

横浜市指定管理者第三者評価制度

戸塚区 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 2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>地域活動の一拠点として、各種連絡会や交流事業等、地域住民やボランティア団体と連携の上、区社協の強みを活かしながら事業展開を図っています。毎年1回恒例行事となっている「ボランティア・フォーラム・とつか」は、地域・区域で活動するボランティアが一堂に集い、ボランティア活動の推進及び団体同士の交流の場となっています。また、福祉啓発の一環としてボランティアグループと連携した各種講座、研修などを開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民活動支援センターと連絡会を年数回行い、ボランティア専門講座やボランティア入門者の発掘及び養成のためのきっかけ講座等を継続して開催し、ボランティア登録者及び活動参加者増に積極的に取り組んでいる。 ・ボランティア団体やボランティアから相談者について相談があった場合は、民生委員やケアプラザ等関係機関と連携して対応している。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>フレンズ戸塚が開所して来年で15年目となります。開所当時から利用している団体や新規団体など今では、200弱の数が登録しています。利用者サービスについては、多くの団体が様々な活動をしている中で、お客様アンケート調査やご意見箱、利用調整会議など声を聞く場も多く設けています。これらの要望や意見なども分析をし、備品等の購入や各種設備の導入をしています。また、利用者だけでなく、日中・夜間非常勤職員からの聞き取りも行ったり、夜間で受け付けた意見等については、拠点業務日誌を活用し、対応策や改善策を検討しています。これらによって実行された事項については、館内に掲示し、早急に利用者に連絡をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設開設時に支援いただいたボランティア団体はじめ多くの利用団体が活動していて現約200の登録団体があり、福祉保健活動拠点フレンズ戸塚を活動の拠点としている。また、利用団体調整会議は年1回開催され約50団体が参加して施設利用についての意見・要望等をお聞きしている。 ・利用者アンケートは100名以上の回答者を目標にして、ポスターの作成、利用調整会議や受付窓口での案内、直接の声かけ等で協力をお願いし143名から回答(24年度は61名)が寄せられ今後の運営に反映できる。 ・小学生を対象にした夏期体験学習講座はボランティア団体と協働で企画しチラシを作成して小学生全生徒に配布し実施している。25年度は100名以上の参加がありボランティア団体も講師で参加し、点字体験等多くの感想文が寄せられ保護者を含めて大変好評であった。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>フレンズ戸塚では、3つのSとし、清潔・整理整頓・節約の3つを重点的に取り組んでいます。まずは、清潔。不特定多数の多くの区民が利用することから、清潔な施設として、毎日の定期的な清掃、3か月おきの全館清掃、職員による備品等の清掃などを組み合わせています。次に整理整頓については、部屋内の備品などは、もちろん利用団体が使用するロッカー・倉庫などについても整理整頓をよびかけ、年に1回清掃呼びかけ日を設け、声掛けを行っています。また設備、備品等についても、専門業者による定期点検はもちろん、貸出備品などについても点検をし、破損等があれば、修繕等を行っています。3つめの節約については、今年度、部屋の暑さ軽減・節電対策として、遮光フィルムをガラス面に貼るなどの対応をし、経費節約に努めました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の清掃等は外部業者に委託し定期清掃及び毎日の清掃を実施し良好な状態に保たれている。また職員による日常清掃点検を行い施設管理簿に記録している。 ・貸出備品等の管理は定期的に点検を実施し、必要な場合は修繕等適切に対応している。 ・貸室利用団体の方々において部屋利用終了時に事故点検表で電源スイッチの確認、机・椅子等の現状復帰、貸出備品の返却、何か気になる点等をチェック・記入して提出をお願いし、設備・備品等の維持管理や節電に協力いただいている。

