

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市南区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成30年12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>本会は誰もが安心して暮らせる「福祉のまちづくり」を目指して、地域の方々が取り組んでいる福祉活動の支援をおこなっています。また、区内の16地区社会福祉協議会の各種会議や行事等への参加を通し、地区の福祉保健課題の解決に向けて、地域ケアプラザと連携し住民の方々と一緒に取り組んでいます。</p> <p>各地区社協が中心となって推進している「地域福祉保健計画 地区別計画」についても、年2回の計画振り返りの場を設けるとともに、南区地域福祉保健計画全体の推進の場として、区役所と毎月1回事務局会議を開催し推進状況を点検しています。</p> <p>さらに、会員組織の自治会・町内会分科会や民生委員分科会、施設分科会等を開催し、各団体や地域の状況などの共有を図り、地域課題解決のための連携を図っています。</p>	<p>・【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区内の連合町内会や地区社協、民生委員、ボランティア、障害福祉、施設福祉関連等との定例会議を定期的で開催し、情報共有や、小・中学校等の福祉保健教育に関わる団体と協働するなど地域住民活動支援の基幹となり、住民活動を推進しています。 ・各地区社協が中心となって推進している「地域福祉保健計画地区別計画」については、年2回の計画振り返りの場を設け、事業の推進を図っています。 ・福祉保健団体同士の協働や新規事業の立ち上げを支援する取り組み、ボランティア育成、相談、コーディネイト機能をPRし、自主的な住民活動を支援しています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>利用者サービス向上に向けては、ご意見箱の設置や部屋利用時の報告書にご意見・ご要望を伺ったり、窓口満足度調査の実施や振り返りを行っている他、利用者会議を実施し、利用者から直接、ご意見をいただく場を設けています。</p> <p>苦情については、館内に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を明示し、確実に対応できる体制を形成しています。</p> <p>拠点内には、情報コーナーを設け、福祉情報の発信に努めています。</p>	<p>・【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット、HP、「ご利用の手引き」、広報誌等複数の媒体で拠点を紹介し、HPや館内には空き室状況の掲示をしています。 ・拠点の愛称であり、キャラクターである「トモニー」を区民に紹介し、親しみやすさを伝える活動を行っています。館内にトモニーギャラリーを設置して、福祉保健活動団体の方々が制作した絵画や書などの展示スペースとしています。 <p>(6) ボランティアの発掘・育成支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア登録者に対してニーズ情報を年3回発送し、区民には広報紙「ボラび！」を通じて活動の様子を伝えていきます。 ・ボランティア入門講座や手話、傾聴、誘導、障害児余暇活動支援講座を開催しています。ボランティア連絡会と協働してボランタリーフェスタや出張ボラセンの開設をし、学校への福祉教育の提案や災害ボランティアセンターの設置や訓練を実施しています。
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、協定書で定められた定期点検のほか、利用者の安全な施設利用を図るため、閉館時の点検項目を設定し、日常保守点検を毎日実施し、徹底しています。</p> <p>複合施設であるため、他法人と管理委員会を設け、協調して施設の維持管理に努めています。</p>	<p>・【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内にゴミ箱は設置せず、ゴミは持ち帰るように利用者をお願いしています。事務所内のごみは分別し、横浜市が定めたごみゼロルート回収に則り処理されています。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物8階の全体を使用しており、各部屋は広く、清潔に整備されています。備品は指定管理のものにはシールを貼り、明確にしています。 ・障害者向け、高齢者向け、子育て向け等、項目や種別ごとにラックを整備しています。ラック上のパンフレット等は2ヶ月に1回交換し、情報の鮮度と分かりやすさに留意し、利用者の活動に配慮しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>事故・事件等のマニュアルを作成し、様々な事態に迅速に対応できるよう備えています。</p> <p>緊急連絡体制として緊急連絡網を全職員携帯しています。また、H30年度から、災害時、緊急時に備え、連絡用IP無線機を整備しました。</p> <p>常勤職員は、公共交通機関が利用できないことを想定し、参集訓練を実施し、災害時でも出勤できる体制を整えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「南区社協災害・事故・事件等対応マニュアル」を作成し、火災、地震、車両事故、個人情報漏洩、利用者の事件・トラブル、不審物発見等別に緊急対応手順が明確になっています。また、平成30年4月1日付けの「緊急時連絡先一覧」も添付されています。 ・利用者の参加による避難訓練などの他、利用者や利用団体に配布される当拠点の「ご利用の手引き」に、利用者の体調急変や事故・災害時等の緊急時の対応が詳しく記載されていて、利用者に対する緊急時対応の周知が図られています。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南区災害救援ボランティアネットワーク(通称サブネット)のリーフレットを作成し、常時ボランティアの募集や訓練を行い、大災害に備えています。
V 組織運営及び体制	<p>本会の組織運営は、理事会、評議員会で重要な事項の執行と議決をするほか、監事監査にて事業・経理執行の確認を受けています。また、外部監査では横浜市健康福祉局による指導監査や横浜市社会福祉協議会の事務調査を隔年で受け、適切な執行となるよう指導を受けています。研修はすべて業務として参加するようにし、職員間での業務フォローなど参加しやすい環境づくりも進め、参加者は、研修の報告書の回覧やミーティングで内容を周知し、情報共有に取り組んでいます。さらに、業務を円滑にすすめるため、毎朝、全職員による朝礼を行うほか、週1回の常勤職員ミーティングに取り組んでいます。</p>	<p>【不足していると思われる点】</p> <p>(2)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取り扱いの管理責任者は、館内に表示されていますが、職員ヒアリングの結果、一部の職員に周知されていません。事故発生時の対応を誤らないよう、周知を図ることが望まれます。 ・個人情報の収集や使用方法について、一部の資料に使用目的が明示されてなかったり、目的外使用をしない旨の記載が欠落しているものがあり、改善が望まれます。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の質の向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は、日々各種の会議体を利用し互いの情報共有を図り、利用者ニーズに応えられるよう、努めています。 <p>(5)組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長年、福祉系の大学生の研修を受け入れ、継続して将来の福祉人材の育成に貢献しています。 ・平成29年度からの社会福祉法改正を踏まえ、ガバナンス強化のため、組織の改善を実施しています。
VI その他	<p>福祉保健活動拠点の指定管理者として、横浜市や南区が企画または主催する講演会、研修会、お知らせ等チラシ、ポスターを拠点に掲示・配布し周知を図っています。</p> <p>また、災害時には南区役所の要請を受け災害ボランティアネットワークと協働し災害ボランティアセンターを設置し、ボランティアの受け入れ・派遣等の業務にあたります。その為、災害救援ボランティアネットワークでは、毎月役員会と運営委員会を開き、マニュアルやシミュレーションのなどの内部研修の他、外部に向けた防災啓発や災害対応における啓発研修等を実施しています。</p> <p>拠点施設とその利用をPRするため、拠点施設のキャラクター「トモニ」を、パンフレットや印刷物等に刷り込みをしてPRしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間や日曜日の拠点の活用として、AA自助グループや外国籍に関わる児童・生徒の学習支援等に用いられるなど有効な活動が見られます。 ・地域で活動する福祉保健活動団体に「南区ふれあい助成金」として活動の資金を提供しています。 ・「子どもの居場所づくりネットワーク事業の推進として地域の19団体の会議等の開催支援をしています。 ・「ちょこボラ交流会」として地域包括支援システムと協働してちょこっとボランティア事業の推進を図っています。 ・おみせサンタ事業を地域の商店会が行うことを支援し、障害への理解が深まるよう取り組んでいます。

