

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市泉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10月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域との連携	<p>本会会員である地区社会福祉協議会、福祉保健関係施設、連合、民児協、障がい者団体などの会議等に参加し、各団体と連携を図っています。</p> <p>①個人ボランティアの交流連携を図るため、ボランティアネットワークの会議に毎月参加しています。また、イベントの共催、区社協福祉大会のスタッフとして協力してもらうなどお互い協力し合っています。</p> <p>また、人材バンクの冊子を区民活動支援センターと共同作成し、ボランティア情報を共有しています。</p> <p>②地区社協会議を通し、住民が地域課題に気づき、課題解決できるよう研修や情報交換を行っています。</p> <p>③地域交流コーディネーター連絡会を通して、地域のボランティアに関する情報や課題を共有し、地域ケアプラザと共催で講座を開催しています。</p> <p>④災害ボランティアネットワーク会議に毎月参加し、災害時の対応について情報共有し、訓練や研修にも参加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画を踏まえ、地域包括ケアシステムの構築を見据えながら、地域の各種団体の会議に出席し、意見・情報交換、運営支援をしています。区社協内では、得られた情報を共有し地域と関わっています。地区社協分科会で、他区の良い取組みが広まるように事例を伝えたり、区社協専門機関部会で、高齢者の移動に関する課題に対して社会福祉法人の地域貢献事業活用による解決策を検討しています。 ・地域活動の担い手養成の一環として、いずみ区民活動支援センターと協力して「泉区人材バンク」の冊子を作成するとともに、拠点の団体登録や相談を通じてボランティアや人材の情報を収集し、整理・分析を進めています。 ・区の地福計画推進イベントでは出張ボランティアセンターを開設し、多くの来場者がありました。 ・区および区内の6地域ケアプラザと共同して、地域活動への関心を高めるための連続講座を開催しました。
II 利用者サービスの向上	<p>平成30年8月末現在登録団体数が238件となっております。公平かつ有効に利用されるよう工夫をしています。</p> <p>また、利用者に頂いた意見や要望については真摯に受け止め改善に向けて取り組みます。</p> <p>①特に平日は、多目的研修室の利用希望者が多く、公平公正を保つため、毎月1日に抽選会を実施します。その後は、先着順で受付を行っています。</p> <p>②窓口満足度調査の結果については、職員会議で共有し改善策について検討を行っています。</p> <p>③満足度調査に関する改善策などは拠点内に掲示するとともに利用者懇談会(利用調整会議)で利用者に報告をします。意見に基づきwifiを設置しました。</p> <p>④コピー機や印刷機の使用方法について写真つきのマニュアルを設置しています。</p> <p>⑤職員全員に対して利用者へのあいさつを徹底し、利用者が気持ちよく利用できるよう努めています。</p> <p>⑥部屋利用の予約状況を掲示するとともに、6カ月分をHPにアップしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は速やかに電話や来館者に対応するように心がけています。駅改札に隣接する好立地で、多様な来館者があるため、様々な相談に対応できるよう、研修を受け、各種の資料を窓口へ備え、必要に応じて他機関も案内しています。 ・平成28年度の利用者満足度調査の結果を受けて、「窓口対応、あいさつ」、「Wi-Fiの設置」について迅速に改善・対応しています。 ・登録団体懇談会を毎年3月に2日間、時間帯を変えて実施しています。平成29年度は、参加者に登録団体名と活動内容の一覧表を配付し、団体間の相互理解・連携が進むように働きかけました。また、アンケートを実施し、ニーズの把握を試みました。 ・市社会福祉協議会が主催する年間研修を受講し、伝達研修を行い、配付資料を職員間で共有しています。全体会議や朝礼、業務日誌の確認により、全職員で情報を共有し、サービスの向上に取り組んでいます。
III 施設・設備の維持管理	<p>利用者誰もが快適に利用できるよう、清潔で安全な拠点を心がけています。</p> <p>①清掃業務は、日常清掃週3回、ワックスがけ清掃を年4回、ガラス清掃年2回、照明器具清掃を年1回実施しています。</p> <p>②1日を通して、整理整頓を心掛けています。閉館前には終業時チェック表により、館内を確認しています。また、テーブルなどの拭き掃除も行っています。</p> <p>③部屋利用終了後、利用者に利用確認表に従い最終確認を行ってもらっています。</p> <p>④館内の掲示物は、掲示期間を決め、より多くの団体が掲示できるようにしています。また、分野別に掲示物を分け見やすいように工夫しています。また、チラシが持ち帰りできるように掲示を工夫しています。</p> <p>⑤車いすの返却時には、チェック表により不具合をその場で利用者とは確認。メンテナンスは定期的にボランティアに依頼しています。</p> <p>⑥印刷機等の備品の使用方法について写真つきのマニュアルを作成しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の定期点検・清掃は、業者に委託しています。日中及び閉館時は職員が、チェック表を用いて巡回・点検し、館内美化に努めています。 ・地域住民向けに、車いすを貸し出しています。不具合がないかを都度確認するほか、毎週日曜日に職員が汚れを点検しています。また、概ね2か月に1回、有償ボランティアの協力を得て整備をし、安全に使用できるようにしています。 ・オープンスペースである団体交流室は、パーテーションで区切り、様々な使い方ができる空間にしています。コピー機近くには、使用目的を分けたテーブルを配置し、隣接するスペースには広いテーブルと多数の椅子を置いて利用者の便宜を図っています。パーテーションの広い面を掲示板として生かし、2か所の入り口付近には一般の方に向けた情報を幅広く掲示するなど、限られたスペースを有効に活用しています。

