

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬谷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)職員の待遇	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>横浜市瀬谷区社会福祉協議会は、区内の社会福祉施設、自治会・町内会、地区社会福祉協議会、民生委員・児童委員、ボランティア団体、養護学校等福祉関係機関・団体が会員に加入しており、各部会・分科会を通じ運営に参画しています。部会・分科会でいただいた意見を福祉保健活動拠点も含めた法人の事業に反映させながら運営しています。また、法人の役員は会員の中から選出され、事業計画や予算の決定等重要事項については、地域の福祉関係者・関係団体の代表者の意見が色濃く反映される組織運営をしています。</p> <p>福祉関係機関の中でも地域ケアプラザは、地域福祉を推進する重要なパートナーとして、強い連携の下で地区社会福祉協議会の活動支援を中心に、地域の様々な福祉活動を推進しています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> 運営法人の区社協(横浜市瀬谷区社会福祉協議会)の部会・分科会のほか各種連絡会を活用すると共に、各団体が実施する会議や行事に積極的に参加し、地域団体や関係機関との交流・連携を図り、事業運営に反映させています。 区役所が開催する区連合町内会自治会連絡協議会、区民生委員児童委員協議会定例会に毎月出席し情報交換を行っています。 <p>(2) 地域との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内の中学校、高校と連携しボランティア募集の案内を配布したりボランティア活動への参加の呼び掛けを行っています。
II 利用者サービスの向上	<p>福祉保健活動拠点を幅広く活用いただけるよう窓口満足度調査を毎年実施し、また日頃から利用者のご意見をいただける取組を複数実施しています。調査結果や意見への対応も公表しています。苦情については解決制度の仕組みに則り適切な対応を行っています。</p> <p>貸出物品や設備を毎年充実させ利用者利便性の向上を図っています。</p> <p>ボランティアの育成・発掘のための各種ボランティア講座を開催し、講座終了後に活動に結び付くようサポートを行っており、更に多くの方に活動に参加いただくため、広報紙やホームページ等複数の媒体による福祉情報の発信を行っています。</p> <p>接遇、苦情対応、人権等の各種研修への参加による職員の人材育成に努めています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸室予約方法の変更をしていますが、ホームページなどの記載は従来のもので、変更がされていません。 <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</p> <ul style="list-style-type: none"> 区内の地域ケアプラザとは、運営協議会、各職種連絡会、地域ケア会議を通じて地区の情報や課題を共有し、地域支援を進めています。 <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> アンケート調査結果について利用者懇談会で説明し、意見交換を行いサービスの改善や向上を図っています。 <p>(6) ボランティアの発掘・育成・支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 「やってみようボランティア広報紙」と「やってみようボランティアスタンプカード」を8,000部配布し、ボランティア活動のきっかけ作りを行っています。 <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報紙を年2回発行し、自治会・町内会の協力を得て区内全戸に配布しています。
III 施設・設備の維持管理	<p>建物は6つの施設の複合館であるため、管理委員会を隔月で開催し、情報共有と連携を図りつつ、施設の維持と衛生環境の整備を行っています。定期清掃実施後には委託業者の作業状況を共有し、適宜指導することで館内の美化に努めています。また、近隣の養護学校の清掃体験を受け入れ、学校教育にも貢献しています。</p> <p>老朽化した施設をリニューアルして活用しているため、豪雨時の雨漏りや吹込みなどが発生しており、大規模な修繕や改修が必要となっています。この対応については、早期の解決を目指し、区役所と協議しています。</p> <p>利用者が快適に利用できるよう、各貸室毎に順次椅子のクリーニングを実施しています。</p> <p>貸室の使用後には、利用者に清掃を行っていただき、公共の施設として大切に使用する意識の醸成を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 備品台帳に記録された指定管理者の備品、市所有の備品について、全てカラー写真を添付し、誰でも分かりやすく見やすい備品管理台帳となっています。 市所有の備品にはピンクのシール、指定管理者所有の備品には白のシールを貼付し、一目で所有区分を分かりやすくしています。また、夫々に備品名、管理番号、購入年月日、経理区分、固定資産番号を記して管理しています。

