

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：総合システム研究所株式会社

令和元年 10 月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・利用者サービスの向上	<p>★公共性・平等性の維持、安全性の確保を基本に、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>★地域の代表者を委員にした、地域連絡会を年1回開催し、意見・要望・問題点を区役所と共有し解決に向け努力しております。また、利用者へのアンケートを年1回行い、利用者の「声」を反映させるとともに、アンケート結果を館内に掲示しています。</p> <p>★ホームページは、予約状況を毎日更新するとともに、主な行事案内について、2ヶ月分掲載し随時更新しています。また、すべての人が身体的制約や環境に関係なく利用しやすく必要な情報が得られるようウェブアクセシビリティ化を推進しています。</p> <p>★デジタルサイネージを活用した行事予定・旭区のイベント情報等、地域に密着した情報を発信するとともに、災害発生時には災害情報が自動的に流れる「Lアラート」を導入しました。</p>	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□アンケートや利用者のご意見から抽出した課題に対し、事業者全体で対応策を協議し、利用者の意見に真摯に応える姿勢が見られます。</p> <p>□課題の改善策について、館内掲示板やデジタルサイネージで改善内容をフィードバックし、いただいたご意見を運営の向上に役立てていることをお知らせしています。</p> <p>□利用者のご意見に対する対応責任者が館長である旨を明示しており、利用者に安心感を与えています。</p> <p>□ホームページの更新頻度を高め、積極的に情報発信を行っています。また、ウェブアクセシビリティ方針を掲げ、誰にでも見やすいホームページの運営を推進しています。</p> <p>□デジタルサイネージを活用し、事業の告知や地域情報の発信等を行っています。また、有事には災害情報に自動的に切り替わるシステムを導入しています。</p>
II ・施設・設備の維持管理	<p>★定期清掃(6回/年)及び日常清掃(毎日)は、弊社清掃部門により実施しています。利用終了後の現状回復は、点検表に基き職員・利用者がコミュニケーションを取りながら行っています。</p> <p>★講堂設備等は、年2回定期保守点検を行い、安全・快適に利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>★大規模な改修が必要な場合は、区と情報共有し市への情報共有を行ってしています。その他、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>★公会堂の備品類は、行事に支障が生じないように維持するとともに、管理簿を活用し適正利用に努めています。</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努めています。</p>	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□職員による日常的な施設巡回時にゴミを取り除くほか、館内の修繕箇所のチェックを行っています。発見された軽微な修繕は、館長が率先して対応することにより、施設を常に清潔で安全性の高い状態に維持し、経費削減にも繋がっています。</p> <p>□備品の維持に関しては、施設を使用した利用者が「現状回復点検表」を基にチェックを行い、その表を基に職員もチェックを行うことで、常に施設を快適で安全に利用できる状態に保っています。</p> <p>□備品の管理に関しては、四半期毎に市へ報告する他に、独自に備品台帳と現物の突合を行っており、厳密な管理を行っているとして評価できます。</p>
III ・緊急時対応	<p>★緊急時等対応手引きを作成し、不審者の対応から災害時発生までの対応を可能としています。また、緊急連絡体制を構築し、関係部署との連絡が速やかに実行できるよう備えています。</p> <p>★ノロウイルス等感染対策として、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、スタッフが速やかに処理するよう備えています。</p> <p>★開館時は施設内の巡回点検を行い、閉館後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、鍵管理簿に基づき、開館から閉館までスタッフ間の確認を励行し、退館時はキーボックスにより区役所夜間受付に保管を依頼しています。</p> <p>★旭消防署の指導により、避難誘導訓練、消火器訓練、救命救命訓練、AED訓練等(3回/年)を行うとともに、区役所の防災訓練にも参加し災害時の対応を強化しています。</p>	<p>□火災や地震、停電等の非常事態時には、1冊に分かりやすく、緊急時や災害時対応マニュアルをまとめています。職員が利用しやすい形で整備している点が評価できます。</p> <p>□鍵の管理は、チェック項目のある鍵管理簿を用いて、職員が確認できる仕組みを運用し、厳密な管理を行っています。</p> <p>□日常的に、館内の巡回を行い、安全管理に努めています。日常点検や日常清掃の際にも、修繕が必要な箇所を発見できるよう注視しながら作業しています。</p> <p>□施設での事故を未然に防げるよう、施設設備は、利用者と職員が毎回チェックをできるよう、点検表を用いて確認を行っている点が評価できます。</p> <p>□事故防止対策や事故対応に関して、年4回は職員全員を対象に研修を行っています。</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>★運営体制は3交代のシフト勤務とし、引継の都度ミーティングを実施するとともに、事務連絡ノート等の活用により円滑な施設運営に役立っています。