

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：株式会社フィールズ

令和3年12月8日

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団体であり、中区内の福祉施設、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、行政等による会員組織として構成されています。拠点の運営や本会事業の実施においては、区社協会員、拠点利用団体等、区内の各団体や関係機関と連携して取組を進めています。</p> <p>具体的には、区民利用施設ネットワーク会議や地域ケアプラザ所長会に参加し情報交換を行っています。地域福祉保健計画「中なかいいね！」においては、区役所、地域ケアプラザと連携し、区計画、地区別計画の推進に取り組んでいます。また、障害団体、子育て支援に関わる団体、民生委員・児童委員等とも連携し、地域における福祉保健に関する様々な課題に関する取組も進めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザと「ボランティアはじめの一步聞き上手になろう」の講座を共同で開催し、講師派遣するなど、近隣施設との関係を構築し、運営に結び付けている点 ・中区区民利用施設スタンプラリーでは、区内の地域ケアプラザ、地区センター、コミュニティハウスと共同で実施し、施設の認知度を上げるための活動を実施している点 ・中区施設長会議、中区連合町内会長連絡協議会など、地域内での会議に定期的に出席し、情報交換や連携など積極的に行い、講座開催や行事などに繋げている点
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者アンケート等からいただいたご意見と、それらを基に取りまとめた改善内容を職員全体で共有しています。来館者、相談者には挨拶を欠かさず、寄り添った対応に努めています。また、職員全体で共有が必要な事項は、会議や朝礼、終礼、グループウェア等を通して、常に共有を図っています。</p> <p>コロナ禍においては、感染拡大防止に向けた利用時間や利用方法の変更が続いていますが、その都度利用者への説明やホームページ等による情報提供を行っています。</p> <p>ボランティアの発掘、育成においては、ボランティア情報誌の発行、ホームページによる周知、講座の開催の他、地区担当職員との連携による取組も進めています。</p> <p>広報・PR活動においては、タウンニュースを活用した広報紙の発行、ホームページやTwitterを活用した情報発信に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・登録団体の利用者対象で部屋利用の際に、直接手渡しでアンケート用紙を配布しており、回収率を上げる工夫をしている点 ・アンケート結果を分析のうえ「改善宣言」として、朝会、職員会議を通して全職員で共有し、コロナ禍の中、消毒液や自動検温器の設置など、利用者へ安全な施設利用の場を提供している点 ・館内の受付付近に「苦情解決のしくみ」を掲示し、その中で苦情担当者名と責任者名を明記し、利用者へ周知している点 ・利用者へわかりやすいよう、「利用のてびき」を更新のうえ、登録団体に郵送し、周知している点 ・利用案内は、英語版、韓国語版、中国語版を整備のうえ、館内に掲示しており、地域柄多国籍の利用者に対して配慮している点 ・拠点ミーティングを毎月開催し、職員の意見を吸い上げ、受付の椅子を重いものに変更するなど、安心して利用できるように環境整備している点
III ・施設・設備の維持管理	<p>共同ビルのテナントとして入居しており、建物設備の保守管理や点検、清掃、警備等は、ビルを管理している事業者の管理のもと行っています。</p> <p>日常点検は、利用団体による利用終了時の点検(職員も同席し確認)、職員による閉館前、施設点検日の点検を行い、施設設備や備品類の不具合等の早期発見に努めています。</p> <p>備品については、法人所有の備品と福祉保健活動拠点(市所有)の備品とを区別して備品台帳で管理しています。また、備品の安全性に関わる損傷等が生じた場合は、速やかに撤去し補修等の対応を行っています。</p> <p>ゴミ処理は、横浜市の分別ルールに沿って適切に行っています。</p> <p>また、コロナ禍においては、感染拡大防止のため利用毎の消毒、閉館前の消毒を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉保健活動拠点(市)所有の備品と区所有の備品及び指定管理者所有の備品は、整理番号で明確に区別して備品台帳データで管理しており、廃棄まで記録している点 ・「施設利用報告書」には利用前後に確認する事項がリスト化されており、利用後には利用者と一緒に職員が巡回確認を行い、チェックリストに記録を残している点 ・ビル会社による施設、設備等の定期点検が実施され、不具合があった場合にはビル会社と調整の上、必要な処置を行っている点 ・コロナ禍においては、入口にアルコール消毒と自動検温器を設置して、感染症防止に取り組んでいる点

