

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市旭公会堂 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成27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>★公共性の維持、安全性の確保、平等性の維持を基本に、気持ちよく利用していただくよう明るく業務を遂行しています。</p> <p>★ホームページで予約状況は毎日、主な行事案内は翌々月分まで逐次更新。庁舎入口の掲示板では予約状況と主な行事案内を月2回更新。庁舎玄関横ラック・受付窓口では施設の案内と主な行事案内を希望者に配布しています。</p> <p>★利用者の声を大切にするため、地域代表者を委員にした、地域連絡会を年1回開催し、問題点等について区と情報を共有して問題解決に努力しています。また、利用者へのアンケートは年1回行い、利用者の声を大切にした管理運営に活用し、結果については館内に掲示をしています。</p> <p>★音響設備・照明設備・舞台設備の使用について、施設の見学や下見、打合せを積極的に行い、安心して行事が出来るようサポートしています。</p> <p>★逐次巡回を行い、安心して、気持ちよく施設を利用していただくよう努めています。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>□スタッフと施設に対する満足度は過去3年それぞれの平均は90/85%と高い値となっています。平成14年度のスタッフ満足度は「非常に満足」が前年度比ほぼ同数であったが「満足」は28%から40%に上がっています。サービス向上にスタッフ一同が真摯に向き合った結果と思われます。</p> <p>□ホームページでの空き室情報を毎日、夜の19時に更新し、利用者に、絶えず最新の情報を届け、利用者からも好評を得ています。</p> <p>□施設の通路空間に設けた「旭オープンギャラリー」で南本宿小学校生徒の書初め展を開催することを学校便りで紹介して頂きました。校長会議を通じて施設の情報が地域に広まり「まちの広場」として利用率が向上することを期待します。</p> <p>□年4回放送・舞台関係の技術研修を実施し、音響・照明・舞台設備の使用方法について地域のボランティアの方々にも実際に知って頂き協力をお願いしています。</p> |
| II ・ 施設・設備の維持管理 | <p>★定期清掃及び日常清掃は、弊社清掃部門に委託して行っています。施設利用者は、利用終了後に原状回復点検表を基に職員とコミュニケーションを取りながら原状回復に努めています。館内の簡単な清掃等は、職員が施設状況の確認や防災・防犯の日常点検時に行っています。</p> <p>★講堂設備等は、年2回保守定期点検を行い、安全快適に使用できるよう維持管理し、不具合箇所は速やかに修繕を行っています。</p> <p>★大規模改修が必要な施設や設備の傷みは、区に相談して建築局に正確な情報提供を行っています。その他の施設や設備は、スタッフが修理できるものは自前で修理し、迅速な対応と経費節減に努めています。</p> <p>★備品の更新等については、安全性や不良状況のチェックを行い、行事に支障が生じないよう対処しています。</p> <p>★ゴミ処理に関しては、横浜市が推進するゴミゼロに基づく分別・リサイクルを基本にしたルート回収に</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□清掃の専門家集団である同法人の清掃部門による日常清掃に加えて、館内巡回の際に、職員は、その都度ゴミや汚れを取り除く事により、館内がいつも清潔に維持されています。