

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市西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26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>■横浜駅東口にほど近いこと、西区内で活動している団体だけでなく市域・県域で活動している団体の活用も多く、バラエティに富んだ活動団体が集まっている。団体間の意見交換も活発に行われている。</p> <p>■区社会福祉協議会が会員組織であるという強みを活かし、部会、分科会といった会員団体の会議を開催することにより、自治会町内会、連合町内会、ボランティア団体、障害児者関係団体、福祉施設、NPO等幅の広い団体・施設等と意見交換を行っている。そこで地域課題の把握やその解決策の検討もしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域における情報交換 西区第2期地域福祉保健計画「にこまちプラン」の普及のため、6地区社協それぞれの地域特性を把握し、課題や目標を明確化して、一昨年から毎年組織強化のモデル地区を指定し、西区全体の福祉力の向上に努めています。</p> <p>(2)地域との連携全般 西区の特色を生かし、「ハマのオヤジゼミナール」など、企業と連携してボランティア活動の普及を図り、住民の地域参加のきっかけ作りに努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(2)地域との連携(その他) 地区社協の存在しない「みなとみらい地区」の課題を把握し、新しい住民相互の地域福祉への意識向上を図ることが望まれます。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>■利用者サービスの向上のため、毎年窓口満足度調査や利用団体交流会を行い、利用者の意見を伺いながら運営上の課題を把握、改善を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5)利用調整会議 利用団体に呼び掛け『西区福祉保健活動拠点「フクシア」登録団体交流会』を年1回開催しています。基本協定書の利用調整会議の設置要項とほぼ同じ内容を行っています。</p> <p>(9)利用者サービスに関する・分析・対応 横浜駅東口に近く昼間は区内の利用者、夜間は全市的な活動団体が使用し高い利用率です。建物・備品・設備が6年経過でも新しく、毎日清掃点検、ゴミ持ち帰りの徹底で清潔感があります。</p> <p>【出来ていない点】</p> <p>(2)意見・苦情の受付・対応 ご意見ダイアルの利用方法についての情報は未提供です。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用 常勤職員へ人権擁護に関する回覧研修を行いました。非常勤職員へは未実施です。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>■毎日の清掃を基本として常に清潔に保たれるよう心がけており、利用者からの評価も高い。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 毎日清掃業者が入り、トイレ・各室等清潔に管理されています。</p> <p>(2)備品管理業務 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、修理等迅速に対応しています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 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。部屋の利用後にはチェックを行い、適切に管理しています。職員用のゴミは簡単に分別していますが、館内回収を行う業者が毎日回収し、建物全体で適正に分別しています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 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、緊急事態には速やかに対応するシステムがあります。 受付テーブルには季節のお雛様や桃の花を飾り、来訪者を和ませています。掲示物も見易くレイアウトされ、備品も整理整頓が行き届いています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>■緊急時の対応マニュアルや消防計画を作成し、様々な事態に対処できるよう備えをしている。特に災害時の緊急避難を考え、窓口で利用者と接する職員が避難経路の確認や訓練を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 警備会社と24時間機械警備業務の契約を行い、拠点の防犯、防火、設備点検を行い、緊急時に備えた適切な運営を行っています。</p> <p>(4)事故対応業務 事故発生時の連絡網が整備されています。</p> <p>(5)防災業務 消防計画に基づき、避難訓練が実施されています。</p> <p>【提案事項】 防犯、防災など、警備会社に任せただけではなく、AED使用訓練を含め、事故防止のため、定期的な研修を行うことが望まれます。 現在、防火管理者の事務局長が行っている月1回の日常点検の頻度や担当者の検討を行い、きめ細やかに行うことが望まれます。 活動拠点内の避難経路を作成し、案内に表示しています。今後は、多目的室の非常口を明示することが望まれます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>■積極的に外部研修に参加するなど、職員の資質向上ができるような組織体制を整えている。</p> <p>■個人情報保護についても毎年研修を行い、個別に誓約書を取るなどして万全を期している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 職員の研修は、交通費を含めて法人負担とし、業務として出席しています。 職員は横浜市社協のMBOを導入し、毎年、自己申告書を提出し自己啓発や資質向上を図っています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 複数の職員のヒアリングにより、個人情報の管理責任者は事務局長であると周知されていることを確認しました。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 常勤職員や非常勤職員の一部に、職務やシフトの関係で、研修に参加していない職員がいます。 情報共有等の会議を定期的には開催していますが、未作成の会議議事録が散見されます。議事録の整備が望まれます。</p> <p>【提案事項】 事業計画書・事業報告書について今後は、区社協全体の資料だけでなく、福祉保健活動拠点の事業計画書、報告書の作成が望まれます。</p>
VI その他		<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>西区と連携し、西区第2期地域福祉保健計画(通称にこまちプラン)の普及に努め、西区内6地区社協の組織力強化のため、一昨年からモデル支援地区を指定して、地域の福祉力の強化を図っています。 地域特性を生かした「ハマのオヤジゼミナール」などで企業と連携し、地域参加の支援をしています。 区広報(H26年3月号)に掲載の「フクシア(当拠点の別称)がつなぐボランティアの輪」としてA4判、3ページの編集に協力しました。ボランティアセンターや部屋の貸出しを紹介し、写真や絵を多用し分かりやすい内容にしています。</p> <p>【提案事項】 館内入口の表示が少なく、初めての利用者には分かりにくいという意見があります。ビルオーナーから掲示物は基本禁止の指示があり、対応に苦慮されていますが、公的な役割を担う福祉保健活動拠点の位置づけについて理解を得るよう継続的な取り組みを期待します。</p>

