

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市鶴見区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関：株式会社ソートフル

令和5年 9月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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>社会福祉協議会は、社会福祉法第109条に基づき地域福祉の推進を図る事を目的とした社会福祉法人です。本会は「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」を理念とし、住民のみなさんと協働して地域づくりに取り組んでいます。</p> <p>本会は、自治会町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員等の地域団体、福祉施設や当事者団体、ボランティアグループ、行政等、区内の福祉に携わる多様な会員により組織されています。会員種別毎の部会や分科会等で情報共有や課題の検討を行ったり、ボランティアや障害等に関する啓発事業等を実施しています。</p> <p>個別の困りごとから地域の課題まで多様な相談が寄せられるため、会員等のネットワークを活かして協力して対応にあたっています。</p> <p>また、地域福祉活動拠点の運営をとおして、活動場所や活動者同士の交流の機会を提供しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナの影響で制限されていたボランティア活動の再活性化ときっかけづくりを目指して多文化共生をテーマに「ふくしの体験会」を開催しました。小学生を対象にみんなで防災、小学生～大人対象の手話教室、視覚障害者サポート体験等を通して福祉を身近に感じて貰えるよう当拠点にて3日間行われました。</li> <li>・余った食品を集めて真に食品を必要とされる方やこども食堂にも配布するフードドライブに取り組んでいます。地域ケアプラザにも寄付ボックスを置かせてもらい、障害者地域作業所には、賞味期限や荷姿をチェックいただくなど地域との共同ワークを経て、最終的に当拠点に集められ、活用されています。</li> <li>・近隣の大学・高校生が連携して小学校に出向き、福祉の意義や大切さについて教え、若い世代に将来のボランティアの担い手となってもらう機会を作るなど、拠点として同活動が円滑に進むよう支援しています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>本拠点は、様々な団体や個人の方がご利用されるため、窓口担当職員を配置して素早く対応する等、ご利用者が気持ちよくご利用いただけるよう努めています。</p> <p>部屋の予約状況は、インターネットから閲覧ができます。公平に施設をご利用いただけるよう、6か月前の1日を一斉予約日とし、抽選により予約の調整を行っています。</p> <p>年1回利用調整会議を開催し、施設利用に関する情報提供や意見を交換を行っています。ご利用団体からのご意見を伺い、調整や情報提供、機材使用方法の説明を行ない、サービスの向上と改善につなげています。また、年に1回の利用者アンケートに加え、常にご意見をいただけるよう、窓口にご意見箱を設置しています。</p> <p>さらに、法人として自己評価を実施し、職員が自らの業務をふりかえり業務改善につなげています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用案内:(タイトル:鶴見区福祉保健活動拠点)はカラー写真を多用し、特に備品・設備の可視化は初めて利用される来館者には有効な情報の提供と云えます。</li> <li>・利用機器やソフトウェアに関しアクセシビリティの向上を図るため、①色調の調整 ②音声の読み上げソフトの分かり易い表現 ③文字の拡大機能の追加など新たなサービス向上に向けて令和5年に鶴見区社協のホームページをリニューアルしました。</li> <li>・年2回「鶴見区社協だより」発行、ボランティアセンターの広報誌「つるぼら」を年3回発行して区内施設やボランティア登録者に配布し、積極的に情報発信しています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>共同ビル内に設置された拠点のため、オーナー(株式会社)とビル管理会社(同ビル内に事務所有)と業務委託契約を行い、建物設備の保守管理、点検、防犯警備、安全性を確保し、ご利用者に気持ちよくご利用いただけるよう努めています。</p> <p>日常のご利用にあたっては、部屋の利用団体に終了後の点検に同席していただき、気づいた点やご意見をその場でうかがい、修繕等が必要な箇所の早期発見と対応に努めております。ご利用団体にご理解とご協力を得ることで、丁寧に施設をご利用いただいております。</p> <p>備品については管理台帳を作成し、適切な管理を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・拠点が入居しているビルは複合ビルの2階にあり、設備維持管理はビル管理会社と契約した専門業者によって行われ、定期点検記録は写真付きの報告書により管理状態が把握できるようになっています。</li> <li>・日常清掃、定期清掃共に専門の清掃会社に依頼していますが、夜間職員も日常清掃を担当し、毎週火曜日は職員が清掃と点検をして施設内の美化に取り組んでいます。</li> <li>・拠点利用報告書には、「ご意見のある方はこちらへ」と「職員の対応、部屋の状態(衛生面)、設備面、その他」との項目を設け、利用者が意見を出しやすいように工夫されています。</li> <li>・ゴミは利用者に持ち帰りをお願いし、事務所内にはルート回収一覧表を貼り、市のルール通りに分別して管理し収集日に回収されています。ゴミ容器等は衛生的に管理されミックスペーパーなどは溶解再資源化して業者から再資源証明書も発行されています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