</p> <p>□老朽化に伴うトイレの排水管の不具合は、日頃より区役所に正確な情報提供を行い、建設局の相談を受ける等対策を講じ、この6-9月に排水管の全面改修に到った事は評価されます。</p> <p>□小規模な改修は、迅速に対応しています。喫煙所のパーテーション固定・畳表替え・給湯室のリフォーム等は、業者に依頼し、床のタイルの張り替え、和室の障子張り替え、和室のペンキ塗り等の職員で出来る事は、自前で修理し経費節減にも繋げています。</p> <p>□ハイブリッドファン・トイレに電動芳香剤装置の設置・新コピー機によるコピーサービスの開始・和室にホワイボードや座椅子の配備・WIFIの導入等、利用者の要望に対応し、実行していることは評価されます。</p> |
| III ・ 緊急時対応 | <p>★緊急時等対応手引書に不審者対応、災害時安否確認シート、ノロウイルスの基礎知識等の対応を掲載し緊急時に備えています。又、緊急連絡網を掲載し、支店及び関連機関への連絡が速やかに実行できる体制を構築しています。</p> <p>★開館時は施設内の巡回点検を行い、閉館後の夜間は機械警備で施設を警備し、24時間体制で施設の管理を実施しています。</p> <p>★鍵は、スタッフ引継時に確認、退館時はキーボックスに鍵を掛けて区役所夜間受付に預けます。出勤時に受け取り、鍵管理簿によるチェックを実行し管理しています。</p> <p>★旭消防署の指導により、避難誘導訓練、消火訓練、救急救命訓練、AED訓練等を行っています。区役所の火災発生時の初動対応訓練や弊社の防災訓練にも参加し、災害時等の対応を強化しています。</p> <p>★消防計画に基づいた自衛消防の組織を編成、自主防災要領を設け災害時に備えています。又、防災自主点検を毎日行い万が一に備えています。</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□開館時、防災自主点検表を使って、避難路・階段・誘導灯等のチェックが毎日行われて、館長の確認も行われ、災害時の備えが整っています。</p> <p>□旭区総合庁舎の中にあるため、総合庁舎構成員として、区役所の防災訓練にも参加すると共に、公会堂独自に年3回の防災訓練を行い、防災対策に備えています。</p> <p>□避難経路図が、受付やロビー・ホワイエに4か所に掲示されるだけでなく、各会議室・和室にも分かりやすく図示された避難経路図を掲示して、利用者の便宜を図っています。</p> <p>□ノロウイルス感染対策は、処理キットを常備し、嘔吐が発生した場合は、利用者に任せず、職員が速やかに処理し、嘔吐をした利用者の連絡先を聞き、その後の経過をトレイスし、感染症であったかどうかまで確認する細かな配慮が行われています。</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>★受付用資料にある利用申請フロー、抽選の手順、優先受付等により、公平公正な対応を行っています。</p> <p>★サービス向上委員会を年4回開催し、CSR研修(企業の社会的責任)、接遇研修、人権研修や音響機器、舞台照明、吊物関係操作の技術研修等を行っています。又、横浜市主催の研修にも参加をしてサービス向上に取り組んでいます。</p> <p>★横浜市主催の水まわりメンテナンス講習、公共建築物の管理者講習等に参加して補修できるものは独自に行うなど経費節減に努めています。</p> <p>★3交代性シフト勤務で、連絡事項等情報共有漏れがない様に回覧形式で周知徹底を図っています。