

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市旭区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成26年 1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域との連携</b>	<b>4</b>
(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>	<b>5</b>
(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>	<b>15</b>
(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>	<b>19</b>
(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>	<b>24</b>
(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>	<b>33</b>

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域との連携	<p>本会は、社会福祉法(第109条)に位置づけられた地域福祉を推進する団体です。地域福祉推進を組織的使命として「旭区のみんなが、安心して暮らしやすい福祉のまちを、みんなの力でつくり上げていく子どもも、高齢者も、障害のある人も、ない人も支えあい助け合う まちをめざしましょう」を基本理念に活動しています。</p> <p>①民生委員児童委員協議会、地域ボランティア、自治会町内会をはじめとする地域団体を中心に組織されている地区社協との連携を通じて、各構成団体の特徴を活かしながら、地域における地域福祉保健活動の充実・開発に取り組んでいます。</p> <p>②地区域の取組で得られたニーズについては、検証を行い、新たな区域事業につなげます。</p> <p>③取組にあたっては、地区担当職員を決め、継続して連携・協働できるようにしています。</p> <p>④会員組織である特徴を活かし団体と連携して課題の明確化とその解決や団体活動の充実を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地区社会福祉協議会を構成する民生委員児童委員協議会、地域ボランティア、自治会町内会等と各分科会を通じ日常から情報の交換を行い、協働して地域福祉保健活動を推進している。</p> <p>地区担当職員を決め、継続して連携・協働できる体制を敷き、地域内で得られたニーズから課題を抽出し各団体やボランティアグループと協働し事業を推進している。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①「本会苦情解決規則」に基づき、苦情受付・調整・指摘事項の改善・解決を迅速に行っています。</p> <p>②利用者の要望については施設内に「ご意見箱」を設置し、施設利用のニーズを分析し、より快適な使いやすい拠点づくりに反映しています。</p> <p>③苦情や要望については、他区の拠点におけるものも定期的に把握し、その事例を全職員で共有して意識向上を図り、再発防止を徹底しています。</p> <p>④利用者懇談会の定期開催(年1回)により利用者が気軽に要望を出せる環境を整えるとともに、職員研修を実施し、要望に「気づく」ように努めています。</p> <p>⑤声かけを重要視し、日頃のコミュニケーションから要望を伝えやすい関係づくりを行っています。</p> <p>⑥毎年お客様の満足度調査を実施し、利用者からのご意見をもとに、要改善事項は迅速に取り組み、よりよい拠点づくりを行っています。</p> <p>⑦利用の手引きを作成し、利用団体に対して分かりやすい施設利用を周知しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者懇談会で利用者の要望を把握し、日常から利用者が話しやすい対応を行い要望の把握に努めている。要望から改善点や課題を明確化し、改善可能なものは直ちに対応して要望に応えている。</p> <p>毎年行うアンケート(お客様満足度調査)から接遇の改善や利用しやすい福祉保健活動拠点の運営を目指している。</p> <p>利用手引きを改訂し、利用団体に配布しより分かり易い利用案内に努めている。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①拠点業務マニュアルを整備し、職員に内容を周知・徹底することにより、迅速かつ的確な対応を行います。</p> <p>②拠点各室・駐車場・出入口等の日常点検の実施により、快適で安全な施設利用環境を維持しています。</p> <p>③消火設備定期点検・自主点検の実施、災害・防災訓練の実施、機械警備の導入により、防災・防火・防犯管理を徹底しています。</p> <p>④定期清掃、自主的な日常清掃の実施、利用団体のゴミ処理、後かたづけのルール化により、清潔で施設環境の維持に努めます。また、チラシ等の掲示、パンフレットの設置について、ルール化と日常管理により美観維持に努めています。</p> <p>⑤点字や録音ボランティア団体と必要に応じて資料等の提供ができるように連携し、情報のバリアフリー化に努めています。