

横浜市福祉保健研修交流センターウィリング横浜
指定管理者選定評価委員会第三者評価報告書

平成 27 年 12 月

1 ウィリング横浜について

福祉活動、保健活動等に従事する者その他市民に対し、研修、情報の提供等を行うとともに、交流の場及び機会を提供することにより、福祉活動、保健活動等の推進に必要な人材の養成及び確保を図ることを目的とした施設です。

開 館	平成9（1997）年10月
所 在 地	港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー業務棟 4～6、8～12階
延床面積	6,427.50㎡
施設内容	研修室（一般研修室15、討議室9）、実習室（介護実習室2、調理実習室1）、和室、情報資料室、レストラン（指定管理者による目的外使用施設）
管理運営	指定管理者による管理運営 （指定管理者：社会福祉法人横浜市社会福祉協議会） 指定管理期間：平成25年4月1日～平成30年3月31日

2 第三者評価制度の概要

(1) 目的

横浜市の第三者評価は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(2) 評価の方式

横浜市福祉保健研修交流センターは、専門性や施設特性等を踏まえ、横浜市福祉保健研修交流センター条例に基づく指定管理者選定評価委員会による第三者評価を実施しました。

横浜市福祉保健研修交流センター指定管理者選定評価委員会

氏名	所属等	区分
(委員長) 豊田 宗裕	横浜国際福祉専門学校 顧問	学識経験者
小澤 朋人	新日本有限責任監査法人 公認会計士	財務状況の審査が可能な者
大場 エミ	社会福祉法人恩賜財団母子愛育会 愛育推進部長 総合母子保健センター研修部長	学識経験者
大矢 直子	福祉事業経営者会理事	施設利用団体
家田 満男	社会福祉法人 偕恵園 障害者支援施設 偕恵 施設長	施設利用団体
藤林 文夫	社会福祉法人 青い鳥 事務局長	施設利用団体

(3) 評価委員会の開催経過

第1回会議	
日時・会場	平成27年7月14日(火) 18時～19時30分 ウィリング横浜 127号室
審議内容	1 会議の公開及び議事録等の公開について 2 指定管理者第三者評価の趣旨及び進め方について 3 施設概要について 4 評価項目(案)について 5 施設の視察 6 今後の日程について
第2回会議	
日時・会場	平成27年9月14日(月) 18時30分～20時30分 ウィリング横浜 501号室
審議内容	1 会議の進め方について 2 評価シート案について 3 第3回会議の公開・非公開について 4 第3回会議の日程調整と今後のスケジュールについて 5 評価シートの提出について
第3回会議	
日時・会場	平成27年11月11日(水) 18時～18時40分 市庁舎7階会議室
審議内容	評価報告書の審議

(4) 評価方法

ア 評価の対象

当該指定期間の業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び過去2年分(平成25・26年度)の実績について、評価しました。

イ 評価項目

次の5つの側面について、公募要項、基本協定書、年度協定書及び事業計画書などを元に評価項目を定め、評価シートにまとめました。

- I 利用者サービスの向上
- II 施設・設備の維持管理
- III 緊急時対応
- IV 組織運営及び体制
- V 施設の特質・専門性

ウ 評価の手順

- ① 評価シートの作成
第1回会議での検討等を経て、評価シートを確定しました。
- ② 指定管理者による自己評価の実施
指定管理者が評価シートの項目に沿って業務の執行状況等について点検、自己評価し、その結果を評価シートの指定管理者記入欄に記入しました。
- ③ 事務局による事実確認
事務局がウィリング横浜に出向き、各種書類・資料、現場・現物の現状などを確認し、指定管理者が評価シートの実施状況やアピールポイント等に記入した内容について誤りがないことを確認しました。
- ④ 評価委員会による審議
第2回会議で評価シートの記入内容に基づく指定管理者へのヒアリングを実施し、評価に関して委員による意見交換を行いました。
- ⑤ 評価報告書の作成
第3回会議において評価報告書の審議を行い、これを受けて委員長と事務局が調整の上、報告書を確定しました。

3 評価結果

評価シートのとおり

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市福祉保健研修交流センター

ウィリング横浜 評価シート

評価機関名：横浜市福祉保健研修交流センター
指定管理者選定評価委員会

平成27年12月

横浜市福祉保健研修交流センターウィリング横浜第三者評価 評価項目(視点)

評価結果の総括	
I. 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実施し、課題への対応策を講じているか？
	②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？
(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？
	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？
	③苦情解決の仕組みがあり、その内容を周知しているか？
	④利用者から寄せられた苦情等は内容を記録し、対応策を講じているか？
	⑤苦情等の内容及び対応策を公表しているか？
(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)に関する情報を幅広く提供しているか？
	②窓口に「利用案内」等を備えているか？
	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？
	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)
(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？
(5)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？
(6)職員の接遇	
(7)利用者サービスに関する分析・対応	
(8)利用者サービスの向上全般(その他)	
II. 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・設備を維持・管理しているか？
(2)備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別したウィリング横浜(市所有)の備品台帳があり、備品がすべて揃っているか？
	②利用者が直接使うウィリング横浜の備品に安全性に関わる損傷等がないか？
(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？
	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？
(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？
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	
III. 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？
(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？
	②事故や犯罪の防止策を講じているか？
(3)事故防止・対応業務	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？
	②事故防止・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)
	③事故発生時の連絡体制を確保しているか？

