

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市金沢区福祉保健活動拠点 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成26年3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>「地域福祉の推進」を目的として設立され、社会福祉法第109条に、地域福祉推進の中心的役割と位置づけられた公共性の高い社会福祉法人です。法人の運営として、役員(執行機関)並びに評議員(議決機関)に地区社会福祉協議会、自治会・町内会、民生委員児童委員、保護司等地域の関係機関から運営に参画されるしくみを有しています。</p> <p>また、目的の実現に向け、権利擁護の推進等要援護者の支援、広報紙等関係情報の発信・共有、地域ケアプラザ等関係団体・機関との連携、助成金等地域福祉活動機会の促進、ボランティア等人材の発掘・育成を柱として、さまざまな課題解決に向けた事業を展開しています。</p> <p>事業展開の根幹として、5か年毎の地域福祉保健計画の策定に基づき、現在の第2期計画では区域での推進とともに、行政や地域ケアプラザと「地域支援チーム」を構成して、地区別計画や小地域におけるきめ細かな福祉の推進を目指して取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域における情報交換</p> <p>金沢区第2期地域福祉保健計画のもと、地域福祉の一層の充実のために、積極的に取り組んでいます。また、金沢区や区内9か所のケアプラザと連携し、地域の各団体が参加する地区推進連絡会を開催し、情報の共有や福祉の啓発を行っています。区内の14地区社協の事務局長会議を毎月開催し、情報の共有や、各地区社協の課題解決の支援協力を積極的に行っています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>利用者アンケートや苦情・意見の受付を通じて、問題点を把握し、改善につなげています。</p> <p>利用調整会議を拠点の利用団体同士の意見交換の場として「お互いさま」精神で協力し合えるよう、意識して開催しています。</p> <p>拠点利用者だけではなく、いきいきセンター来館者すべてに対応すべき事柄も多く、月1回「いきいきセンター連絡会」を開催し、問題の共有化、協同での対応に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5)利用調整会議</p> <p>利用調整会議は年2回実施しています。利用上のお願い、調整、意見・情報交換等の議題の他、利用団体に向けた福祉教育の場として、介護保険の利用、成年後見について、防災について、ゆっくり避難訓練、ボランティアの報告等毎回さまざまな福祉の研修を行っています。</p> <p>(6)ボランティアの発掘・育成・支援</p> <p>当拠点は区内に6～7カ所ある区民の自主運営による地域ボランティアセンターの育成・支援を行っています。</p> <p>(10)利用者サービスの向上全般</p> <p>区社協や当活動拠点は地域から胎動してきたボランティアや区民の活動を長年にわたり育成・支援してきました。「被災地に向けた区ボランティアバスの催行」「区移動情報センターの開設」「区災害ボランティアネットワークと区及び区社協との協定締結」など地域住民活動の成果が明確な役割や位置づけで形作られてきています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>複合館であるため、他の事業所と協力・役割分担して保守管理を行っています。開所から14年になり、修繕が必要な箇所が増えていますが、安全性・緊急性を指標に優先順位をつけながら施設整備に取り組んでいます。</p> <p>毎週火曜日にはいきいきセンター内5事業所が共同で館内外の清掃を実施しています。また毎年12月には利用団体が拠点内の部屋の清掃や電球交換・窓ふきなどをボランティアで行ってくれています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <p>利用団体の退室時の清掃を「利用統計」をもとに電気・戸締り・清掃・冷暖房・ゴミ持ち帰り状況を確認しています。各部屋やオープンスペースに清掃用具棚を整備しています。床掃除と窓清掃は月に1度定期的に清掃業者に依頼・実施しています。</p> <p>【出来ていない点】</p> <p>(2)備品管理業務</p> <p>2013年度購入物品は記載していますが、それ以前の備品については、一部異なり現在整備中となっています。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <p>複合福祉施設の建物前面の小庭園には施設概要の掲示板を設置していますが、拠点の施設案内の文字は剥がれて見えにくい状態です。</p> <p>【提案事項】</p> <p>経年劣化には都度対応していますが、多目的研修室の低いキャビネットの表面の化粧板が一部劣化してきています。テーブルなどで補修が望まれます。</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>複合館であるために、年2回の合同防災訓練を実施、その折には全館利用者も参加してくれています。実際に拠点以外の利用者の事故対応などに共同してあたることも7多く、緊急時のみならず日常時にも拠点内施設の職員が連携することを心がけています。</p> <p>事務所内には「緊急時対応マニュアル」を整備し、職員間で共有しています。また非常勤職員のみのも勤務時にも、必ず管理職や担当職員に連絡が取れるような体制を整えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 金沢区社協作成の「危機管理マニュアル」を常備し、緊急時の対応に備えています。</p> <p>(4) 事故対応業務 緊急時連絡網は、職員間だけでなく、複合福祉施設「いきいきセンター金沢」の各責任者及び金沢区や警察・消防・警備会社等の緊急連絡網の整備も行っています。