

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

令和3年11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 4～5、8～12階
延床面積	6723.08 m ²
施設内容	研修室（一般研修室17、討議室9）、実習室（介護実習室2、調理実習室1）、和室1、情報資料室1、交流スペース2
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30年4月1日～令和5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) 平野 友康	横浜創英大学こども教育学部講師	学識経験者
田高 悦子	横浜市立大学大学院医学研究科 地域看護学分野 教授	学識経験者
木村 喬	やまと監査法人 公認会計士	財務状況の 審査が可能な者
小林 進	公益社団法人横浜市福祉事業経営者会 理事	施設利用団体
中野 美奈子	一般社団法人 横浜市自閉症協会 会長	施設利用団体
瀬戸川 徹	社会福祉法人 しののめ会 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	令和2年11月9日(月) 午後6時～7時 福祉保健研修交流センターウィリング横浜 5階502号室
議事内容	1 委員長及び委員長職務代理者の選出 2 会議の公開及び議事録等の公開について 3 指定管理者第三者評価の趣旨及び進め方について 4 施設概要について 5 評価項目(案)について 6 今後の日程について
第2回会議	
日時・会場	令和3年3月23日(火) 16時00分～17時30分 横浜市福祉保健研修交流センターウィリング横浜 5階503号室
審議内容	1 評価案について (1) 記述案についての説明 (2) 指定管理者へのヒアリング (3) 評価の審議 2 第3回会議の公開・非公開について 3 今後のスケジュールについて 4 評価シートの提出について
第3回会議	
日時・会場	令和3年9月 (書面開催)
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30・令和元年度)の実績について評価しました。

イ 評価項目

次の7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
- VI 新型コロナウイルス感染症対策
- VII その他

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シートの確定及び報告書案の検討を行い、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

令和3年11月

目次

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
- (2)意見・苦情の受付・対応
- (3)公正かつ公平な施設利用
- (4)貸出備品・貸出設備の管理
- (5)広報・PR活動
- (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
- (2)備品管理業務
- (3)施設衛生管理業務
- (4)利用者視点での維持管理
- (5)施設・設備の維持管理全般(その他)

III. 緊急時対応

- (1)緊急時対応の仕組み整備
- (2)防犯業務
- (3)事故防止・対応業務
- (4)防災業務
- (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
- (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組
- (3)個人情報保護・守秘義務
- (4)経理業務
- (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