(4)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？
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？
(5)緊急時対応全般(その他)	
IV. 組織運営及び体制	
(1)業務の体制	①協定書等で定めた運営(職員体制、開館業務、事業計画・報告書の公表等)を行っているか？
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①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)
	②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？
	③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？
(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？
	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？
	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？また、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)
	④個人情報を適切に取り扱っているか？
(4)経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？
	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？
	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？
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？
	⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？
(5)組織運営及び体制全般(その他)	
V. 施設の特質・専門性	
(1)センター実施事業	①人材育成事業の実施(福祉、保健等に関する研修会、講習会等の開催)
	②よこはま福祉・保健カレッジの運営
	③福祉、保健等に関する情報の収集・提供事業の実施
	④福祉、保健等に関する調査研究事業の実施
	⑤福祉保健人材確保・定着支援事業の実施
VI. その他	
	①市・区の施策としての事業協力の取組について
	②その他特記事項

目次

評価結果の総括	1
I. 利用者サービスの向上	3
(1)利用者アンケート等の実施・対応	3
(2)意見・苦情の受付・対応	3
(3)公正かつ公平な施設利用	5
(4)貸出備品・貸出設備の管理	6
(5)広報・PR活動	6
(6)職員の接遇	6
(7)利用者サービスに関する分析・対応	6
(8)利用者サービスの向上全般(その他)	7
II. 施設・設備の維持管理	7
(1)協定書等に基づく業務の遂行	7
(2)備品管理業務	7
(3)施設衛生管理業務	8
(4)利用者視点での維持管理	8
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	8
III. 緊急時対応	9
(1)緊急時対応の仕組み整備	9
(2)防犯業務	9
(3)事故防止・対応業務	10
(4)防災業務	10
(5)緊急時対応全般(その他)	11
IV. 組織運営及び体制	11
(1)業務の体制	11
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	11
(3)個人情報保護・守秘義務	12
(4)経理業務	13
(5)組織運営及び体制全般(その他)	14
V. 施設の特質・専門性	15
(1)センター実施事業	15
VI. その他	18
(1)市・区の施策としての事業協力の取組について	18
(2)その他特記事項	18

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字程度)	評価機関 記述(400字程度)
I 利用者サービスの向上	<p>研修室等の利用申し込みは、従来、電話、FAX、窓口において受け付けていましたが、これらに加えて、平成26年度に予約システムを導入したことにより、Web上でリアルタイムの空室確認や利用の申し込みができることとなりました。また、予約内容の確認やキャンセルなども可能となるなど、施設利用の利便性が大幅に向上しました。</p> <p>研修室稼働率については、各部屋の定員や構造(窓の有無や使い勝手等)、利用時間帯などにより最大3倍程度の差があるため、定員の拡大や利用実態に合わせた柔軟な時間設定、WEB予約の導入など稼働率向上に寄与する取り組みを進めています。</p> <p>また、サービスの基本は職員ひとりひとりの対応と密接にかかわっているため、フロント職員を中心として接遇研修への参加や対応マニュアルの徹底など、様々な機会をとらえてOff JT,OJTに取り組み、丁寧で分かり易い対応に努めています。</p>	<p>Web予約を取り入れた26年度は各研修室・討議室で稼働率が前年度を上回り、導入の効果が見られます。</p> <p>一方、夜間や調理実習室の稼働率は伸びがみられません。利用者や近隣住民のニーズや近隣地区センター等の夜間利用状況等を調査し、潜在的ニーズの把握に努めてください。その上で、貸館のみならず、自主事業の実施による施設の有効活用、利用料金や利用時間区分の変更等も視野に入れるなど、具体的な対策を講じてください。</p> <p>また、利用者サービスの向上に向けたモデル事業やチャレンジ事業を積極的に検討し、取り組まれることを期待します。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>平成9年の開設から18年が経過し、施設・設備の老朽化が目立ってきました。このため、定期的な管理業務や清掃に加えて、休館日を設けての一斉点検や清掃などにより、施設・設備の維持管理の徹底を図っています。</p> <p>また、チェックリストを用いた点検など、日常的に不具合箇所を早期発見や未然防止に努め、快適にご利用いただけるよう環境整備を図っています。</p> <p>さらに、調理実習室や介護実習室など多種多様にわたる備品について台帳を整備するとともに、チェックアウト時の確認などにより、良好な整備状況の維持管理に努めています。</p>	<p>経年劣化による施設の傷みや利用者の故意によらない破損等について、適切な小破修繕等が実施され、施設運営に支障のない管理が行われています。</p> <p>また、備品の修理等については日ごろから細やかなメンテナンスを行うことで大きな故障を予防しているほか、修理は可能な範囲で極力職員が対応し、経費の削減を図るなど努力されています。</p> <p>一方、12階に設置されている喫煙所については、廊下や付近の研修室等喫煙所外への臭いの影響が出ています。市やゆめおおおか管理組合との調整を含め、施設内禁煙も視野に入れた環境改善の取組が必要と考えます。</p> <p>また、開設から18年が経過していることを踏まえ、施設の大規模修繕について、横浜市及び管理組合と調整のうえ、中長期の計画の策定に取り組まれることを期待します。</p>
III 緊急時対応	<p>定員合計が1000人を超える比較的大きな施設であり、かつまた、オフィスタワーの一部を占めている特性から、災害等に備えた十分な準備やオフィスタワーと一体となった対応が求められています。</p> <p>このため、マニュアルの整備や日常的な防犯対策等に加え、ゆめおおおかビル共同防火・防災管理協議会の構成員としての消防訓練への参加や職員参集訓練など、災害時を想定した実質的な訓練を実施するなど緊急時を想定した準備を整えています。</p>	<p>緊急時の対応については、ミーティング等を通じてスタッフ間で共有され、徹底が図られています。また、ゆめおおおか管理組合やビル防災センターとの連絡も密にとられ、災害時に備えた連携が円滑に行われています。</p> <p>防犯対策としては、情報資料室へ2名のスタッフを常駐させるほか、防犯カメラを設置し、監視中の貼紙を行う等の工夫がされています。今後、夜間の施設利用促進の取組を進めるにあたっては、警備の充実など防犯対策の徹底が求められます。</p>

