

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬谷区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域との連携	4
(1) 地域における情報交換	4
(2) 地域との連携全般(その他)	4
II. 利用者サービスの向上	5
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	5
(2) 意見・苦情の受付・対応	7
(3) 公正かつ公平な施設利用	9
(4) 貸出備品・貸出設備の管理	11
(5) 利用調整会議	11
(6) ボランティアの発掘・育成・支援	12
(7) 広報・PR活動	12
(8) 職員の接遇	13
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	13
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	14
III. 施設・設備の維持管理	15
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	15
(2) 備品管理業務	16
(3) 施設衛生管理業務	17
(4) 利用者視点での維持管理	18
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	18
IV. 緊急時対応	19
(1) 緊急時対応の仕組み整備	19
(2) 防犯業務	19
(3) 事故防止業務	21
(4) 事故対応業務	22
(5) 防災業務	23
(6) 緊急時対応全般(その他)	23
V. 組織運営及び体制	24
(1) 業務の体制	24
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	25
(3) 個人情報保護・守秘義務	28
(4) 経理業務	30
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	32
VI. その他	33

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<p>1.隔月で開催する地区社会福祉協議会分科会等の会議開催場所、近隣地区のボランティアグループや地域住民グループの活動場所として利用していただいています。</p> <p>2.瀬谷区内で活動するボランティアグループ、障害者施設のパネル掲出により活動を紹介しています。</p> <p>3.地域福祉保健計画冊子を配架して、計画を周知しています。</p> <p>4.区内5ヶアプラザの広報紙等を配架することで、それぞれの取組等の情報を紹介しています。</p> <p>5.「せやまる ふれあい ふくしまつり」を近隣施設と共催で開催し、近隣住民中心に施設の周知と来館するきっかけづくりをしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>1.せやまる・ふれあい館と近隣施設である横浜市地域多機能型拠点こまちと共催し、「せやまる・ふれあいふくしまつり」を行いました。区社協の部会や分科会などのネットワークを利用し、障がい者関係などの団体や施設に参加いただきました。そこでは作業所で生産した製品の販売や障害者グループの音楽や作品の発表を行うことで、障害者の活動を周知しています。</p> <p>2.ボランティアセンター等のコーディネート状況を、地域ケアプラザの地域活動交流コーディネーター連絡会で共有するなど、機会をとらえて関係機関からの情報を収集し、コーディネートに活かしています。また当施設利用団体の日ごろの活動の様子を把握することでスムーズなコーディネートにつながっています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>1.利用団体が安心して快適に利用できるよう、貸室・備品の管理や定期的な清掃を行っています。</p> <p>2.毎年11月に窓口満足度調査アンケートを実施し、拠点利用についての意見要望を集約しています。集約した意見については公表し、改善できるものについては速やかに対応しています。</p> <p>3.拠点利用者向けに無料Wi-Fiを設置して、安心してインターネットを利用できる環境を整えています。</p> <p>4.年2回、利用者懇談会を開催し、利用団体同士の意見交換を行いサービスの改善・向上を図っています。</p> <p>5.鍵のかかったご意見箱を常設し、利用者が意見や要望を出しやすい環境づくりに努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>1.部屋利用は先着順で決まりますが、希望が重複する場合は、団体同士の話し合いで調整します。</p> <p>2.ボランティア情報紙「ボラだより」を年6回発行するほか、区社協広報紙「ほのぼのせや」でも当施設の活動を紹介しています。