

横浜市社会福祉センター指定管理者選定評価委員会
第三者評価報告書

平成27年12月

1 社会福祉センターについて

社会福祉を目的とする市民の相互交流及び活動の場を提供すること等により、市民の福祉意識の高揚と主体的な福祉活動の推進を図り、もって市民の福祉の向上に寄与することを目的とした施設です。

開 館	昭和 56 (1981) 年 4 月	
所 在 地	中区桜木町 1 丁目 1 番地 横浜市健康福祉総合センター内	
延床面積	8,212.35 m ²	
施設 内容	有料 施設	ホール (306 席) 大会議室：3 室、小会議室：4 室、軽運動室
	無料 施設	ボランティアセンター (ボランティアルーム、点字製作室、録音室、 プレイルーム 他)、相談室、憩いの広間
管理運営	指定管理者による管理運営 (指定管理者：横浜市社会福祉協議会) 指定管理期間：平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日	

2 第三者評価制度の概要

(1) 目的

横浜市の第三者評価は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(2) 評価の方式

横浜市社会福祉センターは、専門性や施設特性等を踏まえ、横浜市社会福祉センター条例に基づく指定管理者選定評価委員会による第三者評価を実施しました。

横浜市社会福祉センター指定管理者選定評価委員会

氏名	所属等	区分
(委員長) 豊田 宗裕	横浜国際福祉専門学校 顧問	学識経験者
奥山 千鶴子	特定非営利活動法人 ビーのびーの 理事長	施設利用団体
小澤 朋人	新日本有限責任監査法人 公認会計士	財務状況の 審査が可能な者
田村 加代子	公益社団法人 認知症の人と家族の会神奈川県支部 世話人	施設利用団体
山田 初男	公益社団法人 横浜市身体障害者団体連合会 副理事長	施設利用団体

(3) 評価委員会の開催経過

第1回会議	
日時・会場	平成27年7月22日(水) 16時～17時45分 社会福祉センター 10階 横浜市社会福祉協議会会議室
審議内容	1 会議の公開及び議事録等の公開について 2 指定管理者第三者評価の趣旨及び進め方について 3 施設概要の説明及び施設の視察について 4 評価項目案について
第2回会議	
日時・会場	平成27年9月28日(月) 18時～19時50分 社会福祉センター 8階 会議室8F
審議内容	1 評価シート案について
第3回会議	
日時・会場	平成27年11月19日(木) 18時～19時 社会福祉センター 9階 会議室904
審議内容	1 評価報告書案について

(4) 評価方法

ア 評価の対象

当該指定期間の業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び過去2年分(平成25・26年度)の実績について、評価しました。

イ 評価項目

次の5つの側面について、公募要項、基本協定書、年度協定書及び事業計画書などを元に評価項目を定め、評価シートにまとめました。

- I 利用者サービスの向上
- II 施設・設備の維持管理
- III 緊急時対応
- IV 組織運営及び体制
- V 施設の特質・専門性

ウ 評価の手順

- ① 評価シートの作成
第1回会議での検討等を経て、評価シートを確定しました。
- ② 指定管理者による自己評価の実施
指定管理者が評価シートの項目に沿って業務の執行状況等について点検、自己評価し、その結果を評価シートの指定管理者記入欄に記入しました。
- ③ 事務局による事実確認
事務局が社会福祉センターに出向き、各種書類・資料、現場・現物の現状などを確認し、指定管理者が評価シートの実施状況等に記入した内容について誤りがないことを確認しました。
- ④ 評価委員会による審議
第2回会議で評価シートの記入内容に基づく指定管理者へのヒアリングを実施し、評価に関して委員による意見交換を行いました。
- ⑤ 評価報告書の作成
第3回会議において評価シートの確定及び報告書案の検討を行い、これを受けて委員長と事務局が調整の上、報告書を確定しました。

3 評価結果

評価シートのとおり

横浜市指定管理者第三者評価制度
社会福祉センター 評価シート

評価機関名：横浜市社会福祉センター
指定管理者選定評価委員会

平成27年12月

目次

評価結果の総括

I. 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
- (2)意見・苦情の受付・対応
- (3)公正かつ公平な施設利用
- (4)貸出備品・貸出設備の管理
- (5)広報・PR活動
- (6)職員の接遇
- (7)利用者サービスに関する分析・対応
- (8)利用者サービスの向上全般(その他)

II. 施設・設備の維持管理

- (1)協定書等に基づく業務の遂行
- (2)備品管理業務
- (3)施設衛生管理業務
- (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)

III. 緊急時対応

- (1)緊急時対応の仕組み整備
- (2)防犯業務
- (3)事故防止・対応業務
- (4)防災業務
- (5)緊急時対応全般(その他)

IV. 組織運営及び体制

- (1)業務の体制
- (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組
- (3)個人情報保護・守秘義務
- (4)経理業務
- (5)組織運営及び体制全般(その他)

