

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7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、9～12階
延床面積	6577.97 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：令和5年4月1日～令和10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 准教授	学識経験者
佐藤 みほ	公立大学法人横浜市立大学 医学部看護学科 准教授	学識経験者
小澤 朋人	小澤公認会計士・税理士事務所 公認会計士・税理士	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
平下 和子	一般社団法人 横浜市自閉症協会 会長	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 7 年 7 月 3 日（木） 午前 10 時～12 時 福祉保健研修交流センターウィリング横浜 9 階 902 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 施設の視察 7 今後の日程について
第 2 回会議	
日時・会場	令和 7 年 9 月 18 日（木） 午後 3 時～5 時 福祉保健研修交流センターウィリング横浜 5 階 501 号室
審議内容	1 評価案について 2 第 3 回委員会の公開・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 7 年 11 月 17 日（月） 午前 9 時～11 時 横浜市役所 30 階 N03 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（令和 5・6 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 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 7 年 12 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. 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>窓口満足度調査や利用者アンケート等でいただいた声を施設運営に生かしています。ご意見をふまえて、研修室等の椅子や介護実習備品の更新、自動販売機のキャッシュレス対応、利用者用コピー機コインバンダーの新札対応などに取り組みました。</p> <p>広報・PR活動については、ホームページやLINE等を活用したタイムリーな情報発信、福祉保健関係者等の会議での事業説明、福祉保健関係者へのチラシ送付、近隣施設等へのチラシ配架、広報紙等への広告掲載など様々な媒体を活用して行っています。</p> <p>また、研修情報システム「ハマ・キャリ・ネット」を再構築し、研修検索やWeb申込を容易にするとともに、これまで団体に限っていたWeb登録を個人も可能にするなど利便性の向上を図りました。</p>	<p>窓口満足度調査や利用者アンケート等により、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います。実際に利用者からの意見について、前向きに検討し、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>また多様な媒体を活用して情報発信に努めている点や研修の検索やウェブ申込を容易にするための研修情報システムの再構築により、利用者の利便性向上を高めている点が評価できます。</p> <p>一方、研修受講者数が低下しているため、利用者サービスの向上に向けた取り組みを積極的に検討し、取り組まれることを期待します。</p> <p>広報・PR活動では、使用する媒体の特性に合わせて、利用者の得たい情報がすぐに入手できたり、閲覧・参照をしやすくするなどのデザイン上の工夫を期待します。こうした工夫により、利用者数の増加や利用者層の拡大につながると考えられます。</p>
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>当施設は開所から27年経過していますが、安全・快適に施設をご利用いただけるよう環境整備に取り組んでいます。専門業者による定期点検を実施するとともに、日々の館内巡回や研修室等の貸出前後の点検、休館日の設備・備品点検による不具合等の早期発見に努めています。</p> <p>設備の修繕については、安全性が求められる緊急度の高さや利用状況、修繕にかかる費用や日数等を勘案して優先度を決めて実施しています。また、設備の劣化対応については中期的な修繕計画を策定して横浜市と共有し、収支状況をふまえて計画的に取り組んでいます。</p> <p>令和6年度は12階交流スペースの床カーペット更新や照明のLED化を行いました。さらに、12階研修室内の照明のリモコンスイッチが経年劣化により複数箇所不具合が生じたため、ご利用に影響しないよう更新しました。</p>	<p>開館から20年以上経過し、施設・設備の老朽化がみられる中、経年劣化による施設の傷みに対して、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。また、日ごろからの点検や定期点検をこまめに行い、修繕計画を策定して計画的な修繕を実施しています。</p> <p>今後も点検結果や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ついて取り組み、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>日頃から職員や入居ビル防災センターの警備員による巡回を行い、事件・事故の未然防止、早期発見に努めています。</p> <p>入居ビル全体の防災訓練に参加するとともに、事件・事故対応マニュアルを整備し、急病人や火災発生時の対応などを職員会議等で共有しています。</p> <p>当施設はオフィスタワー内にあることから、入居ビル防災センターと日常的に情報共有を行い緊急時の対応に備えています。また、事務室と研修室等のフロアが離れていることをふまえて、交流スペース等に防犯カメラの設置や緊急時の通信を確保するためのトランシーバーの整備を行っています。さらに、夜間や休日等の対応にあたっては清掃施設管理委託業者にも協力を依頼しています。</p>	<p>緊急時の対応については、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>AED講習を全員が受講していることは評価できます。今後、多くの利用者がある施設であるため、技能や技術を維持・向上できるよう、継続的な取り組みを期待します。</p> <p>防犯対策として、防犯カメラの更新や増設を行い、安全管理体制の充実が図られています。</p> <p>引き続き、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、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ながら、事件事故や災害の発生等に備えてください。