</p> <p>(5) 防災業務 避難訓練は年2回「いきいきセンター金沢」内の全施設及び利用者の参加により実施されています。また、今年度の避難訓練には、車椅子での障害者の避難訓練を取り入れ、緊急時の障害者救助の対応にも配慮しています。</p> <p>(6) 緊急時対応全般 金沢区災害ボランティアセンターと金沢区社会福祉協議会、金沢区の3者間で役割や位置づけを明確化し、「災害時のボランティアセンター設置運営に関する協定書」を今年2月に締結しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>【職員配置】 拠点業務を行う職員として2名(兼務)を配置しています。ボランティアセンターのコーディネートをボランティアセンター担当職員として3名(兼務)ボランティアコーディネーター2名(非常勤職員)ボランティアアドバイザー3名(ボランティアスタッフ)と行っています。</p> <p>日曜日、夜間には非常勤職員を3名配置し、拠点の窓口業務に携わっている。</p> <p>【情報共有の仕組み】 事務局会議開催の他、地域アセスメント、業務別担当者会議・カンファレンスを行い情報の共有を行っています。</p> <p>【経理業務】 社会福祉法人会計基準に基づき実施しています。経理関連規程・経理マニュアル・経理の手引きに沿った処理をしているほか、会計システムを導入し確実に処理しています。経理担当職員を2名配置し複数によるチェック等正確に処理しています。</p>	<p>【評価されると感じる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取り組み 職員への研修参加の呼びかけは、積極的に行われています。</p> <p>(4) 経理業務 組織の運営や経理業務は適切に行われています。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 個人情報の取り扱いについての研修が、一部の職員に実施されていません。個人情報の取り扱い管理責任者の周知が不足しています。また、一部の職員から個人情報の取り扱いに関する誓約書が入手されていません。</p>
VI その他	<p>金沢区の福祉のランドマークとして、毎日多くの方々が訪れます。区社協の受付カウンターは入口に最も近いところに位置しており、来館者のさまざまな問い合わせや要望を真っ先に受け止める、いきいきセンターの総合カウンターの役割を持っていると自覚して、職員は窓口対応を行っています。</p> <p>いきいきセンター内の5施設が協力して秋に行う「いきいきセンター祭り」は、登録団体にとっては日ごろの成果発表の場として、周辺住民には楽しみながら福祉にふれあえる場としてすっかり定着しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「いきいきセンター金沢」内で開催される「いきいきセンターまつり」は、地域住民の千人近くが参加します。ボランティアや登録団体が日頃の活動を発信する場でもある盛大な祭りで、地域住民や各種団体相互の交流や情報共有に役立っています。</p> <p>金沢区と共催の「福祉保健のつどい」を開催し、日頃各専門団体が活動している方を表彰し、地域の福祉力の向上に努めています。</p> <p>受付コーナー横には訓盲点字文庫が設置されています。拠点でボランティアにより点字用に製本した「安心して暮らせる街金沢」「点字電話帳」「医療と健康」等数冊の点字本がラックに整理され誰もが手に取ることができるようになってきました。</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>組織・機構を活かして、種別ごとに地域課題等を広く集約でき、施設の運営改善に結びつけています。</p> <p>ア 地域福祉関係団体 (ア)地区社会福祉協議会(毎月:事務局長会議の主催等) (イ)地区推進連絡会(年2回:地区社協、自治会・町内会、警察、消防、学校が参加/区役所・地域ケアプラザと協働で地域支援チームを構成)</p> <p>イ 障がい当事者 (ア)当事者団体部会(随時:一部専門機関と合同) (イ)金沢区障がい福祉保健“いきいきネット”(随時:メールの情報提供ほか、総会・勉強会・フォーラムの主催)</p> <p>ウ 専門機関(福祉施設・福祉団体・医療機関・行政等) (ア)専門分科会(随時) (イ)地域ケアプラザ関係会議(毎月:コーディネーター連絡会の主催ほか)</p> <p>エ ボランティアセンター運営委員会(年1-2回:善意銀行配分、拠点運営を含むボランティアセンター事業を諮問)</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>金沢区社協の広報誌「福祉かなざわ」や事業報告・会議資料及びヒアリング</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>第2期金沢区地域福祉保健計画のもと、地域福祉の一層の充実のために、積極的に取り組んでいます。金沢区や区内9か所のケアプラザと連携し、地域の各団体が参加する地区推進連絡会を開催し、情報の共有や福祉の啓発を行っています。14地区社協の事務局長会議を毎月開催し、情報の共有、各地区社協の課題解決の支援協力を積極的に進めています。</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>毎年、障がい者のための「秋のふれあい運動会」が、地域の青少年指導員などの協力により盛大に行われ、300人近くの参加者で賑わっています。また、年2回、区内の9ケアプラザのサブコーディネーター研修を開催し、地域の福祉力の向上に努めています。</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)> 窓口満足度調査を実施。平成25年11月20日～12月20日にかけて来館者にアンケートを配布。回答者:133名。	
<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)> アンケートは毎年同時期に同項目で実施しており、サービス向上に向けた定点観測となっています。	