	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>危機管理運営マニュアルを整備し、職員間で共有し緊急時に備えています。</p> <p>防災訓練は年2回実施しており、館内の施設と合同で行っています。瀬谷消防署の指導を受けながら、実効性の高い訓練内容となっています。</p> <p>災害時にも情報収集ができるよう、事務所内にテレビを設置し、停電時や電話回線不通時でも外部と連絡が取れるようPHS端末機を設置しています。</p> <p>また、横浜市社会福祉協議会や市内他区の社会福祉協議会との災害時の連絡用にIP無線機を備えています。</p> <p>平日夜間や土日も職位間の連絡がつくように緊急連絡網により、連絡体制を確立し、災害時にも参集す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>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価対象外施設ですが、「地震発生時の対応マニュアル」及び「震災時対応チェックリスト」を整備しており、危機管理の意識を高く持っています。 <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・せやまる・ふれあい館全館共通で、「不審者侵入時の対応マニュアル」を整備し、館内放送で定型文を放送するように掲示しており、不測の事態に館全体で備えています。 ・「119のかけ方」のマニュアルの中で通報例を明記し、職員が冷静に対応できるよう備えています。
V 組織運営及び体制	<p>福祉保健活動拠点の勤務体制については、常時1名以上の担当者がいるシフトを組んでいます。</p> <p>職員の資質向上のため、横浜市社会福祉協議会の研修計画に基づき、研修対象者の受講を積極的に推奨し、受講のための業務調整を職員会議で行っています。計画以外にも有効と思われる外部研修にも職員を参加させています。他にも各種業務マニュアルを整備し、業務の平準化に努め、日々の朝礼・終礼の実施や月次の定例会議、年3回の職員全体会議等により職員間の情報共有の場を密に設けています。</p> <p>個人情報の取り扱いに関しては、個人情報保護に関する規程を整備し、法律に準拠した取り扱いを徹底しています。</p> <p>法人の事業報告、決算報告は公開し、公正な運営に努めています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修記録は、欠席者の記録はありません。 ・個人情報保護について、館内掲示や利用申込書等に個人情報に関する明記がありません。 <p>(5)組織運営及び体制全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌は、非常勤職員が勤務した時間帯の記載がありますが、常勤職員が勤務した時間帯の記録がありません。 <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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルに受付窓口業務、利用者対応業務、貸出物品管理等多岐にわたって手順を明記しており、職員体制が手薄な際にも迅速に対応できるよう備えています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間を通じて職員の勤務が分かる業務日誌を作成すること、研修記録には出席者も記録しておくこと、個人情報の使用については利用者に書面(館内掲示等)でも周知しておくことが良いと考えます。
VI その他	<p>駅から距離があり、複合館内に競合する施設が存在するなど、立地条件は良好とは言えませんが、より多くの方に福祉保健活動拠点を知っていただくため、利用団体や館内の他施設とも連携し、各種イベントを開催し施設の周知を行うなど、新たな利用者の開拓に努めています。</p> <p>また、区役所との連携により幅広い層の人材育成にも取り組み、新たな地域活動の社会資源として、社会福祉法人・施設の公益的取組を支援するなど地域活動の更なる拡大を図っています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拠点(瀬谷区福祉保健活動拠点)の事業計画及び事業報告書は、区社協のホームページに区社協の事業計画等の一部として掲載しており、また、個人情報保護方針も同様であるため、拠点のホームページの中で閲覧できません。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災復興支援として、平成30年も「瀬谷ボランティアバス」を実施、現地の社会福祉協議会と協賛で夏祭りイベントを開催し、震災からもうすぐ8年となりますが支援を継続しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・拠点のホームページに区社協のリンクをはるなどして、事業計画及び事業報告書、また、個人情報保護方針などを閲覧可能とすることが良いと考えます。

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>区社会福祉協議会の部会・分科会、連絡会の活用や、各団体が実施する会議や行事等への参加により、地域団体や関係機関との交流・連携を図り、関係団体の活動把握、課題解決に向けた支援を行っています。ボランティア団体とは来館時に情報交換等を頻繁に行い、地区社会福祉協議会においては隔月開催の会議で12地区の連携・情報共有を図っています。</p> <p>区内地域ケアプラザとの連携においては、運営協議会、各職種連絡会、地域ケア会議を通じて地区の情報や課題を共有し、地域支援を進めています。</p> <p>また、瀬谷区施設関係者ネットワーク会議に出席し、区内施設との情報交換を行っています。</p> <p>せやまる・ふれあい館の一施設として、偶数月に開催される管理委員会を通じて建物管理上の課題共有や情報交換を行っているほか、ふれあい祭りや各種事業を共催実施し、連携を図っています。</p> <p>この他、近隣養護学校の清掃体験の受入を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・区内の地域ケアプラザとは、運営協議会、各職種連絡会、地域ケア会議を通じて地区の情報や課題を共有し、地域支援を進めています。 ・区内には、12の地区連合町内会があり、この12地区ごとに、地域ケアプラザ、区役所、地区社会福祉協議会の三者で、「地区支援チーム」を構成し、地域の会合や行事に参加し、地域の福祉活動に協力しています。