	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>フレンズ戸塚では、防災計画書に基づいた消防訓練を年に2回行い、利用団体も参加している。また、「事故・緊急対応マニュアル」を整備し日頃から職員に周知している。</p> <p>警備管理については、緊急時に委託警備会社と連絡がとれるようになっている。夜間など拠点スタッフが一人になった際、不審者が来館しトラブルが発生したことを想定し、ボタンを押せば警備会社に通報できるしくみになっている。</p> <p>日常的には、拠点スタッフによる拠点内各室の点検、備品等の点検などを行い対応している。これらは、閉館点検簿として、毎日記録を取っている。また大災害時の際は、区域の災害ボランティアセンターとして拠点を活用することが戸塚区役所との協定で定められており、年1回ボランティアグループ(とつか災害救援活動ネットワーク)と協働して、ボランティアセンターの運営シミュレーションを行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応の仕組みでは「事故対応・災害対応マニュアル」を作成し、毎年4月に見直し等更新を行い緊急時対応のための整備をしている。 ・日常清掃巡回点検を実施して施設管理簿に記録し、閉館時には閉館点検兼防火管理簿で日常の事故・災害等の防止に努めている。 ・消防計画に基づいた年2回の訓練時には、9月に貸室利用の子育て団体に参加を呼び掛けて避難訓練を実施し、26年3月の貸室抽選日には、利用団体の方々に参加を呼び掛けAED取扱訓練を取り入れた防災訓練が計画され緊急時対応に努めている。 ・フレンズ戸塚が戸塚区災害ボランティアセンターとして有効に機能できるように、とつか災害救援活動ネットワークと協力して毎年研修やシミュレーションを重ねて災害対応に備えている。
V 組織運営及び体制	<p>○横浜市の指導監査、横浜市社会福祉協議会の事務調査をそれぞれ隔年で受けており、また法人の定款や各規程に基づき、適正な組織運営に努めている。</p> <p>理事会は隔月で開催し、経営や各業務の公共性・透明性に留意しながら、利用者の視点に立った健全な運営を目指している。</p> <p>○あらゆる相談や問い合わせに対し職員が統一した対応ができるよう、朝ミーティングを実施し、その日注意すべきことや伝達事項を伝えるなど全職員で情報の共有、対応の統一化を図っている。また各職員のスキルアップを図るため、個人情報保護について、また人権についての研修を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織運営は、毎朝のミーティング、常勤職員ミーティング、拠点職員ミーティング、事例検討会等を行い職員の資質向上と職員間の情報共有を図り、業務日誌等で密に情報の伝達を行っている。 ・法人本部主催の研修、新任研修、職種別研修等を対象者、開催時期等明確にし研修計画を作成している。職務に関連する外部研修等参加時には、勤務時間扱いとし費用の支給や任務・業務の調整を行い参加しやすい環境を整えている。 ・研修に参加した職員は報告書や資料を基に会議等で伝達研修や回覧を行い情報の共有を図っている。 ・経費節減では、真夏・真冬対策としてロールスクリーン・カーテン・遮光フィルムを貼り冷暖房効率を高め、扇風機やサーキュレーターを併用して節電効果を上げている。また、空き室の消灯や照明の間引き、貸室終了後のゴミの持ち帰り等利用者に協力いただいで経費の節減に取り組んでいる。
VI その他	<p>フレンズ戸塚は、区内に一つの福祉活動拠点としての役割を常に意識し様々な活動を展開しています。「人」をつなぐ場、「情報」の発信の場を意識し、「福祉活動」の推進役として、意識をし、日々取り組んでいます。「人」をつなぐ役割としての、ボランティアセンター業務については、ボランティアの発掘と育成に重点的に取り組んでおり、「ボランティアきっかけ講座」や各種専門講座を開催し、多くのボランティア人材を輩出しています。「情報」の発信の場としては、広報紙、ホームページ、館内掲示等を積極的に活用し発信をしています。「福祉活動」の推進役としては、利用団体や本会会員を中心にネットワーク作りや連携事業や研修等を開催しています。次年度は、開設15周年として、これらを意識した記念事業の開催をする計画をしております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の地域福祉保健計画を区民、ボランティア、地区社協、地域ケアプラザ、区と協働して推進している。地域福祉活動やボランティア活動の推進は福祉保健活動拠点フレンズ戸塚の機能を活かし、中心的な役割を担っている。 ・毎年開催される「ボランティア・フォーラム・とつか」は100名以上のボランティアが一堂に集い、ボランティア団体の積極的な活動、交流の場となっている。フレンズ戸塚が開催会場として定着し、ボランティア活動の拠点としての存在が高まっている。

