

横浜市指定管理者第三者評価制度

西区福祉保健活動拠点
評価シート

評価機関：株式会社ソートフル

平成31年2月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<p>【評価できる点】</p> <p>(1) 地域における情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政書士やNPO法人SHIPによるLGBTの相談会の開催 地域活動交流コーディネーター連絡会を開催、ジュニアボランティア育成 フードドライブの実施 表彰式典の実施 災害ボランティアセンターの運営 <p>(2) 地域との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> 部会、分科会の開催 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政書士やNPO法人SHIPによるLGBTに関する個別専門相談会を月1回開催しており、当施設が会場を貸与し協力しています。性的少数者への支援と理解促進に役立っています。 ボランティアの発掘・育成に力を入れ、特に赤い羽根共同募金活動や親子ふれあい会等のジュニアボランティア事業の支援を行っています。 災害ボランティアネットワークや区と協力して、毎月、定例会にて、災害時を想定した図上訓練・シミュレーション訓練を実施したり、地域住民向けの勉強会を開催したり、いざという時、災害ボランティアセンターを設置できるよう準備しています。 フードロスに向けた取り組みとして、フードドライブを実施し、寄せられた食材を子ども食堂など地域の会食、配食団体に配分しています。地区社協や資源循環局がフードドライブを実施する際にもお手伝いしています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>【評価できる点】</p> <p>(1) 利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 窓口満足度調査及び集計結果、改善宣言の実施 <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見ダイヤルの掲示 ご意見箱の設置 苦情解決制度のご案内、苦情解決のしくみの掲示 苦情受付・調整記録の整備及び情報の共有 <p>(3) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種利用案内 障害者への配慮 インターネット予約状況確認サービスの実施 人権研修への参加および伝達研修の実施 <p>(6) ボランティアの発掘・育成・支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ボランティア分科会の開催、各種講座の実施 保険加入の案内 <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品の貸出等の利用者ニーズへの対応 <p>【不足している点】</p> <p>建物管理の都合、案内板が設置できない。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ボランティアの発掘から実際に支援を実施するに当たり、活動に参加される方々の気持ちを汲み取り、個別に丁寧に対応し、多様なニーズに応えるよう取り組んでいます。障がい者のコーディネーターには、プライバシーに配慮し、慎重に対応しています。 ボランティア入門講座、水遣り・ゴミ拾いなどを行う「横浜駅ゆるーりボランティア」や定年退職後の男性向けに、地域活動に参加するきっかけになる「ハマのオヤジゼミナール」などを開設して、日常的に互いに支え合う活動を支援しています。 年3回発行の区社協だより「もくせい」は、西区・中区の地域情報紙の一面を買上げ、他の区域にも幅広く、各種活動・募集などの情報を提供しています。地域情報紙から情報提供を要望されることもあり、双方でメリットを享受しています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>【評価できる点】</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 掲示物の整理整頓 利用報告書および職員によるチェック 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 建物全体を清掃管理する専門業者が常駐しているため、また清掃に特に気を配る非常勤職員も雇用していることから、トイレを含めて、清潔感のある施設が維持されています。 団体交流室には、数多くの団体のイベントのチラシが掲示されていますが、今月のイベント、来月のイベント、それ以降と3種類に分けて分かりやすく掲示されています。イベント以外も、相談機関と子育て関係に分け、別の場所に掲示されています。 利用者の要望に応じて、団体交流室に印刷機や拡大コピー機を更新し、利用団体が、チラシや資料などを作成するのに便宜を図っています。その上、スチール裁断機・穴開けパンチ・ホッチキスなどの事務機器を周辺に置き、無料で貸与し、利用者に喜ばれています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>【評価できる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組みの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> 「業務対応マニュアル」「事故対応マニュアル」「災害対応マニュアル」「BCP」を整備 <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 警備会社への委託 「カードキー・鍵所有者リスト」による鍵の管理 拠点自主点検表による毎日の巡回 <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故報告に沿った勉強会の実施 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故対応マニュアルの整備 各種連絡網の整備 <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害時対応マニュアル及びBCPの整備 <p>【不足している点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市防災計画に位置づけられていないが、駅から近い施設のため帰宅困難者等の被災者支援が必要な際に明確な判断基準がない。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務対応マニュアル(危機管理編)及び事故対応マニュアルにて、災害・火災時の対応だけでなく、急病・利用者の体調不良時・感染症への対応など分かりやすいマニュアルが整備されています。 行政の生活衛生課から講師を招き、感染症の起りやすい冬場の前の10月に、会員向けに、食品衛生講座をタイムリーに開催し、感染症への注意喚起を行うとともに、職員も参加し、感染症への知識を深めました。 横浜市防災計画に位置づけられた施設ではありませんが、災害対応マニュアルを整備し、連絡体制と自衛消防組織の各班の役割を記載しています。ビル全体の防災訓練だけでなく、年2回の拠点の自主防災訓練を行うなど防災への意識が高いことは、評価されます。