</p> <p>⑥拠点の備品についても定期的点検の仕組みをつくり、職員に実施を徹底し、誰もが使いやすい施設となるよう努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>当施設は民間の建物を賃借しており、建物の日常管理を確実にを行い、不具合が発生したときは建物所有者に改善を申し込んでいる。</p> <p>施設内設備は外部専門業者に点検を依頼し、エレベーターや空調機器・電気設備の点検を実施し維持管理に努めている。</p> <p>利用者が安全に気持ちよく利用できる状態を保持している。</p> <p>利用者が利用する備品も定期的に点検を行い、良好に保持している。</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事故対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時・災害時事故対応マニュアルを整備し、職員へ徹底しています。</li> <li>・AEDの使用方法やヒヤリ・ハットを共有する研修・職員勉強会及び具体的な事故場面を想定した訓練を定期的に行い、緊急時に的確な対応ができるように努めています。</li> <li>・事故発生時には、初動を重視し、負傷者への対応を迅速に行い、的確な指示と必要に応じた各所への連絡を行います。</li> </ul> <p>②災害対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画に基づき自衛消防隊の組織化、訓練実施を行うとともに、災害時の行動計画を作成し、昼夜の連絡体制整備、発災直後の動員体制、実施業務を特定するなど緊急時に備えています。</li> <li>・発災時には、利用者を迅速に避難誘導し、消防、警察等へ通報し被害の拡大を防ぎます。併せて緊急連絡体制に基づいて、随時区役所連絡と連絡をとりながら対応します。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応マニュアルを整備し緊急時に備えている。他施設でのヒヤリハットや事故事例を基に事故発生時に備えた研修やAED取扱い訓練を行い、起こりうる事故に対応できるように努めている。</p> <p>複合施設であるため、老人クラブ・子育て拠点「ぼけっと」と合同で利用者も参加して、旭消防署の指導で消火・避難誘導訓練を行い、火災発生時の協力体制を確認している。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旭区社会福祉協議会は法人の定款により、理事会:役員理事11名監事3名。評議員会:評議員23名。(各分科会の代表者)。会員で組織する4部会および8分科会のほか5委員会を設置した組織運営。</li> <li>・事業予算計画・および事業決算報告は広報紙・ホームページ・冊子を通して区民に公表しています。</li> <li>・横浜市監査課による指導監査および横浜市社会福祉協議会による事務調査を隔年で受けており、法人の運営に関しては外部監査を経て適正に組織運営しています。</li> <li>・横浜市社会福祉協議会と一体的な人事により、安定かつ適切な職員確保、労務管理を行っています。</li> <li>・職員間の情報共有は毎朝のミーティングに加え、業務日誌、月2回の職員会議で共有し全員が同じ対応をできるよう心掛けています。</li> <li>・旭区福祉保健活動拠点は協定書の通り、常時1名以上の職員体制をとり、協定書のとおり開館しています。</li> <li>・年2回の避難訓練を実施しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>研修計画を階層別に綿密に策定し、職員全員が研修目的を理解し研修に参加している。研修参加後の報告書の作成と回覧を行い、必要に応じて伝達研修を行い職員の情報の共有化と資質向上に結び付けている。日常からの話しやすい組織運営から職員の課題進捗状況の確認と支援を適切に行っている。</p> <p>日常の情報共有も毎朝のミーティングや業務日誌により行われている。</p>
VI その他	<p>横浜市旭区社会福祉協議会は、保土ヶ谷区から分区分後、昭和45年の設立以来、小地域福祉活動やボランティア活動の推進・支援をはじめ、地域住民とともに、地域福祉推進活動に取り組んでいます。</p> <p>旭区福祉保健活動拠点は、その設置目的である「地域における市民の自主的な福祉活動、保健活動等のための場を提供することにより、市民の誰もが日常的に相互に支え合い、住み慣れたところで安心して自立した生活が続けられる地域社会の実現に資するために」と本会理念が合致し、本会が運営することにより「人・情報・ニーズの集約」「ネットワーク形成」「事業実施」等について、さらに効果的に展開することができ、結果として本拠点を中心とした福祉のまちづくりが実現できると考え、指定管理者として運営させていただいております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>区、地域ケアプラザ、地区社協等と協働して、地域福祉保健計画推進に取り組んでいる。地域福祉活動の推進やボランティア活動の推進は福祉保健活動拠点の機能を活かし、中心的な役割を担っている。</p> <p>地域のコミュニティバスの発着所が施設の前であり、高齢者に暑さや寒さをしのいでいただくために一階団体交流室を開放し、同時に福祉保健活動拠点への理解を深めていただいている。</p>