	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>事故・緊急対応マニュアルを作成し、これに基づき対応しています。</p> <p>マニュアル及び緊急連絡網は職員全員に配布し、管理職、担当職員が不在の際でも指示、対応ができるよう備えています。マニュアルについては、職員会議で周知しています。また、火災発生マニュアル、地震マニュアルを事務所に掲示しています。</p> <p>事故対応責任者は管理職とし、事故が発生した場合の指示命令系統を明確にしています。事故が発生した場合は報告書を作成し、職員全員に説明、資料を配布し、事故防止策の作成を行います。</p> <p>また、災害時の備えとして、相鉄いずみ中央ビルの防災訓練に年2回参加しているほか、災害ボランティアネットワーク主催のシミュレーション訓練に参加し、災害時の災害ボランティアセンター開設に備えています。全体会議では、消防署を招き、心肺蘇生とAEDの訓練を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震・火災・水害・車両事故等の緊急時を想定した各種マニュアルを整備しています。緊急連絡網を全職員に配布し、関係機関の連絡先は壁に掲示しています。相鉄いずみ中央ビルの防災訓練に年2回参加し、ビル内の他施設と災害時の連携を確認しています。拠点内で独自の自主訓練を行い、災害時に備えています。 ・防犯対策として職員間の連絡体制を密にし、不審者対策を強化しています。 ・ヒヤリハットや事故報告を毎月の会議で確認すると共に、他所で起きた事故や事務処理ミス等について話し合い、注意を喚起しています。 ・区、区社協、災害ボランティア連絡会と協定を締結し、大規模災害発生時に開設される「災害ボランティアセンター」の運営を行っています。運営委員会は毎月開催し、運営課題や情報共有を図ると共に訓練、研修を行っています。
V 組織運営及び体制	<p>本会は、社会福祉法に基づき「地域福祉の推進を図ること」を目的に組織された民間団体です。</p> <p>会員は、福祉保健関係施設・団体、個人当事者等から組織され、区長を顧問としています。</p> <p>執行機関として、11名で構成される理事会と議決機関として23名で構成される評議員会、監査をする監事3名で事業、経理執行の確認をしています。</p> <p>また、横浜市健康福祉局による指導監査と横浜市社会福祉協議会による事務調査を1年ごとに交互に受け、執行確認、指導、助言をいただいています。</p> <p>職員は、事務分掌により担当業務を明確にし、責任を持って業務遂行ができるようにしています。</p> <p>その他、職員の資質向上のため、研修等への参加を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決研修を始め、個人情報保護研修、人権研修の受講は全職員必須となっています。年間の「職員研修計画」を常勤及び非常勤職員に配布し、職員が選択して研修に参加しています。また、上司による研修提案を行い、職員の資質向上を図っています。研修後は報告書作成と他職員に向けた伝達研修を行い、成果を共有しています。 ・朝礼や職員会議、非常勤も参加する全体会議、業務連絡帳で報告・連絡・検討を行い、徹底した情報の共有化を図ることにより、運営の円滑化を図っています。 ・個人情報保護の利用目的を明確にした収集を行い、適切な管理をしています。パソコンのアクセス権限の設定をし情報を管理しています。不要な情報の廃棄、書類のシュレッダー活用、溶解処理をしています。 ・経理業務は通帳、印鑑を分けて保管し、経理責任者や経理担当者、出納係による役割分担が明確でけん制機能が担保されています。
VI その他	<p>日常的に区役所と共に様々な事業の連携、協働事業に取り組んでいます。</p> <p>地域福祉保健計画では、ケアプラザと共に各地区計画の支援を行い、子育て支援では、区子ども家庭支援課と子育て拠点と連携しながら研修などを行っています。</p> <p>体制整備では、泉区地域ケアシステムの構築に向け、ケアプラザとの連携を進めサービスの創出に努め、生活困窮者支援では、フードバンク等に繋ぐ食支援を行っています。</p> <p>また、区役所、区社協、災害ボランティアセンターと三者協定を締結し大規模災害時「災害ボランティアセンター」の運営を円滑に行えるよう、シミュレーション訓練などを開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画を区役所と共同事務局として計画の推進を行い、ケアプラザとも連携して計画推進や地域支援を行っています。 ・区や子育て支援拠点事務局と協働し、子育てネットワークやリーダー研修等を行い、親子支援、担い手支援を行っています。 ・区ケアシステムの構築に向けて区やケアプラザと連携・協働し介護予防の仕組み作りなど体制整備に取り組んでいます。 ・生活困窮者に向けた食糧支援を行っています。 ・拠点は相鉄線いずみ中央駅に隣接し利便性に優れ、利用団体登録件数が230、多目的研修室の利用率が62.4%と高い利用実績となっています。多くの活動団体や個人と連携や協働を行い、区内の福祉保健課題の解決に取り組む拠点として機能を発揮しています。 ・ボランティアセンターやボランティア連絡会事務局として区内ボランティアのネットワークやボランティア育成、推進に努めています。

