

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市都筑公会堂
評価シート

評価機関名： 株式会社 第三者評価

平成24年3月19日（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>横浜市公会堂条例に基づき利用者に気持ちよく利用して頂く為に次のような点に留意し、日々サービスとは何かを考えながら職員一同業務を遂行している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●市民の皆様常に公平であること。 ●電話・接客時の言葉使い等に注意をし、利用者に不快の念を与えない対応を心掛ける。 ●全職員が十分な知識・情報を常に持ち、利用者の質問に対し的確なご案内が出来る体勢を整える。 ●ロビーの一部に利用者同士のコミュニケーションスペースを設け、自由に使用できる伝言板の設置し、利用者の交流の場を提供 ●利用者の意見・要望に応えられるようアンケートコーナーを設け、サービス向上の環境創りをしている。 ●公会堂HPに常に細かな、新しい情報を掲載し、利用者が分かり易い、使い易い公会堂を目指している。 	<p>[評価できると感じられる点]</p> <p>(3) 公正な施設利用</p> <p>◎パソコンの不得手な年配者を考慮して、利用申請は、直接来館し、手続きを行う方式を採り、抽選の際には利用者が納得しやすい2段階(順番決め・本選)のくじ引き抽選方式を採用している点。</p> <p>(4) 講堂貸出業務</p> <p>◎音響・照明に関する有資格者が在職しており、イベント主催者のレベルに合わせた確かなアドバイスが出来る事によりイベントを成功に導く体制が整っている点。</p> <p>[できていない点]</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <p>▼意見・苦情は口頭で伝えられる事が多く、都度対応し納得していただく形で対処している為、「ご意見箱」の設置、苦情解決の仕組みの周知、苦情内容・対応策の公表を控えていました。</p> <p>[参考意見としての提案]</p> <p>○アンケートや意見・苦情として寄せられた声を組織としての課題や評価と捉え、サービスの向上や職員のモチベーション向上に繋げる取組みを期待します。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>利用者に快適に、効率的に、安全に施設を使って頂く為に施設・設備・備品の徹底管理と委託業者による定期点検並びに職員による日毎、週毎、月毎の定期確認項目とスケジュールを設定し故障及び事故発生を未然に防ぐ努力をしている。又、委託業者による定期点検の際には必ず館長が立会い、人任せにするのではなく利用者の立場に立った視点から確認を行っている。</p> <p>それらにより不具合等をいち早く見つけ出し応急処置、修復をし、利用者に快適で安全に施設を利用して頂ける様万全を期している。</p>	<p>[評価できると感じられる点]</p> <p>(3) 施設衛生管理</p> <p>◎エコと環境衛生上、館内での利用者本人に関わるゴミは、利用者自身で持ち帰ることを、館内掲示で幅広く周知している点</p> <p>[不足していると感じられる点]</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <p>▼館内備品の安全性に関わる劣化があり、「保守点検報告書」にて市に報告されているが、早急な修理が難しい為、職員が安全性に配慮した操作を行い安全性を確保しています。</p> <p>[参考意見としての提案]</p> <p>○備品そのものの管理方法については、市の備品と指定管理者の備品の区別がつきにくい管理方法が採用されている為、今後防災備蓄品の搬入も予定される事を考慮すると、この機会を通じて関係機関とも協議しながら備品管理方法を見直す事を提言します。</p>
III 緊急時対応	<p>事故発生時には館長(防火・防災管理者)が責任者として対応する。又、ホールにて開催される催し物については参加者100名につき1名の割合で誘導人員の供出を求め、その都度災害発生時における避難誘導補助をお願いするための説明を必ず実施。</p> <p>事故発生時の「緊急連絡体制」を事務所に掲示し、有事に迅速に対応できる体制を整えている。</p> <p>年2回の消防署指導による、防災訓練を行い、「自衛消防の組織と任務分担」を職員各自が自らの役割を遂行出来る態勢を整えている。怪我・病気に対応できる近隣の病院の連絡先明記の緊急対応図を掲示。又、警察署・消防署・市立病院が隣接する立地条件も大きなメリットとなっている。</p>	<p>[参考意見としての提案]</p> <p>○都筑区役所並びに複合施設全般のものとは別に、公会堂独自の緊急時対応全般のマニュアルを作成し、職員に周知することが望まれます。</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>業務日誌による報告の徹底。館長・副館長の主催による朝礼を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●当日の予約状況・注意事項の確認又、伝達事項の発表及び毎日のルーティーン項目の確認 ●前日の日誌を基に引き継ぎ事項の確認 ●各種研修の受講者による報告並びにそのポイントの説明 <p>指定管理業務 仕様書に基づき、5種類のシフトを設定し、常に利用者へのサービスが欠落しない体制を整えている。又、管轄部署である総務部地域振興課と密なるコミュニケーションを取り合いながら、利用者により質の高いサービスが提供出来るよう努めている。</p>	<p>[不足していると感じられる点] (2)職員の資質向上</p> <p>▼研修計画は作成されていますが、研修対象者、実施時期、実施目的等要件が満たされていない点。</p> <p>▼共同事業体を構成する2団体が独自に研修を本社サイドで行っていますが、共同体の運営組織である公会堂として一元化した上で全職員に対する研修を実施する仕組みが確立していない点。</p>
V ・ その他	<p>提案書の中での「広告収入」について現在の経済状況等の影響により現実化されませんでした。来年度はもっと気軽に広告宣伝が出来るアイデアを考えたい。又、より多くの市民が参加できる複数回の自主事業を計画。今年度は東日本地震の影響で計画していた催しを中止せざるを得なく、3月に実施する企画のみの1度だけとなってしまった。来年度は今年度の反省を生かし、企画・立案の時期を早め、地域振興課との連携を強め、準備期間を充分にとり、より多くの市民が参加できる催し物の実現を期したい。</p>	<p>[評価できる感じられる点]</p> <p>◎職員は親近感を持って利用者に接しています。それに加えて専門性を備えたスタッフが常時対応に当たっており、公会堂に関する事業に留まらず気軽にあらゆる相談に応えるように常に務めており、地域密着型のサービスを心掛けている印象を強く感じました。</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)> アンケートは、イベント主催者向けにイベント終了後に記入・提出する形のものとしてイベント参加者向けに館内のアンケート記入コーナーにて記入・提出する形の2種を実施しています。3カ月に一度集計をしています。	
<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 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)> アンケートは3カ月に一度集計を行っています。	
<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)> ヒアリング。抽出した課題に対し、意見を寄せた利用者にはその都度肌理細かく対応しています。 <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。アンケート結果を集約し、意見別に対応策をまとめたものを館内に掲示・公表しています。 <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 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	
<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 type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置している <input checked="" 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)>	
<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)> 事業者は、イベント主催者とのコミュニケーションを重視しており、声をかけやすい環境作りに力を入れて取り組んでいます。その結果、些細な疑問や不満など、口頭で伝えられることも多く、都度対応で納得して頂く形の対処を行っていました。そのため「苦情や意見を申し出ることに特化した窓口」を設置する必要を感じていませんでしたが、さらなる意見等の収集に資するため、窓口の設置についても内部検討が行われています。	
<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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <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)> 資料(苦情対応フロー)を作成し、対応しています。	
<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 type="checkbox"/> 周知している	<input type="checkbox"/> 周知している
<input checked="" type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" 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><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>苦情解決に当たり、都度個別対応で充分と判断していたため、苦情解決の仕組みについても館内掲示やホームページ等に掲載、周知する必要性を感じていませんでした。しかしながら、前述のとおり、より多くの意見収集に資することに対する内部検討の中で、こうした取り組みも必要ではないかという意見がでています。</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>	

