

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)ソートフル

平成30年2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>*地域の活性化、安全性の確保、公共施設としての公平性を念頭に、多くの人々が気軽に訪れ、利用しやすく親しみやすい空間作りを目指しサービスの向上と施設利用促進につとめています。</p> <p>*予約状況について、ホームページ及び館内掲示で、毎日の即事更新を心がけて対応しています。今後のイベント紹介をご希望されるお客様にはホームページで情報を掲載しています。また、本社で作成している地元ホームページ「My都筑.COM」にも掲載しています。</p> <p>*お客様アンケートを定期的実施。自主事業を実施の際もアンケートを行い、利用者ニーズの把握に努めています。アンケートの要望から即事に対応できるものは、即時対応し環境改善を図っています。</p> <p>*講堂の主催者には1ヶ月前に綿密な打合せを行い、利用者の理想のステージに近づける為、技術スタッフの手配や飾花手配・看板製作などの付帯サービスを実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>*音響設備・照明設備・舞台設備について利用予定者からの希望で対応が可能な場合は、机上の打合せに留まらず、舞台での確認も実施しています。アンケートなどからの要望には迅速に対応し改善に取り組んでいます。</p> <p>*公会堂の自主事業の開催には一定の配慮を必要とする中、「都筑のまちを知る講座」は、港北ニュータウン開発当時の映像を紹介し、開発前を知る地権者の話を交え、都筑のまちの成り立ちを知ることで、地域への愛着と連携を深め、公会堂の基本コンセプトにも合致する有意義な企画として評価されます。</p> <p>*平成27年9月からスタートした付帯業務「ワンストップサービス」は看板製作、装飾花、舞台運営技術スタッフ、ピアノ調律、機器類貸出など主催者側の負担を軽減し、催し物に必要な各種手配を安価に代行・支援するサービスとして、利用者の気持ちを汲み取った試みであり、評価されます。</p>
II ・施設設備の維持管理	<p>*施設は設備巡回点検を定期的実施し、問題がある箇所については区と協議しています。</p> <p>*設備は専門業者に委託、休館日を利用し事業計画に則って定期的実施しています。</p> <p>*定期清掃及び日常清掃は、清掃会社に委託し小さなお子様にも配慮した薬剤を使用し、安心・安全を心がけています。</p> <p>*各室のご利用者には原状回復を基本とし、清掃チェック表に基づいた簡易な清掃のご協力をお願いしています。</p> <p>*毎年、横浜市建築局主催の「公共保全物に関する研修」「施設管理者向け出前研修」を受講し、維持管理に努めています。</p> <p>*設備の軽微な修繕は極力自前の修理を心がけ、経費削減に努めるとともに、早期修繕による安全確保や行事に支障が出ないように、トラブルの未然防止につとめています。</p> <p>*反響板の操作やピアノの移動など事故防止の観点から安全面を考慮し、公会堂職員が行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>*定期清掃及び日常清掃は、外部の業者に委託していますが、適宜、職員自ら清掃を行い、清潔な施設の維持管理に取り組んでいます。清掃には、お子様にも配慮した薬剤を使用したり、電動式自動噴霧タイプを導入したトイレの芳香剤を使うなど細かな配慮もなされています。</p> <p>*管理計画書の各項目に基づいて、舞台・音響・ピアノなどの保守点検を実施し、不具合を早期発見し、早期修繕による安全確保やトラブルの未然防止に取り組んでいます。</p> <p>*アンケートなどで要望の多かった講堂の座席の修繕を区役所担当部署と相談の上、実施できました。その他扇風機を導入したり、液晶モニターに換えたり、トイレのドアに和式と洋式の表示をするなど設備面で、利用者の要望に応じて対応している姿勢は、評価されます。</p>
III ・緊急時対応	<p>*危機管理マニュアル等を作成し、行動規範を全職員が対応出来るようにしています。</p> <p>*都筑区総合庁舎内にあるため、総合庁舎の地区隊として、区役所の防災訓練に参加すると共に公会堂独自でも避難訓練・消防訓練・防災訓練を実施しています。区役所で実施の火災発生時の初動対応訓練の参加、区全体で実施の帰宅困難者対策訓練の参加など、災害対策強化に努めています。</p> <p>*緊急連絡網を事務所内に掲示しています。</p> <p>*AED操作の研修を実施しています。</p> <p>*開館・閉館時は施設内の巡回を行い、閉館後については機械警備で施設を警備し24時間体制で施設管理を実施しています。</p> <p>*鍵については、区の夜間休日窓口にて鍵の授受簿に記載し鍵の受け渡しを行っています。</p> <p>*都筑警察署に行事予定を毎週お渡し、館内のイベントの共有を図り、不測の事態に備え連携を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>*都筑区総合庁舎内にあるため、総合庁舎の自衛消防隊(地区隊)として、区役所の防災訓練に参加しています。