

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬谷公会堂
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成30年10月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)講堂貸出業務	10
(5)広報・PR活動	10
(6)職員の接遇	11
(7)利用者サービスに関する分析・対応	11
(8)利用者サービスの向上全般(その他)	12
II. 施設・設備の維持管理	13
(1)協定書等に基づく業務の遂行	13
(2)備品管理業務	14
(3)施設衛生管理業務	15
(4)利用者視点での維持管理	16
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	16
III. 緊急時対応	17
(1)緊急時対応の仕組み整備	17
(2)防犯業務	17
(3)事故防止業務	19
(4)事故対応業務	20
(5)防災業務	21
(6)非常口・避難経路等の点検	21
(7)緊急時対応全般(その他)	22
IV. 組織運営及び体制	23
(1)業務の体制	23
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	24
(3)個人情報保護・守秘義務	27
(4)経理業務	29
(5)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>公の施設を「安心・安全・公平」にご利用いただくことが公会堂運営の目的であり、目的の達成の為に利用者様のご意見を広く収集している。収集手段として【講堂御利用者】【諸室御利用者】【来館者】とご来館の目的毎に3種類のアンケート用紙を用意し講堂御利用者には手渡しで記入をお願いしている。データの集計も行い状況の把握に努めている。また毎年行っているのが【利用者懇談会】であり、ご利用者の方々に運営等に関するご提案やご要望をお話頂き可能な限り実現している。同会は8回目を数える。懇談会の議事録は館内に掲示し自由に閲覧頂いている。その他サービスの向上として、ホームページの「施設空き状況」の更新を毎日行い、ホームページ上での確認が容易になった。さらにTwitterを使い「施設空き状況」の拡散とSNSの特性を生かし、イベント情報や幅広い情報を発信し公会堂に興味を持って貰えるよう努めている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施・対応 ・利用者の意見を効率的に吸い上げるため、アンケートを常時実施している。</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用 ・利用希望の多い土・日・祝日の講堂の予約は抽選制、その他は申込み順とし、公平で効率的な申請受付につなげている。</p> <p>(4)広報・PR活動 ・若い世代の利用促進に向け、Twitterやユーチューブの利用、他施設ホームページへのバナー貼り付け、施設検索サイトへの情報掲載など、インターネットを活用した活動を進めている。</p> <p>(7)利用者サービスに関する分析・対応 ・利用申込み開始日の申請窓口を「講堂」と「諸室」に分け、手続きをスムーズにしている。</p> <p>(8)利用者サービスの向上全般(その他) ・講堂利用者に対し、専門的な立場からより適した機材を提供したり、舞台照明のアドバイスをするなど、可能な限り技術面でサポートができるよう努めている。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>ハリマビシステム職員が設備・清掃・駐車場管理・警備業務を、共立職員が公会堂運営業務を担い、運営上の視点からそれぞれ施設・設備機器をチェックし、問題のある場所や運営方法の情報共有を行い、お互いにフォローし合う体制で運営を実施。増加傾向にある、ご来庁者様やご利用者様の為、区役所の地域振興課・総務課と密に連携を取り、不具合箇所の早期原状復帰を実施し、ご利用者様の満足度を高めて安心してご利用頂ける施設維持管理に努めている。講堂の利用後には入館時にお渡しした【施設点検表】に添ってご利用者様自身でチェックを行って頂き、最終確認をスタッフがを行い、公共の施設である事を理解して頂き、次にご利用になる方の為、ご利用者様にもご協力をお願いしている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ・障がい者が働く環境に適応できるよう地域の養護学校、障害者就労センター、神奈川ビルメンテナンス協会などと連携して清掃業務の就労支援を行うほか、清掃業務責任者が「障がい者用清掃マニュアル」を用いて教育を実施している。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・清掃員による日常清掃、定期清掃、特別清掃以外にも、公会堂の受付担当職員が空き時間を利用して通風孔などの清掃を行っており、細部にわたって清潔な状態が保たれている。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) ・効率よく点検ができるようフローチャートとチェックリストを組み合わせた「退館前施設点検表」を入館時に講堂利用者へ渡し、使用後は利用者自らチェックを行うことによって公共施設を利用する意識を培ってもらおうと共に、最終確認をスタッフが実施して維持管理に万全を期している。</p>
III 緊急時対応	<p>中央管理室と同室の公会堂事務室には、中央監視装置・機械警備機器の火災受信盤・警報装置・監視モニター・非常放送設備が設置されている。緊急時は共立職員とハリマビシステム職員が連携を取り、ご利用者の安全を第一に状況確認後、避難誘導を行う。その為にそれぞれの会社で緊急時対応訓練を実施、年に1回合同で緊急時対応避難訓練を行っている。共立職員が退館後の夜間22:00から翌朝8:30まではハリマビシステムの警備員1名が警備に当たり、区役所夜間受付で17:00から翌朝8:30まで勤務している業務員と緊急の際に協力して対応にあたる。火災・地震等の災害時には瀬谷区役所によって組織された自衛消防隊の傘下に入り、総務課長指揮のもと活動を行う。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(3)事故防止業務 ・建築物点検シートにより毎日安全性を確認し、必要なものは対応することとしている。講堂利用では打合せ表で内容確認しているが、複雑な場合は【危険予知活動表】で分析し、終了後記録としている。</p> <p>・毎年全職員に舞台安全研修を実施している。このほか法令・条例研修、足場作業の特別教育なども行っている。</p> <p>(7)緊急時対応全般(その他) ・主催者が公会堂の設備を利用して舞台の装置を操作するので、安全に的確運営できるよう、利用の手引きのほか、操作盤使用の注意事項、カゲアナ原稿などで落ちのないよう確認しあっている。舞台の寸法図は主催者から喜ばれている。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営及び体制	<p>PFI事業計画に基づき、瀬谷公会堂の組織運営及び体制はSPC(グリーンファシリティーズ瀬谷株式会社)が行い、株式会社ハリマビシステムが施設の維持管理である設備・清掃・駐車場管理・警備業務を、株式会社共立が公会堂運営業務を請け負っている、株式会社ハリマビシステムから選任された維持管理・運営総括責任者が全業務の調整・品質管理を行うほか、各担当業務従事者に必要な指示を行い、確実に業務を履行。