またボランティアセンターパンフレットも常時配架しています。そのほかボランティア情報紙「やってみようボランティア」を毎年発行し瀬谷区内の全中高生に配布しています。</p> <p>3.「せやまる・ふれあいふくしまつり」と横浜単人高校文化祭で専用ブースを設け、ボランティアセンターのPR活動を行っています。</p> <p>4.利用者懇談会はできるだけ多くの人に出席してもらえるよう、2日に分けて開催しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>1.苦情対応フローと苦情対応結果、ご意見箱と対応結果、ご意見ダイヤルの案内、アンケート結果と対応策などの情報は一か所にあった方がわかりやすいでしょう。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>1.偶数月で開催している「せやまる・ふれあい管理委員会(6施設)」で、情報共有と連携を図りながら、施設の維持と衛生環境の整備に努めています。</p> <p>2.日常清掃、定期清掃実施後には委託業者の作業状況を確認し、適宜指導することで館内美化に努めています。</p> <p>3.経年劣化により、雨漏りやトイレ等設備故障が多発しており、大規模な修繕や改修が必要となっています。区役所と常に情報を共有し対応について協議しています。</p> <p>4.貸室の利用後には、利用者に清掃を行っていただいております。公共の施設として大切に使用する意識の醸成を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>1.利用報告書の中にチェックリストがあり、それに基づいて利用者に利用の都度清掃と原状復帰をお願いしています。</p> <p>2.利用団体の方には、活動終了時に利用報告書を記入いただいております。利用報告書にはチェックリストがついており、確認事項を点検できるようになっています。また利用報告書には利用者の声を拾い上げるための意見や要望の記入欄を設けています。</p> <p>雨の日には、傘袋を設置する他、雨のしずく取りを入りに設置しています。</p> <p>3.せやまる・ふれあい館は6つの施設の複合施設のため、定期的にせやまる・ふれあい管理委員会を開催し、維持管理等を協調して行っています。建物が古いため、2カ月に一度修繕箇所を協議し、不具合があれば早急に対応してもらえるよう区に要請しています。また軽微な不具合で、自分たちで補修できるところは自分たちで対応しています。</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>1.危機管理運営マニュアルを整備し、職員間で共有し緊急時に備えています。</p> <p>2.防災訓練(避難訓練)は年2回実施しており、館内の他施設と合同で行っています。瀬谷消防署の指導を受けながら、実効性の高い訓練内容となっています。</p> <p>3.災害時にも情報収集ができるよう、事務所内にテレビと緊急警報放送対応のラジオを設置しています。</p> <p>4.横浜市社会福祉協議会や市内他区の社会福祉協議会との災害時連絡用にスマートフォンを備えており、定期的に災害時情報伝達訓練も実施しています。その他、サイボウズ社のガルーンアプリにより災害時に18区、市社協間で情報共有できる仕組みを用意しています。</p> <p>5.平日夜間や土日も職員間の連絡がつくように緊急連絡網を整備しています。</p> <p>6.自宅から職場まで徒歩や自転車で参集する訓練を実施し、災害時にも参集する体制を整えています。</p>	<p>1.複合施設であるため館内の他施設と合同で、年に1回防災訓練(避難訓練)を行い、安全安心な施設管理に努めています。避難訓練は消防計画で定められている回数通りに実施しており、その他に瀬谷消防署の指導を受けAED研修を行っています。</p> <p>2.法人ならではの横浜市社会福祉協議会18区の拠点管理職会議で報告された他区の事故事例を、職員会議等で共有して、事故防止・再発防止のための職員啓発を行っています。また、サイボウズ社のガルーンアプリにより災害時に18区、市社協間で情報共有ができる仕組みがあります。</p> <p>3.平日夜間や土日も職員間の連絡がつくように全職員の緊急連絡網を作成して、全員に配布しています。事務所には、警察署、消防署、区内地域ケアプラザの他、関係機関の連絡先一覧を大きく掲示して、誰もが迅速に連絡できるようになっています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>1.福祉保健活動拠点の勤務体制については、常時1名以上の担当者がいるシフトを組んでいます。</p> <p>2.職員の資質向上のため、横浜市社会福祉協議会の研修計画に基づき対象職員を派遣し、後日、伝達研修により、職場全体で共有しています。その他、有効と思われる外部研修にも職員を参加させています。