

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市保土ヶ谷区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：(株)ソートフル

令和6年2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>①指定管理者である保土ヶ谷区社会福祉協議会の多様な会員組織を活かして、地区社協や自治会・町内会、福祉施設や事業所、ボランティアグループ、障害当事者団体等地域で活動している団体と協働しながら地域福祉を推進するとともに、ホームページや広報紙等による周知、ボランティア講座等の事業実施を通じた人材育成、ボランティアセンターの運営等実施している。</p> <p>②福祉保健活動拠点として、部屋の貸出や印刷機等の利用など、地域で活動する団体にとっては必要不可欠な施設になっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保土ヶ谷区には、22地区社協が存在し、それぞれの地域特性・特徴があり、職員が複数の地区を分担して、地区社協活動の支援や情報の収集と課題の対応に当たっています。</li> <li>・開館20周年記念に、地域の方や利用団体等に感謝の気持ちを伝える一環として、複合施設4事業所合同で「かるがも20周年フェスティバル」が令和4年11月13日に開催されました。季節飾りサークルの作品展示や障害者施設による雑貨や食品の販売の他、更生保護女性会によるバルーンアートなどのプレゼントも用意され、300名が来館し、地域住民との交流が行われ、保土ヶ谷区福祉保健活動拠点(以下当拠点)の周知度を高める良い機会となりました。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①窓口担当職員を常時配置し、拠点の利用案内や問合せなどへの対応や、丁寧な対応を心掛けている。また、区社協職員は地域支援のため外出が多いが、交替で事務所当番を決め、福祉保健に関する相談をはじめ、さまざまな相談や問い合わせに対応できる体制になっている。</p> <p>②来所者には全職員が積極的な挨拶や声掛けを心掛け、コミュニケーションを取るようにしている。関係性を築く中で、拠点利用に関する意見や要望を聞くこともあり、必要に応じて改善に繋げている。(例えば、コロナ禍の消毒や、予備テーブルの購入等)</p> <p>③「ご意見箱」や窓口において意見を受付ける体制の他、利用団体等懇談会(年1回)や「窓口満足度」の調査及び分析などにより、利用者の意見や要望等を積極的に収集し、サービス向上に努めている。</p> <p>④接遇研修等にも毎年職員を派遣し、接遇スキルの向上に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館又は電話によるボランティアの登録をインターネットから、ボランティア仮登録フォーム(QRコード)にアクセスできるようにしたことで、登録への敷居が低くなり、ICTの活用による若年層の登録数の増加に繋がっています。</li> <li>・通路の壁を有効利用し、区社協、ボランティア、講座イベントなどとカテゴリー別に表示し、A4判のラックを整然と設置し、チラシなどを入れ、利用者には、見つけやすいよう便宜を図ると共に美観も維持しています。</li> <li>・来館者を待たせることなく、利用して頂くため、常勤非常勤問わず窓口当番を常時配置し、切れ目なく交代で対応できる体制を整え、利用者から好評を得ています。</li> <li>・経年劣化に伴う多目的研修室の机を、財源を工夫し新調しました。外国籍の方に配慮し、トイレ内緊急及び排水ボタンをテプラで英語表記する等、利用者サービス向上を図りました。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①「利用の手引き」により、非常勤職員を含め適切な拠点運営を行っている。</p> <p>②拠点各室・駐車場・出入口等について、日常点検を実施し、設備の異常を早期に発見・対応し、快適で安全な施設環境を提供している。なお、消火設備や昇降機等は法令に沿った定期点検等を実施し、非常時に適切に稼働するように設備を維持している。</p> <p>③建物を共同管理している各フロアの法人および区役所と毎月定例の連絡会(以下、かるがも連絡会)をもち、施設・設備の維持管理に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物を共同管理している各フロアの法人および区役所と毎月定例の会議(かるがも連絡会)で情報交換をし、設備維持管理と清掃状況は実施報告書で確認しています。</li> <li>・ゴミを種類別に細かく分けて段ボールに収納し、さらに「資源化できる・できない」を表示してゴミの資源化を図っています。</li> <li>・年1回の棚卸しで備品の確認をし、車いす等の備品貸し出し前後にも安全確認をし、軽微な損傷は職員が速やかに対処しています。</li> <li>・利用者の意見や要望を取り入れ、机の新調、パーティーションの補修、録音室のドア修理、網戸の張替え、扇風機の買い替え、予備テーブルの購入などの速やかな対応がなされています。また、外国籍の方も利用されるトイレの緊急ボタンと流すボタンを英語表記にするなど利用者へ寄り添ったサービスの向上も図っています。</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>①大規模災害を含む緊急時や突発的な事故に備えた対応マニュアルを更新し、職員へ周知している。</p> <p>②開館時、閉館時において日常的に避難路上に遮蔽物がないか、施設内設備に異常がないかなどを確認している。</p> <p>③法令等にそって年2回、館内利用者の協力を得て、安全な避難方法を確認する防災訓練を欠かさず行っている。</p> <p>④災害時は本会が区役所と共に災害ボランティアセンターの立ち上げを行うことになっている。災害ボランティアセンターの事務局会議、各地区での防災訓練にも積極的に参加している。</p> <p>⑤拠点が設置されている建物「かるがも」に入居している4つの法人から構成される「かるがも連絡会」にて各法人でのヒヤリハットを共有し、建物の利用法人全体での事故防止・事故対応の向上に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルを毎年更新し、かるがも緊急連絡先もファイルしています。