

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市金沢区福祉保健活動拠点
評価シート

特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成30年12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、住み慣れた地域社会の中で、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」という活動理念のもと、住民やボランティア、市民団体の方々など市域の公私福祉関係者とともに地域福祉活動を中心に様々な活動を展開する民間団体です。</p> <p>そのため地域との連携が社会福祉協議会大きな活動の一つとなっており、「誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるまち」を地域住民とともに目指す、地域福祉保健計画「地区別計画」も事務局としてまた、地域を支える支援チームの一員として参画しています。平成28年度から全国でスタートした生活支援体制整備事業では、区内9地域ケアプラザとともに地域住民に必要とされる社会資源づくりに取り組んでおり、サロン事業をはじめとした様々な社会資源が立ち上がっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「地域交流コーディネーター連絡会議」では9つのケアプラザのコーディネーターが出席して情報交換が行われています。平成30年8月「サマーフレンド余暇活動」で知的障害のある子供達と山下公園への遠足が実施され、「ボランティア・市民活動団体分科会」では9月に子ども食堂(みんなのレストラン)が開催され実行委員が子供達と一緒に昼食をしています。 ・平成28年から「生活支援コーディネーター連絡会」をスタートして継続開催して、ボランティアセンター運営委員会を年3回開催しています。平成29年度・平成30年度上半期の報告、平成30年事業計画、寄付金の推移などが時系列で説明されています。
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者アンケートの実施やご意見箱の設置、受付での相談等を通じて、問題点を把握し・共有し、解決策を検討、改善に繋げています。</p> <p>拠点利用団体同士の交流及び運営側と利用者との意見交換の場として利用調整会議を開催し、利用者様が気持ち良く拠点を使用できるように図っています。興味ある団体の情報をすぐに得られるよう、団体紹介カードを拠点内に設けています。</p> <p>拠点利用者だけでなく、いきいきセンター来館者全てに対応すべく、各施設代表者による「いきいきセンター連絡会」を毎月開催し、問題点や課題を共有し、協働で対応に努めています。</p> <p>平成30年度からは、拠点の案内や貸室利用状況をホームページに掲載するとともに、ご意見箱の対応結果等も公開し、利用者サービスの向上に努めています。また、これまで総合窓口の区分けが不明確であったのを、明確化し、より利用者が相談内容によってスムーズに窓口を迎えるようにしました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年11月に1ヶ月をかけて独自様式のアンケートが実施されています。「平成29年度アンケート分析結果」から利用団体から「部屋利用の後にテーブルを清掃するタオルがテーブルを使用していないのに配布されている。」との指摘があり、各部屋にタオルを装備して改善しています。 ・利用者はホームページでご意見箱の詳細な説明と苦情解決制度の紹介を読むことができます。加えて、施設内で寄せられた意見とその具体的な対応策が掲載されています。 ・新人ボランティア向けにボランティアミニ講座が年6回開催されています。7月には「初級ボランティア講座」が開催され車椅子操作の説明などが解説されています。平成29年度は11名が参加、今年度は近隣2つの大学やシニアクラブ等との連携で参加者が増加中です。 ・平成29年度の利用者数は2,920団体26,790名、新たな子ども支援団体の登録などで前年度に比べて約30%の利用者増です。
III ・施設・設備の維持管理	<p>複合館施設であるため、他の事業所と協力、役割分担して施設の保守及び管理を行っています。今年度で開所19年を経過し、修繕が必要な箇所が多く、また緊急を要するものもあり、利用者の安全性を考慮し、その都度早急な対応を行っています。協定書や覚書の管理区分に基づいて日常管理を行っています。地下倉庫は開所依頼初めて業者による清掃を行います。</p> <p>週に一度、館内全事業所共協同でセンター周辺の清掃を実施しています。また、年末には、拠点利用団体による拠点内大掃除を予定を組んで実施しています。</p> <p>拠点における、電球交換や各種点検、日々の巡回などは職員にて行っている。</p> <p>備品については、備品台帳により適切に管理し、また所在・稼働等の確認も実施しています。備品の廃棄や日常のゴミについても、市のルールに基づいて安全性や個人情報保護等に十分な配慮の上、適切に行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・合築館いきいきセンター全体で建物・設備の維持管理が実施され、毎週火曜日朝センター周辺を全施設協働で清掃活動が実施されて周辺の美化に努めています。当施設の管理は「金沢区社協窓口日誌」に掲載された館内チェックと5項目と消防に関する5項目が毎日朝・夕・閉館前の3回実施されています。加えて、管理者間のコミュニケーションが行なわれ毎週火曜日の朝外回りの清掃と雑草抜きが施設の全職員で行われています。 ・備品台帳に記載されている備品がⅠ種(市所有)とⅡ種(指定管理者所有)に区分され、平成30年3月に購入したノートパソコンを始め備品台帳に記録された5つの高額備品には備品シールが貼付され管理されています。 ・事務所内で発生したゴミは市の分別ルールに沿って区分されたゴミ容器に廃棄され、紙ゴミは地下倉庫のコンテナに保管されて月2回収収されています。