また、講師を招いての人権研修等も実施しています。</p> <p>3.各種業務マニュアルを整備し、業務の平準化に努め、日々の朝礼・終礼の実施や月次の定例会議、年2回の職員全体会議等により職員間の情報共有の場を密に設けています。</p> <p>4.個人情報の取り扱いに関しては、個人情報保護に関する規程を整備し、法律に準拠した取り扱いを徹底しています。</p> <p>5.法人の事業報告、決算報告は窓口、ホームページで公開し、公正な運営に努めています。</p>	<p>1.区社協ならではの横の繋がりを活かして、横浜市社会福祉協議会18区の福祉保健活動拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や、研修を通じて職員の資質向上を図っています。</p> <p>「新人育成リーダー制度」を設け、2～3年目の職員が日常のOJT体制を活用した新人の人材育成を図る仕組みがあります。</p> <p>2.月2回の常勤職員会議、年3回の職員全体会議、月1回の拠点職員ミーティング、日々の業務に関する情報や連絡相談は、「拠点担当連絡帳」を活用して、共有を大切にしたい職員の資質向上に努めています。</p> <p>職員間の情報共有の機会を多くすることで利用者に、必要としている対応や適切な情報提供ができるようにしている運営姿勢を評価します。</p>
VI その他	<p>1.ボランティアコーディネートのフォローアップの連絡は、ボランティア受け入れ側、ボランティア活動者側いずれにも確実に行いました。</p> <p>コロナ禍により、保育園での活動を希望する学生へのコーディネートは希望通りにできなかったケースもありました。希望がかなわない場合にも、代替の活動を紹介するなど、活動につながるよう調整しました。</p> <p>2.せやまる・ふれあい館業務委託に関する事務手続きは一括で拠点の担当職員が行い、その後の業者とのやり取りや、館内作業等の調整も行っています。</p> <p>3.社協の事業である「みーとすまいる」(障害児サポート事業)と共催で福祉避難訓練を行いました。実際に支援学校の先生からレスキューマットと車いすの使い方の説明を受け体験をしました。非常時に障害者がどのようなことが課題となりそうか等地域の人も含めて考えるきっかけとなりました。</p>	<p>1.区内の中高生を対象に、夏休み期間中、ボランティア情報紙「やってみよう！ボランティア」を作成・配布し瀬谷区地域振興課と共同で学生ボランティアのコーディネートを行いました。</p> <p>2.生活困窮状態にあり支援を必要とする家庭に育つ小中学生を支援する寄り添い型学習支援事業に対し、貸室が利用できるようにするとともにボランティアの利用者を集客しました。</p> <p>3.6館の施設から成る複合館のなかで、当団体が取りまとめをやる事務局的な役割を担っています。</p> <p>4.区社協の事業でもある「みーとすまいる(障害者の余暇活動支援事業)」と共催し、せやまる・ふれあい館内各施設職員とせやまる・ふれあい館周辺の地域の方などに向けた防災訓練を行いました。</p> <p>【提案事項】 ボランティアに関して若年層にアピールするにはX(ツイッター)やラインなど若年層に人気の高いSNSを使った情報発信も検討してみてもいいかでしょうか。</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><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.せやまる・ふれあい管理委員会を偶数月で開催し、館内修繕についてや各施設の状況報告など情報共有を行っています。</p> <p>2.福祉保健活動拠点としての場を活用し、区社会福祉協議会の会員である福祉施設、福祉団体と連携した部会・分科会、連絡会を開催し、関係団体の活動を把握することや、情報共有を行っています。</p> <p>3.瀬谷区施設関係者ネットワーク会議に出席し、区内施設との情報交換を行っています。</p> <p>4.せやまる・ふれあい館の一施設として、「せやまる・ふれあい ふくしまつり」の中で、作業所販売や障害者グループの発表(展示や舞台発表)を行うことで障害者週間の推進に取り組んでいます。</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(令和4年度 福祉保健活動拠点事業報告書)、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>せやまる・ふれあい館と近隣施設である横浜市地域多機能型拠点こまちと共催し、「せやまる・ふれあいふくしまつり」を行いました。区社協の部会や分科会などのネットワークを利用し、障がい者関係などの団体や施設に参加いただきました。そこでは作業所で生産した製品の販売や障害者グループの音楽や作品の発表を行うことで、障害者の活動を周知しています。</p>

