓発を行いました。</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 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)> 平成28年度11月に一か月間、利用者アンケートを行いました。平成29年も同時期に実施され、利用者173名から回答を回収しています。	
<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28年度アンケートに利用者が意見・要望を記入できる欄を設けて「窓口対応」、「駐車場の台数」、「トイレの洗浄便座」、「多目的研究室の照明切れ」、「手話での受付対応」など幅広く意見・要望を収集していることが確認できます。	

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(窓口満足度調査)、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29年度に回収されたアンケートの調査結果から①設備の不備には迅速に対応する、②カウンターを整理して見通しをよくして窓口に来られた方にすぐ対応する、③筆談機を設置してろう者に分かり易く対応する、④職員全員に接遇研修を実施する、の4点を課題として抽出して「改善宣言」としていることが確認できます。	

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)> 現場確認、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成29年度の利用者アンケートから抽出した課題に対して、職員会議で検討して①設備の不備には迅速に対応する、②カウンターを整理して見通しをよく、窓口に来られた方にすぐ対応する、③筆談機を設置してろう者に分かり易く対応する、④職員全員に接遇研修を実施する、この四つを改善に向けた取組みとして実施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)>	
施設1階の掲示版に利用者アンケート分析の結果と4つの「改善宣言」が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>エントランス右側の掲示板に「ご意見ダイヤル」の利用方法に関する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>ロビー右側のカウンターに「ご意見箱」と記入用紙が設置されています。</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>施設内に「ご意見箱」を設けると共に、ホームページにの最下段に「お問合せ」のタグを設けて利用者からeメールで問合せが出来るように対応していることが確認できます。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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(苦情解決の仕組み)、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>	

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>「苦情解決の仕組み」をロビーに掲示して利用者に周知し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>	

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>「苦情相談受付記録」に利用者から寄せられた苦情等が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・調整記録)、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>29年7月に受付られた「トイレで取り替えた紙おむつの持ち帰りについての指摘」について、職員間で検討された後、職員から利用者に電話をして解決されたことが「苦情解決・調整記録」から確認できます。</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	
<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)> 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)></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)> 館内掲示版にご意見箱に寄せられた①2階で学生が騒いでいる、②自転車が止められないなどの意見・要望を公表し、それぞれの解決実施策①見回りの回数を増やす、②駐輪場を整理するをスピーディに実施して合わせて公表していることが確認できます。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、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
<p><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)></p> <p>貸室のレイアウトや利用方法を簡単に記載したカラーのリーフレットと、小冊子になっている詳細な拠点利用の手引きの2種類を窓口に配架しています。 拠点の利用の手引きを指定管理の開始に合わせて更新し登録団体の利用調整会議にて配布し説明しました。また本会のホームページにも利用方法やレイアウト、利用できる器材、設備など掲載して、広く区民が利用時に必要な情報を得られるようにしています。 また当日の貸部屋の利用状況、当月の空き状況を入口に掲示して、利用を呼び掛けています。</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(平成28年度事業報告書)、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>「緑区福祉保健活動拠点利用調整会議」が昨年1月に2回開催され延べ58団体73名に施設案内が配布され、またホームページに「利用できる団体」、「利用制限」、「利用方法」などが掲載されていることが確認できます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
「緑区福祉保健活動拠点 利用の手引き」が利用案内として窓口に置かれていることが確認できます。	

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)>	
毎月、ボランティア団体・当事者・福祉推進団体は6ヶ月前、高齢者の生きがいや将来福祉活動を行う意向のある団体については3ヶ月前から受付を開始、月初めの平日、来館順にくじを引き、そのくじによる抽選を行っています。	

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)> 資料(平成29年度職員研修計画 一覧)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人本部の「人権研修」が全体研修として計画され、12月に職員会議で全ての職員向けに伝達研修が実施されていることが確認できます。	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
福祉機器の貸出が「備品貸出簿」で管理され、「福祉教育備品貸出票」に貸出に伴う注意事項が記載され利用者に説明されています。車椅子、もみじ箱などの貸出状況がスケジュール表で管理されていることが確認できます。	