	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>金沢区社会福祉協議会のある「いきいきセンター金沢」6施設が入る複合館であることから、全施設で年2回、合同防災訓練を実施しています。実施にあたっては施設利用者にも参加してもらうことでより、発災時に近い状況での訓練としています。事務所内には「危機管理マニュアル」「事業継続計画(BCP)」「災害ボランティアセンター立ち上げに関するマニュアル」「避難確保計画」「防水計画」「消防計画」等を整備し、職員間で共有しています。また、管理職等の連絡を緊急連絡網で共有するとともに、市社協本部とはIP無線での連絡体制を整えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事故・災害発生時関連計画(マニュアル)が作成され、「避難確保・浸水防止計画」、「危機管理マニュアル」、「BCP計画」などが平成30年3月～5月に改訂され運用されています。 ・日常のヒヤリハット事例は記録され、万が一事故が発生した場合は「事故発生危険フロー図」に沿って適切に対処され記録されています。また、送迎時の事故に対応する「事故発生時対応マニュアル」も整備しています。平成30年9月の職員会議で他施設の金庫の閉め忘れによる現金の紛失事例が説明され、当施設の金庫の鍵のチェックについて徹底されています。 ・平成30年8月消防計画に基づき、避難訓練が実施されています。次回は平成31年1月に予定され、避難訓練は年2回実施されています。
V 組織運営及び体制	<p>①拠点管理・運営のための職員配置 管理職 2名(兼務) 常勤職員 2名(兼務) 非常勤職員 3名(夜間・土曜・日曜・祝日 ローターションで各1名)</p> <p>②ボランティアセンター業務のための職員配置 管理職 2名(兼務) 常勤職員 3名(兼務) 非常勤職員 2名(ボランティアコーディネーター 月～土 ローターションで各1名配置)</p> <p>③上記職員が日誌や会議で情報共有し、利用者会議などで出された意見を検討し業務改善をしながら、利用しやすい拠点、頼りになるボランティアセンターを目指し、事業を進めています。</p> <p>④経理業務は社会福祉法人会計基準のに基づき、法人の経理規程に則った処理を、会計システムを導入し行なっています。 上記①②の職員配置に加え、法人として経理担当職員を2名配置しており、複数チェック体制を整え厳密かつ正確に処理しています。</p> <p>⑤個人情報保護を日々意識して運営しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年3月に開催された理事会、評議員会で平成30年度の事業計画書・予算書が承認され、平成30年6月の理事会、評議員会で平成29年度事業報告書・決算書が承認されています。その後、事業計画書と事業報告書は館内受付とホームページで公表されています。 ・平成30年度研修計画書が作成され、計画されている研修には「ウイング横浜」から提供されている「5段階層別研修」から職員の職種・経験年数などに配慮した研修が加えられています。平成30年9月に「地域福祉コーディネーターリーダー研修会」、「ケーススタディ地域課題解決の考え方」が職員に実施されました。 ・平成30年10月に個人情報の取扱いについての研修が2回開催され全職員が受講しています。ボランティア用の「相談カード」など7種類、拠点用の「ロッカー・メールボックス利用申請書」など6種類のフォーマットで個人情報が収集され、適切に扱われています。
VI その他	<p>いきいきセンターには、高齢の方、障がいをお持ちの方、子育て世代の方等、毎日多くの方々が訪れます。電話・来所・ご意見箱・メール等、様々な方法で相談を受け付け、開かれた拠点・信頼される窓口を目指し、且つその役割を全職員で共有し信頼のおける対応を心がけています。</p> <p>全館で開催される「いきいきセンターまつり」は、拠点利用団体の活動を区民へ発信・紹介できる場であり、団体間の交流もできる機会でもあります。また、区民が福祉活動に触れ、拠点活動団体やいきいきセンター内事業所の情報を周知できる良い機会となっています。</p> <p>区内にある公共施設として、区役所や地区センターに並んで、認知度は増してきていますが、拠点も福祉保健活動団体が利用できることをより周知していく必要があります。それを踏まえて、既存・新規利用団体が気持ち良く利用できる運営を目指し、利用者視点で職員もその自覚と責任感をもって運営にあたります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第三期金沢区地域福祉保健計画(いきいき金沢・ささえあいプラン)に沿って区役所、地域ケアプラザをはじめとした関係機関と連携しています。区内14地区の地区別計画を地域が主体的に推進できるように支援して、サポートを進めています。 ・地域ボランティアの育成を目指して、ホームページにおける情報提供を充実させています。金沢区ボランティアセンターのページには活動が分かるように「ボランティア通信」が平成27年の第1号から最新号まで掲載され、さらにトップページには最新のボランティア講座の募集が掲載されています。整理され的確な情報提供が評価できます。