V. 施設の特質、専門性

- (1)センター実施事業

VI. その他

- (1)市・区の施策としての事業協力の取組について
- (2)その他特記事項

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字程度)	評価機関 記述(400字程度)
I 利用者サービスの向上	<p>「利用者アンケート」「意見箱」等、様々な機会を活用して利用者からのご意見等を受け止め、プレイルーム内に授乳スペースを設置するなど、利用者からいただいた声を施設運営に反映しています。</p> <p>利用者と直接対応する窓口職員に対して、マニュアルの徹底、研修の実施や、職員ミーティングなど日々の業務機会をとらえ、丁寧なOJTすることにより、利用者に寄り添った丁寧かつ分かりやすい対応となるよう努めています。その結果、平成26年度の「利用者アンケート」では85%以上が「満足」とご回答いただいています。</p> <p>稼働率については、今期指定管理期間から、軽運動室の有料化、ホール・会議室の利用料金の見直しが行われましたが、福祉施設や市民利用施設への定期的な広報に加え、ホームページでの空き室情報の提供や近隣企業等への周知なども行い、従前の稼働率を概ね維持させることができています。</p>	<p>多様な手段を用いて、利用者からの声が集約されています。その結果を定期的に職員間で共有することで改善につなげています。</p> <p>また、各会議室等の利用実績やアンケート結果を踏まえ、広報誌への掲載や近隣の企業に向けたチラシの送付等の周知など、稼働率の低い会場の稼働率向上のための取組みが行われています。</p> <p>引き続き利用実態の把握や分析方法を精査し、多くの市民の活動の拠点として、より利用しやすい施設、サービスの向上の取組みにつながることを期待されます。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>施設利用にあたっては、安全・安心に施設を利用いただくことが大前提となります。本施設は開所から30年以上経過し老朽化がみられますが、清潔感があり使いやすい施設づくりを心がけ、専門業者による定期的な点検を確実に実施するとともに、月1回の機材点検日には、全職員が役割分担し、各会議室等の点検を行うことで、不具合箇所の早期発見、事故防止に努めています。</p> <p>また、日常的には窓口職員が巡回し、損傷・清掃状況等を確認しており、軽易な補修については随時職員が行うなど、利用者に快適にご利用いただけるよう施設の適正な維持管理に努めています。</p> <p>修繕が必要な箇所が増えていますが、安全面の点から緊急度の高いものから優先度を決め、計画的に実施しています。</p>	<p>昭和56年の開設から、30年以上経過し、施設、設備の老朽化がみられますが、職員による日常点検や専門業者による定期的な保守等により、利用者に支障のない適切な管理が行われています。</p> <p>職員による巡回点検や利用者アンケートにより施設・設備の損傷や汚れ等を定期的に把握する体制をとるなどの配慮を心がけ、軽易な補修などが速やかに実施されています。</p>
III 緊急時対応	<p>災害時や緊急時の対応にあたっては、ビルの防災センターや他の入居団体との連携と、日常的な災害等に備えた準備が重要となります。</p> <p>職員に対しては、災害時や緊急時に適切な行動がとれるよう、業務マニュアルを整備し全職員が所持し、防災訓練時などを活用して定期的に確認することで、非常時に備えています。</p> <p>ビル全体の共同防火管理協議会(事務局:本会)が行う防災訓練への参加のほか、平成25年度からは職員の参集訓練、平成26年度からは土日祝日を想定した防災訓練を行っており、発災時に迅速に対応できるよう準備をしています。</p> <p>安全対策としては、センター全体の警備に加え、センターの職員体制が手薄になる夜間や土日に、独自に上乗せして警備委託を行うことで、常に安心してご利用いただける体制としています。</p> <p>職員に対しては、窓口ミーティング等により、毎月、法人全体の事件・事故の状況を共有するほか、職員の気づきをヒヤリハットとして共有することで、事件事故等の未然防止やリスク回避に取り組んでいます。</p>	<p>業務マニュアルが整備され、防災訓練時やミーティング等を通じて、職員間で共有されています。また、緊急対応のための職員連絡体制についても、全職員で共有がなされています。</p> <p>災害対策としては、消防計画に基づく建物全体の防災訓練への参加に加えて、職員体制が手薄になる土日祝日体制を想定した防災訓練も単独で実施されています。</p>

	指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
IV ・ 組織 運営 及び 体制	<p>本施設を円滑に運営するため、窓口时常時2名配置(11名のシフト制)し、常勤職員と連携しながら業務を行っています。</p> <p>シフト制による業務のばらつきが生じないよう業務日誌による日々の業務の確実な引継や毎月の窓口ミーティングなど様々な機会を通じて職員間の情報共有を徹底しています。また、研修の実施やマニュアルの整備などにより職員の資質向上にも努めています。</p> <p>運営状況については、利用受付窓口での閲覧やホームページにより積極的に公表しています。</p> <p>個人情報の保護については、全ての職員が趣旨を理解し、適正に取り扱うことができるよう、各年度当初に研修を行い、全職員へ取り扱いの徹底を図っています。</p> <p>経理業務については、出納の取扱者を明確に定め、日常出納を行う事業所管課と経理責任者の相互牽制の仕組みを設けており、適正な経理処理を徹底しています。</p>	<p>シフト制による職員体制のなか、職員間で統一した対応が図れるよう、ミーティングや日誌の活用など機会を設け、情報共有に努めています。</p> <p>また、視覚障害のある方への対応など実践的な研修の実施や日々の業務の中で気づいたヒヤリハットや事故事例への対応策の検討なども行われ、利用者への接遇の向上に努めています。</p> <p>出納業務は市民活動支援課と財務課との役割分担が明確にされるなど、適正に処理されています。</p> <p>しかし、経理業務では、光熱水費の算定に誤りがあり、後年度に調整が必要な例が見受けられました。決算が確定するまでに、誤りを発見できる体制を整備することが必要です。</p>
V ・ 施設 の 特質 ・ 専門 性	<p>「横浜市社会福祉センターあり方検討会」の結果を踏まえ、これまでのボランティアコーディネートを中心とする事業展開から、インターネット等による幅広いボランティア情報の提供のほか、区域のみでは対応が困難な「社会参加を目的としたボランティアコーディネート」や「企業の地域貢献活動支援」など、重点的に取り組んでいます。</p> <p>さらに26年度から区ボランティアセンター支援担当者制を導入し、区域のボランティアセンターの強化に取り組んでいます。引き続き、区域での現状を把握し、共通した課題の解決に取り組むとともに、これまで取り組んだ市域での成果を区域へ伝え、広げることで、区域と市域が重層的に連携しながら、市域全体での相談体制の充実を図ります。</p> <p>また、本センターは、市域の団体や各種協議会組織に多くご利用いただいております。本会の活動理念の実現とも関連付けながら、活動団体の運営支援・活動支援を行っています。</p>	<p>新たなニーズや課題に対応したボランティア事業の展開などの先進的な取組を行っており、実績を積みつつありますので、今後検証を行いながらさらなる発展を期待します。</p> <p>区ボランティアセンターに関しては、区ボランティアセンター支援担当者制の導入によって、より直接的、具体的な支援が行えるようになってきています。引き続き区域と市域が互いに連携し、計画的、組織的なボランティア支援の強化推進を期待します。</p> <p>管理運営については、相談機能と会場提供機能を一体的に運営する中で利用団体の活動把握や支援が行なわれています。</p> <p>地域福祉課題の多様化、複雑化が進む中、今後は市域で活動する団体への活動支援のほか、1市1館の施設としての役割を踏まえ、本市福祉活動支援のけん引役として、市民や関係機関、18区の連携拠点としての機能を果たすため、さらに社会福祉センターの場を活かしていくことが望まれます。</p>
VI ・ その他	<p>横浜災害ボランティアネットワーク会議の事務局として、日ごろから活動団体間の協力体制づくりに取り組んでいます。また、横浜市災害ボランティア支援センターの運営者として、行政等と協働して実践的なシミュレーション訓練を毎年実施しています。</p>	<p>横浜市防災計画では「災害ボランティア支援センター」の設置場所として社会福祉センターを想定しており、指定管理者である社会福祉協議会は日常的な施設や体制の整備のほか、ネットワーク組織との協働により、発災時の具体的な対応についての検討や訓練などを通じて「災害ボランティア支援センター」としての調整機能を果たすための取組を進めています。</p>

I. 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実施し、課題への対応策を講じているか？

※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。

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート等を実施し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない、又は対応策を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート等を実施し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない、又は対応策を講じていない
<p><実施内容(100字程度)> 窓口満足度調査を年1回、約1ヶ月にわたり実施しています。また、ご意見箱を常設しているほか、貸室利用者に利用者アンケートを都度実施しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 窓口満足度調査の結果は分析を行い、改善宣言を作成し、業務の改善を図っています。 ご意見箱の意見については回答を公表し、業務の改善を図っています。 利用者アンケートの結果については、毎月の窓口ミーティングにて共有し、改善につなげているほか、毎月の横浜市所管課との連絡調整会議においても共有し、必要に応じて対応を相談しています。</p> <p><実施していない理由(200字程度)></p>	

