

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人NPOリブグリー

平成29年3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>社会福祉協議会は、社会福祉法第109条に規定された地域福祉の推進を目的とした公益団体であり、福祉・保健ボランティア活動の推進や日常生活自立支援事業、地区社会福祉協議会(地区社協)の活動支援など、他法人での実施が困難な活動を展開しています。</p> <p>理事・監事や評議員は、会員である地区社協・自治会町内会・民生委員児童委員・ボランティア団体・当事者団体・福祉施設・行政などから選出され、本会の事業がより地域のニーズに則したものになるよう運営されています。</p> <p>特徴的な地域との連携として、地域防災拠点(小中学校)で行われる防災訓練に企画段階から参加し、車イスやコミュニケーションボードを活用した福祉体験等を実施し、地域との連携を図っています。</p> <p>また民生委員の高齢者訪問活動が円滑に行われるよう、地区社協を通じて見守りあんしんグッズ「おふくろさん」を配布し、ひとり暮らし高齢者見守り活動を支援しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」に沿って中なかいいネ！推進会議の共同事務局として、自治会・町内会、障害者団体、老人クラブ、地域ケアプラザ等の関係団体・機関及び民生委員児童委員などの多くの方々と情報交換を行っています。 ・また、ボランティア団体来所時には、こまめに情報交換を行っています。加えて市災害ボランティアネットワーク会議にも参加して同様に情報交換を行っています。 ・当中区福祉保健活動拠点は平成26年11月に開館10周年を記念して愛称を募集し、高校生が応募した「なかふく」が選ばれ、親しみやすく、シンプルで、覚えやすいと好評を得ています。 ・夏休みの3日間開催された福祉体験講座「なかふくしフェスタ2016」は多くの参加者があり、車いすでおさんぽ体験講座などを通じて地域住民との連携が図られています。
II 利用者サービスの向上	<p>調整会議を開催し、利用者の意見や要望等を積極的に収集し、活動拠点の運営に反映させています。</p> <p>また毎年「窓口満足度調査」を実施し、寄せられた意見をもとに課題を分析し、改善計画を公表することで利用者のニーズに応えるよう心がけています。</p> <p>日常的には、「ご意見箱」や窓口において意見を受け付けるとともに、利用団体の役員などに積極的に声を掛け、コミュニケーションをとるようにしています。</p> <p>また、ボランティア情報や福祉保健情報をリアルタイムでホームページに掲載するとともに、ボランティア登録者全員に向けて、年10回ボランティア情報を郵送し、市民がボランティア情報に触れる機会を向上させています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは28年11月1日～30日に実施され、268枚が回収され、集計結果は館内に掲示されています。利用者から寄せられたご意見・苦情等は迅速に対応されています。 ・当施設の立地環境を活かした施設内のマリンコーナーは、子育て中の親と子が情報交換等を行いながら交流できる場となり、子育て支援と施設利用の活性化に繋がっています。 ・広報誌「ふくしなか」は自治会町内会を通じて区内全戸に回覧され、ボランティア通信とボランティア情報誌との2部構成の「Let'sボラ」は個人登録会員1,272名に郵送されてボランティア発掘・育成・支援に繋がっています。 ・部屋利用率は5～7月の利用率がほぼ昨年比10%向上しています。特に7月の利用率は50～90%とバラツキがあるものの、土、日、祝日の団体交流室利用率が81.8%と非常に高くなり、今後も、利用団体の増加と利用実績の向上が期待されます。
III 施設・設備の維持管理	<p>既存の共同ビル内に設置された拠点の為、ビルを一括管理している事業者と業務委託契約を行い、建物設備の保守管理、点検、防犯警備、安全性の確保を図り、利用者にとって安心して安全な環境を維持、提供できるようにしています。</p> <p>日常の点検については、ご利用団体には、施設の利用終了時の報告書提出時に、会場設備、備品等の確認・点検に同席していただき、気づいた点やご意見をその場で何うようにし、修繕等が必要なカ所の早期発見と対応に努めています。</p> <p>備品については、備品台帳の管理と併せ、法人所有と市所有の備品を区別をつけて管理票を用いて所在を明確にして管理しています。</p> <p>ごみ処理についても横浜市のリート回収に参加し、分別ルールを徹底して廃棄するよう取り組んでいます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設が入居している産業貿易センタービルとの業務委託契約により、定期清掃が実施されており、館内は清掃が行き届いた環境になっています。また、部屋を利用した団体が利用終了後、報告書の提出とその後のスタッフによる点検が実施されています。 ・市所有の備品、市指定管理者所有の備品は整理番号で明確に区分され、データ管理がなされて、各備品ごとに整理番号と備品名などが記載されたシールが貼付されています。また備品管理は主に倉庫で管理され、整理整頓がなされ、備品に目に見える損傷はないことが確認できます。 ・ごみは横浜市の規定に沿って分別され、毎日業者が定期清掃時にビル管理規定に基づいて廃棄処理されています。