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>区域及び14地区並びに会場利用者等との情報交換を下記の通り実施(または参画)することで施設の運営改善に努めています。</p> <p>①地区社協事務局長会議の開催 区内14地区社協の事務局長との情報交換等を目的に毎月(8月・1月を除く)開催。</p> <p>②地域ケアプラザ「地域交流コーディネーター」「生活支援コーディネーター」連絡会の開催 地域ケアプラザ専門職を対象とした連絡会を毎月開催。</p> <p>③区社協組織である各種部会・分科会の開催 当事者団体部会(年3回)、ボランティア・市民活動団体分科会(年6回+子ども食堂の主催)、専門機関分科会等(随時開催)の開催。</p> <p>④区社協各種委員会の開催 ボランティアセンター運営委員会、福祉かなざわ編集委員会等の開催。</p> <p>⑤会場利用登録者との利用懇談会の開催</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(地区社協事務局長会議議事録、地域交流コーディネーター連絡会議議事録など)、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>・地域交流コーディネーター連絡会議は9つのケアプラザのコーディネーターで情報交換が行われています。平成30年8月10日の議事録より「サマーフレンド余暇活動」で知的障害のある子供達と山下公園への遠足を実施していることが確認できます。</p> <p>・ボランティア・市民活動団体分科会では議事録より9月27日に子ども食堂(みんなのレストラン)が開催され、実行委員が子供達と一緒に昼食をしていることが確認できます。</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>当施設は、上記に加えて平成28年より「生活支援コーディネーター連絡会」をスタートして継続開催、ボランティアセンター運営委員会を年3回開催して前年度・上半期・平成30年事業計画、寄付金の推移などが時系列で説明されています。数多くの会議を継続し、必要であれば新たなコミュニケーション向上の場を提供する姿勢は評価できると感じられます。</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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評価機関 記述			
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>毎年11月に1ヶ月をかけて独自様式のアンケートが実施されています。平成29年度は186枚を回収しています。</p> <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>アンケートの内容は18ある区社協共通で連携を図っています。部屋利用時にスタッフが手渡で配布して丁寧な回収をしており、平成29年度は前年度の回収枚数を上回っています。利用者の意見を積極的に収集してより良い施設を目指す姿勢は評価できると感じられます。</p>			

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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(平成29年度アンケート分析結果)、ヒアリング</p> <p><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)></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>「平成29年度アンケート分析結果」から5つの課題が抽出されていることが確認できます。その一つに利用団体から「部屋利用の後にテーブルを清掃するタオルがテーブルを使用していないのに配布されている。」との指摘がありました。他の意見は施設に対する感謝の言葉が記載されていることが確認できます。</p>			

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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、現場確認</p> <p><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)></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>テーブルを清掃するタオルは利用する団体が部屋利用の前に手渡しされており、使用しない利用団体にも手渡しを行っていたことが原因でした。スタッフミーティングで対応策が検討され、各部屋にタオルを設置して改善されていることが確認できます。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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、現場確認</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>施設1階の通路と2階の「拠点掲示板」に結果及び課題が掲載されている「アンケート分析結果」が公表されていることが確認できます。</p>	

(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>当施設が入居している「いきいきセンター金沢」1階エントランスに「ご意見ダイヤル」のポスターが掲示されていることが確認できます。</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>ご意見箱は記入用紙と合わせて、施設内の2階廊下の掲示板下に設置されていることが目視にて確認できます。</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> <p>館内に設置されている「ご意見箱」に加えて、ホームページのトップページ左側に大きな「ご意見箱」ボタンを設けて利用者からの意見を積極的に受付ています。このような環境を整える姿勢は評価できると感じられます。更に、平成29年度からご意見箱に寄せられた3件の意見とその対応策はホームページの「ご意見箱」ボタンの下層に記載されていることが確認できます。</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(平成30年度苦情解決のしくみフロー、ご意見箱フロー図)、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>「苦情解決のしくみ(全体の流れ)」には利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者が記載され全てのスタッフに配布されていることが確認できます。加えて、紛失などに備えて、受付に設置されている「共有ファイル」内にも保管されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述			
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内1階の通路と2階の掲示板に「苦情受付の仕組み」が掲示され、ホームページにもご意見箱の説明と苦情解決制度が紹介されていることが確認できます。</p> <p><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)></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)> ホームページにはトップページ左にある「ご意見箱」ボタンをクリックすることで「ご意見箱について」詳細な説明と苦情解決制度の紹介を読むことができます。また「平成30年度 苦情解決制度のご案内」、「平成30年度苦情解決のしくみフロー」それぞれワンクリックで参照できるようになっており、積極的に利用者の声を聞く姿勢は評価できると感じられます。</p>			