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)> 館内掲示版の掲示、資料、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)> A3用紙の6色刷のカラー版で分かり易い棒グラフや円グラフ、大きな文字を用いて分析結果を表示しています。	

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)> 資料及びヒアリング <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)>	
アンケート結果及び日常業務を通じて寄せられる意見や注文は担当者・管理職で協議し解決を図っています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)>	
館内掲示板に集計結果を公表しています。	

(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>ご意見ダイヤルの利用方法を2階の掲示板に掲示しています。</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>館内にご意見箱と記載用紙を設置。利用調整会議の出席票にも意見記載欄を設けています。</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>年2回実施の利用調整会議の出席票にも意見記載欄を設けています。</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>現場確認・資料</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>「横浜市社協・苦情解決規則に基づく苦情相談対応マニュアル」があり、①苦情解決の目的②苦情とは③苦情解決の方法(全体の流れ)④苦情解決実務マニュアルについて、として規定しています。</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 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)> 館内に苦情解決の仕組み(全体の流れ)フローチャートを掲示	
<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)>	
相談カードに内容・対応等を記載し、ファイルしています。職員に回覧し周知を図っています。必要に応じ市社会福祉協議会へ報告しています。	

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)> 資料及びヒアリング	
<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)>	
利用調整会議で出された意見について、嵐や雨天などの天候によりイベントを中止する際の連絡方法について改善を図ったり、ボランティアコーナー入り口に傘立てを設置するなど対応策を講じています。	

