

横浜市指定管理者第三者評価制度

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

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<p>本会は、社会福祉法により、地域福祉の推進の中心的な担い手として位置づけられる公共性・公益性の高い民間社会福祉団体です。</p> <p>地域に暮らす皆様のほか、自治会町内会、民生委員児童委員、地区社協や社会福祉施設、社会福祉法人等の社会福祉関係者、保健、医療、教育など関係機関の参加・協力のもと、地域の人々が住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をめざし地域福祉活動を行っています。</p> <p>福祉保健活動拠点の実施事業であるボランティアセンターにおいては、情報収集・提供、相談・紹介業務、育成・支援について地域のボランティア団体と密接に連携しながら実施しています。</p> <p>また、地域の企業のイベントに出展し、区社協のPRを実施しています。</p> <p>さらに、職員による地区担当制を取入れ、積極的に地域に出向き、地域や関係機関との情報共有と連携を図り、地域福祉を推進しています。</p>	<p>(1)地域における情報交換</p> <p>平成30年8月「磯子区地域包括ケア検討会」、10月には区内7つのケアプラザと区役所、民生委員による「生活支援コーディネーター連絡会」に出席して情報交換を行っています。第3期磯子区地域福祉保健計画・愛称「スイッチON磯子」では、計画の策定段階から参加し、地区別の懇談会を実施するなど積極的に福祉保健計画を具体的に推進する役割を担っています。区役所と共催して社会福祉功労者の表彰、講演会の企画などを行いました。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>福祉保健活動拠点は、障害当事者やボランティア団体、青少年、子育て中の親子、地域の福祉関係者など幅広い方にご利用いただいています。さらにご利用しやすい施設になるよう、年1回拠点利用団体に対して利用調整会議を開催し、サービス向上に向けての要望確認や団体間の交流を図っています。</p> <p>同様に年1回窓口満足度調査アンケートを実施しており、改善につながる貴重な意見を得ています。さらに、苦情受付の体制を整備するとともに、窓口及びHP上に「ご意見箱」を設置し、事業運営の参考とさせていただきます。</p> <p>また平成28年度には老朽化した多目的研修室の椅子を入れ替えました。今年度は、磯子区福祉保健活動拠点、磯子センター内の照明が老朽化しているため、4階5階、階段・非常階段の照明をLED照明へと交換しました。</p>	<p>(1)利用者アンケートの実施・対応</p> <p>平成29年度アンケートは対象者を増やして広く配布して利用者の満足度が向上しました。利用者からの意見「使用許可申請書の受理を3ヶ月前にして欲しい。」などについて利用者に丁寧に説明しています。</p> <p>(6)ボランティアの発掘・育成・支援</p> <p>平成30年10月、11月に開催された「精神保健福祉ボランティア入門講座」の講義と実習には13名のボランティアが参加し、3名がボランティア登録しました。11月には「グランドゴルフ大会」に登録ボランティア423名とボランティア活動市民分科会に声をかけ45名が参加してボランティアの情報交換の場を提供しました。広報紙「福祉いそご」を年2回71,000部作成し磯子区全戸に配布しています。「ボランティアニード情報」も臨時発刊を加えて7回発刊、毎回600部印刷され登録ボランティア全員と近隣ケアプラザ、区役所、図書館に広く配布されています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>横浜市所有の複合施設内に設置された拠点であり、磯子センター(磯子地区センター、老人福祉センター「喜楽荘」との併設です。</p> <p>磯子センターを管理する一般社団法人磯子区区民利用施設協会と業務委託契約を行い、保守管理、点検、防犯警備等の確保を図り、利用者の方に気持ち良くご利用いただけるよう維持管理に努めています。</p> <p>小破修繕については、磯子センターと迅速かつ適切な調整を行っています。</p> <p>日常点検については、夜間及び休日対応非常勤職員が会場及び備品を随時確認し、修繕等の早期発見と対応に努めています。</p>	<p>(1)協定書等のおり建物・設備を管理しているか?</p> <p>設備は一般社団法人磯子区区民利用施設協会に業務委託され保守点検一覧に基づいてエレベーターを始めとした9つの設備が7社の専門業者により保守点検されています。清掃は専門業者が毎月1回ワックス掛けと窓掃除を行い、日常清掃も毎日実施しています。加えて、夜番の担当者が4項目のチェックリストで毎日チェックを行っており施設内は美しく保たれています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務</p> <p>事務所内には燃えるゴミ、燃えないゴミ、プラゴミ、缶・ビンゴミ、資源ゴミ(紙)それぞれの容器が設置され市の分別ルールに沿って適切に分別され期日を遵守して破棄されています。地下スペースには大型ゴミが格納され、個人情報を含む書類が年に1回溶解処理されています。</p>