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない	<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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述			
<p><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)></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)> 日常の接遇で利用者から寄せたご意見は、スタッフによりメモに記録され毎日終礼で報告されています。ご意見箱の意見はホームページの「これまで寄せられたご意見及び対応結果」のページに記録されていることが確認できます。</p>			

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<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)> 資料(ホームページ)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> ご意見箱に寄せられた利用者の意見は、スタッフミーティングで対応策が検討され改善の取組が実施されていることが確認できます。ホームページには平成29年9月11日に利用者から寄せられた「1階におみせなどがあっていいと思います。」との意見に具体的な回答がされています。</p>			

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<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)> 現場確認、ホームページ、ヒアリング</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>ホームページの「ご意見及び対応結果」のページにご意見箱に寄せられた利用者の意見に対する対応策が公表され、利用者アンケートに寄せられた利用者の意見とその対応策は「平成29年度アンケート分析結果」に掲載されて館内の掲示板に公表されていることが確認できます。</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><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>1階の受付窓口は、ケアプラザと協同の総合カウンターとなっており、事業所名の表示がなく利用者にとっては分かり辛かったのを、相談内容によってどちらに行けばいいか分かるように、「ボランティア保険、貸室受付等」と「介護保険・相談等」といった看板を立てました。貸室受付の窓口には、各部屋の定員数や受付方法をマニュアル化してスムーズな対応ができるようにしています。登録団体には、ケアプラザと共作の「利用の手引き」を渡して拠点の利用方法を分かりやすく解説しています。ケアプラザの貸室予約方法の変更に伴い平成29年度に改定しています。1階ラウンジの展示や2階廊下も団体のPRの場となっています。</p> <p>平成30年度から区社協のホームページを全面リニューアルしたことに伴い、拠点の案内図や貸出備品、利用方法や予約方法等も確認できるようにしたのと同時に、登録関係書類もインターネットからダウンロードできるようにしました。</p>	<p>資料(利用の手引き)、ホームページ、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>「利用のてびき」が作成され内容は平成29年8月に改訂されています。新たに登録される利用団体には「利用のてびき」が手渡しされ、既存の利用団体には改訂された「利用のてびき」が「利用調整会議」で再配布され、会議に欠席した団体には「利用調整会議」の資料として郵送されていることが確認できます。また、ホームページ内で利用方法のページから「利用のてびき」がダウンロードできます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input 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			
<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 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			
<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(利用の手引き)、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>毎月初日の平日に6か月先の当施設利用受付を行い、加えてケアプラザの部屋受付を2か月・3か月前から受付しています。当日はカードによる抽選が行われて、貸室は当日ホームページに掲載されていることが確認できます。貸室利用の申込は1階窓口で先着順で受付しています。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<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		<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(平成30年度研修計画書)、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>市社会福祉協議会が企画した「平成30年度職員研修計画」に基づいて人権擁護に関する研修が企画され、全職員が平成30年8月と9月に受講していることが確認できます。</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 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	<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)></p> <p>「利用のてびき」に掲載されている「備品・設備について」のページにロッカーとメールボックスの貸出ルールが記載されていることが確認できます。福祉機材、車椅子、疑似体験セット、福祉関連DVDなどは「福祉機材貸出申込書」により貸出・使用ルールが説明されていることが確認できます。「利用のてびき」はホームページにも掲載されダウンロードが可能です。</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 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	<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)></p> <p>平成30年8月1日に38団体が参加して「利用調整会議」が開催されていることが確認できます。第一部は利用団体の交流会、第二部で利用団体から「地下駐車場の白線が薄い」、「会議室のテーブルの汚れ」などについて意見が寄せられ、その対応策について説明されていることが「開催記録」から確認できます。</p>			

(6) ボランティアの発掘・育成・支援

① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>地域や関係機関に向けて、会議・事業の場やインターネット・広報紙等のツールを活用して、ボランティアセンターの役割と機能を発信しています。また、コーディネーターのスキルアップを目的に、市社協が実施する研修会や連絡会へ派遣しています。</p> <p>対象者の習熟度や興味・関心に合わせて、ボランティアミニ講座、精神保健ボランティア講座、視覚障がい者支援ボランティア講座等、各種勉強会や講座を実施しています。また、区内2大学(横浜市立大学、関東学院大学)、区役所、地域ケアプラザやシニアクラブ等と連携しながら、新規ボランティア獲得に向けた取組を実施しています。</p> <p>地区担当職員との情報交換に努め、地域特性に応じたボランティア活動支援に取り組んでいます。また、障害者移動情報センターとの定例ミーティングでは、ボランティア活動者に関する情報共有、ニーズの共有および解決に向け話し合う場を設けています。</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>資料(ボランティアミニ講座記録など)、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"> ・新人ボランティア向けにボランティアミニ講座が年6回開催されています。7月10日には「初級ボランティア講座」が開催され車椅子操作の説明などが解説されていることが確認できます。平成29年度11名の参加者があり、今年度は近隣の大学への広がりが増加中です。 ・平成30年9月18日にはシーサイドタウン地区のボランティアグループ発足準備会議にケアプラザと当施設のスタッフが出席して支援を行っています。