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>寄せられた各苦情に対してはその都度口頭で対応し、対応記録はPCに記録され管理しています。</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 type="checkbox"/> 公表している <input checked="" 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"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><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)></p> <p>苦情を寄せた利用者に理由を説明し本人に納得してもらえれば、問題は解決したものと判断するとともに、苦情を寄せた方へのプライバシー保護への配慮から、公表は控えていました。しかしながら、前述のとおり、より多くの意見収集に資することに対して、内部検討が行われています。</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)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
<p><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)></p> <p>公会堂HPに「施設案内・使用料金・申込方法・先3ヶ月先の催し物・空き状況(週1度更新)・アクセス等」情報を掲載。利用パンフレットは事務所受付に用意し、要望があった場合に利用希望者にお渡しすると共にご案内掲示板に貼り出し何時でも内容確認できるようにしている。又、空き状況については利用状況掲示板にホールについては6ヶ月先、その他会議室等施設については3ヶ月先の状況を毎日更新し、より新鮮な情報を提供している。催し物の案内については主催者に掲載了承を得た上で一般公開可能か如何か、入場料の有無、連絡先掲載の否可を確認のうえ掲載。催し物リストも公会堂内、区民ホール公会堂入り口チラシラックに常備。当日の催し物案内は区民ホール公会堂入り口脇の案内板、庁舎総合案内所の掲示板に其々掲示。又公会堂内正面入り口前に大白板に大きく表示。</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>施設内に用意のパンフレット及び館内掲示板にて施設サービス全般内容を確認しました。</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>