</p> <p>★規模の大きい公会堂利用については、スタッフの増員を図り円滑な運営を心がけています。</p> <p>★公会堂受付業務は、公平公正な運営を基本として、抽選・一般利用許可申請・優先予約等を行っています。</p> <p>★サービス向上委員会(4回/年)を開催し、CSR・人権・個人情報保護等や音響設備、舞台照明、吊物関係操作等の研修を実施し職員のスキル向上を図っています。また区役所主催の研修(区民利用施設職員研修会)等にも積極的に参加しサービス向上に取り組んでいます。</p> <p>★経理業務については、弊社財務システムと連動させ適正な処置を行い、毎月の「ビジネスリスク自治点検」により健全な業務を遂行しています。また利用数等々と併せて毎月・四半期・年間として区役所に報告しています。</p>	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□窓口対応では職員による差が出ないよう、受付用資料の充実や情報共有の徹底を行い、円滑に対応しています。</p> <p>□横浜市公会堂事務連絡調整会議(18公会堂の館長会議)に館長が出席し、館外の情報を収集しています。その内容は当館の運営に役立てるため、職員全員に周知しています。</p> <p>□法人が管理する他の公会堂の職員との交流会を設け、職員の意識啓発や情報交換を行い、業務の改善を推進しています。</p> <p>□取り扱う個人情報の特定と、情報の種類、保管方法、保管期限、廃棄方法等を一覧にし、取扱基準を明記して的確に運用しています。</p> <p>□施設運営の向上に対し、職員全員で取り組むが姿勢があります。施設職員に加え、支店の職員も施設運営の課題に主体的に取り組み、一体感のある施設運営となっています。</p>
V ・ そ の 他	<p>★地域の公共施設管理者会議に参加し、地域の課題やニーズについての情報交換を行うとともに交流を図り公会堂運営に役立てています。</p> <p>★横浜市18公会堂館長による公会堂事務取扱会議(2ヶ月に1回)に参加し、他の公会堂運営方法やさまざまな課題解決にむけた情報交換を行うとともに、その会議内容についてスタッフに共有し円滑な公会堂運営を行っています。</p> <p>★自主事業として、オープンギャラリーに区内幼稚園・保育園の絵画展示会や、空き室を利用した高齢者対象のスマートフォン講座を開催するなど区民の皆さまに足を運んでいただくよう取り組んでいます。また、ホワイエを「まちの広場」にできるよう、努力していきます。</p> <p>★利用環境の改善として、ロビーに授乳室を設置し、小さいお子様連れのご利用者様に利用しやすく、サービス向上に努めるとともに、日常的に職員が清掃し、衛生面にも配慮します。</p>	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□旭公会堂地域連絡会の開催や、地域の公共施設管理者会議へ参加し、情報収集や地域の方との積極的な意見交換を行っています。</p> <p>□旭区の文化祭や区民祭りには率先的に協力し、イベントのサポートを行っています。</p> <p>□区との課題に共に取り組むため、区役所主催の研修会に館長が参加し、研修内容を職員全員で共有しています。</p> <p>□自主事業として、オープンギャラリーや空き室を活用し、利用機会の促進を図っています。</p> <p>□喫煙場所の提供と、衛生面・安全面での管理を行っています。また、授乳室の整備や維持管理を行うなど、多様な方が利用しやすい環境の提供に努めています。</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)> 平成29年11月1日～11月30日:利用者代表に配布・回収 回収数39件 平成30年9月1日～9月30日:利用者代表に配布・回収 回収数44件 <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)> 資料:「利用者アンケートの意見・要望と回答」、ヒアリング:左記を職員で検討 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:「利用者アンケートの意見・要望と回答」、ヒアリング:対応策や改善策を検討 <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)> 資料:「利用者アンケートの意見・要望と回答」、現場確認:左記を館内掲示板・デジタルサイネージで表示 <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)> 改善した内容は、ロビーに設置しているデジタルサイネージでの周知や、地域連絡会議での報告も行っています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付にご意見箱や用紙、筆記用具を設置しています。ホームページにおいても、ご意見・ご要望の受付をしています。</p> <p><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)></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>ご意見箱やホームページには、受付責任者として館長名を表示しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 苦情等の受付や対応内容、対処方法を記録した文書</p> <p><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)></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>「旭公会堂 苦情・事故発生時の対応フロー」を掲示板に掲示し、解決の仕組みをお知らせしています。</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>	