</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回の休館を除き、年間を通じて研修室等の貸出や研修の実施、情報資料室の運営など多岐にわたる事業を行っています。安定して利便性の高いサービスを提供できるよう、非常勤職員含め計画的に体制を整備しています。また、職位に応じた研修受講を促進するとともに、OJTによる職員育成を丁寧に行っています。さらに、内部研修を実施して知識技術の向上に努めています。</p> <p>予約受付等に関するマニュアルや研修業務標準マニュアルを整備し、業務の標準化を図っています。マニュアルは適宜内容を見直して活用しています。また、気象警報等発令時の事業実施についてはガイドラインを設けて対応しています。</p> <p>職員間の情報共有については、朝礼や各種会議のほか、グループウェアを活用してシフト勤務を考慮した共有を行っています。</p> <p>経理については、インボイス対応や電子帳簿法への対応を行っています。</p>	<p>年間を通じて多様な事業を安定的かつ利便性の高い環境で提供するため、計画的な人員配置や職員育成、業務標準化に取り組んでいます。</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。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グループウェアの活用等、職場内の体制が整えられています。</p> <p>消耗品等を法人全体で入札により一括購入するなどコスト削減も図られています。</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務めてください。</p>
V・施設の特質・専門性	<p>人材育成事業の研修は「組織力を高める」「専門力を高める」「地域力を高める」の3つの柱をもとに研修体系を構築しています。受講者アンケートや施設訪問ヒアリング等をふまえ、研修委員会の意見を反映し、研修を企画しています。</p> <p>研修支援として講師紹介等の相談対応を行うほか、研修担当者向け研修、内部研修の企画の参考となるサイトや参考様式等をホームページに掲載しています。</p> <p>福祉保健カレッジ参画団体である「ラポール上大岡」(横浜市リハビリテーション事業団)と同ビル内という立地をいかし、イベント開催時は情報資料室等にチラシ配架・ポスター展示を行い、ラポール上大岡では障害理解の一助として情報資料室及び関連書籍の案内を行うなどの連携をしています。</p>	<p>利用者ニーズや専門家の意見を反映した研修企画を行っており、受講者アンケートの満足度が高い点は高く評価できます。今後も受講者のニーズや社会情勢の変化を反映した研修の充実を図ってください。</p> <p>研修後も受講者同士のつながりやフィードバックが継続できる企画があると、研修の効果を一過性にとどめず、波及的な効果が期待できると考えられます。</p> <p>貸室については、臨時の空き室情報のホームページ掲載や予約取消を繰り返す利用者のアナウンス等の稼働率向上の取組を行っています。利用に関する現状やアンケート結果の詳細な分析、効果的な広報・PR活動の工夫の検討を通して、利用率向上を目標に、対応策の検討と実施を期待します。</p>
VI・その他	<p>ウィリング横浜として脱炭素取組宣言を行っています。こまめな消灯、使用しない機器の電源遮断、照明のLED化等に取り組んでいます。</p> <p>福祉人材の養成として、神奈川県から介護支援専門員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及び資格更新研修を実施しています。</p>	<p>日常業務において省エネ対策を実践し、脱炭素化に向けて取り組む姿勢は評価できます。</p> <p>介護支援専門員研修を通して地域の福祉人材確保と現場で即戦力となる人材育成に大きく貢献しています。</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	
<p><実施内容(100字程度)> 職員の接遇に関する「窓口満足度調査」とともに、研修室の利用者へのアンケートを毎年実施しています。 (回答数合計:令和6年度378件、令和5年度334件)</p> <p><評価できる点(200字程度)> 窓口満足度調査の結果や利用者アンケートの結果を踏まえ、研修の企画内容や備品の更新等の利用者サービスの改善に役立てています。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現場・ホームページ確認</p> <p><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、結果については、4階ロビー、5階・12階交流スペース、11階情報資料室の4箇所への掲示、指定管理者ホームページで公表されています。</p>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 現場確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>4階ロビー、5階・12階交流スペース、11階情報資料室の4箇所に掲示されています。</p>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容(100字程度)></p> <p>4階ロビー、5・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る他、指定管理者ホームページ内に「ご意見・ご提案入力フォーム」を設け、誰でも意見等を伝えられる環境を用意しています。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</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 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 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)> 現場確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>4階ロビー、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。</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 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、横浜市とも共有しています。 ○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、接遇研修への参加や業務手順の確認、マニュアル更新等に取り組み、サービスや事業の質の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>現場確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>4階ロビー、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>■施設全体 ○ホームページにおいて、施設内容や施設の利用方法、事業案内、フロアマップ等を掲載しています。</p> <p>■研修室等の貸出 ○ホームページでは利用方法に関する案内のほか、室内の写真や机・椅子のサンプルレイアウトを掲載しています。</p> <p>○「施設予約システム」では、誰でも研修室等の空き状況を確認することができます。</p> <p>○リーフレットやチラシを作成し本会会員や福祉保健関係者への送付、主催研修参加者への配布、近隣施設への配架依頼をしています。</p> <p>■研修の実施 ○研修情報システム「ハマ・キャリ・ネット」では、主催研修のほか、よこはま福祉・保健カレッジ参画機関が実施する研修情報を掲載し周知しています。</p> <p>○市内福祉保健関係事業所等にはダイレクトメール等の送付やメールマガジン、個人にはLINEの配信を定期的に行っています。また、毎年3月に「研修のごあんない」を送付して、研修計画の策定に活用いただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ホームページ、リーフレットやちらしの現物、配架現場を確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>施設案内や利用方法に関する情報を、ホームページや印刷物、メールマガジンやLINE配信など複数の媒体を通じて幅広く提供しており、広報に積極的に取り組んでいる点は高く評価できます。</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)></p> <p>現場確認</p> <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>予約システムを確認</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、窓口にて、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するなど、公平性に配慮した取り扱いがされています。</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>人権擁護に関する研修会を年2回開催しています。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>貸出備品、貸出設備の種類や利用料金、使用のルールを定め、ホームページや窓口で利用者へ周知しています。予約時には利用者から事前に机・椅子等の配置や備品の要望を伺い、利用状況を予約システム等で適切に管理しています。</p> <p>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、修理が必要な備品については利用状況を踏まえ、計画的な修繕等が行われています。</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活動の具体的内容(400字程度)＞</p> <p>■Webによる広報 ○ホームページを作成し事業案内のほか、研修室等の空き室検索や蔵書検索、研修情報については専用サイトを設けて掲載しています。また、新着情報欄を活用した広報を行っています。 ○全国の会議室検索サイトに研修室等を掲載し利用者の拡充を図っています。</p> <p>■SNSによる広報 ○LINEにて研修情報や情報資料室、こころの相談室等の情報を定期的に配信しています。写真を掲載するなどイメージが伝わりやすいように工夫しています。</p> <p>■紙面による広報 ○各種事業のPRチラシを福祉保健関係者等への配布や送付を行うほか、近隣施設や上大岡駅PRボックス等に配架しています。 ○研修情報については、市内福祉保健関係事業所あてにダイレクトメールによる周知を募集開始時期等に行っています。 ○「港南区読書マップ」への情報資料室の掲載のほか、本会広報紙にこころの相談室や研修室等を掲載しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)＞</p> <p>事業報告書、ホームページを確認</p> <p>＜評価できる点(200字程度)＞</p> <p>ホームページ、SNS、紙媒体など複数の手段を用いて、施設や事業に関する情報を積極的に発信しています。特に、LINE配信や全国会議室検索サイトへの掲載など、利用者層の拡大を意識した工夫が見られます。</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。また、よくあるお問い合わせ事例等を職員間で共有することでスムーズな対応につなげています。 ○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なことがあれば、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。 ○障害がある方が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を用意しています。 ○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。 ○法人が実施する接遇研修への参加や報告書等の回覧、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、接遇研修資料を確認</p> <p>＜評価できる点(200字程度)＞</p> <p>窓口や電話対応において、分かりやすい説明や丁寧な言葉づかいなど、丁寧な対応を心がける姿勢が見られます。また、待ち時間短縮への工夫や障害のある方への配慮など質の高いサービス提供に向けた取り組みが行われています。</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>○研修室等はタイプ別に利用状況や傾向を把握することにより、空き室案内をタイムリーに行っています。また、予約取消が多い利用者には「ご予約は利用確実な範囲においてお申込みいただく」ことを丁寧にご案内することで、研修室等を必要としている利用者にご予約いただけるよう組んでいます。</p> <p>○利用者アンケート等により把握した施設利用に関する要望をふまえて設備や備品の更新を行い、利便性の向上に努めています。</p> <p>○研修室等の利用料の収納を迅速・正確に行うため、新たにPOSレジの導入を予定しています。</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><評価できる点(200字程度)></p> <p>研修室の利用状況や傾向を把握し、大量の予約キャンセルが出た場合には随時空き室情報をホームページへ掲載したり、予約取消が多い利用者へキャンセル抑制の呼びかけを行う等の対応を行い、より多くの人が利用できるよう努めています。</p> <p>また、利用者アンケート等で把握した要望に基づき、設備・備品の更新や研修の企画が行われており、利用者視点での改善に取り組んでいます。</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>○令和6年度よりこころの相談室のインターネット申込の導入により、利用者の利便性向上を図っています。</p> <p>○利用者意見を踏まえて、多目的室へのWi-Fi設置、キャッシュレス対応の自販機設置を行っています。</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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