	指定管理者 記述(400字程度)	評価機関 記述(400字程度)
IV ・組織運営及び体制	<p>年末年始を除き年間を通じて1日12時間開設している施設であり、円滑な運営を実現するための体制を確保することに加え、運営状況についてはホームページや報告書等で積極的に公表を行っています。また、シフト制による業務のバラつきを防ぐため、マニュアルの整備や研修への参加、きめ細かな会議の設定などにより情報の共有化や職員の資質向上に努めています。</p>	<p>【運営について】 長時間の開館をシフト制により体制を組んでいる中、利用者に対し統一の対応が行われるよう日頃からマニュアルの整備が図られているほか、勤務時間の都合上会議等に参加できないスタッフにも情報が共有されるようインターネット上の掲示板を活用する等、職場内の体制が整えられています。</p> <p>【収支について】 決算上、支出が収入を上回る年度が散見されます。本施設の指定管理業務の主な収入は利用料金収入及び自主事業研修参加費ですが、より実態に沿った収支計画となるよう予算の正確性を高めるとともに、引き続き収入確保に向け、施設の稼働率の向上及び自主事業研修の参加者増に向けた取組が必要です。 また、よりよいサービスや研修の提供を目指し、試行的な取組が柔軟に行えるような収支バランスが理想です。収入増の取組と併せて、経費節減と環境負荷に配慮した施設運営が行われることを期待します。</p>
V ・施設の特質・専門性	<p>福祉保健人材の育成や定着を目指し、平成25年度から全国に先駆けて全社協が提唱するキャリアパスに対応した研修体系を採り入れ、「組織力向上コース」として階層別研修を実施しています。研修の体系化が図られることにより、人材育成のための道筋がより明確となり、人材の定着や組織力の向上に貢献できる研修機能の強化を目指しました。</p> <p>また、よこはま福祉保健カレッジの運営や調査研究団体への支援、教育機関や関係団体と連携した相談会の開催や個別相談の実施などの各事業を有機的に結び付けることを意識し、幅広く福祉保健人材の確保・育成・定着に向けた取り組みを進めました。</p>	<p>福祉保健人材の確保・育成は、今後の高齢社会を踏まえ、積極的に取り組むべき課題です。「地域福祉」を重視している法人の特色を生かし、地域(区レベル)での事業展開(研修や就職相談会の実施等)が図られているところですが、さらなる拡充が望まれます。</p> <p>福祉保健に関する職への求職者は一定程度みられながらも従事者が減少しているという現状を踏まえ、大学や専門職団体等との連携により人材確保・育成に関する研究を進める等、新しい視点と助言を得て工夫ある取組を検討する必要があります。</p>
VI ・その他	<p>貸館利用率のさらなる向上を目標に、夜間時間帯を活用した研修や事業の実施などに取組みます。</p>	<p>横浜市の福祉保健活動の推進に必要な人材の養成及び確保の観点から、法人のノウハウを生かした取組が期待されます。</p> <p>また、施設のPRについては、様々な媒体の活用等の検討による取組を期待します。</p>

I. 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実施し、課題への対応策を講じているか？

※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。

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート等を実施し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない、又は対応策を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート等を実施し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない、又は対応策を講じていない
評価機関 記述	
<実施内容(100字程度)> 窓口満足度調査を年1回、約1ヶ月にわたり実施し、平成25年度は329件、26年度は320件の回答を得ています。いただいた意見については改善宣言を作成し、業務の改善を図っています。	
<評価できる点(200字程度)> ○窓口満足度調査の結果やいただいた意見については、月1回開催している職員の全体会議において分析・話し合いが行われ、業務の改善に努め反映されています。 ○毎年同じ項目を調査することにより、改善状況の把握が行われています。過去2年の比較において、平均値では全9項目のうち8項目について上昇しており、改善がみられます。	

②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、利用者の目にとりやすい場所に掲示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"/> アンケート等を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> アンケート等を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 館内4箇所及びホームページを確認。	
<評価できる点(200字程度)> 窓口満足度調査の結果についてはグラフを用いて利用者の方にも分かり易く表示されています。また、いただいた意見をもとにした「改善宣言」には具体的な内容が記載され、改善に繋がられています。	

(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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 4階フロント、5階・12階交流スペース、11階情報資料室の4箇所、利用者の目につきやすい場所にポスターが掲示されています。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？
 ※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容(100字程度)> 4階フロント、5階・12階交流スペース、11階情報資料室の4箇所にご意見箱を設置しています。 ホームページからのご意見の受付も行っていきます。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 施設内に設置したご意見箱、ホームページからのご意見の受付のほか、調理実習室退出時に備品の確認を行うための点検表にもご意見記入欄を設け、ささいな事でも利用者からの声を寄せてもらえるよう工夫がされています。寄せられたご意見は回答とあわせて施設内に掲示されています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあり、その内容を周知しているか？
 ※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。
 ※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"/> 仕組みがあり、その内容を周知している <input type="checkbox"/> 仕組みがない、又は内容を周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがあり、その内容を周知している <input type="checkbox"/> 仕組みがない、又は内容を周知していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 館内設置場所を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 4階フロント、5階・12階交流スペース、11階情報資料室の4箇所に掲示された苦情解決の仕組みを周知する案内には、受付方法、対応手順が分かり易くフローチャートで示されているほか、受付責任者及び担当者の名前が示されています。</p>	

