

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市鶴見区福祉保健活動拠点 評価シート

特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成31年1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	33

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<p>本会は社会福祉法第109条に基づき、住民参加を促進し地域福祉の推進を図る事を目的として組織され事業を展開する社会福祉法人です。</p> <p>自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員など区内で福祉を目的として活動する地域関係団体及び法人・福祉団体、施設を会員としており、その会員種別に開催する部会や分科会を活用し、ボランティアセンター等の主催事業の啓発や協働開催のほか各種相談の受付及び調整など様々な段階において地縁団体、支援機関問わず連携した事業展開をしています。</p> <p>また、この会員組織である利点を生かし、必要に応じ、地域福祉活動に対して、情報提供や、活動拠点、機材貸出等サービスの提供を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員団体の社会福祉施設や福祉団体、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティア団体、行政等による部会、分科会を開催して意見交換を行い情報交換や連携を図っています。自治会町内会、民生委員児童委員協議会、障害者団体連合会、地域ケアプラザ等には適宜定例会に出席し連携を行っています。</li> <li>・会員団体の保育園、特別養護老人ホームなどの福祉施設と開催している分科会で、区の移動支援プランに対応して生活支援体制の構築のために各事業を横断した検討会の開催を進めています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>本拠点のご利用者は、ボランティア団体、地域関係団体、障がい当事者及び家族会、高齢者、青少年、子育て中の親子など幅広い層に及びます。そのため、常日頃から気持ちよくご利用いただけるよう窓口専門職員の配置による素早い対応など、改善に努めました。</p> <p>障害者用トイレおよびチャイルドシートを設置し、必要とされる方には館内、外での車いすの貸出も行ってまいります。</p> <p>その他、公平に施設をご利用いただけるよう、会場の利用希望が重なった場合、(利用月6ヶ月前の1日に)抽選を行い、さらに、年1回利用調整会議を開催し、ご利用団体からのご意見を伺い、調整や情報提供、機材使用方法の説明を行ない、サービスの向上と改善に繋げています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口満足度調査を30年11月に実施し昨年より11名増の65名から回答が寄せられ、5つの課題に速やかに対応策を講じて「窓口満足度調査集計結果・改善宣言」を作成し館内掲示しています。</li> <li>・苦情解決の仕組みは責任者・担当者名が掲載されて館内掲示され、ご意見箱の設置とご意見ダイヤルポスター掲示が行われています。</li> <li>・利用調整会議は11月に開催され、施設利用団体間で活発な意見交換がなされ親睦が図れています。終了後16団体が参加して施設の清掃作業に協力しています。</li> <li>・施設利用案内はA3二枚折りパンフレットとホームページで部屋の概要や利用にあたっての内容を詳細に掲載しわかりやすい内容になっています。広報誌「福祉つるみ」でも案内しています。</li> <li>・複合ビルに移転して2年経過し、利用者に使いやすい施設と好評で特に多目的室がABC3部屋あり利用率が高く、施設全体の利用率は昨年同様約47%をキープしています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>既存の共同ビル内に設置された拠点の為、ビルを所有する株式会社及び、ビル建物管理業務一括で委託されているビル管理会社(同ビル内に事務所有)と業務委託契約を行い、建物設備の保守管理、点検、防犯警備、安全性の確保を図っており、利用者にとって安心で安全な環境を維持、提供できるようになっています。</p> <p>日常の点検については、ご利用団体には、施設の利用終了時の報告書提出時に、会場設備、備品等の確認・点検に同席していただき、気づいた点やご意見をその場で伺うようにし、修繕等が必要なカ所の早期発見と対応に努めており、ご利用団体にご理解とご協力を得ることで、たいへん丁寧に施設をご利用いただいております。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は複合ビル内の2階にあり、ビル管理会社が専門業者と建物設備の維持管理契約をしており、契約に基づいて定期的に点検が実施され、定期清掃・日常清掃は清掃専門業者が契約に基づいて実施していることが各々確認できます。</li> <li>・日々の清掃点検は「入館時点検表」と「閉館時点検表」で行っています。毎週火曜日8時45分から常勤職員が清掃と点検を行って、施設全体をいつも清潔な状態を維持出来るよう心がけています。</li> <li>・事務所内でゴミは「燃えるゴミ」「プラゴミ」「金属他」に分別され、施設内の保管倉庫に市のルールに沿って適切に管理されています。個人情報等の資料はシュレツダ処理を行うとともに年1回溶解処理を専門業者に委託しています。