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の実施状況は、「管理業務報告書」にて確認しています。</p> <p>○日常清掃や定期清掃状況は、「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>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営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。</p> <p>不具合が発見された場合には、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 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 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>備品台帳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>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 checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>設営業者が事前に設営するため、損傷等がある場合には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できています。</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 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	
<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、利用者が出したゴミは原則利用者の持ち帰りにしています。</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 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	
<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。</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)></p> <p>○施設や設備等の状態確認は、職員による巡回や清掃運営委託業者による点検、年2回の終日休館日に職員による点検をしています。故障箇所については、入居ビルの設備業者等へ相談し、早急に対応しています。</p> <p>○空調や消防等設備点検については、入居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、日常清掃のほか、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>○ごみは持ち帰りとしていますが、研修室等のご利用に伴うごみの一部はごみ袋代を徴して回収も行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(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>職員による日常巡回や委託業者による日常清掃・点検、休館日の全館点検を組み合わせた多層的な管理体制を構築しており、常に清潔で安全な環境を維持する取り組みは高く評価できます。</p> <p>また、故障箇所への迅速対応や、空調・消防設備の定期点検など、安全性確保の姿勢も明確です。</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>館内照明器具のLEDへの更新(12階交流スペース、4階フロント前、研修準備室)が行われ、省エネ・長寿命化が図られています。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
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 checked="" type="checkbox"/> 講じている
<input type="checkbox"/> 講じていない	<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(1回/日)の他、ビルの警備業者が定期巡回しています。</p> <p>○清掃・設営委託業者も随時不審物等を確認しています。</p> <p>○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。</p> <p>○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 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"/> 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 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>設備点検表をもとに定期的に施設・設備等の点検を実施しています。なお、設備点検表は、随時チェック項目の見直しが行われ、施設・設備の安全性とサービスの向上に積極的に取り組んでいます。</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を行っているかを確認する。なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)(100字程度)></p> <p>○緊急時対応の研修として、AED講習を全職員が受講しています。</p> <p>○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ています。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ウィリング横浜緊急連絡網を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