④利用者から寄せられた苦情等は、内容を記録し、対応策を講じているか？
 ※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。
 ※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"/> 記録し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> 記録していない、又は対応策を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録し、対応策を講じている <input type="checkbox"/> 記録していない、又は対応策を講じていない
評価機関 記述	
<p><苦情等への対応状況(200字程度)> ○ご意見箱の確認は、月曜日～金曜日(祝日を除く)および全館休館日以外の毎日、実施しています。 ○寄せられたご意見は、朝会や職員会議等で対応策検討と改善に向けた取組の共有を行い、速やかに対応しています。 ○本会に対する内容以外の場合は運営ミーティングで報告するほか、内容に応じて随時管轄部署へ速やかに連絡をしています。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 法人として苦情解決調整委員への報告の仕組みが整っており、同委員からの提言を受け改善が図られています。</p>	

⑤苦情等の内容及び対応策を公表しているか？
 ※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 館内設置場所を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 4階フロント、5階・12階交流スペース、11階情報資料室の4箇所で、利用者の目につきやすい場所に掲示されています。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を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)に関する広報・PR活動の具体的内容(400字程度)></p> <p>○ウィリング横浜ホームページでは、各貸出室の写真などにより、施設案内に関する情報を幅広く提供しています。また、空き室の状況も確認ができるようになっています。</p> <p>○写真や料金の掲載がある施設案内のパンフレットを発行しており、フロントや情報資料室、交流スペース等に配架し自由にお持ちいただけるようにしています。</p> <p>○貸会議室の検索サイト「貸し会議室ドットコム」にも掲載を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>HP掲載画面、現物、現場を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>施設ホームページのほか、全国の会議室情報が検索できるサイトにも掲載を行うなど、インターネットを活用した広報を積極的に行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか?

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>窓口に「施設案内」「利用料金表(福祉保健区分)」「利用料金(一般区分)」「研修室等を利用される方へ」「情報資料室ご案内」が設置されています。ご利用者が初めて利用される場合など、状況に応じて職員による説明が行われています。</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)(50字程度)></p> <p>システムを確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>インターネット(利用登録された方)、電話、フロント、FAXにより、福祉保健活動団体は利用日の1年前の同日から、一般団体は利用日の10か月前の同日午前9時から受付を開始し、システムにより先着順で受付されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>研修報告書を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>横浜市等主催による研修への参加に加え、職員を対象としたウィリング横浜主催の人権擁護に関する研修会が開催されています。シフト勤務体制のため研修開催日に参加できない職員等に対しては、伝達研修を実施するなどフォロー体制が整っています。</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 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><評価できる点(200字程度)> 貸出備品、貸出設備の種類や利用料金はホームページおよびご利用料金表、介護実習室をご利用のお客様にお渡しする介護実習室備品貸出希望・確認リスト等に掲載されており、利用状況は予約システム等で管理されています。貸出備品数の多い調理実習室は点検表を作成し、利用終了時に利用者を確認を行ってもらうなど適切に管理を行っています。休館日や貸出室の空き時間を活用して点検が適宜実施され、修理が必要な案件については迅速に対応されています。</p>	

(5) 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広報・PR活動の具体的内容(400字程度)> ○毎年度、事業案内および事業報告を作成し、全国の研修機関、市内の公共機関及び市内に施設等のある法人本部等へ送付しています。 ○ホームページを作成し、貸会議室、研修事業、人材確保事業など各事業の広報・PRを行っています。 ○研修事業のちらし等を年10回、横浜市内の施設、事業所等へ送付しています(1回あたり約2,700箇所)。送付は障害福祉サービス事業所を通じて行っています。 ○福祉保健活動拠点等公共施設へもこころの相談室等の事業案内を配架しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 事業報告書、HP画面、案内チラシ、送付先一覧を確認。 <評価できる点(200字程度)> 全国の研修機関や法人等にも送付されている事業案内・事業報告は、図や写真を効果的に使用し、誰にとっても読みやすい表現となるよう工夫して作成されています。</p>

(6) 職員の接遇

※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・身だしなみ等を確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組状況(400字程度)> ○フロントでは利用者を待たせないように担当者を配置し、対応しています。フロントがご利用者で混み合った場合は、担当者が呼び出しチャイムを鳴らし事務所の職員に応援を要請するなどして、対応しています。 ○窓口、電話などでは分かりやすい説明を行い、丁寧な対応を行うように心掛けています。 ○筆談対応可能であるご案内の掲示や、コミュニケーションボードおよび筆談用ホワイトボードを準備し、障害のある方へも適切な対応を行っています。 ○法人が開催する接遇研修に当番制で職員が参加し、職場内で伝達研修を行っています。 ○名札を着用し、挨拶の励行に努めています。 ○職員や利用者により説明内容や対応が異ならないよう、いただいたご意見や対応については日々記録に残し、また様々なミーティングの場を活用し共有しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 受付及び事務所内の目視、コミュニケーションボード等、接遇研修資料、対応記録資料を確認。 <評価できる点(200字程度)> 受付には常時スタッフが配置されています。スタッフがシフト制で勤務をする受付業務においては、利用者からのご意見や苦情対応等の状況を漏れなく職員間で共有できるよう、業務日報を活用した情報共有の体制が整えられています。</p>