<p>V 組 織 運 営 及 び 体 制</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)業務体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書および計画書を全会員に配布する他、広報誌やホームページに掲載している。 ・職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・横浜市社協の年間研修計画に沿って研修に参加し、参加した職員は伝達研修によってすべての職員と共有している。 ・常勤、非常勤ともに人事考課を実施している。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報マニュアルの整備 ・管理責任者の明確化 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計責任者と出納責任者の役割を分担し、相互牽制の仕組みがある。経理担当者、出納責任者、会計責任者に対して辞令を発している。 ・経費削減に向けたIT化。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市社会福祉協議会の年間研修計画に沿って、職員一人ひとりから必須の研修を選び、受講したい研修などを聞き出し、職員の個人別研修計画を作成し、スキルアップ取り組んでいます。 ・横浜市社会福祉協議会の人材育成計画による「階層別に求められる職員像」の作成と目標管理制度(MBO)を導入し、職員の自己啓発や資質向上に取り組んでいます。 ・横浜市18区の福祉保健活動拠点は、横浜市社会福祉協議会が、指定管理者として、運営しており、利用者アンケートも18区拠点を集計した情報を参考にしたり、18区拠点の事務局長会議や事務局次長会議が毎月行われ、苦情や良い事例の情報共有や課題の検討などを行い、各拠点の運営に反映させ、利用者サービスの向上に繋がっていることは評価できます。
<p>VI そ の 他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な助成制度による地域活動者への支援 ・にこまちプランの策定および推進に対する取組 ・にこまちフォーラムの開催 ・区担当部署との定例会の開催 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西区地域福祉保健計画(にこまちプラン)策定・推進において、行政、地域住民と一体となって取り組み、計画推進の発表の場として、「にこまちフォーラム」を開催しています。 ・ボランティア育成・支援のため、毎年ボランティア入門講座を開催すると共に、男性高齢者向けの講座やボランティアのスキルアップ講座も実施されますが、毎年テーマを変え、参加者の興味を惹く工夫がなされています。 ・ボランティアをしたい人とボランティアを依頼したい人のマッチングやコーディネートを図ること及びボランティア活動の紹介を兼ねて、年4回広報誌「花スイセン」を発行し、ボランティア活動の支援に取り組んでいます。

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>行政書士やNPO法人SHIPによるLGBTの相談会の開催について協力して取り組み、地域住民の支援および理解促進につなげています。</p> <p>地域ケアプラザと連携した地域支援を推進する目的で、地域活動交流コーディネーター連絡会を開催し、協力してボランティア支援および育成するほか、ジュニアボランティア事業の支援に取り組んでいます。</p> <p>フードロスに向けた取り組みとして「フードドライブ」を実施し、地域住民や施設、企業等からお預けいただいた食材を、地域の会食、配食団体に配分しています。また、地区社協や資源循環局などが実施する際の支援を行っています。</p> <p>区と協力して「表彰者式典」を開催し、地域から推薦のあった地域活動者・ボランティアの表彰を行いました。</p> <p>西区災害ボランティアネットワークや区と協力して、西区が被災した際に全国から集まるボランティアをコーディネートする災害ボランティアセンターを準備しています。</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>事業計画書、フードドライブ・災害ボランティアに関するチラシ、タウンニュース、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"> ・行政書士やNPO法人SHIPによるLGBTに関する相談会を月一回開催し、理解促進を通して支援しています。 ・ボランティアの発掘・育成に力を入れ、特に赤い羽根共同募金活動等を行うジュニアボランティア事業の支援や災害ボランティアをコーディネートする災害ボランティアセンターを準備して、防災意識向上に取り組んでいます。 ・フードドライブを実施しフードロスの改善と必要な団体への食支援活動を行っています。