確認後は各自押し漏れがないようにしています。</p> <p>★大きな行事が行われる時は、通常の業務体制以外に増員を図り、円滑な運営管理を実施しています。</p> <p>★経理業務は、担当副館長が支店経理と連携を取り適正に処理を行い、売上管理、利用状況等の業務点検報告を毎月区に提出しています。</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□CSRに関する活動については、法人全体で力を入れています。研修受講後は、受講者のアンケートを必須としており、法人全体で、研修の受講管理とアンケート結果の分析を実施し、研修がよりよい学びの場となるようにしています。更に外部委託業者による館内の各種設備機器のメンテナンスに合わせて、その機器の使い方等の講習を実施するようにしており、誰でも機器の説明や操作を適切・効果的にできるようにしています。</p> <p>□サービス向上委員会にて様々な研修や話し合いが行われています。現金や領収書等の管理、有給休暇等の取得についてチェックする「ビジネスリスク自治点検」を毎月実施しています。</p> |
| V その他 | <p>★地元自治会、利用者代表と連絡会を開催。利用者との意見交換を行い、利用者サービスの更なる向上を図っています。</p> <p>★地域の公共施設管理者会議・交流会に参加し、地域の課題やニーズについての情報交換を行うと共に、交流を図っています。</p> <p>★オープンギャラリーに区内の小学校より絵画や書初めを展示して頂き、親子で公会堂に足を運びホワイエを「まちの広場」にできるよう、ご協力をお願いしています。</p> <p>★受付窓口前のパーテーションに有料ラックを設け、利用者の情報提供に役立てて頂くと共に、公会堂の収益に繋がるようにしました。</p> <p>★受付に利用者やスタッフがお花を飾り、華やかで気持ち良くお使い頂き、公会堂を再びご利用いただくよう心掛けています。</p> <p>★ホールを申請した団体様に、事前に仕込図を提出して頂き、行事に必要な機器や進行について打合せを行うことで、当日のスムーズで安心な進行をサポートしています。</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□区総合庁舎内にある為、区役所との連携は、密接です。毎年秋に行われる旭区の文化祭や区民祭りには、積極的な協力・支援を実施しており、お祭りを盛り上げています。</p> <p>□区役所と一体になった産業廃棄物の分別収集に取り組んでいます。ゴミを15項目に分別し、排出量一覧表に記録し、毎月のリサイクル量・ゴミ排出量を前年対比したグラフを作成し、ゴミ減量化に取り組んでいます。</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)> 法人独自作成のアンケートを使って毎年9月に催物主催者を対象に実施。アンケートの回答は過去3年で37から50枚と なっています。 | |
| <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)> スタッフと施設に対する満足度(非常に満足と満足を併せ)について平成12年/13年/14年の結果はスタッフ/施設それ ぞれ92/84%、84/86%、93/86%と高い数字を示しています。平成14年度のスタッフ満足度は「非常に満足」が前年度 比ほぼ同数であったが、「満足」は28%から40%に上がっています。サービス向上にスタッフ一同が真摯に向き合った 結果と思われます。 | |