VI. 新型コロナウイルス感染症対策

- (1)緊急時の対策
- (2)新しい生活様式における対策

VII. 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

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>利用者アンケートでウイリング横浜の魅力を伺ったところ、会場の設営準備や後片付けが不要な点への評価が高くなっています。利用当日までに、座席や貸出備品等のレイアウトを事前に確認し、パソコンソフトにより正確にレイアウト図を作成した上で設営業者が準備をしているため、利用者の大きな利便性の向上につながっています。</p> <p>研修室等貸出しの利用申込みについては、電話や窓口の他、インターネットによる予約も受け付けています。予約実績の6割以上はインターネットによるもので、誰もが容易に予約できる環境を整えています。</p> <p>広報においても、ちらしなど紙媒体だけでなく、本会ホームページや貸室予約専用サイト、研修情報サイトの開設、全国の会議室検索サイトへ掲載し広く周知しています。</p> <p>なお、レストランは新型コロナ対応として宴会利用を休止したこと等により経営困難となったため令和2年8月末で廃止しました。</p>	<p>利用者の意向に沿って会場の設営や備品の配置を正確に行い利便性の向上を図っていることについては、利用者からの評価も高いので、今後も継続して利便性の向上に努めてください。</p> <p>また利用者からの意見を聞き、これを反映させる仕組みが作られており、実際にも利用者からの意見をよく聞いており、前向きに検討し適切に対応されていますので、この取組を継続してください。</p> <p>インターネットによる予約も取り入れて予約しやすい環境を整えていることや、各種サイトを活用して広報周知を行っていることは評価できますが、今後はアフターコロナ、ウィズコロナの社会環境の変化に対応することを検討し、適切かつ効果的なサービス提供に取り組むことを期待します。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>平成9年の開設から20年以上が経過し、経年劣化に伴う、様々な不具合が発生しています。このため、100万円以上の経費が見込まれる修繕等については、指定管理期間における施設・設備の修繕・更新計画を作成し、横浜市と共有した上で、研修室内のタイルカーペットや壁紙、音響設備等を計画的に更新しています。</p> <p>また、休館日に職員による設備等の一斉点検や、日々の取組みとして、職員だけでなく清掃・設備業者による点検にて不具合箇所を早期発見し、利用者への影響を最小限に止めています。</p>	<p>開館から20年以上経過し老朽化がみられる中、適切な小破修繕や備品の更新を行い、一部、やむを得ないものを除き、施設運営に支障のない管理が行われています。特に一般利用で利用がある株主総会などに対応するために、剥がれている壁紙や汚れているカーペットを放置せずに、こまめに対応されている点は評価できます。</p> <p>今後も利用者アンケート等を踏まえて計画的かつ効果的に設備・備品の更新や維持管理に取り組み、利用者に快適な環境を提供することを期待します。</p>
III 緊急時対応	<p>日頃から職員や建物の警備員による巡回により、事件・事故の未然防止、早期発見に努めています。</p> <p>事件・事故対応マニュアルも整備し、利用者に急病人が発生した際の対応などを職員間で共有するとともに、内部研修としてAED研修を実施しています。</p> <p>災害に対する取組みとしては、ビル全体で年2回実施する防災訓練への参加、帰宅困難者一時滞在施設の開設マニュアルの整備、休館日等に避難経路の確認などを行い、非常時に備えています。</p>	<p>事業継続計画(BCP)の作成が全国的に課題となっているなか、先行してBCPを作成していることは評価できます。</p> <p>建物全体で行う防災訓練だけでなく、独自に事件・事故対応マニュアルを備え、日頃の巡回に努めている点については、評価できます。</p> <p>緊急時の対応についても、事件事故マニュアルの共有を職場内のミーティング等を通じて職員間に徹底することを継続してください。</p> <p>今後もゆめおおおか管理組合やビル管理会社との連絡を密にとり災害時に備えてください。</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>年末年始と年2回の施設点検による休館を除き、年間を通じて研修室等の貸出しや研修の実施、情報資料室の運営など多岐にわたる事業において、安定して利便性の高いサービスを提供できるよう、非常勤職員を含め計画的に体制整備するとともに、職位に応じた研修受講を促進しています。