株式会社共立から選任された公会堂館長が公会堂運営・管理業務を履行。公会堂の月間予定表を共有することで、空調設備・清掃・駐車場対応を的確に行い、中央管理室内が株式会社ハリマビシステムと株式会社共立が同室である利点を活かし、ご利用者対応、維持管理業務を互いにフォロー出来る体制を取っている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組み ・ビジネスマナー研修、舞台安全研修、個人情報保護・コンプライアンス研修を毎年の基本研修とし、特別には、笑顔を作る表情筋研修、サイバーテロ研修等時機を得た研修にも参加している。 ・研修は勤務扱いで事業所負担で実施している。 ・窓口の対応手順は、個別ごとに一目で分かるようにしている。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・研修後チェックシートによるテストで理解度を確認している。コンプライアンスや著作権、肖像権の取扱いも徹底している。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般(その他) ・公会堂の職員は館長、指導員、受付で、SPC(特別目的会社)の設備担当、主催者と利用者、さらに区役所、消防署、統括する中央管理室があり、毎日の運営や安全管理に綿密に対応している。緊急時には、要員配置を協力し合うようにし、消防署がすぐ駆けつけてくれる関係にある。</p>
V ・ その他	<p>公会堂運営の中で最も重要なものの一つが予約受付業務である。予約管理については従来の手書きの予約管理簿を無くし、PCのみで管理をする【受付システム】を構築し運用している。また変更やキャンセルの手書き管理簿も更新を重ね、より使い易く、お客様の負担を軽減するよう改正してきている。予約管理をPCのみにすることで、書き写しのミスや手書き台帳とPCシステムの照らし合わせをする時間的なロスがなくなり、ダブルブッキングのリスクも回避できるようになった。またこの【受付システム】はHPの施設の空き状況を更新する際のデータとなるものでもあり、同時に月間の売上等の金額や稼働率、利用者数、目的別利用件数の集計もエクセルによる計算式で自動的に行える。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・瀬谷区の基本目標である「幸せが実感できる瀬谷作り」に添い、瀬谷公会堂は、利用サービスの向上に取り組んでいる。受付業務にパソコン処理方式を導入してイベント情報や空き情報の一括処理でミスが減っている。ツイッターやユーチューブ、アンケートの機械登録等による若い人が利用しやすくし、受付混雑時の窓口増強などの環境づくりで、利用率の向上にも貢献している。</p> <p>・区役所担当課とは、毎月のモニタリング会議や四半期ごとの結果として、公会堂管理運営業務点検報告書としてまとめられている。</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、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 常時、諸室・各部屋にアンケート用紙を置き、館内3カ所にアンケート記入台と回収BOXを設置している。講堂利用者には別途手渡しでのアンケート記入を依頼している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者の意見を吸い上げるには常時のアンケート実施が効率的との考えのもと、諸室・各部屋に用紙を常備し、アンケート記入台と回収BOXを館内の目につく場所に3カ所設置している。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート・ご意見・苦情対応記録)・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート・ご意見・苦情対応記録)・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ホワイエ壁面の掲示)・資料・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> アンケート用紙に苦情、意見等を書く欄を設け、アンケート記入台及び回収BOXを館内の目に付きやすい場所3か所に設置	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情等を記入した連絡ノートを職員が閲覧・捺印し、情報共有を図っている。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情対応状況報告)・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
写真入りのカラーリーフレットやカラーチラシを作成し、窓口や館内数か所のラックに設置している。リーフレットは近隣ホール、地区センター、ケアプラザ、図書館、スポーツセンターやダンス教室、音楽教室等へ年1～2回送付している。ホームページを作成し、【施設のご案内】【利用のご案内】のページに施設内各所の画像を掲載し、【公会堂紹介】動画で来館しなくても雰囲気や詳細が分かるよう情報の提供をしており、【施設の空き状況】は基本的に毎日情報を更新している。その他ホームページでは翌月の休館日や抽選会のお知らせ、ダウンロードページには各種資料や提出書類各種図面等も掲載している。広報として毎月26日に【イベントのお知らせ】を発行し、相鉄線沿線9駅と地域の公共施設6か所に配架している。その他【会議室セレクト】等複数の会議室検索サイトへ登録し会館の認知に努めている。また、Twitterで公会堂情報の配信も行っている。	現場確認(施設案内リーフレット・チラシの館内配架状況)・資料(ホームページ)・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ご利用の手引き)・ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用希望の多い土・日・祝日の講堂の予約は抽選制、その他は申込み順と2つの予約方法を使い分け、公平で効率的な申請受付につなげている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(瀬谷区人権啓発指導者全体研修レジュメ)・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行っているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(打合せ表)・ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月、講堂や諸室の催し物を掲載した【イベントのお知らせ】を発行している。抽選会や窓口での申請時に原稿用紙をお渡しし、掲載希望のご利用者様にのみイベント名・副題(内容)・開催日・開場・開演・終演時間、入場料の有無・金額・お問合せ先等をご記入いただき、持込み・メール・FAX等でご提出いただいている。開催月の2カ月前の月末には完成させ、公会堂内のチラシラックや掲示板に配架し、ホームページの掲載とTwitterへアップしている。庁舎2階の区役所総合受付に配架をお願いし、瀬谷図書館・瀬谷区民活動センター・瀬谷地区センター・阿久和地区センター・中屋敷地区センターに送付している。三ツ境駅・瀬谷駅等相鉄線沿線9駅の横浜市PRBOXへも毎月1～2回配架している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(「イベントのお知らせ」の館内配架)・資料(ホームページ、Twitter)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな利用者獲得のため、相鉄線15駅へのチラシ配架、地区センターやコミュニティスクールを中心とするチラシとリーフレットの配架など、配布箇所拡大に努めている。 ・若い世代の利用促進に向け、Twitterやユーチューブの利用、戸塚区民文化センターなど他施設ホームページへのバナー貼り付け、「Googleマイビジネス」「会議室セレクト」への情報掲載など、インターネットを活用した広報・PR活動を進めている。