(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)>	
平成29年12月の2日間で利用調整会議が開催され、「窓口満足度調査結果」、「利用の手引き」、「年間予約申し込み開始日」、「利用活動報告書フォーマット」「利用者向けアンケート結果」などの使用が89団体の間で連携されていることが確認できます。	

(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>社協だよりや、タウンニュースにボランティアの活動状況など掲載し広く周知し、区民にボランティア活動に親しみと関心を寄せてもらうようにしています。</p> <p>中高校生を対象としたボランティア体験を実施し、若いころから活動に触れる機会を作っています。</p> <p>手話入門講座、学習支援ボランティア養成講座、生活支援ボランティア養成講座など実施し、終了後のフォローアップを行っています。</p> <p>窓口にはボランティア活動登録者向けと、依頼者向けのリーフレットを配架し、ボランティアセンターへの新規登録者には、ボランティア入門講座を登録状況に鑑み実施し、スムーズな活動に繋げています。</p> <p>他の施設を利用するために訪れた区民の目にも、ボランティア活動に関心を持ってもらうため、ボランティア活動募集の掲示にイラストを付けるなどしてわかりやすくなるよう工夫しています。</p> <p>ボランティア交流会を実施し、登録者の活動の継続を支援しています。</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>年2回発行される「社協だより みどり」が自治町内会から全戸に配布されボランティアについての情報が提供されていることが確認できます。最新号Vol36の掲載記事「学生サマーボランティア報告」には中高生2名のボランティア体験の内容が掲載されています。体験した高校生から、「さらに色々なボランティアに関わってみたい。」との声が確認できます。</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>広報紙「社協だより みどり」を年2回発行し、全戸に配布しています(61,000部)。また区役所、ケアプラザ、地区センター、老人福祉センター等の施設にも配架しています。</p> <p>地域情報誌「タウンニュース」に年12回、各種ボランティア講座に関する募集記事や、福祉イベントに関する周知記事を掲載し、多くの区民の目に触れるよう工夫しています。</p> <p>館内のラックには、福祉活動を行っている団体の広報やチラシなど配架し、活動を応援しています。</p> <p>区内ケアプラザと地区社会福祉協議会の専用ラックを設置し、区内全般の福祉活動を広く区民に周知しています。</p> <p>ボランティア講座の周知はボランティアセンターの全登録者に個別送付し、随時区の広報にも掲載しています。</p> <p>新規イベントと講座はホームページを活用し、タイムリーに周知しています。</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(社協だより みどりVol36)、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>緑区内のケアプラザと地区社会福祉協議会には当施設の費用負担でラックが利用者に分かり易い場所に設置され、区内の福祉活動について広報されていることは評価できると感じます。</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>各職員は名札を身に付け、来館者に不快感を与えないような服装を心がけています。 電話を受ける際は、法人名と職員名を名乗るとともに、担当者が不在の場合は用件をうかがい、折り返し回答ができるよう努めています。 また作業中であっても、電話や窓口の対応を優先し、職員同士声を掛け合いながらお待たせしないよう努めています。聴力が不十分な方への対応のため、簡易筆談器を備えています。</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>窓口利用アンケート結果から抽出された4つの「改善宣言」の一つ「全職員に接遇研修を実施する」について平成30年度に向けて実施の準備が進んでいます。現場確認では、テキパキと来館者に対応できていると感じますが、「改善宣言」に基づいて更なる資質向上に努めていることは評価できると感じます。</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>毎年拠点の利用者を対象にした「窓口満足度調査」を実施し、数的な集計結果の分析と、個別にいただいた意見への対応を職員会議で話し合い、改善に向け組織としての対応をしています。 また、集計結果と要望や意見に対する回答を掲示しています。 苦情については、館内に受付担当者、責任者、連絡先を明示し、苦情対応マニュアルに従って真摯かつ適切に対応できるよう体制を整えています。苦情解決委員会による苦情解決の仕組みについて掲示し、誰でも申し立てのできるよう周知しています。 直接苦情や意見が言いにくい利用者のために、ご意見箱を設置し、気軽に意見が出せるよう心掛けています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用実績は、平成28年登録78団体、利用件数2,758件で登録団体数はここ3年間横ばいで推移しています。 ・平成28年11月1日～30日に実施されたアンケートは182名から回答を得て、ご意見箱に寄せられた要望・意見を合わせて利用者調整会議や理事会・評議員会で報告されることが確認で確認できます。