</li> <li>・利用者が使用する備品は貸出しの前後に口頭で安全確認を行い、車椅子は年2回福祉用具専門業者に依頼して安全点検に努めています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>事故や自然災害の発生に備え、年に2回訓練を利用者にも声をかけながら行っています。</p> <p>また、発災を最小限にするために「安全対策マニュアル」、や地震・水害に応じた避難計画を策定し、有事の際に備え、職員間で共有しています。さらに「夜間、及び日曜祝日に勤務する非常勤職員向けの緊急時対応マニュアル」も作成し、共有しています。</p> <p>また、職員間緊急連絡体制を整備しており、緊急時には状況に応じ参集するよう定めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年10月22日に改訂された「鶴見区社会福祉協議会安全対策マニュアル」が作成され火災・地震・風水害・感染症など緊急時の鶴見区社会福祉協議会職員の心得、対応手順などが記述されています。</li> <li>機械警備専門業者により当施設の機械警備が実施され、玄関入口用カードキーと鍵は「鍵管理簿」に保持者名と年月日が記述されています。常勤職員と一部の非常勤職員が保持しています。</li> <li>「入室時チェック点検表」「退勤時チェック点検表」でコピー機の電源等の電気、換気扇、施錠のチェックを行い、事故や災害を未然に防止するための館内巡回を実施しています。</li> <li>鶴声ビル共同防災管理協議会主催で開催し、鶴見消防署署員6名の指導で消火訓練、避難訓練、防災訓練でAED実技研修が実施され、施設職員全員が参加しています。また、「事故防止」をテーマに30年10月15日から19日までの五日間続けて研修を実施して緊急時に備えています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>非常勤職員も含め、職員が必要な研修に業務として参加できるようにし、資質の向上に取り組める体制を作っています。</p> <p>職員体制については、本会法人で別途実施している事業(福祉教育や権利擁護事業、生活福祉資金貸付け事業、各種助成金事業等ほか)に従事する職員も含め、全員が、拠点のご利用者及び窓口相談者に対応できるよう、必要なマニュアルを整備して体制を整えています。</p> <p>また、毎日のミーティングで情報共有を行なっているほか、必要に応じ、担当職員への引き継ぎ記録などを整備しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問調査日と3日前の両日の勤務状況をパソコン上で確認し、開館・閉館時間は警備会社の報告書で確認できます。</li> <li>年間の職員研修計画は、法人本部の研修計画を含めて区社会福祉協議会独自の研修計画を作成して、職員が参加する研修は業務扱いで、職務に支障がないようにローテーションに配慮され、参加費、交通費が支給されていることが確認できます。当施設の管理職が推奨する研修が対象職員に位置付けられ、年間15回程度実施されていることは評価できると感じられます。</li> <li>毎月2回常勤職員会議で意見交換が行われ、毎朝、常勤職員ミーティングの後に職員全員でミーティングが行われて情報共有が図られています。また、福祉保健活動拠点ミーティングが管理職を含めて担当者全員参加で行い情報の共有と拠点担当者の資質向上に努めています。</li> <li>個人情報の取扱いは、収集時と使用時に目的以外に使用しない旨を明記して適切に収集され使用されています。</li> </ul>
VI その他	<p>ボランティア事業に関する情報や、拠点の案内図を掲載した広報紙を、区内全戸配付し、区民の方への周知、利用拡大に努めています。広報紙の全戸配付にあたっては、区内障害者地域作業所に委託しています。</p> <p>また、災害ボランティア活動への支援を区、関係施設、地域団体と協働して行い、有事に備えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区地域福祉保健計画策定の事務局を担当し、地域福祉保健計画の推進と地区別福祉保健計画の策定支援を関係機関と協力しながら行っています。2年前から区と共同で、地域の人材を掘り起こすための養成講座を福祉活動と区民活動各々の事業ノウハウを取り入れて実施しています。</li> <li>当法人は鶴見区福祉保健活動拠点を運営していることで、災害時等緊急時には一時的な対応を福祉的支援で行うことができると同時に災害ボランティアの受け入れを行うセンター事務局を担当しています。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <p>1. 福祉関係団体との連携 区社協の会員団体である福祉施設による部会、分科会を開催し、意見交換等を開催しています。</p> <p>2. ボランティア団体との連携 ボランティア分科会、災害ボランティアネットワーク会議を定期的に開催し、研修会や意見交換会を行い、事業に関する意見交換や事業の参加呼びかけも行っていきます。</p> <p>3. その他 自治連合会、民生委員児童委員協議会、障害者団体連合会、地域ケアプラザとの関係会議の定例会に毎月出席し日常的な連携強化を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>会員団体の社会福祉施設や福祉団体、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティア団体、行政等による部会、分科会を開催して意見交換を行い情報交換や連携を図っています。自治会町内会、民生委員児童委員協議会、障害者団体連合会、地域ケアプラザ等には適宜定例会に出席し連携を行っています。</p>