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>・ボランティア相談などについては、地域支援機関等(地域ケアプラザ、地区社協など)との情報交換等を地区担当を通じて随時行っています。</p> <p>・区域で活動している区民活動支援センターとは、年間を通じて連絡会を開催し、福祉人材の発掘と養成をテーマとしたボランティアきっかけ講座を開催しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(報告書等)、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>区民活動支援センターと連絡会を年数回行い、ボランティアきっかけ講座を継続して開催し、ボランティアの発掘及び養成に努めている。</p> <p>ボランティアやボランティア団体から相談者について相談された場合はケアプラザ等関連団体と連携して対応している。</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>フレンズ戸塚の名称が地域に根つき、地域の関係機関やボランティア団体等の情報交換や交流の場として活用され親しまれている。</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)> 平成25年12月1日から26日まで窓口満足度調査アンケート実施され、143名から回答が寄せられた。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 24年度は61名から回答が寄せられ、25年度年は100名以上の回答者を目標にして、ポスターの作成・掲示、利用調整会議で利用団体への説明と配布、受付窓口での案内等アンケートへの協力を積極的にお願ひし、24年度の2倍以上の143名の利用者から回答が寄せられた。	

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)>	

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(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)>	
寄せられた意見から職員会議等で課題を抽出し対応策を実施している。	

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)> 資料(アンケート集計)、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)>	
アンケート集計結果は毎年公表され、25年度は26年2月に館内掲示が予定され、ホームページでの掲載も予定されている。	

(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 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>ご意見ダイヤルは1階ロビーと2階・3階踊り場の2箇所に掲示され、指定管理者名と指定管理期間が明記されている。</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>2階と3階の二か所にご意見箱が設置されている。ホームページで受け付けている。</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>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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(館内掲示)、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決のためのフロー図が掲示されている。</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)> 窓口で苦情受付を案内し、苦情解決フロー図を館内掲示している。ホームページにも掲載している。	
<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)>	
苦情受付担当者は担当職員で、解決責任者は事務局長であることも掲示され、利用者から多くのご意見や苦情を聞けるよう整えている。	

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)>	
受け付けた苦情等は苦情相談受付記録に記録されている。	

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(苦情相談受付記録)、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)>	
寄せられた苦情は職員会議等で検討され対応策を実施している。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(苦情相談受付記録等)、ヒアリング</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>25年7月に来館者の路上駐車のこと苦情が寄せられ、その内と対策を館内掲示し、利用調整会議で車での来館について注意喚起を行っている。</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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>館内には、利用についての案内を明記した掲示板を設置し、利用についての相談があった場合には、利用の手引きを渡しなが詳しく説明しています。また、ホームページにも利用についての案内をアップしています。パンフレットなども作成し、区民が気軽に立ち寄れる場として常に意識をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(利用の手引き、パンフレット)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者には利用の手引きとフレンズ戸塚(地域保健活動拠点)パンフレットを整えて案内し、ホームページでも掲載している。また、戸塚駅地下道からフレンズ戸塚までの道順を分かりやすく写真入りでホームページに掲載し、高齢者や初めての来館者の方々に丁寧に案内をしている。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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>先着順受付であったが早朝から利用者の方々をお待たせしていることから、利用者調整会議の了解を得て平成24年度より毎月初めの平日抽選に変更している。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書)、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>26年1月30日に外部講師を招いて「人権について」研修会を全職員を対象に実施している。</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 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)>	
貸出備品の内容と使用についての規定を定め、拠点貸出簿で適切に管理している。また、損傷等の確認点検を行っている。	

(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)>	
25年度は12月に約50団体参加で利用団体調整会議を開催し施設利用について意見・要望等をお聞きしている。また、当日貸出ロッカーの抽選とロッカー内の清掃をお願いして気持ちよく使用していただけるよう心がけている。	