(2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・健康情報をきっかけにボランティア活動に興味を持ってもらえるよう、地域包括支援センターの看護師の協力を得て、季節に即した健康ワンポイント情報「せやまる保健情報」をボラだよりに掲載しています。</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)> ・実施時期 11月1日～11月30日 ・回答数 248名 <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)>	

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)> 現場確認(館内掲示)、資料(満足度調査結果)、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)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(満足度調査結果)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

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

(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)>	
・交流ラウンジ壁面にご意見箱を設置し、記入用紙、筆記具を揃えています。ホームページにも受け付けています。	
<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)>	

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)>	
現場確認(館内掲示)、資料(苦情相談対応マニュアル)、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)>	

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)> ポスター(横浜市社会福祉活動協議会・苦情解決制度のご案内)を受付カウンター横に掲示しています。	
<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)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input 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)> 資料(苦情解決ファイル)、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 type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>
区社会福祉協議会のパンフレットやホームページに掲載しているほか、広報紙「ほのぼのせや」で福祉保健活動拠点の特集を組み、PRを行いました。また、貸部屋の予約状況をホームページに掲載し、リアルタイムで確認が出来るようになっていきます。 自主事業については、広報よこはま瀬谷区版やタウンニュースへの掲載や、ホームページやフェイスブック、館内及び公共施設でのチラシの配架、職員が地域等に出向いた時や事業実施時に案内するなど、様々な媒体・手段により情報提供しています。	現場確認、資料(パンフレット)、ヒアリング、ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・ボランティア情報紙等に拠点の利用案内を掲載し、福祉活動団体への周知を図っています。 ・ホームページを活用し、拠点の空き情報を提供する他、毎月の利用予約一覧を館内の2階に、また当日分は1階と2階に掲示しています。

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)>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ホームページ	
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(全体会議議事録)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

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

(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)>	
・窓口満足度調査アンケート結果について説明し、改善点について意見交換を行っています。 ・利用団体同士の意見交換を行うと共に、災害時対応として、避難経路の確認や防災講座「震災における救急対応について」、「瀬谷区災害ボランティアセンターについて」を実施し、情報提供を行っています。	

(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>今年度は、地域の人材育成とボランティア団体のスキルアップ、団体同士の交流の場づくりを目的に、年6回の「知る・つながる・学ぶ」ボランティア講座を開催しています。サロン等の既存活動にも活かせるよう、メニューも多岐にわたったものとしています。</p> <p>平成28年に「おもしろ講座」を実施し、コーヒーボランティアを育成しました。翌年に受講者有志によるグループが発足し、活動支援を継続しています。サロン等各所からのボランティア依頼に対応するため、今年は第2弾として「おもしろ講座」を実施し、メンバー増強を進めました。</p> <p>また、ボランティア団体同士の交流や、中高生のボランティア活動発表、啓発等を目的に、ボランティアのつどいを年1回開催しています。</p> <p>福祉保健活動拠点利用者懇談会でも、活動に役立つ情報を提供したり、夏休みには特別号「やってみようボランティア」を発行し、中高生ボランティアの育成等に取り組んでいます。</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>現場確認(館内掲示)、資料(チラシ、ポスター)、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"> ・広報紙「ほのぼのせや」、ボランティア情報紙「ボラだより」を通じてボランティア活動紹介やボランティア講座案内、ボランティア募集を積極的に行っています。 ・継続的にボランティア活動をしている人に誕生日カードを郵送し、窓口に来所した際にプレゼントを渡すなどし、今後も継続してボランティアをしてもらえるような施策を講じています。 ・ボランティアのつどいを年1回開催しています。