<p>IV ・ 緊急時対応</p>	<p>事故や災害の発生に備え、共同ビルで行われる年2回の防災訓練に参加しています。実施の際は利用者にも参加を促しています。</p> <p>事故等の被害を最小限にするための「事故等対応マニュアル」や、地震・水害に応じた避難計画を策定し、常時更新を行うと共に職員間で共有しています。さらに「夜間、及び日曜祝日に勤務する非常勤職員向けの緊急時対応マニュアル」も作成し、共有しています。インターフォンを設置し、職員体制が少ない時間帯の安全確保も行っています。</p> <p>また、職員同士で緊急で連絡が取りあえるような体制を作っており、緊急時には状況に応じ参集するよう定めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「鶴見区社会福祉協議会事故等対応マニュアル」を作成し、緊急時連絡先一覧(職員・区役所・関係機関)も事務室内にファイルし職員にも配布され、緊急時の対応手順も明確になっています。</li> <li>・「入室時チェック点検表」「退勤時チェック点検表」で電源・施錠の確認をし、緊急用通報装置と入り口インターフォンで警備会社に通報できるシステムと防犯カメラなどで犯罪を未然に防止しています。</li> <li>・職員会議やグループウェアを活用して他区の拠点で発生した事故の概要とヒヤリハットを随時共有することで事故防止に取り組んでいます。</li> <li>・鶴声ビル共同防災管理協議会主催で年2回消防訓練が実施され、令和5年4月には職員も参加して避難経路・消火栓・AEDなどの確認と通報・避難訓練をしています。</li> </ul>
<p>V ・ 組織運営及び体制</p>	<p>法人による研修計画をもとに、非常勤職員も含む職員全員に対して、職場内外の研修への参加の機会を設け、伝達研修によるフィードバックを行っています。</p> <p>常勤職員については、法人による「求められる職員像」をもとに定期的な面談により経験に応じた業務遂行ができるような体制を作っています。新任職員に対しては「新人育成リーダー制度」を実施し、日常的なOJT体制を構築しています。</p> <p>拠点の担当者以外のすべての職員が拠点のご利用者及び窓口相談者に対応できるよう、必要なマニュアルを整備して体制を整えています。</p> <p>また、毎日のミーティングや日誌、グループウェア等により日常の引継ぎを行なっています。必要に応じて業務ごとのミーティングや職員会議も活用し、共有や検討を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見区福祉保健活動拠点非常勤職員マニュアルは、窓口・電話対応・パソコンの使い方など細かに業務毎に写真入りの分かりやすいマニュアルとなっていて、随時、改訂されています。当拠点担当外の他の職員も参考にするなど有効に活用されています。</li> <li>・コンプライアンス・個人情報保護の研修は、毎年、年度初めに複数回(今年は6回)開催し、非常勤職員を含め、全職員が受講できるよう配慮されています。</li> <li>・昨年12月より、ホームページで6ヶ月先までの毎日の予約状況が閲覧できたり、今年度ホームページを見やすくリニューアルする等、時代の要請に応じて、利用者の便宜を図るため、組織的にICT活用を積極的に実施していることは評価できます。</li> </ul>
<p>VI ・ その他</p>	<p>災害時には拠点内に区の災害ボランティアセンターが設置されることとなっているため、日常より区や区災害ボランティアネットワークと連携し、定期的に訓練を行う等いざという時に備えています。</p> <p>また、鶴見区は生活に困窮する方も多いため、区内のケアプラザや障害者地域作業所と連携し、区内で食料の寄付を集めて必要な方に届ける仕組みも作っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見・あいねっとの事例発表の場を活用して、ガイドボランティア(外出支援)の実際の様子とボランティアの感想を動画として配信しています。ボランティアの様子がよく分り、ボランティア活動の紹介・啓発手段としてと評価されます。</li> <li>・大災害時には、当拠点内に区の災害ボランティアセンターが設置されることとなっているため、地域の災害ボランティアネットワークとは、毎月1回は、会合の場を持ち連携すると共に、定期的にシミュレーション訓練なども実施し、いざという時に備えています。</li> </ul>