(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>新たなボランティア人材の発掘と育成を目的とした自主企画講座、本会会員であるボランティアグループや地域福祉関係機関との連携した専門講座(手話講座、こころのボランティア講座)や福祉啓発講座、入門講座(ボランティアきっかけ講座)などを開催しています。また、次世代の福祉の芽を育むことを目的とした「夏の福祉体験講座(小学生編)」を実施しています。ボランティア相談窓口には、専任コーディネーターを配置し、依頼者・ボランティアからの相談に丁寧に対応している。また、ボランティア情報を「ボランティア情報紙」「社協とつかボランティア情報」を作成している。また、拠点内情報ラック、掲示板等で情報発信しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書等)、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>区民活動センターと共催でボランティアの発掘・育成のためのボランティアきっかけ講座が年6回開催している。100名以上の参加者があり大半の方が登録して50%以上の方が現在活動中である。 夏期学習体験講座では小学生約100名が熱心に体験学習して感想文が寄せられ保護者を含めて大変好評である。</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><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>本会では、紙媒体・WEB等を活用し、それぞれの特徴を活かした広報活動を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社協とつかは、年3回、毎回91000部発行し、区内全戸に配布をしています。地域住民による広報委員会にてテーマ設定や取材などを行っています。毎回、ボランティアセンターの講座などの案内も掲載しています。 ・区広報とつかや他機関の広報紙などにもボランティア講座、本会事業などを積極的に掲載しております。 ・HPについては、各事業ごとの説明などをアップしています。 ・タウンニュースなどの民間で発行している広報紙にも本会事業の取材記事を掲載しています。 <p>このように、本会独自に作成している広報媒体はもちろん、多くの機関の協力を得て、1人でも多くの区民に情報が届くよう取り組んでいます。</p> <p>また、来年度は拠点開所15周年となりますので、記念イベント等を予定しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報紙等)、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>広報紙「社協とつか」を年3回各91,000部を発行して全戸配布している。広報紙の中の1頁はボランティア広報紙として講座案内等を紹介している。また、単独のボランティア情報紙を年4回各700部発行し、登録団体・個人や関連施設に配布している。</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><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>職員は、常勤・非常勤にかかわらず窓口、電話でのていねいで迅速な対応を心がけています。窓口は、受付に来られた方を事務所からよく見えるようにカウンターを低く設置しています。また、名札の着用、明るいあいさつ、館内での積極的な声掛けなど心がけています。また、相談内容によっては、事務室内のテーブルに案内したり、ついたてをするなど相談者の気持ちを汲んだ配慮をしています。電話対応では、ワンストップサービスを心がけ、初期の段階でていねいに聞き取りをし、迅速に対応したり、本会で解決できない相談については、他機関につないでいます。また、相談内容によっては、相談カードを作成し、地区担当者や職員で情報共有をしています。</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>職員は名札の着用をして、来館者に笑顔で気持の良い挨拶や声かけを行っている。電話ではワンストップサービスを心がけ丁寧な対応をしている。また、相談内容により、相談者に配慮した対応をして丁寧な聞き取りを行い、お待たせしないよう迅速な対応を心がけている。</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><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>利用者サービスについては、四半期報告書をもとに、振り返り・アクションプランを立てています。また、拠点利用調整会議では、利用者からの要望や意見を聞く場を設けています。また、「窓口満足度調査アンケート」についても多くの意見や要望をいただいています。これらの要望や意見については、早急に対応するもの、検討が必要なものなどを振り分け、改善策をたてています。それらの改善策については、館内掲示板に掲示したり、場合によっては直接利用者の方に連絡をしています。今後については、このような対応を利用者にわかりやすいように明確化し、PRしていきたいと考えています。</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>利用実績では、団体交流室の利用率が午前・午後は70%～75%と高く交流の場として活用され利用団体に好評である。一方で夜間の利用率が低いことから、新規登録団体、現役男性団体、昼間勤務の災害ボランティア等の方々へ夜間の利用を進めて利用率向上に努めている。</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)>

平成12年に福祉保健活動拠点が開設された当時からフレンズ戸塚の名称で親しまれ、立上げに協力いただいたボランティア団体をはじめ多くの団体・個人の支援を基に活発な活動が継続されてきた。平成26年は開設15周年となることから記念事業の開催が予定され、今後も地域に根付いた活動が期待されている。

<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)>	

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)>	
外部の専門業者により、定期清掃及び毎日の清掃を実施している。日常清掃点検は施設管理簿に記録し、閉館時には閉館点検兼防火管理簿で日常の事故・災害等の防止に努めている。	

(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><(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>部品は物品管理簿で適切に管理されている。</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><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><評価で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>任意で抽出した備品5費目は存在が確認でき、適切に管理されている。</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>備品には部屋利用終了時や閉館時点検等で点検確認して安全管理に注意をはらっている。</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 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)> 利用者のゴミは基本的には持ち帰りをお願いしている。ゴミは容器で適切に管理している。	