(2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ボランティアセンターなどのコーディネート状況を、地域ケアプラザの地域活動交流コーディネーター連絡会で共有するなど、機会をとらえて関係機関からの情報を収集し、コーディネートに活かしています。また当施設利用団体の日ごろの活動の様子を把握することでスムーズなコーディネートにつなげています。</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>

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年度は11月1日～11月30日に実施し、200枚のアンケート用紙を配布して190名の方から回答がありました。	
<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)>	

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(令和4年度【瀬谷区】窓口満足度調査集計結果)	
<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)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(令和4年度【瀬谷区】窓口満足度調査集計結果) <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果をグラフにまとめるとともに、頂いたご意見と課題の対応に整理し公表しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(廊下掲示板) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果をグラフにまとめるとともに、頂いたご意見と課題の対応策を整理して公表しています。	

(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><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「より良い施設運営に向けて、皆様の声を！」というタイトルでご意見ダイヤルの電話番号、指定管理者名、期間が記載されたもの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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ボランティア情報コーナーの部屋の一角にご意見箱が設置されています。また社協のホームページに問い合わせフォームが設置されています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱には、鍵がかかるようになっており投函した意見の機密が守れるようになっています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(瀬谷区社会福祉協議会苦情解決規則、苦情相談対応マニュアル)</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決マニュアルがあり、苦情の受付方法、対応手順、責任者、担当者が決まっています。また苦情申し出書、苦情受付記録、苦情受付通知書、苦情解決・調整記録などの書式も整備されています。苦情の内容を検討し迅速に対応する仕組みが整っています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情受付担当者と苦情解決責任者、苦情解決フロー図を館内に掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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><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(瀬谷区社会福祉協議会苦情解決規則、苦情相談対応マニュアル)</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情があった場合、次の流れで対応します。</p> <p>苦情の受付→苦情受付担当者→苦情解決責任者(区社協事務局長)→市社協所管部長→苦情解決推進チーム総括責任者</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、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ボランティア情報コーナー)</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の内容及び対応策は掲示板に匿名で公表しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.区社会福祉協議会ホームページ、パンフレット、利用の手引きに施設の利用方法を掲載しています。利用のたびきは令和4年度に更新し、適宜見直しを行っています。また、区社会福祉協議会広報紙「ほのぼのせやNo.64」で福祉保健活動拠点の特集を組み、PRを行いました。</p> <p>2.貸部屋の予約状況をホームページに掲載し、「りざぶ郎」にてリアルタイムで空き状況が確認が出来るようになっています。</p> <p>3.ボランティアセンター事業については、隔月発行のボラだより(1600部)、広報よこはま瀬谷区版や館内及び公共施設でのチラシ配架、職員が地域等に出向いた時や事業実施時に案内するなど、様々な媒体・手段により情報提供しています。</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(パンフレット、広報紙ほのぼのせや、利用の手引き)、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>「ほのぼのせやNo64」は年2回の発行ですが、区内公共施設や医療機関の他、町内会を通じて各家庭に全戸配布されるので、広報効果の高い媒体です。ボランティアセンター事業については、隔月発行の「ボラだより」やイベントのチラシを館内及び公共施設に配架する他、職員が社協の仕事で地域に出向いたときや事業実施時に案内するなど団体の強みを活かしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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><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(団体登録申請書)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所定の団体登録申請書に必要事項を記入し、団体の活動内容がわかるものを添付して提出し団体登録されます。部屋利用は先着順で決まりますが、希望が重複する場合は、団体同士の話し合いで調整することになっています。これまでは予約や受付による問題は発生しておらず、適切に運営されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書、レジュメ)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年10月に実施して、12月に欠席者のために再度実施する予定です。12月の研修は他施設の方も受講できるようにする予定です。研修を受けた人は一人一人アンケート形式の報告書に、感想とともに記入します。</p>	

(4) 貸出備品・貸出設備の管理

①貸出備品・貸出設備の貸出・使用のルールを定め、適切に管理しているか？

※各備品・設備の貸出・使用ルールが書かれた書類、貸出簿等を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
利用者や地域の人など、貸出先には借用書を書いてもらい、貸出管理簿で管理しています。	

(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)>	
5年2月8日、14日に開催された利用調整会議(利用者懇談会)では、44名の利用者が参加し、意見交換の時間はとても盛り上がっている様子が見られました。できるだけ多くの人に出席してもらえよう、2日に分けて開催しています。	