# 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>1. 福祉関係団体との連携 区社協の会員団体である福祉施設等による部会、分科会を開催し、意見交換等を開催しています。(年1回程度。コロナ禍では書面開催が中心)</p> <p>2. ボランティア団体との連携 ボランティア分科会(隔月)、災害ボランティアネットワーク会議(毎月)を定期的に開催し、研修会や意見交換会を行い、事業に関する意見交換や事業の参加呼びかけも行っていきます。</p> <p>3. その他 自治連合会、民生委員児童委員協議会、地域ケアプラザの関係会議、地域作業所の定例会等(概ね隔月～毎月)に出席するとともに、日常的な連携強化を行っています。本会主催の移動情報センターの推進会議等を活用し、障害関係施設や団体との連携を図っています。地域ケアプラザ、障害者地域作業所と協働でフードドライブを実施し、生活困窮者支援につなげるとともに、障害者の雇用機会の創出につなげています。</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、鶴見区社協だより、フードドライブに関する冊子</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区社協の会員団体(地域ケアプラザ、特別養護老人ホーム等)の部会・分科会を開催し意見交換をおこなっています。自治町内会、地区社協、福祉施設や当事者団体とは地域が抱える課題解決に、双方が協力して対応に当たっています。</li> <li>・近隣商店街・民間企業・地域ケアプラザと協働し、余った食品を寄付して地域へ貢献するフードドライブに取り組んでいます。真に食品を必要とされる方や子ども食堂にも配布しています。</li> </ul>

## (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>近隣の大学・高校生と連携して小学校に出向き、福祉の意義や大切さについて教え、若い世代に将来のボランティアの担い手となってもらうための機会を作る等、同拠点としては居場所の提供で同活動を支援しています。</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)> 令和4年11月1日から30日まで実施し、274名から回答が寄せられています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付窓口でアンケートの協力を積極的に声掛けした結果、昨年度より62名多い回答が寄せられています。	

#### ② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 窓口満足度調査集計結果改善宣言、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)>	
窓口満足度調査で寄せられた意見等から課題を抽出し、改善宣言を作成し、宣言に基づいて窓口業務を行っています。	

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)> 窓口満足度調査集計結果改善宣言、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)>	
ご要望に基づき新たにホワイトボード2台を購入しました。また、窓口当番席にあった電話をなくして当番が窓口業務へ専念できるようにし、ご利用者が窓口へ声を掛けやすい環境に改善しました。	

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)> 窓口満足度調査集計結果改善宣言、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)>	
窓口満足度調査の集計結果で寄せられた意見等及び改善の具体的内容を「改善宣言」とし公表しています。 <b>【改善宣言】</b> ・相談しやすい雰囲気を作るため、笑顔で挨拶をこころがけ、気持ちよい対応ができるよう努めます。 ・必要な備品は買い進めるなど、みなさんに使いやすい環境を整えていきます。	