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)> 資料、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)> 受付窓口パンフレット・貸室案内を用意し、必要時に配布できるようにしています。ホームページには施設案内を掲載しています。さまざまな事業や会議の場を通じて、区民の方々へ施設や事業についての情報を提供するようにしています。 泥亀地域ケアプラザと共通の「利用のてびき」を使用していますが、内容が古くなったため、現在共同で更新の作業を進めており、26年度から新しいてびきを配布する予定です。 施設見学を希望する学校や団体も多く、福祉に興味を持っていただけるよう積極的に受け入れをさせていただいています。	<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)> 現場確認、資料、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)> パンフレット「いきいきセンター金沢」は当拠点のみではなく、地域ケアプラザ(デイサービス、福祉保健に関する相談・情報機能)、福祉機器支援センター、老人福祉センターの福祉関連4施設が同一建物内にある複合福祉施設として、区民が有機的に自主的に活動できる場として情報を提供しています。 ホームページには開館時間、利用申し込み方法、各室の用途、各室の写真など分かり易く紹介しています。

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 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> <p>「横浜市金沢区福祉保健活動拠点使用の手引」があり、施設の説明や利用方法、使用する際の注意点などを変わり易く記載しています。</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)> 現場確認、資料、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>利用6か月前の1日に予約受付・抽選会を実施しています。2日以降は随時受付し、空いていれば当日受け付けも可能で柔軟に対応しています。</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、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>年1回実施しています。24年度のテーマは「障害者総合支援法と障害施策の動向について」、25年度は「いきいきセンター金沢」内の5施設で「認知症サポーター養成研修」を実施しました。参加できない職員へは伝達・回覧研修を実施しています。</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)>	
拠点利用申請書の提出時に、付帯設備の利用予約を受付しており、「利用統計」に記入し退館時には確認しています。	

(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)>	
利用調整会議は年2回(2月・8月)に実施しています。通常の利用上のお願ひ、清掃、意見・情報交換等の議題の他、利用団体に向けた福祉教育の場として、介護保険の利用、成年後見、防災について、ゆっくり避難訓練、ボランティアの報告等毎回さまざまな福祉の研修を行っています。	

(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ボランティア活動者と依頼者のマッチングを行い、ボランティアニーズを充足させるコーディネート業務を実施しています。</p> <p>②ボランティアの育成として、ボランティアミニ講座、精神保健ボランティア講座、食事サービスボランティア講座等各種講座を実施しています。</p> <p>③すでに活動しているボランティアのブラッシュアップの機会として、ボランティア交流会を実施し、ボランティア同士の連携や向上の機会を設けています。</p> <p>④地域ケアプラザが行うボランティア講座に企画段階から協力し、講座の組み立てや講師紹介などの助言を行っています。</p> <p>⑤平成26年1月に障害者移動情報センターを開設。移動が困難な障害者への情報提供の一元化をめざしています。</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>1983年区民が区ボランティア連絡会を立ち上げ、ボランティアの発掘・ニーズ相談を主体的・継続的に行い、その間区協会は当連絡会への支援・育成に取り組んできました。2014年度には拠点職員のコーディネーター2名体制で情報提供やニーズとボランティアのマッチング等、活動体制の整備・活性化を図っていきます。</p> <p>区内に6～7カ所ある区民の自主運営による地域ボランティアセンターの育成・支援を行っています。</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>「区民参加の社協広報紙「福祉かなざわ」を年2回世帯回覧、年1回は世帯配布しています。ホームページにおいても各種講座・事業等を随時案内しています。広報区版やタウン情報紙、また他の公共施設にも事業や講座の募集ちらし等の配架・掲示を依頼して、より多くの住民の方々に情報が届くようにしています。</p> <p>パンフレットについては、社会福祉協議会、ボランティアセンター、送迎サービス事業、災害ボランティアネットワーク等さまざまな物を用意し、わかりやすい広報を心がけています。</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、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>区社協広報紙「福祉かなざわ」2012年版には中学生のヤングボランティア事業や東日本大震災の被災地に向かうボランティアバスに乗車し現地で活動を伝えるボランティア、区ボランティアセンターの役割、ガイドボランティアの内容を掲載しています。2013年度と同紙では、金沢区移動情報センターを市から受託し、ガイドヘルプ事業やガイドボランティア支援事業等の障がい者支援への積極的なPRを展開しています。</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いきいきセンター全館の案内役として、他施設の事業内容についてもできるだけ把握するように努めています。</p> <p>②朝礼や日誌を活用し、全職員で情報共有をしています。</p> <p>③電話は迅速に対応。名札は全員着用。身だしなみについては特に規定はありませんが、職員の意識と互いのチェックにより、特に問題はありません。</p> <p>④不手際不適切な対応があった場合は、朝礼・職員会議において取り上げ、再発防止に努めています。</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>新規採用者は市社協研修会での接遇研修を受講しています。笑顔で対応することを基本に丁寧に対応しています。複合福祉施設であるため受付けは他3施設の内容も把握し、案内に応じています。</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毎回の利用終了後に提出いただく「利用統計」に連絡欄があり、常に意見や気づきを発信していただけるようにしています。</p> <p>②利用者窓口アンケートに記載された意見・要望について職員全員、また内容によってはいきいきセンター全体で対応を検討するようにしています。</p> <p>③ご意見箱に投稿があった場合は対応を検討し、利用調整会議などでその結果を伝えるようにしています。</p> <p>④利用調整会議を利用団体の意見をじかに聴取できる場として、また利用団体同士が互いにさまざまな調整を図る場として位置付けています。</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>福祉関連4事業所を併用した複合福祉施設「いきいきセンター金沢」は区民の活動や要望を集約して立ちあがった経緯もあり、住民活動の拠点となっています。利用する区民は多様であり、各部屋は高い利用率です。苦情や要望は利用調整会議の出席票や意見箱、部屋利用後提出の「利用統計」に記載欄を設けています。出された要望に対してはセンター連絡会又は当施設での対応とがあり、いずれも利用調整会議で報告しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

