

中野区社会福社会館
令和5年度 第三者評価報告書

令和6年3月

総合システム研究所株式会社

目次

| | |
|--|----|
| I. 評価の実施方法..... | 1 |
| II. 確認する主な文書類（例）..... | 4 |
| III. 評価の総括..... | 5 |
| IV. 評価項目..... | 7 |
| 1. 管理運営に関する基本事項..... | 7 |
| (1) 施設の設置目的を踏まえた施設運営の基本的な考え方..... | 7 |
| ① 基本方針や事業の方針を広く利用者や市民に周知している..... | 7 |
| ② 基本方針や事業の方針をスタッフに周知している..... | 7 |
| 2. 施設の管理に関する事項..... | 8 |
| (1) 管理運営体制、必要人材の配置..... | 8 |
| ① 事業計画書に示した職員数、有資格者の配置、組織体制で運営している..... | 8 |
| ② 職員に対し、業務上必要とする研修、指導教育を実施している..... | 8 |
| ③ 非常時における管理運営継続のためのバックアップ体制を整備している..... | 9 |
| ④ 指定管理者職員が不在時間は、適切な管理委託先と再委託契約を締結している..... | 9 |
| (2) 施設管理..... | 10 |
| ① 施設設備の保守管理業務を実施している..... | 10 |
| ② 維持管理計画を策定し、計画的かつ効果的に修繕を実施している..... | 10 |
| ③ 日常清掃・定期清掃・特別清掃を実施している..... | 11 |
| ④ 市から貸与された備品を適切に管理している..... | 11 |
| ⑤ 利用者が直接使う備品に安全性に関わる損傷等がないか確認している..... | 11 |
| ⑥ ごみの分別は適切に行っている..... | 12 |
| (3) 経費の削減..... | 12 |
| ① 消耗品等の節約に関する具体的な取組を実施している..... | 12 |
| ② 光熱水費の削減に対する具体的な取組を実施している..... | 12 |
| (4) 出納業務..... | 13 |
| ① 会計書類は適切に作成・管理している..... | 13 |
| ② 当該施設の運営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..... | 13 |
| (5) 安全対策..... | 14 |
| ① 緊急時の連絡・対応体制や、会館内の団体との連携体制を整備している..... | 14 |
| ② 緊急時対応マニュアルを作成・運用・更新している..... | 14 |
| ③ 消防計画の策定や防火管理者の設置をしている..... | 15 |
| ④ 消防訓練を年2回（内1回は避難誘導訓練を含める）、館内団体と合同で実施している..... | 15 |
| ⑤ 日常的に巡視点検を実施している..... | 16 |
| ⑥ 夜間は機械警備を実施している..... | 16 |
| ⑦ 施設運営に関する損害賠償責任保険に加入している..... | 16 |
| 3. 施設の運営に関する事項..... | 17 |
| (1) 施設の平等・公平な使用の確保..... | 17 |
| ① 施設案内（施設内容・施設の利用方法等）に関する情報を幅広く提供している..... | 17 |
| ② 施設利用の申請受付は公平な方法により行っている..... | 17 |
| (2) 利用者サービス..... | 18 |
| ① 利用者の利便性を高めるための各種の備品の貸出を行っている..... | 18 |
| ② 施設の利用に関する広報を行っている..... | 18 |
| ③ 自動販売機の売上の一部を地域福祉事業に充当している..... | 19 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| (3)要望や苦情の把握と対応策..... | 19 |
| ① 利用者アンケートを実施している..... | 19 |
| ② 意見箱を設置し意見を収集している..... | 20 |
| ③ 利用者からの意見・苦情に対応する仕組みがある..... | 20 |
| ④ 利用者からの意見・苦情を職員間で情報共有している..... | 20 |
| (4)個人情報の保護、情報公開..... | 21 |
| ① 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..... | 21 |
| ② 個人情報は適正な管理及び取り扱いをしている..... | 21 |
| ③ 個人情報を取扱う職員に対し、研修を実施している..... | 21 |
| (5)その他..... | 22 |
| ① 年2回、運営協議会において会館運営について協議を行っている..... | 22 |
| ② 近隣に対し施設利用時の影響が出ないよう対策をしている..... | 22 |

I. 評価の実施方法

1. 評価の目的

指定管理者の自己点検及び評価活動の一環として第三者評価機関による第三者評価を実施し、評価結果に基づく現状把握と是正・見直しにより、業務改善を行う。

2. 評価の内容

中野区の指定管理者公募時の募集要項、業務要求水準書、施設管理運営に係る仕様書及び指定管理者が公募時に提出した事業計画書に基づき、それぞれに記載されている各種施策・事業等の提案事項及び計画事項について“履行確認に基づく評価”を中心に実施する。履行確認事項については、管理運営にあたって主要なものに限定する。

3. 評価対象期間

令和4年4月1日～令和6年3月31日

(訪問調査日以降に実施予定の事項は、書類及びヒアリングで確認)