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>「危機管理マニュアル」を作成し、緊急時における対応に備えています。</p> <p>防犯対策は、ビル1階にある防災センターと連携し実施しています。職員への鍵の受け渡しは管理職が管理簿で適切に管理しています。</p> <p>事故防止に向けては、日頃よりヒヤリハットを職員全体で共有し、未然の防止に努めています。</p> <p>事故対応については、管理職の連絡先を事務所に掲示し、迅速に連絡できるようにしています。また、区福祉保健課とも緊急連絡先は共有しており、事故発生時に速やかに連絡が取れる体制となっています。</p> <p>防災訓練は、ビル全体で実施する訓練に職員が参加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者である中区社会福祉協議会が作成した「危機管理マニュアル」を活用し、緊急時対応・災害時対応・防犯などの手順が明確に記載され、緊急連絡網も明記されています。マニュアルは全職員に配布のうえ、緊急時に備えている点 ・防犯対策を含め、緊急時にはビル1階の防災センターと連携して対応できるようにしており、ビル全体による年2回の消防計画避難訓練に参加しています。当ビルが津波の避難施設に指定されているため、避難経路の確保や防災設備の確認等の注意事項についての講習内容については伝達研修が行われている点 ・ヒヤリハットや事故についての情報共有は、口頭及び連絡ノートで適切に行われています。月1回の拠点ミーティングでは事例に対する対策を講じている点
V 組織運営及び体制	<p>職員体制は、協定書に基づいた体制をとっています。開館時間も協定書に定められた時間としています。</p> <p>職員への研修は、横浜市社会福祉協議会の研修計画に基づき、各職員が対象となる研修に参加しています。また、内部研修では、個人情報保護研修等全職員の受講が必要な内容については、複数回開催し、全員が受講できるようにしています。</p> <p>職員間の情報共有については、会議やグループウェアの活用その他、日頃より職員間でちょっとしたことでも共有し合えるよう、声をかけあっています。</p> <p>個人情報保護、経理業務については、ルールに基づき適切に行っています。現金管理については、小口現金の廃止、募金等現金を収受した場合は当日に入金処理することを徹底し、原則金庫内には現金が残らないことにしています。</p> <p>経費削減に向けては、消耗品の在庫管理等のチェック、冷房時室温の適温化、利用者不在時の消灯を徹底しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書に定められた職員体制をとっており、シフト表を作成して勤務体制を適切に管理しており、シフト表と出勤記録データで出勤状況が明確に確認できる点 ・内部研修(個人情報保護・コンプライアンス)については、全職員が参加できるよう複数回に分けて開催している点 ・指定管理者である中区社会福祉協議会が作成した「危機管理マニュアル」の中に通常業務について記載しており、具体的な対応手順を盛り込んだ「貸室・窓口業務マニュアル」を拠点で作成している点 <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンのパスワードを変更する期間が空きすぎており、セキュリティ対策としては不十分である点
VI その他	<p>中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の策定・推進、区域全体で進めている生活支援体制整備事業について、区役所、地域ケアプラザと連携して取組を進めています。</p> <p>地区社協、民生委員とは協働で高齢者訪問のきっかけとなる、みまもり安心グッズ「おふくろさん」の配付を行っています。</p> <p>現在、中区災害ボランティア連絡会の立ち上げを進めており、中区ボランティア連絡会のメンバーから構成される準備会で準備を進めています。</p> <p>オンラインの会議等にも利用できるよう、拠点内にWi-Fi環境を整備しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所、地域ケアプラザと定期的な会議の開催等連携を図り、地域福祉保健計画、生活支援体制整備事業の推進に取り組み、地域の福祉活動の拠点として役割を積極的に担っている点 ・「なかふくまつり」は、利用者数の向上のために毎年開催していたが、子供の参加が多く、施設利用に直接繋がらないとの理由から、令和3年度は趣向を変え「中区民利用施設スタンプラリー」を行い、コロナ禍で外出の機会が減った区民から好評を得ている点 ・Wi-Fi環境を整備し、施設利用の利便性を高めている点 <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でTwitterなどのSNSを活用し、情報発信することを区の担当者から提案されているが、更新の頻度が月1～2回となっている点