(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>区社協の案内パンフレットに福祉保健活動拠点の運営についての説明を載せ、別に「金沢区ボランティアセンター」のパンフレットも作成しており、相談者や来館者に配布するだけでなく、各種講座やイベントの際になどPRに使用しています。</p> <p>区民参加の社協広報紙である『福祉かなざわ』は年3回発行しており、うち2回は町内会班回覧、最後の1回は世帯配布、また横浜市PRボックスへの配架も行っており、毎月ボランティアに関する情報は必須掲載するとともに、時勢に相応しい福祉関連情報を提供しています。区社協広報紙の他、『ボランティアセンター通信』も年2回発行し、ボランティア関連情報等を幅広く周知しています。</p> <p>ホームページにも、各種講座や事業・イベントの案内、各種募集案内を随時更新し、最新情報を提供できる環境を整えています。広く周知すべき案内・チラシ等は必要に応じて区内各施設や町内会掲示板等に配布を行っています。</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(福祉かなざわ、ボランティアセンター通信、タウンニュース)、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"> ・「金沢区ボランティアセンター」パンフレットはボランティア講座、イベントを掲載して年200枚作成されて相談者や来館者に配布されています。 ・「福祉かなざわ」は平成29年8、12月に8700枚が作成され地域町内会に配布後回覧され、さらに関連施設に配布され、館内ラックにも配架されています。平成30年3月にはタウンニュース第4面に掲載して磯子・金沢区に配布されています。

(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>①接遇は、職員がきちんと対応していると思っても、相手である利用者がどう感じているかが重要です。このため年1回、窓口満足度調査を実施し、利用者から見た職員の接遇について明らかにし、改善に努めています。</p> <p>②窓口業務は担当に係らず、誰もが対応できるようにして、職員複数で対応し、お待たせすることがないようにしています。</p> <p>③朝礼や業務日誌を活用し、その時ありうる問い合わせや対応を、職員全員で共有しています。</p> <p>④わかりやすい言葉づかい、身だしなみについてはまず採用時オリエンテーションで個人情報保護と併せて研修しています。研修では、社会人として常識的な判断と対応をしていたほしい旨と、清潔感のある服装をお願いしていますが、このことについて日々の相互チェックができており、円滑に行われています。</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"> ・明瞭な聞こえやすい返答で利用者に対応していることが確認できます。 ・身だしなみについて非常勤職員がお互いに服装をチェックして接遇の品質向上に努めています。

(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>拠点の稼働に関しては、予約台帳及び利用統計表により実績数をカウントしています。稼働率や利用実績については半期毎に区に報告しており、正確な管理をしています。実績について、夜間が少ない、または録音室や点字製作室等利用内容が限定される部屋に関しては低率に留まっている。ただ、希望の部屋が取れない等の際に代替部屋の提案をしたり、より予約し易いように利用状況をホームページにアップする等して対策を図っており、今後の利用率増を期待しています。</p> <p>利用者によるアンケートは年1回1ヶ月間全利用者に対して実施していること、また、毎回の部屋利用終了時に提出いただく利用統計表に意見欄を設けているので、それらにより課題が浮上した場合は、いきいきセンター全体で解決策を検討し、対応を拠点内掲示板、及びホームページ上に公開しています。利用調整会議で挙げた意見についても全館的な判断の下、早急な対応策を講じています。</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> <p>平成29年度は2,920団体26,790名の利用が確認できます。平成28年度は2,191団体20,658名が利用しており、利用団体数で729団体、利用者数は6,132名、約30%の利用者増となっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

老人福祉センターで開催されている「趣味の講座」、近隣の大学で実施された「ボランティア活動説明会」等がきっかけになりボランティアの登録数は増加傾向です。平成29年度は509名がボランティア登録をして20代の登録者数が第3位となりました。当施設は「ボランティアミニ講座」を開設しています。当施設の取組は評価できると感じられます。

<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 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 type="checkbox"/>	協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述			
<p><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)></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>合築施設のため各施設で建物・設備の管理が分担されています。当施設は地下駐車場を担当しており、「駐車場ゲート」が平成30年6月6日に定期点検され「蛍光灯の交換」が記録より確認できます。</p>			

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 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
評価機関 記述			
<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>清掃業務は専門業者に委託され、協定書に従って22項目の定期清掃が実施されていることが確認できます。日常清掃は土曜、日曜日を含めた毎日チェックリストを用いて実施され、その内容が記録されていることが確認できます。施設の外構は毎週職員により清掃が実施されています。</p>			