(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>災害発生時、全国から集まるボランティアに対してこれらの活動を地域の特色を踏まえた支援とするために、地域のことを熟知したコーディネーターが必要となります。育成とメンバーの獲得につなげ、いざという時に備え、常時から災害ボランティアセンターの開設可能な体制を整備するため、災害を学ぼう講座を開催するなど区の災害ボランティアネットワークと密接に連携し活発に活動しています。</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>

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)> 毎年11月から1ヶ月間、窓口満足度調査を実施。平成30年度は201件の回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員の窓口対応・挨拶・接遇に関するアンケート結果では平均満足80%、やや満足19%と回答しています。不満と答えて利用者は皆無で、当施設が利用者から高く評価されていることが窺えます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度調査集計シート、集計結果グラフによる課題の抽出。	
<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)> 窓口満足度調査は18区拠点および横浜市社会福祉協議会が運営する施設全てで実施し、集計した情報を全部署で共有することにより全施設が丸となって課題が検討され、効果的な施設運営の改善につながっています。	

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)> 職員ミーティング、非常勤職員ミーティング報告書で確認。	
<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)>	
拠点運営に関する引継書を作成し、朝・夕2回のミーティングで共有しています。修繕等に当たっては区と事前協議を行い、適正に執行しています。	

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)> 窓口満足度調査集計結果および改善宣言を掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
A3用紙の6色刷のカラー版で分かり易い棒グラフや円グラフ、大きな文字を用いて分析結果を表示し、課題を明示しており、利用者の立場に立った配慮がなされています。	

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
団体交流室に「ご意見・ご提案をお寄せください」と書かれたメモ用紙が添えられたご意見箱を設置。	
<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)>	
西区社会福祉協議会ホームページでもご意見を受け付けています。また、集計したものは18区の社会福祉協議会、横浜市社会福祉協議会の各部署で共有し、改善に役立てています。	

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)>	
苦情解決制度の案内を館内掲示。目視確認	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「本会苦情解決規則」「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が出来ています。すぐに解決できない場合は、苦情解決調停委員(第三者委員)の助言を得て対応し、改善につなげる対応手順となっており、苦情解決研修を実施しています。	

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>苦情解決制度の案内と苦情解決の館内掲示。目視確認</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>苦情解決調整委員会は法律・福祉・人権の3分野にそれぞれ有識者(専門家)を置いて、苦情解決にあたり、万全の体制を整えています。</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>苦情受付・調整記録を整備しています。</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>事故・苦情報告(市社協)次長会。事件・事故・事務処理ミス・各部報告に記載。</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>毎月開催される18区拠点事務局次長会にて苦情報告を共有しています。職員会議、非常勤職員会議で共有するほか、グループウェアでも確認できます。また、特に多く意見の寄せられている事案に関しては、苦情解決調整にかかる提言に対する対応策について横浜市社会福祉協議会で検討を行っています。</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	
<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)> 館内掲示、目視確認 <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)>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
パンフレットを配布する他に、ホームページ上でも案内を行っている。また、ボランティア養成講座等によって結成した団体等に積極的に拠点の利用を促している。	西区社協パンフレット、広報紙「もくせい」・「花スイセン」ホームページ、事業計画書、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)>
障害のある利用者が予約や利用される際には、電話やメール、コミュニケーションボードを使用し配慮を行っています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・横浜市西区・中区の地域情報紙の一面を買い取り、西区社協だより「もくせい」を年3回と西区ボランティアニュース「花スイセン」を年4回発行。積極的に拠点の利用を促しています。 ・市・県外からの施設利用も多く、部屋を予約できない利用者のために、西区第6地区の市が有効利用を考えている施設と協定を結び、優先予約できるようになり、当施設の団体利用者の便宜を図っています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input 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)>	
館内入口ホール壁面には「区福祉活動拠点概要」「館内のご案内(図面)」「各室利用予定表(当日分)」を掲示しています。	