(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>区社会福祉協議会の広報紙「ほのぼのせや」を年2回発行し、全戸配布で地域・福祉情報を発信しています。また、ボランティア情報紙「ボラだより」を隔月発行し、ボランティアや保健情報を掲載し、区内飲食店等には「ボランティアメニュー」として設置し、幅広く目を留めていただけるよう工夫しています。</p> <p>各種事業・講座の案内は、広報よこはま瀬谷区版や区社会福祉協議会ホームページやフェイスブックへの掲載のほか、区内公共施設でのチラシ配架を行っています。事業内容によっては、町内会掲示板への掲出依頼を行うなど、多種多様な手段により広報・PRを行っています。</p> <p>また、ボランティアセンターのパンフレットを作成し、各所で積極的に配付し、PRに努めています。</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(館内掲示)、資料(広報紙、ボランティア情報紙、区・市の広報紙等)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「ほのぼのせや」を年2回、1回あたり47,500部発行し、自治会・町内会の協力を得て区内全戸に配布するほか、区内の関係施設に配架をしています。 ・ボランティア情報紙「ボラだより」を隔月発行し(各1700部)、個人登録ボランティアの他、会員施設・団体、区内関係機関に配付しています。また、区内の中学校、高校と連携を図り、中学校、高校生向けボランティア情報紙を配布しています。

(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>昼休み時間帯を含め、窓口当番の職員を決め、来館者に速やかに対応できる体制にしているほか、窓口・電話対応を優先して業務にあたっています。</p> <p>職員一人ひとりが笑顔での挨拶・対応を心がけて、接遇・マナー研修や苦情対応研修等を通じて窓口対応の心構え等を学ぶ機会を設け、職員会議で共有しています</p> <p>また、身だしなみについては、来館者に不快な印象を与えないよう、社会通念上常識的な服装を指導しています。</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>

(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>駅からのアクセスが悪いこともあり、全体的に稼働率は低い。ため、福祉保健活動拠点を知ってもらい、利用につなげるために、区社会福祉協議会広報紙「ほのぼのせや」で特集を組んだり、他団体が実施する講座等に出向いた時にPRを行うなど、利用実績を上げるための努力を継続しています。その結果、昨年度は11団体の新規登録がありました。</p> <p>毎年11月に窓口満足度調査を実施しており、いただいた意見をもとに、貸室椅子のクリーニングを実施し、気持ちよく利用していただけるよう改善しました。また、窓口前に利用予定を記載する移動式ホワイトボードを設置していましたが、手すりが隠れているとの指摘を受け、壁に据え付けるものに入れ替えました。</p> <p>今年は登録団体の更新を実施するので、その際に利用状況や課題、改善要望等の集約を行います。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区社協の広報紙「ほのぼのせや」に拠点の部屋の貸出やコピー機・印刷機、備品等の貸出等について周知を図ると共に、活動団体のインタビューを掲載し拠点の良さをPRしています。 ・ボランティア情報紙に拠点の利用案内を掲載し、福祉活動団体への周知を行っています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・月初めの部屋予約の際、重複した場合は抽選としていたのを、利用者同士の話し合いで利用してもらうように変更しています。

・利用団体から要望のあった、キッチンワゴンの導入、視覚障害者への録音機修繕を実施しています。また、貸室の椅子のシミなどの汚れをクリーニングし、利用者に気持ち良く利用してもらうようにしています。

<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"/> 協定書等のおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等の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"/> 協定書等のおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等の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)>	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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)>	
・区分した備品台帳に記録された指定管理者の備品、市所有の備品について、全てカラー写真を添付し誰でもが分かりやすく見やすい、備品台帳となっています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	
・市所有の備品にはピンクのシール、指定管理者所有の備品には白のシールを貼付し、所有区分を一目で分かりやすくしています。また、夫々に備品名、管理番号、購入年月日、経理区分、固定資産番号を記して管理しています。	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	

(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	
<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)>	

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	
<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)>	

(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>委託業者による館内の日常清掃及び月1回の定期清掃、外構や植栽を行っています。また、近隣養護学校の清掃体験の受入を行っており、館内の美化に努めています。貸室使用後は利用団体による自主清掃をお願いしており、利用報告書に気付いた点を記載していただいたり、窓口で直接報告していただき、申し出には速やかに対応するよう心がけています。交流ラウンジには、ゴミの持ち帰りへの協力について掲示し、お互いが気持ちよく利用していただけるよう働きかけています。利用団体からの要望により、貸室の椅子のクリーニングを実施しました。雨の日には、傘袋を設置し、館内が濡れることを防ぐ取組をしています。</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>現場確認、資料(施設管理者点検総括表)、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"> ・貸室使用後は利用団体による自主清掃をお願いし、利用報告書に気付いた点を記載してもらったり、窓口で直接報告してもらい、申し出には速やかに対応するようにしています。 ・近隣養護学校の清掃体験の受け入れを行っています。