I. 地域との連携

(1) 地域における情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>本会会員の地区社協、福祉保健関係施設、その他団体などの会議に参加し、意見交換を行い、連携を図っています。</p> <p>①ボランティアネットワークとつながり、毎月の定例会に参加、イベントの共催や区社協主催の福祉大会の支援協力など双方の協力体制ができています。</p> <p>②区民活動支援センターと共に「人材バンク」冊子を作成し、ボランティア団体、個人の情報を共有しています。</p> <p>③災害ボランティアセンターがこの拠点に設けられることになっています。災害ボランティア連絡会の事務局を担い連携を図っています。連絡会では、外国籍班、障害者支援班を設け、区役所や各々の関係者もメンバーになり、災害時の支援体制などを話し合っています。</p> <p>4地区社協会議に地区担当と管理職が参加し、地域課題を把握し、解決に向けた支援に努めています。また、地域の課題、状況については、ボランティアセンターとも共有しています。</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、平成29年度事業報告書</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"> ・ボランティア団体・個人の有志で構成されるボランティアネットワークの事務局を区社協が担っており、拠点担当者はボランティア担当者で連携しながら、参加者のニーズ把握に努め、ボランティア関係の情報の館内掲示の仕方を見直す、企画に生かすなどしています。 ・災害ボランティアセンターの体制構築の一環として実施されるシミュレーション訓練には、担当以外の職員も順次参加してセンター運営の疑似体験をしています。

(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>・区内全12地区の地区社協だよりや民生児童委員についての情報を、拠点建物の通路側壁面を活用し、屋外に向けて掲示し、多くの方が地域に関心を持ってもらえるようにしています。・入り口近くの掲示板の広さを生かし、ボランティア募集、子育て支援など多様な情報を分野別に期限を決めて掲示しています。掲示された情報の一部は、番号を付したウォールポケットを活用し、チラシを持ち帰れるように工夫しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・毎年11月に、施設利用者に対して、横浜市社会福祉協議会共通様式の窓口満足度調査を実施しており、平成29年度は、189通の回答を得ました。	
<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)> ・窓口満足度調査実施に当たっては、専用の回収箱を置くとともに、施設利用団体の代表者を通じて、利用時に参加者に調査票を配布し、施設利用直後に直接回収することで、多くの回答を得ることができています。	

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)> ・窓口満足度調査結果、平成29年度事業報告書、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)> ・調査結果の分析に当たっては、横浜市社会福祉協議会定型の入力フォーマットがあり、効率的に分析、グラフ化することができています。	

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がって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)> ・窓口満足度調査結果、平成29年度事業報告書、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)> ・平成28年度の窓口満足度調査の結果を受け、「窓口対応、あいさつ」について、研修受講や職員会議での検討を行い、全職員で利用団体や来館者へのあいさつ、声掛けに取り組んだ結果、翌年度の調査では高い評価を得ました。要望のあったWi-Fiの設置も速やかに実現され、館内掲示で周知されています。迅速な改善・対応が評価できます。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認(窓口満足度調査結果、Wi-Fiについてのポスターの掲示)、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)> ・窓口満足度調査結果は、カラー印刷したものを入り口近くに掲示しています。その中で、対応が難しい要望に対して丁寧な回答をしています。要望を受けて設置したWi-Fiについては、館内各所に掲示をして利用可能なことを利用者に周知しています。	

(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)>	

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)> ご意見箱を入り口近くに設置しています。ホームページの「お問い合わせフォーム」の下部に「ご意見ダイヤル・ご意見箱」の案内があり、「ご意見・ご提案入力フォーム」につながる仕組みになっています。	
<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)>	
・ご意見箱の設置場所には、苦情解決制度の案内も掲示しています。ご意見箱への投函の有無は、閉館時に職員が毎日チェックしています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・「苦情解決制度のご案内」館内掲示、「横浜市社協の苦情解決」(ホームページ)	
<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)> ・館内各所に「苦情解決制度のご案内」を掲示しています。ホームページで「横浜市社協の苦情解決」として苦情解決の仕組みを周知しています。 <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)> ・横浜市社協のホームページには、苦情解決規則を掲載しているほか、苦情申出書様式をダウンロードすることができます。	