	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>協定書に定める「拠点管理運営の緊急時の対応マニュアル」を作成し、事故や災害が発生した際に備えています。</p> <p>また、区役所所管課とも緊急時に連絡・調整など管理職の連絡先を相互に交換しています。</p> <p>防災訓練は、消防計画や共同防火・防災管理協議会の協議事項に基づき、ビル全体で実施する防災訓練に職員を参加させ、防災意識の向上を図っています。</p> <p>また、事故や事件が発生した際は、速やかに区や法人本部に報告するとともに、法人全体で事故状況共有するとともにヒヤリハットをじっしし、新たな事故の発生を予防するよう心がけています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設独自で作成されたマニュアル「中区社会福祉協議会採用時研修」で、事故や災害等への対応及び予防の対応についての手順が明確になっており、新しいスタッフの入所時に研修が行われています。 ・緊急連絡対応として、職場内は職員の連絡網を全員が共有し、さらに管理職が、区の管理職と当施設の管理職の連絡先を相互に共有して緊急時に備えています。 ・スタッフミーティングでAED研修を実施するとともに、日本赤十字社の協力により開催したボランティア入門講座に利用者と一緒に職員も参加して事故対応に備えています。 ・ビル全体で消防計画避難訓練が2回実施され、職員が交代で参加して、避難経路の確保、防災設備設置個所の確認と使用方法、その他防火に関する講話等が行われています。 ・当施設独自で企画された津波訓練が実施され、当日出勤者全員が参加しています。今後も継続することが期待されます。
V ・組織運営及び体制	<p>住民の代表からなる理事会、評議員会で重要な事項の執行と議決をするほか、監事監査で事業・経理及び理事の執行状況の確認を受けています。また、横浜市健康福祉局による指導監査や横浜市社会福祉協議会の事務調査を定期的に受け、適切な執行について指導を受けています。</p> <p>研修は職員間で調整し、参加しやすい環境づくりに努め、報告書の回覧やミーティングで情報共有に取り組んでいます。</p> <p>また毎朝の職員ミーティングのほかに月2回の事務局会議で情報の共有を図っています</p> <p>経理については社会福祉法人会計基準に基づき、法人全体で共通のルールを構築し、事故やミスが生じにくいよう適切に運営されています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員への研修は、人材育成研修、基礎研修(全体階層別地域資質向上)、実践研修(課題別研修1講座、業務別研修5講座)があり、受講の経費は法人負担とし、職員が積極的に参加しやすい環境を整えています。 ・研修に参加した職員は研修報告書を作成し回覧するとともに、職員会議、部門別ミーティング、朝礼等を活用して再徹底を図り、情報共有をすることで職員の資質向上を図っています。 ・職員は窓口対応や電話対応など担当外でも対応できるように心がけ、会議やミーティング以外でも報告や相談ができるように日ごろから話しやすい環境づくりと良好な組織運営が行われています。 ・ビルの空調システムは各階別にフロア全体を一括で行っていますが、平成27年に、当施設が開館している土曜日、日曜日、祝日に限り使用する単独空調システムを導入したことで、空調費の無駄な出費が無くなり、大幅な経費削減に貢献しています。
VI ・その他	<p>企業が多く、また区外からの来訪者も多いという地域特性を活かして、毎月「ちょっとだけボランティア山下公園通り清掃活動」を実施し、子どもから大人まで、誰でも気軽にボランティア活動に参加できる環境づくりに努めています。</p> <p>また隣近所との関係が薄い都市型の地域特性を踏まえ、見守り安心グッズ「おふくろさん」を作成・配布し、民生委員児童委員が取り組む「ひとり暮らし高齢者訪問活動」を支援しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！第3期計画」が4月より運用開始され、「えん」結びを推進する取り組みとして、区、日本赤十字社、共同募金会、当法人が協働で一人暮らし高齢者の見守り訪問グッズ「おふくろさん」を3000セット作成し、民生委員児童委員の一人暮らし高齢者訪問活動を支援しています。 ・「ちょっとだけボランティア山下公園清掃活動」はホームページでも活用して募集し、毎回50名以上の定員を上回る参加者を集めて盛況で、参加者は親子、若い人たち、さらに近隣の大手企業や地元企業からの参加もあり、毎回参加者から喜ばれて、高い評価を受けています。 ・東日本大震災被災地支援を行い、様々なイベントで東北特産品の販売を行い、施設内展示コーナーでも特産品を展示し販売を行うなど支援活動を継続しています。