(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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>マニュアルの確認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>評価対象外施設ではありますが、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。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>実施記録による確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>入居しているゆめおおおかビルの共同防火・防災管理協議会構成員として、同協議会が実施する年2回の避難訓練に参加しています。</p> <p>有事の際、限られた人員体制で、かつ事務室と貸室が分離している施設特性を踏まえた避難誘導の方法について、検討が必要です。円滑な誘導を実現するための具体的な方策を整理することが期待されます。</p>	

(5) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できる点(200字程度)＞</p> <ul style="list-style-type: none">○常勤職員については図上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際の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。○防犯カメラの更新及び増設を行っており、安全管理体制の強化に努めています。

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？

※職員体制については、訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の日で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。

※開館状況については、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。

※事業計画・報告書については、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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><運営の状況(200字程度)></p> <p>○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。</p> <p>○事業計画・報告書は、ホームページに掲載している他、4階フロントにて閲覧できます。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>協定書に基づく職員体制を確保し、開館業務を適切に実施しています。事業計画書及び報告書については、ホームページにも掲載しているほか、施設内での閲覧対応も行っています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員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>○法人で定めた「職員人材育成計画」に則り、必要な研修メニューを用意するとともに、常勤・非常勤職員ともに研修に参加できる体制を整えています。また、集合研修やオンライン研修のほか、eラーニングでの研修受講も活用しています。</p> <p>○研修受講にあたっては、必要な研修の周知を行うとともに、受講料の負担や業務扱いにする等、職員が研修に参加しやすい環境を整えています。</p> <p>○職員が研修を受講した際は、報告書の回覧や職員会議等での伝達研修を行う等、職場内で共有化を図っています。</p> <p>○新配属職員には、常勤・非常勤職員ともに業務に必要な研修を行うとともに、OJTによる職員育成を丁寧に行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>「職員人材育成計画」、研修参加報告書を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>常勤・非常勤を問わず研修に参加できる体制を整備し、集合・オンライン・eラーニングなど多様な手段を活用して研修を行っています。</p> <p>また、受講料負担や勤務扱いといった支援策により、職員が学びやすい環境を実現しています。</p> <p>研修内容の職場内での情報共有や新任者へのOJTなど組織全体でのスキル向上に向けた仕組みが整っています。</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や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、法人として全常勤職員を対象とした「全体研修」を実施し、当日は会場受講、後日は動画配信により受講しています。さらに、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>○当施設の内部研修計画をたてて全職員向けに実施することにより、利用者満足度の向上や円滑なサービス提供につなげています。コンプライアンス推進に関する研修やラポール上大岡施設見学のほか、令和7年度はハラスメント防止研修を行っています。</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ほか、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、日報や施設予約システムの管理者用掲示板、グループウェア等を活用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>研修記録、会議記録を確認。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>担当業務ごとの目標設定と定期面談により、個々の成長を支援する仕組みが整っています。さらに全職員向けに内部研修を実施することで利用者満足度向上やサービス向上に取り組んでいる点は評価できます。</p> <p>課内会議や全体会議により情報共有を行っているほか、シフト勤務の職員に対してはグループウェア等を活用し情報の抜け漏れを防止しています。</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 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 書類による確認 <評価できる点(200字程度)> 「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 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 書類およびヒアリングによる確認 <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」に基づき個人情報保護管理者および個人情報保護責任者を定めるとともに、個人情報に関する研修の中で周知されています。	