# I. 地域との連携

## (1) 地域における情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①社協組織やネットワークを活かして各施設・機関の事業情報を共有し、必要な情報を区民に提供できるようにしています。また、ボランティア講座を共同開催するなど、具体的な事業についてもそれぞれの役割を確認し、相互の特徴を活かして実施しています。</p> <p>②特に地域ケアプラザとは地域福祉保健計画の策定・推進支援を協働するとともに、コーディネーター連絡会の定例開催、事業の共同実施等を通じて綿密な連携を図っています。</p> <p>③自立支援協議会との協働で作業所紹介を兼ねた「ばれフェスタ」を旭区福祉保健活動拠点で開催しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旭区役所福祉保健センター会議</li> <li>・地域ケアプラザ関係連絡会 (所長会／コーディネーター連絡会)</li> <li>・障害児余暇支援事業「あーず」の共同開催 (全ケアプラザと協働)</li> <li>・施設分科会</li> <li>・あさひで働こう就職説明会開催(施設分科会事業)</li> <li>・福祉団体分科会開催</li> <li>・当事者分科会開催</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、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>旭区役所福祉保健センター会議に毎週参加し、方針を受けて地域ケアプラザと地域福祉保健計画の策定・推進支援を協働し、コーディネーター連絡会への定例参加や事業の共同実施等を通じ綿密な連携を図っている。自立支援協議会との協働で作業所の紹介を兼ねた「ばれフェスタ」を旭区福祉保健活動拠点で開催している。各種分科会等で綿密な情報交換と連携を図っている。</p>

## (2) 地域との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>旭区役所福祉保健センター会議に毎週参加し、綿密な情報交換を行い、方針や課題解決のため地域内の各施設団体と協働している。各団体やボランティアグループとの綿密な情報交換と連携のセンターとなり機能を発揮している。</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)> 平成24年度は10～11月に実施し、来館者106名の方から回答を得ている。 平成25年度は11月20日～12月20日に実施し、来館者143名の方から回答を得ている。 <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)>  いただいたご意見から、課題を明確にした集計を行っている。	

#### 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(アンケート集計)、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)>  アンケート集計から、不満な点・改善して欲しい点を中心に課題を抽出している。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート集計)、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)>	
点字製作室の扉がガラスでありカーテンが欲しいとの要望があり、直ちに扉のガラス面にカーテンを設置している。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
集計後、次回のアンケートまで掲示板に掲示し、課題・対応策を公表している。	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入口内正面にご意見ダイヤルの利用方法及び指定管理者名と指定管理期間の情報を掲示により来館者に情報提供している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
玄関入口の正面にご意見箱を設置して、来館者が誰でも分かるようにしている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情の受付方法、対応手順、責任者と担当者を明確にし、館内に掲示している。	



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に対応手順、責任者と担当者を明確にし、館内に掲示して周知している。	
<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)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情相談受付簿に内容を記録している。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情相談受付簿、苦情対応報告書等)、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)>	
苦情受付簿に記録し、苦情解決・調整記録、苦情対応報告書で確認し職員間で情報の共有し、改善に向けた取組を行っている。 施設内で対応できないものは、区や関係機関に取り次いでおり、本部にも報告している。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、ヒアリング。</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>寄せられた苦情やご意見は内容と対応策を個人名が特定されないようにして、閲覧できるようにし、掲示も行っている。</p>	