(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> <p>・貸室及び廊下の掲示板に、部屋の使用後の清掃(床、机)をお願いするポスターを掲示し、次の利用団体が気持ちよく使用できるよう、配慮をお願いしています。また、掃除用具の保管ロッカーの場所も明示しています。</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 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	
<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)>	
・「利用者体調不良、急変した場合の対応」、「応急手当ポイント」、「救急要請してからの手順」及び「不審物発見時の対応」等の具体的なマニュアルを整備し、迅速に対応できる体制を整備しています。	

(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 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	
<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)>	
・平成30年11月に発生した動作異常も迅速に警備会社に連絡し、対応しています。	

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 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的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)>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事故防止マニュアルを整備しており、尚且つ毎月1回常勤職員が自主点検チェックリストで火気使用設備、電気設備、器具の管理、喫煙管理及び防火防止などの点検を詳細に記録し、安全性に留意しています。	

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:事故対応、防止業務について 対象者:常勤及び非常勤職員全員	
<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)>	

(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:事故対応、防止業務について 対象者:常勤及び非常勤職員全員 <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)>	

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)> 現場確認(事務室内ファイル設置)、資料(事故報告の電話連絡経路) <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)>	

(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、「地震発生時の対応マニュアル」及び「震災時対応チェックリスト」を整備しており、危機管理の意識を高く持っています。	

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)> ・平成30年3月6日に消防署立会いのもと、せやまる・ふれあい館全館合同で避難訓練を実施した際に、消防署から火災通報装置の電話登録に、隣接する養護学校の登録を勧められ、現在学校と協議中であり、防災連絡の強化を図っています。	

(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)> ・せやまる・ふれあい館全館共通で、「不審者侵入時の対応マニュアル」を整備し、館内放送で定型文を放送するように掲示しており、不測の事態に館全体で備えています。 ・「119のかけ方」のマニュアルの中で通報例を明記し、職員が冷静に対応できるよう備えています。 ・各部屋や廊下に避難経路を掲示しており、利用者に対して周知しています。 <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)>

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	
<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)>	
<評価で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)>	
現場確認(交流ラウンジに『ほのぼのせや「法人全体の事業計画及び事業報告書』』を設置)、法人本部の社会福祉協議会ホームページにて掲載	
<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) 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)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(全体会議録)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:接遇・マナー研修、苦情対応研修、人権研修 対象者:常勤及び非常勤職員全員	
<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)>	

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>常勤職員・非常勤職員とも、各種研修への積極的参加を促しており、職員会議等で積極的に職員が研修を受けられるよう案内を行っています。特に常勤職員には、本人の経験や担当業務をふまえて、研修受講を個別に勧奨しています。</p> <p>非常勤職員は、市社会福祉協議会主催の職員研修(接遇・マナー研修、苦情対応研修、人権研修)に未受講者から順次参加しているほか、担当業務研修にも参加しています。</p> <p>研修経費は交通費を含め全額負担としており、業務出張として参加しています。</p> <p>また、必要に応じて講師を招いた内部研修を実施し、職員の育成を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・休日に研修参加する際には休日出勤扱いとし、職員の研修参加の環境を整え、外部研修は担当業務ごとに参加の声掛けをしており、職員の資質向上に努めています。</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(拠点会議録)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)>	
・拠点管理業務手順概略版(業務マニュアル)に受付窓口業務、利用者対応業務、貸出物品管理等多岐にわたって手順を明記しており、職員体制が手薄な際にも迅速に対応できるよう備えています。	