(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>1.ボランティア活動への関心を高める為、ニーズに合ったボランティアの入門講座を企画しています。また、既存の団体のフォローアップを図るための講座も開催しています。</p> <p>2.専任のボランティアコーディネーターを配置し、窓口・電話・メール等の方法でボランティア相談に対応しています。</p> <p>3.コーディネートにあたっては、身近な地域でのつながり支えあい活動の視点を持ち、ニーズやボランティアを地域団体等に適切につないでいます。</p> <p>4.ボランティア登録、更新については3年に1回ボランティア登録者の更新をおこない、現在活動ができていないか状況の把握をしています。</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(ボランティアセンターパンフレット、ボラだより、事業報告書)、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>ボランティア活動への関心を高めることを目的に特定のボランティア活動につなげることを目的としないボランティア入門講座を開催したり、既存の団体のフォローアップを図るための講座を開催するなど、ボランティアに関する幅広い講座を開催しています。またコーディネートにあたっては、瀬谷区内でやっている「ささえ合い活動」の団体に紹介するなど、ボランティアの居住地に近いところを紹介しています。</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>1.ボランティア情報紙「ボラだより」を隔月で年6回発行するほか、区社協広報紙「ほのぼのせや」により情報発信を行っています。</p> <p>2.瀬谷区役所地域振興課との協働により、区内の中学生・高校生に向けて、ボランティア活動のきっかけづくりのため、ボランティア情報を掲載したチラシを作成・配布しています。</p> <p>3.「せやまる・ふれあい ふくしまつり」ではボランティアセンターブースとして「やってみようボランティア」受け入れ先の感想を掲示し、来館者に興味を持っていただけるよう工夫しています。</p> <p>4.区社協広報紙「ほのぼのせや」、地域情報紙等を活用し、幅広くボランティア情報を提供しています。ボランティアセンターパンフレットは常時配架しています。</p> <p>5.横浜隼人高等学校文化祭で専用ブースを設けてもらい、ボランティアセンターのPR活動を行っています。</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(ボラだより、ほのぼのせやNo64)、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>ボランティア情報紙「ボラだより」を年6回発行するほか、区社協広報紙「ほのぼのせや」でも当施設の活動を紹介しています。またボランティアセンターパンフレットも常時配架しています。その他ボランティア情報紙「やってみようボランティア」を毎年発行し区内の全中高生に配布しています。そのほか「せやまる・ふれあいふくしまつり」と横浜隼人高校文化祭で専用ブースを設け、ボランティアセンターのPR活動を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 昼休みを交代制にし、来館者に速やかに対応できる体制にしているほか、窓口・電話対応を優先して業務にあたっています。</p> <p>2. 職員一人ひとりが笑顔での挨拶・対応を心がけています。</p> <p>3. 身だしなみについては、来館者に不快な印象を与えないよう、社会通念上常識的な服装を指導しています。</p> <p>4. 窓口での対応については各業務についてマニュアルを置き、最低限の部分については対応できるようにしています。窓口対応マニュアル・手順書を置くことで、職員が同じ対応をし、来館者に適切に対応しています。</p> <p>5. 横浜市社会福祉協議会主催のマナー研修に拠点担当職員を派遣し、窓口や電話対応等での資質向上に努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>昼休みを交代制にし、営業時間中は常時対応できる体制にしています。また窓口対応マニュアル・手順書を置き、窓口対応の各業務の標準化を図っています。また横浜市社会福祉協議会主催のマナー研修に、毎年2名ずつ拠点担当職員が参加しています。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1. 利用者を対象とした窓口満足度調査を毎年11月に実施しており、そこで寄せられた意見について職員会議で検討しています。アンケート調査と改善内容は館内掲示や利用者懇談会で報告しています。いただいた意見をもとに、部屋のネームプレートに読み仮名を入れ、外国籍の利用者も気持ちよく利用していただけるよう改善しました。</p> <p>2. 11月に実施する窓口満足度調査以外に、ロビーに鍵のかかったご意見箱を設置することや、ホームページのメールでの問い合わせなどにより、常時利用者からの意見を受付し、内容を職員間で共有しています。</p> <p>3. コロナ禍での大きな影響もなく、既存団体の安定した活動場所として利用いただいています。</p> <p>4. 夜間利用については区役所の事業である生活困窮者自立支援事業の一つ、学習支援活動団体が定期的にご利用しているため、利用実績が上がっています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜間利用については、区役所の事業である生活困窮者自立支援事業の一つ、学習支援活動団体が定期的にご利用していること、にほんごせやや手話サークルなどの特定のグループが利用していることから、多目的研修室で高い水準を保っています。コロナ禍については、人数制限の影響は受けたものの、稼働率はそれほど大きな影響は受けませんでした。</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)>

「せやまる・ふれあい ふくし まつり」では、区内の中学生・高校生にボランティア活動を呼び掛ける「やってみようボランティア」の受け入れ先団体の感想を掲示し、来館者にアピールしました。また横浜隼人高校文化祭では、今年度から専用のブースを設けてもらい、ボランティアに関する様々なチラシを配架して、PRに努めています。

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

苦情対応フローと苦情対応結果、ご意見箱と対応結果、ご意見ダイヤルの案内、アンケート結果と対応策などの情報は一か所にあった方がわかりやすいでしょう。またホームページで「新規ボランティア登録は直接ボランティアセンターへお越しください」のページに「リセット」、「確認画面へ」のボタンが付いているのですが、どこにもリンクしていません。「ボランティアセンター」のページにリンクさせるなど修正する必要があります。

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)>	
建物・設備の定期点検等の保守管理は、同じ建物に同居する6館を代表して委託契約を結んでいます。	

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)>	
利用報告書の中にチェックリストがあり、それに基づいて利用者に利用の都度清掃と原状復帰をお願いしています。	