	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>日頃から施設内、市社協ならびに区との連絡体制を確立しています。職員間では緊急連絡網を常時携帯し、緊急時の連絡体制を整えています。また、法人内の管理職間の緊急連絡網や、区との緊急時連絡網も作成しています。</p> <p>「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」「危機対応マニュアル」「消防計画」を整備し、職員間で共有しています。</p> <p>なお、「拠点利用の手引き」には災害発生時の避難経路を掲載し、緊急時の避難について利用団体へ広く周知徹底を図りました。</p> <p>避難訓練は磯子センターと合同で年2回実施しています。</p> <p>市社協災害時における連絡体制整備を目的にIP無線を導入しました。</p> <p>新たに着任した職員(常勤・嘱託)には参集訓練を実施し、災害時における、参集状況のシュミレーションを実施しています。</p>	<p>(2)防犯業務 毎日日中は清掃専門業者がチェックリストを基に館内を巡回し、閉館時は職員が14項目のチェックリストに基づいて不審者・不審物の有無、貸室の施錠・消灯・異常の有無を確認して、「拠点夜間及び休日日報」に記録しています。</p> <p>(5)防災業務 火災、地震、風水害などの対応について「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」を平成29年4月に改訂して運用しています。平成30年3月に磯子消防署の協力を得て消防避難訓練を実施し、11月には「磯子センター」全体で震災対応訓練も実施しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>常勤職員10名(事務局長1名、事務局次長1名、主事職6名、嘱託職2名)が業務を分担しています。その他に、非常勤職員15名中ボランティアセンターコーディネーター2名、夜間拠点管理3名がいます。</p> <p>月曜から土曜日の9時から17時まではボランティアコーディネーターが交替で1名が勤務しています。月曜から土曜の17時から21時まで、日曜と祝日は9時から17時まで夜間拠点管理が交替で1名が勤務しています。</p> <p>部門別にはボランティアセンター事業担当者会議を月1回、夜対応非常勤職員と職員のミーティングを隔月開催し、情報共有と問題解決・事業の円滑な実施について検討しています。</p>	<p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 平成30年度研修計画書には4月に職員全体研修、8～9月に人権研修、8つの階層別研修と地域福祉実践力向上研修が企画され実施が進んでいます。加えて、1月には「おでかけ支援で暮らしを支えるコミュニケーション」、4月には「接遇・ビジネスマナー研修」なども計画外で実施され内容は報告書にまとめられ職員に回覧され情報共有を進めています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 当施設で取得する個人情報は19の事業で「個人情報取扱業務概要説明書」に整理され、収集する個人情報の使用目的が明確に説明され、それぞれの事業に係る書式には個人情報を目的以外に使用しないことが明記され整理・整頓されています。</p>
VI その他	<p>地域により広く知ってもらうために、福祉保健活動拠点の周知については、今後も引き続き行っていく必要があります。そのために、本会広報紙「福祉いそご」に、地域福祉団体・施設の活動紹介や福祉保健活動拠点・ボランティアセンター事業の取組を掲載し、全戸配布や公共施設への配架を通じて広く区民に周知しています。また、HPにおいても随時更新を行っていきます。</p> <p>災害時のボランティアセンターの円滑な立ち上げ及び運営につなげるため、磯子区災害ボランティアネットワークの活動支援を行っています。</p> <p>また、地区センター・老人福祉センター「喜楽荘」・磯子地域ケアプラザと合同による祭り「いそごふくしフェスタ」を年1回開催し、地域との交流と、福祉団体の紹介等を行っています。</p>	<p>・区地域福祉保健計画推進事務局を区と共同で担当し、地域に密着して地域情報を把握していることから、行政と他施設とのつなぎ役を担って「夏のクールビズ・冬のウォームビズ」への取組みなどを行っています。</p> <p>・災害ボランティアネットワーク事務局を担当し、毎月定例会を開催して区、関係機関、地域団体と連携して災害ボランティアセンター立ち上げ訓練等の後方支援を継続的にを行っています。</p> <p>・発達障害啓発の出前講座やサポーター養成講座をNPO法人と協働して開催しています。これからはさらに地域団体以外の区内の一般企業等に地域の1員としての地域貢献CSR活動の啓発を促すために具体的な活動事例の紹介を社協広報紙「福祉いそご」やリーフレットに掲載してPR活動を積極的に行っています。</p>