## (2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>会員団体の保育園、特別養護老人ホームなどの福祉施設と開催している分科会で、外出困難な高齢者を支援する仕組みについて各事業を横断した検討会の開催を進めています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

#### ① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年11月1日から30日まで実施し、65名から回答が寄せられています。	
<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)>	
受付窓口でアンケートの協力を声掛けて昨年より11名増の65名から回答が寄せられています。	

#### 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)> 資料: 窓口満足度調査集計結果改善宣言、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口満足度調査で寄せられた意見等から5つの課題を抽出しています。	

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)> 資料:窓口満足度調査集計結果改善宣言、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)> 5つの課題全てに具体的に対応策を講じています。①「団体交流室に間仕切りがあるとよい」には12月設置。②「電子レンジが欲しい」には30年12月に購入。③部屋の温度を上げて欲しい」には適切な温度に設定。④「職員の席がカウンターから少し離れている」には窓口対応の質の向上と接客マナー内部研修実施。⑤「部屋使用後の清掃が周知されていないようでゴミがある」には周知の徹底と清掃用具の設置。	

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)> 資料:窓口満足度調査集計結果改善宣言、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)>  窓口満足度調査の集計結果で寄せられた意見等及び改善の具体的内容を「改善宣言」とし公表しています。	

## (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)>  館内入口横の壁面に「ご意見ダイヤル」のポスターが掲示されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンター横に「ご意見箱」が設置され、用紙と筆記用具を備えています。 <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: 館内廊下に掲示 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  苦情等の解決の仕組みが作成され、対応手順、事務局長が責任者、主任が担当者として決められています。	



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 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)>  <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)>  ホームページではトップメニューに「苦情解決制度」が案内され「苦情解決規則」「苦情解決調査委員」が紹介されて積極的に利用者の声を聞く姿勢を整えています。	

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 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 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
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)>  窓口満足度調査、利用調整会議等で寄せられた意見は記録されています。	

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 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
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改善宣言等、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)>  拠点に関しては、窓口満足度調査以外でご意見箱に寄せられた意見は無く、口頭で寄せられた意見等は職員がその場で解決できています。	

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:窓口満足度調査集計結果、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)>	