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>区民利用施設ネットワーク会議(年2回)に参加し、施設運営における情報交換を行っています。広く区民利用施設を知ってもらうことを目的にスタンプラリーも実施しました。また、地域ケアプラザ所長会(月1回)に参加し、情報交換を行っています。</p> <p>地域福祉保健計画「中なかイイね!」については、中なかイイね!事務局会議(月1回)、地域支援チーム会議(地区毎の開催、回数は地区毎で異なる)等に参加し、区役所、地域ケアプラザと連携して区計画、地区別計画の推進に取り組んでいます。</p> <p>障害団体とは定期的開催する会議での情報交換や、イベント等の事業実施にも取り組んでいます。子ども食堂実施団体等とは「中区子ども食堂ネットワーク」を開催し、情報交換や課題の共有を行っています。また、子ども食堂マップの作成と関係機関への配布も行いました。生活困窮者への取組としては、自立相談支援機関等と連携した貸付や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>資料(中区施設長会議議事録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザと「ボランティアはじめの一步聞き上手になろう」の講座を共同で開催し、講師派遣するなど、近隣施設との関係を構築し、運営に結び付けている点 ・中区区民利用施設スタンプラリーでは、区内の地域ケアプラザ、地区センター、コミュニティハウスと共同で実施し、施設の認知度を上げるための活動を実施している点

(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>・中区施設長会議、中区連合町内会長連絡協議会など、地域内での会議に定期的に参加し、情報交換や連携など積極的に行い、講座開催や行事などに繋げている点</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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 時期: 令和2年11月1日～同年11月30日、令和3年11月1日～同年11月30日 規模: 令和2年度210名回収、令和3年度186名回収 <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)> ・登録団体の利用者対象で部屋利用の際に、直接手渡しでアンケート用紙を配布しており、回収率を上げる工夫をしている点	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(窓口満足度調査集計結果、事務局会議議事録)、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)> ・事務局会議の中で意見を分析のうえ、「改善宣言」として3点に整理し、集計結果に分かりやすく明記している点	

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、現場確認 <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)>	
・アンケート結果を分析のうへ「改善宣言」として、朝会、職員会議を通して全職員で共有し、コロナ禍の中、消毒液や自動検温器の設置など、利用者に安全な施設利用の場を提供している点	

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、ホームページ <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)>	
・アンケート集計結果は利用者に分かりやすくグラフを用いて作成のうへ、利用者の目にとまりやすく、利用率の高い多目的研修室の入り口付近に掲示している点 ・結果を公表する際には利用者会議で報告している点	

(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>	

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>設置内容:ご意見箱を点字制作室前の棚の上に設置、ホームページ上でも意見や苦情を受付</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(苦情解決のしくみ)</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>・館内の受付付近に「苦情解決のしくみ」を掲示し、その中で苦情担当者名と責任者名を明記し、利用者に周知している点</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)> 周知方法:館内に苦情の仕組みを掲示 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

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

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> <small>ヒアリング</small> <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>	

(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>利用のてびき、パンフレット、ホームページ等に施設の利用方法等を掲載しています。また、新型コロナウイルス感染予防に関して利用内容の変更が度々ありましたが、タイムリーにホームページを更新して周知しました。 区社協開催の事業やボランティア情報などについては、広報紙「ふくしなか」やボランティア広報紙、ホームページやTwitterなどを活用して周知しました。 区社協会員には、事業報告・事業計画冊子および、区社協の広報紙を送付しました。</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)> <small>ヒアリング</small> <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"> ・利用者にわかりやすいよう、「利用のてびき」を更新のうえ、登録団体に郵送し、周知している点 ・広報紙「ふくしなか」は、コロナ禍により町内会での回覧が行われなくなったため、多くの区民の目に留まるようタウンニュース版で年2回の発行に切り替え、情報発信するなどコロナ禍でも現状にあった情報発信を模索している点 ・部屋貸しは6ヶ月から受付しているが、各部屋に「受付開始日のご案内」を設置し、周知している点

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用案内は、英語版、韓国語版、中国語版を整備のうえ、館内に掲示しており、地域柄多国籍の利用者に対して配慮している点	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・1か月の利用上限枠(8枠)を設けており、予約枠管理表で明確に管理している点	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(コンプライアンス研修記録)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修日は、複数日を設定し、全員参加できるよう配慮している点	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