② 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。

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"/> アンケート等を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない
<p>評価機関 記述</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ご意見箱の回答を館内5箇所に3カ月程度掲示しています。窓口満足度調査の結果も1年間掲示しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)> ご意見箱に寄せられた意見も、回答と合わせて館内5箇所(4階ホール、7、8、9、10階の廊下)に掲示しています。 窓口満足度調査については、結果を分かり易くグラフ化するだけでなく、頂いたご意見をもとに具体的な改善内容を示した「改善宣言」も合わせて、8階市民利用受付窓口・ホームページに掲載しています。</p> <p><公表していない理由(200字程度)></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><評価できる点(200字程度)> ご意見ダイヤルのポスターを、利用者の目につきやすいよう、4階ホール、8階市民利用受付窓口、8、9階各会議室、10階いこいの広間等に掲示し、周知しています。</p> <p><一部不備がある、又は情報提供していない理由(200字程度)></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(100字程度)> ご意見箱を4階ホール、7、8、9階の廊下、10階いこいの広間に設置しています。また、開館時間外にも投稿できるよう、ホームページにご意見投稿フォーム・専用メールアドレスを設置しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)> ご意見を受け付ける方法を複数設けることで、利用者の方からより広く意見を受け付ける仕組みが出来ています。また、ご意見箱に寄せられた意見を元に、10階ブレイルームに授乳スペースを設置したり、同いこいの広間に子供用ハイチェアを配置するなど、寄せられた意見を適正に反映させています。</p> <p><設置していない理由(200字程度)></p>	

③苦情解決の仕組みがあり、その内容を周知しているか？

※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。

※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"/> 仕組みがあり、その内容を周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがあり、その内容を周知している
<input type="checkbox"/> 仕組みがない、又は内容を周知していない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない、又は内容を周知していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 苦情解決制度についての掲示、ホームページ、苦情解決マニュアル</p> <p><評価できる点(200字程度)> 7、8、9階に苦情解決制度について、受付担当者、責任者、調整委員を明示して掲示しています。また、ホームページにも苦情解決の仕組みや調整委員名を明示し、申出様式を掲載しており、苦情を申し出しやすい環境を整えています。受け付けた苦情については、法人の苦情解決マニュアルに則り対応を行っています。</p> <p><仕組みがない、又は周知していない理由(200字程度)></p>	

④利用者から寄せられた苦情等は、内容を記録し、対応策を講じているか？

※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。
 ※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"/> 記録し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> 記録していない、又は対応策を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> 記録していない、又は対応策を講じていない
評価機関 記述	
<苦情等への対応状況(200字程度)> ご意見箱、ホームページのご意見投稿フォーム・メールは月曜日～金曜日(年末年始・祝日を除く)の毎日、確認を行っています。寄せられた苦情等には迅速に対応するよう努めています。また、毎日作成する業務日誌(連絡ノート)や毎月最終月曜日の休館日に行う窓口ミーティングにて情報を共有しています。苦情申出者の連絡先が分かる場合には、回答をしています。	
<評価できる点(200字程度)> ご意見箱・ホームページのご意見投稿フォームの確認は、月曜日～金曜日(年末年始・祝日を除く)の毎日、実施しています。寄せられたご意見には速やかに対応をしています。	
<記録していない、又は対応策を講じていない理由(200字程度)>	

⑤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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ご意見箱の回答掲示	
<評価できる点(200字程度)> 寄せられた苦情について、館内5箇所(4階ホール、7, 8, 9階の廊下、10階いこいの広間)に、苦情・ご意見の内容およびその対応策を掲示しています。ただし、申出者等のプライバシー保護の観点から、公表を行っていないものもあります。	
<公表していない理由(200字程度)>	

(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)に関する情報を幅広く提供しているか?

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する広報・PR活動の具体的内容(400字程度)></p> <p>・施設の概要や利用方法等が分かる写真入りのリーフレットを発行しており、窓口に配架しています。また、平成26年度は地区センターなど168か所へ1,165部配架依頼を行いました。</p> <p>・リーフレットよりも詳しく利用方法などをまとめた「ごあんない」の冊子を作成し、窓口に配架するとともに、初回利用団体にはお渡しをし、説明を行っています。</p> <p>・ホームページにて施設内容、利用金額、利用方法、主な貸出備品等の掲載を行っています。各貸出室の写真なども掲載し、施設内容を分かりやすく掲載しています。また、空室の状況もホームページで確認ができるようになっています。</p> <p>なお、ホームページでの予約受付については、必ずしも全ての利用団体がインターネットを活用できるとは限らないことから、行ってはおりません。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 施設リーフレット、「ご利用あんない」、ホームページ</p> <p><評価できる点(200字程度)> リーフレットは写真入りで、イメージがつかみやすい作りとなっています。また、多くの人が手に取る場所へ配架依頼を行っています。「ごあんない」は利用方法等が詳しく記載されており、初めて利用する方でも分かりやすい作りとなっています。</p> <p><不足している点(200字程度)></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><評価できる点(200字程度)> 窓口に「横浜市ボランティアセンターご利用案内」、「横浜市社会福祉センターご利用あんない」、「横浜市社会福祉センター(リーフレット)」、「プレイルームご利用のご案内」を設置・配架しています。また、初めての利用申請時および利用者から要望があった場合には、職員が窓口にて説明を行っています。</p> <p><備えていない理由(200字程度)></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)(50字程度)> 「ご利用あんない」、ホームページ</p> <p><評価できる点(200字程度)> 申請受付は公平性を保つため、一斉予約開始日からの先着順としています(ホール10か月前、会議室5か月前)。ただし、社会福祉センターの設置目的に則り、社会福祉法人 その他公益を目的とする団体については一般団体よりも一斉予約開始日を早く(ホール12か月前、会議室6か月前)設定しています。軽運動室については、利用団体が全て登録団体であることから、毎月の3ヶ月後の分の抽選会を実施し利用団体を決定しています。</p> <p><行っていない理由(200字程度)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 人権研修資料、参加者名簿</p> <p><評価できる点(200字程度)> 法人で開催する研修会に参加しています。一部職員はシフト勤務体制のため、研修開催日に勤務を要しない日に重なった場合は、参加者からの研修参加報告を受け、共有しています。</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理由(200字程度)></p>	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)> 貸出備品・貸出設備については、種類や料金を利用案内等に掲載しています。また、利用案内および付帯設備借用申込書に貸出ルール等を記載し、利用終了時に利用者にも破損等がなかったかの確認をお願いしています。また、窓口職員による点検を休館日や入れ替え時間、貸出室の空き時間に行い、劣化等について確認することで、常に安全に使えるようにしています。</p> <p><適切に管理していない理由(200字程度)></p>	