(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)>  施設概要については、パンフレットを作成し配布している。また、本会のホームページにも施設のレイアウト図や利用方法を掲載している。 窓口でもパンフレットを閲覧できるようになっていて、区社協の会員へも案内を配布し周知している。 また、部屋の空き情報をホームページに掲載し毎月更新して予約状況が把握しやすくしている。	<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:「鶴見区福祉保健活動拠点のご案内」パンフレット、ホームページ、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)>  鶴見区福祉保健活動拠点のご案内はA3二枚折り4頁のパンフレットで詳細にわかりやすく作成されています。ホームページでも平面図、福祉保健活動拠点パンフレット(PDF)、施設紹介がわかりやすく掲載され、区社会福祉協議会会員へもパンフレットを配布して地域に広く情報提供を行っています。

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)>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
申請受付は毎月1日9時より一斉に受付を開始して、希望時間が重複した場合には抽選を行っています。予約終了後は先着順に受付しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:30年度年間研修計画書、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
30年10月に「認知症と向き合う」、12月に「LGBTについて」の人権研修が行われています。当日参加できなかった職員は職員会議で伝達研修を行い職員全員が研修内容を共有しています。	

#### (4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
貸出備品の貸出では、利用者は「物品貸出申込書」提出時に利用方法について注意や説明を受けたことを証明する確認サインを行い、サインした物品貸出し申込書を提出して、利用終了後に提出するようルールが定められ適切に管理しています。	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用登録団体は現在86団体が登録されています。30年11月15日に利用団体調整会議が30団体30名が参加して開催され、活発な意見交換と各団体の紹介などの親睦と交流が図られて、終了後16団体が参加して施設の清掃作業に協力しています。	

## (6) ボランティアの発掘・育成・支援

### ① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>1. ボランティア発掘育成については、近年ボランティア講座の効果が薄いことや、登録のみになってしまっているボランティアが多いことを鑑み、定期的に他事業と連携した活動の場づくりを意識しています。新規獲得については30年度に関してはいわゆるボランティアを前面に出した講座ではなく、区民全体が意識が向くテーマでのボランティア講座を開催するなど、新しい取り組みも始めました。</p> <p>2. ボランティアの支援は、ボランティア情報誌を年3回発行し、登録しているボランティアへ送付し、タイムリーなボランティアコーディネートを中心に心がけています。</p> <p>3. 障害児余暇支援のつるみサマーフレンドを通じて学生ボランティアの発掘も行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:ボランティア情報紙、ボランティア講座案内、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ボランティア発掘育成の開催講座の効果が薄く、登録しても活動者が少ないため、12月1日の講座を2部に分け1部では生活に密着した「大掃除のポイントとコツ」伝授します講座」をDIYの専門家が講師で、2部はボランティア登録紹介を開催し好評を得たことで、今後の講座開催で新しい取組が期待できます。 障害児余暇支援つるみサマーフレンドでも学生ボランティア発掘が期待できます。</p>

## (7) 広報・PR活動

### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>1. 年3回「福祉つるみ」を発行し、区内施設等へ配布しています。</p> <p>2. ボランティアセンターの広報紙を年3回発行し、ボランティア登録者や関係機関に配布するとともに、窓口にて一般の方にも配布しています。</p> <p>3. 講座などのお知らせは上記以外にもタウン紙や区広報への掲載依頼を行うとともに、関係団体へ掲示依頼、鶴見駅の連絡通路への掲示をしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:「福祉つるみ」、「つるボラ情報」、ホームページ、講座案内チラシ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報紙「福祉つるみ」を年3回発行し127,000世帯にポスティング業者と作業所に依頼して全戸配布し、ボランティア広報紙「つるボラ情報」は年3回発行し350名のボランティア登録者や関係機関に配布し、窓口でも来館者に案内し、館内に配架しています。ホームページで「福祉つるみ」が66号から30年10月1日発行88号まで掲載されています。</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>各職員が名札を着用し、館内利用者へ対応している。</li> <li>窓口当番を決めて迅速な窓口対応が出来るように工夫している。</li> <li>利用者のうち課題のある方の対応は状況に応じて管理職や他の職員と一緒に対応している。</li> <li>常勤・非常勤職員問わず、マナー研修や苦情対応研修の出席を促し、複数日朝礼の時間を使い、全職員への徹底を図っている。</li> </ol>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>職員は利用者に明るく分かりやすい言葉でスムーズな対応をしています。窓口満足度調査で「職員の席がカウンターから少し離れているので、やや声をかけにくい面がある。」との意見が寄せられたことで、窓口等における対応の質を高めるために接客マナーに関する内部研修を実施し、窓口業務担当を日々交代で職員全員で取組んでいます。</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートやご意見箱、窓口等より寄せられた意見や苦情は、事務局内で検討し対応している。</li> <li>利用者より拠点利用後の確認時に清掃状況と併せ要望の受付をしています。</li> <li>利用調整会議にて利用者の意見を集約し、事務局内で検討し対応。その結果についても掲示等行い報告している。</li> <li>利用者を対象とした「窓口満足度調査」を毎年実施し、集計結果を館内に掲示し、ホームページにも公表している。</li> </ol>	<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>現在の複合ビルに移転して2年以上経過し、利用者には使いやすい施設となっています。多目的室ABC3部屋の利用率は高く全体の利用率も29年度で47、2%で30年12月現在では46,9%とほぼ横ばい推移しています。窓口満足度調査で寄せられた部屋利用後の清掃の周知徹底は利用者が積極的に清掃作業に協力して取組んでおり評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