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>区内社会福祉施設及び福祉団体、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティア団体等の会員団体は各部会・分科会を開催し、地域福祉推進のための情報・意見交換を行っています。</p> <p>特にボランティア団体については通常の会議等以外にもボランティアセンター来所時等に情報交換等をこまめに実施しています。また、地区社会福祉協議会活動は本会活動と密接に関係していることから、定例会議の実施と、地域内に出向いて活動への参画を積極的に推し進めています。</p> <p>福祉保健活動拠点利用団体については調整会議により情報交換等を行っています。</p> <p>区役所やケアプラザとは地域福祉保健計画「中なかいいネ！」を協働で進める一方で、地区別計画の推進支援のために地域支援チームを組織し、定期的に会議を開催して地域アセスメントを行うなど情報交換を密に行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(中区地域福祉保健計画)、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>中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」に沿って中なかいいネ！推進会議の共同事務局として、自治会・町内会、障害者団体、老人クラブ、地域ケアプラザ等の関係団体・機関及び民生委員・児童委員主任委員等の多くの方々と情報交換を行っています。またボランティア団体来所時にはこまめに情報交換を行い、加えて市災害ボランティアネットワーク会議にも参加して同様に情報交換を行っています。</p>

(2) 地域との連携全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当中区福祉保健活動拠点では、平成26年11月に開館10周年を記念して愛称を募集し、高校生が応募した「なかふく」が選ばれ、親しみやすく、シンプルで、覚えやすいと好評を得ています。小学生以上が参加できる夏休み福祉体験講座「なかふくふくしフェスタ2016」は3日間開催で多くの参加者があり、地域及び地域住民との連携が図られています。</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)> 28年度の利用者アンケートは、11月1日～末日に268名を対象に実施し、内容を分析し館内に掲示をしています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 来館者のみなさんと施設の職員・スタッフとの日常の対応が良好に行われ、団体の方々との連携が密に行われていることが反映されて、268名の多くの方々からアンケートが寄せられています。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート分析資料)、ヒアリング。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「受付カウンターに受付スタッフを常設してほしい。」との要望が寄せられ、検討中です。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
職員会議で、アンケートから課題として取り上げた要望を検討した結果、来館者が来られてた時には迅速に対応できていることからこれまでどおり進めながら、更に来館者に迅速できめ細かな対応ができるよう努めることで対応策としています。	