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>ご要望への改善内容を掲示板に掲示しています。</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> <p>館長と職員は日常のミーティングで、館長と法人支店職員はメールや電話で、日々の苦情等の内容を共有しています。</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	
<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:館内掲示・デジタルサイネージ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>苦情内容とその対応策について、掲示板やデジタルサイネージで掲示しています。その他に、利用者代表と年1回開催している地域連絡会においても報告しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、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、受付時や問合せ時に細かく説明しています。 ・庁舎玄関横のラックに施設案内パンフレットと主な行事予定表を配架し情報発信しています。</p> <p>【公会堂ホームページ】 ホームページに施設案内・施設使用料・申し込み方法・アクセス情報・空き情報・催し情報を掲載し、空き情報は毎日更新しています。 また、ホームページを身体的制約や環境に関係なく、誰もが提供される情報や機能を支障なく利用できるようにウェブアクセシビリティの構築をしています。</p> <p>【その他】 受付時や下見・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>資料:施設案内パンフレット・ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設の各種の利用案内は、窓口を設置しています。また、区庁舎玄関横のラックにも設置し、多くの方が手に取れるようにしています。 ・ホームページ上にウェブアクセシビリティ方針を掲げ、ウェブアクセシビリティに基づいて構築したホームページを運用しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input 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:事務取扱要綱、公会堂利用申請フローが記載された受付資料</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>	

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、ヒアリング:職員全員を対象に行う研修に人権擁護の内容が含まれています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input 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:「旭公堂舞台仕込図」、利用者との打合せ内容の詳細を記した引継メモ <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)> 利用者との打合せ内容は、図面、タイムスケジュール表、当日のサポート内容、使用備品等を細かに記載し、職員間の引継ぎや当日の準備が確実に行われる仕組みとなっています。また、再度の利用がある場合には、事前に打合せ記録を確認し、利用者との打合せを円滑に行えるよう活用しています。	

(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)> ★催し情報を受付窓口・庁舎玄関横のラックに配架し、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・庁舎前掲示板に当月の催し情報を掲示し、より多くのお客様にお伝えできるようにしています。 ★ホームページで施設案内・施設使用料・申込方法・空き情報・催し情報を掲載しており、空き情報については毎日更新し、催し情報については定期的に更新して、利便性を高めています。 ★広報よこはま・あさひ区版に、催し情報を掲載しています。 ★旭ブーラシア駅伝に参加して、テルウェル東日本㈱が公会堂を運営していることをPR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)> 資料:各種チラシ・広報よこはま、ホームページ、現場確認:館内掲示・デジタルサイネージ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 旭区駅伝競走大会(旭ブーラシア駅伝)に会社として参加することで、公会堂の運営について広く宣伝しています。