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)> 6ヶ月前の1日(日・祝の場合は翌営業日)から電話、もしくは直接受付にて申し込みで抽選。	
<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)>	
ホームページ上に拠点の予約状況を公開して、空き状況がわかりやすいようになっています。館内団体交流室に設置されているパソコンのインターネットでも予約状況が表示されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年11月7日管理職向け「人権コンプライアンス研修」及び8月に全職員向けに人権研修実施	
<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)>	
法人本部が開催する人権研修に参加した職員が職員会議で伝達研修を実施しています。平成30年8月には全職員向けに「多様性を認め、自分らしく生きられる社会」をテーマにNPO法人SHIPの講師による研修を実施。	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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(使用する付属設備:ワイヤレスマイク、スクリーンなど)は使用許可申請書に記載されています。使用した備品について利用後に損傷が無いかなどを利用報告書に点検・管理した後、記録し、異常があれば業務日誌に状況を記載して修理など迅速に対応しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<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)>	
利用者アンケート報告、会場利用にあたっての確認事項、貸出しロッカー、メールボックスの抽選を実施する他、更新した設備(印刷機など)の設置業者を招いての説明会の実施しています。現在244団体が登録されており、年一回開催され、平成30年2月6日の会議では34団体33名の参加者がありました。	

(6) ボランティアの発掘・育成・支援

① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>掘・育成・支援について検討しています。</p> <p>(平成29年度各種講座の実績) ボランティア活動者育成のため、次の講座を実施しています。</p> <p>ボランティア入門ミニ講座：年3回実施、横浜駅ゆるーりボランティア：4月～12月毎週火曜日、ハマのオヤジゼミナール：年5回</p> <p>ボランティア活動者支援のため、次の講座を実施しています。</p> <p>聞き上手ボランティア講座：年1回</p> <p>他機関へのボランティア関係講座への協力として、次の講座を実施しています。</p> <p>横浜シニア大学(ニシアクラブ主催)、ボランティア活動～はじめの一歩～(宮崎地域ケアプラザ主催)</p> <p>安心してボランティア活動が行えるよう、ボランティア関係の保険について受け付けおよび案内をしています。</p> <p>区内で福祉活動やボランティア活動に功労のあった方に対し社会福祉功労者表彰を行っています(西区表彰式典)。</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>事業計画書・報告書、広報誌「花スイセン」、ボランティアに関する各種チラシ、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ボランティアの発掘から実際に支援を実施するにあたり、活動に参加される方々の気持ちを汲み取り、個別に丁寧に対応して多様なニーズに応えるよう取組んでいます。</p> <p>・ボランティア入門講座や水遣りやゴミ拾いを行う等比較的ハードルの低い「横浜駅ゆるーりボランティア」や定年退職後の男性向け地域活動に参加するきっかけづくりになる「ハマのオヤジゼミナール」などを開設して、日常的に互いに支え合う活動を支援しています。</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>広報紙「もくせい」 区社協の広報紙。年3回発行。タウンニュースの紙面を買い上げ区内各世帯に配布しています。</p> <p>ボランティアニュース「花スイセン」 ボランティアに関する情報提供。年4回発行。ボランティアセンター登録者へ送付する他、各関係機関にて配布。ボランティアグループの活動紹介やボランティア募集情報など掲載しています。</p> <p>区社協ホームページ 区社協や拠点の紹介やその他各事業の紹介、講座の募集情報などを掲載しています。</p> <p>facebook SNSを用いて、新たなターゲットに向けてよりタイムリーな情報の提供を行っています。</p> <p>会員組織の強みを生かして、分科会等の会議や会員向けのダイレクトメールにて周知を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>区社協広報誌「もくせい」ボランティア広報誌「花スイセン」、区社協ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年3回発行の区社協だより「もくせい」は地域情報紙の一面を買い上げ、西区だけでなく中区にも、幅広くボランティア活動・募集などの情報を提供しています。発行されない時も地域情報紙側から情報の提供を要望されることもあり、双方向でメリットを享受しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市社協が開催するマナー向上に係る研修(苦情解決研修など)に参加し、非常勤ミーティングで伝達研修を実施しています。</p> <p>配慮が必要な相談については、別室にご案内するなどの対応を行っています。</p> <p>身だしなみについては、5月から10月末までの期間クールビズを取り入れ、利用者に対してはご理解いただくためのチラシを館内に掲示しています。</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>・”ようこそ「西区福祉保健福祉活動拠点」フクシア”を入口正面に掲げ、愛称フクシアを周知しています。◇すぐに対応、◇分かりやすい言葉で対応、◇窓口では話しやすい雰囲気心がけますを基本方針として接遇に当たっています。</p> <p>・訪問調査時、電話で対応に当たっていた職員が明瞭・簡潔・丁寧な対応であったこと、印象に残っています。</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>横浜駅東口に近い立地で利用率は高く、昼間は区内の利用者、夜間は全市的な活動団体が利用しています。建物は平成19年度に竣工し、当館の開設も同時であり備品等設備が新しいこと、委託業者による毎日の清掃、ゴミの持ち帰りの徹底、毎日の点検により、整理整頓、清潔感があることも利用率の高さに反映していると思われます。</p> <p>また、印刷機や拡大コピー機を利用される方も多く、裁断機やホッチキス、穴あき器を貸し出すことにより満足度の向上につながっていると考えます。</p> <p>平成30年度には、理事会等で要望のあった音響機器やOHPが付属したプロジェクターを購入するなど機器の更新を行いました。</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>・貸室空き状況はホームページ上で公開。この旨館内掲示などで周知しており、団体交流室のインターネットでも確認できます。</p> <p>・平成30年度には、理事会で要望のあった音響機器や会議などで利便性の高いOHP付属のプロジェクターの購入を進めています。利用率が高い印刷機や拡大コピー機を設置、また、裁断機・ホッチキス・穴開けパンチなどを貸し出すことで利用者へのサービス向上に繋がっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>障害者に対しては身障者用の駐車場を提供するなど、職員ができる範囲で補助を行っている。今年度障がい者の方を一名雇用し、清掃などの業務をお願いしています。</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> <ul style="list-style-type: none">・(6) ボランティアの発掘・育成・支援: 多角的な視点を持って講座を開催しているものの、1回あたりの参加者が少ないため、募集に関しての工夫が望まれます。・(7) 広報・PR活動: SNSによる情報提供について、facebookを頻りに更新するなどの取組みは評価できますが、フォロワーが少ないため、運用方法の工夫が必要と感じられます。