それとは別に、都筑公会堂独自でも、毎年1回は、休館日を利用して、職員全員参加で避難訓練、消防訓練、防災訓練を実施し、災害に備えています。</p> <p>*緊急事態(地震・火災・けが人・急病人)の行動指針であるフローチャートを作成し、緊急事態に職員が落ち着いて対応できるよう整備されています。</p> <p>*都筑警察署にイベント予定を毎週お渡し、館内のイベントの開催について情報共有を図り、不測の事態に備え連携を行っています。日頃の巡回の際には、来館者への積極的な挨拶や声懸けなどを徹底し、犯罪の予防対策を励行しています。</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>*シフトは責任職の常勤職員とお客さま対応を主とする事務職員を配置し、2交代制でシフト勤務を実施しています。大規模な行事の際は、増員配置をするなど、安全面と円滑な進行を考慮した管理運営を行っています。</p> <p>*講堂は技術マネージャーを配し、舞台・音響・照明などを専門的に管理し、必要に応じて外部協力会社と連携し、応援体制を構築しています。</p> <p>*業務内容や連絡事項等の情報共有の漏れがないように業務日誌や直接対話の連絡等にて周知徹底を図っています。</p> <p>*経理業務は本社経理と連携をとり、適正に処理を行い、売上管理、利用状況等について毎月区に報告しています。</p> <p>*地元住民を積極的に雇用することで、地域の雇用の促進と安定的なサービスの継続が提供できる体制を構築してきました。</p> <p>*個人情報管理については、様々な情報を扱うことから、全スタッフに研修を通じて、個人情報管理マニュアル内容の徹底を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>*事業計画書・事業報告書は、要点が簡潔に記載された内容で分かりやすく、それでいて、保守点検・委託内容一覧・修繕一覧・苦情対応状況などすべての情報が公開されています。</p> <p>*2交代制でシフト勤務を実施しており、業務内容や連絡事項などの情報共有に漏れが出ないよう、業務日誌には、職員の確認印を押印するだけでなく、シフトが入れ替わる際には、職員の勤務時間が重複する時間帯を設け、当日の申し送りが次の勤務に確実に引き継がれるよう工夫しています。</p> <p>*年間研修計画は、研修名・対象者・講師・研修目的・研修内容に区別され、12ヶ月に分け、毎月の計画と実施を記載されています。職員には、前もって研修予定を組みやすくなっています。全職員向けの研修は、シフト制の勤務体系からDVDを使って、何回かに分けて研修する工夫もしています。</p>
V ・ その他	<p>*JVの代表団体は港北ニュータウンの開発に携わり、豊かな環境や文化を行政とともに育ててきた経緯から、指定管理業務を通じて、地域のつながり、地元意識を醸成し、地域住民が誇りに思う「ふるさとづくり」に貢献するため、自主事業「都筑のまちを知る講座」を毎年実施してきました。</p> <p>*地元中学校の職業体験を受け入れ育成支援を行っています。</p> <p>*講堂の申請団体様に1ヶ月前打合せを行い、行事に必要な舞台設営、機器準備・操作及び進行について確認を行い、舞台仕込図を確認しながら作成のうえ、当日の催事をスムーズで安心・安全な運営が出来るようにサポートしています。</p> <p>*館のクリンネスに留まらず、クリスマスやハロウィンなど楽しい季節感を醸し出す「館内装飾」を心がけています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>*都筑区は、ニュータウンとして開発され、新しく住民になった方が多く、地域のつながり、地元意識を醸成し、地域の住民が誇りに思う「ふるさとづくり」に貢献するため、自主事業「都筑のまちを知る講座」を毎年実施しています。</p> <p>*当公会堂のホームページは、従来と一新され、イベント情報・トピックス・自主事業などの最新情報が提供されると共に施設案内も写真を多く使い、各部屋の様子が分かりやすく工夫され、当公会堂のPRにも役立っています。</p> <p>*館内のクリンネスに留まらず、5月の鯉のぼり、ハロウィン、クリスマスなど楽しい季節感を醸し出す館内装飾を外から見えるホワイエに飾り、親しみやすさを演出しています。</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、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)> 利用者アンケートを平成28年度は年1回。有効回答数は72件、平成29年度は年2回実施予定。また別途、年3回、自主事業の実施時についてもアンケートを実施しています。	
<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)> 年1回のアンケート調査結果では施設・スタッフの対応に関し満足度は90%を超え、不満はほぼゼロに近い。コメントは明るく清潔、安価な利用費、設備(音響・照明)が満足、楽屋・ロッカーがあり貴重品についても安全などアンケート結果から利用者の当施設に対する満足度の高さが窺えます。	