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)> 横浜市の分別ルールに沿って、適切に分別を行っている。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務については、週に5回の専門業者による清掃、3か月に1度、定期的な全館清掃等、施設の清潔に保っています。 ・外まわりについては、季節の花を植えたり、外用掲示板も本会業務に関連のあるポスターなどの掲示をしています。また、路上駐車対策を行っており、近隣の住民に迷惑がかからないように定期的に周辺の見回りをしています。 ・部屋の机・イスなどの備品については、定期的に点検をし、破損等がないか確認しています。修繕が必要な備品については、定期的に業者に修理を依頼しています。 ・印刷機については、最新のオルフィスを導入し、カラー印刷もできるようになり、多くの利用者が活用しています。 ・自己点検表の導入をし、利用団体が部屋利用終了後、備品等の破損等の確認などをしてもらっています。 	<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(館内・外)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・建物及び設備は外部業者に委託し良好な状態が保持されている。トイレは土・日含めて毎日清掃し、消耗品等の補充も適切に行われ、利用者が気持ちよく利用できる状態に保持されている。 ・部屋利用終了時に点検を行い閉館時には閉館点検兼防災管理簿で安全点検を行っている。

(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>利用団体の方々において部屋利用終了時に自己点検表(電源スイッチの確認、机・椅子等の現状復帰、貸出備品の返却、何か気になる点等の項目)の提出をお願いし、設備・備品等の維持管理や節電に協力いただいている。</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>

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>事故対応・災害時対応マニュアルを作成し、毎年4月に見直し等を行い更新している</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>発報時の確認点検記録をファイルしている。23年4月以降は動作異常の報告はない。</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)> 資料(鍵管理台帳)、現場確認(事務所内)、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開・閉館時の鍵は鍵管理台帳で管理され、貸室等の鍵はキーボックスで施錠管理されている。</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>日常清掃点検時に巡回点検を行い施設管理簿に記録し、閉館時には閉館点検兼防火管理簿で日常の事故・災害等の防止に努めている。</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)>	
事故防止マニュアルを基に施設管理簿、閉館点検兼防火管理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)>	
職員会議、朝のミーティング等で他施設での事故やヒヤリハット事例を基に事故防止・対応策の研修や勉強を行い、参加できなかった職員には伝達及び回覧で内容を共有している。	
<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)>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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>事故対応・災害時対応マニュアルを作成し、毎年4月に見直し等を行い更新している</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年2回の防災・避難訓練等を実施している。25年9月に戸塚消防署署員の指導で、模擬通報訓練、消火器取扱訓練、避難訓練を実施し、避難訓練時に子育て団体が参加している。次回は26年3月の貸室利用抽選日に、利用団体の方々に参加を呼び掛けてAEDの訓練研修を取り入れた防災訓練が計画されている。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>フレンズ戸塚(福祉保健活動拠点)が戸塚区災害時ボランティアセンターとして設立され運営されて有効に機能できるように、とつか災害救援活動ネットワークと協力して毎年研修や災害対応シュミレーション等を行って災害時に備えている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>朝・昼・夜間及び休祭日の出勤者が明確になっている。また、シフト表のとおり出勤者が確認でき、必要な職員体制が取れている。</p>	

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、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日々の業務日誌で開館時間、閉館時間が確認でき協定書のとおり実施されている。</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>事業報告書・事業計画書の閲覧用を玄関ロビーに設置し、ホームページに掲載して公表している。</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>	

(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や個人別任務研修等を対象者、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(研修報告書)、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)>	
人権、個人情報保護についての研修は外部講師を招いて、常勤・非常勤職員全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)>	
研修計画に基づき、人権、個人情報保護以外に苦情解決、事故防止・対応、感染症防止等の研修も研修受講者が伝達研修、研修報告書・資料の回覧を実施している。	

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><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>横浜市社会福祉協議会での「職員人材育成計画」に基づき、研修等に参加をしています。経験年数や担当業務によって、計画的に職員を参加させています。また、業務によっては独自で講師を招き、関連する制度やサービスなどの研修を行っています。</p> <p>各種研修情報については、文書回覧をし、意欲的に職員が参加できるよう配慮をしています。「苦情解決」「個人情報保護」「人権」については、毎年職員が参加し、参加できなかった職員については、職員会議などで伝達研修を行っています。</p> <p>また、「人権」「個人情報保護」については、独自で講師を招き、全職員(非常勤職員含む)を対象に研修をしています。非常勤職員を対象に、窓口マナー研修に2名参加をし、職場内で伝達研修をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>外部研修参加等で職務に関連する研修は基本的に勤務時間の扱いとし研修費用・交通費の支給を行っている。また、研修参加時には、任務・業務の調整を行うなど研修に参加しやすい環境を整えて職員の資質向上のための支援を行っている。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告書等)、ヒアリング。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修計画に基づき、研修に参加した職員が研修報告書と資料を基に職員会議で伝達研修や回覧を行い情報の共有を図っている。また、外部関係機関・施設との連絡会等で得た研修や情報の内容等は朝のミーティングや業務別ミーティング等で共有し業務に役立てている。</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)>	
窓口対応マニュアルは窓口編と電話編を作成している。また、窓口マナー研修を受講した勤職員が研修資料で伝達研修を行い、マニュアルと併せて活用している。	