I. 地域との連携

(1) 地域における情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■利用者交流会を年1回開催し、施設運営についての意見交換を行ったり、団体同士のつながりづくりを行うとともに、窓口アンケート調査の結果や改善策についてお伝えしている。</p> <p>■区社会福祉協議会が会員組織であるという強みを活かし、部会、分科会といった会員団体の会議を開催することにより、自治会町内会、連合町内会、ボランティア団体、障害児者関係団体、福祉施設、NPO等幅の広い団体・施設等と意見交換を行っている。そこで地域課題の把握やその解決策の検討もしている。</p> <p>■横浜駅東口にほど近いため、西区内で活動している団体だけでなく市域・県域で活動している団体の活用も多く、バラエティに富んだ活動団体が集まっている。団体間の意見交換も活発に行われている。</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>西区社協発行の広報誌や事業報告書、会議資料等、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>西区の第2期地域福祉保健計画を踏まえて、6地区社協の地域特性を把握し、毎年モデル地区を選定して区社協と地区社協の情報共有と地域福祉の普及に努めています。</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>一昨年から毎年モデル地区を選定し、連携を深めて情報の共有や地域福祉の向上を図り、西区社協全体のレベルアップに努めています。</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>地区社協の存在しないみなとみらい地区の課題を把握し、新しい住民相互の地域福祉への意識向上を図ることが期待されます。</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 checked="" 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)> 窓口満足度調査を年1回実施しています。窓口満足度調査は年末に行い、約300件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)> 満足度調査は毎年同時期に同項目で行う定点観測になっており、結果を分析することにより質の向上を目指しています。満足度調査の他に利用団体交流会も年に1回開催して情報交換や意見集約等を行っています。	

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)> 団体交流室の壁面に掲示・資料・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 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で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートの「入口が分かりにくい」という意見から「案内図」を作成し、利用団体交流会などの会合で知らせています。	