4. 評価対象施設

中野区社会福祉会館

5. 評価項目の枠組み

事業計画書の提案事項に基づき以下のカテゴリーに分類し、カテゴリー3を個別評価項目として設定する。

- ① カテゴリー1(大項目) 3項目
- ② カテゴリー2(中項目) 11項目
- ③ カテゴリー3(小項目=個別評価項目) 37項目

6. 評価の記述(方法)

- ① カテゴリー3における個別評価項目の評価基準は、業務要求水準書及び事業計画書で提案した事項と対比して、下表の基準により評価を実施する。

| 基準 | 基準内容 |
|----|---------------|
| S | 優れた取組みを実施している |
| A | 適切に実施している |
| B | 一部不十分な点がある |
| C | 実施していない |

- ② 評価の根拠となる書類がある場合は、「確認書類」欄に書類名を記述する。
- ③ 「指定管理者のコメント」欄には下記の点を記述する。

・実施の手法

・アピールポイント(基準を「S」とした場合)

・不十分または実施できていない理由(基準を「B」「C」とした場合)

- ④ 第三者評価機関は、確認書類のチェックや目視及びヒアリング等を行い、評価結果とその「根拠」や「評価結果の説明・課題と推奨事項」を記述する。
- ⑤ 第三者評価機関は、「評価結果の総括」欄について、カテゴリ別に特記事項を記述する。
- ⑥ 最後に、第三者評価機関が、カテゴリ全体の評価結果に基づき「全体の総評」を記述する。

7. 評価者・評価方法

① 指定管理者による自己評価

上記の評価の記述方法に基づき、指定管理者が自己評価を実施する。

② 第三者評価機関による第三者評価

自己評価結果を参考に、第三者評価機関が第三者評価を実施する。

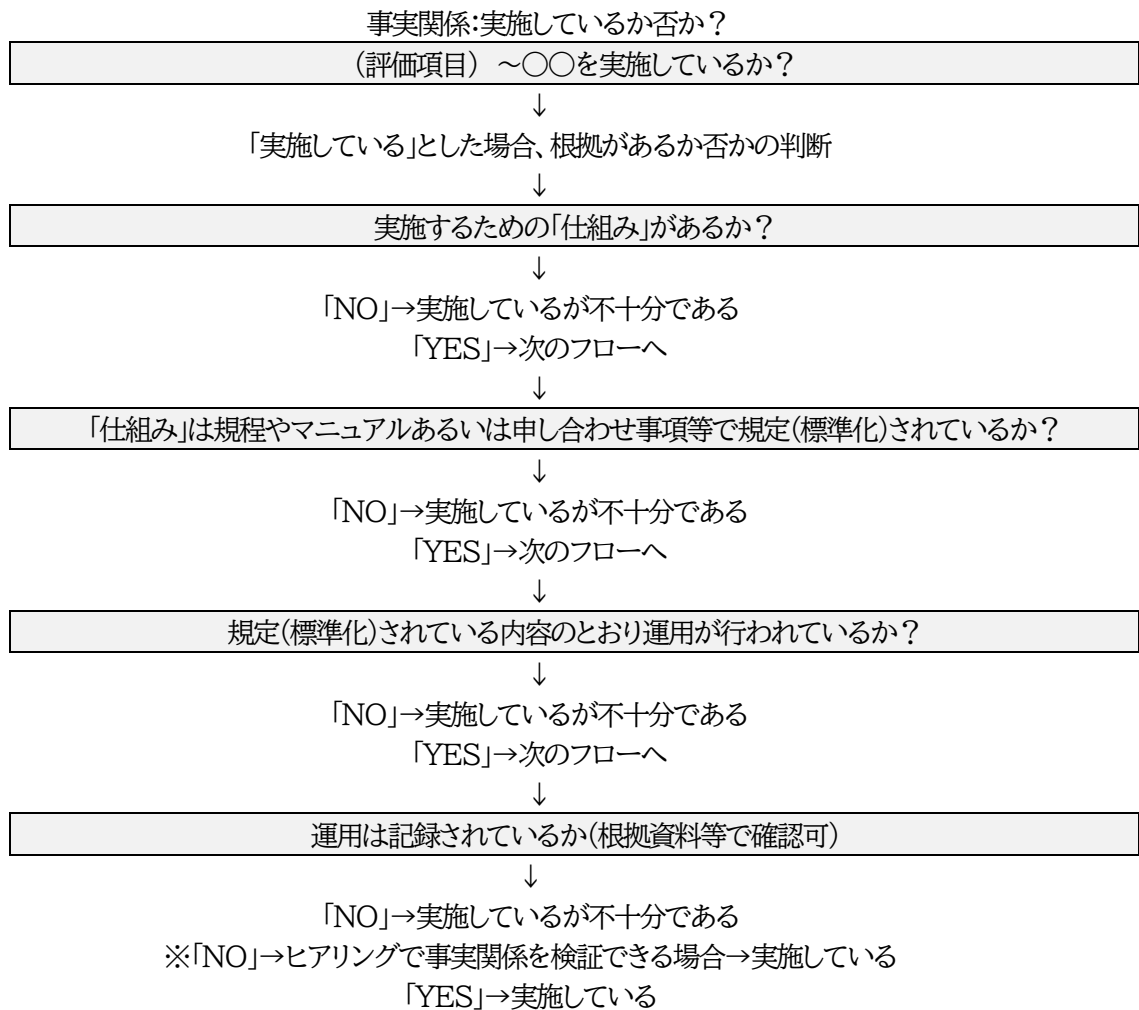
評価は下記に基づき実施する。

(ア) 現地での目視による確認(施設環境、安全・安心、接遇、インフォメーションなど)