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)> ヒアリング(改善できるものは職員で対応し、時間・費用を要するものは区と相談し改善を行っています)	
<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)> ヒアリング(改善に向けた取り組みを実施し、都筑区に対しても懸案等を報告し相談しています)	
<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)>	
区との協議でホールの椅子71席のシートの張替を実施。雨漏りについては区に相談継続中。	

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)> ホームページに掲載しています。	
<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 checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
1階のホワイエにアンケート用紙と回収箱を用意し、施設利用者がいつでも投稿できるように設置しています。	
<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 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)>	
苦情受付手順対応フロー図 日誌及びヒアリング	
<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>館内掲示を行っています。</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> <p>苦情が ①アンケート結果から抽出したもの ②区役所経由で寄せられたもの ③施設に直接あったもの 3ルートで解決の仕組みを丁寧に周知しています。</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>区に提出の「業務報告書」及び「都度報告」等より対応策を確認</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> <p>毎月区に対し「業務報告書」を提出しています。苦情対応及び改善の一例として ホール座席の修繕や公会堂が区庁舎内施設であるため、空調管理が独自で出来ないことから、施設が自ら設置した扇風機を冷房期間外は使用している。等々きめ細かく迅速に対応・改善努力しています。</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)> 館内掲示(目視にて確認)、ホームページ	
<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)>
1. 公会堂ホームページ 施設利用案内・使用料金・申込方法・催し情報・空室情報・アクセス・リンク集を掲載しています。 催事案内については公開可能かどうかを主催者に確認し可能なものについて掲載を行っています。またMY都筑ドットコムと連動した情報掲載を行っています。	施設利用案内、当日の催事情報、貸室予約状況掲示 <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)>
2. 利用案内パンフレット 初回利用者及び利用検討者にお渡しして、説明を行っています。 来館者へすぐに渡せるように事務室に常備しています。	<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. 掲示板 本日の催事情報(利用団体)、空室情報、休館日、抽選受付開始日を掲示しています。	*当日の催事情報は空き室・休館日・抽選受付開始日などを施設エントランスに掲示、行政からのお知らせ:よこはま・文化情報、生涯学習・国際交流情報の催事などもチラシを手に取りやすく配架しています。 *ホームページには催事案内について公開可能かどうか主催者に確認した上で掲載しています。その他法人の代表団体が運営する都筑の生活情報サイト「MY都筑ドットコム」と連動した情報掲載もを行っています。