### (3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①利用の手引きを作成し、利用団体に対して分かりやすい施設利用を周知しています</p> <p>②拠点各室・駐車場・出入口等の日常点検の実施により、快適で安全な施設利用環境を維持しています。</p> <p>③拠点の備品についても定期的な点検の仕組みをつくり、職員に実施を徹底し、誰もが使いやすい施設となるよう努めています。</p> <p>④各室の利用申込に際しては、速やかな対応ができるように日頃の利用確認を行っています。</p> <p>⑤利用する6ヶ月前の1日より拠点の利用受付をします。(1月を除く)電話で予約を受付、直近の来館時に正規の利用申請をしていただけるよう利用団体にとって利便性が高く簡単に予約ができるように努めています。拠点の利用につきましては、利用する立場になり臨機応変に対応しています。</p> <p>⑥現在、利用申込は先着順で実施しています。今後、申込が集中したり特定の利用団体が多くをしめる場合は、先着順方式から抽選方式への変更を考えています。</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;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設案内として「利用の手引き」を作成し窓口に設置すると共に、利用団体や希望団体に配布し、ホームページに掲載するなど広く施設案内の情報を提供している。</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>&lt;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)&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>窓口を利用の手引きを設置している。</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>&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; ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&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>「ばれっと旭」ご利用の手引きに基づき先着順で申請受付を行っている。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&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>日常からミーティングで人権擁護についての事例研修をこまめに実施している。 平成25年5月16日 高齢者の権利擁護事業について伝達研修を実施している。</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>&lt;適切に管理していない場合は、その内容及び理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>貸出し備品管理簿で、貸出し備品の管理を行っている。</p>	

#### (5) 利用調整会議

①利用調整会議を開催しているか？

※利用調整会議の開催記録等から、会議を開催しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成25年2月27日 利用団体懇談会を開催し、運営及びご利用についての要望をお聞きしている。同時にご利用の手引き(平成25年度版)を配布し、利用方法の周知を行っている。</p>	