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)>
常勤職員会議(月2回)、非常勤職員も含めた職員全体会議(年3回程度)、地区支援担当職員及び管理職による地区支援検討会(月1回)のほか、回覧、朝礼・終礼、業務日誌の活用など、さまざまな方法で職員間の情報共有を行っています。 会議の場を活用して、研修を受講した職員による伝達研修を実施したり、地区支援検討会では、事業担当や地区担当の視点から知り得た情報を提供するなど、他の職員が自身の業務遂行に活かせるようにしています。	資料(研修記録)、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)>
	・研修記録は、欠席者の記録はありますが、出席者の記録がありません。 <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)>
	・拠点会議は毎月1回開催し、常勤及び非常勤職員が一堂に会し、情報を共有しており、改善点等も協議しています。 ・夜間帯の職員と引継ぎ事項は、申し送りノートに記載し、情報共有しています。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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 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 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"/> 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	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

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)>	

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)>	

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

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

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

(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)>	

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 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)>	

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)> 資料(総勘定元帳) <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)>	
・総勘定元帳に伝票番号を記載し、明確に管理しています。	

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 <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)> 文書の両面印刷に努めています。また、個人情報に配慮し、廃棄文書の裏面利用を行っています。ゴミの分別を徹底し、減量化に努めています。「季節に合うライフスタイル(夏季はエアコン28度設定、軽装での執務、冬季はエアコン20度設定)を徹底するとともに、利用団体へのエアコン温度設定の周知を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・平成30年度中に拠点内の電球は一部ではありますが、LED電球に交換する予定であり、光熱費の削減が見込まれます。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・業務日誌は、非常勤職員が勤務した時間帯(平日17:00~21:00、土、日9:00~17:00)の記載はありますが、常勤職員が勤務した時間帯の記録がありません。開館時間を通じて業務日誌を作成する方が良いと考えます。 ・「広社協のHPに「個人情報保護方針等」の掲載はありますが、館内掲示や利用申込書等に個人情報に関する明記がありません。利用者に書面(館内掲示等)で周知することも必要であると考えます。

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>区地域振興課と協力して、中学生・高校生のボランティア育成を行っています。</p> <p>区地域振興課及び福祉保健課、(特非)れんげ舎との市民協働事業「せやまるタウンカレッジ」を実施し、地域の人材発掘・育成に取り組んでいます。</p> <p>地域の主体的な課題解決を支援するために「地域と向き合う体制」として、分野の枠を超えた区役所(総務・土木、福祉保健センター)と、地域ケアプラザとともに「地区支援チーム」を構成し、地域と区役所・関係機関をつなぐ窓口、情報共有・蓄積、地域の課題解決の支援を行っています。よこはまウォーキングポイントの加入促進のため、区社会福祉協議会会員等に加入を呼びかけ、41名が登録しました。</p> <p>災害ボランティアセンター開設・運営訓練を区役所、災害ボランティアネットワークと共にしています。</p> <p>区域の子ども支援として、学習支援団体ネットワーク会議、学習支援ボランティア養成講座を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平成30年度の新規事業として区の担当者や東京都のNPO法人と市民協働事業「せやまるタウンカレッジ」を全7回開催しており、人材育成等に取り組んでいます。また、この活動により場づくり(会議、イベントの進め方)等を学習し、他区のコミュニティカフェを見学する等により、ボランティア育成や他の地域との連携に繋がっています。</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>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>・震災復興支援として、平成30年も「瀬谷ボランティアバス」を実施、現地の社会福祉協議会と協賛で夏祭りイベントを開催し、震災からもうすぐ8年となりますが支援を継続しています。</p> <p>・ボランティア自身の体力維持向上の目的で、平成30年度は「みんなの体操レク講座」を開催し、参加者から好評を得ています。</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>・拠点の事業計画及び事業報告書は、区社協のホームページに法人の事業計画等の一部として掲載しており、個人情報保護方針も同様に本部のページ内で掲載しているため、拠点のホームページの中で閲覧することはできません。拠点のホームページにリンクをはるなどして、閲覧を可能とすることが良いと考えます。</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	
		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	レ 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	レ 苦情等が寄せられていない	
	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	レ 苦情等が寄せられていない	
	(3) 公正かつ公平な施設利用	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	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	(1) 基づく業務の遂行に 協定書等に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			協定書等のおり管理していない	協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			協定書等のおり実施していない	協定書等の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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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 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ない 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
		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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない	
	不備の数			0	0
	Ⅳ 緊急時対応	(1) 整備の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		(2) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない 評価対象外施設	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
			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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 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 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		③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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
(4) 事故対応業務		①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 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない	
		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 実施していない	レ 実施している 実施していない	
(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 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 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 実施していない	レ 実施している 実施していない	
不備の数			0	0	

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