②窓口で「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)> 利用案内や館内掲示、実際の抽選方法のデモにて、確認しました。</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)> ◎デジタルデバイド(PCを使える方と出来ない方の間に生じる情報・機会の格差)に対する配慮として、申請については、公会堂に直接来館し、手続きを行う形式を採用しています。また、抽選が行われる際に利用者が抽選結果に納得しやすい方法として、2段階のくじ引き抽選方式を採用しています。抽選の番号札を決めるための1次抽選と実際の利用を決める2次抽選を行うことによって、先着順で有利不利がでないよう配慮しています。</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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input checked="" 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)></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>▼研修には、館の代表者が外部研修に赴き、そこで入手した人権擁護に関する資料を、全職員に配布・説明をして周知を図っている旨の説明を受けましたが、研修を実施していること示す客観的な目に見える記録がありませんでした。</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 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)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(舞台打ち合わせ表)及びヒアリング <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)> ◎音響や照明に関する有資格者が在職しており、イベント主催者のレベルに合わせ、的確なアドバイスができる体制が整えられています。特にイベント開催に慣れていない利用者に対しては、館の設備備品を活用した、より効果的な演出についてのアドバイスだけではなく、設備備品の安全性や使いやすさを考慮したアドバイスも行われており、イベントを総合的に成功へと導く様々な配慮は、大変評価できます。</p>	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><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>残念ながらHP以外のPR活動は為されていない。但し、自主事業企画時には無料媒体等を選択し、費用を掛けずに其の都度実施。又、公会堂内の掲示板を利用し、随時PRを行っています。</p>	<p>HP／公報／自主事業のポスター・チラシ</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>▼貸館の稼働率が高く、地域に対しての知名度もあることから、広報PR活動については、一般的な方法(HPや公報への掲載など)にとどまっています。ただし、自主事業も開催されており、将来にわたる本館の優位性を確保するためにも多様な広報PRのルートを開拓、確保しておくことが望まれます。</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) 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> <ul style="list-style-type: none"> ●職員は首からネームプレートを下げ、利用者がすぐに判別できるようにしています。なお、館内では利用者へ明るくさわやかに挨拶をしています。 ●電話問合せに関しては、施設名と対応者名を告げ、丁寧な言葉遣いで分かり易い説明を心がけています。 ●受付が混み合いお待ち頂く場合は、時間がかかる旨を予め伝え、可及的速やかに処理を行っています。 ●館内にて困っているように見受けられる利用者へは積極的にお声掛けをし、内容に応じて分かりやすいご案内をするよう心掛けています。 	<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>◎館内における職員の対応は、利用者の立場に立ち利用者に判りやすく接し、地域密着型の丁寧なサービスを提供しています。</p> <p>◎各職員は、はきはきと正確で丁寧な電話の対応により利用者への接客サービス向上に努めており評価できました。</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>利用者の生の声を如何に反映させるかがポイントであり、日々の利用者とのやり取りの中で利用者が何を求め、何を希望しているかを探り出し、日々の日報に記述し、職員全員が利用者の声を受け止め、それを如何に具体化するかを考える習慣付ける事で公会堂の意思統一に繋がっている。</p> <p>アンケート・ご意見に対して真摯な気持ちを持ち、職員全員の考えを聞き、より利用者の利益に繋がるサービス体制を作り上げる努力をする。</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>▼アンケートや意見・苦情に対する分析については、個別対応にとどまっており、組織の課題としてサービス提供全般にわたる評価や見直しの材料として活用するには至っていません。</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>◎立地の良さや施設の新しさ、専門スタッフの在職、料金設定、知名度の高さなどの要因によって、貸館業務の稼働率については、非常に高く、月によっては90%を超えることもあります。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<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)>

<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)>

○アンケートや意見・苦情として寄せられた声(応援団からの贈り物)を”改善・気づきのチャンス”と捉え、サービスの向上や職員のモチベーションの向上につながると思われます。また、内部で検討されている、幅広い意見収集に関する検討に基づく改善が組織的、継続的、計画的に実施されることを期待します。