</li> <li>・拠点連絡ノートで日々のヒヤリハットや気付きを共有し、本部からのヒヤリハット事例も夕礼時に情報共有し、再発防止に努めています。「かるがも連絡会」でも各法人でのヒヤリハットを共有して建物の利用法人全体での事故防止・事故対応の向上に取り組んでいます。</li> <li>・防災訓練は年2回「かるがも全館」で、毎年、幹事役の法人を替えて行い、令和5年10月保土ヶ谷消防署の下、館内利用者の協力も得て安全な避難方法を確認しました。また、災害ボランティアセンターの事務局会議や各地区での防災訓練にも積極的に参加しています。毎年開催する防災ボランティアセンターシミュレーション訓練には、地域防災拠点の方を招き、実施しています。区民祭りでも、災害ボランティアセンターの役割を周知しています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>①職員の確保・配置については、横浜市社会福祉協議会(以下、市社協)と一体的に運用することで、安定した組織体制、職員確保及び適切な労務管理を行っており、人員の定着が維持されている。</p> <p>②市社協「人材育成計画」に基いた「基幹研修」「課題別研修」「業務別研修」といった研修に参加することで体系的、計画的に職員の育成に努めている。</p> <p>③職場の先輩を新人育成リーダーと指定し身近で日常的なOJTの推進、管理職とともに設定した目標に沿って事業を執行する自己申告書制度、市社協全域で一体的に運用する人事考課制度等により職員の継続的な育成と能力開発を進めている。</p> <p>④常勤・非常勤を含めた全体会議を実施して全体に関わる研修や情報共有を行うほか、職員と管理職との面談を行い、目標設定などを行うことで風通しのよい職場環境に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応マニュアルには、利用の手引きと共に、危機管理マニュアルがファイルされ、窓口の職員が緊急時に、すぐに行動できるよう配慮されています。</li> <li>・個人情報保護の研修に加えて、3月に法人独自の個人情報自主点検票を用いて全職員が点検を実施し、個人情報保護への意識を再確認しています。この点検票は、個人情報の収集・利用・保管・廃棄の段階別に40項目以上の点検項目があり、具体的に分かりやすい点検票になっています。</li> <li>・横浜市18区社協の事務局長、事務局次長会議が定期的に開催され、情報共有と課題の解決などが行われています。また担当者の会議・研修も年1回はあります。こうした横の連携により、気づきを得て、業務の改善につながる利点があります。</li> </ul>
VI その他	<p>①日頃からあいさつを中心に利用者とのコミュニケーションを図り、利用者と職員双方が話しやすい雰囲気づくりに努めている。日常の会話の中で出される拠点の設備に関する要望や、利用者懇談会で頂く意見を拠点運営に反映している。その結果、毎年の窓口満足度調査では、利用者から高い満足度を得ることができている。</p> <p>②区内の学校を中心に福祉教育の実施及び推進に努めている。また、地域に根ざした施設として区民まつり等の毎年の地域交流イベントにおいて福祉体験等を実施することで区内の地域福祉の普及啓発を進めている。</p> <p>③生活困窮者への食支援にも力を入れており、区民、団体、企業から食料提供や資金援助を受け、必要な世帯や団体に配分している。食支援を通して、区役所等の関係機関をはじめ、さまざまな主体と関係性を築いている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民からの不要な本や使用済みのインクカートリッジを受付横に回収箱を設置して、回収し、環境美化や寄付による地域団体支援に取り組んでいます。</li> <li>・地域の民間企業、お寺、個人から食料品などの寄付を常時受付し、事務所に保管場所も設け、困窮世帯、一人親世帯、区内の子ども食堂などに配分しています。また、年2回区内の子ども食堂実施団体の懇親会を開催し、情報交換や団体間の交流を支援しています。令和5年10月発行の区社協広報紙に「地域に広がる子ども食堂として16団体を紹介したことにより、更に実施団体が2団体増えるなど、当拠点は食支援への活動を積極的に行っています。</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毎月1回定期的に館内施設や区役所との連絡会(かるがも連絡会)を開催し、施設点検や修繕、防災訓練等協議しながら実施している。</p> <p>②昨年度は開館20周年を記念し、館内施設と一緒に「かるがも20周年フェスティバル」を開催し、多くの地域の方が来館された。福祉保健活動拠点の周知にもつながった。</p> <p>③会員である福祉施設や福祉団体、ボランティア団体、当事者団体と連携した事業(寄付物品の配分、ボランティア講座、福祉教育の実施、区民まつりや障害者週間キャンペーン等)や部会・分科会会議の開催。</p> <p>④毎月の地域ケアプラザ関連会議(所長会、包括カンファ、コーディネーター連絡会等)に参加し、地域情報の把握や提供、意見交換等の実施。</p> <p>⑤区域やエリアの子育て支援連絡会や、精神ネットや専任指導教諭連絡会の参加を通して意見交換や連携をはかっている。</p> <p>⑥区内福祉施設や事業所の運営協議会等に参加し、情報収集や意見交換の実施。</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>「かるがも20周年フェスティバル」関連資料、かるがも連絡会資料、ホームページ、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合4施設及び老人クラブ連合会、区役所が出席する「かるがも連絡会」が月1回開催され、改修工事の進捗状況説明や各施設との情報交換など、連携を重視した協議を行っています。</li> <li>・保土ケ谷区は22地区社協が存在し、それぞれの地域特性・特徴があり、職員が複数の地区を分担して、地区社協活動の支援や情報を収集と課題の対応に当たっています。</li> </ul>