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)>	

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)> 日常清掃は、ビルのマンション部分の清掃を請け負っている専門業者に外部委託しており、毎日清掃が行われ、清掃作業実施報告書にて確認されています。加えて、館内整備を専門の非常勤職員が配置されていますので、トイレを含めて、各部屋とも清潔な状態に保たれていることを、現場確認しました。	

(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)> 備品台帳の他に、廃棄備品台帳も整備されています。	

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)>	

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)> 備品については利用後に損傷等が無いかを点検し、異常があれば業務日誌に状況を記載し、修理など迅速に対応しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容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>ゴミはすべて利用者持ち帰りとし、ゴミ箱は設置していません。部屋利用後には、利用報告書にて清掃・残ったゴミがないかなどのチェックを行い、適切に管理しています。職員用のゴミは分別し、館内清掃を行う業者が回収しています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ごみ処理に関しては建物全体で業者へ委託しており、分別なども全体として行っています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>建物全体を管理している専門業者がビル内に常駐しており、緊急な事態になっても速やかに対応するシステムがあります。館内は毎日清掃が行われ掲示物も含め整理整頓が行き届いています。</p> <p>部屋を使用した団体に清掃および整理整頓を義務付けており、使用後は利用報告書をもとに職員によるチェックを行っています。利用者が清掃のために使用する雑巾等は毎月1回更新するなど清潔に気をつけています。</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>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種団体からのイベント情報は、数が多く、今月・来月・それ以降の3種類に分けて団体交流室に掲示され、利用者に見やすい配慮がなされています。イベント以外には、相談機関・子育て関連情報は、別の場所に掲示板を設けています。 ・エレベーター前には、インフルエンザ予防対策として、噴霧式の消毒液を設置したり、受付カウンターには、メダカの水槽を置き、来館者への配慮が見受けられます。

(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> <p>この拠点は、横浜駅より近い利便性のある施設で、利用者も多く、利用者の要望に応じて、29年度に印刷機と拡大コピー機を団体交流室に更新し、利用者の要望に応じています。また利用者が印刷した書類を処理できるよう、裁断機・穴開けパンチ・ホッチキスなど細かな事務機器を団体交流室に整備し、無料で利用者が使えるよう配慮しています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「業務対応マニュアル」「事故対応マニュアル」「災害対応マニュアル」「BCP」を整備しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
警備会社と警備業務請負契約を結び、協定書通り、24時間機械警備による防犯、防火、設備監視を行っています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入出館は、エレベーターの利用に限られ、カードキー・玄関の鍵・セキュリティーカードは、職員全員が所持し「カードキー・鍵所有者リスト」(平成30年4月更新)をもとに、適切に管理しています。	