(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)>

相談事や心配事など窓口や電話で問い合わせがあるときは、その内容を丁寧に詳しく聞き取り、利用者のニーズに応えるように努めています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input 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><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)></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>「設備総合巡視点検業務仕様書」、「設備総合巡視点検業務機器一覧」より建物・設備の管理が入札にて適切な業者に委託され、「毎月清掃予定表」から建物総合巡視点検、エレベーター保守、空気環境測定などの記録が存在することが確認できます。</p>	

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 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><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>「緑事務所の所有区分及び管理に関する覚書」で合築館に入居する他の施設と清掃について費用を応分に負担して、定期清掃の実施記録が確認できます。また、「管理日誌」から午前・午後・夜間の3回「施設点検表」に記載されたチェックリスト(1階19項目、2階11項目)に基づいた日常清掃が確認できます。</p>	

(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)>	
第14号様式で備品台帳に備品が記載され、指定管理者所有の備品と福祉保健活動拠点(市所有)備品が区別されいることが確認できます。	

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)>	
備品台帳に記載されている備品の中で評価対象年度に購入した液晶テレビ、その他の高額備品録音用パソコンを含む任意抽出した5つの備品すべてに、管理番号、備品名称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。	

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)>	
液晶テレビの設置状況を含めた備品には、安全性に関わる損傷がないことが確認できます。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)>	
館内のゴミは定期的に回収され、ゴミ容器から汚臭・汚液等が漏れないよう管理していることが確認できます。館内外に集めたゴミの長期間放置はありません。	

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)>	
館内のゴミ容器により施設内で発生したゴミは横浜市の分別ルールに沿って適切に処理されていることが確認できます。	

(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><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>拠点が清潔に保たれるよう、業者に委託して日常清掃を毎日行うとともに、定期的に床清掃とガラス清掃、エアコン清掃、植栽の手入れ等を行っています。</p> <p>拠点の利用団体には、次の利用者が気持ちよく部屋を使えるように清掃と破損チェックをお願いしており、さらに職員が目視で最終チェックを行っています。</p> <p>利用者が少なくなる夜間帯には、職員が定期的に拠点の巡回点検を行い、安全管理を行っています。</p> <p>設備の破損は直ちに発見し、できる限り迅速に対応できるよう電球等の在庫を用意しています。</p> <p>受付とトイレ内に手指の消毒剤を設置し、施設内での感染症の蔓延防止に努めています。また嘔吐による感染に対応するため、処理キットを常備しています。</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>現場確認(受付、トイレ、巡回個所、団体交流室)、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>トイレは定期清掃と日常点検によって清潔に保たれています。また、2つの団体交流室内に設置されている備品に損傷などは見当たらないことが確認できます。</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>駐車場管理はカウント、目視で確認し、誤差が生じないよう努めています。誤差が生じた場合やチケット不具合で出庫できない時などすぐに対応するようにしています。</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>

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、資料(鍵管理表)	
<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)>	
事務所開錠の鍵は職員に配布され事務局次長がパソコンにより管理していることが確認できます。また、各部屋の鍵は鍵の掛かる箱に収めて事務所内に保管していることが確認できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「管理日誌」の記録から毎日午前・午後・夜間の3回「施設点検表」に記載されたチェックリスト(1階19項目、2階11項目)に基づいた日常点検の実施が確認できます。	

(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)>	
事故緊急対応マニュアル、機械設備の不良施策に基づいて施設・設備の安全性やサービス内容等がチェックされていることが「管理日誌」の記録から確認できます。	

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)>	
ヒアリグ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の職員会議、朝礼で全ての職員に事故防止策の研修を行っています。直近の職員会議では「緑区送迎サービス車での利用者の転倒」について実例を挙げて危険防止の研修を行っていることが確認できます。	

(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 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><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>当施設独自の「災害救援活動」が指定管理者災害時マニュアルとして作成されていることが確認できます。マニュアルは平成28年4月に更新され、内容を常に見直すことに努めています。</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><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29年10月末に1階調理場より出火を想定した「平成29年第一回防災訓練」が緑区消防署の協力を得て実施されていることが記録より確認できます。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (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>