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)> 資料(平成12年～14年3年間のアンケート集計結果表) | |
| <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)> | |
| 過去3年間のアンケート結果を集計し経年傾向を分析し利用者の満足・不満度やニーズの変化を捉えサービスの内容 や変化に如何に対応するか検討材料としています。 | |

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(平成12年～14年3年間のアンケート集計結果表に対応策 <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)> | |
| 会議室機のストッパーの不具合について更新には費用が高額なため区と相談して対処する旨を利用者に遅滞なく伝えご理解を得るよう努めています。最終的に机24台を法人負担で交換することで解決しました。 | |

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)> 館内掲示、四半期毎の事業報告書に掲載 <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)> | |
| アンケートの結果は平成12及び13年は掲示場所のスペースの関係から1ヶ月間のみ館内掲示していたが、平成14年からは多くの利用者の目にとまるよう年間を通して公表するようにしています。対応策の集計結果は短期間ですが貼付しています。 | |

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| 館内受付台上にご意見箱と筆記用具(用紙と鉛筆を)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)> | |
| 資料: 苦情受付・方法から対応手順が明記された書式を確認 | |
| <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>館内の利用者の目にとまりやすい場所に掲示しています。</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> | |

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>苦情の内容と対応結果を苦情対応状況報告に記録しています。</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(平成25年12月18日付苦情対応状況報告)</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>アコーデイオンカーテンで仕切られた2つの会議室の防音設備に関する利用者からの苦情・要望について建物の構造上どうしても音漏れが発生する旨を申込み受付時に口頭で説明し了承された利用者のみ限定して受付けており、利用案内やホームページなどでも周知し利用者双方が快適に利用出来るようにとの丁寧な対応と配慮がなされています。</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 | |
| <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)> 館内掲示、苦情対応状況報告を事業報告書に掲載、地域連絡会議の議題として公表しています。 <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)></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>【利用案内パンフレット】 ★施設案内パンフレットを事務室受付窓口を設置し、お尋ねや受付時に細かくご説明しています。 ★庁舎玄関横にラックを新設し、施設案内パンフレット・主な行事予定表を4階までお出でにならなくてもお持ち帰りができるようにしました。</p> <p>【公会堂HP】 ★ホームページを開設し、施設案内・施設使用料・申込方法・アクセスの情報・空き情報・催し情報を掲載。空き情報は当日に更新して、より新しい情報を提供しています。</p> <p>【その他】 ★ホームページ及び広報よこはま・あさひ区版に、施設改修の工事予定や工事期間中の使用方法など、公会堂関係のお知らせを掲載しています。 ★受付や下見・打合せ時には、案内パンフレット及び仕込図を基に設備の利用方法等について細かくご説明しています。</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><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"> ・ホームページは前日の19時に掲載情報の更新内容を整理し翌日には直近の最新情報を提供し利用者から好評を博しています。特に会議室や和室の存在と利用方法を区民に広く周知してもらえるようPRに注力しています。 ・近隣の小学校と各家庭に公会堂だよりを配布し地域に広く公会堂の活動を知ってもらうよう尽力しています。 ・施設の安全な利用を確保するため年4回放送・舞台設備関係の技術研修を実施しています。 |

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)> 資料(抽選予約受付表)</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>申請受付に当たり予備抽選と本抽選の2段階で実施しより公平・公正な方法を採用しています。</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 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(CSR研修資料)</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>・CSR研修終了後全員にアンケートを実施し研修内容の再確認することによって人権擁護の大切さを徹底させています。</p> <p>・区役所主催の人権擁護に関する研修に参加し研修内容を1週間館内に掲示しています。</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 | |
| <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(舞台仕込図)、ヒアリング(催物開催の1週間前までに仕込図を提出) <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)> | |

(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 |
|--|---|
| <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)> | <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)> |
| ★催し情報を受付窓口・受付前パーテーションラック・庁舎玄関横にラックを設置して、どなたでも気軽にお持ちいただけるようにしています。また、公会堂掲示板・庁舎前掲示板当月の催し情報をより多くのお客様にお伝え出来るように掲示しています。 ★ホームページで施設案内・施設使用料・申込方法・アクセスの情報・空き情報・催し情報・空き情報・公会堂からのお知らせ等を掲載し、催し情報は定期的に、空き情報は翌日に更新して、利便性を高めています。 ★広報よこはま・あさひ区版に、催し等の情報を掲載しています。 ★学校便りで、小学生の書初め展をオープンギャラリーで開催することを紹介して頂き、親子で来館し「まちの広場」にさせていただくよう努めています。 ★旭ゾーラシア駅伝に参加して、テルウェル東日本(株)が公会堂を運営していることをPRしています。 | 館内掲示、広報誌よこはま、ホームページ、催物ちらし/パンフレット、地域主催の駅伝参加によるPR <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)> |
| | ・施設入口から続く通路空間に設けた「旭オープンギャラリー」で南本宿小学校生の書初め展を開催することを学校便りで紹介して頂きました。また校長会議を通じても施設の情報地域に広まり「まちの広場」として利用する機会が増えることを期待します。 ・今まで工事関係等の情報掲載に限られていた広報誌よこはまに交渉の上、公会堂自体の活動PRを設けて頂きました。知名度・利用率向上に繋がると期待されます。 |