(イ) 管理運営における「事業計画書」、「事業報告書」、「仕様書」、「協定書」、「各種規程」、「マニュアル」、「手順書」などの書類及び「運用記録」等による。(P4「II.確認する主な書類(例)」参照)

(ウ) 施設管理責任者に対するヒアリングによる確認

③ 個別評価の基本的なフロー



8. 評価の決定

① チームによる組織的な検証

第三者評価機関は、複数の人数による組織的な検証に基づき評価を実施する。

② 自己評価と第三者評価との齟齬について

両者の評価が著しく異なる場合は相互で調整し、評価機関側の事実誤認等を検証した上で、最終的な評価結果とする。

II. 確認する主な文書類（例）

| | |
|--|--|
| ■ 組織運営及び体制に関する書類 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・就業規則 ・その他人事関連書類 ・PDCA マネジメントサイクルの概要が確認できる書類 ・業務日誌(日報・月報) ・会議(打合せ)議事録 ・組織運営体制図・人員配置図 ・勤務ローテーション表 ・職員研修計画書 ・職員研修報告書 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修効果測定書類(小テスト、ヒアリング、レポート) ・遵守すべき法令等を特定した規程(書類) ・独自の倫理(コンプライアンス)規程 ・個人情報保護方針や規定 ・その他個人情報保護に関するマニュアル類 ・個人情報保護に関する運用記録類(入退室管理簿等) ・個人情報保護体制図 ・管理運営全般に係る内部監査報告書 |
| ■ 利用者サービスの向上に関する書類 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議(懇談会)の開催案内 ・利用者会議(懇談会)の議事録 ・利用者アンケート結果 ・利用者アンケート結果の公表媒体 ・上記以外の意見・苦情の把握の仕組みが分かる書類(一言カード、目安箱等)と集約結果・公表媒体 ・苦情対応マニュアル | <ul style="list-style-type: none"> ・意見・苦情対応報告書 ・自主事業に関する計画書および報告書 ・施設案内パンフレット ・施設独自の広報誌(紙) ・自主事業に関するパンフレット、チラシ、ポスター ・接遇マニュアル |
| ■ 施設・設備の維持管理に関する書類 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理計画書および報告書 ・各種点検業務報告書 ・各種日常点検チェックリスト | <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理台帳 ・維持管理各種業務委託契約書 |
| ■ 防災・防犯、緊急時対応等に関する書類 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・防災・防犯等事故防止マニュアル ・緊急時対応マニュアル ・訓練(防犯・防災・消防等)計画書 | <ul style="list-style-type: none"> ・訓練(防犯・防災・消防等)報告書 ・緊急時体制図 |

Ⅲ. 評価の総括

全体の総評

社会福祉協議会としての活動理念と実績・経験と、指定管理者としての管理運営の基本方針に基づき、求められる業務要求水準を満たし、適切な運営を行っています。利用者の安全・安心や平等な利用に注意を払うとともに、会館内の各事業者と連携し、万全の危機管理体制を構築しています。重大事故の発生はなく、利用者の苦情等もほとんどない状況となっています。細かい点で改善が必要な事項もありますが、総じて適切に管理をしています。指摘事項について見直しを行い、引き続き真摯に取り組んで行くことが期待されます。

評価結果の総括

1. 管理運営に関する基本事項

管理運営に関する基本方針については、業務担当の職員全員が年度計画書や年度報告書に目を通し、十分に理解した上で業務に当たっています。事業内容の利用者への周知は、社会福祉協議会のホームページで会館の貸出しについて案内をしています。

2. 施設の管理に関する事項

社会福祉協議会の組織の中で、経営管理課に会館運営業務を職務とすることを明確に位置づけ、他の業務との棲み分けを行っています。

業務を担当する職員は勤務歴が長い職員が多く、すでに業務に対しての経験と理解を持っています。新たに着任した職員の場合は、基本的な利用者対応、文書管理、個人情報保護、ITセキュリティ等の初任者研修を受ける仕組みとなっています。救命救急・AED の訓練は、新型コロナウイルス感染症の影響で消防署による訓練ができていないため、改めて計画し行っていく予定となっています。