## (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>開館20周年記念に、地域の方や利用団体等に感謝の気持ちを伝える一環として、複合施設4事業所合同で「かるがも20周年フェスティバル」が令和4年11月に開催されました。季節飾りサークルの作品展示や障害者施設によ雑貨や食品の販売の他、更生保護女性会によるバルーンアートなどのプレゼントも用意され、300名が来館し、地域住民交流の場を提供し、当拠点の周知度を高める良い機会となりました。</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)> 令和5年1月4日～1月31日に実施。133名から回答が得られました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度調査集計結果	
<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)>	
エアコンの設定、印刷スペースについて、イスに表面をビニールに変えて欲しいとの要望、CO2測定器の設置要望など4点が課題として抽出されています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度調査集計結果、改善宣言 <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)>	
抽出された課題(4点)の全てについて適切に対処・対応しており、改善宣言にて公表しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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
<input type="checkbox"/> 非該当	<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)> 館内受付の壁面に窓口満足度調査集計結果及び改善宣言が掲示されています。	
<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) 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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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 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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
館内通路に筆記用具と用紙と共にご意見箱が設置されています。	
<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 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	
<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)>	
館内受付壁面に苦情受付の仕組みが掲示されています。	
<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 checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内受付壁面に苦情受付の仕組みが掲示されています。</p> <p>&lt;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)&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>	

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"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

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"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input 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>&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;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)&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>	