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)>
情報共有の場として、毎日行われるミーティングでは、一日の行動予定、各業務の予定などを全員に伝えています。毎月2回の常勤職員ミーティングでは、事務連絡や全体的な各業務の流れなどを共有しています。また、職員の資質向上としては、毎月1, 2回事例検討会をしています。各業務については、それぞれミーティングを行っています。拠点スタッフについては、業務日誌などによる情報共有や、年に2回の夜間スタッフも含めてのミーティングを行い、情報共有や気になることや改善したいことなどの話し合いをし、改善策の検討をします、	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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	毎朝のミーティング、月2回の常勤職員ミーティング、月2回の事例検討会、年2回の拠点職員全体ミーティング、業務日誌等で情報の共有を図るとともに、伝達研修や資料の回覧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)>	
ロビーに個人情報の取扱いと管理責任者を事務局長、実務責任者を次長と定めて掲示し、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26年1月30日に人権と個人情報取扱いについての研修を全ての職員に実施している。	

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 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"/> 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><評価で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>平成26年1月30日に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。</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>	

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> <p>利用団体には利用手引きで、ボランティア登録者・相談者にはボランティアのしおりで、個人情報の取り扱いについて使用目的を明確にし適切に使用している。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、ヒアリング</p> <p><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)></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>パソコンはパスワードを設定しワイヤーで固定している。個人情報記載の書類は鍵のかかる書庫に適切に保管している。個人情報記載等の書類はシュレッダー処理と年1回の溶解処理を行っている。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②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)> 福祉保健活動拠点に係る経理は明確に区分されている。	

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)> 経理伝票から3費目ピックアップして伝票類を確認し、その存在が確認できる。	

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

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>・エアコンの温度設定を掲示等により、適正温度の呼びかけをしています。真夏や真冬の対策として、ロールスクリーン・カーテン・遮光フィルムを貼り、冷暖房効果を高めました。また、扇風機やサーキュレータの使用を呼びかけています。</p> <p>・使用していない部屋については、照明・エアコン等を消すようにしています。</p> <p>・トイレの温便座については、温度設定を低めとし、管理者での管理としました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>真夏・真冬の対策として、ロールスクリーン・カーテン・遮光フィルムを貼り、冷暖房効率を高め、扇風機やサーキュレーターを併用して適温での使用を呼びかけて、節電の効果を上げている。また、空き室の消灯や照明の間引き、ゴミのお持ち帰り等、利用者呼びかけして協力をいただきながらこまめに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><評価で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>職員は窓口、電話対応等で、担当業務外でも対応できるよう心がけ、職員間で何でも報告・相談ができるように日頃から話しやすい環境づくりがなされ、良好な組織運営が行われている。</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>

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>戸塚区では、第2期戸塚区地域福祉保健計画(とつかハートプラン)を区民、地域ケアプラザ、区社協、区役所,とともに策定し、現在地域づくりに取り組んでいる。福祉保健活動拠点として、利用団体に安定した場所の提供を主に、ボランティア活動の推進を行っている。また、資質向上や団体活動の推進を図ることを目的とした各種講座、研修会などを開催することによって、計画の推進を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区の地域福祉保健計画を区民、ボランティア、地区社協、地域ケアプラザ、区と協働し中心となって取り組んでいる。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フレンズ戸塚の機能を活かして取組み、地域福祉の担い手の育成に向け、小学生の夏期体験学習講座を実施する等の取組を積極的に行っている。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①災害ボランティアセンターの設置 戸塚区防災計画書に基づき、戸塚区災害ボランティアセンターの設立・運営を行うため、とつか災害救援活動ネットワークと協力しています。災害時には、福祉保健活動拠点を災害ボランティアセンターとして希望するように、毎年研修やシュミレーションなどを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>「ボランティア・フォーラム・とつか」は毎年開催されボランティアが一堂に集まり、ボランティア活動の推進やボランティア団体の交流の場となり、フレンズ戸塚が開催会場として定着し、ボランティア活動の拠点としての存在が高まっている。</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>