会議室は利用業務に関しては、登録団体の申請や会議室の利用申請について滞りなく受付を行っています。会議室は利用状況や利用前・利用後の点検等を行い、毎日管理日誌に記録しています。職員不在時は、清掃や設備管理を委託している管理室に会議室利用業務を委託しており、毎日引継ぎ事項の確認を行っています。

施設の維持管理業務については、委託により保守点検を行っています。不具合が発見された場合には区への報告や見積を取得し、緊急度の高いものから計画的に修繕を行っています。

備品管理については、一覧表はありますが、台帳と現物との突合ができていない状態となっています。区と足並みを合わせながら、備品と台帳の整理を行っていくことが望ましいです。

指定管理費の管理や利用料金の收受は、複数のチェックを経て確認・執行し、社会福祉協議会のその他の業務と区分して会計管理をしています。経費削減については、印刷物の削減や光熱水費の抑制に取り組んでいます。

安全管理については、建物全体の共同防火管理として会館内の事業者による協議会を設置し、会館全体で年 2 回の消防訓練を行っています。また社会福祉協議会として、職員の参集訓練、歩行困難者を想定した非常用の階段避難機器の使用訓練を年 1 回行っています。災害発生時に備えては、BCP を策定しており、会館内の他の事業所と連絡をとりながら、安全確保や運営継続をする要件を取りまとめている点が評価できます。日常的には、一日 2 回、各所のチェック項目を設け、職員が巡視点検を行っています。消防設備の点検では、設備の不備や避難の障害となる箇所の指摘を受けており、修繕や撤去の措置を進めています。

3. 施設の運営に関する事項

広報については、社会福祉協議会のホームページの一部で、施設の利用案内をしています。利用案内に基づき、団体の登録や公平・公正な施設の予約・受付を行っています。

利用希望者には、プロジェクターやスクリーン等の貸出しを行っています。

利用者の要望や苦情については、窓口での直接の申し入れや、一階のエレベーターホールに設置した意見箱で収集しています。意見箱は、他の事業者を含めた会館全体の代表窓口として収集し、内容によって各事業者に振り分けています。会館運営業務に対する意見が寄せられた場合には、内容を検討し、対応できるものについては改善を行っています。利用者アンケートは、長年利用している団体が多いとすることで実施していませんが、指定管理期間内に1回程度は実施することが望ましいです。

その他として、近隣への騒音の抑制や、駐輪場の利用等についてトラブルを生じないよう細やかな配慮を行うほか、災害時対応の自動販売機を設置するなど、近隣地域との関係を大切にして運営を行っています。

IV.評価項目

1.管理運営に関する基本事項

(1)施設の設置目的を踏まえた施設運営の基本的な考え方

① 基本方針や事業の方針を広く利用者や市民に周知している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・中野区社会福祉協議会ホームページに当年度の事業計画、前年度の事業報告を掲載して広く、利用者区民が見ることができるようにして、周知に努めている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2023 年度事業計画(中野区社会福祉協議会) ・2022 年度事業報告書(中野区社会福祉協議会) <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>会館全体の施設管理を行うとともに、会館内にある各事業者との連絡調整を行っている。また会館内の会議室について、登録団体への貸し出し業務を行っている。施設の利用方法は、社会福祉協議会のホームページで、社会福祉団体や地域団体の優先予約ができるほか、一般利用もできることを周知している。</p> |

② 基本方針や事業の方針をスタッフに周知している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・全職員の出席する全体会議で事業方針と事業計画を確認するほか、事業報告、事業計画を業務の中で共有している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2023 年度事業計画(中野区社会福祉協議会) ・2022 年度事業報告書(中野区社会福祉協議会) ・ヒアリング <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>会館管理は、経営管理課が業務担当制となっており、事業の基本方針については、業務担当の職員全員が年度計画書や年度報告書に目を通し、理解をしている。</p> |

2.施設の管理に関する事項

(1)管理運営体制、必要人材の配置

① 事業計画書に示した職員数、有資格者の配置、組織体制で運営している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・中野区社会福祉会館事業計画に示した通りの運営組織で必要人材を配置し運営していることを、中野区社会福祉会館事業報告書より報告している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度中野区社会福祉会館事業計画 ・令和4年度中野区社会福祉会館 事業報告(資料:自己評価表、運営組織図、職員名簿) ・防火管理者選任届出書 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>社会福祉協議会内において、会館管理業務は経営管理課が担当となっており、課の職員常勤5名、非常勤1名が当該業務への従事者となっている。運営の中心となる会館管理の責任者のほか、職員は社会福祉協議会のその他の業務と兼任で、利用者対応や維持管理・安全管理業務等をおこなっている。</p> |