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)> 抽選参加者の申込書(簿)及び利用申込の流れ(フローチャート)</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>申請受付に当たっては申請が重複した場合は最終的にくじ引きで利用者を決めており、予備抽選後の本抽選と2回実施し、公正且つ公平な方法により行われています。</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)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年10月18日～27日に実施された研修資料「横浜市人権施策指針」、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> <p>研修後には感想を記述した報告書を日付と共に受講した個人が署名した上館長に提出しています。</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)> 講堂利用者との舞台打合せ表(舞台技術や人員について事前確認を行っています) <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)> 舞台打ち合わせ表は要員・音響・照明・ビデオなどの設営・準備事項が、一目で全体が分かるように、要領よくA3用紙一枚にまとめられています。</p>	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>*ホームページを開設し、施設案内等を行っています。 *利用者からの依頼で催事情報をホームページに掲載しています。 *自主事業実施に際しては、都筑区の広報を活用し周知すると共に、区内地区センター及びスポーツセンターへチラシの配架依頼を行っています。 *また、駅の掲示板などに自主事業の告知を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内配架のチラシ類(「都筑のまちを知る講座」、自主事業「ニュータウンの暮らし」) <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>*ホームページは写真を多用し視覚に訴える形で施設利用をPRしており、充実した内容になっています。</p> <p>*区の広報誌(ふれあい伝言板に自主事業「平成29年10月28日版には「優し人間関係」講座を紹介)を活用し、駅の掲示板や区内地区センター、スポーツセンターなどに配布・配架依頼し広報に努めています。</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> <p>※窓口・電話対応については、ゆっくりと丁寧な言葉づかいと分かりやすい説明をするように心がけています。 ※電話では都筑公会堂〇〇です。と名乗るようにしています。 ※来館者が気持ちよくお使いいただけるように、「ありがとうございました」と笑顔の対応を心がけています。 ※来館者には積極的に挨拶・声がけにつとめています。 ※清潔感をもって身だしなみに配慮し、公会堂利用者がスタッフであることを判別しやすいように、赤いネームプレートを着用しています。 ※極力お待たせすることがないように職員が協力して、お客様のご用件をお聞きし対応しています。</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>※公会堂のスタッフであることが一目で分かるよう職員は「赤いネームプレート」を下げています。お客様に喜ばれる接客と覚えておきたいクレーム対応や身だしなみ・敬語に関するルーティンワーク事項は事務所内に設置して気持ちよく利用頂けるよう常に心掛けています。 ※平成28年度1月に接遇の心得(受付担当)をDVDを使用した研修を実施しています。</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>※ホールの座席について破れなどの破損している座席があり、利用者からの修繕要望もあり、都筑区とも相談し、市予算にて修繕を行いました。 ※お客様からの声については、窓口で対応した状況を日誌に反映し、また、アンケートからの情報を職員間で共有し、改善に向けて取り組んでいます。 ※利用の際に破られた和室の障子は、破れにくいビニールコーティングされた障子紙に変更し、環境美化につとめています。</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>※平成28年度の入場者数約113,000人、講堂利用率は99%に達しています。如何に市民の集会や行事の用に供しているかを端的に示しています。 ※公会堂の自主事業の開催には一定の配慮を必要とする中、地権者2名が開発当時の様子を映像とともに紹介する「都筑のまちを知る講座」は、ニュータウン都筑のまちの歴史の成り立ちを知ることで、より一層地域の愛着と連携を深める有意義な企画として評価出来ます。</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)>