(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「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>★申請窓口では、お待ち頂く時間を少しでも短く、間違いがないようシステム処理化して効率化を図ってます。また、電話応対では、言葉使いなどに気を配っており、必ずはじめに、施設名と電話応対者を名乗り、責任を持って対応をしています。</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、内容を正しく把握の上、ご案内するように心掛けています。</p> <p>★ご利用者様の要望に全スタッフが対応できるよう、研修会の開催ならびに受付マニュアルを作成し対応が出来るようにしています。</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>職員は利用者一人一人に丁寧に対応しており、言葉づかい、身振り、笑顔、身だしなみ等、非常に好感が持てます。煩雑な受付業務を着実に行うため、各種の手順がわかりやすく整理された受付用資料を配備し、滞りなく利用者応対に当たれるようマニュアルを整備しています。</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>★公会堂は、旭区誕生と同時に建てられた建物であり、今年が誕生50周年の記念の年となります。公会堂の中でも古い建物となっており、多々改修工事が行われる中、工事音対応に苦慮しながら利用者の満足度向上に努めています。</p> <p>★利用率の向上を目指し、和室の和洋室化、会議室の仕切りをパネル式に変更し「音」への対策としました。また、講堂可動椅子の修繕を実施し、講堂固定椅子の修繕や会議室に暗幕の設置を予定しており、利用者の「増」へ向け取り組んでいます。</p> <p>★利用者アンケートを年1回実施し、利用者のご意見・ご要望を把握し、改善に努めています。また、利用者様にアンケートの集約結果を知っていただくため、館内掲示板に掲載するとともに、改善点についてはサイネージで掲載してきました。</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を設置、対応フローも窓口に掲示しており、ご意見を受け易いようにしています。</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>施設案内のパンフレットを窓口内に設置していますが、利用者が気軽に手に取れるよう、外側に設置してはいかかかと思っています。</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> <p>利用実績の分析と、利用者アンケートやご意見・ご要望から得た改善策の実行を繰り返しながら、利用率や利用者満足度の向上に努めています。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できる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を年4回開催し、時流に合わせて必要なテーマで研修を行なっています。年度報告や年度計画の策定にあたっては、成果や課題の振り返りと職員全体の意識のすり合わせを行っています。</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>

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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述 <(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 市所有の備品は、少額備品も含め全て「備品等管理簿」に、指定管理者所有の備品は「テルウェル備品」にそれぞれリスト化したものをファイルに綴り管理しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述 <揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 四半期毎に備品の増減を市へ報告する他に、指定管理者の本社職員による管理下のもと、毎年11月に備品台帳と現物との突合を行い、備品の管理を徹底しています。	

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 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ない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述 <安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者には、施設の現状復帰を確認して貰うための「現状回復点検表」へチェック及び記入をしてもらい、職員もその場で確認し職員名を記入しています。利用者と職員が、日常的に備品の損傷等の確認を行える仕組みを整えています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>★開館時には防災自主点検、閉館時には防犯・防火点検を行い、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より施行されています。</p> <p>★利用施設・貸出物品については、返却時にスタッフが立ち会い、部屋の現状回復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に心掛けています。</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>★老朽化したロビーの一部をスタッフにより張替補修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>資料「清掃日誌」「日誌」「平成30年度修繕一覧」、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>

(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>施設の老朽化が進み、突発的な修繕が多発しています。利用者の利便性を損なわぬよう、市と連携した計画的な対応が必要と思われます。</p>

III. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない	<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><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>各種の緊急事態発生時に、対応方法を分かりやすく1冊のファイルにまとめています。緊急時には、職員はこの1冊を見ることで、迅速な対応をとれる環境を整えています。</p>			

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:) </div> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:「鍵管理簿」、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)> 「鍵管理簿」には、解錠時間や解錠者名、施錠時間、施錠者名を記入しています。内容を鍵の管理者である館長が確認し、確認印を押印する厳密な管理体制を整えています。	

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)>	

(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)> 年4回、職員全員を対象に、施設設備の扱い方や事故事例などを取り上げています。 <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)> 研修に不参加となった職員や、職員全員がいつでも研修内容の見直しが行えるよう、研修資料や当日の研修内容の議事録をファイリングしていつでも閲覧できるようにしています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><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)> 年4回、職員全員を対象に、AED講習や応急救護、地震時の対応(DVD視聴)、緊急時の対応研修を行っています。</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>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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:「旭区防災計画(改訂版)等」、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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) 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	
<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><評価で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>火災時や地震時の対応方法を綴った「災害発生時対応」の他に、「非常放送の取扱いについて」「災害時安否確認シート」「危険箇所・安全対策マップ」「自主防災要領」「室内空気汚染事故発生時の対応マニュアル」「行政への報告」等、各対応方法を分かりやすく記述した「緊急時等対応手引書一覧」を作成し、1冊のファイルにまとめています。また、職員の「災害時安否情報管理サービス」も設けています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>施設が旭区総合庁舎内にあるため、総合庁舎による防災訓練には館長が参加しています。また、公会堂として独自に年1回防災訓練を実施しています。</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> <p>開館時にチェックする「防災自主点検記録表」内に「避難路防火戸避難階段等」や「誘導灯」の項目を設け、非常口や避難経路等の確認を毎日行う仕組みを整えています。</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判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:「防火対象物点検結果報告書」 <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)>