② 職員に対し、業務上必要とする研修、指導教育を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・防火管理者資格他の資格取得を励行している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規採用職員オリエンテーションプログラム(文書事務、個人情報保護、ITセキュリティ、研修について) ・管理業務 主な業務と申し送り事項 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>配置された職員は勤務歴も長く、改めて研修が必要な事項はない。新規採用者が業務に当たる場合には、利用者対応、文書管理、個人情報保護、ITセキュリティ等の初任者研修を受けることになっている。人権やコンプライアンスで学ぶべきことは、OJTで対応をしている。</p> <p>職員が不在の曜日・時間帯には、受付管理業務を委託している。以前、委託会社職員の利用者への対応が不適切なケースがあり苦情が生じたが、当該従事者への指導を依頼するなど改善を図り苦情は減っている。</p> <p>救命救急・AED の訓練は、新型コロナウイルス感染症の影響で消防署による訓練実施は保留となっているが、今後計画し行っていく予定となっている。</p> |

③ 非常時における管理運営継続のためのバックアップ体制を整備している

| 自己評価:S | 第三者評価:S |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模自然災害の発生を想定した緊急時の中野区社会福祉協議会の対応を協議するために、各課職員他からなる BCP 委員会を設置している。また中野区社会福祉会館受託者として安全上必要なことについても、BCP 委員会により検討している。 ・BCP を策定して、これに基づいた訓練の実施と定期的なメンテナンスを実施している。 | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区社会福祉協議会 BCP(事業継続計画) ・BCP 委員会設置要領 ・令和 5 年度BCP委員会次第 ・災害対策ミニマニュアル <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>災害発生時に備えた BCP を策定しており、風水害や感染症等が発生した場合に、各フロアの事業所と連絡をとりながら、安全確保や運営継続するための要件を取りまとめている。また、適宜 BCP の見直しや更新を行なっている。</p> |

④ 指定管理者職員が不在時間は、適切な管理委託先と再委託契約を締結している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競争入札により決定した管理運営委託先と契約し、運営業務仕様書による内容を委託している。 ・休館日、夜間時間帯については別途、警備会社に機械警備を委託している。 | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区社会福祉会館管理日誌(中野区社会福祉協議会分) ・中野区社会福祉会館管理日誌(業務委託:管理室部分)(設備、清掃員の勤務記録、鍵の受け渡し管理記録) ・施設管理委託契約書 ・管理運営業務仕様書 ・機械警備委託契約書 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>会議室の利用業務に関しては、利用状況や利用前・利用後の点検、退館時の点検等の項目を設け、毎日管理日誌に記録している。</p> <p>職員不在時は、清掃や設備管理を委託している管理室に会議室の利用業務を委託しており、設備や清掃の記録と合わせて、受付業務の記録も管理日誌に記録している。業務終了後の翌日には日誌とともに報告があり、毎朝引き継ぎ事項がないかチェックをしている。</p> |

(2)施設管理

① 施設設備の保守管理業務を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】 ・設備の維持管理、職員勤務時間外の会議室の貸出、警備は、業者指定により専門事業者に委託した。</p> | <p>【根拠】 ・管理業務仕様書 ・夜間の機械警備に関する業務委託契約書・仕様書 ・委託先の従業員名簿(業務担当、設備員、管理人、清掃員) ・総合管理業務委託契約書(設備保全業務、管理室業務)</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 会議室利用、日常清掃、定期清掃、警備業務について、業務仕様書に基づく適切な契約を締結し、各種の保守管理業務を委託により行っている。各業務おける担当従業員の名簿の提出を受け、管理日誌や点検報告書で業務の確認を行っている。点検報告書については、委託会社から提出を受けているものもあるが、委託会社で管理を行っているものもあるため、社会福祉協議会において管理・保管することを推奨する。</p> |

② 維持管理計画を策定し、計画的かつ効果的に修繕を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】 ・中野区の所管課である福祉推進課、さらに施設課と連携を持って、優先順位を評価し計画的に実施している。</p> | <p>【根拠】 ・緊急度評価</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 区の施設課の要請に基づき、保守管理会社と施設の利用状況の確認と点検を行い、費用が高額で修繕の優先度が高い施設設備について「緊急度評価依頼書」を作成し提出している。 小破修繕については見積り(10万円以上は相見積り)を取得し、修繕に関する協議を必要に応じて区の福祉課と行なっている。また対応できる場合は、職員が修繕を行っている。</p> |

③ 日常清掃・定期清掃・特別清掃を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・日常清掃において、事務室使用部分は指定管理職員が清掃を実施するほかは、専門事業者に委託し休館日以外の毎日実施している。カーペット清掃、排水口清掃等の定期清掃は年間作業日日程を決めて実施している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理業務仕様書 ・委託先の従業員名簿(業務担当、設備員、管理人、清掃員) ・総合管理業務委託契約書(設備保全業務、管理室業務) ・中野区社会福祉会館管理日誌(業務委託:管理室部分) <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>指定管理者のコメントの通り、適切に清掃を行っている。また、定期清掃の予定については、会館内のほかの事業者とも連絡を取り合い、不都合が生じないように計画的に行っている。</p> |