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。

※誓約書について、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、都度情報共有が行われるとともに、課内会議等で原因と今後の対策について話し合いが行われています。年に一度の研修にとどまらず、日々の業務の中でも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>○個人情報取扱マニュアルに基づき、チェックリストによる自主点検を年1回実施しています。</p> <p>○利用者に提出いただく申請や申込書類には、本会の個人情報取扱方法を明示しています。</p> <p>○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。</p> <p>○パソコン等は盗難対策のため、ワイヤーロックで固定するか、カギ付きの棚に保管しています。起動時にはパスワードロックをかけています。</p> <p>○社内ネットワークを構築しセキュリティを保っており、共有フォルダにアクセス制限を設定して、第三者が容易にアクセスできないようにしています。</p> <p>○個人情報を含む文書は廃棄にあたり都度シュレッダーにかけるとともに、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。</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>利用目的の明示・目的外利用の禁止を申請書類等に明記し、適正な収集・利用を実施しています。</p> <p>さらに、個人情報の管理にあたっては、施錠保管・パスワードロック・アクセス制限・シュレッダー処理・溶解処理委託など、物理的・技術的な安全管理措置を講じています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>帳簿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>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 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"/> 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	<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)> ヒアリングにより確認</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、会計責任者(館長)の決裁を経て、支払いを法人本部の出納責任者に依頼しています。</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	
<p><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</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>会計システムにより当該施設に係る経理と法人の他の経理を明確に区分し、執行しています。</p>	

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	
<p><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</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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を行っています。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。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)> 目視により確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>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。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組の具体的内容(400字程度)></p> <p>○研修室内や交流スペース等の照明をLEDに変更しています。</p> <p>○利用がない研修室等は照明や空調を消しています。さらに、夜間の利用状況に応じて5階の交流スペースを閉鎖して照明や空調を消しています。</p> <p>○事務所内においても、こまめな消灯や使用しない機器の電源遮断等に取り組んでいます。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○研修受講申込は研修情報サイト「ハマ・キャリ・ネット」からのWeb申込に統一、FAX申込を廃止したことにより、FAX用紙の削減につながりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>現物を確認及びヒアリング。</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>LED照明への更新や空調・照明の節電、消耗品の一括購入、ウェブ申込への一本化によるペーパーレス化等、コスト削減を着実に進めています。特に予定していた什器の更新については入札により、予算に比べ安価に調達ができ、コスト削減に寄与しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できる点(200字程度)></p> <p>集合研修に加え、オンラインやeラーニングを組み合わせた柔軟な研修体制や業務内容や対象者ごとのマニュアルの整備、グループウェア等のICTツールを活用した情報共有等、職員のスキル向上と業務の効率化を進めており、安定した施設運営が行われています。</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)> ※取組の視点、実施に向けて工夫した点、今後の課題含めて記載</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す。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」を3つの柱に、キャリアパス対応生涯研修課程の研修、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。</p> <p>○受講者の利便性向上のため、研修検索・Web申込・受講管理ができるよう研修情報システム「ハマ・キャリ・ネット」を一新。遠方の方も参加しやすいよう出張研修やWeb研修を実施しています。</p> <p>○施設・事業所研修支援として、講師紹介や研修企画・実施のサポートを行いました。</p> <p>○事業内容の改善等を行うため、外部有識者による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>事業報告による確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>受講者アンケートや施設訪問ヒアリングでの意見を反映した研修企画、ウェブ申込・受講管理機能を備えたシステム刷新、出張研修・ウェブ研修の導入など、利便性向上に向けた工夫を行っています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>研修受講者数が減っているため、状況を分析し、改善に向けた取組をされることを期待しています。</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)> ※取組の視点、実施に向けて工夫した点、今後の課題含めて記載</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研修情報システム「ハマ・キャリ・ネット」に掲載、広く周知しています。</p> <p>○ホームページ内「よこはま福祉・保健カレッジ」のページでは、各参画機関のバナーを設置、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>○令和6年度から、新たに「横浜市リハビリテーション事業団」を加えた21団体による「カレッジ連絡会議」を開催、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>福祉・保健分野の人材育成を目的に、参画機関との協働による連携研修の実施や、カレッジ認定講座の情報発信を通じて、研修機会を拡充している点は高く評価できます。</p> <p>ハマ・キャリ・ネット内にカレッジ参画機関専用の掲示板機能を追加し、団体間での情報共有を促進しています。</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>福祉保健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)></p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○利用促進を図るため、ホームページ・メールマガジンやYCAN、令和6年度からはLINEに新着図書や企画展を案内するほか、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、さらに一部研修では、会場でお勧め本の展示を行っています。</p> <p>○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。企画展ではラポール上大岡と連携しています。</p> <p>○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)></p> <p>事業報告書、ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>図書・資料・視聴覚資料の収集・整備・提供を継続的にを行い、専門性の高い情報基盤を維持しています。</p> <p>また、ホームページ・メールマガジン・LINEによる情報発信、研修受講者へのおすすめ本の紹介等、利用促進に向けた多様な工夫が見られます。受講者へのアンケートにより、図書資料のニーズについて情報収集も行っています。</p>