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 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、資料(公表掲示ポスター)、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)>	
28年度アンケート結果を12月から掲示しています。	

(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 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	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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>ご意見ダイヤル及び指定管理者名と指定管理期間の記載されてたポスターが2箇所に掲示され、情報提供されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を設置して、ホームページにもリンクを設けています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情対応フロー)、ヒアリング。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付方法、対応手順、責任者等が明示された苦情解決のためのフローが作成されています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情対応フローを館内入口左の壁面2か所に掲示しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内2箇所掲示され、ホームページでも周知しています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>	
苦情受付記録シートに苦情内容を記載し、速やかに記録に残しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認(購入備品)	
<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)>	
録音室内の録音機材備品が不具合で使用できないとの苦情が寄せられ、速やかに購入し対応しています。	

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	
<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)> 館内掲示を現場確認、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)></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>ご意見箱が設置されているコーナーの壁面に寄せられた苦情内容及びその対応策を掲示し、公表しています。</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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設概要や活動内容については、パンフレットを作成し窓口などで配布しています。ホームページにはレイアウト図や利用方法について掲載しています。 また拠点で実施される事業やボランティア情報、様々な福祉情報についても、広報紙「ふくしなか」やボランティア広報紙、ホームページを活用して広く周知しています。</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>資料(中区福祉保健活動拠点パンフレット)、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)></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"> 施設案内用パンフレットには、館内案内図、各部屋や各コーナーの利用情報と利用に関するQ&Aが記載され提供されています。 ホームページでは施設案内の中に、親と子のくつろぎスペース「マリンコーナー」を設けて親と子の安らぎの場を提供して喜ばれています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input 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)> ヒアリング。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用予定日の6ヶ月前の1日より先着順で受付をしています。利用日が重複することがほとんどなく、重複した場合は当事者団体に話し合って解決し、公平に行われています。</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)> 資料(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)></p> <p>新たなスタッフの入所時に施設マニュアル「中区社会福祉協議会採用時研修」により人権擁護に係る研修を実施し、さらに平成28年度は朝礼を活用してスタッフ全員に徹底をしています。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品使用ルールに基づいて、利用者は貸出し申込書を提出して、貸出しを行い、受付簿を用いて備品・設備を受取り、適切に管理しています。	

(5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
昨年度は28年3月2日に利用者調整会議を実施しています。本年も29年3月中旬で開催日を検討しています。	

(6) ボランティアの発掘・育成・支援

① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>ボランティアの発掘と育成のために、全ボランティア登録者に対してボランティア情報紙を年10回発送するとともに、全区民に対しては広報紙「ふくしなか」を通してボランティア活動の様子を発信しています。また初めての方でも気軽にボランティア活動に触れる機会をつくるため、山下公園通り清掃活動やデコレーションボランティア活動を実施し、子どもから大人、企業まで幅広い参加を得ています。</p> <p>一方で既存のボランティアグループの人材確保支援の一環として、ボランティア入門講座 音声訳・誘導法の基礎・手話入門講座などをボランティアグループと協働で開催し、人材の育成に努めています。</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>資料(ボランティア事業関係報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア通信とボランティア情報紙の2部構成で発行している「Let'sボラ」を年10回個人登録会員1,272名に郵送して、ボランティアの発掘・育成・支援に努めています。 ・山下公園清掃活動を毎月開催し、ホームページ等で50名を募集し、毎回定員を大幅に超え、親子で参加も多く、近隣の様々な会社からも積極的な参加もあり、身近なボランティア清掃活動体験は好評で、ボランティア発掘に繋がっています。