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)>	
拠点自主点検表をもとに毎日確認を行っています。	

(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)>	
業務日報および拠点自主点検表をもとに毎日確認を行っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ: 法人全体で毎月事故報告、拠点内のヒヤリハット 対象者: 職員・非常勤職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人の事故報告やヒヤリハットなどは、緊急度に応じて、朝礼・夕礼にて伝達研修を行ったり、毎月の職員会議・非常勤職員会議にて共有します。必要に応じて、事故報告の中から特に気をつけたい項目に特化した勉強会(自転車のルール確認など)を実施しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:日赤救急法講習、ノロウイルス対策、AED講習 対象者:職員・非常勤職員全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務対応マニュアル(危機管理編)や事故対応マニュアルを整備し、利用者の体調不良時や感染症への対応などを職員会議で共有しています。3月には、消防署の指導でAED講習、12月には、日赤の指導で救急救命法を学びました。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)> 緊急連絡網の現場確認、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員緊急連絡網と区役所各担当課への連絡先が事務所内に掲示されている他に、管理職連絡網を配備し、事故対応の手引きには、連絡手順などの記載があります。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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	
<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)> 入居している複合ビル全体の訓練への参加の他、西区社協主催の自主防災訓練を年2回開催しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・感染症シーズン前の10月に、西区の生活衛生課から講師を招き、拠点の会員や団体向けに、食品衛生講座を開催し、利用者に注意を喚起すると共に、職員も参加し、感染症予防の知識を深めました。 ・横浜市社会福祉協議会とIP無線を設置して、災害などの緊急時に、情報伝達できるようにしています。また当ビルディングのテナント入居者の防災意識向上のために、当施設の多目的研究室にて防災フェスタを開催しました。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
指定管理者のホームページにて公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
西区・中区の地域情報紙を使つての区社協広報紙「もくせい」に概要版を掲載し、ホームページによる掲載を周知しています。	

(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年間研修計画を利用し、職員の一人ひとりに必須の研修や要望を取り入れて、個人別の年間研修計画が策定されています。	

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)> 職員ミーティングおよび非常勤ミーティングでの議事録。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:人権研修、苦情解決研修、個人情報保護等。対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人権研修や個人情報保護研修、苦情解決研修など横浜市社会福祉協議会で必須とされる研修には、必ず参加し、すべての職員が共有できるように職員会議、非常勤職員会議で伝達研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>担当業務の常勤職員が非常勤職員も含めた研修および勉強会への参加を企画し実施している。研修は原則業務内に行い、研修費用や交通費に関して法人が負担するなど、参加しやすい環境があります。 また、横浜市社協が管轄する情報研修センターウイリング横浜で企画する研修をグループウェア等を通じて常勤職員が情報を得るシステムがあります。</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>研修計画、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>・横浜市社会福祉協議会が、管轄する福祉保健研修交流センターウイリング横浜が企画する研修や他の外部研修を、法人内の情報共有のためのシステムソフトなどを通して、職員が研修の情報を得て、希望者が申告し、原則的には、研修費用や交通費を法人が負担し、研修が受けやすい環境を整備しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>職員ミーティングおよび非常勤ミーティング議事録。</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>外部研修に参加した場合、全ての職員が、共有できるように毎月行われる職員会議や非常勤職員会議で、伝達研修を実施しています。</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)>	
業務対応マニュアルは、内容を毎年見直しを行い、内容を更新し、職員会議と非常勤職員会議で共有しています。業務対応マニュアルは、いつでも照会出来るよう、分かりやすい場所に置かれています。	

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)>
常勤職員においては職員自己申告書を作成し、目標設定、中間期、期末期においてそれぞれ管理職との面談を行っています。 非常勤職員については年1回、評価のための面談を行っています。	人材育成計画、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)>
朝・夕のミーティング時に業務日報の共有を行うほか、職員ミーティング・非常勤職員ミーティングにおいても情報共有を行い、不在者に対してはミーティングの報告書(議事録)を確認するようにしています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・横浜市社会福祉協議会の人材育成計画「階層別に求められる職員像」や目標管理制度(MBO)を導入し、職員の自己啓発や資質向上に取り組んでいます。 ・朝・夕の会議時に業務日誌や日常業務の共有を行います。毎月1回、職員会議と非常勤職員会議があり、伝達研修も含め、職員間の情報交換と情報共有が行われています。

(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)>	
西区社会福祉協議会社が作成した「個人情報取り扱いマニュアル」を整備しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護の方針を掲示し、併せて個人情報取扱責任者も明記されています。	