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>本会の会員組織の特長を活かし分科会、定例会を定期的に開催し、情報共有を図り連携を深めています。具体的な団体は①民生委員②地区連合町内会③地区社会福祉協議会④ボランティア・市民活動⑤障害福祉⑥福祉関係⑦施設福祉関連⑧小・中学校ですが、区内の福祉保健教育に関係する団体と協働することで、多様な活動に取り組んでいます。また、個別の生活課題を抱える人には、住民組織や地域ケアプラザ等と連携して、支援活動を行っています。</p> <p>南区役所とは、第3期南区地域福祉保健計画の推進に関して事務局会議を毎月開催し、推進状況の確認を行っています。また、区役所各課が参加する地域支援チーム連絡会へも参画し、地域支援を進めています。</p> <p>なお、複合館を活かした取組としては、複合施設管理委員会を開催しハード・ソフト両面の改善を図っています。地域や利用者、活動者との交流を目的とした浦舟納涼祭やボランタリーフェスタは、毎年盛況です。</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>・平成29年度事業報告書他、各種会議録、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>・区内の連合町内会や地区社協、民生委員、ボランティア、障害福祉、施設福祉関連等との定例会議を定期的に行い、情報共有や、小・中学校等の福祉保健教育に関わる団体と協働するなど地域住民活動の根幹となり、住民活動を支援しています。また、団体同士の協働や新規事業の立ち上げを支援する取り組みや、ボランティア育成、相談、コーディネート機能をPRし、自主的な住民活動を支援しています。</p>