利用者サービスの向上を目的として平成27年9月からスタートした付帯業務「ワンストップサービス」は看板製作、装飾花、舞台運営技術スタッフ、ピアノ調律、機器類貸出(スクリーン、ライト、AV機器など)など主催者側の負担を軽減し、催し物に必要な各種手配を安価に代行・支援するサービスとして、利用者の気持ちを汲み取った試みであり、評価出来ません。

<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 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)>	
月1回、設備巡視点検表に基づき保守管理を行っています。	

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)>	
外部清掃専門業者によって、毎日の日常清掃と月1回の定期清掃が行われています。日常清掃は朝の業者作業時間以外は、適宜、職員が自ら清掃を行い、清潔な施設の維持管理に取り組んでいます。トイレの芳香剤は、電動式自動噴霧器タイプを導入し、トイレのドアも利用者の声を反映させ、和式・洋式が、外から分かりやすい表示に直しました。	

(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> <p>備品には、管理シールナンバーが貼付され、備品台帳に明記されていることが確認されました。</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。
※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><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><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>開館時、昼食時、閉館時の3回、職員が巡視を実施し、館内の安全確認を行っています。講堂の座席の破損については、区役所に働きかけ71席の修繕が実施されました。まだ修理の必要な座席があり、引き続き区役所との交渉を続行しています。</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	
<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)>	
すべてのゴミは利用者に持ち帰りをお願いしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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)>	
分別された事務所内のゴミは、すぐそばにある指定管理者の本部に持参し、適切に処理しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>* 日常清掃及び定期清掃については、清掃業者に委託し、適切に管理しています。 * 始業点検時、利用時間内入換時、最終退館時に館内巡回を行っています。また、入館者が多い日はトイレのトイレットペーパーの不備・不足がないか点検をしています。 * 各室の利用者に対しては座席等動かした際の原状回復をご案内し、清掃等、ゴミの持ち帰りをお願いしています。 * 嘔吐物の管理しては処理物品を常備し横浜市指導の処理に従って速やかに対応しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)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>利用者には、使用後の清掃及びゴミの持ち帰りをお願いし、職員は、適時、確認を行っています。季節に応じた館内装飾を心掛け、来館者に入りやすい雰囲気づくりに取り組んでいます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>舞台・照明・音響・その他の保守は、予定表に基づいて、定期的に保守点検を行い、その報告書によって、不具合を確認し、是正に取り組んでいます。机の脚のキャスターの取り替えやドアレバーの取り替えなどの小修繕は、発見次第、職員が、インターネットで調べて修繕をしています。</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>

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)>	
* 都筑警察署に館内イベントの開催予定について毎週、情報共有を図り、不測の事態に備え、連携を行っています。 * 緊急時の対応マニュアルとして、運営母体・地域(区役所・消防・警察)を含めた、この館独自の緊急時連絡網を作成し、事務所内に掲示しています。職員間の連絡体制は、別途作成されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input 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 checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<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)>	
都筑区役所との複合施設のため、防災センターで夜間・休日を含めて、一括警備がなされています。日常における公会堂の管理・不審者が侵入したときの対応・公会堂開館時における安全管理対策などの防犯対応マニュアルも作成されています。	

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)> 現場確認、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)>	
開館時は、防災センターで、公会堂の玄関の鍵を受け取り、閉館後は、防災センターに鍵を預けています。	

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)>	
業務日誌の業務連絡網によって、館内定期巡回などが行われ、異常の有無は、職員全員で共有されていることが確認されました。巡回の際には、来館者には、積極的に挨拶や声懸けを徹底し、「目が行き届いている」という印象を与え、犯罪の予防対策を行っています。	

(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)> テーマ:事故例について 対象者:全職員	
<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)>	
ヒヤリハットや事故防止研修想定事例集を参考にして、天井照明の電球交換、緞帳の昇降時、予約の受付時など具体的なケースを取り上げ、事故防止研修を行っています。	