(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>備品台帳に記載されている備品はⅠ種(市所有)とⅡ種(指定管理者所有)に区分されていることが確認できます。</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> <p>平成30年3月8日に購入したノートパソコンを始め備品台帳に記録された5つの高額備品に備品シールが貼付され、その存在が確認できます。</p>	

③利用者が直接使う福祉保健活動拠点の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>地下倉庫には16台の車椅子が保管され、任意に抽出した1台で安全性に関わる損傷等がないことを確認しました。</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 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 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	<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>貸室のゴミは利用者が利用後持ち帰り、事務所内で発生した紙ゴミは地下倉庫のコンテナに保管されて月2回収されることが確認できます。</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 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	<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>市の分別ルールに沿って事務所内のゴミ容器が整えられ、汚臭・汚液等の漏れなどないように管理されていることが確認できます。</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>拠点内の清掃は、毎日の日常清掃と月1回の定期清掃を清掃業者に委託し、計画的に執り行っています。利用者の衛生に関することはこまめにチェックし、流しの洗剤や手消毒スプレーを不足なく補充するようにしています。備品に関しても、各部屋に設置のタオルは日々の巡回時に確認し適宜洗濯しています。また、紙折り機等のいつでも利用可能な機器類も職員による点検・清掃を適宜行っています。</p> <p>いきいきセンター周囲の植栽についても業者による定期的な管理・剪定がなされ、また、週一回の職員による館内外の定期清掃により、センターの環境整備に努め、通行人や利用者の癒しになっていることと思われま。</p> <p>水周りも含め、開所19年の経年劣化によってあらゆる箇所に不備や故障が発生しており、修繕箇所の増加や修繕内容の複雑化が進んでいます。その都度、いきいきセンター連絡会において共有し、大規模なものについては検討を図っています。</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(館内チェックリスト)、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>「金沢区社協窓口日誌」にあるチェックリストに記載された5つの館内チェック項目と消防に関する5つの項目が毎日朝・夕・閉館前の3回でチェックされていることが確認できます。加えて、毎週火曜日の朝施設外構の雑草は全職員が協力して抜いていることが確認できます。</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>合築施設と連携して建物・設備が管理され、管理者間のコミュニケーションが行なわれています。全館職員と協力して毎週火曜日に実施されている館外の清掃と雑草抜きの活動は評価できると感じられます。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<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>事故・災害発生時関連計画(マニュアル)が作成され、平成30年3月に改訂された「避難確保・浸水防止計画」、「危機管理マニュアル」、平成30年5月に改訂された「BCP計画」などが確認できます。</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 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
<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"/> 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
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>職員出入口に機械警備が設置されています。平成30年9月に3回、8月に2回機械警備の動作による発報がありました。が、警備業者の記録から異常発生がなかった報告が確認できます。</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 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	<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(警備用カード発行リスト)、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>職員出入口に使用するカードキーを持っている14名の職員名が「警備用カード発行リスト」に記載され、退職及び新採用職員への移動は平成29年4月1日から記録されていることが確認できます。</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 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	<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>「窓口日誌」のチェックリストに記載された5つの館内チェック項目と消防に関する5つのチェック項目が毎日朝・夕・閉館前の3回チェックされていることが確認できます。</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 checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述			
<p><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>日常のヒヤリハット事例は記録され、万が一事故が発生した場合は「事故発生危険フロー図」に沿って適切に対処され記録されていることが確認できます。また、送迎時の事故に対応する「事故発生時対応マニュアル」も整備しています。</p>			

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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"/> 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	<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><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>資料(スタッフミーティング記録)、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>平成30年9月21日の終礼時に団体事務の広報紙の配布数にミスがあった事例について発表があり、対策が徹底され「スタッフミーティング記録」に記録されていることが確認できます。職員会議では他施設の金庫の閉め忘れによる現金の紛失事例が説明され当施設の金庫の鍵のチェックについて徹底されています。</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 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><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)> 救急救命をテーマに「いきいき救命講習」が全職員に年2回実施されていることが確認できます。</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>平成29年8月30日「いきいきセンター」合同で防災避難訓練終了後に「いきいきセンター」3階の工作室でAEDの操作研修を含めた体調急変時等の事故対応について研修が行われていることが確認できます。</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 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 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(職員連絡網、事故発生時連絡先)、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>事故発生時の地域の連絡先の一覧表が事務室内に貼付され、連絡網が各職員に配布されていることが確認できます。</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	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年8月6日消防計画に基づき、避難訓練が実施されていることが記録より確認できます。次回は平成31年1月に予定され、避難訓練は年2回実施されています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
事故を未然に防止するため、毎日実施される終礼などで「ヒヤリハット事例」が報告され、スピーディに注意喚起がスタッフに徹底されています。日常の継続したヒヤリハット事例とその防止策のスタッフへの徹底は、緩みのない当施設の運営につながっていると感じられます。
<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			
<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>訪問調査当日のシフト表に記載されている職員が当日の勤怠システムより出勤していることが確認できます。また、平成30年10月31日のシフト表に記載された常勤職員10名と非常勤職員8名が勤怠システムより出勤していることが確認できます。</p>			