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)> 現場確認及び資料 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>他の事項と混同していたため、ご意見ダイヤルの利用方法の情報提供はされていませんでした。</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>調査時に提供はありませんでしたが、速やかに情報提供に取り組む姿勢がありました。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱は団体交流室に設置し、区社会福祉協議会ホームページでも受け付けています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>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があり、利用者が気軽に記載できるように配慮しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>入口フロア壁面に掲示、資料</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「本会苦情解決規定」「横浜市社会福祉協議会苦情解決規定」に基づいた解決の仕組みが来ています。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います。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内の掲示板に「苦情解決のしくみ」について貼り出しています。	
<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)> 「苦情解決のしくみ」として苦情申出、受付担当者名→実務責任者名→区社会福祉協議会苦情解決推進チーム→苦情解決調整委員会→市福祉調整委員会まで対応の流れを明示したフローチャートを掲示しています。	

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 type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> 利用者からの要望はあるが、苦情等は寄せられていません。	
<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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)> ヒアリング</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>	

(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>■区社協ホームページで常時周知しているほか、パンフレットを作成して周知している。またH26.3には区役所で発行している区広報で大きく取り上げられており、広く区民の方々に周知できたと思われる。</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>施設案内のパンフレットを発行、区社会福祉協議会ホームページに施設内容、利用方法等を掲載</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>拠点のパンフレットはA3の見開きページに館内の図面や設備、備品、利用方法、地図等を大きく載せ、分かり易いものとなっています。</p> <p>区広報(H26年3月号)に「フクシア(区福祉保健活動拠点の別称)がつなぐボランティアの輪」としてA4、3ページに渡り掲載されます。ボランティアセンターや活動施設の貸し出しを紹介し、ボランティア活動の参加者が増えるよう写真や絵を多用し分かり易い内容になっています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>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。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び資料(使用許可申請書・団体交流室使用許可申請書)</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>6ヶ月前の1日(日・祝の場合は翌営業日)から電話若しくは直接受付にて申し込み、受付は完全先着順となっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「職場のセクシャルハラスメントとは」の研修を受け、常勤職員へは回覧研修を行いました、非常勤職員へは未実施となっています。</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>	

(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)>	
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、修理等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 type="checkbox"/> 開催している <input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催している <input checked="" 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)>	
同じような内容の会議を開催しているため、必要を感じていないため開催していません。	
<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)>	
利用団体に呼び掛け、『西区福祉保健活動拠点「フクシア」登録団体交流会』を年1回開催しています。H26年2月に開催した内容は参加者36登録団体、課題はアンケート報告、会場利用にあたっての確認事項、貸出しロッカー、メールボックスについて等で基本協定書の利用調整会議の設置要項とほぼ同じ内容を扱っています。	