(7) 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・各時間帯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、指定管理者としてどのように分析し、対応しているかを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><分析・対応状況>(400字程度)> 貸出室の利用実績は、毎月、利用状況の集計を行い、利用状況の増減の分析を行っています。分析の結果、研修室Cタイプ(定員60名)と研修室Bタイプ(当時定員40名)とでは稼働率に約20%の差があることから、平成26年3月より研修室Bタイプの定員を60名に増員しました。</p>	<p><評価できる点(200字程度)> 利用状況の分析ができており、その対応の結果、利用率の向上として効果が表れています。引き続き、より多くの人に利用される施設となるための取組を期待します。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>○平成25年度からインターネットによる予約管理の導入を行い、リアルタイムでの空室確認、部屋の予約、キャンセル料発生前までの取り消しが全室可能となり、利用者の利便性が高まっています。</p> <p>○4階フロント、5階・12階交流スペースにて季節に応じた装飾が行われています。</p> <p>○レストランの運営に加え、平成27年度からは12階交流スペースに軽食の自動販売機が設置される等、利便性が図られています。</p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のおとり建物・設備を維持・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。

※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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない

評価機関 記述
<p><維持管理状況(200字程度)></p> <p>○日常保守管理及び定期点検は、毎月「管理業務報告書」にて確認しています。</p> <p>○清掃は、仕様書に基づく日常清掃、定期清掃を実施するとともに、毎月「清掃業務委託業者日報・勤務表」にて確認しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>不具合が発見された場合の対応等について、委託業者との間における報告・指示が迅速かつ円滑に行われており、協定書に基づく適切な管理がされています。</p>

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別したウィリング横浜(市所有)の備品台帳があり、備品がすべて揃っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 台帳があり、備品が揃っている <input type="checkbox"/> 台帳がない、又は備品が揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 台帳があり、備品が揃っている <input type="checkbox"/> 台帳がない、又は備品が揃っていない

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>大小合わせ1,000点を超える備品について備品台帳により適切に管理されています。そのほか、情報資料室の蔵書については専用システムにより適切に管理されています。</p>

②利用者が直接使うウィリング横浜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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>○介護用ベッドや車いす等、破損が直接利用者の安全性に関わる備品は特に重点的に点検を行い、破損する前に整備を行うほか破損が発見された場合は速やかに修理を行う等の対応がされています。</p> <p>○主催研修で研修室等を利用する際は利用者の目線で備品や設備の不具合等がないかを確認し、発見した場合は速やかに管理部門の職員と共有し迅速な対応に繋げるなど、施設職員全体の事故防止への意識が高められています。</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 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><評価できる点(200字程度)> ○施設内の清掃は委託業者により行われているほか、随時職員の見回りにより衛生管理が行われています。 ○貸し部屋の入れ替え時には職員による清掃が行われています。 ○衛生管理及びゴミ削減のため、ゴミの持ち帰りについて利用者に協力を呼びかけています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)> 事務所内のゴミ容器や自動販売機専用回収ボックスは適切に分別回収されています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組の具体的内容(400字程度)> ○施設や設備等の確認は、利用のない時間帯を利用して部屋を回り実施するとともに、加えて平成26年度からは休館日を活用した大規模な修繕や点検、さらに平成27年度からは清掃も実施しています。 ○ゴミ排出量削減の意識を高める取り組みとして、ごみの持ち帰りを基本としており、各研修室にゴミ箱の配置はありません。但し利用者の利便性に配慮し、申出のあった場合ゴミ処理協力費(100円)を預かりゴミを回収しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 管理業務報告書、業務日報、清掃業務委託業者日報・勤務表を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 職員が日常の中で気づいた点は、業務改善チーム等において職員間で共有・検討され、随時環境改善が図られています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)> 館内照明器具のLEDへの変更(全体の約60%)が行われ、消費電力の軽減とともに、電球交換の頻度が少なくなったことで施設利用者の利便性向上が図られています。</p>

Ⅲ. 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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 「事件・事故対応マニュアル」、「災害対応マニュアル」、「事業継続計画(BCP)」が作成されており、年度毎及び職員の異動等を機会として、適宜見直しと共有が図られています。	

(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 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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 警備員による定期巡回)	
<評価できる点(200字程度)> 機械警備に加え、施設の管理保守業務を委託しているビル管理組合により、24時間警備および定期巡回が行われています。	

②事故や犯罪の防止策を講じているか？

※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。

※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"/> 講じている <input type="checkbox"/> 講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 講じている <input type="checkbox"/> 講じていない
評価機関 記述	
<防犯対策の状況(200字程度)> 警備員による巡回結果を「管理業務報告書」にて確認しています。また、施設の主要な鍵は電子式キーボックスで管理をおこなっています。	
<評価できる点(200字程度)> 職員が実施する定期見回りにおいては、異常があれば速やかに防災センター等関係機関に連絡し、「業務日報」に記録する体制がとられています。また、キーボックスは開閉錠の記録が取れるシステムが導入され、開閉できる職員数を限定する等管理の徹底が図られています。	

(3) 事故防止・対応業務

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	
<評価できる点(200字程度)> 設備点検表により確認がされています。なお、設備点検表は、職員が組織する業務改善チームの取組により、随時チェック項目が改善されるなど、施設・設備の安全性とサービスの向上に積極的に取り組まれています。	

②事故防止・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)

※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。

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)(100字程度)> ○救命救急講習(職員を対象とした救命処置とAEDの使用方法を学ぶ講習)・・・全職員 ○館内での急病人対応に関する勉強会・・・全職員	
<評価できる点(200字程度)> 全職員向けの研修のほか、管理職については法人が実施するリスクマネジメント研修に参加するなど、事故防止及び対応力の向上が図られています。	

③事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ウィリング横浜緊急連絡網を確認。	
<評価できる点(200字程度)> ウィリング横浜緊急連絡網が全職員に配付され、緊急時に迅速に連絡がとれる体制が確保されています。	

(4) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 法人として「災害対応マニュアル」が作成され、全体会議等において職員の共有が図られています。また、市防災計画の中で、ウィリング横浜は帰宅困難者の一時滞在場所に指定されており、実際の運用に向け関係部署との調整が行われています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 入居しているゆめおおおかビル共同防火・防災管理協議会の構成員として、同協議会が実施する年2回(春と秋)の消防訓練に参加しています。	