(2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地区社会福祉協議会の会長会議、実務者レベルの事務局長会議の場において、各地区の課題解決に向けた情報交換や研修を進めています。そのほか適宜地区における会議やイベントなどに参加し、現状把握やヒアリングを行うことで、地区の福祉保健課題を把握し解決に向けて、住民と一緒に取り組んでいます。また、地域包括支援システムと協働してちょこっとボランティア(見守り)のつながりを深める会を実施し推進を図っています。</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>

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29年11月1日～11月30日に窓口満足度調査を実施し、拠点利用者に約200部配布し、154名(回収率約80%)からアンケートの回答を得ています。	
<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)> ・毎年同時期にアンケート調査を実施する定点調査になっています。また、「拠点利用報告書」に自由記述欄を設け、窓口での貸館受付の際に気になる点などをヒアリングするなど、職員全体で常に使いやすい施設づくりを心掛けています。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・掲示・「平成29年度【南区社会福祉協議会】窓口満足度調査集計結果」・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)> ・「窓口満足度調査の集計結果」では、各項目について棒グラフで満足度を示し、性別や年齢、利用頻度を円グラフに纏めています。「いただいたご意見」「改善宣言」としてアンケートを分析し、課題を抽出し改善に向けた取り組みを明示しています。大きな文字、カラー刷りで分かり易い集計結果です。	

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	
<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)> ・職員会議議事録・平成29年度事業報告書・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・朝礼や職員会議・非常勤会議・連絡ノートを活用し、課題の共有と対応策を検討しています。</p>	

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	
<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)> ・受付横壁面に「平成29年度【南区社会福祉協議会】窓口満足度調査集計結果」を掲示、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)></p> <p>・館内の通路の利用者の見やすい場所に「平成29年度【南区社会福祉協議会】窓口満足度調査集計結果」を掲示し、課題の対応策を公表しています。大きな文字、カラー刷りで分かり易いA3判の集計結果となっています。</p>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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)>	
・ご意見ダイヤルの利用に関するポスターに、指定管理者名、期間を記載し、館内の複数個所に掲示しています。	

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)>	
・ご意見箱をロビー内に設置しています。ホームページには利用者からの意見や要望を受け取る窓口があります。	
<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)>	
・鍵のかかるご意見箱を設置し、気軽に記入出来るよう、用紙とペンを用意しています。	

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)>	
・館内廊下に苦情解決の仕組みを掲示、「苦情解決規程」「横浜市社会福祉協議会苦情解決規程」、ヒアリング	
<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)>	
・「苦情解決規程」「横浜市社会福祉協議会苦情解決規程」に基づいた解決の仕組みを設けています。苦情解決受付担当者と実務責任者を明確にし、掲示しています。また、第三者委員への直接相談できることも案内しています。	