(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)>	
「災害時における施設利用に関する協定書を横浜市と締結し、災害発生時の帰宅困難者に対する一時滞在施設運営マニュアルを作成し、一時滞在施設として区役所と連携しています。区全体で実施する帰宅困難者対策訓練にも参加しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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)>	
都筑区総合庁舎内にあるため、年2回の総合庁舎全体の防災訓練に地区隊として参加しています。公会堂独自でも、避難訓練、消防訓練・防災訓練を年1回、全員参加で、自主訓練を実施しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>避難経路図は、ホワイエ、廊下、各部屋に見やすく掲示されています。</p>	

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"/> 適切な処理を行っている	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない
<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><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)> 措置報告記録、ヒアリング</p> <p><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)></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) 緊急時対応全般 (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>緊急時対応マニュアルは、自動火災報知器、地震発生時、原因不明停電、水道漏水、不審者の侵入、急病人・けが人の発生などの具体的なケースに分けて、イラスト入りの分かりやすいフローチャートが作成されており、職員は、いざという時に対応しやすく工夫されています。</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>

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。

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。

※指定管理者の責に拠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)>	
事務所に、事業報告書・事業計画書が閲覧できる旨掲示しています。	
<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)>	
*閲覧できる旨の掲示は、公会堂ホームページにも「閲覧希望の方は、職員にお申し出ください」と明示しています。	
*事業報告書・事業計画書は、要点を簡潔に記載した分かりやすい内容になっている一方、保守管理実施内容、委託内容、修繕一覧、備品一覧、苦情対応状況など詳しく記載され、情報の公表にも積極的です。	

(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)>	
年間研修計画は、「スタッフ研修計画及び実施状況」として、研修名・対象者・講師・実施回数、研修目的、研修内容と分け、毎月の計画と実施を記入できる分かりやすい研修計画表になっています。	

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)>	
年間研修計画書	
<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)>	
テーマ: 個人情報保護研修 対象者:全職員	
<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)>	

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>※12月の休館日にスタッフ全員が出勤し消防・防災訓練を実施しています。 ※対外研修については業務に支障をきたさない範囲でシフト調整を行いながら実施しています。 ※シフト勤務や運営で全員参加での研修が難しい場合も多いので、DVD研修なども積極的に活用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>年間研修計画表、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>※シフト勤務や運営で全員参加の内部研修が難しい場合が多く、DVD研修なども積極的に活用し、何回かに分けて、全職員が研修を受けることができるよう工夫されています。 ※12月の休館日は、毎年全員参加で消防・防災訓練を自主的に実施しています。</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)> 研修報告書、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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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><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)></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>受付業務マニュアルは、貸室利用料、仮予約対応フローなど具体的な事例に分け、見出しのインデックスを付け、すぐに必要な情報を探し出せる工夫がなされ、使い勝手の良いマニュアルになっています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>* 日常の様々な問題点やお客様からの要望など、情報共有は業務日誌で打合せなどを通して周知を図っています。業務日報を職員が確認したかどうかについても各担当者の押印を設けています。</p> <p>* 夕方等の職員が入れ替わる時間帯に、職員の勤務時間が重複する時間帯を設け、当日の申し送り事項が次の勤務者に確実に引継ぎされ、お客様にご迷惑がかからないようにつとめています。</p> <p>* 区からの情報や伝達事項は資料回覧や口頭により説明を行っています。</p> <p>* 公会堂館長会議やJV各社からの必要な内容については資料の回覧や口頭による説明を行っています。</p> <p>* 接遇研修を受け、応対マナーなどの研鑽を図っています。</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>業務日誌、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>シフト別勤務のため、職員間の情報共有は、業務日誌を通して、周知を図っています。業務日誌には、職員が見たことを確認する押印欄を設けています。業務日誌とは別に職員が入れ替わる時間帯に、職員の勤務時間が重複する時間を設け、申し送り事項が確実に引き継がれる仕組みになっています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
公会堂使用許可書には、「個人情報は、目的以外には、使用しません」との文言の記載されたフォームが使用されています。	