(6) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>基本的なお客様への接遇については、年1回の【ビジネスマナー研修】の中で言葉遣い、挨拶や姿勢、クレーム対応、電話対応等の基礎を固め毎年復習している。利用者にはご高齢の方が多いので、大きな声でゆっくり分かりやすく話す事を心掛け、電話対応では、口頭だけではなくホームページ等で同じ情報を確認して頂きながら説明している。また、お客様をお待たせしないよう必要な情報はすぐに取出せるようラミネートした物をデスクの横に掛けている。服装については不快感を与えないように気を付けている。窓口では一名様ずつの対応となるが、申請をお待ちのお客様には、もう一つの窓口を開けたり申請用紙と共に記入ボードをお渡しし、後方のイスでご記入頂く等の方法で、待ち時間を最小限に抑えるようにしている。その他館内では「こんにちは」「こんばんは」「ありがとうございました」等のお声掛けと共にお客様への気配り・目配りを励行している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(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の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>毎月の稼働率や利用料収入実績は、前年度と過去7年間の実績との比較を作成し、当月の傾向を注釈にまとめて回覧し会館の動向をスタッフで共有している。開館以来講堂の夜間区分の稼働が増加しない要因を、昼間9時～17時で15000円、夜間17時30分～22時で14000円と夜間が割高な設定にもあると考える。諸室では和室とリハーサル室2の稼働率が開館以来継続して他室に比べて低い。和室は10畳という広さが原因の一つではないかと考えている。和室の踊りをするにも、琴等の楽器をするにも狭い。また水屋と炉はあるが茶釜等の茶道具が会館備品では保有がない。持込の手間を考えると、備品の借りられる地区センターを使うことになる。リハーサル室2は1に比べ100円高いことと全身鏡、レッスンバーの無いことが要因として考えられた為、昨年度大型姿見を購入し、レールライト5灯の追加を行い若干の状況改善はみられる。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用申込み開始日である毎月1日は申請の待ち時間が長かったため、窓口を「講堂」と「諸室」に分け、手続きをスムーズにしている。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・講堂利用者に対し、専門的な立場からより適した機材を提供したり、舞台照明に関する作業の補助やアドバイスをするなど、可能な限り技術面でのサポートができるよう努めている。これにより、使用目的が重複する区民文化センターや他の公会堂との差別化を図り、利用実績を向上させることを目指している。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input 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><協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・障がい者が働く環境に適応できるよう地域の養護学校、障害者就労センター、神奈川ビルメンテナンス協会などと連携して清掃業務の就労支援を行うほか、清掃業務責任者が「障がい者用清掃マニュアル」を用いて教育を実施している。</p>	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う公会堂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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>空調は当日の天候・気温・湿度にあった適正な温度設定をして、ご利用者の体調変化による要望にも応じた空調管理を行っている。清掃では床、手すりの細目な清掃、お手洗いは朝に完全清掃、日中は巡回清掃を実施、男性用便器には尿石除去剤を設置して臭い対策を実施することで清潔な空間を維持。飲みこぼし等の緊急対応も、汚れた場所に合わせて清掃を素早く実施。施設や設備は日常点検の他、年度計画に基づき、専門業者による保守点検や、緊急時に設備員による復旧、一時対応でご利用者に迷惑が掛からないようにしている。外構は水の詰まり易い所の落ち葉等を定期的に除去。植栽も落ち葉やゴミの飛散が無いように清掃し、水やりを行っている。駐輪場では自転車を細目に整理して、ご利用者が使い易い場所になるようにしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)・資料(日常清掃チェック表、清掃対象頻度一覧)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・清掃員による日常清掃、定期清掃、特別清掃以外にも、公会堂の受付担当職員が空き時間を利用して通風孔などの清掃を行っており、細部にわたって清潔な状態が保たれている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・効率よく点検ができるようフローチャートとチェックリストを組み合わせた「退館前施設点検表」を入館時に講堂利用者に渡し、使用後は利用者自らチェックを行うことによって公共施設を利用する意識を培ってもらおうと共に、最終確認をスタッフが実施して維持管理に万全を期している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<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"/> 評価対象外施設
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 type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に): 人的警備と機械警備の組み合わせ	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵授受簿)・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・建築物点検シートにより毎日安全性を確認し、必要なものは対応することになっている。講堂利用では打合せ表で内容確認しているが、複雑な場合は【危険予知活動表】で分析し、終了後記録としている。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