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>・館内廊下に苦情解決の仕組み及びそのフローチャートを館内に掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内廊下に「ご要望や苦情はありませんか。担当者名や責任者名、電話番号、Email アドレス」を分かりやすく明示しています。また、「苦情解決の仕組み」をフローチャートで示し、館内数か所に掲示し、利用者への周知を図っています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者からの苦情等は記録簿に記載しています。また、市社協本部に報告し、組織全体で共有しています。</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>・職員会議議事録、29年度事業報告書、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>・「窓口満足度アンケート調査」で出されたもの以外は苦情は出されていません。市社協から毎月市内全域の苦情内容を全職員で回覧、共有し、改善に結びつけています。</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)> ・「平成29年度「南区社会福祉協議会窓口満足度調査集計結果」を掲示、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)> ・拠点内廊下に「平成29年度「南区社会福祉協議会窓口満足度調査集計結果」を掲示しています。その中に「いただいたご意見」及び「改善宣言」として取り組みを掲げています。</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>本会の事業を紹介したリーフレットとともに、福祉保健活動拠点のパンフレットを作成し、各種イベント(南まつり、浦舟納涼祭、ボランティアフェスタ)においてPRしています。また、拠点の愛称でもあり本会のマスコットキャラクターでもある「トモニー」を紹介し、親しみやすさを伝えるイメージ活動を行っています。</p> <p>ホームページには施設内容、利用方法、設備備品、空室状況等を掲載し、情報提供をしています。利便性に配慮し利用登録用紙は、ホームページ上からダウンロードにより取得できるようにしています。また、窓口には、ご利用手引きの配架、空室状況を掲示するなど、利用しやすい環境を心掛けています。</p> <p>さらに拠点内にトモニーギャラリーを設置して、区内の福祉保健活動団体の方々が制作した絵や書などの展示スペースとして開放し、関心を持っていただけるよう工夫をしています。</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>・受付窓口、「ご利用の手引き」、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>・パンフレット、ホームページ、「ご利用の手引き」、広報紙等複数の媒体で拠点を紹介しています。ホームページや館内には空き室状況の掲示をしています。</p> <p>・拠点の愛称であり、マスコットキャラクターである「トモニー」を区民に紹介し、親しみやすさを伝えるイメージ活動を行っています。</p> <p>・館内にトモニーギャラリーを設置して、区内の福祉保健活動団体の方々が制作した絵画や書などの展示スペースとしています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
・冊子「ご利用の手引き」と拠点パンフレット「あつまる つながる ひろがる」を設置しています。	

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)>	
・掲示、「ご利用の手引き」、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)>	
・利用申込みは先着順に決めています。重複した場合は時間帯や利用スペース等の調整を行っています。	

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)>	
・29年11月、市健康福祉総合センターで「LGBTへの理解」というテーマで人権研修を受講しています。	
<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)>	
・横浜市社協の基幹研修「人権研修」を受講し、拠点内で伝達研修を実施しています。非常勤を含む拠点担当職員の会議実施時に人権及び個人情報の取扱に関する確認と徹底を行っています。	

(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)>	
・貸出備品は、使用ルールを定め、申請書で使用する備品の申請と利用報告書で適切に管理しています。	

(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)>	
・利用者懇談会を年1回開催し、団体同士のつながりができる内容の懇談会を行っています。また、会議内でアンケートを実施し、利用者の声を拾い運営に反映出来るようにしています。	