④ 市から貸与された備品を適切に管理している

| 自己評価:A | 第三者評価:C |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・区より貸付を受けた物品の管理は本会所有の備品と同様に、本会経理規程に基づき適正な管理を行っている。修理の必要が発生したものは区と協議した上で実施している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品貸付一覧 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>備品の一覧表はあるが、台帳と現物との突合ができていない状態となっている。修理が必要なものや廃棄する場合には区に報告をしている。</p> |

⑤ 利用者が直接使う備品に安全性に関わる損傷等がないか確認している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・備品の安全性については、本会職員と設備維持管理者により管理し、軽微な修繕等は実施している。費用の発生する小破修繕については区と協議した上で実施し、維持管理に努めた。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品貸付一覧 ・中野区社会福祉会館管理日誌 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>利用者に供する備品については、会議室の使用後に利用状況の確認をしている。修繕等が必要な場合は区に報告・相談の上、実施している。</p> |

⑥ ごみの分別は適切に行っている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・発生する廃棄物の分別を実施し、可燃物、不燃物に分別し、契約業者が回収している。リサイクル可能な古紙は「庁舎外施設古紙回収」に供している。産業廃棄物については排出した事業者の責任により廃棄している。なお、会館利用者のゴミについては利用者自身の持ち帰りとしている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ処理・リサイクルフロー図 ・一般廃棄物の収集・運搬に関する契約書 ・環境マネジメントシステム報告書 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>フロー図で種別ごとに処理過程を示し、紙類、生ごみ、びん・缶類、産業廃棄物等に細かく分類し、契約業者に引き渡している。中野区清掃事務所の査察を受け、フロー図の未記載箇所や回収品目の指導を受け、改善をしている。</p> |

(3)経費の削減

① 消耗品等の節約に関する具体的な取組を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・中野区と連動した取り組みとして、環境マネジメントに参加し、諸項目について計画を立てて、実績を確認し報告している。消耗品等については、特に紙類の削減について取り組んでいる。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・EMS 報告書 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>印刷物の裏面印刷の励行や、社会福祉協議会全体の取り組みとして、広報の SNS 化や広報誌の印刷枚数の抑制に取り組んでいる。今後は IT 機器の予算立てを行い、ペーパーレス化を推進したいとのことであった。</p> |

② 光熱水費の節減に対する具体的な取組を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・同じく環境マネジメントにより水光熱費の削減について取り組んでいる。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・EMS 報告書 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>区の環境マネジメントシステム則り、水光熱費の削減に取り組んでいるが、猛暑による空調機器の使用や、アフターコロナによる利用者数の回復があり、結果として電気料金の増加が見られた。適正温度の維持により、可能な限り抑制に努めている。</p> |

(4) 出納業務

① 会計書類は適切に作成・管理している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館管理運営に関する費用は、中野区からの指定管理料でほぼ賄われており、四半期ごとに執行額の報告を行っている。 ・社協の経理体制を年度当初に決定しており、経理規程に基づき適正に処理を行っている。 | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕訳伝票 ・証票類 ・四半期ごとの経費の執行状況報告 ・社会福祉会館会議室使用申請書 ・決算報告書 ・中野区社会福祉会館管理運営経費精算書 ・経理規程 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>会議室の利用料金の収受や日常的な経費の執行は、受払い簿や仕訳伝票を作成し、会計担当者・出納責任者・出納管理者の3名で確認をしている。月次で収支を取りまとめるほか、四半期ごとに経費の執行状況一覧や資金収支計算書、補助元帳を確認の上、区に報告をしている。また年1回、社会福祉法人へ区の監査、二年に1回、補助金監査を受けており、会館業務に関する指摘は受けていない。</p> |

② 当該施設の運営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

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館管理運営に関する費用は、公益会計社会福祉会館管理運営として拠点区分を明確に分けている。 ・経理体制も会計担当者を明確に決め、経理事務を適正に行っている。 | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経理規程 ・中野社協経理体制について <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>指定管理者のコメントの通り、会館の指定管理業務に関する経理は社会福祉協議会のその他の経理と区分し管理しており、運営に携わる職員の人件費も按分している。</p> |

(5)安全対策

① 緊急時の連絡・対応体制や、会館内の団体との連携体制を整備している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・運営協議会で火災等の災害時の避難体制について協議し、日常的な防火管理体制の強化を図るとともに、大規模災害時の体制についても協議を行っている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区社会福祉会館消防協議会構成員一覧表(令和5年度) ・中野区社会福祉会館電話番号表 ・スマイルなかの緊急連絡網 ・中野区社会福祉会館(スマイルなかの)協議事項 ・自衛消防訓練実施結果記録書(年2回) <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>会館内の事業者による協議会を設置している。共同防火管理業務に必要な事項(構成員、防火管理体制、防火教育、放火防止等)を定め、年2回の合同訓練を行っている。</p> |