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>平成30年9月の警備会社の記録より協定書等のとおりに開館・閉館していることが確認できます。</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>理事会、評議員会で事業計画書・予算書及び事業報告書・決算書が承認され、館内受付とホームページで公表されていることが確認できます。</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>平成30年3月14日に開催された理事会、3月29日に開催された評議員会で平成30年度の事業計画書・予算書が承認され、平成30年6月4日理事会、6月21日評議員会で平成29年度事業報告書・決算書が承認されています。その後、事業計画書と事業報告書などは館内受付とホームページの「社協って」に公表されていることが確認できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>平成30年度研修計画書が作成され、計画されている研修には「ウイリング横浜」から提供されている「5段階層別研修」より職員の職種・経験年数などに配慮した研修が加えられていることが確認できます。</p>	

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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(研修実施記録)、ヒアリング</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:認知症を知る、対象者:全職員</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)> 平成29年8月3日「ロバの会」より講師を招いて、「認知症に向き合う(DVD)」を使用した研修が全職員に実施されていることが確認できます。平成30年9月19日には「地域福祉コーディネーターリーダー研修会」、20日には「ケーススタディ地域課題解決の考え方」が職員に実施されました。入職2年目を向えた職員は「第55回ブロック市町村社協職員合同研修」に出席していることが確認できます。</p>	

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>研修の案内は常に供覧され、研修計画に基づいた研修はもとより業務に必要な研修の機会には、業務出張扱、参加費法人負担で環境を整え、積極的に参加しています。また、視野を広げるための研修には管理職が参加を勧めます。研修参加のために業務を調整し、他の職員の理解と協力を求め、出席予定の研修に、業務の都合で出られない事態を避けるよう心掛けています。事前資料の作成やテーマの選択も、他の職員が相談にのっています。研修参加報告書や職員会議での研修内容の共有を行っています。</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>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>職員が参加する研修は業務扱いで、職務にはローテーションが考慮され、参加費、交通費が支給されていることが確認できます。当施設の管理職が推奨する研修が対象職員に位置付けられ、年間20回程度実施されていることは評価できると感じられます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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><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>各職員が受講した研修会の報告書が作成され、職員間で回覧されている記録が「研修報告書」より確認できます。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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><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)></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>「窓口業務マニュアル」の冊子に窓口スタッフの対応手順が記載されていることが確認できます。「窓口業務マニュアル」は施設窓口のカウンター下に設置され窓口業務の際、利用者との接遇に使用されています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>①月1回、常勤職員全員で職員会議を実施。時々の課題解決のための話し合い、情報共有および担当業務協働のため事例検討を実施し、資質向上に努めている。</p> <p>②業務別カンファレンスを定期開催し、業務方針を検討→確認、業務の進捗の確認を行なっている。参加対象は常勤および非常勤職員。</p> <p>③毎日の朝礼、業務日誌による情報共有。</p> <p>④目標による管理制度(MBO)を実施している。</p> <p>⑤新人職員にはメンター制度があり、4半期ごとの到達目標を設定し、成長の度合いを面談を含め実施している。</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> <p>・「業務別カンファレンス」は拠点担当者9名に年2回、7月と1月に開催されています。平成30年7月18日にはケアプラザとの受付役割分担の明確化と予約台帳の記入について研修されています。ボランティアセンター担当、移動情報センター担当などには資質向上・情報共有をテーマに定期的な会合が開催されています。</p> <p>・職員ごとに業務目標を設定して業務効率の向上を図っている運営は評価できると感じられます。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「個人情報取扱特記事項」が整備されていることが確認できます。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「個人情報情報取扱概要説明書」が受付に掲示され管理責任者が明確になっていることが確認できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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>平成30年10月12日と16日に個人情報の取扱いについての研修が全ての職員に実施されていることが「研修報告書」から確認できます。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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>平成30年4月に全職員から個別に誓約書を取っていることが確認できます。</p>	