</p> <p>また、予約受付等の業務マニュアルを作成し、業務の平準化を図るとともに、適宜、内容を見直し、実態に即した整備をしています。</p> <p>職員間の情報共有については、朝礼や各種会議の他、シフト勤務による情報漏れがないよう、Webの情報共有ツールも活用しています。</p>	<p>毎朝館長参加のもと各担当ごとにミーティングを行い、情報の共有に努めています。また、各種業務マニュアルも整備されています。</p> <p>今後も職員の資質向上・情報共有を図り、利用者のサービス向上に努めてください。</p> <p>またコロナ禍での運営となり、難しい舵取りを求められているなかではありますが、人件費、光熱水費などの運営経費を中心に、コロナ禍だからこそその経費削減に向けても継続して取り組んでください。</p>
V 施設の特質・専門性	<p>福祉・保健活動等の推進に必要な人材を養成を目指し、計画的かつ体系的に実施しています。特に、法人の組織力の向上や福祉保健人材の質の向上・定着を目指して、全国社会福祉協議会が開発した「福祉職員キャリアパス対応生涯研修課程」を研修体系の基礎となる研修として採用し階層別々に実施しています。</p> <p>また、研修情報システムとして「ハマ・キャリア・ネット」を稼働し、インターネット上でウィリング横浜の主催研修と横浜福祉・保健カレッジの認定講座の研修案内を公開するほか、ウィリング横浜の主催研修はWeb申込システムを稼働しています。</p> <p>就労支援については、かながわ福祉人材センターと連携し、福祉関係の就労支援や求人情報をホームページ上に公開するなど、幅広い情報提供の取り組みを進めました。</p> <p>また、県から介護支援専門員(ケアマネ)研修の実施機関として指定を受け、試験合格者への実務研修、資格更新研修を実施しています。</p>	<p>主催研修については、受講者アンケートの満足度が高く、アンケートやヒアリングを分析して研修計画を作成しています。</p> <p>新たに保健師を採用し、保健分野の研修を充実させた点については、課題を整理し対応した事例として評価できます。</p> <p>今後も受講者のニーズや社会情勢の変化を反映し運営法人のスケールメリットを活かした研修の充実を図ってください。</p> <p>福祉保健人材の確保は喫緊の課題であり、関係機関や大学、専門職団体等と連携し取り組みを検討する必要があります。</p>
VI 新型コロナウイルス感染症対策	<p>横浜市からの通知等を踏まえ徹底した感染対策を実施しています。</p> <p>研修室の貸出では、貸出毎に、机・椅子・ドアノブ、マイク等の備品等の人が触れる場所のアルコール消毒を徹底する他、フロントへのビニールカーテンの設置や各階への消毒用アルコールを設置する他、利用者にも、参加者の体調管理等の徹底を求めている、非接触型体温計の貸出も行っています。</p> <p>主催研修では、基本的対策の他、新たに作成した健康管理カードによる参加者本人の体調管理や事業所での新型コロナの発生状況の把握、グループ討議の講義形式への変更、Web研修の導入、昼食会場の別確保、通常は行っていない、体調不良を理由とした受講取消によるキャンセル料の返還も実施しました。</p> <p>利用者、職員に感染者が発生した際は、保健所による指示に従い、適切に対応するとともに、職員の感染による休館あるいは研修の中止が発生しないよう、法人として体制整備に努めます。</p>	<p>感染症拡大防止対策については、横浜市からの通知を踏まえ適切に実施しています。</p> <p>一部の研修でWeb研修を導入していますが、今後も必要かつ効果的なりモット研修の充実に向けて、コロナ禍での研修のあり方を検討していく必要があります。</p>
VII その他	<p>災害時に開設する帰宅困難者一時滞在施設について、横浜市・港南区・当館三者で協定書を締結し、開設マニュアルや必要備品を整備しています。</p>	<p>災害発生時の帰宅困難者の一時滞在施設として、必要な資機材の備蓄はされていますが、帰宅困難者の誘導が混乱しないよう、港南区、ビル管理者とも連携し、受入方法について、あらかじめ具体的な導線や人的対応を確認しておく必要があります。</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)> 職員の待遇に関する「窓口満足度調査」とともに、貸出備品等に関するアンケートを毎年11月に実施しています。(回答数:平成30年度231件、令和元年度246件)結果については、業務改善に活かしています。	
<評価できる点(200字程度)> 窓口満足度調査の結果や主な意見を職員の全体会議で話し合いながら分析し、業務の改善に役立てています。	