② 緊急時対応マニュアルを作成・運用・更新している

| 自己評価:S | 第三者評価:S |
|--|--|
| <p>・BCP委員会を設置しBCPを策定し、随時更新している。また、中野区との協定締結によるボランティア本部の役割を円滑に進められるように関係機関との調整を継続的に行っている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区社会福祉協議会 BCP(事業継続計画) ・災害対応ミニマニュアル <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>災害や感染症発生時に備えたBCPを策定し、見直しや更新を行なっている。また、災害時の初動対応や連絡先などを記した災害対策ミニマニュアルを職員に配布し、常時携行するよう推奨している。</p> |

③ 消防計画の策定や防火管理者の設置をしている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・社会福祉会館全体についての消防計画を策定し、所管の消防署に届けている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者選任届出書 ・消防計画作成届出書 ・中野区社会福祉会館(スマイルなかの)協議事項 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>建物全体の共同防火管理として協議会を設置している。防火管理者を設置し、会館全体で消防計画の策定を行っている。</p> |

④ 消防訓練を年2回(内1回は避難誘導訓練を含める)、館内団体と合同で実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・各階の防火管理者及び職員、会館利用者が参加する消防訓練を年2回実施している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練実施報告 ・中野区社会福祉会館(スマイルなかの)協議事項 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>協議会は年2回の定例会を開催し、計画に基づき消防訓練を行っている。</p> <p>その他に、社会福祉協議会として職員の参集訓練や、歩行困難者を想定した非常用の階段避難機器の使用訓練を年1回行っている。</p> |

⑤ 日常的に巡視点検を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】 ・巡視点検し、毎日の業務日誌に記録している。</p> | <p>【根拠】 ・防火対象物点検結果報告書 ・消防用設備等点検結果報告書及び改修計画書 ・自主検査チェック票(日常)「閉鎖障害等」</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 一日2回、各所の巡視点検を職員が行っている。平準化した視点で確認ができるよう、チェック項目を設けている。 また消防設備の点検も受けており、設備の不備や避難の障害となるものの指摘を受けたため、修繕や撤去の措置を進めている。</p> |

⑥ 夜間は機械警備を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】 夜間は機械警備システムにより防犯、防災の緊急対処、関係機関への通報連絡業務を実施している。</p> | <p>【根拠】 ・警備報告書</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 夜間は機械警備の委託を行っており、異常発生時には責任者に即時に連絡が入る体制となっている。</p> |

⑦ 施設運営に関する損害賠償責任保険に加入している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】 ・中野区社会福祉会館の管理運営業務に関する基本協定第21条に基づき、施設賠償責任保険に加入している。</p> | <p>【根拠】 ・保険加入の見積書、申込書</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 施設管理や、施設内で行われる催物等に対する対人・対物の賠償責任保険に加入している。</p> |

3.施設の運営に関する事項

(1)施設の平等・公平な使用の確保

① 施設案内(施設内容・施設の利用方法等)に関する情報を幅広く提供している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・中野区社会福祉協議会ホームページに「会議室貸出し」「ボランティア活動室の運営・器材の貸出し」について掲載し、利用者、区民が見ることができるようにして、周知に努めている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉団体、地域団体の利用案内 ・一般団体の利用案内 ・中野区社会福祉協議会ホームページ <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>法人のホームページで、会議室の貸出やボランティア活動室の運営・機材の貸出しについて周知をしている。</p> <p>会議室は社会福祉団体や地域団体の優先予約ができるほか、一般利用も行っていることを周知している。</p> |

② 施設利用の申請受付は公平な方法により行っている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>・中野区社会福社会館条例に則って規則を定め運用し、実績を事業報告により、報告する他、毎月予約状況、利用状況をとりまとめ報告している。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中野区社会福社会館条例施行規則 ・社会福祉団体、地域団体の利用案内 ・一般団体の利用案内 ・中野区社会福祉協議会ホームページ <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>会議室利用の申込方法については、利用案内やホームページで周知しており、利用目的に禁止行為がないか確認の上、手順に則り申請の受け付けを行っている。</p> |

(2)利用者サービス

① 利用者の利便性を高めるための各種の備品の貸出を行っている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・3階会議室利用者に対して、CDラジカセ、プロジェクター、マイクシステムの貸出を行っている。</p> | <p>【根拠】</p> <p>・利用案内</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>希望者には、プロジェクター・スクリーン・マイク・テレビ・ビデオ(DVD)プレーヤー・CDプレーヤー・スライド・OHPの貸出しを行っている。</p> |

② 施設の利用に関する広報を行っている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・本会のホームページに社会福祉会館の案内を掲示している。</p> | <p>【根拠】</p> <p>・利用の案内</p> <p>・中野区社会福祉協議会ホームページ</p> <p>・社会福祉協議会集会室報告</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>社会福祉協議会のホームページで、会議室の利用に関する広報を行っている。登録団体もさほど多くはなく、利用には比較的空きがあることから、より積極的に広報し、稼働率を上げることが期待される。</p> |