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)>	
横浜市社会福祉協議会にて、開催する個人情報研修に参加した職員が、職員ミーティング、非常勤職員ミーティングで伝達研修を実施しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、パスワード、シュレッダー、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鍵が掛けられ、パスワードが設定されています。また、個人情報は専用のロッカーで施錠管理され、個人情報を含む廃棄書類は、全て確認の上、処分され、溶解処理やシュレッダー処理など、適切な措置を講じています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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

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)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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)>
利用のない部屋の消灯の徹底等、こまめな節電を行っています。冷暖房の設定温度は国の基準の遵守に努めています。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
印刷時には裏紙の利用を推奨するほか、横浜市社協の各部署とVPNを構築しデータの共有、勤怠システムの運用によりペーパーレスに努めています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	横浜市社会福祉協議会の各部署と仮想プライベートネットワーク(VPN)を構築し、データの共有、勤怠システムの運用によりペーパーレスに取組み、経費削減に繋げています。

(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)>
横浜市の18区全ての福祉保健活動拠点は、すべて横浜市福祉協議会が指定管理者で、毎月、18拠点の事務局長会議と事務局次長会議が開催され、それぞれの拠点での活動状況や利用者アンケート結果も共有し、課題を話し合い、情報交換を行い、利用者へのサービス向上に結びつけています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>赤い羽根共同募金やふれあい助成金、にこまち助成金、善意銀行の配分事業を担う中で、地域活動者や拠点利用団体にお知らせし、活用いただいています。</p> <p>第3期横浜市地域福祉保健計画から、横浜市地域福祉保健計画(横浜市)と横浜市地域福祉活動計画(横浜市社協)を一体化させており、横浜市(区)と横浜市(区)社会福祉協議会が共に地域福祉保健を推進するために、相互に補完し、連携・役割分担し総合的に取り組むものであります。また、区計画(にこまちプラン)や地区別計画の策定においては、地域住民と区、区社協が一体となって取り組み、計画推進のためのフォーラム(にこまちフォーラム)を協力して開催しています。</p> <p>毎月、西区福祉保健課事業企画担当との定例会を開催し、計画推進に関することや様々な事業・取組においての検討・情報交換の場としています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市地域福祉保健計画推進の担い手として、西区福祉保健計画(にこまちプラン)や地区別計画の策定において、行政、地域住民と一体となって取り組み、計画推進の発表の場として、「にこまちフォーラム」を開催しています。 ・毎月、福祉保健関係の行政窓口とは、定例会を開催し、計画推進に関する諸事業・取組の検討・意見交換を行い、計画の推進に協力しています。
<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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア育成・支援のため、ボランティア入門講座の他に、男性高齢者向けの講座やボランティアのスキルアップの講座を毎年開催していますが、テーマを変え、参加者の興味を惹く工夫がなされています。 ・ボランティアをしたい人とボランティアを依頼したい人のコーディネートやボランティア活動の紹介などを兼ねて年4回の広報誌「花スイセン」を発行し、ボランティア活動の支援に取り組んでいます。 <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>

◆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 その他
			実施していない	実施していない	
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
	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) 施設正利かつ公平な	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	
備えていない			備えていない		
③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？		レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
⑤研修を実施していない	レ 研修を実施している	レ 研修を実施している			
	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	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 づく 協 定 書 等 の 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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
			レ ない	レ 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
			レ 揃っていない	レ 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
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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
			レ 適切に管理していない	レ 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	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	対 応 の 整 備 の 仕 組 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
			レ 作成していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 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
			レ 適切に管理していない	レ 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
	レ 定期的に行っていない	レ 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
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ 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
			レ 一部の職員に実施していない	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 研修を実施していない
	(4) 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
			レ 一部の職員に実施していない	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 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
	レ 体制を確保していない	レ 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	
		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	
		レ 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	
		レ 実施していない	レ 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
			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
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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
			レ 作成しているが不備がある	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
			レ 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	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	
		レ 作成しているが、活用していない	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
			レ 整備していない	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、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	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 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 研修を実施していない	レ 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
			レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
		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 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 取っていない
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
		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 適切に収集している
			レ 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	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	
		レ 一部適切な措置を講じていない	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
			レ 一部適切ではない書類がある	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
			レ その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	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	
		レ 存在しない	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 適切に管理している	
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
不備の数		0	0	
不備の合計		0	0	