## (6) ボランティアの発掘・育成・支援

### ① ボランティアの発掘・育成・支援を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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幅広い年齢層を対象とする多様な入門講座を開催し、広くボランティアに触れる機会を提供しています。                  ②個人の依頼や施設での活動といったボランティアニーズを始め、区社協の自主事業、区内イベントを含め、多様なレベルの活動の場を用意し、ボランティア講座受講者等が具体的な活動者となるようにコーディネートしています。                  ③コーディネートを通じて得られるニーズを活かして、あらゆる活動開発やボランティア講座等育成事業の充実、ボランティアの組織化にもつなげます。                  ④ボランティア情報紙(ぱれっとボラだより)、ホームページ等を活用し、団体の活動を広報・周知しています。                  ⑤団体の活動を充実するため、担い手育成等の講座を共同開催します。                  ⑥活動者のスキルアップを目的とした研修を開催します。                  ⑦助成金事業の実施により、団体の財政を支援します。                  ⑧活動者が安心して活動できるように、ボランティア保険の加入を促進します。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業報告書等)、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>ボランティア入門講座としてボランティアミニ講座(高齢者疑似体験・車椅子編 4回 65名受講、手話編 1回 11名受講)、点訳ボランティア養成講座(10回 延べ56名受講)を開催している。                  福祉施設体験学習を、区内中学校6校20名が参加して開催している。                  幅広い世代を対象にボランティアの発掘・育成・支援を行っている。</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>&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拠点運営に係る情報公開                  事業計画、事業報告、利用実績、第三者評価結果(改善結果も含む)について、冊子として利用調整会議や窓口で配付するとともに、当会広報紙「あさひいきいき宣言」及びホームページへの掲載により、情報を公開しています。</p> <p>②地域福祉活動、ボランティア活動の情報公開                  拠点事業をはじめ、当会の事業実施を通じて把握・整理した情報についても、当会ボランティア広報紙「ぱれっとボラだより」及びホームページへの掲載により、情報を公開しています。                  ・区社協広報紙やホームページへの掲載によるPR                  ・ボランティア情報紙「ぱれっとボラだより」(年2回発行)                  ・ホームページ(年48回更新)への掲載、拠点内掲示板・ラックへの掲示や設置とともに、コーディネートにも活用し、常に最新の情報が管理・提供できるようにしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料。</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>広報紙「あさひ いきいき宣言」(旭区社協だより)を年3回発行し、94,000部を旭区全世帯に配布している。                  ボランティア情報紙「ぱれっとボラだより」を年2回発行し、ホームページは(年間24回更新)はきめ細かな最新情報を掲載してボランティア活動を支援している。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①各職員は名札を必携とし、障害がある方もない方も拠点来館時には素早い挨拶と落ち着いた対応を心掛けています。</p> <p>②電話でのお問い合わせにつきましては、法人名と職員名を名乗り、お客様の趣旨を傾聴し即答できない場合には、時間をいただく許可を得て掛けなおしをさせていただきます。</p> <p>③節電対策のクールビズの期間でも、ご利用者様に対して不快感を与えない節度ある服装を着用しています。</p> <p>④窓口に限らず電話やメールでのお問い合わせへの回答は、できる限り、理解しやすい言葉で丁寧に説明しています。</p> <p>⑤ご質問や事務処理に時間が必要と考えられる場合には、想定できる待ち時間を伝えています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は笑顔で気持の良い接客を行っている。 複合館であり入口が共用のため他施設利用の方もおられるが、積極的な対応を行い、他施設についても気持よく案内を行っている。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>団体交流室:昼75%夜36%利用。1階と2階に分かれているが、定期利用団体が多いため利用率は高い 多目的研修室:昼60%夜23%利用。会議・研修等で使用され、昼間は利用率は高い。夜間が課題であったが、週2回定期利用する団体の使用で18%利用率が上がっている。</p> <p>録音室:昼20%夜4%利用。区内に神奈川県ライトセンターがあるため、登録団体が使用しているものの利用率は、低く横ばい状態</p> <p>点字製作室:昼47%夜4%利用。点字製作団体は最優先で貸出しているものの、小規模会議室として、ミニ会議や多目的での使用を認め利用率アップにつなげている。</p> <p>対面朗読・編集室:昼44%夜6%利用。点字製作室同様小規模会議室としての利用を認めている。(%)は24年度実績)</p> <p>ご利用者様のアンケート・意見・苦情から、より良い利用環境を考慮し利用率上昇に役立てます。今後は夜間であれば定期利用が可能であることをPRしたい。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設利用状況を細かく分析し、利用率向上のため夜間の定期利用等利用者が利用しやすい環境の整備に努めている。</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)>

館内の利用ルールを基に、利用者がより利用しやすい運営を心がけ、努力している。  
地域コミュニティバス「四季めぐり号」の発着場所が施設前にあり、バス利用の高齢者や歩行困難者のために一階交流室を開放しご利用いただけるようにして、多くの方々に施設への理解と認知の向上に結びついている。

<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)> 民間の建物を借り上げた施設であり、建物の日常点検だけを行い、建物自体の保守管理は所有者が行うことになっている。 設備の点検は外部専門業者により、エレベーター・空調・電気設備の定期点検を実施し、記録・報告書をファイルしている。	

##### 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)> 外部専門業者により、定期清掃を実施し記録を残している。 日常清掃も週3回外部業者により実施され、良好に保持されている。	