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)>	

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)> ・苦情相談受付記録、苦情解決調整記録、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)> ・平成28年度以降、福祉保健活動拠点に対しての苦情は寄せられていませんが、他部署への苦情であっても、情報を共有しています。	

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)> ・平成29年度事業報告書 <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)> PRを行い利用促進を図っています。 ①本会事業紹介も含めたパンフレットを作成し、窓口に配架するとともに地域の方が集まる研修会やイベントなどで配布、PRをしています。 ②利用者に分かりやすいよう詳細を記した「泉ふれあいホーム諸室及び設備の使用方法について」の資料を作成し、窓口で説明をし、登録団体に渡しています。 ③拠点所在地の立地条件を活かし、外の通行人に向けて案内板を設置するなどのPRをしています。 ④拠点の予約状況は、1カ月分を拠点に掲示するとともにホームページには6カ月分を掲載しています。 ⑤利用促進のため、会員に施設案内を送っています。	<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)> ・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)> ・パンフレット「みんなの泉区社会福祉協議会」、「泉ふれあいホームはこんなところ。」を、館内に配架、掲示するとともに、区内6ヶアブラザ、市立泉図書館、区内地区センター、コミュニティハウス等に掲示用1枚、配架用約10部を送付または持参して広報しています。区社協会員には年1回会費請求時に必ず同封しています。パンフレットはホームページでも見ることができます。

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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ホームページ、ヒアリング、「泉ふれあいホーム諸室及び設備の使用方法について」</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・福祉・保健活動を行っている団体は6か月前、その他の団体は1か月前の1日午前9時から、来所してもらい、1か月分の予約を受け付けています。番号くじを用いて公平に、予約を取る順番を決めています。その後は先着順で受け付けています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・平成29年度研修報告書、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・運営主体である横浜市社会福祉協議会が主催する、年間計画に基づいた研修に代表の職員が出席した後、研修報告書を作成・回覧し、非常勤職員も出席する全体会議で受講内容を伝達するほか、全職員に研修資料を配付しています。人権擁護に関する研修は「人権研修」として毎年研修計画に位置付け実施されています。</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><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)></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)> ・館内に印刷機、コピー機、大判プリンター等を備えています。写真入りで、利用料金や支払い方法の一覧表が作成されているほか、機材の近くには利用方法をわかりやすく解説した手作りの冊子を備え、インク切れなどのトラブルに利用者自身でも対応できるようにしています。・貸出し用車椅子(介助式14台、自走式12台)を備えています。「車椅子貸出表」があり、都度、不具合がないか確認して地域の方に貸し出しています。</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><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)></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)> ・泉区福祉保健活動拠点登録団体懇談会を毎年3月に2日間、時間帯を変えて実施しています。区社協の助成金の説明会に合わせ実施することで、平成29年度は230団体中66団体の出席が得られました。登録団体名と活動内容を記載した一覧表を配付し、団体間の相互理解・連携を働きかけました。29年11月に実施した窓口満足度調査結果、利用率について説明した他、登録団体のニーズ等把握のため別途アンケートを実施しました。</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><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>多様な方面からボランティア支援を行っています。</p> <p>①ボランティアコーディネーターを1名配置し、窓口で相談対応をしています。</p> <p>②泉区ボランティアネットワークへの支援を通して、区内の団体、個人ボランティアの交流と連携を図っています。月1回の会議に参加し、ニーズを把握。共催でボランティアフォーラムを開催し、ボランティア同士の交流と区民に団体活動を周知しています。</p> <p>③区社協主催のみではなく、関係団体とも共催でボランティア講座を行っています。</p> <p>29年度は生活支援コーディネーターと共催し担い手発掘の講座「おとなカレッジ」を開催。その他区社協主催で「高齢者理解講座」などを開催しました。</p> <p>④いずみ区民活動支援センターと連携し「泉区人材バンク」を作成しています。</p> <p>⑥ボランティア登録名簿を分野別、エリア別に検索できるようデータ整理を進めています。</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、平成29年度事業報告書、講座開催案内チラシ、「泉区ボランティアセンター通信かわら版」</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>・地域のボランティア人材発掘のための、多彩な入門講座や体験講座をニーズを踏まえて企画し、区社協内のボランティアセンターや生活支援コーディネーター、区、区内地域ケアプラザと連携して開催しています。・ボランティア募集等の情報を館内掲示やホームページにて発信しています。・区内のボランティア団体等の情報を整理・分析し、相談に備えるとともに、団体の活動が地域活動につながるよう働きかけています。</p>