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、利用者の目にとま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)> 現場確認	
<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わかりやす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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現場確認	
<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	
<設置内容(100字程度)> 4階フロントロビー、5・12階交流スペース、11階情報資料室にご意見箱を設置している他、本会ホームページ内に「ご意見・ご提案入力フォーム」を設けており、誰でも意見等を伝えられる環境を用意しています。	
<評価できる点(200字程度)> 寄せられたご意見は、対応内容と共に施設内に掲示するとともに、横浜市との運営ミーティング等で共有しています。	

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	
<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。	
<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。	

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 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 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)></p> <p>○ご意見箱への投函確認は毎日行い、いただいたご意見への対応は職員間だけでなく、横浜市の所管局課とも共有しています。</p> <p>○法人として半期ごとに全部署の事例を集約しており、この結果も職員と共有しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>寄せられた意見と改善策を職員間で共有するとともに、運営ミーティングで横浜市の担当部署と共有しています。法人として苦情解決調整委員への報告の仕組が整っており、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)(50字程度)></p> <p>館内設置場所を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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>■研修室等の貸出し ○ホームページへ各部屋の定員や利用料金の他、室内の写真と机・椅子等のレイアウト図も掲載し、様々な利用状況に応じた情報を提供しています。 ○予約専用サイトでは、誰でも各部屋の空き状況を確認する事ができます。 ○リーフレットやちらしを作成し、本会会員施設や一般企業等も含めた事業所へ配架しています。</p> <p>■研修の実施 ○主催研修の他、よこはま福祉・保健カレッジ(以下、カレッジという)参画機関が実施する研修情報も掲載しているサイト「ハマ・キャリア・ネット」を開設しています。 ○登録制によるメールマガジンを定期的に発行するほか、研修の案内ちらしを障害者関係事業所へ委託し、市内福祉保健関係事業所約2,800か所へ年11回配布しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>HP掲載画面、リーレットやちらしの現物、配架の現場を確認。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現場確認 <評価できる点(200字程度)></p> <p>窓口「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)> システムを確認。 <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公平に受付されています。</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 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)(50字程度)> 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イ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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 書類確認及びヒアリング</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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に行ってもらい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、Web・SNS等の活用、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活動の具体的な内容(400字程度)></p> <p>■インターネットによる広報</p> <p>○ホームページにて研修室等の基本情報や各種事業案内の掲載のほか、情報資料室の蔵書検索ができます。</p> <p>○研修室等の貸出しでは予約専用サイトがあり、誰でも空き状況を確認することができます。(予約は要事前登録)</p> <p>○全国の会議室検索サイトへ掲載し、利用者の拡充を図っています。</p> <p>○研修事業等の「ハマ・キャリ・ネット」では、受講申込み(要事前登録)することができます。</p> <p>■紙面による広報</p> <p>○本会会員(約1,500団体)の他、区内及び近隣区の一般企業等(約1,800か所)へちらしを送付し、福祉保健関係団体だけでなく一般企業も含め幅広く周知しています。</p> <p>○港南区と近隣区に配架される地域紙へ掲載しました。</p> <p>○研修のちらしを市内福祉保健関係事業所約2,800か所に年11回配布しています。(再掲)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告書、HP画面、案内チラシ、送付先一覧を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>インターネットを利用した広報に積極的に取り組んでいます。</p> <p>図や写真を効果的に使用したチラシを近隣区の一般企業にも送付しています。</p> <p>地域紙への掲載等新たな広報媒体の活用にも取り組んでいます。</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)></p> <p>○窓口や電話等による利用者対応では、常に分かりやすい説明と言葉づかいに留意しています。</p> <p>○待ち時間の配慮について、4階フロントに利用者が並ぶようことがあれば、内部のチャイムにて他職員の応援を呼びかけ、利用者の待ち時間が短くなるよう配慮しています。</p> <p>○障害がある方も円滑にコミュニケーションが取れるよう、コミュニケーションボードや筆談用ボード、点字版のパンフレットを用意しています。</p> <p>○他部署にて接遇に関する苦情があった際は、職員と共有し注意喚起しています。</p> <p>○法人が実施する接遇研修へ参加し、シフト等で参加できなかった職員を対象に、資料の回覧や伝達研修を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>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。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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)</p> <p>○利用者アンケートにより把握した当館の魅力や各室の利用例を掲載したチラシを作成し、一般企業等も含め配架して新規利用者の獲得に努めています。</p> <p>○ご意見箱等による利用者からの意見について、都度、回答を館内掲示するとともに所管局とも共有しています。</p> <p>○主催研修においては、受講者アンケートや受講履歴のある施設訪問ヒアリングを実施し、その結果に基づき、組織階層間の連動を意識した研修や、専門的な知識技術の習得を目的とした研修を体系立てて企画しています。</p> <p>○コロナ禍の対応として、研修機会をより広く設けるため、一部の研修において集合とwebを併用した研修を試行実施しました。また、受講者アンケートから集合研修が強く求められていることを改めて把握しました。</p>	<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>利用状況の分析ができており、その対応の結果を職員間で共有し改善や次年度の計画に役立てる体制が出来ています。</p> <p>コロナ禍の対応としてリモート研修の実施と利用者の反応を踏まえた分析に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>情報資料室の展示方法の工夫や企画展の実施、郵送による返却の導入など利用者の利便性を向上を図っています。</p> <p>また利用者からの意見に対して、利用者目線に立って真摯に取組み、着実に改善に繋げています。</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協定書等のとおり建物・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	
<維持管理状況(200字程度)> ○日頃から職員だけでなく、清掃・設営業者により貸出し備品等の状態を管理するとともに、ビル全体を所管している設備業者が空調や消防設備等の定期点検を実施し、不具合箇所の早期発見に努めています。 ○清掃状況やビルの設備業者による設備点検の状況は、いずれも実施結果の点検表や報告書により確認しています。	
<評価できる点(200字程度)> 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。	