(5) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できる点(200字程度)> ○常勤職員については参集訓練が実施され、災害等緊急時に配備計画に基づき参集する体制が整えられています。 ○全部屋において、各部屋からの避難経路図が出口扉に掲示されており、利用者目線に立った防災対応の取組が行われています。

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた運営(職員体制、開館業務、事業計画・報告書の公表等)を行っているか？

※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。

※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。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<運営の状況(200字程度)> 定められた職員の配置・開館業務を行っています。事業計画や事業報告は、ウイリング横浜のホームページで公表を行っているほか、常時情報資料室での閲覧が可能となっています。	
<評価できる点(200字程度)> 事業計画書及び報告書については、協定書で定める公表資料のほか、別途、一般の利用者にもより分かりやすい記載を工夫した冊子が作成されており、施設の広報媒体としても活用されています。ホームページにも掲載し、複数の媒体による公表が行われています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①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)

※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。

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

※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。

※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 記述	評価機関 記述
<職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組の具体的内容(400字程度)> 本会の定める「人材育成計画」に則り、研修への参加環境を整えています。また、参加研修の資料回覧、会議や朝会等を活用した伝達研修を実施しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 「人材育成計画」マニュアル、参加研修報告書を確認。 <評価できる点(200字程度)> 研修への参加を考慮したシフト作成、費用の支援、交通費の負担等、すべての職員が研修に参加しやすいよう、環境が整えられています。 <不足している点(200字程度)> 今後の施設のあり方を考えると、職員にも斬新な発想が必要になると考えます。職員一人ひとりが新たな視点を持つ機会となるよう、福祉保健分野の専門的な研修に加え、企画に関するスキルアップ研修等、他の様々な分野の研修にも積極的に参加されることを期待します。

②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	
<評価できる点(200字程度)> マニュアルは、職員が日々の業務の中で気付いた点についてその都度改善を行うなど、利用者サービスの向上が図られています。	

③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の具体的内容(400字程度)> ○人材開発担当会議、管理運営担当内会議、ウィリング全体会議、市所管課および市社協関係部署を交えての運営ミーティングにおいて情報の共有を行っています。 ○それぞれの役割毎・チーム毎での会議を開催し、全職員が必ずどれかの会議に出席するようにしています。 ○シフト勤務体制のため会議に参加出来ない場合は、ボードやネット上の連絡掲示板を活用して意見募集を行い全員の意見を汲み取る仕組みを持っています。 ○会議後は報告書を回覧しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 各会議の報告書を確認。 <評価できる点(200字程度)> ネット上掲示板のシステムを導入することで、職員各々が随時、必要な情報を確認することが可能となり、利用者対応の充実が図られています。シフト勤務による体制の中、情報共有に漏れがないよう職員の意識と工夫が見られます。

(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	
<評価できる点(200字程度)> 「個人情報保護に関する方針」に基づき「社会福祉法人横浜市社会福祉協議会の保有する個人情報の保護に関する規程」及び「個人情報取扱マニュアル」が作成されています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化していない、又は周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化していない、又は周知していない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 法人の定める「個人情報の保護に関する規程」に基づき管理責任者および個人情報責任者を定めるとともに、個人情報に関する研修のなかで確認されています。	

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？また、個別に誓約書を取っているか？(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。

※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	
<評価できる点(200字程度)> 全ての職員に対して研修が行われており、誓約書の提出により研修受講の記録を取っています。また、誤送付等のヒヤリハットおよび事故事例に対して職員間で原因と今後の対策を協議し共有することにより、年に一度の研修にとどまらず、日々の業務の中で個人情報の取り扱いについて確認がされています。	

④個人情報を適切に取り扱っているか？

※個人情報を収集する際は、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。

※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。

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><管理状況(400字程度)></p> <p>○個人情報を収集する際は、使用目的および目的外に使用しないことを明記しています。</p> <p>○個人情報の含まれた書類等は閉館時必ず書庫に入れ施錠保管し、複数で確認しています。</p> <p>○コンピュータ内の個人情報ファイルへのアクセスはパスワード設定をしています。</p> <p>○書類廃棄はシュレッダー利用および溶解処理をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>研修申込用紙、パソコンの設定状態を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>個人情報データはパスワードが設定された共有フォルダ内でのみの操作するなど、職員によるデータの取扱が徹底されています。</p>

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>法人が定める「経理規程」や「経理規程細則」等に則り、各種経理関係書類が作成されています。また、施設及び設備利用料金の収納については、専用の会計システムにより日常的な管理が行われています。この会計システムを利用して月毎の収支を確認し、法人本部財務担当者のチェックを受ける仕組みが整えられており、適切に管理・記録されています。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>法人が定める経理規程、経理規程細則及び経理関係書類を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>法人が定める経理規程に則り、会計責任者、出納責任者、会計職員の役割を明確に分け、事務が行われています。具体的には、各事業担当が起票した経理関係書類を会計職員が確認し、双方が押印したものを管理職(会計責任者、出納責任者)が確認しています。また、通帳、出納印はそれぞれ別の金庫で保管され、会計責任者による開錠・施錠が行われています。</p>	

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 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 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)(50字程度)> 経理関係書類を確認及びヒアリング。 <評価できる点(200字程度)> 指定管理料とその他が明確に区分され、執行されています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<評価できる点(200字程度)> 伝票が正しく起票されているか、また起票漏れが無いかについて、毎月末に現金預金の残高と会計システムとを照合して確認がなされています。決裁後の伝票は区分ごとに出納順でファイリングされ、年度別に保管されています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 目視により確認。 <評価できる点(200字程度)> 通帳と出納印は別々の金庫に保管され、金庫の鍵は会計責任者により管理されています。	