舞台安全研修(全員)、法令・条例研修・足場作業の特別教育	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・職員全員には、年1回社内講師による舞台安全研修を実施している。このほが法令・条例研修、足場作業の特別教育なども行っている。	

(4) 事故対応業務

①事故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)

※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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> AED研修 対象は職員全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②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)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない	<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(消防計画、ファイル)・ヒアリング	
<適切な処理を行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・主催者が公会堂の設備を利用して舞台の装置を操作したり、多くの利用者が入場するので、安全に的確に運営できるよう、利用の手引き、講堂利用の手引き、操作盤使用等の注意事項、公演前のカゲアナ原稿など丁寧にマニュアル化している。職員は主催者と実施の手順や確認事項を個別に話し合い、落ちのないよう確認しあっている。舞台の寸法図は利用団体から喜ばれている。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業報告書は年度別にホームページで公表している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ビジネスマナー研修、舞台安全研修、個人情報保護・コンプライアンス研修の3つを毎年の基本研修としている。さらに区役所、他事業所の時機を得た研修、例えば笑顔を作る表情筋研修、サイバーテロ等の研修には、機会を逃さないように参加している。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ファイル)・ヒアリング、	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 舞台安全研修、個人情報保護・コンプライアンス研修はスタッフ全員参加としている。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎年の受講が義務付けられている【個人情報保護・コンプライアンス研修】【舞台安全講習】等の研修は基本的に休館日に行いスタッフ全員参加できるようにしている。【ビジネスマナー研修】は年度毎に公会堂主催で行ったり、他館の研修に参加したりで年1回は受講をしている。研修日は出勤にカウントされ、時給・交通費共に支給される。他館での研修参加についても同様に支給される。毎年の研修はシフトを作成する2ヶ月前に決定し、シフト内に予定する。その他、瀬谷区主催、公立文化協会主催、他館での研修などは公会堂の運営に支障がない範囲で参加している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修ファイル)・ヒアリング、</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職務に関する研修は、勤務扱いで費用は事業所の負担で実施している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(報告書、研修ファイル)・ヒアリング、</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・窓口の対応手順は、個別ごとの対応手順をマニュアル化し、一目でわかるようにしている。受付窓口近くに置き、電話での問い合わせに即応するようにしている。窓口の手元マニュアルは常時最新のものに更新している。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員の資質向上の取組みとして、平成29年度は【公共ホール】についての勉強会、【舞台技術講習会】と年1回の【舞台安全研修】【個人情報保護・コンプライアンス研修】を実施した。接客対応については、年1度【ビジネスマナー研修】を受講している。情報共有は【業務日報】を作成し、その日の利用打合せや下見等、その日の動きを記載し、特に周知の必要のある連絡事項は【連絡ノート】に記載し、確認後は押印している。スタッフは業務開始時に連絡ノートと業務日報に目を通し当日の状況の把握と口頭での引継ぎもしている。日付が確定したご利用者との打合せや定例会議等の事柄については【講堂打合せ管理表】と【スタッフスケジュール表】を別に作成し各々記載している。その他スタッフ全員への情報共有ツールとして【回覧】簿を作り、確認したスタッフは自身の名前に押印する。これらのツールでスタッフ全員が同じ情報を持つようになっている。	資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・引継ぎ時には業務日報、回覧等関係資料に加え、特に連絡ノートで引き継がれ、職員は確認して捺印し、共有している。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の研修後、理解度をはかるため、チェックシートによるテストを行って確認している。関連してコンプライアンスや著作権、肖像権の取り扱いも徹底している。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市の「研修実施報告書」と「個人情報保護に関する誓約書」に受講者全員が署名している。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用申請書に個人情報の利用目的を記載している。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・イベントについては情報公開の了承を得たもののみとしている。イベント内容は主催者が提出したものとしている。	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付で利用しているコンピューターはパスワードでロックを掛け、各種書類は閉館時に鍵付きの書庫に保管している。不要な資料はシュレッダーにかけている。	