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>&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; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>現状苦情が寄せられていませんが、今後とも個人情報やプライバシー保護の観点から、苦情の内容を入念に精査し、公表しても差し支えない事案については、適切に対応・公表する用意があります。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>①本会ホームページで、各部屋の写真掲載や用途の例示等、視覚に訴えてわかりやすく周知している。                  ②「拠点利用の手引き」を昨年度見直し、わかりやすい内容に改訂した。                  ③登録希望団体には、「拠点利用の手引き」を利用しながら丁寧な説明を心掛けている。                  ④今年度は、区内全戸配付している本会広報紙「社協ほ도가や」に拠点利用を呼びかける記事を掲載し、PRに努めた。広報紙の効果か、数件問い合わせもあった。                  ⑤地区社協定例会等で、活動拠点の説明を行い、利用を呼びかけている。</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>拠点利用の手引き,広報紙「社協ほ도가や」、ホームページ、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>・「拠点利用の手引き」は、①福祉保健活動拠点とは？②使用方法③登録・予約方法④備品・設備⑤注意点の5項目に絞り、簡潔で分かりやすい体裁に改訂し、利用者の便宜と利用増につなげています。                  ・保土ヶ谷区社協事務局の紹介チラシには、事務局長を含め10名の職員が顔写真入りで、担当業務と担当地域が掲載されており、利用者にとって親しみやすく、顔の見える工夫がなされています。</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>&lt;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)&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>	

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>&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; 「拠点利用の手引き」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>利用希望月の6か月前の1日(ただし、その日が休館日、土曜日、日曜日及び祝日にあたるときは、休館日、土曜日、日曜日及び祝日のいずれにもあたらない直近の日)から電話で申込を受け付けます。</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 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	
<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; 研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>令和6年1月17日に「自分の心の中の差別意識」に気付く～私が体験したことから～をテーマとして、市社協が実施した研修に参加しました。</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 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>&lt;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)&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>福祉機器利用台帳、車イス利用台帳、“台帳の記入方法”、もみじ箱(高齢者疑似体験グッズ)、“高齢者疑似体験用具チェックシート”、貸出簿などより備品・設備の貸出・使用ルールが適切に管理されていることを確認しました。</p>	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>令和5年3月14日に開催。ロッカーの使用に関すること、避難経路の確認や利用団体同士のグループワークなど、活発に意見交換がなされています。</p>	

## (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ボラセンだよりを年2回発行。地域や施設からの依頼に対応したボランティア活動の紹介等を掲載し、PRに努めている。</p> <p>②ボランティア登録へのハードルを下げ、活動の入り口を広げるために仮登録フォームを開設した。</p> <p>③講座申込や仮登録フォーム等は二次元コードを活用してより簡単にアクセスできるようにしている。</p> <p>④本会HPやFacebook以外にもボランティアセンター公式Instagramを開設。講座案内や活動紹介等幅広い層への情報提供に努めている。</p> <p>⑤コロナ禍における新たなボランティア支援として季節飾りを作成して区内施設に届ける「季節飾りサークル」を開催。R4年度からは高齢者サロン等で折り紙ボランティアとして活動が広がるように支援した。</p> <p>⑥音訳や傾聴ボランティア入門講座、ミュージック脳トレ講座、ボランティア体験・交流会等を開催し、ボランティアの発掘・育成に努めている。</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>「ほどがやボラセンだより」、ホームページ、「いこうyaほどがや」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館又は電話によるボランティアの登録が、ボラセンだよりやインターネットから、ボランティア仮登録フォーム(QRコード)にアクセスできるようにしたことで、登録への敷居が低くなり、特に若年層の登録が増えました。</li> <li>・コロナ禍で作品を区内施設に届けていた「季節飾りサークル」が、令和4年から高齢者サロン等に出向き、作品の指導も行う活動に発展しました。現在5名の方が活躍しています。</li> </ul>