(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	
< (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) >	
< 評価で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	
< 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) >	
< 評価で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	
< 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) >	
< 評価で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) 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	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市の分別ルールに沿って、古紙、プラ、燃えるゴミ、その他の金属、蛍光灯乾電池を、保管場所を分け適切に分別しています。</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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.施設内が清潔に保たれるよう、委託業者による館内の日常清掃及び月1回の定期清掃、外構清掃や植栽の手入れを行っています。</p> <p>2.利用団体の方には、活動終了時に自主清掃をお願いしており、職員も利用後の部屋の確認作業を行っています。また、利用報告書に気付いた点を記載していただいたり、窓口で直接報告していただき、申し出には速やかに対応しています。</p> <p>3.雨の日には、傘袋を設置し、館内が濡れることを防ぐ取組をしています。</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>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用団体の方には、活動終了時に利用報告書を記入いただいています。利用報告書にはチェックリストがついており、確認事項を点検できるようになっています。また利用報告書には利用者の声を拾い上げるための意見や要望の記入欄を設けています。</p> <p>雨の日には、傘袋を設置する他、雨のしずく取りを入りに設置しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>せやまる・ふれあい館は6つの施設の複合施設のため、定期的なせやまる・ふれあい管理委員会を開催し、維持管理等を協調して行っています。建物が古いため、2カ月に一度修繕箇所を協議し、不具合があれば早急に対応してもらえるよう区に要請しています。また軽微な不具合で、自分たちで補修できるところは自分たちで対応しています。</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> <p>経年劣化による建物・設備の小破修繕が必要な箇所の対応は常時行っていますが、劣化による雨漏りからの天井のシミや、サッシの不具合が見られます。対応策として必要な点検、計画的修繕については区役所と連携を図りながら協議を進めるよう期待します。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・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)> 利用者に貸出すロッカーの鍵は、貸出し簿にて管理しています。その他の鍵はキーボックスに収納され、キーボックスの鍵は別の鍵付き引き出しに入れる二重管理となっています。最終引き出しの鍵を管理するのは局長となっており、夕礼の際には鍵の確認の声掛けを行って適切に管理しています。	

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)> 職員が利用者の活動終了時に、利用報告書を基に部屋の消灯・異常等のチェックを行っています。閉館時には施錠等のチェックを行い拠点管理業務日誌に記録しています。また、防災自主点検リストで月に1度の定期的チェックも行っています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>迅速に適切な対応ができるように、「事故・緊急対応マニュアル」と併せて事故報告書を整備しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input 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)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>全職員を対象に事故の事例研修を実施しています。</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場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>月1度の全体拠点会議内で、部署ごとの事故報告や18区の拠点管理職会議で報告された他区の事故事例を職員会議、朝夕のミーティング、回覧で共有して、事故防止・再発防止のための啓発を行っています。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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)> 全職員を対象にAED操作研修を実施しています。 <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)> 瀬谷消防署と連携してAED操作研修を実施しています。その他に3月には外部講師を招き、常勤、非常勤の職員の他に地域の方も対象としたAED(心肺蘇生法)研修を実施予定です。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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(事務所)、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全職員の緊急連絡網を作成して、全員に配布しています。事務所には、警察署、消防署、区内地域ケアプラザの他、関係機関の連絡先一覧を大きく掲示して、誰もが迅速に連絡できるようになっています。	

(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 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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書通り年2回実施している避難訓練のうち1回は、6施設内の生活支援センター・区活動センターが主導する「せやまる・ふれあい館」全館共同の合同避難訓練として実施しています。また、利用者懇談会では避難経路や消防設備の説明を行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>18区の拠点管理職会議で報告された他区の事故事例を職員会議等で共有して、事故防止・再発防止のための啓発を行っています。避難訓練2回のうちの1回は、「せやまるふれあい館」全館共同の合同避難訓練として実施しています。また、避難訓練は消防計画で定められている回数通りに実施しており、その他に瀬谷消防署の指導を受けAED研修を行っています。</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>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤職員3名と非常勤職員拠点管理関係5名、ボランティアコーディネーター2名がローテーションの勤務体制になっています。非常勤職員含め職員には、勤務ローテーション表が配布されて必要な職員体制が明確になっています。</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><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>拠点管理業務日誌に開館、閉館時間を記載しています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内受付に配置しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付に設置しているラック内に、前年度の実施報告と今年度事業計画をまとめたカラー冊子を配置しています。</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)>	
横浜市社会福祉協議会の研修計画に基づき、職種・経験年数ごとに対象者が決められ目的と研修時期、内容を明記した研修計画があります。	