(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>ボランティアの発掘のため、登録者に対してニード情報を年3回発送するとともに、区民には広報紙「ボラぴ！」を通してボランティア活動の様子を発信しています。また、市域のメール配信サービスを利用して、広く情報発信を実施しました。また、拠点内でのボランティア情報の掲出も、分野別に分類し、分かりやすく工夫しています。</p> <p>区内の福祉関連の部活動等がある学校へボランティア活動紹介を行ったり、継続して活動場所の提供も実施しています。</p> <p>ボランティア活動定着と育成を目的に、入門講座や手話、傾聴、誘導ボランティア講座や障がい児余暇支援などの、活動者が関心を持てるような講座の開催。ボランティア連絡会と協力して、イベント時の出張ボラセンの開設や、ボランティアフェスタ等も実施しています。</p> <p>その他、区内活動団体と協力し学校等への福祉教育の提案調整や災害ボランティアセンターの設置シミュレーション訓練などを実施しました。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・掲示板、29年度事業報告書、29年度評価シート、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>・ホフンアイン登録者に対してニード情報を年3回発送し、区民には広報紙「ボラぴ！」を通じてボランティア活動の様子を伝えています。</p> <p>・ボランティア育成・定着を目的に入門講座や手話、傾聴、誘導ボランティア講座、障害児余暇活動支援講座を開催しています。ボランティア連絡会と協働してボランティアフェスタや出張ボラセンの開設をし、学校への福祉教育の提案や災害ボランティアセンターの設置や訓練を実施しています。</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>福祉保健情報の提供と福祉啓発を目的に、本会事業や地域活動等の特集し、広報紙「社協みなみ」を年4回88,000部発行しています。自治会町内会を通じて区内全戸に配布するほか、拠点内での配架やケアプラザ等公共施設への配架依頼をしています。年4回のうち2回は編集委員として本会会員に参加していただき、区民の視点に沿った広報紙づくりを行っています。ボランティア情報や募金の使途などの福祉保健情報の発信のために、広報よこはま南区版やタウンニュースへの掲載で、分かりやすく広く伝えることを意識しています。</p> <p>また、本会HPはWebアクセシビリティ対応のため改変し、福祉保健活動拠点も含め、本会の事業、地域の福祉活動等の最新情報の発信に努めています。</p> <p>拠点の愛称や本会マスコットキャラクターを広報紙やチラシ、クリアファイル等に掲載し、イベント時にはクリアファイルに広報紙等を入れて配布することで、PR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>・HP、広報紙「社協みなみ」、パンフレットやチラシ、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>・広報紙は年4回区内全戸に配布しています。その内2回は社協会員6名の方が編集委員になり、区民の視点に立つ紙面づくりを行っています。</p> <p>・HPは年齢的・身体的条件に関わらず、見やすい状態に変えて、事業や地域の福祉活動の最新情報を発信しています。</p> <p>・拠点の愛称・マスコットキャラクター「トモニー」を広報誌やチラシに載せたり、イベント時のぬいぐるみで活躍し、PRに努めています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>福祉保健活動拠点業務をはじめ、本会では様々な業務を実施していることから、電話・窓口においても様々な問合せがありますが、自分が一次接客者であることを常に意識し、利用者みなさまには親切、正確、迅速を常に心がけ、全職員が職務にあたっています。</p> <p>また、窓口満足度調査の実施と結果の共有、改善策の検討や横浜市社会福祉協議会の各部署に寄せられた1か月ごとの苦情や提案内容の回覧、及びミーティングでの振り返りを通して、意識啓発に努めています。</p> <p>さらに、お体の不自由な方には、必要に応じて各室までご案内したり、備品等の搬出入等のお手伝いをしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・受付窓口はオープンになっており、職員の働く姿が一目でわかります。職員は「親切・正確・迅速」をモットーに接客に当たっています。隣に相談コーナーがあり、待つ方のためにソファの用意があり、予約を取ることが出来ます。</p> <p>・市社協に寄せられる1か月ごとの苦情や相談については、回覧や会議で内容を取り上げ、意識づけに努めています。</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>部屋の稼働率は、夜間、日曜日に低い傾向があります。これは複合施設内に部屋貸しを行っている団体が複数あること、集まる機会を日曜に設定していない団体が多いことが考えられます。そのため空室状況をホームページに掲載、館内にも掲示しています。また利用登録書をダウンロードできるようにして新規利用者にも使いやすい工夫をしています。</p> <p>毎回施設利用者より利用終了後に提出いただく報告書の中に、【意見・要望】の欄を設け、気軽に要望が伝えられる環境を整えています。</p> <p>また、館内利用者を対象とした「窓口満足度調査」を毎年実施し、結果や改善宣言を館内に掲示しています。改善宣言については、内部で話し合いをして決めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・登録団体は増えていますが、部屋の稼働率は例年と変わらず平均すると40%弱の状況です。空き室状況をHPや受付窓口に掲示し、利用に繋がるよう努めています。夜間や日曜日に低い傾向がありますが、AA自助グループや外国籍に関わる児童・生徒の学習支援等に使われています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<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)>

・団体交流室を2分割して使用できるようにパーティションを設置しました。より多くの団体が利用できるよう、利便性の向上を図っています。

<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)>	
・拠点が入居している浦舟複合福祉施設が共同で依頼している外部の専門業者に建物管理業務や防災管理・点検等の定期点検を委託し、記録を残しています。日常点検は開館時に職員が確認し、作業日誌に記録しています。	

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)>	
・日常清掃及び定期清掃は外部業者に委託しており、記録を残しています。	