## (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 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>&lt;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)&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>館内入口横の壁面に「ご意見ダイヤル」のポスターが掲示されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付カウンター横に「ご意見箱」が設置され、用紙と筆記用具を備えています。</p> <p>&lt;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)&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>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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>&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(館内廊下に掲示)</p> <p>&lt;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)&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>苦情等の解決の仕組みが作成され、対応手順、事務局長が責任者、主任が担当者と決められています。</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 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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      現場確認(館内廊下に掲示)</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> <p>ホームページではトップメニューに「苦情解決制度」が案内され「苦情解決規則」「苦情解決調査委員」が紹介されて積極的に利用者の声を聞く姿勢を整えています。</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 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
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>窓口満足度調査、利用調整会議等で寄せられた意見も記録されています。</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 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"/> 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>&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;                      窓口満足度調査集計結果改善宣言等、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>拠点に関しては、窓口満足度調査以外でご意見箱に寄せられた意見は無く、口頭で寄せられた意見等は職員がその都度解決または他の職員・管理職と相談した上で後日解決できています。</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 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)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示(窓口満足度調査集計結果)、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)>	

(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
<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)>  施設概要については、パンフレットを作成し配布している。また、本会のホームページにも施設のレイアウト図や利用方法を掲載しています。 窓口でもパンフレットを閲覧できるようになっていて、区社協の会員へも案内を配布し周知しています。 また、部屋の空き情報をホームページに掲載し随時更新して予約状況が把握しやすくしています。	<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)> 「鶴見区福祉保健活動拠点のご案内」パンフレット、ホームページ、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)>  ・施設利用案内:(タイトル:鶴見区福祉保健活動拠点)はカラー写真を多用し、特に備品・設備の可視化は初めて利用される来館者には有効な情報の提供と云えます。 ・区役所と区社協が合同事務局となって地域の課題解決に協働で取り組んでいる“鶴見区福祉保健計画”(鶴見・あいねっと)はボランティア活動の紹介等を通して会員の方々の啓発にもつながる沢山の動画を活発に配信しています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input 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)>	
令和4年に利用案内をリニューアルし、写真を取り入れ読みやすい利用案内を作成しました。	

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)>	
半年後の拠点利用予約に関しては窓口で拠点予約希望票をお渡しするか、またはホームページ上でダウンロードしてもらい毎月25日までの間に窓口で提出し、月初めの平日9時半より一斉予約を行っています。その後は先着順に受付しています。公正・公平な方法により適切に申請受付が行われています。	

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)>	
令和4年9月28日“区役所人権研修の共有について”の研修に職員が出席、後全職員に伝達研修を実施。 <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)>	
毎年全職員に対してコンプライアンスと個人情報に関する研修を実施しています。横浜市社協が年1回開催する人権研修(LGBT理解、認知症理解等)に参加を促し、職場内の伝達研修も行っています。	