# I. 地域との連携

## (1) 地域における情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>区内社会福祉施設・福祉団体、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、ボランティア団体、行政等の会員団体による部会・分科会を開催、地域福祉推進のための情報・意見交換を行っています。(年2～4回)</p> <p>また、区ボランティアグループ連絡協議会、地域ケアプラザ所長会(月1回)・地域活動交流コーディネーター連絡会(隔月1回)、生活支援コーディネーター連絡会(月1回)、学齢障害児余暇支援連絡会、自立支援協議会、子育て支援ネットワーク連絡会等の会議を開催または参加し、日常的な連携強化を図り、講座や利用者への必要な情報提供、協働事業に関わっています。</p> <p>さらに、区と共催により、磯子区社会福祉大会・第3期磯子区地域福祉保健計画「スイッチON磯子」講演会を開催し、地域福祉に尽力した個別・団体等への表彰と地域福祉の推進のための講演会を開催しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(磯子区地域包括ケア検討会議事録など)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年8月1日「磯子区地域包括ケア検討会」、10月5日には区内7つのケアプラザと区役所、民生委員による「生活支援コーディネーター連絡会」に出席して情報交換を行っていることが記録より確認できます。第3期磯子区地域福祉保健計画「スイッチON磯子」では区役所と共催して社会福祉功労者の表彰、講演会の企画などを行っています。</p>

## (2) 地域との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区の第3期磯子区地域福祉保健計画・愛称「スイッチON磯子」では、計画の策定段階から参加し、地区別の懇談会を実施するなど積極的に福祉保健計画を具体的に推進する役割を担っていることは評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者アンケート等の実施・対応

#### ① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:平成30年11月1日から11月30日、規模:回収アンケート93枚。	
<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29年度のアンケート回収枚数は57枚であったが、平成30年度は団体への配布数を増やし、加えて窓口で来館者に積極的に声かけを行って、前年対比163%の93枚の回収をしています。	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度窓口満足度調査)、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)> 平成29年度は利用者アンケートに記載のあった6件の意見から有効な意見3件を抽出していることが「平成29年度窓口満足度調査報告」より確認できます。また9項目の設問について満足度がアップしていることが確認できます。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 資料(平成29年度窓口満足度調査)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  平成29年度アンケートから抽出された意見、「使用許可申請書の受理を3ヶ月前にして欲しい。」、「入口に立てかけてあるのぼりが組合の事務局っぽく見える。」などについて利用者に丁寧に説明していることがヒアリングより確認できます。アンケートの対象者を増やして広く意見が聞けたことにより利用者の満足度が向上しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  貸室5部屋と受付カウンター、拠点の部屋にそれぞれ「平成29年度窓口満足度調査報告」が掲示されていることが確認できます。	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設入口にポスターが掲示されていることが確認できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
施設入口に設置されている公衆電話の隣に記入用紙を添えてご意見箱が設置されていることが確認できます。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年11月までにご意見箱に寄せられた利用者からの意見はありませんでした。平成29年度は1件の意見が寄せられましたが内容が無効でした。また、ホームページの最上段に「ご意見箱/お問合せ」ボタンが設けられています。	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(苦情解決のご案内)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情解決の仕組みを作り、受付方法、対応手順、責任者、担当者を明確にしていることが「苦情解決のご案内」から確認できます。	