④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>※取組の視点、実施に向けて工夫した点、今後の課題含めて記載</p> <p>○福祉保健分野における恒常的な人材不足をふまえ、採用担当者向け主催研修を開催しました。</p> <p>○福祉・保健職場の理解促進を目的に、福祉保健の仕事に関心のある方が気軽に福祉の仕事に関する情報提供として、法人・事業所へ公募を行い、福祉の仕事の紹介動画を作成しました。</p> <p>○かながわ福祉人材センターと連携し、人材センターや区社協・行政が行う就職相談会等のポスター掲示や、デジタルサイネージによる動画紹介コーナーを設置、福祉保健に関する情報提供を行いました。</p> <p>○福祉保健活動に従事する方の心理的負担軽減や問題解決を目的に、公認心理士等による「こころの相談室」を運営しています。相談日カレンダー付チラシを関係機関に配布するほか、研修受講者へ配布し広く周知を行いました。また、ポスターを作成、地域ケアプラザや福祉保健活動拠点にて掲示を行います。さらに、相談者の利便性向上のため、令和6年度からWeb申込を開始しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告書及び現地確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>採用担当者向け研修の実施や、福祉の仕事紹介動画の制作・公開など、採用力強化と職場理解促進に向けた取組みを実施しています。</p> <p>「こころの相談室」運営による福祉保健人材の心理的負担軽減やウェブ申込導入による利便性向上など、定着支援にも力を入れています。</p>

⑤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)> ※取組の視点、実施に向けて工夫した点、今後の課題含めて記載</p> <p>○研修実施機関である強みをいかし、施設事業所が内部研修の開催や研修受講をするにあたって必要な最新の福祉の動向や施策の情報提供するため、福祉保健関連の調査研究報告等のリンク集を作成しました。</p> <p>○施設・事業所からの内部研修の企画や講師に関する相談に対応するなかで蓄積した情報を活用し、相談対応するとともに、ホームページに「職場研修のススメ」「内部研修お役立ちサイト」を作成、内部研修の充実を支援するため、相談の多い「虐待防止」の情報提供を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告書、ホームページにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>最新の福祉動向や施策情報を整理したリンク集の作成するとともに、研修相談の対応で得た知見を活用した職場研修の参考となるコンテンツを公開し、内部研修支援のための情報提供を充実させています。</p>

⑥地域福祉保健活動の推進のための人材育成事業の実施

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)> ※取組の視点、実施に向けて工夫した点、今後の課題含めて記載</p> <p>○民生委員・児童委員、主任児童委員を対象として、求められる役割や専門性を高めることを目指し、横浜市民生委員児童委員協議会と共催で研修を実施しています。さらに民生委員一斉改選年度には、新任民生委員・児童委員、新任地区会長研修も実施しています。</p> <p>横浜市・厚労省・市社協が関わる民生委員活動について、研修テーマの設定など引き続き連携していきます。</p> <p>○地域活動者に向け、毎年テーマを変え、地域づくりにいかせる組織運営や「身寄りのない方の身元保障問題について～これからの横浜を考える勉強会～」など知識を学ぶ研修を実施しています。</p> <p>○受講者の利便性を図るため、研修情報システム「ハマ・キャリ・ネット」に個人登録者枠を新設、研修案内周知がされていた民生委員・児童委員、地区社協以外のボランティアや後見人などの地域活動者が参加できるよう拡大しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告書により確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>民生委員・児童委員を対象とした役割理解や専門性向上を図る研修や地域活動者向けの地域づくりに資する知識を学べる研修等を開催することで、地域の福祉保健活動を担う人材育成を進めています。</p>