(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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 備品台帳により確認及びヒアリング <評価できる点(200字程度)> 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。	

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	
<評価できる点(200字程度)> 設営業者が事前に設営する為、損傷等がある場合事前に発見することができ、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つなげるなど、事故防止への体制が出来ています。	

(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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現場確認及びヒアリング <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、ゴミは原則利用者の持ち帰りにしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現場確認及びヒアリング <評価できる点(200字程度)> 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。	

(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)></p> <p>○施設や設備等の状態確認は、職員による巡回や日頃から細かい箇所まで目にして清掃・設営業者による確認、年2回の終日休館日に職員により点検しています。故障箇所については、ビルの設備業者等へ相談し、早急に対応しています。</p> <p>○空調や消防等设备点検については、ビルの設備業者による点検を定期的実施しており、設備の保全に努めています。</p> <p>○清掃は委託業者により、日常清掃の他、年4回の定期清掃を実施し、洗剤を使用したフロアカーペットの洗浄や空調吹出口の清掃等を実施しています。</p> <p>○利用者によるごみは、原則、持ち帰りとしていますが、研修等で発生したごみは、ごみ袋代を徴し処理しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>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)></p> <p>各種設備の管理業務報告、指定管理者の対応については、毎月運営ミーティングで報告されています。</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)></p> <p>利用者からの需要が高い有線のインターネット環境の機能を改善し、通信環境を向上させました。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>書類による確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>「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。</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 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	
<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 checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:職員や警備員による巡回)</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

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	
<p><防犯対策の状況(200字程度)></p> <p>○職員による巡回(2回/日)の他、ビルの警備業者が定期巡回しています。 ○清掃・設営委託業者も随時不審物等を確認しています。 ○職員だけでは対応困難な事態が発生した際は、ビルの警備業者へ対応依頼しています。 ○施設内各所の鍵は、施錠できる保管庫を事務所に設置しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

(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	
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

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発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

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)> ○港南消防署によるAED講習を全職員対象に実施しました。 ○急病人対応に関する研修をフロント業務職員対象に実施しました。 <評価できる点(200字程度)> 全職員を対象に研修を行い、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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> マニュアルの確認及びヒアリングによる確認 <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へ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り場所として指定されています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 実施記録による確認 <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)> 赤色灯の説明を掲示しました。