(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	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品台帳は市所有(Ⅰ種)と指定管理者が所有する(Ⅱ種)に分けて整備しています。基本協定書33条及び34条をもとに整理しています。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・30年度に購入した机等新規備品が整備されています。部屋を仕切るパーテーションを始め高額備品、5点について確認することが出来ました。</p>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品は利用者が気持ちよく安全に利用できる状態に維持されています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内にゴミ箱は設置せず、ゴミは持ち帰るように利用者をお願いしています。事務所内のごみは分別し、横浜市が定めたごみゼロルート回収に則り処理されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ゴミは利用者が持ち帰ることにしており、事務所内のごみは分別されています。年1回文書整理を実施し、個人情報の記載がある書類等を業者に依頼し、溶解処理しています。産廃の廃棄に関しては、契約書をかわし、産業廃棄物管理票(マニフェスト)で管理しています。	

(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><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>委託業者による施設内外の日常清掃および定期清掃を行っています。感染症対策として、入り口付近に手指用のアルコール消毒の設置やトイレ個室内に除菌剤の設置をして、安全に利用していただけるよう配慮しています。また、利用者には利用報告書を用いて、ゴミの持ち帰りや、利用後の現状復帰を促すとともに職員が気軽に声かけられるオープンな窓口の他に仕切りで区切られた相談コーナーを設け、利用者のプライバシーにも配慮しています。</p> <p>利用報告書や利用調整会議で利用者の声に耳を傾け、必要な備品を整備しています。(紙折り機、印刷機、シュレッダー)また、不具合が発生した場合は、状態を確認し、業者による修理を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内見学確認、ヒアリング <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"> ・館内建物の8階フロアー全体を使用しており、各部屋は広く、清潔に整備されています。備品は指定管理のものにはシールを貼り、明確にしています。 ・障害者向け、高齢者向け、子育て向け等、項目や種別ごとにラックを整備しています。ラック上のパンフレット等は2ヶ月に1回交換し、鮮度と分かりやすさに留意し、利用者にも配慮しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・南区福祉保健活動拠点は浦舟複合福祉施設の8階にあり、他法人と管理委員会を設け、情報交換や協働して建物や設備の維持管理に努めています。 <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)> ・事務所での現場確認及びヒアリング <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)>	
・鍵は専用の保管箱に整理保管され、「鍵貸出管理台帳」や日報で管理されています。	

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)>	
・当施設は、福祉複合ビルの8階に入居しているため、館外は担当外ですが、施設内は朝晩巡回し、業務日誌に巡回後の記録を記載しています。	

(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	
<p><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)></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>・業務日誌に毎日の点検結果を記載し、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ます。また、消防設備点検については、毎月、点検表によりチェックしています。</p>	

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	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・毎月、行われる内部会議等の記録やヒアリングにより、他施設での事故や館内でのヒヤリハット事例をテーマに研修を実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修に参加できなかった職員には非常勤職員も含め、会議資料を添付した報告書を回覧して、情報の共有に努めています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※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><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>・横浜市の防災計画に位置づけされている施設ではありませんが、災害発生時には区役所からの要請を受け、南区災害ボランティアセンター運営マニュアルに基づき、災害ボランティアセンターを設置します。また、災害時に対応する職員やボランティアのために、非常備蓄品をそろえています</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>・例年2回の訓練を行っています。3月19日に 浦舟複合福祉施設(全館合同)の防災訓練に参加し、12月11日には当拠点単独の避難訓練を、多数の利用団体が参加して実施しました。</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>・当拠点の「ご利用の手引き」に、利用者の急病や事故・災害の発生時の対応について詳しく記載されていて、利用者に対する緊急時の対応の周知が図られています。また、南区災害救援ボランティアネットワーク(通称サブネット)のリーフレットを作成し、常時ボランティアの募集や訓練を行い、大規模災害に備えています。</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>

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>・南区社協により、ボランティアコーディネーターを増員しているため、ボランティアと利用者の交流がより活発になっています。職員は、利用者に対してワンストップサービス(様々な支援窓口を1カ所にまとめて、利用しやすくするサービス)が出来るよう職員同士の情報共有に努めています。</p>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