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 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>ボランティア用の「相談カード」など7種類、拠点用の「ロッカー・メールボックス利用申請書」など6種類のフォーマットで個人情報が収集されています。各フォーマットで収集する個人情報の使用目的を明確に説明していることが確認できます。</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13種類のフォーマット下段に収集した個人情報を目的以外には使用しない旨が明記されていることが確認できます。個人情報が適切に収集され使用されていると判断します。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><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)></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)> 収集した紙ベースの個人情報は廃棄年度に溶解処理され、各職員が使用するノートパソコンにはパスワードが設定され離席時にロックされていることが確認できます。個人情報のデジタルデータは施設内のサーバーに格納され、個別のパソコン内の個人情報ファイルにはパスワードが設定され、不要となった個人情報は使用后消去されています。また、各パソコンは使用后機の施錠可能な引出に保管されています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>経理書類は「社会福祉法人会計基準」に基づいた費目によりコンピューター上のシステムで管理されていることが確認できます。拠点は「福祉保健活動拠点運営区分」で管理されています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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><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)></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>拠点担当・当施設担当から経理担当に伝票が回りチェックされ、事務局次長を経て事務局長が決裁する三段階のチェック体制で経理と出納の相互けん制の仕組みが構築されていることが確認できます。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> ヒアリング</p> <p><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)></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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>全費目からピックアップした平成30年7月の電話料金が8月7日に請求され8月20日に指定口座から引落しされていることが確認できます。インターネット接続料金、コピー機等のリース料も同様に処理されています。</p>	

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)> 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>通帳は事務所内にある金庫、印鑑は別の保管場所に二重にロックされて管理されていることが確認できます。</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>拠点内では、使用している部屋が少ない時等は廊下の蛍光灯をひとつおきに点等させる等の節電対策を行っています。その他、エアコンの温度設定は28度、夏季は温便座をオフにする、夜間使用する部屋がない場合はフロア全体を早めに消灯する等の対策を行っています。</p> <p>事務所内では、必要に応じて裏紙を使用し、印刷時に裏紙をすぐに使えるよう、コピー機の印刷設定を変更して対応しています。多数印刷する際は必ず印刷機を使用し、トナー及びメーターカウントの削減効果を得ています。メモ用紙も全て裏紙を用いています。消耗品は詰め替え式のものやカートリッジ形式のものを使用し、経済的な運営を行っています。</p> <p>各種委託契約等、各施設単独で行うのではなく、一括して契約することで、スケールメリットも追求しています。</p> <p>ペットボトルのキャップのリサイクル(「明るい社会をつくる運動協議会」へ寄附)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"> ・エアコンの温度設定と夏季の温水洗浄便座のヒーターオフなどの努力で平成27年度から平成28年度の当施設のエネルギー使用量は約18%低減、約20万円の経費削減を達成しています。 ・年間約60本使用するホワイトボード用のインクマーカーを本体取替からインク交換に変更して32%、約1,600円の経費削減を達成しています。

(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>電気・水道料金は平成26年をピークに節電を中心に節減を行うことで平成28年には26%減少させることができました。平成29年度の電気・水道料金は横ばいになりましたが、ホワイトボードで使用するインクマーカーの取替え方法の見直しなど、小さくとも工夫した経費削減に取り組む姿勢は評価できると感じられます。</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>第3期地域福祉保健計画の推進と第4期計画の策定に向けて下記の取り組みを進めています。</p> <p>①地域福祉保健計画事務局会議の開催 計画全体の進捗確認と次期計画策定に向けた検討を実施。</p> <p>②地域支援チームの開催 区内14地区の作成した地域福祉保健計画地区別計画の進捗支援や地域情報の共有を目的に、区社協、地域ケアプラザ、区役所職員(議題によって地域住民も参加)で地域支援チームを構成している。年に2～4回程度全地区で支援チーム会議が開催されている。</p> <p>③地区推進連絡会への参画 地区別計画の進捗や更新、計画づくりを行うための地域会議。年2回開催。</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(平成29年度事業計画)、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>第三期金沢区地域福祉保健計画(いきいき金沢・ささえあいプラン)に沿って区役所、地域ケアプラザをはじめとした関係機関と連携しています。区内14地区の地区別計画を地域が主体的に推進できるように支援して、サポートを進めています。</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>金沢区民への福祉啓発等を目的に「いきいきセンターまつり」、「福祉保健のつどい」を開催しています。両事業とも数百人単位の来場者がある事業となっています。また今年度は「いきいきセンターまつり」が20回記念ということで、区制70周年も掲げた企画、拠点利用団体による活動紹介・出店や共同募金活動の周知等を行いました。</p> <p>また、窓口には視覚障害者の方に対する横浜市等からの情報誌等の点字版を設置しています。</p> <p>区との事業実績評価ではヒアリングを重ね、特にボランティアニーズの把握や共有、その対応や取り組みを積極的に行っていること、また、ボランティア活動の推進のために、ボランティアの情報提供や講座等の充実を図っていることなどを評価されています。</p> <p>こども食堂事業を通じたネットワークに作りについても、連携の輪の拡大が地域活動の底上げに繋がることが期待されています。</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>資料(ホームページ)、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> <p>地域ボランティアの育成の支援を目指して、ホームページでの情報提供を充実させています。金沢区ボランティアセンターのページには活動が分かるように「ボランティア通信」が平成27年の第1号から最新号まで掲載され、さらにトップページには最新のボランティア講座の募集が掲載されています。整理された的確な情報提供は評価できると感じられます。</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>