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ホームページや館内の掲示などにより区民に対してのPR、情報提供を行っています。</p> <p>②区社協だより「泉」及びボランティア情報誌「キラボラ泉」を年3回発行し、区内全世帯に配布しています。また、区内施設にも配架しています。</p> <p>③ボランティア登録者向け広報誌「ボランティア通信かわら版」を年3回発行し郵送し、登録者のフォローをしています。</p> <p>④タウンニュースに講座の案内を掲載し、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、ヒアリング、地域コミュニティ誌、ホームページ</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>・ホームページでは施設の場所や館内の部屋、設備について写真も付して分かりやすく情報提供しています。</p> <p>・屋外通路に面したガラス壁面を活用して施設の概要チラシを大判に拡大しコメントも加えて掲示しています。</p> <p>・30年7月には地域コミュニティ誌泉区版の全1頁に有料で区社協の案内を掲載しPRしました。</p> <p>・区内7障害者作業所に工賃増を目的に委託契約締結し「区社協だより泉」「キラボラ泉」を全戸配布しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者が気持ちよく利用できるよう、職員が意識を持って対応します。</p> <p>①勤務時間内は名札を着用し、利用者へのあいさつを励行しています。</p> <p>②服装、身だしなみは清潔なものとし、利用者には不快感を与えないよう考慮しています。</p> <p>③電話の対応は丁寧かつ迅速に行うよう心掛けています。</p> <p>④本会で対応できない案件は、相談先の情報提供や案内を行ない、相談者がスムーズに行動できるよう配慮しています。</p> <p>⑤窓口には、窓口対応に必要な資料(地図、案内冊子など)を整備し、待たせず対応できるよう心掛けています。</p> <p>⑥マナー研修に職員の代表が参加、報告書を回覧し、全体会議で伝達研修を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は、所属部署を問わず、常に来館者に注意を払い、入館後すぐに声掛けをして、待たせることなく対応しています。市社協主催の接遇・マナー研修を職員の代表が受講して非常勤職員を含む全職員に伝達し、クレーム対応等についても学んでいます。 ・駅の改札口に隣接した立地上、様々な来館者があり、種々の問い合わせがあります。インターネットで調べたり、事前に蓄積した資料を活用して丁寧に応答しています。

(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>平成30年8月末現在登録団体数が238件となっており、拠点が有効に利用されるよう引き続き努力します。</p> <p>また、利用者に頂いた意見や要望については真摯に受け止め、実現、改善に向けて取り組みます。</p> <p>①平日日中の利用率は高く、多目的研修室の利用率は約80%になります。そのため、公平公正を保つため、毎月1日に抽選会を行っています。</p> <p>②夜間、土曜、日祝日の利用率が低いため、掲示板に大判のポスターを掲示、また、図書館やコミュニティーセンター、区社協会に部屋利用のチラシを送付しています。</p> <p>③窓口満足度調査の結果については、職員会議で共有し、改善策についても検討を行っています。結果については、掲示板に掲示し、利用者懇談会でも書面で報告をしています。</p> <p>④苦情対応研修に職員の代表者が参加し、報告書を回覧し、職員会議でも伝達研修を行い、職員全員が情報共有し対応できるよう徹底しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間、日祝日の利用が少ないことが課題ですが、チラシの送付・配架、掲示、ホームページでの利用可能時間や予約状況の案内、夜間帯の企画、部屋の利用目的拡大等により、利用率は全体で前年度比2%上昇しました。 ・よこはまウォーキングポイントリーダーを置き、多様な方が来館する立地を生かして拠点を広報し、将来ボランティア活動することを条件に一般団体の利用を認める等、新たな利用者の開拓を積極的に試みています。

(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)>

・所属部署にかかわらず、すべての職員が速やかに電話や来館者に対応するように心がけています。駅改札に隣接する好立地で、多様な来館者がある中で、様々な訴えを聞き、必要に応じて他機関を案内しています。どのような方にも適切な対応ができるように、人権や苦情、個人情報、マナーなどについて、研修や全体会議、資料を通して学んでいます。対応時にすぐ参照できるよう、地図や各種の資料を蓄積し、窓口に備えています。

<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)>

・苦情解決制度の案内について、市社協のホームページでは規程の詳細が確認できますが、苦情や要望の受付後の流れが、館内掲示でも、わかりやすい形で周知されると、来館者がより安心感をもって利用できると考えます。

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)>	
・拠点が入居する相鉄いずみ中央ビルが依頼している業者に建物・設備の保守点検を委託しています。保守点検の作業内容によっては、写真付きの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)>	
・拠点が入居する相鉄いずみ中央ビルが依頼している業者に建物の日常清掃、定期清掃を委託し、閉館時間帯に実施しています。職員も、午前と午後に「日中部屋点検表」を用いて館内の状態を確認して美化に努め、夜間は「終業点検チェック表」に沿って館内を点検し、テーブルの拭きなどの簡易清掃を適宜実施しています。	

(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)>	
・備品台帳に記載されている平成29年度に購入したパソコン等3品目、その他、大判印刷機等、高額備品5品目についてそれぞれの存在を確認しました。	