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><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)></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>訪問調査日と訪問日以外の職員の出勤状況について、シフト表と出勤簿により適切であることが確認できます。</p>	

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。

※指定管理者の責に拠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	
<p><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)></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>警備を委託している事業者の平成30年1月、2月の記録より協定書等のとおり開館・閉館していることが確認できます。</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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「平成28年度事業報告並びに収支決算書 平成29年度事業計画並びに収支予算書」の冊子が作成され理事会、監事会、評議会、分科会、委員会などで会員の方々に周知されていることが確認できます。</p> <p><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)></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28年度事業報告並びに収支決算書 平成29年度事業計画並びに収支予算書」は窓口に設置され、ホームページでも公表されています。</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)>	
職員の研修計画は研修対象者、実施目的、実施時期、研修内容を明確にして「平成29年度 職員研修計画(法人本部主催)一覧」として作成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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(実施報告書)、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)> 職員全体研修では29年度事業推進方針と各事業方針について4月に研修され、人権研修が夏と11月に実施されていることが確認できます。	
<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)>	
人権研修では通常の研修内容に加えて「性的少数者セクシャル・マイノリティ」についても研修を行っていることが確認できます。	

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>研修費用は全額法人が負担し、業務扱いで参加させており、日常業務よりも研修の参加を優先しています。受講が必須でない研修であっても、研修情報を回覧や職員会議などで周知し、参加しやすいようにしています。研修に参加した職員は、内容に応じて伝達研修を行い、研修で得た知識やスキルを職場内で共有しています。人材育成計画を市社協と一体的に行っているため、単独では企画が困難な講師の招聘や高度な内容の研修が受講できます。自己啓発職免があり、職員自身のスキルアップのための制度が用意されています。</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>職員の希望で毎年約10件の研修に参加しています。市民も参加できる研修、「子供の居場所」などには職員を業務派遣し、熊本災害ボランティアセンターの運営について見識を深める研修には交通費、宿泊費用を負担して業務派遣し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)> 資料(研修報告書)、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>職員が研修で得た知見は報告書に整理され職員間で回覧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)>	
窓口対応には「緑区福祉保健活動拠点 利用の手引き」を利用していることが確認できます。加えて、予約時のミス防止に「予約台帳記入方法マニュアル」も作成され活用されています。	

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)>
人事考課制度を導入し、常勤職員は自己申告書、管理職はMBOにより目標設定を行い、組織の目標達成に向けた職員育成を図っています。 職員は個々定期的に面談を行い、目標や課題の共有を行っています。 毎朝常勤職員で業務に関する情報共有の時間を10分程度とっています。必要に応じて少人数でのミーティングを適宜行っており、その他月2回の職員会議で各自の予定、担当業務の進捗、各地区の情報・支援状況、事務連絡などの共有を図っています。また全職員が発表者となる事例検討を毎回取り入れています。 全非常勤職員が参加するミーティングを実施し、スキルアップや業務改善につなげています。 毎朝朝礼を行い、実施事業の把握、全員のスケジュールを確認し共有しています。また全職員がパソコン内のスケジュールボードを共有し、先のスケジュールまで把握しています。 担当業務ごとのミーティングを定期的に行っています。	現場確認、資料(考課の手引き) <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)>
	「考課の手引き」に従って人事考課を実施して、個々の職員ごとに目標・課題の進捗を定期的に確認して組織の活性化と生産性の向上に努めています。全職員が共有している「スケジュールボード」はパソコン内で運用されて無駄のない運用がされています。

(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)>	
「個人情報の保護に関する規定」がマニュアルとして整備され、内容が平成29年6月6日に改訂されていることが確認できます。	

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)>	
個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化して、館内1階の掲示板に掲示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)>	

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)>	
個人情報の取扱について非常勤も含むすべての職員に研修を実施し、個別に誓約書を取っていることが確認できます。	

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)>	
「ロッカー使用登録申請書」とヒアリングで個人情報を収集する際必要な範囲内で適切に収集されていることが確認できます。	