障害者余暇支援鶴見サマーフレンドでは30年7月21日から8月23日の期間に16コースを設定して学生ボランティアを8つの高校と5つの大学に校内掲示をお願いして、33名の学生の協力を得ています。

<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)>

アンケートの回答者が29年度54名で30年度は65名と増加していますが、施設利用者・団体に積極的に声がけするなどの対応策を実施されることが望まれます。

### 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)>	
当施設は複合ビル内の2階にあり、ビル管理会社が専門業者と建物設備の維持管理契約をしており、契約に基づいて定期的に点検が実施されていることが報告書で確認できます。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃・日常清掃はビル管理会社が契約している清掃専門業者が契約に基づいて実施していることが確認できます。日々の清掃点検は「入館時点検表」と「閉館時点検表」で行っています。毎週火曜日8時45分から常勤職員が清掃と点検を行っています。	



## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成28年11月に当ビルに移転した際に備品と備品台帳を照合して整備しています。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳に記載されている備品の中から、平成30年8月15日購入のワイヤレスマイクセットを含め5つの備品を抽出し、その備品の存在が確認できます。</p>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者が使用する備品は貸出しの前後に口頭で安全確認を行い、車椅子は年2回福祉用具専門業者に依頼して安全点検に努めています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内でゴミは「燃えるゴミ」「プラゴミ」「金属他」に分別され、施設内の保管倉庫に適切に保管されています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市の分別ルールに沿って適切に分別され、個人情報等の資料はシュレッダー処理を行うとともに年1回溶解処理を専門業者に委託しています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設内が清潔に保たれるよう、清掃業者への日常清掃や定期清掃を依頼しています。</li> <li>2. 利用団体の方には、終了後の清掃等を依頼しており職員も終了後の部屋の確認作業を行っています。</li> <li>3. 毎日夜間の職員が館内を巡回し部屋の点検を行い電灯や消耗品等の確認を実施している。</li> <li>4. 毎週1回常勤職員で館内清掃を実施しており、全職員が拠点の維持管理について関わる機会を作っている。</li> </ol>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料: 日常清掃作業予定表、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設は利用目的別に部屋が別れており、利用可能な機材も多く設置されていることから施設内の部屋の清掃点検及び設置機材や備品の清掃点検と安全管理に努めて、施設全体をいつも清潔な状態を維持し、使いやすい施設となっています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設は複合ビルに移転後2年経過していますが、清潔で明るく落ち着いた雰囲気が多目的室はABCの3部屋分かれており使用しやすい施設であると利用団体から喜ばれています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:鍵管理簿、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)>  玄関入口用カードキーと鍵は「鍵管理簿」に保持者名と年月日が記述されています。現在、常勤職員と一部の非常勤職員が保持しています。	