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)>	
・貸出用車いすについては、「貸出申込書」「貸出表」にチェック欄を設け、不具合がないかを都度確認して貸し出しているほか、毎週日曜日に職員が汚れ等を点検、さらに概ね2か月に1回、有償ボランティアの協力を得て整備をし、関係職員が複数で「車いす作業報告書」を確認して安全に使用できるようにしています。館内の備品についても、不具合がないか日常的に注意し目視しています。	

(3) 施設衛生管理業務

① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内のゴミは、利用者の持ち帰りが原則ですが、事務所のゴミは、利用者の目に触れない場所に適切に保管し、拠点が入居する相鉄いずみ中央ビルが依頼している業者に事業ゴミとして処理を依頼しています。</p>	

② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ペットボトル、瓶、缶、古紙は分別し、古紙は区内の障害者施設に引き渡して活用してもらっているほか、ペットボトルのキャップは、専門業者に回収を依頼し、ワクチンを寄付する活動に参加しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>誰もが快適に利用できるよう、清潔で安全な拠点を心掛けています。</p> <p>①清掃の業務委託を行い、日常清掃を週3回、ワックスがけ清掃を年4回、ガラス清掃年2回、照明器具清掃を年1回実施し、館内の美観が保たれるよう維持しています。</p> <p>②職員も閉館前に見回りをを行い、随時整理整頓、拭き掃除を行っています。</p> <p>③2か所ある出入口付近には手指消毒スプレーを配置し、感染症対策を実施しています。</p> <p>④館内の掲示物は、期限を決め、多くの団体の掲示ができるようにしています。また、掲示板を分野別に分け見やすくする工夫をしています。</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、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>・午前、午後、及び閉館時の定期的な巡回・点検によって、館内は常に整理整頓され、清掃が行き届き、安全に心地よく過ごせる空間となっています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>・オープンスペースとなっている団体交流室は、パーテーションを使って区切り、様々な使い方ができる空間となっています。コピー機近くには、作業用と送迎ボランティア用など使用目的を分けたテーブルを配置し、隣接するスペースには広いテーブルと多数の椅子を置いています。パーテーションの面を掲示板として生かし、特に2つの入り口近くには一般の方に向けた情報を幅広く掲示し、限られたスペースを有効に活用しています。</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>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・拠点内の各部屋、書棚、キャビネット等の鍵は一括してキーボックスに保管し、キーボックスの鍵は事務局次長が管理しています。職員は拠点入り口の施錠カギを各自持参しており、鍵管理簿で管理しています。利用者に貸与するメールボックス及び収納ボックスの鍵は各団体が1年間保管し、貸し出しの鍵台帳は拠点で管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業務終了後は委託業者による警備を行っています。日中は職員が2回拠点の定期的な見回りを行い、備品の損傷や窓の開閉など「日中部屋点検表」に記録しています。終業時の勤務職員が「終業点検チェック表」により消灯や戸締り等を確認しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
・「終業点検チェック表」には備品の損傷、不審者確認、給湯室や録音室など各室、コピー機の釣銭切れやインクの補充等、設備の安全性やサービスのチェックを行い、記録しています。	

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:「災害時・事故時等行動マニュアルの確認」「7月分事故・交通報告及び事例について」、対象者:非常勤を含む全職員	
<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)>	
・研修は職員・非常勤参加の全体会議で実施しています。事故報告や事例検討は毎月行い、職員に向けて事故を未然に防ぐ取り組みをしています。欠席者へは資料を配布し、自己研修を実施しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・テーマ:「AED使い方講習会」、対象者:非常勤を含む全職員 <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)> ・7月に消防署員が来所し、職員全員に向けて冊子AEDマニュアル「救命の連鎖」を配布し、実技を含めて研修を行いました。24名が参加し、欠席の4名には冊子AEDマニュアルを配布し自己研修を行いました。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認・職員緊急連絡網・ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・職員緊急連絡網は全職員に配布されています。消防署や警察、区役所等の行政機関の連絡先は「事故対応マニュアル」及び「窓口対応手引書」に記載されています。また、受付横壁に大きな文字でマグネット付きで掲示され、緊急時は取り外し手元において連絡することができます。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input 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)>	
・拠点は相鉄いずみ中央ビル内に入居し、相鉄企業セキュリティセンターによる「相鉄いずみ中央ビル共同防災・防災管理協議事項及び消防計画」があります。拠点としては、独自に「災害時の役割」や「防災訓練時の実施内容・時系列での動き」の手順書を作成し、拠点の全体会議で説明し周知を図っています。	

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)>	
・相鉄いずみ中央ビル防災訓練に年2回参加しています。また、拠点の全体会議で周知を図ったマニュアルに基づき、全職員で訓練を実施しています。	