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>福祉保健情報の提供と啓発を目的として広報紙「ふくしなか」を年4回、計61,500部発行し、本会事業や様々な地域福祉活動について紹介しています。自治会町内会を通じて区内全戸に配布するほか、班回覧、拠点内での配架やケアプラザ等公共施設への配架依頼をしています。</p> <p>また、全ボランティア登録者に向けてボランティア情報紙を年10回発送し、福祉保健に関心を持ってもらえるよう情報提供しています。</p> <p>本会のホームページでは福祉保健活動拠点に関する情報だけでなく、地区社協活動や健康づくりなどの情報を掲載し、福祉にふれるきっかけになるよう努めています。</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>資料(ボランティア事業関係報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「ふくしなか」は年4回61,500部発行され、自治会町内会にお願いして区内全戸に回覧し、地域ケアプラザ等多くの関係団体・機関に配架を依頼して、福祉保健情報の提供と啓発を行っています。 ・ボランティア情報紙「Let'sボラ」を通じて個人登録会員1,272名に情報提供しています。ホームページでは、「なかくふしくフェスタ」等の案内や「マリンコーナー」の設置等様々な情報を提供しています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>各職員は名札を必携し、挨拶と迅速で丁寧な対応ができるよう心掛けています。 電話を受ける際には、法人名と職員名を名乗るとともに、担当不在の場合は用件を伺い、こちらから返事ができるよう努めています。 また節電対策のクールビズの期間でも、ご利用者様に對して不快感を与えない節度ある服装で対応しています。 窓口や電話、メールでのお問い合わせに対しては、できる限り理解しやすい言葉で丁寧に説明するように心がけています。</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"> ・作業していても来館者があれば作業を中断して速やかに受付に行くなど来館者優先で対応しています。また、電話での受け答えなどは丁寧な対応ができています。 ・全般的に服装や言葉づかいなど利用者への接遇は良好であり、27年度に講師を招いて接遇研修を開催したことが接遇の向上に繋がっています。

(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>毎年、利用者を対象にしたアンケート「窓口満足度調査」を実施し、その集計結果を分析して改善計画を作成して公表しています。 苦情については、随時真摯に受け止めるとともに、館内に責任者・受付担当者を明示し、苦情対応マニュアルに従って適宜対応できるよう整備しています。 直接発言しにくい方のためには「ご意見箱」を設置し、誰でも気軽に意見を出せるよう心がけています。</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"> ・部屋利用率は5～7月の期間にはほぼ昨年比10%向上しています。特に7月の利用率は50～90%とバラツキがあるものの、土、日、祝日は団体交流室の利用率が81.8%と非常に高くなっています。 ・施設を利用している団体が固定化してきていますが、職員スタッフの立地環境を生かしたイベント企画やいろいろな工夫や取組で、利用実績は安定しながら向上していくことが期待されます。

(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)>

行政機関関連施設やオフィスビルが建ち並ぶ立地環境の基で、当施設はビルの一貸室を工夫して「マリンコーナー」を設けて親と子のくつろぎの場を提供し、オフィスビルで働く人達に呼びかけて山下公園清掃活動に毎月ボランティアとして参加をお願いするなど、積極的に施設利用サービスやボランティア発掘活動の取組がなされています。

<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)>	
施設が入居している(株)産業貿易センタービルと利用について覚書を締結し、協定書どおり建物・設備全体の日常保守管理及び定期点検が行われていることが記録で確認できます。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は協定書どおり毎日実施され、定期清掃は協定書どおり行われ記録で確認できます。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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>市所有の備品、市指定管理者所有の備品は整理番号で明確に区分され、データ管理されています。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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"> ・新規購入備品を含めた備品には整理番号と備品名などを記載したシールが貼付されています。 ・備品管理データから任意で抽出した5つの備品はその存在が確認できます。 	