※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>	

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>・窓口に関覧用と配付用を設置し公表しています。</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>・ホームページや広報紙「社協みなみ」に事業報告書や事業計画書の概要版を掲載し、広く公表しています。</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)>	
・横浜市社会福祉協議会の職員研修計画に基づき、毎年、研修対象者、目的、時期等を明確にした年度研修計画が作成されています。	

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)>	
・研修報告書等の資料及びヒアリング	
<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)>	
・4月に個人情報取り扱いに関する研修を送迎ボランティアを含めた全職員参加で実施しています。また、常勤職員には、職員会議の場を活用し、人権擁護や適正な事務処理、経理などに関する研修を毎月実施しています。	
<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)>	
・研修報告書を作成回覧するとともに、各種のミーティングで伝達研修を行っています。	

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)>	
・窓口受付に、南区社協作成の「ご利用の手引き」を置いて活用しています。	

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)>
本会では、全体の職員ミーティングを毎朝実施するとともに毎週職員会議を開催し、懸案事項等を協議し、課題解決に向けた話し合いをしています。その他、権利擁護事業、ボランティアセンターコーディネーター、福祉保健活動拠点などの部門別会議を定期的で開催して、非常勤を含む全職員が本会職員の自覚と責任をもって行動する意識醸成を行っています。事業の進捗や取組状況を共有することは、職員相互に業務を知り、支援や助言を得られる場にもなっています。また、会議の議題は、職員が事前提案をする形をとり、進行と記録も職員が行います。その結果、ファシリテーションや記録の書き方といった職場内研修にもつながると考えます。 さらに、担当外であっても、事業概要の説明などの対応ができるように、各事業に関するミニプレゼンなども行っています。	・各種会議記録及びヒアリング <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)> ・研修報告書が作成回覧され、情報の共有が出来ていますが、研修参加者名の記入等、報告書の内容を一部改善されることが望まれます。 <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)> ・職員は、各種研修会への参加の他、年一度の自己申告書の提出や日常のOJT等により、自己啓発や資質向上に役立っています。また、毎朝のミーティングや各種の会議を通じて職員間の情報共有に努め、利用者に対してワンストップのサービスが出来るよう、努めています。

(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)>	

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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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)>	
・個人情報の取扱い責任者は事務局長になっており、館内にも掲示されていますが、職員ヒアリングの結果、一部の職員に周知がされていません。	
<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)>	
・年1回、非常勤職員や送迎ボランティアを含めた全職員に、個人情報の取扱いについての研修を実施しています。また、横浜市社協のコンプライアンスハンドブックを全員に配布し、職員は携行するようにしています。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・年度初めに、非常勤職員や送迎ボランティアを含めた全職員に研修を実施し、研修終了後に全員から誓約書を受理しています。</p>	

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"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>・拠点の申込書など一部の書類に、使用目的の明示されていないものがあり、今後、改善されることが望まれます。</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>	

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"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・拠点の申込書など一部の書類に、目的以外に使用しない旨の記載が欠落しているものがあり、今後、改善されることが望まれます。</p>	

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)> ・現場での確認及びヒアリング <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)> ・パソコンには盗難防止のワイヤー鍵がつけられ、パスワードを設定し定期的に変更しています。また、個人情報を含む書類は施錠可能なロッカーで管理しています。個人情報を含む書類の廃棄は溶解処理やシュレッダーで処理しています。	

(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)> ・横浜市社協の経理システムにより、適切な経理書類を作成しています。	