(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>■指定管理者となる以前より区社協はボランティアセンターとしてボランティア相談・紹介・育成・支援を行っている。</p> <p>■ボランティアのフォローアップや資質向上を目指して実施している「ボランティアの学び舎シリーズ」ではすでにボランティアを行っている方々に向けて研修を行っている。H25年度では「効果的な広報」「高齢者と一緒に楽しむレクリエーション」「おいしいお茶の淹れ方」などを行った。</p> <p>■ボランティア育成としてはH23年度から男性向けのボランティア講座として「ハマのオヤジゼミ」を開催。区内企業と協働して男性に技術を身につけてもらい、地域に出で行くきっかけを作っている。</p> <p>■ボランティア育成としては区社協のボランティア分科会を中心に様々な課題について話し合い、必要な研修等を行っている。また「ふれあい助成金」をはじめとした各種助成金を配分することで日々の活動をサポートしている。</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>ボランティア情報コーナーでのチラシ・雑誌等の掲示、資料、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「もくせい」にイベントや講座、相談窓口等のボランティア情報を掲載し、年3回発行しています。 新規ボランティア支援に向けてボランティアハンドブックの配布や手話入門講座(全10回)、読み聞かせボランティア入門講座(全5回)を実施しました。 ボランティアコーディネーター2名を配置し相談・紹介業務を行っています。</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。自治会町内会全戸配布。全体的な区社協事業について周知している。H26.2に最新第65号を発行予定。</p> <p>■ボランティアニュース 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。</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よりタイムリーな情報の掲載。年間約40回更新。</p> <p>■福祉保健活動拠点パンフレット 各部屋の紹介や登録等利用方法について。拠点ラックや窓口にて配布。</p> <p>■見える！分かる！西区社協 事業計画・事業報告の抜粋版。多岐にわたる区社協事業について、写真を多用してわかりやすくまとめている。区社協会員他、必要に応じて配布。</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>ボランティア情報コーナーでのチラシ・パンフレットの掲示、広報紙等資料。</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>区広報(H26年3月号)に掲載される「フクシア(区福祉保健活動拠点の別称)がつなぐボランティアの輪」としてA4判、3ページの編集に協力しました。ボランティアセンターや活動施設の貸し出しを紹介し、ボランティア活動の参加者が増加を求める写真や絵を多用し分かり易い内容にしています。</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>■利用者をお待たせすることの無いよう、窓口担当の非常勤職員を配置し、対応に努めている。また、来館者に対して積極的に挨拶、声掛けを行っている。</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>「利用者満足度調査」からの要望があったこともあり、毎朝ミーティングで、さわやかな挨拶を心がけるよう確認しています。</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>【部屋利用について】 最も利用率が高いのは団体交流室・午後の74.4%、最も低いのは録音室・夜間の2%。部屋別5×時間帯別3の15コマのうち、40%を下回るのは6コマ、全時間帯で40%を下回るのは録音室のみとなっている。 利用率が低くなりやすい夜間でも33.0%であり、午前中の39.7%、午後の56.1%と比較しても遜色のない利用率となっている。全時間帯で利用率が高いと言える。 特に他区の拠点と比べて夜間の利用率が高いのはやはり横浜駅東口よりほど近いという立地条件に寄るもの大きい。昼間は区内の、夜間は全市的な活動団体の利用という色分けとなっている。</p> <p>【窓口満足度調査より】 対応への印象は平均値3.8(4点満点)と高い。毎年いただくご意見で多いのは「入口がわかりにくい」というもの。これまで案内表示を増やしてもらったり、周知の際に工夫するなどしている。今後も継続して努力したい。</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>横浜駅東口に近い立地で利用率は高い状況です。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る。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
毎日清掃業者が入り、トイレ・各室等清潔に管理されています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
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、修理等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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミはすべて利用者持ち帰りとしており、ゴミ箱は設置していません。部屋利用後にはチェックを行い、適切に管理しています。職員用のゴミは簡単に分別し館内回収を行う業者が毎日回収しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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>■ハード面では毎日清掃業者が入ると共に、必要最低限の備品のみ置くようにしているため、清潔さについては高い評価を得られている。また突発的な状況が発生した場合でも随時清掃対応をができるようになっている。</p> <p>■ソフト面では窓口対応を迅速丁寧に行うとともに、月1回窓口ミーティングを行うことで課題の共有と解決策検討を行い、より使いやすい身近な施設となるよう努力している。</p> <p>■わかりにくいと言われている入り口への案内については、初めて訪れる方でも迷うことなく来られるように表示や周知について継続的に努力していきたい。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>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>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内入口の表示が少なく、初めての利用者には分かりにくいと言う意見がアンケートからも出されています。ビルオーナーから掲示物については基本禁止の指示があり、対応に苦慮されていますが、公的な役割も担う福祉保健活動拠点の位置づけについても理解を得るよう継続的な取り組みを期待します。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>西区社協作成の「業務対応マニュアル」(平成25年11月更新)を活用しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>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。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「カードキー・鍵所有者リスト」(平成25年10月作成)をもとに、適切に管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防火管理者である事務局長が、月1回自主点検表を基に館内の巡回を行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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>業務日報(夜間確認表)により、毎日、施設・設備の安全性やサービス内容等を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>他地区社協から報告されている事故の事例について、職員会議などで情報共有しています。</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>	