## (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>指定管理者の備品と福祉保健活動拠点の備品を区別して、備品台帳を作成している。</p>	

②福祉保健活動拠点(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の確認 ①カセット プリンター OTARI DP8-C3 1台 有り ②プロジェクター EPSON EB-5 1台 有り ③印刷機使用枚数集計プリンター 1台 有り ④プリンターPIXUS IX5000 1台 有り ⑤ノートパソコン Vostro 1520 1台 有り 以上確認できた。</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>利用者が使用する備品は、安全に関わる損傷が無く良好に保持されている。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input 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>&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>利用者のゴミは基本的には持ち帰りをお願いしている。事務所のゴミは容器で適切に管理している。</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>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市の分別ルールに沿って、適切に分別を行っている。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に月次は休日に休日に、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用者の皆様に大切にお使いいただき感謝しています。</p> <p>&lt;建物・設備の保守点検、小破修繕&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気工作物:毎月巡視点検、年1回定期点検</li> <li>・エレベーター:3ヶ月に1回定期点検</li> <li>・エアコン点検:年3回点検</li> <li>・機械警備:年4回程度点検</li> </ul> <p>&lt;清掃業務について&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃:週3回</li> <li>・定期清掃(床面機械洗浄ワックス塗り):年4回</li> <li>・定期清掃(床面剥離):年1回</li> <li>・フィルター清掃:年3回</li> <li>・窓ガラス清掃:年2回</li> <li>・害虫駆除:年2回</li> </ul> <p>&lt;警備業務について&gt;</p> <p>機械警備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯業務</li> </ul> <p>平日・土曜 午後9時～翌日午前8時45分 日曜・祝日 午後5時～翌日午前8時45分</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防火業務 24時間</li> </ul>	<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>建物及び設備は毎日確認を行い良好に保持されている。水周りや消耗品の補充も適切に行われており、利用者が気持ちよく利用できる状態に保持されている。</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>借り上げ施設であり、管理すべき点は適切に管理を行い、施主側への要請事項は適切に行っている。利用者が利用する上での不都合が発生しないように建物及び設備の管理を行っている。</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)> 現場確認、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)>	
入館時のセキュリティキーのリストで所有管理者が明確になっている。	

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)>	
福祉保健活動拠点業務日誌、防火確認簿で毎日点検し記録を残している。	

### (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)>	
業務日誌、防火確認簿のチェックリストで毎日点検確認を行っている。	

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)>	
「他施設における事故事例について」のテーマで全職員参加で研修を実施している。	
<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)>	
他施設の事故事例を基に、事故防止について検討と注意事項の確認を行い、資料を研修後職員間で回覧し内容を徹底している。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害時対応マニュアルを作成してる。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年11月27日 旭消防署の指導で複合館内の老人クラブと子育て拠点「ぼけっと」と施設利用者が参加して消火・避難誘導の訓練を実施している。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
複合館内施設が合同で旭消防署の指導を受け、利用者参加で消火・避難誘導等の消防訓練を実施し館内他施設との連携を確認している。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>



## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
一ヶ月前に勤務シフト表を作成し、平日勤務担当と夜間及び休祭日の出勤者が明確になっている。シフト表のとおり出勤しており、必要な職員体制が取れている。	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協定書のとおり開館している。 機械警備システムで所定時間に開錠してないときは、機械警備会社より責任者に通報が入るシステムになっている。	

#### 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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業報告書・事業計画書の閲覧用を窓口に設置している。ホームページにおいても公表している。	
<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)>	
事業報告書は事業ごとに詳細に分析し、わかりやすく記載している。	

## (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主催の研修計画及び新任研修、地区別支援チーム研修、個人別任務研修を対象者、開催時期内容を明確にし研修計画を作成している。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画等)、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)> 「苦情解決」、「人権擁護」、「個人情報保護」等のテーマで全職員対象に研修を行っている。	
<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)>	
常勤・非常勤職員に関わらず、研修計画を策定し、計画に基づき研修を行っている。	