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	
<p><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)></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>当施設なかふくは様々なボランティア団体が利用されるので、利用者が直接使用する備品には特に安全に配慮して損傷がないよう心がけ、備品倉庫は整理整頓がなされています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の規定に沿って分別され、毎日の清掃時にごみ置き場に出して、ビル管理規定に基づいた処理がされています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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>施設内が清潔に保たれるよう、業者による日常清掃を実施するとともに、ビルを管理する業者により定期的にガラス清掃や床清掃などが行われています。</p> <p>施設利用団体には利用終了後の清掃と破損箇所等の報告をお願いしており、次の利用者が気持ちよく使えるよう協力をお願いしています。また、毎日の業務点検の中で館内の確認を行い、破損や消耗品の不足などで利用に支障をきたさないように努めています。</p> <p>施設内消耗品等については、必要に応じて購入するとともに、複数の在庫を常備し、未整備状態にならないよう心がけています。</p> <p>また誰でも使えるように消毒用アルコールを窓口に常備するとともに、嘔吐された方が出た場合の対処について掲示することにより感染症まん延防止に努めています。</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、資料(感染症防止掲示)、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居しているビルの管理規定に基づいて定期清掃を実施し、加えて、施設入口のテーブルに消毒用アルコールを常備して感染症防止に取り組んでいます。 ・備品等が保管されている倉庫は整理がなされ、清潔保持がなされています。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>景色の良い環境を利用者が享受できるよう、窓ガラスの清掃が行き届いています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設独自で作成された「中区社会福祉協議会採用時研修」の中に、緊急時の対応が含まれており、マニュアルとして活用されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設入口右に設置されたカードリーダーで開館時と閉館時にICカードを読み取り、1階にあるビル防災センターで記録されています。また、閉館後の異常は発生していません。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ICカード・鍵管理簿)、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>ICカードと通用口を施錠する鍵を各スタッフが保持し、管理簿で管理されています。退職時には返却されて管理職が管理しています。</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>スタッフは利用団体が部屋を利用した後は必ず「利用状況報告書」に基づいて点検と巡回を行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>危機管理マニュアルが作成され、スタッフが館内巡回点検を実施しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>テーマ: 事故防止策と対応、対象者: 職員・スタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新たに入った職員・スタッフ全員に「中区社会福祉協議会採用時研修」マニュアルに基づき研修を実施しています。また、スタッフミーティングを活用して他区の事故事例などを共有しています。</p>	

(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	
<p><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</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:AEDの取扱い研修、対象者:職員・スタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日本赤十字社神奈川県支部の協力により開催する利用者向けの講座や地域で実施されるAED研修にスタッフを参加させ、事故対応に備えています。</p>	

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	
<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(区管理職連絡網、職員緊急時連絡網)、ヒアリング。</p> <p><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)></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>中区の管理職の連絡先と当施設の管理職の連絡先をそれぞれに共有しています。職員全員が職員緊急連絡網を共有しています。</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 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	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設独自で作成された「中区社会福祉協議会採用時研修」の中に、災害時の対応が含まれていて、マニュアルとして活用されています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ビル全体の消防計画避難訓練が年2回実施され、当施設も参加しています。避難経路の確保、防災設備設置個所の確認と使用方法、その他防火に関する注意事項について等の訓練及び講習が行われています。</p> <p>・初めて施設独自で企画された「津波訓練」が実施され、当日の出勤者が全員参加しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設独自企画の「津波訓練」の実施が継続されることを期待します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「津波訓練」をさらに拡大してビル全体の活動に拡大されることを提案します。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>シフト表と当日出勤記録で出勤状況が確認でき、必要な体制が取られています。</p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付前のラックに事業計画書・事業報告書を配架しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書は館内に配架され、ホームページでも掲載され、公表されています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 市社会福祉協議会の年間研修計画及び新任研修計画等、研修計画が作成されています。	

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)> 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:人材育成研修、基礎研修(全体階層別地域資質向上)、実践研修(課題別研修1講座、業務別研修5講座)、 対象者:職員・スタッフ <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)> 人材育成研修、基礎研修(全体階層別地域資質向上)、実践研修(課題別研修1講座、業務別研修5講座)が実施され、スタッフミーティングや朝礼でも研修されています。	