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)> ・現場確認及びヒアリング <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)> ・経理担当者、出納担当者、会計責任者を明確にし、相互けん制の仕組みを設けています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・経理書類及びヒアリング <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)> ・横浜市社協の経理システムにより、明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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	
<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)> ・事務所で現場確認及びヒアリング <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)></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>・通帳、印鑑は金庫で保管し、金庫の開閉記録を整備しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>内部会議用の資料やメモ紙は裏紙を使用しています。会議資料などはデータで共有し、ペーパーレスに取り組んでいます。</p> <p>節電対策としては、使用していない部屋の消灯や空調の停止をこまめにしています。離席時のパソコンを休止モードにし節電を心掛けています。さらに冷暖房効率アップのために、事務所に、扇風機とサーキュレーターを導入しています。</p> <p>節電、節水などの掲示により、利用者へも協力を依頼しています。</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>・業務日誌や各種資料及びヒアリング</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>・裏紙使用やペーパーレス化などのほか、節電、節水等拠点の利用手引きなどにも記載して利用者にもお願いし、出来ることは日常当たり前に経費削減に努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (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>・当福祉保健活動拠点は、地域で長年の実績を持つ南区社協により、地域住民の信頼に応える組織運営を行っています。職員は日々、情報の共有に努め、利用者ニーズにこたえられるよう努めています。また、長年、福祉系の大学生の研修を受け入れ、継続して将来の福祉人材の育成に貢献しています。さらに、平成29年からの社会福祉法改正を踏まえ、ガバナンス強化のため、組織の改善を実施しています。</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> <p>・個人情報の取り扱い責任者の周知や個人情報の処理方法、各種研修報告の記録など、思い込みによると思われる不備が一部見受けられます。今後、客観的な目で見えた改善が期待されます。</p>

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>横浜市や南区が企画または主催する講演会、研修会、お知らせ等、ポスターは、拠点に掲示し、チラシなどは配布しています。</p> <p>第3期南区地域福祉保健計画を推進するため、区役所と協働して進行管理にあたるとともに、同計画を周知するため、区役所が主宰する各種イベント等の実行委員会に参加しています。</p> <p>また、生活困窮者への支援として生活福祉資金の貸付、金銭管理が困難な方への権利擁護事業の利用促進、要介護者や障害者の外出支援などで南区役所の関係部署と連携し取り組んでいます。</p> <p>また、南区防災計画で位置づけられた南区災害ボランティアセンターの運営支援にも取り組んでいます。</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>・29年度事業報告、各種チラシ、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>・第3期南区地域福祉保健計画を推進するため、区役所と協働して進行管理にあたるとともに、同計画を周知するため、区役所が主宰する各種イベント等の実行委員会に参加しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>災害時には南区役所の要請を受け災害ボランティアネットワークと協働し災害ボランティアセンターを設置し、ボランティアの受け入れ・派遣等の業務にあたります。その為、災害救援ボランティアネットワークでは、毎月役員会と運営委員会を開き、マニュアルやシミュレーションのなどの内部研修の他、外部に向けた防災啓発や災害対応における啓発研修等を実施しています。</p> <p>拠点施設とその利用をPRするため、拠点施設のキャラクター「トモニー」を、パンフレットや印刷物等に刷り込みをしてPR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>・29年度事業報告、各種チラシ、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>・地域で活動する福祉保健活動団体に「南区ふれあい助成金」として活動の資金を提供しています。「子どもの居場所づくりネットワーク事業の推進として地域の19団体の会議等の開催支援をしています。「ちょこボラ交流会」として地域包括支援システムと協働してちょこっとボラ事業の推進を図っています。おみせサンタ事業を地域の商店会が行うことを推進し、障害への理解が深まるよう取り組んでいます。</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>

◆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
I. 地域との連携		
(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)	-	-
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	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)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
IV. 緊急時対応		
(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)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(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)	-	-
VI. その他		

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		
				非該当		非該当		
		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) 公正利用かつ公平な施設	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) 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？	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	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) づく 業協 務定 の書 遂等 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) 管理 業務 施設 衛生	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) 整の 備仕 組急 み時	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
		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？		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	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		協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ	協定書等のおりに開館している	レ	協定書等のおりに開館している
			協定書等のおりに開館していない		協定書等の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	レ	公表している	
			公表していない		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	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		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	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	情報共有している	
			情報共有していない		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、活用している	
			作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない	
			作成していない		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	レ	整備している
				整備していない		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、周知している
				明確化しているが周知していない	レ	明確化しているが周知していない
				明確化していない		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	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	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		一部の職員から取っていない
			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		適切に収集している	
			適切に収集していない	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		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	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		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		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	適切に作成している
			一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある	
			適切に作成していない		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	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		その他けん制機能を設けている	
		仕組みを設けていない		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	明確に区分している		
		明確に区分していない		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	存在する		
		存在しない		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	適切に管理している		
		適切に管理していない		適切に管理していない		
		不備の数	0	3		
		不備の合計	0	3		