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、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)> 離席時のコンピュータのロック、個人情報書類廃棄の際のシュレッダー使用、パスワードの使用、コンピュータのワイヤーロックの使用など個人情報保護の十分な配慮がなされています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<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(伝票・請求書)、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(伝票・請求書)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 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)> 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)> 通帳や印鑑は、指定管理者の代表団体である株式会社横浜都市みらい本社にて、適切に保管されています。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> *トイレの水が止まらないなど、小規模修繕は自らで対応しています。 *館内の利用時間に合わせてこまめに節電しています。 *講堂利用時に公会堂職員がピアノの移動や反響板の設営などの準備を行い、設備の破損や毀損防止に極力つとめ修繕費の軽減につとめています。 *コピー時には裏紙が利用できるものは裏紙を使用しています。 *講堂の袖明かりをLEDでも対応可能な場合は、LED照明を使用しています。 *メモ用紙は使用済みの用紙を使用しています。	<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 <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)> *講堂利用時には、破損が起りやすいピアノの移動や反響板の設営などの準備を公会堂職員が行い、設備の破損や毀損防止に取り組んでいます。 *トイレのバルブ修理、長机のキャスターの取り替え、譜面台のビス交換などの修理は、職員が、インターネットの情報を参考にしながら行い、経費節減に繋がっています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できる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)>

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>*市・区役所が主催・共催・後援する事業については、市民・区民を対象とした事業であることから、公会堂条例及び事務取扱要綱の規則の範囲内で優先的に利用を受付けています。</p> <p>*「災害時における施設利用に関する協定書」を横浜市と締結しています。また災害発生時の帰宅困難者に対する一時滞在施設として連携を区と図っています。</p> <p>*自主事業を年間3回実施し、区民への公会堂の周知をはかっています。自主事業では、指定管理者が港北ニュータウン開発に携わった経緯から「都筑のまちを知る講座」を実施し、ニュータウン開発当初からの経緯を映像や資料を使って紹介しました。地元地権者を招聘し、ニュータウン開発前後の住民の当時の話や思いなど語って頂きました。</p> <p>*館内にAED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)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>*都筑区は、ニュータウンとして開発され、新住民が多い中、地域のつながり、地元意識を醸成し地域の住民が誇りに思う「ふるさとづくり」に貢献するため、自主事業「都筑のまちを知る講座」毎年実施しています。</p> <p>*区役所との複合施設のため、区役所と協力して、避難訓練を行うと共に、災害時の帰宅困難者の一時滞在施設として区と連携を図っています。</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>・ホームページを活用した情報提供を行っている</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>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>*ホームページは、従来と一新され、イベント情報・トピックス・自主事業などの最新の情報が提供されると共に施設の案内も写真を多く使い、各部屋の様子が分かりやすく工夫されています。</p> <p>*館内のクレンネスに留まらず、クリスマス・ハロウィン・5月の鯉のぼりなど楽しい季節感を醸し出す館内装飾を外から見えるホワイエに飾り、親しみやすさを演出しています。</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>

◆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	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 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ アンケート 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当			
		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 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 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 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	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 設置していない	レ 設置している 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 仕組みがない	レ 仕組みがある 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 周知していない	レ 周知している 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 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない		
			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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない		
			②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている 備えていない	レ 備えている 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 行っていない	レ 行っている 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない		
			出賃講	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 行っていない	レ 行っている 行っていない	
			不備の数			0	0
	II 施設管理・設備の	(1) 協定書の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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 協定書等のとおり管理していない	レ 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 協定書等のとおり管理していない		
			②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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 協定書等のとおり実施していない	レ 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 協定書等のと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) 生管理業務 施設衛生	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) 組み整備 緊急仕	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協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				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) 応業務 事故対	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	
			指摘を受けていない		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 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る 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 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る 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 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 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 整備していない	レ 整備している 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 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0