(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	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・公会堂はSPC(特別目的会社)の企業体で料金収受代行を行っており、経理業務全般は代表企業が行い、月に1度現場の点検を受ける相互牽制の仕組みとなっている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日常点検で利用頻度の少ない所の照明を間引き、ご利用が終わった場所の照明を消灯。気候の変化によって室温管理を中央監視装置にてヒートポンプチラー・外調機のOFFを実施して節減。公会堂の講堂・諸室の利用状況を確認し、利用が終わった場所は直ぐに空調を止めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・エネルギーの手まめなスイッチオフのほか、ヒートポンプの飲料水販売機、設備担当は月3件の改善事項の検討、環境ISOにも取り組んでいる。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・公会堂の職員体制は館長、指導員、受付だけで、SPC(特別目的会社)の設備担当、主催者と利用者、同じ敷地内には区役所、消防署、統括する中央管理室があり、連携して運営している。当日の運営管理、主催者の確実な運営、利用者懇談会による安全管理や効率化等の意見に綿密に対応している。緊急時の窓口対応では、要員配置を関係者で協力し合うようにしている。消防署がすぐ駆けつけてくれる関係にある。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎年定期的に催される地域振興課主催「昼ドキイベント」の技術協力や、平成30年8月2日には瀬谷区地域振興課の主催事業【せやっこおしごとチャレンジ】のうちのボックスツアーを公会堂として担当した。平成30年8月17日には【せやっこおしごとチャレンジ】で、子どもたちに公会堂の技術スタッフ体験をして頂く事業に協力をした。平成31年1月16日には同じく地域振興課主催で【避難訓練コンサート】があり、地域振興課の依頼を受け横浜市消防音楽隊が公会堂に出演する。演奏会本番中の地震を想定し、地震発生後お客様には一度屋外に避難していただき、避難が完了後に館内にもどり音楽を再度楽しんで頂くという内容になっている。この催事にも全面的に公会堂として協力している。その他には横浜市と瀬谷区が主催の平成30年6月23日実施の「大都市制度フォーラム in 瀬谷区」にて照明や映像の技術協力をした。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料(区役所ホームページ)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・瀬谷区の基本目標である「幸せが実感できる瀬谷作り」に添い、瀬谷公会堂は、利用サービスの向上に取り組んでいる。受付業務にパソコン処理方式を導入してイベント情報や空き情報の一括処理でミスが減っている。ツイッターやユーチューブ、アンケートの機械登録等により若い人が利用しやすくし、受け付け混雑時の窓口増強など利用しやすい環境づくりで、利用率の向上にも貢献している。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(公会堂管理運営業務点検報告書)・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・区役所担当課とは、毎月のモニタリング会議や四半期ごとのまとめとして、公会堂管理運営業務点検報告書としている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	利用者アンケート結果の公表媒体等	特記仕様書における業務の評価、点検等の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	特記仕様書における広報と施設情報の提供、仕様書における公会堂の管理運営に関する基本的な考え方、基本協定書の人権の尊重の項目
(4) 講堂貸出業務	安全な利用方法についての説明資料、利用者との打合せ記録等	特記仕様書における施設・附属設備の貸出業務の項目
(5) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における広報と施設情報の提供の項目
(6) 職員の待遇	-	-
(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	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(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	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時対策の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	特記仕様書における急病等・緊急時の対応の項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	仕様書における緊急時対策の項目
(6) 非常口・避難経路等の点検	消防機関による査察結果等	-
(7) 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	事業計画書、業務日誌等	仕様書における施設の運営に関すること、特記仕様書における開館時間、休館日と施設点検日、利用時間区分、特記仕様書における事業計画書等の作成の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	仕様書における施設の運営に関することの項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
V. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
			非該当	非該当	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
				情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある
				情報提供していない	情報提供していない
			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？	レ 設置している	レ 設置している
	設置していない			設置していない	
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	②窓口「利用案内」等を備えているか？		レ 備えている	レ 備えている	
			備えていない	備えていない	
	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？		レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
	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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない		
	出講(4) 業堂貸 業務貸	①講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			行っていない	行っていない	