(5) 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(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><施設全体及び各事業に関する広報・PR活動の具体的内容(400字程度)></p> <p>・広報誌「福祉よこはま」にボランティアセンター事業のPR記事を掲載(45,000部(点字版80部・録音版62部))しました。配布先は横浜市内のPRボックス、社会福祉施設、学校、病院等です。また、法人の会員団体に対しても、社会福祉センターのPRチラシを送付(1,315件)するなど、PR活動に努めています。</p> <p>・施設の概要や利用方法等が分かる写真入りのリーフレットを作成し、地区センターなど168か所へ1,165部配架依頼をしました。</p> <p>・ホームページを作成し、貸し会議室やボランティアセンター事業などの広報・PRを行いました。</p> <p>・福祉関係者以外の利用を増やすべくMMcc(みなとみらいコミュニティクラブ)が会議室を利用した際にパンフレットを配付したり、事業として実施した企業向け地域貢献活動のセミナーの際にもパンフレットを配付して案内・周知を行いました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 「福祉よこはま」、施設リーフレット、ホームページ</p> <p><評価できる点(200字程度)> 平成27年度9月号分からは、「福祉よこはま」を市医師会の協力のもと医師会会員のクリニック等へ計2,200部配布することが決定しているなど、広報の拡大に積極的に取り組んでおり、効果の面でも期待できる。</p> <p><不足している点(200字程度)> 若い世代や子育て世代にも情報が届きやすくするよう、ターゲットを絞るなどの情報提供の工夫が望まれます。</p>

(6) 職員の接遇

※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・身だしなみ等を確認する。

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><取組状況(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が名札を着用し、挨拶の励行に努めています。 ・利用者が不快に感じないよう適切な服装で業務を行っています。 ・電話対応の際は、施設名、職員名を名乗るよう徹底しています。 ・窓口、電話などでは、適切な言葉遣いで分かり易い説明を行い、丁寧に対応するよう努めています。 ・施設の特性から、筆談対応可能である旨の掲示や、筆談用ホワイトボードおよびコミュニケーションボードを準備し、障害のある方に応じた適切な対応を行っています。 ・職員や利用者により説明内容や対応が異ならないよう、いただいたご意見や対応については日々記録に残し、また様々なミーティングの場を活用し共有しています。 ・会場の申込等が集中する日には、窓口職員を1名増員の3名配置とし、市民の方をできるだけお待たせしないようにしました。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 受付窓口、事務室、業務日誌、勤務ローテーション表</p> <p><評価できる点(200字程度)> 「接遇・マナー研修」や「苦情対応研修」を実施しています。非常勤職員に対して定期的に行う面談の際に、業務に対する改善点についての意見を伺い、意識向上につなげています。窓口対応では、障害に応じた対応策が用意されていますが、援助が必要な利用者には、マニュアル通りならよいということではなく、相手を見ながら柔軟に対応する姿勢を持ち続けていただきたいと思います。</p> <p><不足している点(200字程度)></p>

(7) 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・各時間帯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、指定管理者としてどのように分析し、対応しているかを資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><分析・対応状況>(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各会議室等の毎月の実績を集計し、稼働率やアンケートの結果から、改善に向けた対応を検討しています。 ・利用者アンケートについては、窓口職員が毎日確認の上、都度常勤職員に報告し、ミーティングの場で分析・検討しています。 ・稼働率向上のため、広報誌への掲載、近隣の企業に向けたチラシの送付等の周知活動を行っています。 ・意見・苦情については、ほぼ毎日館内に備え付けのご意見箱およびホームページのご意見投稿フォーム、メールを確認し、個別に対応するとともに、毎月、一ヶ月分のご意見と苦情及びその対応について、館内に掲示しています。 ・毎月一回行っている職員ミーティングの場で、一ヶ月間の苦情・ご意見・アンケート内容等について職員間で共有し、対応や再発防止に向けた取り組みを行っています。 ・毎年一回、窓口満足度調査を行っており、その結果をもとに改善策を検討し、結果を館内に掲示しています。 	<p><評価できる点(200字程度)> ご意見箱に受付けた苦情・ご意見とその対応について、施設利用者が閲覧できる場所に掲示されています。苦情やご意見について職員間で共有し対応を検討しています。稼働率に応じた対応(稼働率の比較的低い時間帯・会場についてPR等)を検討・実施しています。月1度のミーティングだけでなく、毎日業務日誌を作成し、そこにご意見等を記録して申し送りすることで日々の情報の共有ができています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p>

(8) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)> 8階廊下の掲示板を「講座・イベント情報」、「福祉関係」、「国際協力」等のジャンルごとに別けるなどレイアウトを工夫し、来館者が見やすいよう努めています。 インターネットが利用できる無線LAN(Wi-Fi)のルーターを平成25年3月に設置し、各会議室で無料の通信サービスを提供しています。</p>

Ⅱ. 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・設備を維持・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。

※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	
<維持管理状況(200字程度)> 点検・保守の状況については、協定書に基づき実施し、その結果を日報、点検結果報告書等により確認しています。清掃は仕様書に基づき、日常清掃・定期清掃を実施するとともに、その結果を日報等により確認しています。 定期点検の結果については毎月の連絡調整会議にて報告し、不備等は早期に改善するよう努めています。 また、窓口職員による会議室の巡回や利用者アンケートにより会議室の備品の不具合の早期発見に努めています。	
<評価できる点(200字程度)>	
<協定書等のとおり管理していない理由(200字程度)>	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した社会福祉センター(市所有)の備品台帳があり、備品がすべて揃っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 台帳があり、備品が揃っている <input type="checkbox"/> 台帳がない、又は備品が揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 台帳があり、備品が揃っている <input type="checkbox"/> 台帳がない、又は備品が揃っていない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 備品には備品シールを貼付し、備品台帳を作成して適切に管理できています。	
<備品台帳がない、又は備品が揃っていない理由(200字程度)>	

②利用者が直接使う社会福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等の内容(200字程度)> 窓口職員による会議室の巡回や利用者アンケートにより会議室の備品の不具合の早期発見に努めています。不具合を発見した場合には、軽微なものであれば窓口職員やビル管理会社管理員により修繕を行っています。それ以上のものについては専門業者等による修繕を行っています。また、ホールのピアノや吊り物など専門的な知見が必要とされるものは、指定管理の基本協定仕様書に基づき専門業者による定期点検を実施しています。	
<評価できる点(200字程度)> 日々の点検および定期点検により、備品に安全性に関わる損傷等がなく、適正に整備されています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> ごみは原則持ち帰りを依頼しているため、利用者向けのごみ箱は設置していません。自動販売機に付属して設置されている空き容器入れは自動販売機の設置業者が定期的に回収を行っています。窓口職員による館内の見回りを実施し、常に衛生管理に努めています。また、会議室の入れ替え時には簡易清掃を行っています。	
<適切に管理をしていない理由(200字程度)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 事務所内での出るごみについては、ヨコハマ3R夢に則り、適切に分別を行っています。	
<適切に分別していない理由(200字程度)>	