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。

※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)> ○協定書等で定められた職員配置や開館業務を行っています。 ○事業計画・報告書は、ホームページに掲載している他、フロント及び情報資料室にて閲覧できます。	
<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易いよう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
<p><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)></p> <p>○法人として「人材育成計画」を策定し、職位に応じた研修体系を構築しています。</p> <p>○各所から研修開催通知があった際は、対象職員の受講を促進するとともに、業務内で調整しています。</p> <p>○参加した研修の内容を他職員と共有するため、資料を回覧するとともに、必要に応じ伝達研修を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>「人材育成計画」マニュアル、参加研修報告書を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>書類及びヒアリングによる確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>フロント業務マニュアル、個人情報マニュアル等業務や対象ごとにマニュアルを作成しています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>■職員の資質向上</p> <p>○毎年度始め、常勤職員は担当業務の目標と行動計画を作成し、本人と管理職による定期面談を実施しています。</p> <p>○新任職員が配属された際は、職員の中で育成リーダーを任命し、管理職や育成リーダーを中心に職場全体でOJTを実施しています。</p> <p>■情報共有</p> <p>○管理運営担当、人材開発担当それぞれで課内会議を実施している他、必要に応じ、両担当合同の全体会議を実施しています。</p> <p>○各会議の報告は、朝礼や報告書により共有しています。</p> <p>○シフト勤務であるフロント職員同士の情報共有は、管理者用予約システムの掲示板や情報共有アプリを活用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>会議記録を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>朝礼は毎朝館長が参加して各課ごとに行い情報共有を図っています。</p>

(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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>書類による確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>「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。</p>	

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、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"/> 明確化しているが周知していない <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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ヒアリングによる確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 研修資料及びヒアリングによる確認	
<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
<管理状況(400字程度)> ○取得した個人情報は、当該事業のみ使用すること及び、当法人の「個人情報保護に関する方針」に基づき、適切にすることを申込書に明記しています。 ○個人情報が記載された書類について、業務終了後は施錠できる書棚にしまうことを徹底しています。 ○職員が使用するパソコンは、第三者が容易にパソコンを開くことができないよう、パスワードを設定しています。 ○お昼休み等長時間離席する際は、パソコンの電源を切るかスリープモードにすることを徹底しています。 ○個人情報を含む文書を大量に廃棄する際は、溶解処理ができる業者へ委託し、廃棄証明を徴しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 研修申込用紙、パソコンの設定状態を確認。 <評価できる点(200字程度)> 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。 提供を求める情報を限定し、不要な情報は収集しないようにしています。

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 帳簿及びヒアリングによる確認 <評価できる点(200字程度)> 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。	

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)(50字程度)> ヒアリングにより確認 <評価できる点(200字程度)> 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。	

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)(50字程度)> 収支予算書、収支決算書により確認 <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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 伝票の確認 <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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(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)> ○研修室内の照明を全てLEDに変更しました。 ○利用がないあるいは利用が終了した研修室等は、照明や空調を消しています。 ○年間で大量に使用するコピー用紙及びトイレトーパーは、法人全体で入札による一括購入をしています。 ○ビル全体の電気及びガス需給契約について、管理組合が入札を実施しており、ウイリングの経費削減につながっています。 ○研修資料など大量に複製する際は、1枚当たりの単価が安価な印刷機にて出力しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現物を確認及びヒアリング。 <評価できる点(200字程度)> トイレの照明を人感センサーにし、不要な照明の消灯を図りました。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>コロナ禍の休館時や開館時間の変更に対応して、柔軟にシフトを変更し、体制を維持しつつ必要な業務を遂行しました。</p>