(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>★スタッフ全員が接遇研修を受け、「明るく」「親切」「丁寧に」を基本に、常に明るく親しみやすい施設運営に努めています。</p> <p>★窓口・電話対応は、言葉使いや声の大きさなどに気を配っています。特に、電話対応の場合は、施設名と電話対応者の名前を先に名乗り、責任を持って対応しています。</p> <p>★来館者には積極的に挨拶をして、困っている人を見かけた場合はお声掛けをし、内容・状況に応じてわかりやすいご案内をするよう心掛けています。</p> <p>★受付マニュアル等で分かりやすく間違いの少ない対応が出来るようにしています。</p> <p>★お待ち頂く時間を少しでも短く、間違いを少なくするため申請書の処理をパソコン化して親切に対応しています。</p> <p>★スタッフはユニホームを着用、首からネームプレートを掲げ、お客様から公会堂スタッフであることが一目でわかるようにしています。身だしなみは、清潔感があるよう心掛けています。</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>利用申請はパソコンに入出力し迅速かつ正確な事務処理を行っています。申請書の作成に当たっては利用者の要望を丁寧に取り入れ個人情報の取り扱いも慎重に行っています。</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>★庁舎と合築で会議室が少ない為、区の利用が多く、減免率が他の公会堂より高くなっています。また、古い庁舎であり、年中どこかで改修工事を行っているため工事音がするなど利用回数・稼働率ともに苦戦しています。</p> <p>★和室の利用率を向上させるため、ホワイトボードを購入しました。座椅子も購入し、お客様に好評であれば増やしていくことを検討しています。</p> <p>★アンケートを年1回実施しています。結果はミーティング等で報告・検討してお客様サービス向上のお役立ちさせるための資料としています。利用者の皆様に現状を知って頂くため館内掲示板に掲載しています。</p> <p>★アンケートでご指摘を頂いた会議室の机を更新して安全に気持ちよくご利用頂ける様に検討しています。</p> <p>★「市民からの提案」の封筒を館内に設置、ご意見箱を受付窓口カウンターに設置、対応フローも窓口に掲示してお客様からご意見をお受けし易い様にしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・懸案となっていた不具合のある机24台を法人の費用負担で交換し安全性に配慮した対応に努めています。 ・和室に軽量のホワイトボードや座椅子を配備し、コピーサービスの拡充、インターネット環境の改善を図る為、WIFI導入を決める等利用者の要望に対応しています。 ・毎日2回業務引き継ぎ時「連絡ノート」にて日常の出来事を記載してサービスに遺漏なきよう職員間の情報共有を図っています。 |

(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)>

・音響・照明・舞台設備の見学の他使用方法について地域のボランティアの方々にも実際に現場で知って頂き協力をお願いをしています。

・サービス向上委員会、地域連絡会、館長会議、館長・所長会議、指定管理者(テレウエル東日本)施設会議と社内外併せ5つの会議を開催し利用者の声をしっかり受け止めサービス向上につながる管理体制を構築しています。

<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)> | |
| 日常保守管理は朝と晩2回防火・防犯点検を徹底しています。ピアノ、舞台、音響関係の定期保守点検をそれぞれ年2回実施しています。 | |

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)> | |
| 築44年の施設建物の老朽化は否めません。トイレのタイル床は構造上流水で洗い流すことが出来ずモップ拭きによる清掃に頼らざるを得ませんが日常の掃除は隅々まで丁寧に行われており大変好感が持てます。利用者が館内で発生させたごみは全て持ち帰ってもらうよう徹底しています。 | |

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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> <p>・市所有の備品は全てラベルが貼付されており、市と法人(テレウェル東日本) 帰属の備品は明確に識別出来るようしっかりとファイルされています。少額物品は別にリストと言うファイルで管理されています。</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>1年に一回年度末に備品台帳と現品とを突き合わせる棚卸を実施しています。</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>イベント毎に施設使用後の現状回復点検表を作成し①全館②ホール③会議室④和室と各施設毎点検し安全性を確認・確保しています。</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)> | |
| ゴミ排出量一覧表を作成し、15種類に分別されたゴミの排出量を記録し、毎月前年度と対比のグラフを作り、ゴミの削減に取り組んでいます。 | |