## (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本会広報紙「社協ほどがや」を年1回発行し、区内全戸配付の他、地区センターや郵便局等公共機関で配架・配付を依頼。本会事業やボランティアセンターのPRを行っている。令和5年度は「こども食堂」を特集したところ、ボランティア希望者の登録や問合せが増えた。</p> <p>②ボラセンだよりやボランティア講座等のチラシは、登録ボランティアだけではなく地域ケアプラザや地区センター等の公共施設への配架やボランティア団体、近隣学校等へ送付している。その他にもタウンニュース掲載や本会HP、Facebook、Instagramを活用して、ボランティア事業を広くPRしている。</p> <p>③ホームページは定期的に更新し、本会事業や活動を広く周知している。</p> <p>④食支援NEWSや福祉教育NEWSを発行し、関係機関や学校等に配付し周知している。</p> <p>⑤タウンニュース社と連携し、広く周知したい事業等は取材を依頼し紙面に掲載してもらっている。</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>「社協ほどがや」、ボラセンだより、ホームページ、各種講座・情報チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本会広報紙「社協ほどがや」は年1回発行。区内全8万戸に自治会を通じて配布する他、ボラセンだよりや講座のチラシ類は、登録ボランティアに限らず、地区センター・郵便局等公共機関に配布・配架し、幅広くPRを行っています。</li> <li>・PRの手段は地域情報誌やホームページに加え、フェイスブック・インスタグラムなどのSNSやQRコードを効果的に活用して、地域に最新の情報を提供しています。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>①来館者には積極的に挨拶や声かけをしている。            ②来館者をお待たせしないよう、窓口当番を常勤非常勤職員で設定し、施設利用者からの相談、要望を確実に受け止め、適切に応えていけるように、特に窓口案内等拠点内で直接話す機会を重視し、職員の接遇スキルの向上に取り組んでいる。            ③説明の際には専門用語を多用せず、相談者に合わせた説明を心掛けている。            ④担当者が不在の場合は用件を伺い、対応できる内容は代理で対応する他、戻る時間を伝えたり、こちらから折り返すなど、丁寧な対応を職員全体で心掛けている。            ⑤新規採用の非常勤職員は市社協が実施する接遇研修を受講し、接遇方法を学び自らの対応の特徴や癖に気づき、その後の利用者接遇に活かすことができている。            ⑥加えて研修受講者による研修報告を行い、研修内容の伝達及び接遇についての気づきを職員間で共有している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者にお待たせすることなく、施設を利用して頂くため、常勤非常勤を問わず、窓口当番を切れ目なく交代で対応できる体制が整っており、利用者から好評を得ています。</li> <li>・令和5年10月30日新規非常勤採用職員は市社協が実施した接遇研修(窓口対応スキルアップ)を受講し、自ら気づき、スキルを磨くことで、今後の利用者接遇の実践に役立っています。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①窓口満足度調査やご意見箱、口頭により寄せられた意見、要望、苦情等の内容は、本会の理念に基づき、区民の地域福祉活動がより活発化・活性化するといった視点を基に、限られた人的・経済的資源を最大限に生かしながら、随時設備の変更、具体的な事業の導入などに結び付けている。            ②令和4年度では、多目的研修室の機の経年劣化による交換要望があったため、財源を工夫しながら可能な範囲で新調した。また、外国籍の方が利用されることもあるため、トイレ内の緊急ボタンと流すボタンの英語表記をテプラで作成し、利用者サービスの向上を図った。            ③多くの団体が拠点を活用できるよう、部屋の調整を行っている。(例えば、多目的研修室から団体交流室への移動等)</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的研修室の機の経年劣化による交換要望があり、財源を工夫しながら可能な範囲で新調しました。外国籍の方が利用されることもあり、トイレ内の緊急及び排水ボタンの英語表記をテプラで作成して、利用者サービスの向上を図りました。</li> <li>・多くの団体が拠点を活用できるよう、。部屋の利用調整をしています。</li> </ul>

(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)>

支援を必要とする家庭に育つ子どもの将来の自立に向けた基盤づくりのため、高等学校等への進学に向けた学習支援などを実施する「横浜市寄り添い型学習支援事業」を行う団体に、勉強の場を提供し、安定した団体活動を支援すると共に、拠点に於ける夜間利用の稼働率の向上に貢献しています。

<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)>	
建物を共同管理している各フロアの法人および区役所と毎月定例の会議(かるがも連絡会)で情報交換をし、消火設備や昇降機等の施設・設備の定期点検は設備点検報告書で確認しています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
複合館のため、他法人と分担し各種業務委託をし、毎日の日常清掃と月1回の定期清掃は清掃実施報告書で清掃状況を確認しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>  年1回棚卸をすることで備品の確認をしています。	