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>○横浜市内の福祉保健従事者や活動者を対象に、公益性の高い研修機関として人材育成を推進しました。研修コンセプトを「組織力の向上と地域福祉の推進」とし、主催研修、民生委員・児童委員研修、資格関連研修を実施しています。</p> <p>○主催研修は「組織力を高める」「専門力を高める」「地域力を高める」の3つに分けて実施しています。受講者アンケートや施設訪問ヒアリング結果に基づき、組織階層間連動を意識した研修や、専門的な知識技術の習得を目的とした研修を企画しています。特に保健分野の研修は、保健師を雇用し研修を企画したほか、横浜国立大学などと連携して充実を図りました。</p> <p>○ウィング横浜から遠い地域の方々も参加しやすいよう出張研修を積極的に実施しています。</p> <p>○研修支援として、施設・事業所への講師紹介や研修企画・実施の支援を行いました。</p> <p>○事業内容を評価及び進行管理のため、研修委員会を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>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>新たに保健師を採用し、保健分野のメニューを強化しました。</p> <p>アンケート結果を活かし、要望の高い研修の頻度や定員を見直すなどの改善を図りました。</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>○横浜市における福祉及び保健サービスの質の向上を図るため、福祉保健従事者や活動者育成を目的としたネットワークとして、参画機関の協働による連携研修の実施や、カレッジ参画機関の研修をカレッジ認定講座としてハマ・キャリ・ネットに掲載しています。</p> <p>○研修情報システム「ハマ・キャリ・ネット」では、ウィング横浜主催研修とカレッジ認定講座の研修情報をインターネット上で公開しています。平成30年度には「よこはま福祉・保健カレッジ」のページを新たに追加し、各参画機関のバナーを設置することで参画機関の情報提供を進めたほか、受講者が研修を検索しやすいよう改善しました。</p> <p>○カレッジ連絡会議や事業企画分科会を通じて情報共有を積極的に行い、参画機関の相互連携に努めました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>ハマ・キャリ・ネットで、ウィング横浜主催研修とカレッジ認定講座の研修情報をインターネット上で公開し、「よこはま福祉・保健カレッジ」のページを新たに追加して各参画機関のバナーを設置することで参画機関の情報提供を進め受講者が研修を検索しやすいよう改善しました。</p>

③福祉、保健等に関する情報の収集・提供事業の実施(Web・SNS等を活用した情報の提供を含む)

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><管理運営状況(100字程度)> 社会福祉関係者や関心のある方々に必要な情報を提供する場として関連分野の図書・資料の収集と利用しやすい環境づくりに努めています。インターネットで蔵書検索できるシステムを設け、利便性の向上に努めています。</p> <p><取組の具体的内容(400字程度)> ○県内唯一の福祉保健関係の資料室として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。平成30年度からは保健師を雇用し、保健分野の蔵書収集にも力を入れました。 ○利用対象者は福祉保健従事者や福祉保健に関心のある市民等としています。利用促進を図るため、主催研修受講者向けに研修資料にお勧め本リストを掲載するほか、メールマガジンやYCANに新着図書案内を掲載する等、周知活動を行っています。 ○年に3回程度、テーマを設定して蔵書展示を行う企画展を実施し、情報資料室を広く周知するとともに蔵書内容の情報提供を行っています。企画展ではこれまで健康福祉局の後援を受けてきたほか、ラポール上大岡と連携した実施も予定しています。 ○研修講師の情報をデータとして蓄積しています。主催研修や研修支援に活用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)> 課題であった保健分野の蔵書が充実しました。新しくチラシを作り、周知に力を入れています。横浜市役所内情報サイトのYCANに月1回新着図書情報の掲載を開始しました。</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)> ○福祉保健従事者や活動者が自主的に取り組む福祉保健に関する調査研究活動を支援するため、会場や情報を提供しています。 ○調査研究団体間の連携を深め、情報交換等を通じて活動の活性化や研究内容の向上を図るため、代表者連絡会を開催しました。(平成30年度) ○年間の研究成果を発表する場を設け、活動内容や研究成果を周知しました。(平成30年度) ○平成9年から研究活動支援を行っており、現在は、会場の提供を中心に支援していますが、活動環境の充実に伴い利用ニーズはほとんどない状況です。ウィリング横浜としては研修支援の一環として、講師情報提供や研修企画の組み立て支援などに支援内容を方向を改め改善するべく、検討を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)> ウィリング横浜の調査研究事業登録団体の研究発表の場であるサントクフェスティバルで年間の研究成果を発表し、研究成果を周知しました。</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)> ○福祉保健分野における恒常的な人材不足を踏まえ、福祉保健職場の理解促進を目的に福祉の仕事に関する情報提供を実施しました。 ○就労希望者への個別相談や各区社協等で実施する福祉人材確保事業において、ガイダンスなどを実施しました。 ○かながわ福祉人材センターと連携し、ウィリング横浜12階の福祉保健交流スペース「ウェルじゃん」にて、福祉保健に関する情報提供コーナーを設置したほか、福祉保健の仕事に関心のある方が福祉人材の求人情報を広く収集できるよう、求人情報提供コーナーを設置し運営しました。求人情報はホームページでも閲覧できるようコーナーを設置しています。 ○福祉保健活動従事者のための「こころの相談室」を運営しました。(令和元年度開設日数132日)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)> ウィリングでは、直接、就職の斡旋を行う機能を持たないため、これまでの個別相談を止め、これに代わるものとして、就職の斡旋を行っている県社協等の情報提供を積極的に行う取組にシフトした。その具体的な取組の例として、交流スペース「ウェルじゃん」にデジタルサイネージを設置して求人に関する動画を流し求人に関する情報提供の充実を図りました。</p> <p><不足している点(200字程度)> 福祉保健人材の確保に向け、関係機関との連携が定着した中、今後は大学や専門職団体との連携を更に深めていく事が望まれます。</p>