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	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みをポスターにして施設入口の掲示板に掲示していることが確認できます。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者から寄せられた相談を「磯子区社会福祉協議会相談カード」に記録してその内容を残し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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(磯子区社会福祉協議会相談カードファイル)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年9月25日利用者から「障害者の方々にホイスルを渡して欲しい。」との問合せが「磯子区社会福祉協議会相談カード」に記録されていることが確認できます。問合せに対し関係機関に確認し繋げるなど丁寧な対応が確認されました。</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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(平成29年窓口満足度調査報告)、ヒアリング            &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者からの意見は「平成29年度窓口満足度調査報告」にまとめられ対応策が改善宣言として記載されて施設内の7個所に掲示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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>施設概要については、パンフレットを作成し、配布しています。            ご利用者様が利用しやすいように、5階受付窓口前には、大きく館内の案内やレイアウト図を掲示しており、本会ホームページにおいても同様の案内を掲載しています。            また、「ご利用の手引き」を作成し、利用方法や施設内容を掲載しています。            窓口や電話にて利用申請等の問合せを受け付けており、館内見学は随時受け付けています。            啓発イベントである「日清オイリオ祭り」や「磯子まつり」に出店し、区社協の事業(送迎サービスやフードドライブなど)を紹介しています。            また、「いそごふくしフェスタ2018」ではパネル展示にて施設を紹介したり、広く地域に周知しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(ご利用の手引き)、ヒアリング            &lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設案内「ご利用の手引き」は平成30年12月に改訂され利用団体会議に出席した30団体に手渡されていることが確認できます。利用団体会議に欠席した57団体には順次郵送されています。平成30年4月21、22日に開催された「日清オイリオ祭り」、9月30日開催「磯子まつり」、10月21日開催「いそごふくしフェスタ」では施設利用案内掲載の区社協パンフレットをそれぞれ100部、配布しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input 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)>	

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)>	
半年前の1日から該当する月の申請受付を行っています。申請受付は窓口もしくは電話で先着順で受け付けられ公平に行われていることが確認できます。重複する申請はありません。	

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(事務局会議ファイル)、ヒアリング	
<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)>	
平成30年10月15日16:00より全職員を対象とした人権擁護に関する研修が実施されていることが記録より確認できます。人権擁護に加えて、リスクマネジメント、ヒューマンエラー、個人情報の取扱について研修が実施されています。	

#### (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	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「ご利用の手引き」にコピー機、印刷機、パソコンなど施設内で使用する機材についての貸出・使用ルールが記載され、「H30年福祉機器貸出予定表」に記載されている18の備品の貸出・使用ルールは「福祉機材の貸し出しのご案内」に記載され、「貸出し予定表」で適切に管理されていることが確認できます。</p>	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用調整会議は年1回開催されています。平成30年度は12月5日に開催され利用団体30団体が出席して、新しい施設利用方法の説明とグループワークで各団体が自己紹介を行うなどの団体交流が行われていることが確認できます。</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>毎年、発掘・育成のためニーズに応じたボランティア講座等を開催しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外出支援ボランティア入門講座</li> <li>・中学生福祉体験学習「サマボラ」</li> <li>・精神保健福祉ボランティア入門講座</li> <li>・いそごオレンジボランティア交流会</li> <li>・ボランティア交流事業「グラウンドゴルフ大会」</li> <li>・磯子区災害ボランティアセンター設置・運営訓練</li> <li>・いそご地域づくり塾(区・NPO法人れんげ舎との共催)</li> </ul> <p>等を開催し、ボランティアの育成や支援のための講座を通じてボランティアセンターへの登録も促します。</p> <p>活動支援としては、ふれあい助成金事業やいそごサロン事業助成金による資金面での支援、福祉保健活動拠点と備品や機材等による活動場所としての支援を行っています。また、備品等の整備については活動団体と随時調整を行っています。</p> <p>広報紙「ボランティアニード情報」を定期的に年4回発行するとともに、臨時号も発行しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(各ボランティアイベント報告書)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>平成30年10月16日、11月21日に開催された「精神保健福祉ボランティア入門講座」では講義と実習が行われ13名のボランティアが参加。内6名が新規の参加で終了後3名が登録しています。11月14日に開催された「グラウンドゴルフ大会」には登録されている423名のボランティアとボランティア活動市民分科会に声をかけ45名が参加してボランティアの情報交換の場となっていることが記録より確認できます。</p>