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 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)>  「車いす福祉機器の確認」の項目にそって空気圧・ブレーキ・物品数の確認等を行い、軽微な備品の損傷は職員が速やかに対処しています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>拠点実施報告書の日替わりチェック項目に沿って曜日ごとにゴミの排出を確認し、夜間にまとめられたゴミは衛生的に管理されています。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>ゴミを種類別に段ボールに収納し、さらに「資源化できる・できない」を表示してゴミの資源化を図っています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>①複合館のため、他法人と分担し各種業務委託を実施。毎日の日常清掃と月1回の定期清掃を実施して清潔な状態の維持に努めている。衛生害虫駆除、緑地整備は年2回実施し、建物の外についても隔年で高木剪定を実施し、外観維持に努めている。</p> <p>②各部屋利用後は、職員が利用団体とともに部屋の点検を行い、清潔な状態を維持している。</p> <p>③夜間非常勤職員の出勤時及び退勤時に点検を行い、設備の維持に努めている。</p> <p>④利用団体の意見を取り入れ、消毒方法の見直しや予備テーブルの購入等を実施した。</p> <p>⑤チラシ等の配架については、利用者がわかりやすいように分野ごとに分類したり、終了したものは処分して最新の情報を提供できるように留意している。</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>現場確認、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>各部屋利用後は、職員が利用団体とともに部屋の点検を行い清潔な状態を維持し、洗面所にはノロウイルス対策の掲示をして注意喚起もしています。また、耳の不自由な方のために回転表示灯を設置して緊急時の非常放送中である旨の注意喚起ができるようにしています。衛生害虫駆除、緑地整備は年2回実施し、隔年で高木剪定を行うことで外観維持に取り組んでいます。</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>経年劣化による多目的研修室の交換要望のあった机の新調、研修室のパーテーションの補修、録音室のドア修理、網戸の張替え、扇風機の買い替えをし、利用団体の意見を吸い上げて予備テーブルの購入もしています。また、外国籍の方も利用されるトイレ内の緊急ボタンと流すボタンの英語表記をテプラで作成するなど利用者サービスの向上を図っています。</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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  カギは鍵ボックスに保管管理され、退館時に鍵の本数を確認することで紛失を防いでいます。	

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 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	
<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)> 利用者への積極的な挨拶や声掛けによるコミュニケーションで不審者の侵入を防いでいます。拠点各室・駐車場・出入口等は日常点検で設備の異常を早期に発見・対応することで快適で安全な施設環境を提供しています。また、拠点実施報告書に則って、開館時、閉館時に避難経路上の異物確認や施設内設備の異常確認をし、夜間非常勤職員の出勤時及び退勤時に施錠・消灯等の点検を行い、設備の維持に取り組んでいます。	

### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>拠点実施報告書に則って、開館時、閉館時に避難経路上の異物確認や施設内設備の異常確認をしています。</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 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>テーマ:ヒヤリハット事例 対象者:職員全員</p> <p>&lt;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)&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>拠点連絡ノートで日々のヒヤリハットや気づきを共有し、ヒヤリハット事例も夕礼時に共有の時間を設けています。また、複合4施設及び老人クラブ連合会、区役所が出席する「かるがも連絡会」でも各法人でのヒヤリハットを共有して建物の利用法人全体での事故防止・事故対応の向上に取り組んでいます。</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	
年2回「かるがも全館」で4法人が、順番に毎年、幹事役を務め防災訓練を行っています。令和5年10月には保土ヶ谷消防署の下、館内利用者の協力も得て実施しました。また、災害ボランティアセンターの事務局会議や各地区での防災訓練にも積極的に参加しています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
事故対応マニュアルを窓口に常備し、緊急時に施設として遅滞なく対応できる体制を整備しています。また毎年開催する災害ボランティアセンターシミュレーション訓練や区民祭りでも、災害時における災害ボランティアセンターの役割を周知しています。
<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)>	
今年度より、新たに窓口担当の非常勤職員1名を週2-3日、平日の日中に配置し、迅速な対応等の利用者サービスの向上に取り組んでいます。	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付横の机に閲覧用資料のラックを設置し、その中に事業計画書・事業報告書を置いています。	
<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)>	
保土ケ谷区社会福祉協議会のホームページでも事業計画書・事業報告書を公表しています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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"/> 作成しているが不備がある
<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	
<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 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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修報告書、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、人権擁護、コンプライアンス他 対象者: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)>	
横浜市社会福祉協議会の研修計画に沿って、研修を受講し、部門ごとに伝達研修を行っています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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市社協の作成した研修計画に基づき、管理職研修、主任研修、新任職員研修などの階層に応じた研修に計画的に参加している。業務ごとにも福祉教育や寄付文化の醸成研修など市社協が主催する研修に積極的に参加している。</p> <p>②市社協主催研修以外にも区役所の研修や外部研修への積極的な業務参加を促し、参加費や交通費を法人で全額負担することで、研修への参加をバックアップしている。</p> <p>③研修の案内は随時回覧し、朝礼や職員会議等で周知、参加を促している。</p> <p>④研修参加時には代替の職員を配置し通常業務に支障のないようにすることで、安心して研修に参加しやすい環境作りに努めている。</p> <p>⑤研修報告は回覧や必要に応じて伝達研修を行うことで、受講者の知識の定着や他の職員への啓発、次の研修参加へのモチベーションにつなげている。</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>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>横浜市社会福祉協議会の作成した年間研修計画に基づき、階層別研修である管理者研修、主任研修、新任研修等階層ごとに参加し、業務別の研修にも参加しています。福祉保健活動拠点の担当者の研修も年1回あり、拠点間の意見交換により気づきを見出すこともあります。外部の研修への情報も職員に周知し、必要な研修には、参加費や交通費を法人で負担し、受講を促しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<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>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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口対応マニュアルには、利用の手引きに加えて危機管理マニュアルもファイルされており、緊急時に、窓口対応の職員が慌てず行動できるよう工夫されています。	