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><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>各担当業務や経験年数に応じて必要とされる研修については業務としての参加とし、経費は全額法人負担を原則としています。</p> <p>研修の周知を回覧等で行ない、受講を積極的に進めています。受講者については、報告、資料回覧や、職員会議及び担当業務別ミーティング等を活用し、OJTや伝達研修の実施による研鑽、資質向上を進めています。</p> <p>横浜市社協と一体人事及び人材育成を行っており、横浜市社協の職員人材育成計画とそれに基づく研修計画が定められており、個々の職員のスキルアップを図る研修会や担当職員会議が開催され、職員が育成が図られています。</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>資料(研修報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修への参加は経費を法人負担とし、職員が参加しやすい環境を整えています。 ・研修に参加後は参加職員が作成した研修報告書を回覧し、職員会議、部門別ミーティング、朝礼などの場を活用して再徹底を行い、職員・スタッフの資質向上に努めています。

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)></p> <p>資料(研修報告書)、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>研修を受講した職員・スタッフは研修報告書を作成して他スタッフに回覧しています。また、管理職の判断で重要な研修内容は朝礼の場を活用し研修され情報共有が図られています。</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)>	
窓口対応マニュアルは作成され活用されていることをスタッフとのヒアリングでも確認できます。	

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)>
職員間のスケジュール管理や業務進捗状況については毎朝の朝会で共有するとともに、独自にグループウェアを活用しスケジュールを共有しており、予定の把握と連絡ができるようにしています。 また職員ミーティングを毎朝実施するとともに、月2回職員会議を開催し、業務の進捗を共有するとともに課題解決に向けた話し合いをしています。 その他、ボランティアセンター、福祉保健活動拠点、送迎サービス、移動情報センターの各部門ごとに定期的に会議を開催し、業務内容の標準化と課題の解決を図っています。	ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	毎日実施する朝礼に加えて、職員会議、各部門ごとの会議を実施することで、コミュニケーション能力の向上を図っています。 更に研修内容等の情報を共有し活用することで、職員・スタッフの資質向上に繋がっています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人共通の個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いについて管理責任を明確化し、館内に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いについての研修は毎年、全職員・スタッフ参加で実施されています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>全職員・スタッフから研修後に誓約書にサイン・押印がされています。</p>	

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	
<p><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)></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>ボランティア登録カード及び拠点団体登録カードには使用目的が記載され、利用者に明確に分かるように説明して、個人情報を収集しています。講座等への参加申込みについては、不要な情報を収集しないように努めています。</p>	

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	
<p><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)></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>個人情報を収集する際には、目的外に使用しないことを明記しており、かつ、収集した個人情報は目的外に使用していないことをヒアリングで確認しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、ヒアリング。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コンピューターの管理は、デスクトップパソコン、ノートパソコン全てにワイヤーロックを実施し、ログインパスワードを設定しています。個人情報はパソコン内には置かず、事務所内サーバーに格納し、外部からのアクセスにはセキュリティシステムで防御を行っています。不要となった情報・書類の廃棄はシュレッダーで処理されています。	

(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)>	
出納帳等の帳簿は各セグメント別に分けて管理され、当施設の帳簿が明確に管理されいることが確認できます。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理帳簿)、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)> 経理と出納は、事業担当職員(起案)→経理職員(確認)→管理職員2名(決済)の仕組みがあり、相互けん制の仕組みが機能しています。	

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)> 資料(経理関係帳簿)、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)> 経理は法人全体経理と各セグメント毎で管理されています。当施設はセグメントの一つであり、経理が明確に区分され、管理されいることが確認できます。	