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)>  「入室時チェック点検表」「退勤時チェック点検表」でコピー機の電源等の電気、換気扇、施錠のチェックを行い、事故や災害を未然に防止するための館内巡回を実施しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>  事故などに備えて、マニュアルやヒヤリハット記録で安全チェックを行っています。	

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)> 事故防止をテーマに30年10月15日から19日までの五日間続けて研修を実施し、職員全員が参加しています。当日欠席者には口頭で伝達研修を行っています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (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)>	

### 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)>	
鶴声ビル共同防災管理協議会主催で消防訓練が実施され、鶴見消防署署員6名の指導で避難訓練が実施され、職員全員が参加していることが消防訓練実施結果報告書で確認できます。	

## (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)>
鶴声ビル共同防災管理協議会で決められた消防訓練では、ビルの全入居法人が参加して、ビル全体で緊急時・災害時の対応に取り組んでいます。
<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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
訪問調査日は31年1月23日の勤務状況は、パソコン画面上のタイムカードシステムの記録で出勤が確認できます。調査日以外の31年1月21日も同様に確認できます。	

#### 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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)>	
30年12月1ヶ月の開館・閉館時間が警備会社の報告書に記録されていることが確認できます。	

#### 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
事業計画書・事業報告書はいつでも閲覧できるように設置され、ホームページにも掲載され公表しています。	
<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)>	

## (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)>	
年間の職員研修計画は、法人本部の研修計画を含めて区社会福祉協議会独自の研修計画を作成しています。	

### 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 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:職員研修記録、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:事故防止研修、苦情解決研修、個人情報研修、 対象: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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>1. 各担当業務や経験年数に応じて必要とされる研修については業務として参加し経費は全額法人負担を原則としています。</p> <p>2. 研修の周知を回覧等で行い、研修の受講を積極的に勧めています。</p> <p>3. 受講者は報告、資料回覧を行うと共に担当業務別ミーティング等を活用し伝達研修をする等全体の資質向上に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:職員研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が参加する研修は業務扱いで、職務に支障がないようにローテーションに配慮され、参加費、交通費が支給されていることが確認できます。当施設の管理職が推奨する研修が対象職員に位置付けられ、年間15回程度実施されていることは評価できると感じられます。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修受講後は研修報告書・資料を回覧し全職員に周知しています。業務別ミーティングでも伝達研修を行っています。</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)>	
「鶴見区福祉保健活動拠点非常勤職員マニュアル」が30年10月1日に改訂されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1. 毎朝8時45分より常勤職員のみミーティングを行い、昨日の気づきや業務状況について情報共有を実施している。 2. 9時より非常勤職員を含めた業務の予定確認や連絡事項の通知を実施している。 3. 全職員の予定は全員が分かるように専用のソフトで管理している。 4. 毎月2回職員会議を開催して意見交換や情報共有を行い、それとは別で各業務担当でのミーティングを月1回実施している。	資料: 業務日誌等、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)>
	毎月2回常勤職員会議で意見交換が行われ、毎朝、常勤職員ミーティングの後に職員全員でミーティングが行われて情報共有が図られています。また、福祉保健活動拠点ミーティングが管理職を含めて担当者全員が参加して行われ情報の共有と拠点担当者の資質向上に努めています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報取り扱いマニュアル」(基本編)が作成されています。	

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)>	
個人情報取り扱いについては管理責任者を明確にし施設内廊下に掲載されています。ホームページにも掲載しています。	

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)>	
個人情報取り扱いについては、30年4月16日に全職員に研修が実施されていることが「研修実施報告書」で確認できます。	

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)>	
個人情報取り扱いについて30年4月2日に職員全員から個別に誓約書をとっています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ボランティア用の「相談カード」、拠点用の「ロッカー・メールボックス利用申請書」などのフォーマットで個人情報が収集されています。各フォーマットで収集する個人情報の使用目的を明確に説明していることが確認できます。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を収集するフォーマットの下段に収集した個人情報を目的以外には使用しない旨が明記されていることが確認できます。個人情報が適切に収集され使用されています。	