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

(5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催している <input checked="" 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)>	
理由: 令和2年3月6日はコロナ禍のため 令和3年3月は、コロナ禍のため	
<評価で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) 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>ボランティアに関する情報は「中区ボランティアセンター通信」等の広報紙の配布や、ホームページへの掲載を通して、広く情報提供を行っています。</p> <p>ボランティアの発掘を目的とした講座は、毎年ニーズに合わせた内容で数回開催しています。また、ボランティア交流会も年に1回開催しています。</p> <p>ボランティア活動を希望される方には、ボランティア調整前のヒアリング、ボランティア調整後の状況把握を定期的に行い、継続的な活動につながるよう支援しています。</p> <p>ボランティアニーズに対応可能な登録ボランティアが見つからない時は、地区担当職員と情報共有し新たな担い手の発掘に取り組んでいます。そのためにも、地区担当職員は日頃より地区支援記録を作成しています。</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、資料(ボランティア交流会記録)</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>・「点訳ボランティア入門講座」を全15回開催し、講座終了後は参加者に登録団体の紹介をするなど、参加後継続に繋がる支援を行っている点 ・子供向け講座「夏休みふくし体験講座」は10名の参加があり、車いす体験が好評を得ており、ボランティアへの興味などのきっかけづくりを行っている点 ・地域ケアプラザと「ボランティアはじめの一步聞き上手になるう」を共同開催し、新たなボランティア発掘を推進している点</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>区社協広報紙「ふくしなか」を発行しました。例年は年4回発行し各町内会での回覧もお願いしていましたが、コロナ禍によりそれを行えなくなったこと等により、昨年度は年2回タウンニュースを通して発行しました。</p> <p>ボランティアに関する情報は「中区ボランティアセンター通信」を定期的に発行し、ボランティア登録者全員への送付およびホームページへの掲載をしています。</p> <p>また、ホームページやTwitterには、福祉保健活動拠点の利用に関するもののほか、区社協が取り組んでいる各事業や地域の情報等についても情報提供を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報誌「ふくしなか」)、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>・広報紙「ふくしなか」は、コロナ禍により町内会での回覧が行われなくなったため、多くの区民の目に留まるよう、タウンニュース版で年2回発行し、情報発信している点 ・ホームページは、職員の意見も取り入れながら、利用者に分かりやすい構成となるよう、リニューアルの協議中であり、情報発信のツールとして改善に取り組んでいる点</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>来館者には元気よく挨拶し、最初に挨拶した職員に続いて他の職員もやまびこ挨拶をしています。迅速な対応が出来るよう職員同士が声を掛け合い、待ち時間が生じる場合も他の職員が声をかけるなど配慮しています。</p> <p>窓口、電話、メールでの問い合わせには、出来る限り理解しやすい言葉で丁寧に説明するように心掛けています。担当業務外でも対応できる限り、聞きとりをした上で担当職員へつなぐことができています。継続した対応が必要となる時は、職員間で情報共有を行い、次回以降も相手が快く相談ができるようにしています。</p> <p>職員間で情報共有が必要な事項は、朝礼、終礼時等での報告、法人で導入しているグループウェアへの入力により、タイムリーに共有しています。</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"> ・自動検温器がうまく作動しない利用者には、窓口担当者が直ぐに駆けつけ、迅速に対応している点 ・利用者には職員から、積極的に声掛けしており、親しみやすい雰囲気作りを大切にしている点

(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>利用者アンケート(窓口満足度調査)を毎年実施しており、その結果を踏まえた改善案を事務局会議で検討しています。アンケート結果と改善内容は、拠点内にその内容を掲示し利用者へ周知しています。また、改善内容については、職員全体で共有し実践しています。</p> <p>また、職員自身が実際に施設や備品を使用することで、安全かつ清潔に使えるかを利用者目線で考え、必要な改善を図っています。</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"> ・拠点ミーティングを毎月開催し、職員の意見を吸い上げ、受付の椅子を重いものに変更するなど、安心して利用できるように環境整備している点 ・業務日誌のほかに、連絡帳に連絡事項を書き込み、利用者からの意見や問い合わせなど職員間で情報共有し、迅速に対応できる体制を整備している点