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資質向上の取組として、業務ごとに担当者会議を開催し、情報共有やケースカンファレンスを通してスキルアップを行っている。 ②区社協での取組を積極的にタウンニュースなどでPRし、区民への周知を進めることで区社協事業の普及啓発と、職員のモチベーションの維持向上に努めている。また職員が日々取り組んでいる事業の成果を取りまとめて、地域福祉フォーラムや、市の会議等で事例発表をすることで職員のプレゼンテーション能力やモチベーションの向上につなげている。 ③情報共有の取組として、エクセルデータに全職員のスケジュールを入力し、当日の予定や各事業の報告等を毎日の朝礼や夕礼で確認している。 ④職員会議で上半期、下半期の業務報告や、各担当地域のアセスメントを実施したり、担当者・管理職間で定期的に報告することで、相談やアイデアを出し合える風通しのよい職場環境作りに留意している。	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)>
	・グループウェアに全職員のスケジュールを入力し、各職員の予定を全職員が把握すると共に、毎日の朝礼や夕礼は、当日の予定や事業報告など情報共有の場になっています。 ・毎月2回行われる職員会議は、業務報告や各担当地域のアセスメントを実施したり、担当者・管理者間での意見交換など、重要な情報共有の場になっています。

### (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 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	
<p>&lt;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)&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>	

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	
<p>&lt;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)&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>「個人情報保護に関する方針」を法人のホームページ上で公表し、管理責任者も明示しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&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>毎年度初めに、個人情報保護研修を実施し、年度末には、法人独自の個人情報自主点検票を用いて全職員が点検を実施し、個人情報保護の重要性を再認識しています。個人情報の収集、利用・提供、保管、廃棄の各段階ごとに分け、50項目近い点検項目を設け、具体的な分かりやすい点検票になっています。</p>	

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)>	
「個人情報保護に関する方針」の中に「個人情報を適法かつ適正な方法で取得する」との項目があり、この方針に基づき、個人情報が収集されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input 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)>	
団体登録申請書は、欄外に「目的外には個人情報を使用せぬ」旨の文言の印刷された書式を使用しています。	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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。収集した個人情報を含む書類は、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ます。</p>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

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)> 経理伝票、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)>	
拠点事務担当が作成した経理伝票を経理担当、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対処しています。	