## (7) 広報・PR活動

### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>ボランティアセンターの活動紹介、ボランティアグループの紹介、ボランティア講座情報等を掲載した本会広報紙「福祉いそご」を年2回各71,000部発行、区内全戸配布のほか、学校・企業・施設等へも配布しています。</p> <p>また、ボランティアセンターに寄せられたボランティア依頼内容等をまとめた「ボランティアニード情報」を年4回、臨時号を随時発行し、個人登録者へ送付、施設等へも配布しています。</p> <p>HPを活用したボランティア講座やニード状況等を積極的に情報発信しています。講座開催にあたっては自治町内会に掲示を依頼し、住民の目に触れるよう工夫しています。</p> <p>拠点各フロアにパンフレットラックを設置し、最新のボランティア情報や地域のイベント情報の提供を行っています。</p> <p>窓口にボランティアセンターののぼり旗を掲げるとともに、ボランティアセンターのクリアファイルを配布し、ボランティアセンターのPR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(ボランティアニード情報、福祉いそご)、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>年2回71,000部作成される「福祉いそご」は磯子区全戸に配布されています。平成30年度は広報紙「ボランティアニード情報」が臨時発刊を加えて7回発刊されていることが確認できます。毎回600部印刷され登録ボランティア全員と近隣ケアプラザ、区役所、図書館に広く配布されています。11月13日民生委員全体会議で11月29日に実施される「成年後見制度」勉強会がPRされることになりました。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>各職員は名札を着用し、館内利用者来館時には、素早い対応と挨拶を心掛けています。電話対応では対応した職員の名前を相手方に伝えています。</p> <p>説明については、分かりやすい説明を職員全員が心がけています。</p> <p>接遇研修にも積極的に参加し、報告書を職場内で回覧、会議の場を利用して参加者から報告することで職員間で共有、よりよい接遇を目指しています。</p> <p>また、必要に応じて対応や説明の仕方について職員間で話し合いを行っています。</p> <p>毎年行っている、満足度調査の中でも、調査項目として職員の身だしなみや言葉使い、対応についてアンケートを実施しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>複合館5階エレベータードアの前に受付カウンターがあり、受付近くの職員は来館者に気付きやすく速やかな対応ができるように配置されています。実際に対応状況を観察すると職員は明るく丁寧な言葉で速やかに対応をしていることが確認できます。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用実績については駅から離れており、夜間及び休日の稼働が低い状況になっていますが、会議等で広く利用を呼びかけて、稼働率向上に努めています。備品として大判プリンターや電動ホチキス等も備えています。</p> <p>利用報告書は毎回の利用終了時に頂いており、その際には要望等も受け付けています。</p> <p>また、館内利用者を対象とした「窓口満足度調査」を毎年実施、その集計結果は館内に掲示、ホームページにも掲載しています。</p> <p>窓口で直接ご意見を言いにくい方向けに「ご意見箱」を設置、今年度は「ご意見箱」の存在をよりPRするよう努めています。ご意見はホームページでも受け付けています。</p> <p>苦情等については、館内に責任者・受付担当者を明示し、苦情対応マニュアルに従って適宜対応できるよう取り組んでいます。</p> <p>また、広報紙「福祉いそご」においても、拠点利用の案内を掲載し、夜間利用につながるように周知する予定です。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成29年度の施設全体の利用率は29.8%と平成28年度とほぼ横ばいで推移していることが「利用実績」より確認できます。団体交流室34.4%、多目的研修室34.9%、録音室28.9%、対面朗読室・編集室29.8%であり、夜間利用が一桁台となる部屋が多く全体の利用率が低下しています。利用率向上の取組みは多目的研修室の机・椅子など機材の更新と広報紙「福祉いそご」に拠点利用案内の掲載を予定しています。</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)>