⑦研修室等の貸出の実施

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)> ※取組の視点、実施に向けて工夫した点、今後の課題含めて記載</p> <p>○福祉保健人材の確保・定着・育成の場として研修室等が活用されるとともに、一般の利用者も含め、安心かつ快適にご利用いただくことを目指しています。</p> <p>○事前に利用者から机や椅子の配置等の要望を伺い、当施設が準備・片付けを行います。利用者の意向に沿って適宜レイアウトや必要な備品等を提案し、当日の利用が円滑に進むよう調整を行っています。</p> <p>○「施設予約システム」により、日々、予約や利用状況が確認できます。定期的な利用についてはレイアウトや必要備品等を把握して対応時に活かし、質の高いサービス提供に努めています。</p> <p>○また、予約取消が多い利用者には「ご予約は利用確実な範囲においてお申込みいただく」ことを丁寧にご案内することで、研修室等を必要としている利用者にご予約いただけるよう取り組んでいます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>貸室については、臨時の空き室情報のホームページ掲載や予約取消を繰り返す利用者のアナウンス等の稼働率向上の取組を行っています。さらなる利用率向上を目標に、対応策の検討と実施を期待します。</p> <p>予約取消が多い利用者へのキャンセル抑制の呼びかけを行う等の対応を行い、より多くの人が利用できるよう努めています。また、利用状況を分析し、利用促進策の検討を行っています。</p> <p><不足している点(200字程度)></p> <p>平日昼間については稼働率目標を達成する一方で、全日の稼働率については、稼働率目標には届きませんでした。引き続き、稼働率向上に向けた対応策の検討と取組の実施が望まれます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組内容(400字程度)></p> <p>○横浜市の公共施設の脱炭素化の趣旨に鑑み、照明のLED化については当施設として独自に計画を立てて取り組んでいます。現在、研修室等や交流スペース、トイレ等は更新を終えています(全2,364基中、令和7年3月末時点1,911基更新済)。引き続き、未更新箇所のLED化を進めます。</p> <p>○ウィリング横浜として脱炭素取組宣言を行っています。こまめな消灯、使用しない機器の電源遮断、照明のLED化等に取り組んでいます。また、夜間の利用状況に応じて、5階の交流スペースを閉鎖することで省エネにつなげています。</p> <p>○インクカートリッジ回収事業への協力のため、4Fロビーに回収BOXを設置しています。</p> <p>○港南区内地域4団体から横浜市に飲酒を伴う研修室等の利用について要望があったことをうけて、一定要件のもと12階研修室で令和7年1月より可能としました。</p> <p><②その他特記事項(400字程度)></p> <p>○福祉人材の養成として、神奈川県から介護支援専門員研修の実施機関として指定を受け、試験合格者向け実務研修及び資格更新研修を実施しています。さらに、令和7年度から従事する介護支援専門員の確保・定着を目的として「神奈川県介護支援専門員法定研修負担軽減事業」がはじまり、受講料の一部(1万円)の返金事務を担います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員実務研修 (4コース各10日間・定員528名) ・専門研修Ⅰ・実務経験者に対する更新研修 (1コース5日間・定員112名) ・専門研修Ⅱ・実務経験者に対する更新研修 (2コース各4日間・定員256名) <p>○尿漏れパッドやおむつを必要とする方が安心して外出できるよう男性用トイレ個室にサニタリーボックスを設置しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>ヒアリングにより確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>横浜市地球温暖化対策実行計画に掲げる公共施設のLED化目標に基づき、照明のLED化を着実に進めている点は評価できます。また、運用面でもこまめな消灯や使用しない機器の電源オフ等の省エネ行動の工夫を行っています。</p> <p>また、地域からの要望を受けて利用ルールの見直しを行っており、利用者ニーズに柔軟に対応しています。</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)(50字程度)></p> <p>事業報告書及び現地確認</p> <p><評価できる点(200字程度)></p> <p>介護支援専門員の実務研修及び資格更新研修を実施し、福祉人材の育成に大きく貢献している点は評価できます。</p> <p>また、サニタリーボックスの設置はバリアフリーな施設運営の一環として評価できます。</p>