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)> | |

(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>★開館時に防災自主点検、閉館時に防犯・防火点検を行い、日中は随時巡回を行い安全・整理整頓・清潔を心掛けています。</p> <p>★日常清掃及び定期清掃は、弊社クリーンクルーに委託しています。</p> <p>★給湯室流し台が古く不衛生であることから、流し台を更新して気持ちよくお使いいただくようにしました。</p> <p>★トイレは、来年度配管の修理予定ですが、現在は、床面が老朽化で排水管から水漏れする為、水での洗浄が不可であり、モップでの清掃となっています。トイレトーパー、石鹼水等は適正に補充しています。</p> <p>★お部屋、貸出物品の返却時スタッフが立ち会い、部屋の現状復帰や物品の不具合を確認し、次のお客様にも気持ちよくご利用頂くよう心掛けています。</p> <p>★ノロウイルス感染対策は、当社指示の処理キットを常備し利用者に任せずスタッフが速やかに処理を行っています。</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>現場確認・清掃作業日報・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>・開館時に防災自主点検、閉館時に防犯・防火点検を行い、日中巡回を行い、ゴミや汚れを見つければ、その場で取り除き、館内の清潔維持に取り組んでいます。</p> <p>・給湯室の流し台が古く不衛生であったので、流し台を更新して綺麗な状態になりました。</p> <p>・懸案のトイレの排水管の不具合は、日頃より区役所や建設局に正確な情報提供を行い、この6-9月に全面改修へ到った事は評価されます。</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>老朽化した一部廊下の損傷箇所を館長が率先してPタイルで貼り換え補修処理をしています。材料のPタイルは業者から他の用途で残ったものを無償で譲り受け使用する等経費節減も兼ねた保守管理は大いに評価できます。</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)> | |
| 緊急時のマニュアルとして災害対策マニュアル・不審者対応・災害発生時対応・安否確認シート・危険箇所ハザードマップ・非常時放送の取り扱い等取り揃え、一冊のファイルになっていて、いざという時に職員が、素早く見れる体制になっています。 | |

(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)> | |

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)> 現場確認・鍵管理簿・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> <p>金庫の鍵とマスターキーは、閉館時に職員が、鍵箱に入れ、庁舎の守衛室に預け、翌朝の開館時に守衛室より鍵箱を受け取り開館します。鍵の管理簿には、開錠時間・持出者・施錠時間・返却者が記述され、毎日鍵管理者の館長が確認する仕組みを確立し、間違いが起これぬよう配慮されています。</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> <p>開館時に防災自主点検表により、消火器・誘導灯・自動火災警報装置・避難通路・階段等の異常の有無を確認し、閉館時には、防火・防犯点検表により、給湯室の火元・会議室・和室の戸締り等の確認がなされています。利用終了時や随時巡回を行い、館内の安全確保に取り組んでいます。</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)> | |
| 施設使用後の現状回復点検表に従い、利用者と一緒に使用された部屋の原状回復がなされているかどうか・ゴミが無いかどうか・安全性に問題が無いかどうか等のチェックが行われています。 | |

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)> | |
| 休館日を利用して、職員全員による研修を年4回行っています。内容は、危機管理・事故事件の事例研修・不審者対応等毎回の研修で、事故防止関連の項目が取り上げられています。 | |
| <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。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している | <input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している |
| <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない | <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| この公会堂は、旭区総合庁舎の中にあるため、総合庁舎の防災構成員として、区役所の防災訓練にも参加すると共に、公会堂独自に年3回の防災訓練を実施し、防災対策に備えています。 | |

(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)> | |
| 開館時、防災自主点検表を使って、避難経路・避難階段・誘導灯等を毎日チェックする仕組みが確立しています。 | |

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)> | |
| 避難経路図が、受付やロビー・ホワイエに四カ所掲示されているだけでなく、各会議室・和室にも分かりやすく図示された避難経路図を掲示し、利用者の便宜を図っています。 | |