	不備の数			0	0
II ・施設管理・設備の	(1) く協業協定の遂行に基づ	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			協定書等のおり管理していない	協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ 施設・設備の維持管理	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか?	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか?	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		揃っていない
		③利用者が直接使う公会堂の備品に安全性に関わる損傷等がないか?	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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?	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		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?	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している
				適切に分別していない		適切に分別していない
不備の数			0		0	
Ⅲ 緊急時対応	(1) 緊急時 の 備 組 み 時	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のおお防犯業務を実施しているか?	レ	協定書等のおお、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のおお、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のおお実施していない		協定書等のおお実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか?	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている
				定期的に行っていない		定期的に行っていない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか?	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	(4) 事故 対 応 業 務	①事故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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか?	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
				体制を確保していない		体制を確保していない
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか?	レ	実施している	レ	実施している
			実施していない		実施していない	
(6) 非常 口 ・ 避 難 経 路 等 の 点 検	①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか?	レ	保っている	レ	保っている	
			保っていない		保っていない	
	②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか?	レ	示している	レ	示している	
			示していない		示していない	
		③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか?	レ	適切な処理を行っている	レ	適切な処理を行っている
				適切な処理を行っていない		適切な処理を行っていない
		レ	指摘を受けていない	レ	指摘を受けていない	
			評価対象外施設		評価対象外施設	
不備の数			0		0	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている	
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している	
			レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			レ 公表していない	レ 公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
				レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
				レ 作成していない	レ 作成していない
	②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？		レ 情報共有している	レ 情報共有している	
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？		レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(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？	レ 整備している	レ 整備している
		レ 整備していない		レ 整備していない	
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している	
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない	
			レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
			レ 取っていない	レ 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
			レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない		
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
レ 仕組みを設けていない			レ 仕組みを設けていない		
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？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している		
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない		
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？		レ 存在する	レ 存在する		
		レ 存在しない	レ 存在しない		
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない			
不備の数		0	0		
不備の合計		0	0		