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
<経費節減に向けての取組の具体的内容(400字程度)> ○館内照明を段階的にLEDに変更し、光熱費の削減を図っています。 ○ファイル等は期毎に中身を入れ替え、再利用しています。 ○コピーをとる際は、モノクロとカラーを使い分け、印刷代を押さえるよう心掛けています。また、個人情報等記載のない使用済み資料等を裏紙として活用しています。 ○同一原紙から何枚複製するかにより、コピーとリソグラフを使い分けて廉価な方法を使用しています。 ○トイレットペーパーとコピー用紙は法人で共同購入を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現物を確認及びヒアリング。 <評価できる点(200字程度)> 事業関連としては、研修講師委託をコンペにより実施し委託料の削減を図るほか、事業計画書・報告書等の発行にあたっては広告料の獲得に努めるなど、経費の縮減を意識して取り組まれています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できる点(200字程度)> 予約システムの導入、設備・備品点検の実施など課題への改善を日常的に行い、安定的な運営がされています。

V. 施設の特質・専門性

(1) センター実施事業

①人材育成事業の実施(福祉、保健等に関する研修会、講習会等の開催)

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>福祉保健従事者や活動者を対象に、公共性の高い研修機関として「よこはま福祉人材指針」に求められる人材育成を推進しました。研修のコンセプト「組織力の向上」と「地域福祉の推進」の実現に努め、①組織力②専門力③資格関連④民生委員児童委員の4コースで研修を実施しました。研修は受講者アンケートや施設訪問ヒヤリング結果に基づき事務局が企画し、より良い研修の構築のため、一部研修企画をコンサルタント会社から公募し、選定会議で決定しています。また、研修を含めた各事業推進のため、研修委員会で評価及び進行管理を行っています。</p> <p>【研修実績】 平成25年度:64件 96コース 6,931名受講 平成26年度:67件 99コース 6,010名受講</p> <p>【関連事業】 研修委員会:年3回実施し評価や進行管理や方針を検討 研修等事業説明会:コンサルタント会社対象に年1回実施 研修企画選定会議:企画を募集し年1回の会議で決定</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告、アンケート結果を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>福祉保健人材の育成におけるキャリアデザインの必要性を認識し、全社協が提唱するキャリアパス生涯研修課程を、階層によっては研修日数を増やしてより丁寧な内容となるよう工夫する等、横浜独自の研修として実施されています。法人が重点を置く「地域福祉の推進」をコンセプトにした新規研修や法人が運営する他の施設(区社協やあゆみ荘等)と連携した出張型研修等にも取り組まれ、法人の強みが生かされています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>長時間職場を空けることが難しい小規模事業所の従事者や、子育て・介護中の従事者にとって、出張研修のニーズは今後、より顕在化すると考えます。出張研修をさらに積極的に行っていくことを期待します。また、主催研修については、夜の開催を増やすほか、受講対象者を県内まで広げるなど、参加者増の工夫及びさらなる内容の充実を期待します。</p>

②よこはま福祉・保健カレッジの運営

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>「よこはま福祉・保健カレッジ」は横浜市内の大学・専門学校・研修機関・職能団体等で組織され、福祉保健従事者・活動者の人材育成のために連携したネットワーク機能を構築しています。平成24年度には、作業分科会を設置しカレッジ連絡会議の運営について検討を行い、また平成25年度からウィリング横浜の指定管理業務に位置付けられたことに伴い、要綱や覚書を整備しました。</p> <p>【カレッジ参加機関との連携】 ○カレッジ認定講座を「組織力の向上と専門力の向上」に限ること で、質の高い人材の育成に努めました。 ○事業企画分科会を設置し、事業連携について各分野から選出された委員と検討を重ね具体的な事業連携が実現しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>○研修の広報・PRにとどまらず、人材の確保・育成・定着をねらいとした福祉・保健のしごと相談や施設見学バスツアー等の事業連携を果たすなど、ネットワークを生かした取組が行われています。 ○カレッジ認定講座とウィリング横浜主催研修を組み合わせたパッケージモデルの提案により、福祉保健分野で求められる職員の育成が図られています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>より幅広く福祉保健研修機関とのネットワークを組み、さらなる内容の充実を図られることを期待します。</p>