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>研修の取り組み ①横浜市社会福祉協議会や他機関が実施する各研修を活用する等、職員の資質・能力の向上を図ります。研修の内容により職免、費用負担等の支援方法は異なりますが、職員の担当する業務に関連のある研修は、常勤・非常勤にかかわらず積極的に受講しています。</p> <p>職員育成 ②職員育成に対する考え方は、市社協と一体化しており、「人材育成計画」に基づく体系的な研修実施(「基幹研修」「課題別研修」「業務別研修」)及びOJTの推進、人事考課制度により職員育成、能力開発に取り組んでいます。特に「苦情解決」「人権」「個人情報保護」に関する研修は重点的に取り組む研修と位置づけ、全職員が受講します。また、平成20年度より人材育成の能力開発を目的に全職員を対象とした人事考課制度を導入しております。本会は、地域福祉推進の担い手として区民に期待・信頼される職員であるよう人材育成に努めています。</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>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>職務に関係する研修は基本的に勤務時間の扱いと研修費用・交通費の支給を行っている。任務・業務の調整を行い研修に参加しやすい環境を整えている。</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;</p> <p>資料(研修報告書)、ヒアリング。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修後は研修報告書を作成し、報告と職員間で回覧を行い研修内容の共有化を図っている。必用に応じて伝達研修を実施している。</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)>	
窓口来客マニュアル、電話対応マニュアル、拠点業務マニュアルを整備し活用している。	

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)>
資質向上 ①横浜市社会福祉協議会の主催する研修および会議はもとより他機関開催の研修についても回覧して参加を促しており、特に業務に密接した研修の場合は指名して受講することもあります。	ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
情報共有 ①毎朝のミーティングや月2回の職員会議、業務日誌を使っての回覧などを活用し、情報共有を図っています。また、適宜口頭や文章で伝えたり、各職員にメールで伝えるなど、職員間の情報共有・連携を図っています。 ②横浜市社会福祉協議会による管理職会議の内容や報告については、適宜協議し、他区、多施設の事故報告や苦情報告を自分の施設に置き換えて考えて、同じミスをしないように考えています。 ③職員のスケジュール管理には、常勤・非常勤全員がアクセスできるソフトを導入し、出勤状況を含め、時間単位の行動管理を全員で共有しています。	<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)>
	研修会報告書を作成及び回覧して職員間の情報の共有と資質向上に取り組んでいる。 毎朝のミーティング、業務日誌での情報の共有化を図り、職員会議で情報の周知と必要に応じ伝達研修を行い、職員の資質向上に努めている。

### (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)>	
個人情報保護・取扱いのマニュアルを整備している。	

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)>	
入口内正面に個人情報の取扱いと管理責任者を明確にし掲示し、周知している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年5月23日 個人情報取扱いについて全ての職員に研修を実施している。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年4月16日 全ての職員から個人情報の取扱いについて個別の誓約書を取っている。	

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時は必用な範囲で適切な手段で収集を行っている。	

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)>	
個人情報収集時は目的以外に使用しないことが明記されている。	

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、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認、ヒアリング。            &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコンはパスワードを設定し、本体はワイヤー固定している。個人情報記載の書類は鍵の掛かる書庫に適切に保管している。</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>  経理伝票起票者、承認者、出納検印者、出納事務担当者が役割を分担している。	

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)>  経理は法人経理と区分している。	

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)>  伝票の確認 ①平成25年1月4日 複合機印刷機リース料 支払い ②平成25年1月10日 CD用ロールペーパーインク料 支払い ③平成25年1月15日 12月分 電話料金 支払い 以上確認できた。	