#### (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	
<適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
福祉機器の貸出では利用者には提出時に利用方法について注意や説明をした後、物品貸出申込書を記入して貰い、控えをお渡しし、利用終了後に提出するようルールが定められています。拠点内で使用の貸出機材に関しては、台帳に団体名を記録し、適切に管理されています。	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用登録団体は現在100団体が登録されています。令和5年2月1日の利用団体調整会議は30団体29名が参加して開催され、令和4年度に実施した窓口満足度調査の結果の共有や拠点利用方法の確認を行い、活発な意見交換が出来ました。	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>1. ボランティア発掘育成については、新型コロナウイルス感染拡大の影響で活動自体が停止し、これまでの担い手の活動を再開するための力が減退してしまっている団体も多くあります。 活動先がなかなか見つからなかったり、活動控えが続き、登録のみになってしまっているボランティアが多いことを鑑み、活動のきっかけづくりを意識しています。 R5.7～8月には親子で参加できる「ふくしの体験会」を企画し、活動のための第一歩が踏み出せるよう、新しい取り組みも始めました。</p> <p>2. ボランティアの支援は、ボランティア情報誌を年3回発行し、登録しているボランティアへ送付し、タイムリーなボランティアコーディネートを中心に心がけています。また当事者の声を取り入れることで、支援をより身近に感じて頂けるようにしました。</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>ボランティア情報誌“つるボラ”、ボランティア講座案内、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多文化共生をテーマにふくしを考えるきっかけづくりを目指す「ふくしの体験会」は小学生を対象にしたみんなで防災、中学生から大人対象の手話教室、視覚障害者サポート体験などを通して福祉を身近に感じて貰えるよう当拠点の場の提供などの支援をしています。</li> <li>・若い世代に積極的にアプローチして新規ボランティアの募集や発掘に協力してもらえよう、近隣の大学・高校に働きかけています。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>1. 年2回「鶴見区社協だより」を発行し、区内施設等へ配布する予定です。</p> <p>2. ボランティアセンターの広報紙を年3回発行し、ボランティア登録者や関係機関に配布するとともに、窓口にて一般の方にも配布しています。</p> <p>3. 講座などのお知らせは上記以外にもタウン紙や区広報への掲載依頼を行うとともに、関係団体へ掲示依頼、鶴見駅の連絡通路への掲示をしています。</p> <p>4. 今年度は鶴見区社会福祉協議会のHPをリニューアルし、誰もが見やすいようアクセシビリティに配慮して区協の業務内容・地区社協の情報発信を行っています。</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>「鶴見区社協だより」、情報誌“つるボラ”、ホームページ、講座案内チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用機器やソフトウェアに関しアクセシビリティの向上を図るため、①色調の調整 ②音声の読み上げソフトの分かり易い表現 ③文字の拡大機器の増大など新たなサービス向上に向けて令和5年に鶴見区社協のホームページをリニューアルしました。</li> <li>・年2回「鶴見区社協だより」発行、ボランティアセンターの広報紙“つるボラ”を年3回発行して区内施設やボランティア登録者に配布し、積極的に情報発信しています。</li> </ul>

## (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> <ol style="list-style-type: none"> <li>各職員が名札を着用し、館内利用者へ対応しています。</li> <li>窓口当番を決めて迅速な窓口対応が出来るように工夫しています。</li> <li>利用者のうち特に配慮が必要な方に対しては、状況に応じて管理職や他の職員と一緒に対応をしています。</li> <li>常勤・非常勤職員問わず、マナー研修や苦情対応研修の出席を促し、複数日朝礼の時間を使い、全職員への徹底を図っています。</li> </ol>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間・日曜の非常勤職員マニュアル・窓口・電話対応マニュアルが整備されており、令和5年7月25日横浜市社協の管理職会議の中で苦情対応研修が実施され、当拠点職員が参加の後、全職員に対し伝達研修が行われました。</li> <li>窓口当番席にあった電話をなくし当番が窓口業務へ専念できるよう、利用者が窓口で声を掛けやすく、迅速な窓口対応が出来る工夫がなされました。</li> </ul>

## (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> <ol style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートやご意見箱、窓口等より寄せられた意見や苦情は、事務局内で検討し対応しています。</li> <li>清掃状況の確認と併せ拠点への要望を受付けられるよう、利用前に窓口で「拠点利用報告書」をお渡しし、利用後に提出いただいています。</li> <li>利用調整会議にて利用者の意見を集約し、事務局内で検討し対応。その結果についても掲示等行い報告しています。</li> <li>利用者を対象とした「窓口満足度調査」を毎年実施し、集計結果を館内に掲示し、ホームページにも公表しています。</li> </ol>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が自らチェックする「拠点利用報告書」の中に要望を記入できる欄を設け、利用後に提出して貰っています。</li> <li>夜間利用の時間帯は手話、日本語・学習支援ボランティアサークルなどの多様な団体に利用されています。</li> </ul>

(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)>	
当施設は複合ビル内の2階にあり、ビル管理会社が専門業者と建物設備の維持管理契約をしており、契約に基づいて定期的に点検が実施されていることを写真付きの報告書で受けることで管理状態が把握できています。	