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当施設は合築館「磯子センター」に入居しており、建物・設備に関しては全体の20%の費用を負担しています。一般社団法人磯子区区民利用施設協会に業務委託して保守点検一覧に基づいてエレベーターを始めとした9つの設備が7つの専門業者により保守点検されていることが確認できます。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「磯子センター」館内全体を専門業者が毎月1回ワックス掛けと窓掃除を行っていることが確認できます。日常清掃は毎日専門業者が実施し、夜番の担当者が4項目のチェックリストで毎日行っていることが記録より確認できます。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳より記載されている備品はすべて市所有の備品であ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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳から抽出した5つの備品は、リソグラフ、プリンター、パソコンはじめ全てが揃っていることが確認できます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当拠点で利用者が使用する備品に安全性に関わる損傷はありませんでした。</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 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	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所内には燃えるゴミ、燃えないゴミ、プラゴミ、缶・ビンゴミ、資源ゴミ(紙)それぞれの容器が設置され汚臭・汚液等がもれないように管理されてい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 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	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所内のゴミは市の分別ルールに沿って適切に分別され、地下スペースには大型ごみを格納していることが確認できます。平成30年9月25日に産業廃棄物が溶解処理されたことが溶解証明書より確認できます。産業廃棄物は年1回処理されています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>施設内が清潔に保たれるよう、清掃業者へ日常清掃や定期清掃を業務委託しています。            ※日常清掃、定期清掃(ジュータン清掃、窓ガラス清掃、照明器具清掃、空調設備保守点検、害虫駆除保守点検、空気環境測定等)            また、施設利用団体には利用終了後の清掃等の実施を依頼しています。            消耗品については、在庫を確認しながら発注、利用団体へご不便をかけないよう心がけています。            設備等の故障については、速やかに対応しています。            さらに、清掃業者の委託だけでなく、夜間対応非常勤により、掃除機やテーブルを拭くなど、常に館内が清潔に保てるようにしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各部屋、廊下、トイレ等は清潔で清掃が行き届いています。外構等は複合館磯子センターを管理している法人が施設全体の維持管理に努めています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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	
<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)>	
平成29年4月に改訂された「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」内に火災、防犯、けが等が発生した場合への対応の手順が記述された「危機対応マニュアル」が作成されていることが確認できます。	

### (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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成26年4月30日に警備装置の誤動作による発報記録が確認できます。この後は警備装置作動による警備業者の出動はありません。	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(鍵管理簿)、ヒアリング            &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            施設を開閉する入口の鍵は平成30年9月1日に更新された「鍵管理簿」で警備業者から渡されたカードキーを使用する28名の職員・スタッフごとに「鍵管理簿」に記録され事務局次長が管理していることが確認できます。各部屋などの鍵は事務所内のキーボックス内に保管されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            毎日日中は清掃専門業者がチェックリストを基に館内を巡回し、閉館時は職員が14項目のチェックリストに基づいて不審者・不審物の有無、貸室の施錠・消灯・異常の有無を確認していることが「拠点夜間及び休日日報」より確認できます。</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 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)>	