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>&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;            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・印鑑は各々別の管理者が適切に管理している。</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>経費削減</p> <p>①消耗品は購入品目及び数量を常に把握し、無駄な使用や購入を抑制します。また備品については備品リストを活用のうえ点検、管理を徹底し経費の削減をはかっています。</p> <p>②当会は、コピー用紙、印刷機、複写機用インク等の消耗品や備品等の購入に、市社協が平成18年より導入した電子入札システムを必要に応じ活用します。本システムの導入により消耗品等の購入に関し更なる経費削減が見込まれます。また、手続きの省力化、経費削減に努めています。</p> <p>③日常業務において、裏紙の使用・両面印刷・ペーパーレス化に努めるとともに節水・節電を徹底しています。</p> <p>④拠点の利用状況に合わせて、照明、冷暖房管理を徹底しています。</p> <p>⑤クールビズおよびウォームビズに対して福祉保健活動拠点の来館者の方にも室温管理等の理解を求めています。</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;            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>消耗品の数量管理をこまめに行い無駄な購入を抑制している。            照明や冷暖房の温度管理をこまめに行い、省エネと経費の削減に努めている。</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>組織運営では職員が何でも報告相談できるように、日頃から話しやすい環境づくりを心がけ職員が協力し課題に対応している。</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>地域福祉保健計画推進にある「地域づくり」「(課題把握・解決の)ネットワークの構築」「人材づくり(幅広い区民参加)」「交流の場、機会の充実、情報の共有」の実現を目指し、これまでの活動実績から培われたネットワークやノウハウを活かして、地域福祉推進の中心となって取り組んでいます。</p> <p>特に、地域福祉活動の推進、ボランティア活動の推進は、当会がその中心的役割を果たすべきと認識しており、福祉保健活動拠点の機能を活かして重点的に取り組んでいます。</p> <p>将来の地域福祉の担い手育成に向け、関係団体・学校・施設と連携・協働し、中学生の福祉施設夏期体験学習「let's try ボランティア」を実施しました。あわせて、7月には教職員や地域団体を対象に視覚障害や発達障害について理解を深めることを目的とした学習会を実施しています。</p> <p>また、福祉保健活動を目的とした団体への助成「あさひふれあい助成金」も毎年実施しています。</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>地域福祉保健計画推進を区・地域ケアプラザ・地区社協等と協働し中心となり取り組んでいる。 地域福祉活動の推進、ボランティア活動の推進は福祉保健活動拠点の機能を活かし取り組んでいる。 地域福祉の担い手の育成に向け、中学生の福祉施設夏期体験学習「let's tryボランティア」を実施している。</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>区民利用 旭区福祉保健活動拠点は、旭中央地区にお住まいの方々にとっては待望の移動手段となるコミュニティバス「四季めぐり号」の発着場所にあり、天気の良い日や歩行困難な方などにバスの待機場所として、1階の団体交流室を開放しています。</p> <p>障害者地域作業所PR 旭区内障害者地域作業所の紹介・製品販売等を行う「ばればれフェスタ」を毎年旭区福祉保健活動拠点で3日間開催しています。(平成25年度は7月4～6日に開催しました)</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>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>旭区中央地区のコミュニティバス「四季めぐり号」の発着場所が福祉保健活動拠点前であり、一階の団体交流室を開放し天候が悪いときや厳しいときに高齢者や歩行困難者に喜ばれている。 旭区内障害者地域作業所の紹介・製品販売等を行う「ばればれフェスタ」を毎年旭区福祉保健活動拠点で3日間開催している。</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) 公正利用かつ公平な施設	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
		③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
行っていない			行っていない			
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
	研修を実施していない	研修を実施していない				
(4) 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？	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)く協定の書逐等行に	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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
			レ ない	レ 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
			レ 揃っていない	レ 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
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 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
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
	不備の数			0
Ⅳ・緊急時対応	対(1)整の緊急時	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
			レ 作成していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 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
			レ 適切に管理していない	レ 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
	レ 定期的に行っていない		レ 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
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ 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
	レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	
	(4) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	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 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	
		レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
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	
レ 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	
	レ 実施していない	レ 実施していない		
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			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ない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	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 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	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 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 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 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	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、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	レ 作成していない		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 整備している
			レ 整備していない	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、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	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 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 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 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 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 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	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 適切に使用している
	レ 適切に使用していない		レ 適切に使用していない	
	レ 適切な措置を講じている		レ 適切な措置を講じている	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	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ない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	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 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
レ その他けん制機能を設けている			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 仕組みを設けていない	
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	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 存在する	
		レ 存在しない	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 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
不備の数		0	0	
不備の合計		0	0	