③福祉、保健等に関する情報の収集・提供事業の実施

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><管理運営状況(100字程度)></p> <p>社会福祉関係者やそれらに関心のある方々が必要な情報を提供する場として、関連分野の図書・資料の収集と、多くの方が利用し易い環境づくりに努めています。新規登録者の増加に伴い、分かり易くスムーズな登録手続きが行えるよう、利用案内のリーフレットを作成しています。</p> <p>【25年度実績】</p> <p>□閲覧者数(人): 9,890 □新規登録者数(人): 325 □貸出冊数(冊): 4,835 □新規受入数(冊): 1,353</p> <p>【26年度実績】</p> <p>□閲覧者数(人): 11,832 □新規登録者数(人): 372 □貸出冊数(冊): 5,735 □新規受入数(冊): 1,299</p> <p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>○情報資料室では、60,000点を超える福祉保健に関する図書・資料・視聴覚資料等の収集、整備、提供を行っています。県内唯一の福祉保健関係の資料室であり、その所有する資料の中には貴重な歴史的資料等が含まれています。利用対象者を従事者や福祉保健に関心のある市民等とし、利用促進を図るため、蔵書目録はホームページで公開するほか、1年に1度の蔵書点検を行う等、利用しやすい環境を整備としています。</p> <p>○年に4回程度の蔵書展覧会の開催や、研修及び関連事業の場において毎月の新着資料情報を案内するチラシの配付等、周知活動を行っています。</p> <p>○市内の社会福祉施設や事業所等から自前で研修を行う際の研修講師について情報提供依頼を受けることがあり、ウイング横浜の主催研修で依頼した講師をデータベース化した中から適切と思われる講師の紹介を行っています。必要に応じ、研修の企画にもアドバイスをを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>情報資料室、事業報告を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>○60,000点を超える蔵書の中には、法人が寄贈を受けて所有している資料も含まれており、当施設の福祉保健に関する資料の充実に寄与しています。</p> <p>○県内唯一の福祉専門図書館として神奈川県図書館協会に登録し、協会が開催する勉強会等に参加して情報交換や施設視察を行うなど、よりよい資料室の運営を目指し積極的に取り組んでいます。</p> <p>○福祉保健従事者の育成に関する研修の講師紹介や研修内容のアドバイス等について相談ができる機関は限られており、当施設における重要な役割の一つといえます。今後も情報の蓄積・整理と、相談・援助の充実に努めていくことが望まれます。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>○市内の社会福祉施設や福祉保健分野の事業者がその組織に合った研修を自ら企画・開催できるよう、研修講師の紹介や研修内容に関するアドバイスを行うコンサルティング的業務については、広報を強化するとともにニーズに応じて出張研修を行うなど、より充実を図られることが期待されます。将来的には、指定管理者が保有する研修ノウハウやデータベースを活用し、市内各事業所等における人材育成を支援できるような機能を持つ施設となることが求められます。</p> <p>○OPAK(オンライン蔵書目録)の活用等による他の図書館と連携した情報のやりとりや、福祉・保健カレッジのネットワークを活用した情報収集・発信の強化により、情報提供機能のさらなる充実が望まれます。</p>

④福祉、保健等に関する調査研究事業の実施

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>○福祉保健従事者及び活動者が、自主的に取り組む福祉保健に関する研究活動を支援するための場所や情報を提供しています。また、調査研究団体間で連携を深め、情報交換等を通じてお互いの活動の活性化や研究内容の向上を図るため、定期的な代表者連絡会を開催しています。</p> <p>○調査研究団体の中から、新たな研修ニーズに応じた研修と講師を開拓し、同じテーマで連続して主催研修を実施しました。</p> <p>○年間の研究成果を発表する場として研究発表大会を開催し、活動内容や研究成果を周知しました。併せて、人材の育成・確保・定着について独自の取り組みを行う事業所・施設を一般から公募し、発表の機会としました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告、研究発表大会報告書を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>研究発表大会は、人材の育成・確保・定着のために独自の取り組みを行う一般の団体の参加も募集することで、登録団体にどまらず多様で豊富な情報発信の場となっています。調査研究団体の研究テーマの中から研修のニーズを掘り起こし、新たな研修テーマや講師の発掘につなげています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>調査研究の実施にあたっては、県内の大学と連携した事業を展開することも有効と考えます。研究成果が、他の市内福祉保健事業所等における人材育成に生かされ、また、研究活動について広く一般の人にも関心を持ってもらえるよう、取組の打ち出し方に工夫が求められます。現在は研究団体が自ら設定したテーマについて研究を行っていますが、今後はウイリング横浜がテーマを提示して団体を公募し研究を進めてもらうなど、より研究内容に踏み込んだ形で関わっていくことを検討されてもよいと考えます。</p>

⑤福祉保健人材確保・定着支援事業の実施

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>福祉・介護に理解と意欲のある人材の確保・定着支援を行うとともに、各事業所が抱える採用、定着の課題を、福祉施設等ヒアリング調査の実施を通して把握しています。さらに、大学等教育機関や各区社協等で実施する福祉人材確保事業においてガイダンス等の協力を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉保健活動従事者のための「こころの相談室」 年99日開設 ・福祉保健・介護のしごと個別相談(ウェルじゃん) 週2回実施 ・就職相談会 年2回実施 ・福祉施設バスツアー 3コース実施 ・採用担当者等研修 年2回実施 <p><出張相談・ガイダンス></p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育機関等 6か所 ・区社会福祉協議会主催就職相談会 3区(4回) 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>ガイダンスや総合相談の依頼が増加しており、当事業の各種取組の実績が認められつつあるといえます。就職相談会では、地域の福祉保健施設で働く意義を伝えるなど、地域福祉の向上を意識して取り組まれています。福祉保健従事者(求職者)は居住地の近隣での就職を望むことが多いという分析から、出前相談会を実施する等ニーズを踏まえた取組がみられます。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>福祉保健人材の確保・定着に向けた取組に関しては、国や県が主導で実施される取組も多いことから、国及び県との連携をより積極的に行う等、横浜における人材確保の取組のさらなる充実に繋げられることを期待します。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組内容(400字程度)> 港南区からの要請により、帰宅困難者一時滞在施設として災害時等に開設および運営を行う予定であり、現在も協定書締結に向けて協議を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 協定書案を確認及びヒアリング。</p> <p><評価できる点(200字程度)> 備蓄資材について、適切に保管されています。また、災害時帰宅困難者一時滞在施設としての対応については、実際に災害が発生した際の施設利用にあたって起こりうる問題点等を予め想定し、施設管理者として来館者の安全確保を第一に運用できるよう必要な諸調整を関係部署と進められています。</p>
<p><②その他特記事項(400字程度)> 【研修機関として行政と連携した指定管理以外の事業】 横浜市からの委託により、神奈川県障害者相談支援従事者初任者研修と神奈川県障害者相談支援従事者現任研修を開催しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 委託仕様書、研修要領を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)> ウィリング横浜の設備と研修ノウハウ、実績等が評価されているといえます。</p>