VI. 新型コロナウイルス感染症対策

(1) 緊急時の対策

①利用者あるいは職員に感染症が発生した場合の対応策を講じ、職員間で共有しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><対応策の具体的内容(400字程度)></p> <p>■研修室等の貸出し ○研修室等の利用者が実施する研修や会議等出席者に発生した場合は、利用者から連絡をいただくとともに、保健所の指示に従って消毒等を行います。</p> <p>■主催研修 ○研修受講前に発熱のある方や体調不良の方は受講を控えるよう周知し、感染症発症の方の参加がないよう予防しています。 ○研修受講者が発症した場合は、連絡をいただくよう研修受講前に承諾を得ています。発生後の対応策は、保健所の指示に従って消毒等を行います。</p> <p>■職員 ○保健所調査の結果により、濃厚接触者と判断され職場への出勤を自粛する場合のサービスも含め、法人として取り決めており、職員と共有しています。 ○一つの部署で複数人の感染者が発生した際は、他部署からの職員応援を含め法人として検討します。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>感染症拡大防止対策については、横浜市からの通知を踏まえ適切な施設運営を実施しています。 また利用者から感染者が発生した場合、連絡をとれる体制をとっており、有事には参加者名簿の収集が可能な体制を整えています。</p>

(2) 新しい生活様式における対策

①新しい生活様式に対応した取組を行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><新しい生活様式に対応した取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>横浜市からの通知に基づき、以下の対応をしています。</p> <p>■研修室等の貸出し ○利用者へ非接触型体温計を貸し出しています。 ○利用毎に机や椅子、マイクなど人が触れる箇所を消毒しています。 ○利用者から、体調不良者の有無の報告を受けています。 ○県が実施している「感染防止対策取組書」や「LINEコロナお知らせシステム」を研修室等に掲示しています。 ○4階フロントにビニールカーテンや、各階に手指消毒用のアルコールを設置しています。 ○厚生労働省のホームページに掲載されている「マスク着用」「手洗い方法」などのちらしを、各所に掲示しています。</p> <p>○受講前に体温や体調を確認する「健康観察カード」を受講者全員から受領しています。 ○マイク等物品を受講者間で共有しないよう実施しています。 ○グループワーク研修を原則、講義形式に変更しています。 ○終日実施法定研修の場合、昼食会場を別に用意しています。 ○Web研修を導入しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>現場確認、ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>「ウイリング横浜研修実施ガイドライン」に基づき適切な施設の運営が行われ、ウイリング横浜からクラスターを発生することが無かった。 主催研修において、グループワークを講義形式に変更するなど感染拡大防止に配慮した対応をとっています。 一部、適切かつ効果的な研修メニューについては、Web研修を導入しています。</p>

VII. 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)> ○災害時の帰宅困難者一時滞在施設の開設について、市・区・当館三者の協定書を締結し、開設マニュアルや必要備品を整備しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリングにより確認 <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。</p>
<p><②その他特記事項(400字程度)> 福祉人材の養成として、神奈川県から介護支援専門員(ケアマネ)研修の実施機関として指定を受け、試験合格者への実務研修、資格更新研修を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> ヒアリングにより確認 <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>