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 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	
<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)>	
<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 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	
<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) 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	
<p><(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)></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	
<p><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)></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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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ない
<input checked="" 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ある
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>定期的に行われている点検において館内備品の安全性にかかわる損傷等が発見されており、「保守点検報告書」にて市へ報告されている。しかしながら、現段階では、早急な修理がおこなわれる可能性は低いと見られ、館に在職する職員が安全性について配慮したアドバイスをイベント主催者に行うことを通じて一定の安全性を確保している状況です。</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) 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)>	
エコと環境衛生上、基本的に館内での利用者本人に関わるゴミは利用者自身で持ち帰ってもらうこと、館内掲示をなどで幅広く徹底して周知して頂くことは 評価できます。	

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	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ● 日常清掃および定期清掃は専門の協力会社に委託して行っております。 ● 日々の清掃としては、館内において汚れを発見した場合、職員が清掃およびごみ拾いをしながら館内美化につとめています。来場者が多く見込まれる催しの際は、定期的に館内トイレを巡回し、トイレトペーパーの補充を中心に消耗品の補充をしています。 ● 各施設利用後、利用者には清掃及び原状復帰をして頂き、都度職員が確認・点検に伺っています。清掃状況が悪い場合は、職員が手伝いながら清掃のやり直しもしています。 ● 嘔吐物の処理に関しては、横浜市による研修および指導に従って、利用者に任せず職員が可及的速やかに処理を行っています。嘔吐物処理方法に関しては研修を行い、いかなる状況であっても職員全員が対応出来るように対策しています。 	<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(館内・トイレ・会議室・外構全般)で3S(整理・整頓・清潔)が実施されている事を確認しました。</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>

(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><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> <p>○備品そのものの管理方法については、改善の余地があると考えられます。現状では、市の備品と指定管理者の備品の区別がつきにくい管理方法が採用されているため、今後防災備蓄品の搬入も予定されている事を考慮すると、この機会に関係機関と協議し見直される事を推奨致します。</p>

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 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)> キーボックス等の現物を複数人数で目視確認しました。</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>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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) 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)>	

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)> 「舞台装置の扱い方に関するマニュアル」を作成し、それを使って全職員対象に研修を実施。	
<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)>	

(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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 作成している	<input type="checkbox"/> 作成している
<input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>[災害時等における施設利用の協力に関する協定] 及び「指定管理者災害対応の手引き」の締結が確認できませんでした。</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><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>	

(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	
<p><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)></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)> ヒアリングで消防機関による査察を受け、違反指摘を受けていない事を確認しました。	
<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)>
<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)>
市並びに複合施設全般のものとは別に 公会堂独自の緊急時対応全般のマニュアルを作成し、職員に周知することが望まれます。

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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協定書等のとおりの開館しているか？

※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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
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」を希望者に対して自由に閲覧できる旨館内事務所に掲示しています。	
<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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> ▼作成しているも、「研修計画」に最低限盛り込むべき要件(研修対象者、実施時期、実施目的など)が欠落しています。この要件を網羅した「研修計画」を立てる必要があります。 <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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)> <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)> ▼共同事業体を構成する2団体が独自に研修を本社サイドで行っていますが、共同体の運営組織である都筑公会堂として一元化した上で全職員に対して研修を実施する仕組みが確立されていません。一元化した研修制度を早急に確立する事が望まれます。 <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>当指定管理者は(株)東急コミュニティーと(株)コンベンション・リンクージとの共同事業体であり、それぞれの社員は各企業で各種研修の機会はあるが、パート・アルバイトの職員については実施されていない。公会堂独自の研修は朝のミーティング時間を利用し、研修を受けたそれぞれの社員がポイントの説明程度に留まっている。今後は実際に研修を受けた社員が講師となり時間をとり、パート・アルバイトの為の研修会を計画して行きたい。</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>ヒアリングにて確認。</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>▼AED救命技能及び防災研修は共同事業体として一方の会社負担。照明/危険物取扱い免許などは管理している公会堂職員としてでなく、共同事業体のそれぞれの社員に立場で取得しています。今後は公会堂職員として一元化した研修体制を整え、公会堂の職員として研修に参加しやすい環境を作ることが望まれます。</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>ヒアリングで確認。朝会・その他ミーティングで職員間で情報は共有しているが文書化されていません。</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)>	