(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(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組の具体的内容(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常部分については窓口職員による巡回等により損傷・清掃状況等を定期的に確認し、不備があれば改善を行っています。 ・消防設備や舞台装置などの専門的な部分については専門業者による定期点検などを実施して状況を把握し、必要に応じて修繕等を実施しています。 ・なお、毎月最終月曜日の休館日や年数回の全館休館日(事務所も休館となる日)や、深夜帯などに、委託業者による床面清掃やワックスがけなど、大規模な清掃や修繕などを実施しています。 ・ごみ排出量削減の意識を高める取り組みとして、ごみの持ち帰りを依頼しており、各会議室にごみ箱は設置していません。 ・各会議室に部屋のレイアウト図の掲示や机の配置位置のマーキング等を実施し、利用者が部屋の原状復帰を行いやすいよう工夫しています。 ・手洗い用石鹸水やトイレトーパーなどの消耗品は清掃業者に定期的に確認と補充を依頼しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 管理業務報告書、業務日報、清掃業務委託業者日報、勤務表</p> <p><評価できる点(200字程度)> 「業務日報」において日々の保守・補修状況を記録しています。日々粛々と維持管理を実施しており、常に清潔で、使いやすい状態になっています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)> 複数の団体が入居する建物ですが、建物全体に係る修繕等の契約や調整等の事務を指定管理者が行っていることで、社会福祉センター部分だけでなく一括して維持管理を行うことができます。</p>

Ⅲ. 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 <評価できる点(200字程度)> 「災害対応マニュアル」を作成しているほか、業務マニュアルの中で緊急時対応についても定めており、毎年度の防災訓練時や職員の異動時等を機会として共有や見直しを実施しています。 また、社会福祉センターが津波避難施設に指定され、横浜市と協定を結んでいることから、地震発生時の対応マニュアルに津波避難施設開設フローについても記載し、警備業者とも覚書を結んでいます。	
<作成していない理由(200字程度)>	

(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
評価 <警備の内容についてチェック又は記述してください> <input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 警備業者)	
<評価できる点(200字程度)> 警備業者へ業務委託を行い、監視カメラによる遠隔監視、定期巡回による確認などにより、適切に警備を行っています。 建物全体としての契約に加え、契約外の時間でかつ職員体制も薄くなる夜間休日の警備について、独自に警備業者と追加契約を行い、巡回回数を増やすことで、利用者の更なる安全確保に努めています。 ただし、不特定多数の人が出入りしやすい施設であることや、過去の事例等を踏まえ、更に防犯対策に努めていただきたい。	
<協定書等のとおり実施していない理由(200字程度)>	

②事故や犯罪の防止策を講じているか？

※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。

※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"/> 講じている <input type="checkbox"/> 講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 講じている <input type="checkbox"/> 講じていない
評価機関 記述	
<防犯対策の状況(200字程度)> 警備員による定期巡回を1日8回、(社会福祉センター独自契約分2回を含む)実施し、異常があればすぐに連絡が入る体制となっています。	
<評価できる点(200字程度)> 事務室・窓口の鍵については最初の出勤者が警備室にて受け取り、日中は金庫に入れて管理し、退館時に警備室へ返却し、受取と返却を管理簿に記録しています。また、日中の職員による鍵の持ち出し(マスターキー)についても管理簿を作成し適切に管理しています。点字制作室等常時施錠している部屋の鍵も管理簿により管理し、利用の際の開閉錠は職員が行っています。	

(3) 事故防止・対応業務

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	
<評価できる点(200字程度)> 業務マニュアルを作成し、各職員がマニュアルに沿って対応を行っています。 現金の授受時等は誤りの無いよう特に注意し、窓口職員でダブルチェックを行っています。 毎月最終月曜日の機材点検日には窓口職員がチェックリストを用いて、機材・設備の破損等の有無を目視で確認し、同日実施する職員ミーティングで報告、共有しています。 基本協定仕様書の実施項目について専門業者による定期点検を適切に実施しています。	
<一部チェックに不備がある、又はチェックしていない理由(200字程度)>	

②事故防止・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)

※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。

※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><研修の内容(テーマ及びその対象者)(100字程度)> 個人情報保護や現金管理についてなど、常勤非常勤を問わず、業務の中で考えられる事故とその防止策について全員で検討し、事故防止につなげる内容としています。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 窓口ミーティングの中で全員で課題について検討する形での研修を実施し、事故防止に努めています。 建物全体の防災訓練とは別に窓口職員による防災訓練を実施しています。 建物全体の防災訓練にてAEDの操作講習を実施した際には職員(窓口職員含む)が参加しています。また、参加できなかった職員については職員間で伝達することで、操作方法について全ての職員が確認しています。</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理由(200字程度)></p>	

③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)(50字程度)> 緊急連絡網、内線表</p> <p><評価できる点(200字程度)> 窓口職員を含めた緊急連絡網を作成し、所管部署である市民活動支援課にて共有し、緊急時に備えています。また、横浜市所管課等関係機関の緊急連絡先一覧も作成し、関係機関間で共有しています。 警備室などを含めた内線表を作成し、全職員に配付して、速やかに連絡が取れるようにしています。 高齢者や障害を持った方の利用も多い施設では、予測できない事故や心身の不調が生じることもあるため、援助の経験のある職員による対応が期待されます。</p> <p><体制を確保していない理由(200字程度)></p>	

(4) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)> 法人として災害対応マニュアルを作成しています。また、社会福祉センターが津波避難施設に指定され、横浜市と協定を結んでいることから、地震発生時の対応マニュアルに津波避難施設開設フローについても記載し、警備業者とも覚書を結んでいます。</p> <p><作成していない理由(200字程度)> 災害対応マニュアルは作成されていますが、社会福祉センターは高齢者や障害を持った方の利用者が多い施設であるため、発災時に限らず利用者に避難方法を分かりやすく周知することが必要と思われます。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)> 指定管理者が建物全体の共同防火・防災管理協議会の事務局となり、建物全体の消防計画に則り、入居団体合同の防災訓練を年に2回実施しています。そのほか、別の機会に窓口職員による防災訓練を実施しています。</p> <p><実施していない理由(200字程度)></p>	

(5) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)> 多目的トイレ内に緊急呼出ボタンを設置し、1階警備室、7階事務室、8階市民利用受付窓口にその受信機を設置し、発報時は職員、警備員が現場へ駆けつける仕組みとしています。これにより、トイレ内での事件や体調の急変などの緊急事態に対応できるようになっています。</p> <p>また、火災・ガス漏れ警報器についても、1階警備室、地下2階ビル管理員事務所だけでなく、4階ホール管理室、7階事務室、8階市民利用受付窓口にも設置しており、現場急行により異常事態の早期発見が出来る体制を整えています。</p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた運営(職員体制、開館業務、事業計画・報告書の公表等)を行っているか?