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)>	
資料(全体研修報告)、ヒアリング	
<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)>	
平成30年11月9日の夕礼で「ヒアリハット事例集集計表」を基に事故防止策について職員に研修されていることが記録より確認できます。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input 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)>	
平成29年4月に改訂された「リスク管理・拠点管理運営マニュアル」に火災、地震、風水害などの対応について記載されていることが確認できます。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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)>	
平成30年3月25日に磯子消防署の協力を得て消防避難訓練を実施したことが確認できます。11月14日には「磯子センター」全体で震災対応訓練も実施しています。	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成31年1月24日訪問調査当日シフト表に記載された職員が出勤簿より出勤しており、同様に平成30年11月10日のシフト表に記載された職員が出勤簿から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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備会社の平成30年12月の開館時間・閉館時間の記録より当施設は協定書のとおりに開館していると判断します。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書の閲覧を希望する利用者閲覧できる旨をポスターで入口に周知し、ホームページで平成30年度事業計画予算書、29年度事業報告決算書を公表しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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)>	
平成30年度研修計画書より4月に職員全体研修、8～9月に人権研修、8つの階層別研修と地域福祉実践力向上研修が企画されていることが確認できます。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:おでかけ支援で暮らしを支えるコミュニケーション、対象者: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)>	
平成30年度研修計画書に記載されている11の研修に加えて、研修報告書より平成30年1月16日には「おでかけ支援で暮らしを支えるコミュニケーション」4月4日には「接遇・ビジネスマナー研修」などが実施されていることが記録より確認できます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>横浜市社協と一体人事及び人材育成を行っており、横浜市社協の職員人材育成計画とそれに基づく研修計画を定めています。個々の職員のスキルアップを図る法人の研修会や担当職員会議や連絡会の開催があります。</p> <p>また、各職員同士が共有できる日程表を作成しており、事務所の職員体制が把握でき、参加したい研修があった場合、参加しやすい環境になっています。研修参加費においては、法人により支出し自己負担のない形で行っています。また、研修情報は回覧やメール・会議等で共有しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内サーバーに各職員のスケジュールが共有され職員が研修に参加する際にローテーションが配慮され、研修参加費用、交通費用は法人が負担して職員が研修に参加しやすい環境を整えていることが確認できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(研修報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年1月16日には「おでかけ支援で暮らしを支えるコミュニケーション」、4月4日には「接遇・ビジネスマナー研修」などが実施され内容が報告書にまとめられ職員に回覧されていることが記録より確認できます。</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 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)>	
「こすもす広場窓口用ファイル」に「通常管理業務」、「夜間及び休日業務」が記載され、窓口に設置されていることが確認できます。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員間のスケジュール管理や業務進捗状況については日々のミーティング(朝礼・夕礼)を実施、共有化を図っています。また、パソコン内でスケジュールや業務全般を共有(日程表)しており、他職員のスケジュールについても共有しています。月1回職員会議を開催、業務の進捗状況や課題の把握、情報共有を図っています。法人として主要な柱である地域支援業務については、支援記録を普段から入力するとともに、毎月の事務局会議を活用して順次各地区の情報交換を実施、課題を共有化しています。部門別にはボランティアセンター事業担当者会議を月1回、夜間業務ミーティングを隔月開催し、情報共有と問題解決・事業の円滑な実施について検討しています。研修参加者の復命書・報告書や回覧物についても全員で共有、相互の資質向上に努めています。また、新人職員に対しては、「新人育成リーダー制度」を導入し、6か月～1年間、丁寧に指導しています。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	管理職2名と常勤8名で毎月事務局会議が実施されコミュニケーション向上が図られています。平成30年11月21日には「日程確認」、「募金箱の回収」などが徹底され、必要な時に随時ミーティングが実施され事務所内のホワイトボードに記録されていることが確認できます。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成19年2月に作成された「個人情報取扱マニュアル」が整備されていることが確認できます。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設入口の掲示板に磯子区社会福祉協議会会長を管理責任者とした個人情報の取扱いに関するポスターが掲示されていることが確認できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年10月15日16:00より全職員を対象として個人情報の取扱いについて研修が実施されていることが記録より確認できます。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年4月16日に常勤・非常勤職員全員が誓約書に署名して市に提出しています。	

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)>	
「個人情報取扱業務概要説明書」に19の業務で個人情報を取得しています。収集する個人情報の使用目的はそれぞれのフォーマットで明確に説明できることが確認できます。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を取得している19の業務に係る書式には個人情報を目的以外に使用しないことが明記されており、当施設は個人情報を適切に使用していると判断します。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  <small>現場確認、ヒアリング</small></p> <p>&lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が使用するコンピューターはパスワードでロックされ、盗難防止のワイヤーロックがされていることが確認できます。個人情報の含まれる書類等は施錠保管され不要な情報がシュレッダーと溶解処理されていることが確認できます。</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 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	
<p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成29年度の出納帳より実収入などを明確にしていることが確認できます。</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 type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 経理伝票、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理責任者と出納係の役割分担を明確にしていることが確認できます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:経理帳簿類、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
複合機とAEDリース料金、電話料金の3費目で伝票の存在が確認できます。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 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)>	