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)> 消耗品3品目伝票をピックアップしてその存在を確認しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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(事務所内)、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>通帳の保管は金庫、印鑑の保管は事務局長と別々に保管されています。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>内部文書の印刷にあたっては積極的に裏紙を使用するとともに、封筒は再利用しています。 拠点利用者にはゴミの持ち帰りをお願いするとともに、事務所のゴミは建物管理業者のルールに従い分別回収を行っています。また古紙やペットボトルのキャップ、使用済みインクカートリッジはリサイクルのルートで回収し「ヨコハマ3R夢プラン」の推進に協力しています。 節電への取り組みとして、照明の間引きや利用者がいないときの消灯などを積極的に行っています。また多目的研修室に独立した空調を設置し、建物の冷暖房が休止する土・日に利用があった際にも経費が少なくて済むようにしています。 各部屋の利用にあたっては利用団体にも無理のない範囲でクールビズやウォームビズへの協力を呼びかけています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビルの空調システムは各階別にフロア全体を一括で行っていますが、平成27年に、当施設が開館している土曜日、日曜日、祝日に限り使用する単独空調システムを導入したことで、空調費の無駄な出費が無くなり、大幅な経費削減に貢献しています。 ・部屋利用団体の方々に照明の間引き、部屋利用終了後の消灯、クールビズ・ウォームビズ等の協力をお願いし、経費節減に努めています。

(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>職員は窓口対応や電話対応など担当業務外でも対応できるよう心がけ、会議やミーティング以外でも職員間で報告や相談ができるように日ごろから話しやすい環境づくりがなされ、良好な組織運営が行われています。</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>

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>中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の策定・推進にあたっては、区役所や地域ケアプラザと連携して地域支援チームをつくり、協働で地域支援にあたっています。また生活支援体制整備事業の推進にあたっては区役所や地域ケアプラザと連携して生活支援コーディネーター連絡会を開催し、中区全体で生活支援体制が進むよう取り組んでいます。</p> <p>さらに中区独自の取組として、各地域防災拠点で行われる防災訓練に企画段階から参加するように努め、福祉体験コーナーの実施などを通じて災害発生時の要援護者支援について地域の理解が進むよう取り組んでいます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(中区地域福祉保健計画)、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>中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の計画の柱の一つ『中なかいいね！で「えん」結び』を推進する取り組みとして、区、日本赤十字社、共同募金会、当法人が協働で、一人暮らし高齢者の見守り訪問グッズ「おふくろさん」を3000セット作成し、民生委員児童委員の一人暮らし高齢者訪問活動を支援しています。</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>福祉保健計画事業の一環として、東日本大震災被災地支援を継続して行い、ボランティアの協力を得て、年間を通して様々なイベントで東北特産品の販売を行うとともに3月に大規模な募金を実施し、その収益を「被災地花いっぱい運動」に寄付しています。また毎年ボランティアバスを現地に派遣し、状況を確認するとともに被災地の方との交流を通して支援を図っています。</p> <p>一方でボランティア育成にあたっては、初めての方でも気軽に参加できる活動として「ちょっとだけボランティア 山下公園通り清掃活動」やデコレーションボランティアを実施し、数多くのボランティアの参加を得ています。</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(施設内展示コーナー)、資料(ちょっとだけボランティア他)、ヒアリング。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災被災地支援を継続的に行い、様々なイベントで東北特産品の販売しています。展示コーナーでも特産品を展示販売しています。 ・「ちょっとだけボランティア 山下公園清掃活動」はホームページも活用して募集し、毎回50名の定員を上回る参加者を集めて盛況で、参加者は親子、若い人たち、さらに近隣の大手企業や地元企業からの参加も多く、今後の発展が期待されます。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>観光スポットとしても有名な山下公園に隣接している立地環境を活用した「ちょっとだけボランティア山下公園清掃活動」をベースに、公園に訪れた一般の人たちも自由に参加できる環境を整えることができれば、ちょっとだけボランティアの輪が広がりボランティア発掘に繋がれることが期待されます。</p>