区社協や当活動拠点はボランティアや区民の活動を長年にわたり育成・支援してきました。「被災地に向けた区ボランティアバスの催行」「区移動情報センターの開設」「区災害ボランティアネットワークと区及び区社協との協定締結」など地域住民活動の成果が明確な役割や位置づけで形作られてきています。

<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)>

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)>	
複合福祉施設であり、日常の保守管理及び定期点検については、各施設が管理を分担して実施しています。当該活動拠点の担当は、駐車場の管理と害虫駆除となっており、適切に管理している事を確認しました。	

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)>	
利用団体の協力により退室時の清掃を「利用統計」をもとに電気・戸締り・清掃・冷暖房・ゴミ持ち帰り状況を確認しています。拠点内の部屋、オープンスペースに清掃用具を入れたケース棚を整備しています。床掃除と窓清掃は月に1度定期的に清掃業者に依頼・実施しています。	

(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	
<p><(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)></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>備品台帳を拠点分、区社協事務所分と分けており、どの財源で購入されたかわかるよう台帳を整備しています。</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 type="checkbox"/> 揃っている	<input type="checkbox"/> 揃っている
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>2013年度購入物品に関しては記載していますが、それ以前のものに関しては、一部異なっているため、現在整備中となっています。</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><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)></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>机、椅子等の設備及び貸出物品については、故障が発見されればその都度修理を行っています。コピー機の紙詰まりやラジカセの故障、机や椅子のネジなど職員ができるものは修理し、車椅子など難しいものは業者に頼んでいます。</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)>	
館内にはゴミ箱は設置せず、ゴミは持ち帰るよう利用調整会議等で徹底をはかっています。事務所内のごみは分別して保管し、横浜市が定めたごみゼロルート回収にのっとりて処置されています。	

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)>	
ゴミは利用者が各自持ち帰りとなっており、事務所内のごみは分別されています。年1回文書整理を実施し、個人情報の記載がある書類等を業者に依頼し、溶解処理しています。	