(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)>

・受付で使用している椅子が転倒しそうになった事案があり、職員の意見により、重い椅子に変更し、事故防止の対策を行っている点

・コロナ禍のために利用調整会議は中止しているが、令和3年3月に登録団体に対して更新した「利用のてびき」及び中止の通知を郵送し、利用者に対して周知している点

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

① 協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

② 協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input 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>・福祉保健活動拠点(市)所有の備品と区所有の備品及び指定管理者所有の備品は、整理番号で明確に区別して備品台帳データで適正に管理しており、廃棄まで記録している点</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> <p>・備品には整理番号と備品名などを記入したシールを貼付するなど適正に管理しており、備品を照合確認できる点</p>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>・備品は職員によって毎月1度定期的に点検管理しており、利用者が安全に使用できる状態に保持されている点</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、委託業者が毎日ゴミを回収した後、ビル管理規程に基づいた処理がされており、適切な衛生管理が行われている点	

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)> ・横浜市の分別ルールに基づき、複数のゴミ容器で適切に分別している点	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>委託業者による日常清掃、定期的なガラス清掃や床清掃を実施しています。ビル内の破損や不具合については迅速に対応するよう産業貿易センターや業者等に状況を見てもらい、必要に応じ修繕の依頼をしています。コロナ禍においては、職員による消毒(窓口、閉館前の各部屋)を行っています。来館者用には、入口にアルコール消毒液を設置するとともに、利用団体には利用終了後のアルコール消毒作業、および清掃をお願いしています。拠点担当者会議を毎月行い、利用者の使用状況把握や利用改善に向けての検討を行っています。また、職員全員が日頃より注意しながら施設を確認し、気付いた点は拠点担当職員に伝え、必要な対応を行っています。</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>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> <ul style="list-style-type: none"> ・ビル会社による施設、設備等の定期点検が実施され、不具合があった場合にはビル会社と調整の上、必要な処置を行っている点 ・入口にアルコール消毒と自動検温器が設置して、感染症防止に取り組んでいる点 ・備品が保管されている倉庫は使いやすく整理整頓されている点

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が日頃より設備の状況や清掃状況等を気かけ、不具合等があった場合は迅速な対応を行っている点 ・利用終了時には利用者と一緒に「施設使用報告書」に基づきチェックしており、連絡ノートで全職員で共有している点 <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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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)>	
・ICカードキーの管理は法人本部の責任で行われており、職員への鍵の受け渡しは管理簿で明確に管理している点	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用団体が部屋の利用をする前と終了した後は「施設使用報告書」に記載されたチェック項目について、利用団体と共に職員が点検と巡回を行い、チェック内容の記録を保管している点	

(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)>	
・拠点で作成した「夜間・日常業務マニュアル」と「開館閉館マニュアル」に沿って、職員によるチェックリストを基に巡回点検を定期的に行っている点	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ: 事故報告やヒヤリハット報告の内容・防止策 対象者: 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)>	
・職員の勤務初日に、指定管理者である中区社会福祉協議会が作成した「危機管理マニュアル」を配布のうえ、周知しており、事故報告やヒヤリハット報告の内容・防止策は拠点ミーティングで全職員で共有している点	

(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 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 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)>	
・指定管理者である中区社会福祉協議会が作成した「危機管理マニュアル」の中に災害時の対応等がまとめられており、活用している点	

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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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)>	
・ビル全体による年2回の消防計画避難訓練にコロナ禍のため代表者が参加して、全職員にフィードバックしており、当ビルが津波の避難施設に指定されているため、避難経路の確保や防災設備の確認等の注意事項についての講習内容については伝達研修が行われている点	

(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)>
・1階の防災センターに直結した非常ボタンと防犯カメラを複数設置して防犯対策に取り組んでいる点
<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)>
・日本赤十字社によるAED研修に参加予定であったが、コロナ禍で中止となっています。今後、機会があれば、職員の参加を提案します。

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>・協定書に定められた職員体制をとっており、シフト表を作成して勤務体制を適切に管理しており、シフト表と出勤記録データで出勤状況が明確に確認できる点</p>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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	
<p><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)></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>・防災センターの開錠・施錠記録で、協定書通りに開館していることが明確な点</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>公表方法:法人本部の中区社会福祉協議会に関する事業計画・事業報告書はホームページで公表</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>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録)・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護に関する研修・コンプライアンス研修 対象者: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)>	
・内部研修(個人情報保護・コンプライアンス)については、全職員が参加できるよう複数回に分けて開催している点	

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>研修情報については、グループウェアで共有している他、職場内で回覧して周知しています。担当業務毎、経験年数に応じた研修があり、対象者が参加しやすいように、法人のシステムでスケジュールを共有している他、必要な場合には勤務を調整しています。研修終了後、受講者は会議での報告、資料回覧を行い、職員全体での情報共有にも取り組んでいます。</p> <p>内部研修については、年間で定例的に日程を決めている研修は新たに日程調整する負担もなく、職員が参加しやすい環境となっています。また、単発で行う研修についても、同内容を複数回設定し、全ての職員が参加できる環境を整えています。</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>