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(年間職員研修計画一覧)・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)> 全職員対象を対象に人権研修・コンプライアンス研修・個人情報保護研修を実施しています。また非常勤職員を対象に、接遇研修を実施しています。	
<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)>	
年間計画に基づき、職員の経験年数に応じた基幹研修や課題別研修、必要に応じて外部研修への派遣で体系的に研修を実施しています。区社協ならではの横の繋がりを活かして、18区の福祉保健活動拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や研修会を開催しています。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.常勤・非常勤職員ともに、各種研修への積極的参加を促しており、職員が積極的に研修を受けられるよう、職員会議等で案内をしています。研修経費は交通費を含め全額法人負担としており、業務出張として参加しています。</p> <p>2.研修報告は回覧や必要に応じて伝達研修を行っています。</p> <p>3.必要に応じて講師を招いた内部研修を実施し、職員の育成を進めています。</p> <p>4.オンラインでの受講も行い、職員の負担感なく参加できるようにしています。</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(研修計画一覧表・研修報告書)・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>管理職は常勤・非常勤職員ともに研修を受けられるよう、各種研修への積極的参加を職員会議等で案内をしています。研修経費は交通費を含め全額法人負担としており、業務出張として参加できる環境が整っています。</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><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(研修報告書回覧・職員会議録)・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修受講後には、研修報告を作成して回覧や職員会議、始業時ミーティング等を活用して参加した職員から口頭報告をしています。</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)>	
窓口対応の拠点運営事務に従事する職員だけでなく、管理職以下どの職員が対応しても同じ水準で対応できるように、窓口業務手順書を整備しています。	

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.常勤職員は職員会議(月2回)、地区支援担当職員及び管理職による地区支援検討会(月1回)を行い、地域支援力の向上を図るための勉強会や地区の情報交換を行っています。 2.非常勤職員も含めた職員全体会議(年2回程度)のほか、回覧、朝礼・終礼、ガールズスペース、業務日誌の活用など、さまざまな方法で職員間の情報共有を行っています。 3.拠点担当の職員間では毎月1回の会議により、業務内容に関する情報共有や連絡相談などを行っています。日ごろでは「拠点担当連絡帳」で日々の情報を共有するとともに、「拠点業務管理日誌」により管理職を含めた情報共有を行っています。	資料(常勤職員会議、職員全体会議、拠点職員ミーティングの会議録・拠点担当連絡帳)・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)>
	常勤職員会議、職員全体会議、拠点職員ミーティングの会議を通じて、職員間での研修報告や地区の情報を共有しています。日々の業務に関する情報や連絡相談は、「拠点担当連絡帳」を活用して共有を大切に資質向上に努めています。情報共有の機会を多くすることで、利用者に向け必要としている対応や適切な情報提供ができるようにしている運営姿勢を評価します。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「個人情報取り扱いマニュアル」「保有する個人情報の保護に関する規程」を整備しています。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所入り口には「個人情報の保護に関する規程」と管理責任者の局長名を掲示して周知しています。また、団体登録申込書にも管理責任者名を明記しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全職員向けに年1回研修を行い、職場における個人情報の取り扱い意識啓発を行っています。研修報告の記録があります。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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)>	
常勤職員は誓約書があり、非常勤職員は採用時の雇い入れ通知書に誓約書の同意を記載しています。	

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)>	
個人情報を収集する団体登録申請書には、使用目的と目的以外に使用しない旨を明記し、口頭でも説明しています。	

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)>	
個人情報を収集する団体登録申請書には、使用目的と目的以外に使用しない旨を明記しています。	

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	
<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(事務所)・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)> 各職員のパソコンはセキュリティーワイヤーで固定し、個人情報を含むデータをEメールで送る際にはファイルにパスワードを設定して適切に管理しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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

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)> 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)> 拠点に係る経理とその他の経理区分は、通帳を分けて管理しています。	

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)> 修繕、備品、委託の3項目について伝票の存在を確認しました。	