(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><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>清掃については、日常清掃と定期清掃を計画的に実施、清掃業者に委託しています。</p> <p>建物の周りには四季折々の草花が植えられ、道行く人々の目をなごませます。また2階と4階の庭園スペースの植栽は、業者による剪定が行われ、きちんと管理されています。</p> <p>また毎週火曜日の朝はいきいきセンターの職員が建物周辺の清掃をしています。</p> <p>経年劣化による大規模な修繕が必要になってきており、「いきいきセンター連絡会」で相談・調整し、共有部分の修繕に取り組んでいます。</p> <p>また、拠点内については利用調整会議や館内に設置してあるご意見箱で利用者の意見を聞き、必要と判断される物品(点字プリンタ、傘立て等)を整備しています。</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>「いきいきセンター金沢」の建物前面の小庭園には施設概要を記した掲示板が道路に向けて設置してありますが、金沢区福祉活動拠点の施設案内の文字は剥がれて見えにくくなっています。</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>地域の保育園や小学校の児童、地域住民と一緒に年2回「次世代との交流事業」として全館施設の局長参加による「いきいきセンター金沢」周辺の清掃活動を行っています。</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><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>経年劣化には都度対応していますが、多目的研修室の低いキャビネットの表面の化粧板が一部劣化してきています。テープなどでの補修が望まれます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
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> <p>金沢区社協作成の「危機管理マニュアル」(平成25年4月版)が事務所に常備されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>「いきいきセンター金沢」内の施設全体で行う電子入札により、防犯業務は警備業横浜協同組合と契約し、協定書等通りの防犯業務を実施しています。</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 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><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)> 現場確認及びヒアリング</p> <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> <p>事務所内に常備している鍵貸出簿で、適切に管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>職員による毎日の定期巡回の他、防火管理者である事務局長が毎週1回、定期的に自主点検を行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口日誌により、館内の施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックを行っています。	

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)> 火災防止、送迎時の事故防止、個人情報漏えい事故防止、利用者への接遇マナー等、全職員を対象に行っています。	
<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)>	
職員会議や拠点担当職員ミーティングで、情報の共有を図っています。	

(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 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><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</p> <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)> 2013年7月9日はAED取扱い応急手当訓練、2013年12月17日は初期消火訓練を実施し、全職員を対象に行いました。</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>送迎担当職員は「運転講習会」に参加しています。また、救急・交通事故処理マニュアルや事故発生時対応マニュアルは、職員用と送迎ボランティア用とに分けて作成し、研修に活用しています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認及びヒアリング</p> <p><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)></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>職員の緊急連絡網、いきいきセンター金沢各施設責任者の連絡網、及び金沢区担当部署や警察・消防・警備会社等、関係機関との緊急連絡網が作成されています。</p>	

(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	
<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)>	

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	
<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2回の避難訓練は、「いきいきセンター金沢」内の全施設および利用者の参加により、実施(2013年7月9日、2013年12月17日)されています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
今年度の避難訓練には、車椅子での障がい者の避難訓練を取り入れ、緊急時の障がい者救助の対応にも配慮しています。災害発生時の役割や位置づけを明確化し、金沢区災害ボランティアネットワークと区社会福祉協議会及び金沢区の3者間で「災害時ボランティアセンター設置・運営に関する協定書」を今年2月に締結しています。
<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)>

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>訪問当日の出勤状況と、出勤簿、シフト表等により、協定書等通りの職員体制を確認しました。</p>	

②協定書等の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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに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>	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1階の総合窓口にて区社協の資料を常備し、自由に閲覧できるようになっています。</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>今年度は、「福祉かなざわ」8月号に概要を掲載し、地域住民への周知を図っています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員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職員研修計画に基づき、毎年計画的に職員が研修を受講するようにしています。	

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)> 資料及びヒアリング <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)> 平成24年度は「障害者総合支援法と障害者施策の動向について」平成25年度は認知症サポーター養成研修 <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)> 「いきいきセンター金沢」に併設しているケアプラザ職員にも、研修の声掛けを行っています。	