③ 自動販売機の売上の一部を地域福祉事業に充当している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会館1階及び3階に自動販売機を設置し、利用者の便宜を図った。なお、この売り上げの一部は本会の実施する地域福祉事業に充当している。 ・1階及び3階の自動販売機は、災害時に飲料水として無償で提供できるように業者と契約を締結しています。これとは別に自動販売機設置業者の供与により飲料水 600ml×240本を備蓄している。 | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動販売機の設置状況 ・決算報告書 <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>指定管理者のコメントの通り、自動販売機を設置し、売り上げの一部を地域福祉事業に充当している。</p> <p>また、自動販売機 2 台は災害時対応型となっているほか、設置業者との契約により飲料水の備蓄供与を受け有事に備えている。</p> |

(3) 要望や苦情の把握と対応策

① 利用者アンケートを実施している

| 自己評価:C | 第三者評価:C |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>実施していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2017 年度実施したが、次期指定管理期間中は新型コロナ禍対応に追われ、それ以来実施していない。2024 年度以降の指定管理期間中の実施について検討する。 | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>利用者アンケートは実施していない。</p> <p>登録団体の活動状況については、新型コロナウイルス感染症の影響で利用が少なかったが、戻りつつある。新規の登録団体もあり、地域団体と福祉団体で合わせて 40 団体ほどが登録をしている。</p> <p>長年利用している団体が多いため、アンケートを取っていないとのことであるが、指定管理期間内に 1 回程度は実施されたい。</p> |

② 意見箱を設置し意見を収集している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】 ・一階エレベーターホールに投書箱を設置している。</p> | <p>【根拠】 ・意見箱の目視確認</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 一階のエレベーターホールに設置しているため、会館の運営以外に対する苦情も入っており、代表窓口として受け止め各事業者に振り分けている。</p> |

③ 利用者からの意見・苦情に対応する仕組みがある

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】 ・投書内容については必ず運営協議会に報告し、必要があれば改善を行い適切に対処している。</p> | <p>【根拠】 ・苦情解決に関する規程</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 意見箱や窓口等で会館に対する意見が寄せられた場合、運営協議会にも報告を行っている。内容を検討し、対応できるものについては改善を行っている。 意見内容とその検討経過等については、詳細を記録しておくことが望ましい。</p> |

④ 利用者からの意見・苦情を職員間で情報共有している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】 ・運営委員会会議録を共有し、寄せられた苦情の内容と対処について、情報を共有している。</p> | <p>【根拠】 ・ヒアリング</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 意見・苦情の内容を検討し、必要に応じて協議会内や会館全体で情報共有を図っている。</p> |

(4) 個人情報の保護、情報公開

① 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

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|--|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・2005年の個人情報保護法に準拠した当会の「個人情報保護に関する規程」に基づき日常業務の中で適切に処理をしている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関する規程 ・情報セキュリティに関するガイドライン ・セキュリティルールブック <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>取り扱う利用者の個人情報は、登録団体の名簿や利用申請書に限定されており、目的外に使用することはない。</p> |

② 個人情報は適正な管理及び取り扱いをしている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・2006年の個人情報保護法に準拠した当会の「個人情報保護に関する規程」に基づき日常業務の中で適切に処理をしている。</p> | <p>【根拠】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関する規程 ・情報セキュリティに関するガイドライン ・セキュリティルールブック <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>収集した個人情報をデータに転記することなく、用紙のまま管理をしており、ファイルに綴じて鍵付きのキャビネットに保管している。</p> |

③ 個人情報を取扱う職員に対し、研修を実施している

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|---|
| <p>【指定管理者コメント】</p> <p>・新規職員新人研修のプログラムの中で「個人情報保護に関する規程」を理解し業務で運用できるよう研修を行っている。</p> | <p>【根拠】</p> <p>・新規採用職員オリエンテーションプログラム(文書事務、個人情報保護、ITセキュリティ、研修について)</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】</p> <p>着任時に、初任者研修で個人情報に関する研修を受けることになっている。実際の業務にあたっては、OJTで取扱い手順を学ぶとのことであった。</p> |

(5)その他

① 年2回、運営協議会において会館運営について協議を行っている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|---|---|
| <p>【指定管理者コメント】 2階の芸能小劇場の指定管理者を含め、各階の責任者をもって構成する運営協議会を設置し年2回開催している。</p> | <p>【根拠】 ・運営協議会記録</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 会館内の他の事業者による協議会を設置している。共同防火管理業務に必要な事項や各種の情報共有、協議の場として、年2回定期開催をしている。</p> |

② 近隣に対し施設利用時の影響が出ないように対策をしている

| 自己評価:A | 第三者評価:A |
|--|--|
| <p>【指定管理者コメント】 ブロードウェイマンション、ライオンズマンション等、近隣住民とは特に騒音等について配慮し良好な関係を維持している。</p> | <p>【根拠】 ・ヒアリング</p> <p>【評価結果の説明・課題と推奨事項】 利用者に適切な案内を行い、近隣に対する騒音の抑制や、駐輪場の利用等でトラブルが発生しないよう、細やかな配慮を行っている。</p> |