##### 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)>	
定期清掃・日常清掃はビル管理会社が契約している清掃専門業者が契約に基づいて実施し、日々の清掃点検は「入館時点検表」と「閉館時点検表」で行っています。夜間職員は日常清掃を担当し、毎週火曜日は職員が清掃と点検をすることで施設内の美化に努めています。	

## (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>平成28年11月に当ビルに移転した際に備品と備品台帳を照合して整備しています。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&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>DVDプレイヤー、メモリーレコーダーなど5種の高額備品の確認ができました。</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>備品は物品貸出申込書に記入していただき、貸し出し前には利用者に口頭で利用方法をお伝えし、車椅子は年2回福祉用具専門業者に安全点検を依頼して安心して利用いただけるようにしています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ容器等は衛生的に管理され汚臭・汚濁は無く、ミックスペーパーなどは溶解再資源化して業者から再資源証明書も発行されています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは利用者を持ち帰りをお願いし、事務所内にはルート回収一覧表を貼り、市のルール通りに各種紙類、プラ、金属、燃えるゴミ、蛍光灯、乾電池等に分別して管理し、収集日に回収されています。	

#### (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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 施設内が清潔に保たれるよう、清掃業者への日常清掃や定期清掃を依頼しています。</li> <li>2. 利用団体の方には、終了後の清掃等を依頼しており職員も終了後の部屋の確認作業を行っています。</li> <li>3. 毎日夜間の職員が館内を巡回し部屋の点検を行い電灯や消耗品等の確認を実施しています。</li> <li>4. 毎週1回常勤職員で館内清掃を実施しており、全職員が拠点の維持管理について関わる機会を作っています。</li> </ol>	<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>当施設は複合ビルの2階フロアーにあり、事務所前エントランスも掃除が行き届き清潔感が感じられるとともに、トイレ案内図が廊下の壁に貼られており、迷わないような工夫もされています。</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>職員による目視点検を常時行い、損傷や設備不良は速やかに修繕・整備をしています。</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>



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵管理簿、ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵は種別に区分して鍵ボックスに保管され、職員出入口用のセキュリティーカードキーは「鍵管理簿」で鍵保有者が記録されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「入室時点検表」「退勤時点検表」で電源・施錠の確認をして事故や災害を未然に防止し、防犯カメラを2台設置、緊急用通報装置を事務所内に2台設置し、警備会社に通報できるシステムで防犯に努めています。また、夜間・休日は入口インターフォンを活用することで防犯に努めています。	

### (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)>	
職員会議で他区の拠点で発生した事故の概要と再発防止の取り組みについて共有し、事故が起きないように努めています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:他の区の事故事例、ヒヤリハット 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>拠点は鶴見川至近のため、大雨や浸水対策として避難確保計画(避難場所までの経路、誘導方法)を令和5年に更新し自衛水防組織も見直しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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>鶴声ビル共同防災管理協議会主催で年2回消防訓練が実施され、令和5年4月には職員も参加して避難経路・消火栓・AEDなどの確認と通報・避難訓練をしています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (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>鶴見区福祉保健活動拠点のパンフレットには非常時に使うAED・消火器の確認、事故や急病時には速やかに事務所に連絡するようこの案内を記し、利用者へも注意喚起をしています。</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>