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>研修の案内は常に供覧され、常勤・非常勤職員とも市社協・県社協やさまざまな機関が行う研修について、業務の必要に応じて、また自身のブラッシュアップのために積極的に参加するようにしています。</p> <p>また、研修費用については法人負担としています。</p> <p>研修参加者が報告書の作成や職員会議での発表を行うことで、伝達研修の実施をすすめています。</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>資料及びヒアリング</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>職員には積極的に研修参加を呼びかけ、職員からの自発的な研修参加の申し出も、必要性があれば法人負担で行っています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>会議資料や研修報告書及びヒアリング</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>職員会議や窓口担当者会議等で研修内容を報告しているほか、入手資料の回覧を行い、情報の共有に努めています。</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)>	
金沢区活動拠点「使用のてびき」を作成し、活用しています。なお、今年度中にこの「使用のてびき」改定を予定し、作業を行っています。	

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業務別カンファレンス・担当者会議を定期的に行い、情報交換を行っています。 ②職員会議を毎月1回実施、情報共有や問題点の解決の場としています。 ③地域への支援状況等を共有し、課題等について他の職員・管理職から助言をもらえるようにしています。 ④毎朝のミーティングで、情報共有を行っています。 ⑤各担当業務内で随時研修・勉強会を開催しています。 ⑥MBOを実施し、現状分析・目標設定により、共通認識をもったうえで業務に取り組んでいます。 ⑦窓口日誌、業務日誌を作成し、情報の共有・引継ぎを行っています。	会議資料及びヒアリング <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)>
	横浜市社協によるMBO(目標管理制度)の実施の他、新人職員には先輩職員によるOJTが行われて、年4回の面談等により、情報の共有や自己啓発、資質向上を図っています。各担当職員は業務内での勉強会等で、より高度な専門知識の取得に努めています。

(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)>	
金沢区社協作成の個人情報保護規定ならびに個人情報保護マニュアルを整備しています。	

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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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、周知している <input checked="" 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)>	
入社時に行われる研修内で説明をしています。しかし、今回ヒアリングをした結果、知らない等の回答があり一部には周知されていない状況です。	
<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)>	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)>	
職員には入社時に全員の研修が行われていますが、その後は一部の職員には実施されていません。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市社協作成のコンプライアンスハンドブックを、全員携行するようにしています。	

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"/> 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 checked="" 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 type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>平成25年4月に、外出支援サービス事業委託契約にかかわる職員には研修及び誓約書の入手が行われていますが、この事業に関与しない職員からの誓約書は提出されていません。</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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>使用目的が明示されている書類の確認及びヒアリングで、適切な手段で収集されていることが確認されました。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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	
<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)> 現場確認及びヒアリング <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)> 個人情報を含む書類は、専用ロッカーで施錠管理されています。パソコンにはパスワードが設定され、盗難防止用の鍵がつけられ退社時に鍵のかかる場所に保管されています。また、廃棄書類は基準を設け、シュレッダー処理や溶解処理、裏紙使用等適切な措置を講じています。	

(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)> 横浜市社協の経理規定・金沢区社協の経理規定により、適切な経理書類が作成されています。	

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)> 事務局長を出納責任者とし、会計担当者が出納担当者の役割分担を明確にして、相互けん制の仕組みを設けています。	

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)> 書類及びヒアリング <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)> 横浜市社協の会計システムにより、明確に区分しています。	

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)> 経理書類(勘定元帳)と経理伝票綴りを付け合せし、当該伝票を確認しました。	