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>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の研修報告書を回覧して情報共有を行っており、拠点の連絡ノートでも記載して、必要に応じて伝達研修を行い、より学びを深めている点</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)>	
・指定管理者である中区社会福祉協議会が作成した「危機管理マニュアル」の中に通常業務について記載しており、 具体の対応手順を盛り込んだ「貸室・窓口業務マニュアル」を拠点で作成している点	

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)>
市社協の研修計画に基づく研修、担当業務への連絡会等に業務を調整しながら積極的に参加しています。また、月1回地域支援力を向上を図るため、常勤職員全員が参加する勉強会を実施しています。 職員会議、担当業務毎の会議、朝礼、終礼、グループウェアにより全体での共有が必要な事項や、各自スケジュールの情報共有を行っています。また、普段よりちょっとしたことを声に出し情報共有できるよう心掛けています。常勤、非常勤を問わず、職員間での業務内容に関する情報共有や連絡相談、事業担当と地区担当による話し合い、情報共有を行っています。	現場確認・資料確認・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)>
	・法人本部の朝会や職員会議、担当業務毎の会議における必要な情報は、グループウェアを用いて全職員で共有している点 ・日頃より職員間で声を掛け合いコミュニケーションを図っており、令和3年11月29日に出席した接遇マナー研修については、拠点の連絡ノートで共有するとともに、月1回の拠点ミーティングで伝達研修を予定している点

(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)>	
・指定管理者である中区社会福祉協議会が作成した「危機管理マニュアル」の中に個人情報漏洩に関する記載があり、活用している点	

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)>	
・マニュアル内で管理責任者を明確にしており、館内に掲示して周知している点	

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実施しており、全職員が参加できるよう複数回に分けて開催している点	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際に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)>	
・団体登録カードには使用目的が記載されており、利用者に説明のうえ、適正に個人情報を収集している点	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報は使用目的を明確にし、目的以外に使用しないことを明示して、必要な範囲で適切に収集している点	

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施錠できる書庫で保管し、出勤時の開錠と退勤時の施錠を徹底しており、鍵の管理は施錠できる場所で適切に管理している点 ・不要になった書類の廃棄はシュレッダーで処理しており、パソコンにはログインパスワードを設定するなど、適切な管理をしている点	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(帳票確認) <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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>現場確認、ヒアリング</small> <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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)> <small>ヒアリング</small> <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)>
消耗品類の購入に関しては、事務所、倉庫内の在庫数を確認すること、また、予算の執行状況等を庶務担当と経理担当による段階的チェックを入れることで、不必要な物品の購入をしないようにしています。100万円以上の契約案件については、指名競争入札を行う仕組みとしています。他には、裏紙やファイルの再利用を積極的に行っています。リモート会議の増加に伴い交通費の削減も図られています。 また、省エネルギーの取組として、冷暖房時室温の適温化(冷房28℃、暖房20℃)、軽装での執務、照明の間引きや利用者不在時の消灯、未使用事務機器等の電源オフ、ブラインドの使用などを積極的に行うことで、経費削減に努めています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋にエアコンの適切な設定温度を夏季、冬季で掲示しており、利用者に対しても周知し、協力を求めている点 ・不要な電気は消灯するなど、経費削減に向けて職員は共通の意識で取り組んでいる点