(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)>
・拠点は相鉄線いずみ中央駅に隣接し、利便性に優れ、ガラス張りの広い入り口は区民が入りやすい利点のある反面、不審者や酔酩者などの侵入を受けがちです。朝の会や職員会議で不審者等の情報の共有や対応方法を検討すると共に、業務日誌を使用し情報の共有を徹底しています。また、マナー・クレーム対応の研修を受け、実践に備えています。
<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)>	
・業務が適正に回るよう次月の勤務予定表(シフト表)を作成し、市社協本部にPCで送付しています。その日の出・退勤した時刻は職員が各自PCで打ち込むことにより、市社協のサーバーと拠点のPCに反映され、シフト表による出勤があったことが確認できる仕組みになっています。拠点のPCで、職員の出勤状況を確認しました。	

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 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)>	
・開館時間・閉館時間は定められた時間通りに運営しています。「相鉄セキュリティー警報報告書」から確認できます。	

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 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)>	
・ホームページ、冊子「平成29年度及び30年度の事業報告書及び収支予算書」を受付台に設置、持ち帰り可能	
<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)>	
・区社会福祉協議会会員及び賛助会員に冊子「平成29年度及び30年度の事業報告書及び収支予算書」を送付しています。地域コミュニティー誌に区社会福祉協議会の29年度決算概要や活動を分かりやすいグラフにして掲載しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・市社会福祉協議会主催の「職員研修計画」があり、“地域福祉に向けた専門性の向上”など平成30年度の研修重点項目を定めています。基礎研修、実務研修、区社協職員向け等の項目があり、それぞれに対象職員、目的、研修概要、時期等研修計画が組まれています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・苦情解決制度、マナー研修、個人情報保護、人権研修、ヒヤリング	
<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)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・人権研修「LGBTについて」、「マナー・クレームについて」の研修を受講し、8月及び9月の全体会議で伝達研修を行い、全職員に向け周知を図りました。欠席者には資料を配布し、自己研修を行いました。	

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>本会は、横浜市社会福祉協議会と一体的に人事協定を結んでいるため、横浜市社会福祉協議会の「職員人材育成プログラム」に基づき研修に参加しています。 必要があれば、他機関の行う研修にも参加をしています。</p> <p>①「苦情解決研修」「人権研修」「個人情報保護研修」は全職員必須の研修となっています。 ②研修を受講した職員は、報告書作成と伝達研修を行っています。 ③職員が研修に参加する場合は、職免または業務扱いとし、業務出張として交通費も支給しています。その他、資格取得支援制度も整備されています。</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>・職員研修計画、就業規則、ヒヤリング</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>・研修プログラムは非常勤を含む全職員に配付され、職員は受講したい研修を選ぶことができます。上司は職員に相応しい研修を提案しています。参加するにあたり職務免除扱いで交通費を支給しています。苦情解決制度、人権、個人情報保護の研修を全職員に対して必須研修とし、業務の基本を学んでいます。 ・区社協として独自にAED使用方法、介護保険制度などミニ研修を実施し技術や知識を高めています。</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
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員は研修を受講後、報告書の提出と全体会議での伝達研修を行っており、研修内容や資料を全職員に周知・配布し、活用しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・冊子「窓口対応の手引き」を作成し、受付窓口に設置しています。内容は登録団体や会員名簿、窓口対応の手引き、接遇、印刷機の使い方、拾得物の管理など詳細な手引書になっており、日常的に活用しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員間で情報交換を密にし、スムーズに業務が遂行できるようにしています。 ①朝礼でそれぞれの業務について情報共有や注意事項などを伝えています。 ②月1回非常勤職員も含む全体職員会議を実施し、研修の伝達研修やミニ研修を行っています。 ③不審者や注意すべき人がいる場合は、朝礼などで伝えるとともに相談カードを作成し、職員全員で対応や進捗状況を確認しています。早急に知らせなければいけない、夜間、日祝の非常勤職員には、業務日誌で知らせ、対応方法も伝えています。	・業務日誌・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)>
	・非常勤・常勤の全体会議、職員会議、非常勤の打ち合わせをそれぞれ月1回行い、毎日の朝会、業務日誌で情報伝達の共有を徹底しています。伝達研修やミニ研修を行い情報が全員に行き渡る仕組みを整えています。 ・不審者に対して会議での伝達や業務日誌、相談カードに記載し、本人の特徴、対応の仕方を記載しています。職員間で密接に連絡を取り合い、必要に応じ外部機関に伝えるなどスムーズに解決できる取り組みをしています。

(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)>	
・「個人情報取扱業務概要説明書」があり、取り扱い方法や留意事項をまとめています。	

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 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)>	
・事務局長は全体会議で個人情報保護の法改正に沿い、取り扱いのポイント等を説明しています。今回面談した複数の職員から事務局長が管理責任者であることを確認しました。	

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)>	
・6月の全体会議では個人情報保護の法改正に伴い、個人情報の取り扱いについて研修を行っています。欠席者には資料を配布し自己研修を行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・非常勤を含むすべての職員から個人情報の取り扱いについての誓約書を取っています。	