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: 事務所内、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)> 個人情報の管理は、職員が使用するパソコンにはパスワードが設定され、ワイヤーで固定されています。収集した個人情報は使用后シュレッダーで廃棄され、個人情報等を含め重要書類は年1回専門業者に委託して溶解処理が行われていることが記録で確認できます。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理書類は「社会福祉法人会計基準」に基づいた費目によりコンピューター上のシステムで管理され、福祉保健活動拠点は「福祉保健活動拠点運営区分」で管理されています。	

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)> 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)>  拠点担当・当施設担当から経理担当に伝票が回りチェックされ、事務局次長を経て事務局長が決裁する三段階のチェック体制で経理と出納の相互けん制の仕組みが構築されていることが確認できます。	

③当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:経理伝票、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)>  全費目からピックアップした平成30年5月の電話料金は6月に指定口座から引落しされていることが確認できます。複合機とAEDのリース料も同様に処理されています。	



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)> 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)>  通帳と印鑑は管理者と管理方法が明確にされていることがヒアリングで確認出来ます。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>  1. 節電対策として冷暖房の設定温度の張り紙をして周知徹底している。 2. 貸館終了時には、電気・エアコンの消し忘れがないかを確認している。 3. 活動拠点の修繕は早期発見し早い段階で対応することで経費削減につなげている。 4. 資料の内容によっては裏紙利用を推進し、無駄の少ない資源活用をしている。	<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)>  経費削減では、冷暖房の設定温度の調整や貸館終了時の電気、エアコンの消し忘れの確認等を行って節電に努め、福祉保健活動拠点の各物品は初期不良時に速やかに対応して、修繕費用を抑えるなどの取組みを行っています。

(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)>  団体交流室内の間仕切り設置や電子レンジの購入など利用者から寄せられた意見・要望に速やかに対応をして、1か月以内に購入し設置して喜ばれています。福祉保健活動拠点の利用者サービス向上と運営に取り組む職員の姿勢と資質は評価できます。  <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>&lt;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)&gt;</p> <p>○区の幹部職員が本会の顧問・理事・評議員・監事に就任しており、本会の事業運営に参画している。          ○区と本会が共同事務局となり、区地域福祉保健計画の推進、同時に地区別の計画についても策定支援を関係機関と協力しながら推進している。          ○2年前より福祉活動と区民活動のそれぞれの事業ノウハウを生かし、地域の人材掘り起しのための養成講座を区と共働で実施している。          ○平成32年度からの新期地域福祉保健計画の策定に向け、区事業企画係と計画策定のための検討を行っている。          ○これまでも生活支援体制整備事業、災害ボランティア、地域福祉大会など様々な事業を通じ平素から行政との事業協力は多い。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区地域福祉保健計画策定の事務局を担当し、地域福祉保健計画の推進と地区別福祉保健計画の策定支援を関係機関と協力しながら行っています。2年前から区と共同で、地域の人材を掘り起こすための養成講座を福祉活動と区民活動各々の事業ノウハウを取り入れて実施しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>受託法人の性格上、区内の社会福祉施設・団体を会員としてその皆様と共に地域福祉の推進に取り組んでいることから、福祉保健活動拠点の運営においても、福祉保健に関わる幅広い会員から選出された理事・評議員へ毎年事業報告・計画について説明を行い意見を頂き、一般の会員の方からも直接福祉的な観点での意見を聞ける環境にあります。          また、本会が拠点運営をしていることで、災害時等緊急時は一時的な対応を福祉的視点で行うことができると同時に、災害ボランティアの受け入れを行うセンター事務局を担えていることは他法人にはないアドバンテージだと理解しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当法人は鶴見区福祉保健活動拠点を運営していることで、災害時等緊急時には一時的な対応を福祉的支援で行うことができると同時に災害ボランティアの受け入れを行うセンター事務局を担当しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>