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かと判断する。

| 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)> 消防署の立ち入り検査等結果報告書(平成26年3月25日付) | |
| <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)> |
| ノロウイルス感染対策は、処理キットを常備し、嘔吐が発生した場合は、利用者に任せず、職員が処理キットを使って速やかに処理し、嘔吐した利用者の連絡先を聞き、その後の経過を聞き、感染症であったかどうかまで確認する対応がなされています。 |
| <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)> | |
| 講堂使用時や各種イベント開催時など、お客様対応で忙しくなることがわかっている場合は、出勤する職員を増やすなど、その時々状況に応じた柔軟な対応ができています。 | |

②協定書等のおりに開館しているか？

※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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のおりに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)> | |
| 館内に閲覧できる旨の表示があり、館内で閲覧することができます。また、区のホームページにて事業計画書と事業報告書を閲覧することが可能です。 | |
| <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)> | |
| ホームページにて事業計画書と事業報告書を閲覧することが可能です。 | |

(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)> | |

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(研修資料・研修報告・研修アンケート等)・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)> 全職員対象:CSR研修(個人情報保護・人権啓発・企業倫理・情報セキュリティ等) 一部職員対象:通信教育(法人内研修) 専門研修:舞台装置取扱研修 各種外部研修(施設管理等) | |
| <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)> CSRに関する活動については、法人全体として力を入れています。また、研修受講後はアンケートを必須としており、法人全体で研修の受講管理とアンケート結果の分析を実施し、研修がより良い学びの場となるようにしています。さらに、外部委託業者による館内の各種設備機器のメンテナンスに合わせ、その機器の使い方等の講習を実施するようにしており、誰でも機器の説明や操作を適切・効果的に実施できるようにしています。 | |

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>★、年間研修予定表を作成しサービス向上委員会を年4回開催しています。勤務が3交代性シフトで、平日は全員参加が難しいため休館日を利用し、当日は全員を出勤扱いで無理なく参加できるようにしています。</p> <p>★「CSR研修」「防犯・防災研修」「マナーアップ研修」等をサービス向上委員会で実施しています。また、「音響関係操作技術研修」「舞台照明・吊物関係操作技術研修」は専門家を講師に操作技術の向上に努めています。</p> <p>★市、区主催の研修・講習会については、積極的に参加し、ミーティング等で全員が情報共有しています。</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>資料(勤務票・研修報告・研修資料・研修アンケート等)・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> |

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(研修資料等)・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)> | |

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)> |
| ★横浜市事務連絡調整会議(公会堂館長会議)で議論された議事等について、議事録概要を作成し回覧、ミーティング等で意見交換するなど情報共有しています。 ★区主催の合同館長・所長会議に代表者が参加し、会議内容などを回覧、ミーティング等で意見交換するなど情報共有しています。 ★連絡帳に、当日起きた問題等連絡事項を記入、ミーティング等で意見交換するなど情報共有を図っています。 ★設備定期点検技術者を講師として、舞台関係の操作技術講習を開催し、技術のレベルアップに努めています。 ★横浜市主催の「水まわりメンテナンス講習」「公共建築物マネジメントの考え方」「シックハウス対策説明会」等に参加し、ミーティング等で情報共有を図り施設管理の技術向上に努めています。 | 現場確認(事務室内)・資料(研修資料・各種マニュアル等)・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)> |

(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)> | |
| 「セキュリティポリシー」「お客様 個人情報の取り扱いについて」で表明しています | |

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(シュレッダー・事務室内書棚・PC等)・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)> | |

(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)> 現場確認(シュレツダー・事務室内書棚・PC等)・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)> 公会堂の現場で取り扱える金銭については、大変制限されています。数少ない金銭の取り扱いの場面でも、ルールについては明確化されており、法人支店との役割分担の中で負担の大きい金銭の取り扱いについて、現場から極力切り離す方向で、分担決めしている点については、本来の公会堂業務に専念しやすくなるという意味で評価できます。 | |