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)>	

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>&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;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>①不要な箇所や時間帯の冷暖房のオフに加え、電灯の間引きや、使用していない箇所の節電に努め、季節に合ったライフスタイル(冷暖房の温度設定、軽装での執務)の取組みを行っている。</p> <p>②印刷物の発注や備品購入にあたっては、インターネットによる発注を活用し、より安価で購入するよう努めている。</p> <p>③高額な物品の購入や業務委託契約に際しては、経理規程に基づいて見積もり合わせを行うなどして少しでも安価にできるように留意している。</p> <p>④会議等への職員の外出を把握し、地域の会議やイベント等への出席者の調整や、夜間の会議に出席する際にはシフト勤務にするなどの柔軟な対応を行うことで、職員の超勤を管理し、勤務負担軽減と経費の抑制に努めている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>不要な箇所や時間帯の冷暖房のオフ、電灯の間引き、使用していない箇所の節電など、各職員が細やかに気を配り、節電に取り組んでいます。</li> <li>夜間の会議に出席する際には、シフト勤務(4パターンの勤務時間帯)にするなどの柔軟な対応を行い、職員の超過勤務時間を少なくし、職員の勤務の負担軽減を図り、結果として経費の抑制にも繋がっています。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (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>横浜市18区の各区にある福祉保健活動拠点は、それぞれの区社会福祉協議会により運営されており、全区の事務局長会議と事務局次長会議が定期的開催され、情報共有や課題解決が行われます。また担当者会議も年1回は、開催されます。こうした横の連携により、各拠点が運営の気づきを得ることができ、業務の改善を図る利点があります。</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>

## 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>①毎月定期的に区役所福祉保健課と打合せを行い、区福祉保健計画について、共同事務局として推進している。            ②生活支援体制整備事業個別情報交換会、区内ケアプラザ所長会、コーディネーター連絡会、子育て支援者連絡会、虐待防止連絡会、生活支援課との会議等、関係団体との会議を主催、共催、参加し、区域の情報収集と本会事業推進に努めている。            ③区総務課とともに区災害ボランティアネットワークの事務局を担い、災害時のボランティアに関する協定を締結している。            ④ゴミの処理については、横浜市のルート回収を利用し、ゴミの分別の細分化・明確化や、リサイクルに努めている。            ⑤毎年5月1日～10月31日までクールビズを実施している。</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>・第4期保土ヶ谷区地域福祉保健計画「ほっとなまちづくり」の共同事務局として、区役所と連携して、計画全体の進行管理を行うと共に区計画の推進及び22地区ある地区別計画の推進に向けた地区社協への協力・支援を行っています。            ・受付横に回収箱を設置し、地域住民からの不要な本やインクカートリッジを回収し、環境美化や寄付による地域団体支援に取り組んでいます。</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>①地域住民から不要な本や使用済みインクカートリッジを回収し、環境美化や寄付による地域団体支援の取組みを行っている。            ②支えあいマップ作成や地域活動検討の場(協議体)支援を実施し、地域活動支援を実施している。            ③企業や個人等から食料品等の寄付を受け付け、困窮世帯や一人親世帯、区内の地域食堂(こども食堂)等へ配分している。また、年2回、区内の地域食堂(こども食堂)実施団体の懇談会を開催し、情報提供や情報交換を実施するなど、食支援に関する活動支援に力を入れている。            ④継続的に業務改善を継続させていき、地域での市民による福祉活動の一層の活性化に向けて、本会自体による情報及び各機関・団体にかかる情報の発信機能、住民同士が集い活動できる拠点に求められる役割をより強く認識しこれからも適切に運営していく。</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>民間企業、寺院、地域住民から食料品などの寄付を集め、専用倉庫も事務所内に設け、保管し、困窮世帯、ひとり親世帯、区内のこども食堂などへ配分する食支援活動に積極的です。また年2回区内のこども食堂実施団体の「みんなde食堂懇談会」を開催し、情報交換の場を提供したり、区社協の広報紙にて区内の16団体のこども食堂を取り上げたことにより、新たに実施団体が2団体増えるなど、こども食堂の周知にも貢献しています。</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>

## ◆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
<b>I. 地域との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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		
	⑥ 苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		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		
		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？	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			
	(3) 施設公正かつ公平な	② 窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
		③ 申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
	行っていない		行っていない			
	④ 人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
	設備品・貸出の管理	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) 利用調	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) 協定書の遂行等	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
			レ 協定書等のおり管理していない	レ 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
			レ 協定書等のおり実施していない	レ 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	レ ある
			レ ない	レ ない
		②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記載された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 整備の緊急時	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
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等の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	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 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり実施していない
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等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
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	(4) 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
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
レ 評価対象施設だが、作成していない			レ 評価対象施設だが、作成していない	
レ 評価対象外施設である		レ 評価対象外施設である		
②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？		レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数			0	0

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