(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>評価対象外施設ですが、災害時対応のマニュアルを作成しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>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、津波対応訓練や火災訓練、避難装置(シューター)使用訓練などを実施しました。</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><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>防火管理者である事務局長が、月1回自主点検表を基に館内の巡回を行っています。今後、巡回の頻度や巡回担当者の検討をするとともに、巡回実施者と巡回結果の確認者との役割の分離を検討することが望まれます。</p> <p>活動拠点内の避難経路を作成し、案内に表示しています。今後は、多目的室の非常口を明示することが望まれます。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>訪問当日の出勤状況と出勤簿、シフト表などの資料により協定書等の職員体制を確認しました。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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やホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページにて公表している他、希望者に配布しています。</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>	

(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)> 横浜市社協の年間研修計画を利用しています。	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)> 窓口職員会議などの議事録及びヒアリング <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)> テーマ:個人情報保護や接客マナー、機材の使用方法などについて 対象者:常勤及び非常勤職員 <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)> 職員に研修参加を呼び掛けていますが、希望のない場合や業務の都合により参加できない職員がいます。出来る範囲で、伝達研修で補っています。 <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)>	

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)>	
通常の手順書の他、非常勤職員事務分掌(平成25年～27年度)を作成し、細かな業務の対応を分かりやすく記述しています。	

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)>
	会議記録、日誌及びヒアリング
	<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)>
	情報共有等のための会議は定期的には開催されていますが、会議議事録が未作成のケースが散見されます。今後、議事録の整備が望まれます。
	<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)>
	年度末に新規窓口職員への事前研修を先輩職員によるOJTなどで、およそ1週間行っています。横浜市社協によるMBO(目標管理制度)を導入し、職員の自己啓発や資質向上を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年4月に研修を行い、非常勤職員や送迎担当者を含む全職員に実施しています。	

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 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	
<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 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 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)>	

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 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 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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 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、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等、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)> 横浜市社協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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 会計責任者は事務局長、出納責任者は事務局次長と明確に役割分担を行い、相互けん制の仕組み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)> 経理書類、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市社協の経理システムに従い、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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■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務めている。</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、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>節電に努めているほか、事務書類のペーパーレス化を進め、経費の節減を図っています。</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>当活動拠点は、地域で長年の実績を持つ西区社協により運営され、地域の信頼に応える組織運営を行っています。</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> <p>研修報告書は随時提出されていますが、提出は任意とされています。今後、報告書提出の義務化など、研修の情報共有の仕組みの明確化が望まれます。</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><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>西区社協の広報誌「もくせい」や事業計画書、事業報告書などの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>西区と連携して、西区第2期地域福祉保健計画(通称にこまちプラン)の普及に努めています。</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><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>事業計画書や事業報告書、広報誌もくせいなどの資料</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>西区内の6地区社協の組織強化のため、一昨年からモデル支援地区を指定して、地域の福祉力の強化を図っています。</p> <p>地域特性を生かした企画「ハマのオヤジゼミナール」による企業と連携したボランティア活動の推進は、団塊の世代の地域参加のきっかけ作りを支援しています。</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>

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	レ	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		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	レ	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？		記録している		記録している		
			レ	記録していない	レ	記録していない		
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない		
				対応策を実施している		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		
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			レ	苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない		
				公表している		公表している		
		(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)		全ての職員に実施している		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				
		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？		開催している		開催している			
		レ	開催していない	レ	開催していない			
不備の数			2	3				

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) 管理業務 施設衛生	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
		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
Ⅳ 緊急時対応	対(1) 整の仕 備組 急時	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
			評価対象外施設	評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		適切に管理していない	適切に管理していない	
	(3) 事故防止業務	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
		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
		チェックしていない	チェックしていない	
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		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	
	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)			全ての職員に実施している		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	
				研修を実施していない		研修を実施していない	
			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	レ	明確化し、周知している	
				明確化しているが周知していない		明確化してい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	レ	適切に収集している		
			適切に収集していない		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		
			適切に使用していない		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			1	1			
不備の合計			3	4			