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない | <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(伝票・請求書等)・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 <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> <p>★環境に配慮し省エネに役立たせるため、会議室のエアコンにハイブリットファンを取付けました。また、事務室とロビーの蛍光灯をLED化する予定です。 ★省エネ対策として、冷暖房温度の適温設定、ロビー蛍光灯の間引き、こまめな消灯を実施しています。 ★経費削減のため、ハウスマンテマスター講座やパソコンからのメンテナンスマニュアル等を参考に、小破修繕等をスタッフが自前でを行っています。 ★経費削減のため、事務用品、日常備品は弊社供給ルートの特約店(TOS-Net)で安価に購入しています。 ★超勤の縮減とスムーズな運営を行うため、講習等で設備技術の向上を図っております。行事前に仕込図を基に打合せ・事前設営などを行うことで適正な人員配置をしています。 ★お花をスタッフや利用者が受付窓口で自前で飾り、「利用者から華やかで気持ちが良い。」と好評を得ています。</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(館内各所)・資料(伝票)・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>ハウスマンテナンスのスキルを持つ館長により、床タイルなども含む軽微な修繕を自前で実施しています。</p> |

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>サービス向上委員会にて様々な研修や話し合いが行われています。また、現金や領収書等の管理、有給休暇等の取得等についてチェックする「ビジネスリスク自治点検」を毎月実施しています。</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> <p>写真等を多用した各種マニュアルやわかりやすい各種サインなど、各館が独自に実施している優れた取り組みがありますが、法人全体として作成方法等の共有ができるのとより良いのではないのでしょうか。</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>★旭区文化祭が10月から11月に開催されます。多くの催しが公会堂で開催され、減免での対応、プログラムの掲出、案内など積極的に支援をしています。また、区民祭りも同様です。</p> <p>★庁舎との合築で区と一体になった産業廃棄物の分別収集に取り組んでいます。また、区役所に会議室が少ない為、他区の公会堂より区職員の利用が多いため、スムーズな運営ができるよう側面からサポートしています。</p> <p>★旭区主催のジャズ祭りが毎年開催されます。公会堂は予選会場として利用頂いており、側面からサポートしています。</p> <p>★区庁舎は、防災対策本部になっています。公会堂は、本部職員の仮眠室として和室等を提供し、安心して業務に精励できるようお手伝いをしています。</p> <p>★行政・地域団体・近隣施設等のチラシを館内のラックに掲出し、広報活動に協力しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・旭区総合庁舎内にある為、区役所との連携は、密接です。毎年秋に行われる旭区の文化祭や区民祭りには、積極的な協力・支援を実施しており、お祭りを盛り上げています。 ・区役所と一体になった産業廃棄物の分別収集に取り組んでいます。ゴミを15項目に分別し、排出量一覧表に記録し、毎月のリサイクル量・ゴミ排出量を前年対比したグラフを作成し、ゴミ減量化に取り組んでいます。 |
| <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>★事務室の受付窓口を、ご利用者がわかり易く使い易くなるよう改装いたしました。</p> <p>★災害時の情報配信、安否確認等通信手段の確保やインターネット環境の改善を図るためWi-Fi導入を予定しています。</p> <p>★旭区庁舎内は全面禁煙で喫煙場所が地下1階の室外しかないため、喫煙コーナーを公会堂室外に設け喫煙者に憩いの場を提供しています。</p> <p>★お問い合わせの多い、舞台の略図・寸法、ご利用できる備品の寸法をホームページに掲載し、より使い易い公会堂を目指しています。</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><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"> ・災害時の情報配信、安否確認等通信手段の確保やインターネット環境の改善を図る為、Wi-Fi導入が決まっています。 ・旭区庁舎内は、全面禁煙で喫煙場所が、地下1階の室外しかない為、喫煙コーナーを公会堂館外に設け、喫煙者に憩いの場を提供しています。掃除を徹底し、いつも清潔に管理されています。 <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> |