## 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>窓口対応業務の職員の席には電話を置かず、窓口業務に専念できるよう配慮しています。</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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>日報や警備会社の報告書により開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>&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・事業報告書は、「鶴見区社協事業計画書・事業報告書をご自由にご覧ください」と標示し、団体交流室に置かれています。</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> <p>横浜市鶴見区社会福祉協議会のホームページでも公表されています。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間の職員研修計画は、法人本部の研修計画を含めて鶴見区社会福祉協議会独自の研修計画を作成しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間研修計画、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:事故防止研修、苦情解決研修、コンプライアンス・個人情報保護研修等 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>1. 各担当業務や経験年数に応じて必要とされる研修については業務として参加し経費は全額法人負担を原則としています。</p> <p>2. 研修の周知をグループウェアや回覧等で行い、研修の受講を積極的に勧めています。</p> <p>3. 受講者は報告、資料回覧を行うと共に担当業務別ミーティング等を活用し伝達研修をする等全体の資質向上に努めています。</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>職員研修報告書、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>・職員が業務や経験年数に応じて必要とされる研修は、業務として受講でき、経費も法人負担を原則にしています。          ・外部研修の情報は、グループウェアや回覧にて職員に周知し、積極的に研修の受講を促しています。</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;                      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>研修受講後は研修報告書・資料を回覧し全職員に周知しています。業務別ミーティングでも伝達研修を行っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「鶴見区福祉保健活動拠点非常勤職員マニュアル」は、窓口・電話対応、パソコンの使い方、施錠・解錠マニュアルなど細かな業務毎にカラー印刷や写真を使った分かりやすいマニュアルになっており、福祉保健活動拠点の担当でない他の職員も参考にしてしています。	

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)>
1.毎朝8時45分より常勤職員のみミーティングを行い、前日の気づきや業務状況について情報共有を実施しています。	業務日誌等、ヒアリング
2. 毎朝9時より非常勤職員を含めた業務の予定確認や連絡事項の通知を実施しています。	<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)>
3. 全職員の予定は全員が分かるようにグループウェアやホワイトボードにより管理しています。	<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)>
4.月2回常勤職員会議を開催し意見交換や情報共有や課題検討を行っている。月1回業務担当毎に非常勤職員も含めたミーティングを実施しています。	<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)>
5.法人による「求められる職員像」をもとに、各自で目標を設定し管理職が定期的に面談を行い目標達成を進める体制を作っています。新採用職員については「新人育成リーダー制度」によりOJTを実施しています。	毎朝8時45分からは常勤職員のミーティングを行い、前日の気づきや業務状況について情報共有を図り、9時からの非常勤職員を含めたミーティングにて業務予定や連絡事項の確認を行うと共にグループウェアやホワイトボードを使って全員の予定を相互に把握しています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報取り扱いマニュアル」(基本編)が作成されています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱業務概要説明書にて管理責任者を明確にした「個人情報取扱業務概要説明書」のファイルが窓口に置かれています。ホームページにも掲載しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年全職員に対して「コンプライアンスハンドブック」をもとに個人情報に関する研修を実施しています。全職員が受講できるように今年の場合は、4月から7月迄6回研修を行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際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」に基づき、ボランティア用の「相談カード」、拠点用の「ロッカー・メールボックス利用申請書」など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。	

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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報の管理は、職員が使用するパソコンにはパスワードが設定され、ワイヤーで固定されています。収集した個人情報は使用後シュレッダーで廃棄され、個人情報等を含め重要書類は年1回専門業者に委託して溶解処理が行われていることが記録で確認できました。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理伝票等の書類は「社会福祉法人会計基準」に基づいた費目によりweb上のシステムに入力・管理されています。福祉保健活動拠点は「福祉保健活動拠点運営区分」で管理されています。作成した伝票は帳票書類とともに確認・決裁を受けています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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

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)> 経理伝票、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)>	
法人や福祉保健活動拠点以外の事業は経理区分自体が違うため、会計システム上明確に区分されています。会計システムで福祉保健活動拠点区分を選択すれば、現在の執行状況などもすぐに把握ができる状況です。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