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)>
<p>●情報共有のツールとしては職員日誌を作成し、日ごとに引き継ぎ事項やその日に発生した問題点等を細かく記入しています。それを基に、翌日の朝礼にて当日のスケジュール確認と併せて前日の引き継ぎ事項を職員で共有しています。</p> <p>●職員の資質向上のための取組として特にマナー研修等は行っていませんが、1人1人が都筑公会堂の職員であることを自覚し、利用者に対して配慮ある言葉遣いや立ち居振る舞いを心がけています。利用者を不快にさせる可能性のある言動が見受けられた場合には、職員間で細かく注意および指導をし、誰が来館しても快く感じられるような爽やかな雰囲気作りに努めています。</p>	資料(館長会議議事録、都筑区指定管理者会議議事録、日誌)を確認しました。 <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)>

(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 type="checkbox"/> 整備している <input checked="" 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)>	
個人情報取扱いに関するルールは都筑公会堂ハウスルール(東急コミュニティーとコンベンション・リンクージ連名による共同体としてのルール)はありますが、マニュアルは作成していません。	
<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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)>	
▼入社時社員は共同事業体を構成する2社の本社サイドで研修を受けていますが、その後の研修は実施していません。 【年1回以上実施の要件を満たしていません】	
<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)>	

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)>	

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)>	

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、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)> ヒアリングにより確認。	
<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)>	

(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？

※経理責任者と出納系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(現金出納帳・手持金額残高明細表)及びヒアリング <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)>	

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)> 資料(都筑公会堂通帳、都筑公会堂月次表) <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)> ヒアリングにより確認。支払業務は本社一元管理。通帳は管理部長が管理し印鑑は代表取締役が保有。 <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><経費節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> <ul style="list-style-type: none"> ●館内及び事務所内の事務用品を下記のように節約しています。 <ul style="list-style-type: none"> ・裏紙や段ボール、空箱を有効利用しています。 ・ホワイトボードのマーカーは使い捨てのものではなく、インク補充可能なものを利用しています。 ●館内照明に関して、利用時以外はなるべく消灯するようにし、通常利用時でも客席灯を間引いています。 ●利用者が設備を使用する際に破損がないよう職員が使い方等を説明・指導し、修繕・補修費の軽減に努めています。 ●定期清掃は業者に委託しているが、各室の清掃は原状復帰と併せて利用者にして頂いている。なお、利用者の手がまわりきらなかった箇所に関しては、公会堂職員がその都度清掃をし、清掃費節減を心がけています。 	<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(裏紙の使用・空き箱の使用)及びヒアリング</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>◎利用者が設備を使用する際に破損がないように職員が使い方を丁寧に説明・指導したりまた老朽化が進んでいる装置には、職員自らが操作することにより修繕・補修費の軽減を図っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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>年間4～5回の自主事業を計画しており、其の都度、区に企画書を提出し、何らかの形で区の協力をお願いしている。企画内容により区役所の担当部署に区役所としてのアイデアを頂き、区民のためになるような企画を作り上げ、実施することが重要な役割であると考え。又、自主事業のPRのためには区の後援を得る、得ないでは区民の反応が大きく違い、集客にかなりの差が出てくる。その意味でも指定管理者と市・区との密なるコミュニケーションを確立する努力の継続が必要である。</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>ヒアリングにより確認。</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><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>◎指定管理者の専門性を生かし、ホール利用の主催者との念入りな打合せの励行。其中で、舞台づくりの上で重要な音響・照明等、プロの立場から様々なアドバイスを差し上げ、主催者が満足を得られる打合せを実践している。これは利用者の満足度を高める重要な点であり、接遇態度、平等且つ公平性を旨とした融通性と共にサービスの原点である事を職員一同が認識している。</p> <p>◎公会堂利用者の交流を活発に推し進める第一弾としてロビーの一角を利用し、「コミュニティー広場」を設置。アンケートコーナー、コミュニケーションボード、テーブル、ベンチを設け、利用者同士が自由に寛ぎ、会話を楽しめるような環境創りをした。今後の課題としてより多くの利用者がこの施設を利用するようPR等の告知活動をして行かねばならない。</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(コミュニティー広場)及びヒアリング</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>◎指定管理者の専門性を生かし、舞台・照明の専門家を配置し、ホール利用の主催者との打ち合わせの際には、主催者のレベルに応じたアドバイスを提供し結果的に主催者の満足の行くイベントが行われ多くの利用者から感謝されている点は、評価されます。結果として、ホールの高い稼働率が実現されているものと推測されます。</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>