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)>	
・拠点の「使用登録書」に“拠点の利用目的以外には使用いたしません”と明記しています。また、写真等の広報誌への掲載については必ず本人の了解のもとに掲載しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・拠点の「使用登録証」には“利用目的以外には使用しない”と明記しています。職業体験を行う実習生については事前に口頭での説明を行っています。	

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、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)> ・個人情報を含む書類は鍵付き書庫に保管しています。文書類の廃棄はシュレッダーにかけるか、又は、業者による溶解処理を行っています。パソコンはパスワード設定を行いアクセス制限をし、席を離れる時にはロックしています。パソコンはワイヤーで固定されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「総勘定元帳」「資金収支計算書」により、適切な経理処理を行っています。	

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)> ・経理規定、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・会計責任者は事務局長、出納責任者が次長、経理担当者は主任と役割分担を明確にし、相互牽制の機能を設けています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング、経理台帳 <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)> ・福祉活動拠点の会計とその他の経理を別台帳で明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・総勘定元帳に記載されている3品目についてそれぞれの経理伝票の存在を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事務室奥に2個の金庫が設置されており、一方の金庫に通帳、他方の金庫に現金を保管・施錠し、次長が鍵管理をしています。印鑑は局長の机に保管しています。毎夕方には経理担当の主任が現金と通帳、帳簿の確認を行い、適正に管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <p>①消耗品、紙、ファイルなど再生できるものは、再利用しています。紙については、簡易なものであれば裏紙を使用し、連絡事項などは、できるだけパソコンのネットワーク等でやり取りしています。</p> <p>②横浜市に提出しているエネルギー管理標準に沿い管理を行っている、不要な電気、エアコンは消し節電に努めている。</p> <p>③1週間に2回、カエルdayを設け、経費削減に努めています。</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、掲示物、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>・消耗品やファイルなど再利用できるものは使用しています。紙は個人情報に関わるものは除外するなど精査し、裏紙を使用しています。パソコンを利用し、情報の共有化を図り、ペーパーレス化を推進しています。電気やエアコンの節電に努めています。月6回残業なしデーを設け、ライフワークバランスの推進と経費削減を行っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員会議を月1回、非常勤を含む全体会議を月1回、朝の会を毎日行い、情報の共有化を図っています。業務日誌で報告、連絡、相談を行い、情報が確実に伝わる取り組みをしています。不審者や酔酩者が拠点に侵入した際には、その特徴や対応の仕方、推移の状況を職員間で情報を連絡し合い、速やかに対応し解決に向けて取り組んでいます。</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>

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>日常的に区役所と共に様々な事業の連携、協働事業に取り組んでいます。</p> <p>①地域福祉保健計画を区役所と協働事務局として参画。計画の策定、実行、振り返りなどを行っています。また、区役所、ケアプラザ、本会職員が各地区の支援をするためチームとなり、計画推進と地域支援を行っている。</p> <p>②区役所子ども家庭支援課と子育て支援拠点事務局と協働し、子育てネットワークの運営、子育てサークルリーダー研修会の開催、子育てサロン研修の開催を行い、区域で子育てについて検討し、親子支援、担い手支援を行っている。</p> <p>また、ケアプラザエリアで地域の子育てネットが作られ、地域での子育て支援に取り組んでいる。</p> <p>③泉区地域ケアシステムの構築に向けて、体制整備事業とCPとの連携を進め、多様なサービス主体の創出に努めています。</p> <p>④生活困窮者に向けてセカンドハーベストジャパン等と直接対応し、食支援を行っています。</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>・事業計画書、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>区と区社協が共同事務局になり地域福祉保健計画の策定、実行、確認を行う等PDCAサイクルの推進を図っています。ケアプラザや区社協職員が連携し各地区や地域支援を行い計画の推進を図っています。区や子育て支援拠点事務局と協働し子育てネットワークやリーダー研修を行い親子支援、担い手支援を行っています。区ケアシステムの構築に向けて区やケアプラザと協働し介護予防、居場所作り、生活支援の体制整備を行っています。</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>①区役所、区社協、災害ボランティア連絡会と三者協定を締結し、大規模災害発生時に開設される「災害ボランティアセンター」の運営を円滑に行えるよう取り組んでいます。運営委員会には、地域のボランティア区総務課(消防)、防災拠点、障害施設なども多職種が参加しています。運営委員会は毎月開催、運営についての話し合い、情報共有を行っています。また、発災時に運営がスムーズに行えるよう訓練、研修を行っています。</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・区や災害ボランティア連絡会と三者協定を結び、災害ボランティアセンターの運営を進めています。多職種が参加するセンターの運営委員会で情報共有や訓練、研修を行い、災害時に備えています。・生活困窮者に向けてNPO団体と連携し食糧支援を行っています。・泉区は高齢者や障害者施設が多く、施設の車を使った地域貢献活動を実施しています。在宅の高齢者の移送や会場提供、イベント活動への送迎の提供を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>