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	
<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;            現場確認、ヒアリング</p> <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>通帳及び印鑑は金庫の中で適切に管理されています。金庫内でも通帳と出納印は別々に管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>1. 節電対策として冷暖房の設定温度の張り紙をして周知徹底し、協力を依頼しています。</p> <p>2. 貸館終了時には、電気・エアコンの消し忘れがないかを確認しています。</p> <p>3. 活動拠点の修繕は早期発見しすぐに対応することで経費削減につなげています。</p> <p>4. 10万円以上の高額な備品やリース商品については、複数の会社から見積もりを取り、より安価な業者に依頼しています。</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>・値上がりしている電気代を節約するため、貸館終了時の電気・エアコンの消し忘れの確認や冷暖房の設定温度を「夏は28度、冬は20度を目安」と各部屋に張り紙して、利用者にも協力を呼びかけ、節電対策を実施しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (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>昨年12月より、ホームページ上でのインターネットでの予約状況の閲覧を可能にしたり、今年、ホームページを見やすいようにリニューアルする等、時代の要請に応じて利用者サービスを充実させるため、組織的にICTの活用を積極的に取り組んでいることは評価されます。</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>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○区職員が本会の顧問・理事・評議員・監事に就任しており、本会の事業運営に参画しています。</p> <p>○区と本会が共同事務局となり、区地域福祉保健計画の策定・推進にあたっています。地区別計画については、区と地域ケアプラザによる地区ごとの定例会に参加し、協力して支援にあたっています。</p> <p>○区が主催する連合町内会長会や民生委員児童委員の定例会に参加し、区の取組状況を把握し、必要に応じて本会からの情報提供も行っています。</p> <p>○生活支援体制整備事業、災害ボランティア、社会福祉大会、生活困窮者の支援等の様々な事業をおし、日常的に行政と連携を行っています。</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>・鶴見区第4期地域福祉保健計画(鶴見あいねっと)の共同事務局として、計画の策定・推進に協力しています。地区別計画については、毎月区と地域ケアプラザと共に、地区ごとの定例会に参加し、計画の進捗状況を検討し、計画達成に向けて協力・支援を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>本会の会員は区内の社会福祉施設・団体であり、幅広いネットワークがあるため、拠点の運営にあたってボランティア団体や障害団体などの様々な声を聞いて運営の向上に結び付けることができます。</p> <p>さらに、本会は災害時には区とともに拠点内に開設される災害ボランティアセンターの運営を行う役割があり、本会事業と拠点運営を連動させて取り組むことができます。</p> <p>また、鶴見区内には社会貢献に関心のある企業も数多くあり、福祉関係団体に限らない多様な主体との連携をさらに進めていきたいと考えています。</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;評価で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>・鶴見・あいねっとの事例発表の中で、ガイドボランティア(外出支援)の事例を動画にて取り上げ、ボランティアの実際の活動状況がよく分り、ボランティア活動への啓発に寄与しました。</p> <p>・大災害時に区と共に、当拠点内に開設される災害ボランティアセンターの運営を行う役割をになっており、地域の災害ボランティアネットワークとは、毎月、会議を持ちシミュレーション訓練も含め連携を取り、災害時に備えています。</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>

## ◆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		
		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) 施設公正利かつ公平な	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				
研修を実施していない	研修を実施していない					
(4) 設備品の貸出	①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
		適切に管理していない	適切に管理していない			
(5) 整会議 利用調	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） づく業務の書 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	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） 整の緊 急組 急時	①緊急時マニュアルを 作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	（2） 防犯 業務	①協定書等のとおり防 犯業務を実施してい るか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理して いるか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然 に防止するよう、日 常、定期的に館内外 の巡回を行っている か？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている
			定期的に行っていない		定期的に行っていない	
	（3） 事故 防止 業務	①事故防止のチェッ クリストやマニュアル 類を用い、施設・設備 等の安全性やサービ ス内容等をチェック しているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		②事故防止策の研修 等を実施しているか？ （常勤・非常勤に関 わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	
		（4） 事故 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
				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？		評価対象施設であり、作成している		評価対象施設であり、作成している	
		レ	評価対象施設だが、作成していない	レ	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	レ	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ない	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ない	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 公表していない	レ 公表している レ 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 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 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 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 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 情報共有していない	レ 情報共有している レ 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 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 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 整備していない	レ 整備している レ 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 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 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 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 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 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 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 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 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 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 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 その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 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 存在しない	レ 存在する レ 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0