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 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><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)> 現場確認及びヒアリング</p> <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> <p>通帳と印鑑は管理簿で管理され、終業時には金庫で施錠管理されています。</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コピー用紙の裏紙を拠点の利用統計表や、メモ用紙等に活用しています。</p> <p>②昼食時には事務所の電気を消灯しています。</p> <p>③拠点に必要な機材を他区の福祉保健活動拠点と共同で購入するなど、適正な執行に努力しています。</p> <p>④清掃などはいきいきセンター内5施設がバラバラで契約するのではなく、一括して契約することでスケールメリットを追求しています。</p> <p>⑤毎年12月に清掃の一部を利用団体に担ってもらうことで、拠点への愛着とともに運営への参加意識の向上による経費節減効果を期待しています。</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>現場確認と事業報告書及びヒアリング</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>節電の他、事務書類のペーパーレス化を進め、経費削減を図っています。</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>職員に研修参加を積極的に勧誘する等、職員の資質向上や職員間の情報共有に取り組んでいます。</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>個人情報取り扱いについての研修を定期的に行い、全ての職員から誓約書を入手することが望まれます。</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>「第2期金沢区福祉保健計画(いきいき金沢・ささえあいプラン)」の推進プロジェクトの一員として、区内14地区の地区別計画に基づく地域の福祉保健の課題について、地域住民が主体的に取り組んでいけるよう、地区の状況に応じた支援に取り組んでいます。</p> <p>年1回行う「金沢区福祉保健のつどい」は区役所との共催で、金沢区の福祉推進・啓発のための催しを実施しています。</p> <p>平成24年度からは区民活動センターと共催でボランティア講座を開催するなど、福祉保健の部署以外との協働事業も行っています。</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>金沢区社協の広報誌「福祉かなざわ」や事業計画書、事業報告書等の資料及びヒアリング</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>金沢区内14地区社協との連携と支援を積極的に行い、金沢区第2期福祉保健計画の普及に努めています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><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>金沢区社協の広報誌「福祉かなざわ」や事業計画書、事業報告書等の資料及びヒアリング</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>「いきいきセンター金沢」内で開催される「いきいきセンターまつり」は、地域住民の約千人が参加する盛大な祭りで、地域住民や各団体相互の交流や情報共有に役立っています。金沢区との共催で「福祉保健のつどい」を開催し、地域の福祉力の向上に努めています。</p> <p>受付コーナー横には訓盲点字文庫が設置されています。拠点で製本した「安心して暮らせる街金沢」「点字電話帳」「医療と健康」等数冊の点字本が置かれていました。</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>

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(1) 協定の書等 づく業務の書等 業務の書等 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？	揃っている	揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	(3) 施設衛生管理業務	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
		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			1	1
Ⅳ 緊急時対応	対(1) 緊急時 整の仕組 備の組み み時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		適切に管理していない	適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
		定期的に行っていない	定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等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 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
		体制を確保していない	体制を確保していない	
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	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	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		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	
	実施していない	実施していない		
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている	
				協定書等の職員体制をとっていない		協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ	協定書等のおりに開館している	レ	協定書等のおりに開館している	
				協定書等のおりに開館していない		協定書等のおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している	
				公表していない		公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
					作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
					作成していない		作成していない
	②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)		レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している	
				一部の職員に実施していない		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各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？		レ	情報共有している	レ	情報共有している	
				情報共有していない		情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？		レ	作成し、活用している	レ	作成し、活用している	
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない	
			作成していない		作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ	整備している	レ	整備している	
				整備していない		整備していない	
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		明確化し、周知している		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	
			明確化していない		明確化していない		
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している		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	レ	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		全ての職員から取っている	
				一部の職員から取っていない	レ	一部の職員から取っていない	
				取っていない		取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している		
			適切に収集していない		適切に収集していない		
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	レ	適切に使用している		
			適切に使用していない		適切に使用していない		
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ	適切な措置を講じている	レ	適切な措置を講じている		
			一部適切な措置を講じていない		一部適切な措置を講じていない		
			適切な措置を講じていない		適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ	適切に作成している	レ	適切に作成している	
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある	
				適切に作成していない		適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ	役割分担を明確にしている	レ	役割分担を明確にしている	
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている	
			仕組みを設けていない		仕組みを設けていない		
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ	明確に区分している	レ	明確に区分している		
			明確に区分していない		明確に区分していない		
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ	存在する	レ	存在する		
			存在しない		存在しない		
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している			
		適切に管理していない		適切に管理していない			
不備の数			1	3			
不備の合計			2	4			