※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。

※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、協定書等のおとり開館していると判断する。

※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"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><運営の状況(200字程度)> 協定書のおとりの職員体制および開館業務を行っています。 館内に事業計画書、事業報告書を設置し、閲覧できるようにしています。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 事業計画・報告書は法人全体のものは法人ホームページに、センター単独のものは横浜市のホームページに掲載し、閲覧できるようになっています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員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)

※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。

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

※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。

※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 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組の具体的内容(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人で常勤・非常勤職員に対し必要な研修メニューを揃え、参加できる体制を整えています。特に常勤職員については、法人で定めた「人材育成計画」に則り研修を行っています。 ・市民利用受付窓口担当職員に対しては、採用時に窓口業務に必要な研修を実施しています。 ・受講料等の負担(一部、全部)、受講研修の業務扱い、各種研修の周知を行い、職員が研修に参加しやすい環境を整えています。 ・職員が受講した研修は、課内会議等での内容の報告や報告書の回覧を行い、職員間で情報の共有化を図っています。 ・苦情対応研修と合わせ、接遇・マナー研修を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 人材育成計画、研修参加報告書</p> <p><評価できる点(200字程度)> 法人として人材育成計画を作成し、様々な研修を実施しています。法人主催のものが多く、職員が研修に参加しやすくなっています。</p> <p><不足している点(200字程度)> 利用者との関係性を構築するには業務経験も求められるため、体制の維持にも努めていただきたい。</p>

②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	
<評価できる点(200字程度)> 窓口業務全般に関するマニュアル(「社会福祉センター業務マニュアル」)を作成し、全職員が所持するとともに窓口に常備し、常に見返して確認ができるようにしています。	
<作成していない又は活用していない理由(200字程度)>	

③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の具体的内容(400字程度)> ・毎年実施している接客・マナー研修や、視覚障害者に対する窓口対応や誘導の方法についての研修など、すべての利用者が安全に利用できる施設環境を整えるために、状況に応じた研修を実施し、利用者サービスの向上を図っています。 ・日々の業務を行う中で、苦情や事故へと結びつかなかったヒヤリハットや、業務を行う中で出てきた課題や検討事項について、月一回の職員ミーティングで共有・検討し、再発の防止や適切な対応について検討し、事故防止や改善に努めています。 ・窓口職員が、日ごと、時間帯ごとにローテーションを組んで市民利用受付窓口の業務を行っているため、連絡事項についての業務日誌を作成し、情報の共有を行っています。 ・緊急性の求められる案件については、速やかに管理職等へ報告し、対応について協議するなど、迅速な対応を行うことで、顧客満足度の向上を図っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 研修資料、研修記録、業務日誌 <評価できる点(200字程度)> 接客・マナーや個人情報保護などの毎年実施する研修以外にも、窓口職員からの提案により、業務を行う中で知っておくべき事項の研修を都度実施し、積極的に知識の向上を図っています。提案をもとに研修を行った例として、視覚障害のある方への対応などの研修が挙げられます。 職員間の情報共有においては、業務日誌やミーティングなどにより引継を行っています。シフト制による勤務であることから、より確実な引継を心がけていただきたい。 <不足している点(200字程度)>

(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><評価できる点(200字程度)> 「個人情報保護に関する方針」に基づき「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」及び「個人情報取扱マニュアル」を整備し、全職員で共有しています。</p> <p><整備していない理由(200字程度)></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"/> 明確化していない、又は周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない、又は周知していない
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)> 法人の定める「個人情報の保護に関する規程」に基づき保護総括管理者、保護管理者、保護責任者を定めるとともに、個人情報に関する研修のなかで確認しています。</p> <p><明確化していない、又は周知していない理由(200字程度)></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？また、個別に誓約書を取っているか？(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。
 ※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><評価できる点(200字程度)> 毎年新年度の業務開始前に全職員に個人情報取扱特記事項について説明を行い、誓約書の提出を受けています。年度最初の職員ミーティングの際に全ての窓口職員に対し個人情報保護マニュアルを使用し研修を実施しています。新しく採用となった窓口職員については、その都度研修を実施しています。個人情報に関わるヒヤリハットおよび事故事例に対しては、毎月の職員ミーティングで原因と今後の対策を協議し、共有しています。</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理由(200字程度)></p>	

④個人情報を適切に取り扱っているか？

※個人情報を収集する際は、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。
 ※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。
 ※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 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><管理状況(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報は法人の個人情報取扱マニュアル等に従い適切に取り扱っています。 ・利用団体の登録申請時に、個人情報の取り扱い方法について明記しています。 ・コンピュータ等にはワイヤーロックをかけ盗難対策をしています。 ・個人情報が含まれる書類は退館時にはキャビネットにしまい施錠しています。 ・保存期間が過ぎた書類は文書廃棄時に業者に委託し溶解廃棄しています。 ・個人情報が含まれる書類は裏紙として利用せず、シュレッダーにより破棄しています。 ・コンピューター起動時にはパスワードロックをかけています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 個人情報取扱マニュアル、文書廃棄報告書、事務所内のパソコン等</p> <p><評価できる点(200字程度)> 個人情報が含まれる書類について、適正に保管・廃棄されています。</p> <p><不足している点(200字程度)></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	
<評価できる点(200字程度)> 法人本体の経理規程・経理規程細則に則り適切に書類作成をしています。	
<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理由(200字程度)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 収入伝票、ヒアリング	
<評価できる点(200字程度)> 窓口で扱う利用料収入については、出納係が入金用の伝票を起票し経理担当者が確認し、双方が押印した伝票を管理職が確認しています。その他の収支については、センター職員が作成した伝票を法人財務課にて確認し、総務部長が確認しています。	
<仕組みを設けていない理由(200字程度)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 経理区分一覧表	
<評価できる点(200字程度)> 会計基準上の経理区分を業務別に分けることで、その他の経理と分けています。	
<明確に区分していない理由(200字程度)>	

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	
<評価できる点(200字程度)> 法人の経理規程・経理規程細則に則り、適切に伝票を作成しています。また、決裁後の伝票は科目ごとにファイリングし、年度別に保管しています。	
<存在しない理由(200字程度)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 金庫、金庫開閉管理簿、ヒアリング	
<評価できる点(200字程度)> 通帳、出納印は金庫に収納し、金庫開閉管理簿に都度記入し管理しています。	
<適切に管理していない理由(200字程度)>	