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)>	<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)>
節電については依頼文を掲示し、利用団体にも協力をお願いしています。冷暖房の温度設定や未使用施設の消灯・冷暖房のスイッチオフは徹底しています。廊下は利用者に支障のない範囲で一部消灯、トイレの便座は閉館時に電源を切って節電に努めています。今年度、磯子センター階段部分をLEDし、自動センサー機能も取り付けました。	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)>
拠点に設置する備品(コピー機・印刷機・紙折り機・丁合機等)などの電源も利用時のみ電源を入れ待機時消費電力を防止しています。	<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)>
コピーなどは裏紙の活用しています。	・磯子センター階段部分のLED効果やセンサー利用効果などは数値化が難しく、その他の取組みも含めて全体で経費削減に職員全員で取り組んでいることがヒアリング確認できます。
100万円以上の修繕、備品購入等は、業者選定委員会も設け入札を実施している。	

(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)>

## 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>磯子区地域福祉保健計画推進の事務局を区と共同で担っています。地区担当制を導入し、職員は担当地区に積極的に出向き、地域福祉の推進を図っています。</p> <p>市、区の要請や動向を踏まえて、「夏のライフスタイル(クールビズ)」「冬のライフスタイル(ウォームビズ)」への取組を行っています。</p> <p>また、熱中症予防や児童虐待防止・インフルエンザ等の感染症対策など、時期や状況に応じて、ポスターの館内掲示やチラシの関係会議での周知などを行い、注意喚起を行っています。</p> <p>災害時のボランティア活動の支援を区と協働にて実施、災害ボランティアネットワーク事務局を担い、毎月定例会を開催しています。また、災害ボランティアセンター立ち上げ訓練等を区、関係機関、地域団体と連携し実施しています。</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> <p>区地域福祉保健計画推進事務局を区と共同で担当し、地域に密着して地域情報を把握していることから、行政と他施設とのつなぎ役を担って「夏のクールビズ・冬のウォームビズ」への取組みなどを行っています。また、災害ボランティアネットワーク事務局を担当し、毎月定例会を開催して区、関係機関、地域団体と連携して災害ボランティアセンター立ち上げ訓練等の後方支援を継続的にを行っています。</p>
<p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>NPO法人と協働し、発達障害理解啓発の出前講座やサポーター養成講座を実施しています。</p> <p>また、地域の団体のみならず、区内の企業等にも目を向け、企業等が地域の1員としてどのように関わっていかれるか、相談先の一つとして社協広報紙やリーフレット作成し、企業等の地域貢献活動の事例紹介を行うことにより社協自体のPRも行っています。</p> <p>さらに、広報啓発事業「いそごふくしフェスタ」の開催に際しては、区内企業のご協力により、協賛品をいただき、事業の中で活用しています。今年度より横浜市・市社協・セブンイレブンの3者協定により、セブンイレブンからの寄付品を地域の子ども食堂や居場所づくりに関わる団体等に配分を行っています。</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>＜評価で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>発達障害啓発の出前講座やサポーター養成講座をNPO法人と協働して開催しています。これからはさらに地域団体以外の区内の一般企業等に地域の1員としての地域貢献CSR活動の啓発を促すために具体的な活動事例の紹介を社協広報紙「福祉いそご」やリーフレットに掲載してPR活動を積極的に行っています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅱ・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している	
					情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある	
					情報提供していない		情報提供していない	
			②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している	
				設置していない		設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	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		
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している		
			公表していない		公表していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
	(3) 公正利用かつ公平な施設	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている		
				備えていない		備えていない		
③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？		レ	行っている	レ	行っている			
			行っていない		行っていない			
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している				
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない				
品(4) 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) 利用調整会議	①利用調整会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
			開催していない		開催していない			
不備の数			0	0				

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(1) 協定の書等 づく業務の書等 業務の書等 遂行に	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 整の仕組 備の緊急 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) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				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協定書等のおおりに開館しているか？	レ	協定書等のおおりに開館している	レ	協定書等のおおりに開館している
			協定書等のおおりに開館していない		協定書等のお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 研修を実施していない		一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		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 研修を実施していない		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		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	0		