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンのパスワードを変更する期間が空きすぎており、定期的に更新するなど、セキュリティの強化を提案します。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>中区地域福祉保健計画「中なかいいネ！」の策定・推進を区役所・地域ケアプラザと共に進めています。また、各地区の地区別計画の推進や地域支援については、区役所・地域ケアプラザ・区社協とで地域支援チームを結成し、連携して対応しています。</p> <p>区域全体で進めている生活支援体制整備事業については、区・区社協が事務局となっており、月1回定期的に推進会議を行っています。推進会議では、事業の進捗状況を把握し課題を検討しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所、地域ケアプラザと定期的な会議の開催等連携を図り、地域福祉保健計画、生活支援体制整備事業の推進に取り組み、地域の福祉活動の拠点として役割を積極的に担っている点
<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>高齢者の見守り訪問のきっかけとなる、みまもり安心グッズ「おふくろさん」を地区社協、民生委員との協働で配付しています。</p> <p>現在、中区災害ボランティア連絡会の立ち上げを進めています。同連絡会は、災害発生時に設置する「中区災害ボランティアセンター」の運営を中区社協と共に担うこととなりますが、立ち上げに向けて中区ボランティア連絡会のメンバーから構成される準備会で取組内容等の検討を進めています。</p> <p>オンラインの会議、オンライン研修にも利用できるよう、拠点内にWi-Fi環境を整備しました。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「なかふくまつり」は、利用者数の向上のために毎年開催していたが、子供の参加が多く、施設利用に直接繋がらないため、令和3年度は趣向を変え「中区民利用施設スタンプラリー」を行い、コロナ禍で外出の機会が減った区民から好評を得ている点 ・Wi-Fi環境を整備し、施設利用の利便性を高めている点 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でTwitterなどのSNSを活用し、情報発信することを区の担当者から提案されているが、更新の頻度が月1～2回のため、更新の回数を増やすことを提案します。

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域との連携		
(1) 地域における情報交換	-	公募要項における関係機関及び地域との連携に関する項目
(2) 地域との連携全般 (その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における利用に関する項目及び人権の尊重の項目
(4) 貸出備品、貸出設備の管理	備品台帳、貸出簿	公募要項における拠点のロッカー及びメールボックスの利用、その他備品についての項目
(5) 利用調整会議	開催記録	基本協定書における利用調整会議の設置の項目
(6) ボランティアの発掘・育成・支援	ボランティア情報誌、ボランティア登録周知媒体、交流会議事録、ボランティア相談・紹介件数等の記録	基本協定書におけるボランティアに関する相談・紹介業務、ボランティアの育成・支援の項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	公募要項における広報活動や情報発信の項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要、職員配置、業務の基準・評価についての項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	公募要項の評価基準(職員配置・育成)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
Ⅱ・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート	
				実施していない		実施していない		その他	
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している			
				公表していない		公表していない			
				非該当		非該当			
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある			
				情報提供していない		情報提供していない			
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している			
				設置していない		設置していない			
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
				仕組みがない		仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
				周知していない		周知していない			
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			記録している		記録している			
			レ	記録していない	レ	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？			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			
			レ	対応策を実施していない	レ	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？		公表している		公表している				
		レ	公表していない	レ	公表していない				
	(3) 公正かつ公平な施設の活用	②窓口に「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					
		研修を実施していない		研修を実施していない					
(4) 品・貸出設備の管理	①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している				
			適切に管理していない		適切に管理していない				
(5) 整会議	①利用調整会議を開催しているか？	レ	開催している		開催している				
			開催していない	レ	開催していない				
不備の数			0			1			

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	基(1) 協定の書 業務の遂行に 等行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のと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
				ない		ない
		②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		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	
			安全性に関わる損傷等がある		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
				適切に管理していない		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
	不備の数			0	0	
Ⅳ 緊急時対応	対(1) 緊急時 整備の 仕組 み時	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
				作成していない		作成していない
	(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？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	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
		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
			定期的に行っていない		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
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		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
				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
				研修を実施していない		研修を実施していない
	(4) 事故 業務 対応	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
				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
				研修を実施していない		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
			体制を確保していない		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	
			評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない	
			評価対象外施設である		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	
			実施していない		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	
				協定書等の職員体制をとっていない		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	
				協定書等のおりに開館していない		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	
				公表していない		公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
					作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
					作成していない		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	
				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	
				研修を実施していない		研修を実施していない	
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？		レ	情報共有している	レ	情報共有している	
				情報共有していない		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	
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない	
				作成していない		作成していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務		①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ	整備している	レ	整備している
					整備していない		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
					明確化しているが周知していない		明確化しているが周知していない
				明確化していない		明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	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	
				研修を実施していない		研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員から取っている	レ	全ての職員から取っている	
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない	
				取っていない		取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している	
				適切に収集していない		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	
				適切に使用していない		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		
			一部適切な措置を講じていない		一部適切な措置を講じていない		
			適切な措置を講じていない		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	
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある	
				適切に作成していない		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	
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている	
				仕組みを設けていない		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	
			明確に区分していない		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		
			存在しない		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			
		適切に管理していない		適切に管理していない			
不備の数			0	0			
不備の合計			0	1			