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)>	
「ロッカー使用登録申請書」には、収集した個人情報を目的外に使用しないことが明記され、ヒアリングで個人情報を目的以外に使用していないことが確認でき、適切に使用していると判断できます。	

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)> コンピューターは離席時にロックされるよう設定され、個人情報の含まれたファイルは共有サーバーに保管され個人のコンピューターの中には保管されていません。また、コンピューターは盗難に備えてワイヤーロックがされています。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、鍵は次長が保管していることが確認できます。不必要な書類はシュレッダーと溶解を利用して廃棄されていることが確認できます。	

(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)>	
収支伝票より実費収入等を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)> 起案者から起案された内容は専任の経理担当に提出され、次長と局長の承認後実行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)> 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)> 団体と当該施設に係る経理は明確に区分されていることが確認できます。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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)> 備品2点と水道光熱費をピックアップし調査の結果、伝票の存在を確認しました。	

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)> 印鑑は局長が管理し、通帳は事務所内の金庫に保管され鍵は次長が管理し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)> 部屋利用終了時に電気、エアコンの消し忘れがないか確認しており、利用者にも使用していない部屋の消灯への協力をお願いしています。 冷暖房の設定をこまめに行うなど、節電に取り組んでおり、利用者の個別の要望には、カイロの配布や毛布の貸し出し、団扇の利用などで対応しています。 利用者にゴミの持ち帰りをお願いするとともに、事務所から排出されるごみは分別し、リサイクルに協力しています。 大量に印刷するものはリソグラフを使用し、メモ程度のものは反故紙を使用するなど紙の徹底利用に努めています。 ゆうメール等の活用により、発送経費を削減しています。	<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)> 施設内にある屋根付き駐車場の網入りのガラスの屋根に経年劣化で亀裂が生じましたが、業者より修復の見積りを取り多額の費用が掛かることが分かり、屋根の必要性の判断をして撤去を決断し落下の危険性を防止して費用を削減しています。

(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>緑区地域福祉保健計画「みどりのわ・ささえ愛プラン」では、区役所と共同事務局として計画の推進に取り組んでいます。</p> <p>広報手段としてのビデオ制作、区民向けの周知計画の活動としてのカフェの開催など協働で行っています。</p> <p>「みどりのわ・ささえ愛プラン」の地区別計画推進に対する予算措置を区役所と区社協で合わせて行い、地区別計画を協同事務局として推進している区役所・ケアプラザを支援しています。</p> <p>災害ボランティアコーディネーター養成研修を区役所の協力の元で実施しています。</p> <p>区役所とハートバリアフリー実行委員会の協同事務局として障害理解の普及啓発を行っています。</p> <p>生活支援体制整備事業では、毎月定例で会議を行っています。</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>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>「緑ハートバリアフリー実行委員会」の事務局として障がいのある方に街の中で出会った時に、どういう接し方・声のかけ方が大切なのかを子供たちと一緒に考えるために、「3つの障がいの理解を進める寸劇」を行っています。今回は、山下みどり台小学校の小学生と寸劇を見た後意見交換をして「自分ならどう行動するか」を考えて寸劇にも参加してもらいました。</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>区役所職員と本会職員で、熊本県益城町に赴き発災時のボランティアセンター運営について見識を深めました。その際他地域からのボランティア受け入れのことも大切だが災ボラセンターの運営自体が1人の職員でできることではないと学びました。今後社協職員全体で動きを確認しておく必要性があり、研修の必要性やその上で災害時に地域避難拠点と災ボラセンターをつなぐ役割を現在災ボラメンバーとして研修をうけている方々をお願いしていけるような地域との仕組み、関係づくりを目指していきます。</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><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> <p>区と連携した熊本県益城町での災害発生後のボランティアセンター運営実態を把握できたことは、緊急時の当施設の運営についてとてもプラスになって行くと感じます。この知見の深まりを災害発生時に円滑な対応ができる仕組みづくりと地域での関係づくりに結びつけて頂ければと感じます。</p>

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
		対応策を実施していない	対応策を実施していない			
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
		公表していない	公表していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
	(3) 施設公正利か用公平な	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？	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	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している	
			体制を確保していない		体制を確保していない	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		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		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
		実施していない		実施していない		
不備の数			0	0		

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