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(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<経費削減に向けての取組の具体的内容(400字程度)> 法人が他に複数の指定管理施設を受託している利点を活かし、経費の削減や資源の有効活用に努めています。 また、横浜市の脱温暖化行動方針を推進し、冷暖房を適温に設定し、始業前・終業後の不要な照明、利用していない区画の消灯、利用していない事務用機器・電気機器の電源を落とすなどの工夫により、同様に経費の削減やエネルギー資源の有効活用に努めています。 ○コピー用紙等事務経費の一括入札の実施 ○複数の業者による見積の徴取 ○調光機能付き照明設定、館内照明間引き ○館内の空調を30分間ずつ交代に運転停止(7階南側～10階南北側) ○空調は休館日(機材点検日)については、全て17時15分に運転停止(7階南側～10階南北側) ○3台あるエレベーターを時間帯により2台のみの稼働とする	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 一括入札資料、ヒアリング <評価できる点(200字程度)> 法人のスケールメリットを活かし、積極的に経費削減に取り組んでいます。経費削減に取り組みながらも、空調等は外気温や利用者の状況に応じ臨機応変に対応するなど、利用者への配慮が来ています。 <不足している点(200字程度)>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できる点(200字程度)> 法人が複数の指定管理施設を受託している利点を活かし、経費削減のみならず職員研修の一括実施や事故・ヒヤリハット事例の蓄積と対策、運営ノウハウの蓄積と共有を行っています。

V. 施設の特質・専門性

(1) センター実施事業

① ボランティア活動に関する情報収集・提供の事業の実施

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期から市域でのボランティア登録制度が廃止となり、広域ボランティアセンターとして市内全域のボランティア活動の把握と一元的な情報提供が求められています。 ・広域的な情報把握のため、団体や施設からの依頼に基づく情報だけでなく、他機関が発行する広報紙やチラシも情報として収集しています。 また、区ボランティアセンターの会議や区社協の講座などに参加し、区ボランティアセンターが把握している区域の活動等、ボランティアに関する市内で行われているさまざまな活動・講座の情報の収集を行っています。 そのようにして収集した情報は、ホームページを中心に幅広く提供しています。 <p>【実績】平成25年度 掲載:219件 アクセス数:480,645件 平成26年度 掲載:292件 アクセス数:393,986件</p> <p>なお、アクセス件数の減少が見られることから、より検索が容易になるよう、平成27年度にリニューアルを予定しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度からはさらに幅広い層への情報提供を行うため、専用Facebookを活用し、ボランティアセンターの業務や関連情報を発信しています。 <p>【実績】投稿数 平成25年度:68件 平成26年度:57件 直近いいね数:389件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア啓発マンガ「マジっすか!?!ボランティア」は、区社協等が実施する学生向けの体験学習においてオリエンテーション素材として活用されています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 事業報告書、ホームページ・Facebook画面</p> <p><評価できる点(200字程度)> 他の機関からの依頼に基づく情報だけではなく、区が開催する会議や講座への参加の際に情報収集するなど、ボランティアに関する情報について自発的に収集を行っています。 また、広報紙、パンフレットの配布、ホームページによる情報発信だけでなく、Facebook(SNS)による情報発信を行うなど、多様なメディアによる情報提供を行っています。</p> <p><不足している点(200字程度)> 今後は情報発信の対象や内容、効果の検証をすすめ、さらに効果的な情報提供につなげていくことが期待されます。 たとえば市内広域からアクセスがあるボランティアセンターとして、よりボランティアの募集者と希望者のニーズに応えられたり、市内各区のボランティアセンターの取組が分かりやすく届けられたりする工夫が必要と思われます。</p>

② ボランティアに対する相談・紹介の事業の実施

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度より、市域の中間支援組織との協働や連携強化を目的に、アリスセンターやよこはまユース、国際交流協会など9機関にヒアリングを行いました。 その結果、相談支援に向けた機関同士の顔の見える関係づくりに繋がりました。 ・平成25年度からは、区域のみではコーディネートが難しい方で、社会参加の一環としてボランティア活動を希望される方への活動プログラムの作成や活動先コーディネートを、青少年相談センターなどの支援機関と連携し、行っています(例えば疾患のある方、引きこもりの方などが対象です。) <p>【実績】 フリースペースでのイラスト描き指導ボランティア 高齢者施設でのスリッパ拭きボランティア ほか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区社協や地域ケアプラザ職員を対象に研修会を開催しました。これにより、区域でのコーディネート環境の整備に向けた担当職員の意識啓発に繋がりました。 <p>【実績】平成26年度 研修参加者:27名(区社協・地域ケアプラザ職員)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 事業報告書、研修報告書、実践事例報告書</p> <p><評価できる点(200字程度)> 新たなボランティアコーディネーターや新たな課題に対応したボランティア事業の展開では、これまで関わりのなかった団体への働きかけや調整など先進的な取組を行っており、今後発展させていくことを期待します。</p> <p><不足している点(200字程度)></p>

③市民・ボランティア団体の交流・支援の事業の実施

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><管理運営状況(100字程度)></p> <p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>・地域貢献活動を希望する企業に対し、企業におけるボランティア活動や地域との協働事業の実施に向けたコーディネートを行いました。セミナーを開催し、地域貢献活動の目的や効果の啓発を行うとともに、実施企業間の交流の機会も提供しています。</p> <p>【実績】 コーディネート実績 平成25年度:23件 平成26年度:26件 セミナー参加企業 平成25年度:18社 平成26年度:25社</p> <p>・地域貢献活動実施企業の交流においては、企業や市民活動団体とともに運営する「横浜サンタプロジェクト」で実行委員会参加団体数(企業ほか)、社員によるボランティア参加者数ともに増加していて、企業の地域貢献活動、社会人のボランティア活動の第一歩として活用されています。</p> <p>【実績】平成25年度 参加団体:16社 ボランティア:約500名 平成26年度 参加団体:18社 ボランティア:約650名</p> <p>・市内精神保健ボランティアグループ連絡会である「精神保健福祉ボラネットよこはま」の事務局を務めています。活動人材の不足(専門性が高いため)や啓発活動の必要性などの共通課題の検討を行い、市域での連続研修会の実施につなげて、ネットワークづくりの推進に取り組んでいます。</p> <p>【実績】平成26年度 研修会:全6回 参加者数:合計315名</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 事業報告書、研修報告書</p> <p><評価できる点(200字程度)> 企業ボランティアや地域との協働事業のコーディネートの実績を積みつつありますので、ノウハウを蓄積していただきたい。横浜サンタプロジェクトや精神保健ボランティアとの連携については、先進的な取組として評価できます。</p> <p><不足している点(200字程度)> 現行の取組を発展させつつ、市社会福祉協議会が指定管理者である特長を活かし、企業のボランティア活動や市民ボランティアグループの活性化を率先して牽引していくことを期待します。</p>