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><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(事務所)、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑は鍵のかかるキャビネット内の別々の引き出しに保管管理され、鍵は局長が管理して適切に管理しています。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.「季節に合うライフスタイル(夏季はエアコン28度設定、軽装での執務、冬季はエアコン20度設定)を徹底するとともに、利用団体へのエアコン温度設定の周知を行っています。また、未使用室の消灯を行い、貸館終了時には、電気・エアコンの消し忘れがないかどうかの確認を行っています。</p> <p>2.消耗品類の購入に関しては、事務所や倉庫の在庫数を確認することや、予算の執行状況を庶務担当や経理担当などと確認することで不必要な物品を購入しないようにしています。また、購入業者の見直しを行いより安価で購入するように努めています。</p> <p>3.令和2年度に館内の照明をLEDに変更しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員だけでなく、利用者にも不要な照明の消灯やエアコンの設定温度の徹底を、各部屋に周知掲示して啓発しています。消耗品は品質を考慮しながら可能な限り低廉商品を選定したり、市社協での一括購入での運営経費の効率化を図っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>区社協ならではの横の繋がりを活かして、横浜市社会福祉協議会18区の福祉保健活動拠点及びボランティアセンターの担当者連絡会や研修を通じ職員の資質向上が図られています。常勤職員会議、職員全体会議、拠点職員ミーティング、拠点担当連絡帳等を活用して職員間の情報共有を大切にしている運営を評価します。「新人育成リーダー制度」を設け、2～3年目の職員が日常のOJT体制で新人の人材育成を図っています。□</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> <p>開館、閉館時間は、拠点管理業務日誌に勤務時間と兼ねて記載されていますが、勤務時間とは区別するか、記載方法の見直し検討を提案します。また、閲覧可能な事業報告、事業計画を設置していることが、より利用者に周知できるような表示工夫を提案します。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.瀬谷区地域振興課と区内の中学生・高校生を対象にボランティア情報誌「やってみよう！ボランティア」を作成、配布したことで、夏休み期間中に学生ボランティアのコーディネートを行いました。</p> <p>2.災害などにより瀬谷区が甚大な被害を受けた際に、福祉保健活動拠点を「災害ボランティアセンター」の設置場所とする旨の協定を区役所と結んでいます。2月に災害ボランティアネットワーク、区役所、区社協の三者で、具体的な災害ボランティアセンター立ち上げについての内部訓練を行う予定です。</p> <p>3.生活困窮者自立支援制度の一つである、寄り添い型学習支援事業に対して貸室利用ができるように対応しています。</p> <p>4.オンライン会議、オンライン研修も利用できるよう、拠点にWi-Fi環境を整備しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和4年度事業報告書)、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>区内の中高生を対象に、夏休み期間中、ボランティア情報紙「やってみよう！ボランティア」を作成・配布し瀬谷区地域振興課と共同で学生ボランティアのコーディネートを行いました。</p> <p>生活困窮状態にあり支援を必要とする家庭に育つ小中学生を支援する寄り添い型学習支援事業に対し、貸室が利用できるようにするとともにボランティアの利用者を集客しました。</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>1.ボランティアコーディネート後のフォローアップの連絡は、ボランティア受け入れ側、ボランティア活動者側いずれにも確実にを行いました。</p> <p>コロナ禍により、保育園での活動を希望する学生へのコーディネートは希望通りにできなかったケースもありました。希望がかなわない場合にも、代替の活動を紹介するなど、活動につながるよう調整しました。</p> <p>2.せやまる・ふれあい館業務委託に関する事務手続きは一括で拠点の担当職員が行い、その後の業者とのやり取りや、館内作業等の調整も行っています。</p> <p>3.社協の事業である「みーとすまいる」(障害児サポート事業)と共催で福祉避難訓練を行いました。実際に支援学校の先生からレスキューマットと車いすの使い方の説明を受け体験をしました。非常時に障害者がどのようなことが課題となりそうか等地域の人も含めて考えるきっかけとなりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1.6館の施設から成る複合館のなかで、当団体が取りまとめをやる事務局的な役割を担っています。</p> <p>2.区社協の事業でもある「みーとすまいる(障害者の余暇活動支援事業)と共催し、せやまる・ふれあい館内各施設職員とせやまる・ふれあい館周辺の地域の方などに向けた防災訓練を行いました。</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> <p>1.ボランティアに関して若年層にアピールするにはX(ツイッター)やラインなど若年層に人気の高いSNSを使った情報発信も検討してみてもいいかがでしょうか。</p> <p>2.当施設は、駅から離れているため、アクセスが悪く利用しにくいという欠点があります。利便性を改善するため、三ツ境駅からシャトルバスを運行してもらえよう、市や区に提案してみてもいいかがでしょうか。</p>