④社会福祉センターの特色を生かした独自性ある事業の実施

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>・災害に備えた平時のネットワークづくり、減災や防災に向けた啓発活動の促進、発災後の災害ボランティア支援センターの運営に向けて、横浜災害ボランティアネットワーク会議の事務局を務めています。定例会議では、共通課題の検討や情報交換を行っています。合わせて、市域会員団体に対し、災害時の具体的な連携を進めるためにアンケート調査や個別ヒアリングなどを実施し、情報把握に努めています。</p> <p>また、全市を4ブロックに分けてブロック別連絡会を開催することで、より地域や生活圏に近いエリアでの連携強化を図っています。</p> <p>・区域ボランティアセンターの強化を図るため、平成26年度より新たに「区ボランティアセンター支援担当者制」を導入し、区域の会議への参加などを通じて相談対応などの支援を行っています。</p> <p>・本制度の導入により、生活圏が複数区にわたる方への支援やボランティア活動人材確保など、対応が難しい事例や各区共通の課題等も把握できるようになり、他区の取組事例の提供や区間調整が必要なボランティア相談への対応に繋がっています。</p> <p>【実績】平成26年度 担当者会議:2回 各区訪問件数:30件</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 災害ボランティアネットワーク総会資料、区社協訪問記録、各種事業報告書、相談経過記録</p> <p><評価できる点(200字程度)> 区ボランティアセンターに対しては、区ボランティアセンター支援担当者制の導入によって、より直接的、具体的な支援が行えるようになってきています。</p> <p><不足している点(200字程度)> 社会福祉センターが中心となって区域の活動支援を推進するために、より計画的、組織的にボランティア活動支援の強化が図られることを期待しています。</p>

⑤施設の稼働率向上の対策、有益な情報提供を行う方法の実施

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期の指定管理期間から、軽運動室の有料化、会議室・ホールの料金の見直しが行われましたが、以下のような取り組みを通じて、軽運動室を除き目標稼働率を達成し、従前の稼働率を向上させています。 ・社会福祉関係機関及び市民に対して定期的な周知広報を行っています。 <p>【実績】平成26年度 利用案内送付:1,315団体(社会福祉施設等) リーフレットの配架依頼:168施設(市民利用施設等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・みなとみらい周辺や「企業の地域貢献活動事業」に参加する企業等へ本施設を紹介し、稼働率が比較的低い夜間の利用促進を図っています。(現在みなとみらい地区の団体などにもご利用いただいています。) ・施設の予約状況をホームページに公開し、利用者がリアルタイムで空き状況を確認できるようにしています。 ・平成25年度から、これまでの直前に利用取消が多い状況を改善するため、電話による予約から窓口での申請までの期間を14日以内とすることで、団体のキャンセル漏れを防ぎ、他の団体等にご利用いただけるよう見直しを行いました。 ・軽運動室については、有料化に伴い稼働率の低下がみられますが、キャンセル等による空き状況を室内に掲示するなど、空き生じないように工夫しています。 <p>【実績】稼働率 平成26年度:会議室78.3%、ホール60.0%、軽運動室82.5% 平成25年度:会議室76.6%、ホール57.4%、軽運動室87.5%</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 事業報告書、ホームページ</p> <p><評価できる点(200字程度)> 広報紙等を活用した情報発信のほか、ホームページによる会議室等の空室状況の発信や、企業などを対象とした周知PRなど、新たな取組を行っています。</p> <p><不足している点(200字程度)> 引き続き継続的に利用実態を把握し、これまで利用がなかった団体や個人の利用につなげるための環境整備やさらなるサービス向上につながる工夫を市と連携して行っていただきたい。</p>

⑥社会福祉センター・ボランティアセンターを一体的に管理運営するメリット

※地域福祉を推進する事業等の企画・実施並びに社会福祉を目的とする市民の相互交流・活動支援ができるための効果的な施設管理運営を行っているか。

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉センターは、社会福祉を目的とする市民の相互交流及び活動の拠点として開設されています。 ・社会福祉センター業務の中心となる会議室等の提供は、地域福祉やボランティア活動に関する相談援助や情報提供などボランティアセンターの機能を効果的に発揮するための一環としてとらえています。 ・本施設の主な利用団体は、本会会員を始めとする、地域団体、ボランティアグループ、当事者団体、福祉施設などです。これらの市域の活動団体に対して、ボランティアセンターのみならず、社協のネットワークや情報力を生かし、それぞれの活動分野での課題解決に向け、協議の場を設けるなど、定期的、タイムリーに支援をしています。 ・また、ボランティアセンターでは、活動団体の会場利用を通じて、日常的に団体の活動状況や課題を把握するほか、定期的に「利用者交流会」などを開催し、団体の把握や情報提供、情報交換の機会を設け、活動や運営の支援につながるよう取り組んでいます。 ・少子高齢化が進展し、地域を取り巻く環境が大きく変化する中、地域の福祉活動の活性化が不可欠です。そのためには、ボランティアセンターはコーディネートや情報提供などといった事業だけでなく、団体や個人同士が相互に交流できる場を設け、各々の活動の発展やネットワーク化を進めていくことが必要です。そのために社会福祉センターという場は不可欠なものであり、ボランティアセンターと一体的に運営を行うことが必要であると考えます。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 事業報告書、ヒアリング</p> <p><評価できる点(200字程度)> 社会福祉センターの会場利用を通じて団体の活動内容や課題の把握をすることにより、情報提供や相談援助など団体の支援につなげる取組ができています。</p> <p><不足している点(200字程度)> 1市1館の施設としての特長、役割を踏まえ、18区の行政、区社協、民間団体間の連携の要となり、ボランティアセンターが全市域の市民活動の状況についても把握し、コーディネートを実践していくための拠点的な機能を果たすために社会福祉センターの場を活かしていく必要があります。</p>

VI. その他

指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組内容(400字程度)></p> <p>・横浜市災害ボランティア支援センターの効果的運営のため、ネットワーク会議の会員のうち市域活動団体や機関を対象に具体的連携方法の確立に向けたアンケート調査とヒアリングを実施しました。</p> <p>また行政所管局と災害ボランティアセンター用資機材の確保に向けた協議を始めるなど、体制整備や改善に向けて取り組んでいます。</p> <p>・社会福祉センターが津波避難施設に指定され、横浜市と協定を結んでいることから、地震発生時の対応マニュアルに津波避難施設開設フローについても記載し、警備業者とも覚書を結んでいます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 協定書、覚書</p> <p><評価できる点(200字程度)> 市防災計画において、「災害ボランティア支援センター」の設置場所として社会福祉センターが想定されており、その運営が横浜市社会福祉協議会に要請されることとなっています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p>
<p><②その他特記事項(400字程度)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p><評価機関からの提案(200字程度)></p>