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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

② 協定書等のとおりに開館しているか？

※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	
<p><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)></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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>掲示板に閲覧可能な旨を掲示し、館内で閲覧できるよう資料をファイリングしています。</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><評価で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) 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:研修実施状況、研修資料、受講者アンケート <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)> 職員全員を対象に、コンプライアンスや基本業務についての研修を実施しています。 <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)>	

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>★年間研修計画を作成し、4回/年のサービス向上委員会でCSR等の研修を開催しています。サービス向上委員会は休館日に実施し全スタッフが参加できるよう配慮しています。</p> <p>★「CSR研修」「防犯・防災研修」「音響設備研修」「調光設備・吊物設備研修」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・講習会にも積極的に参加し、ミーティング等で全スタッフ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:「サービス向上委員会議事録」「研修資料」「受講者アンケート」</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>研修の実施については、費用は全て法人が負担し、勤務時間内に行っています。</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）></p> <p>資料:サービス向上委員会議事録、研修資料</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	
<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>	

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>★横浜市事務連絡調整会議(横浜市公会堂館長会議)で議論された議事等について、議事録を作成し回覧、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。</p> <p>★旭区主催の合同館長・所長会議に参加し、会議内容を回覧、ミーティング等で意見交換し情報共有しています。</p> <p>★スタッフ共有事項のファイルを作成し、スタッフ対応に差異が生じないように心掛けてます。</p> <p>★事務連絡ノートに、当日起きた問題点や周知事項を記入し、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。</p> <p>★設備定期点検技術者を講師として、舞台照明・吊物・音響設備の操作方法について研修会を実施しています。</p> <p>★弊社CSR担当等専門部署による研修を実施し、公正な公会堂業務運営をしています。</p> <p>★弊社運営の他公会堂と職員意見交換会を開催し、業務の改善を推進しています。</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:「横浜市公会堂事務連絡模様」「合同館長・所長会議事次第」「公会堂スタッフ交流会議事録」</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>・横浜市公会堂事務連絡調整会議(18公会堂の館長会議)の内容について、当館の運営に役立てるよう、職員全員に周知しています。回覧資料は閲覧者がチェックを入れるようにしています。</p> <p>・法人が管理する他の公会堂の職員との交流会を設け、職員の意識啓発や情報交換を行い、業務の改善を推進しています。</p> <p>・重要な事柄は、文書で通達しています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	

※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。

(4) 経理業務

※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。

29

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:入金明細照会、現金出納帳、銀行出納帳、入出金伝票、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:入金明細照会、現金出納帳、銀行出納帳、入出金伝票、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	
<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:金融機関のキャッシュカードを金庫に保管、ヒアリング:通帳・印鑑は法人支店にて管理 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>★省エネ対策として、冷暖房温度の適温設定、蛍光灯(事務所・和室・ロビー)のLED化、ロビー蛍光灯の間引き、こまめな消灯を実施しています。</p> <p>★経費削減のため、Pタイルの修繕をはじめ、倉庫のドア修理等、小破修繕をスタッフが自前で行っています。</p> <p>★経費削減のため、事務用品、日常備品は当社の「買いやすネット」で安価に購入しています。</p> <p>★時間外勤務の削減とスムーズな運営を行うため、研修会で設営技術の向上を図っています。また、行事前に仕込図を基に打合せを行い、前日の夜間に準備できるものについては準備することとしています。</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、現場確認</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>簡易な修繕については、職員が実施することで迅速な対応と経費削減が実施できています。</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>施設運営の向上に対し、職員全員で取り組むが姿勢が見られます。また、施設職員のみならず支店の職員も施設運営の課題に主体的に取り組んでいることで、一体感のある施設運営ができています。</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>

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、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、今年は旭区誕生50周年記念年の年であり、公会堂も成功に向けて支援していくこととしています。</p> <p>★区役所に会議室が少ないため、区職員による会議室利用が多くなっていますが、スムーズな運営ができるよう心がけています。</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配架し、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"> ・旭公会堂の施設運営の基本方針を掲示し、方針に沿った運営となるよう利用者サービスの向上や、安心・安全・快適な施設運営に取り組んでいます。 ・旭区の文化祭や区民祭りに率先的に協力し、イベントのサポートを行っています。
<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>★ご利用者様の利便性向上に向けて、Wi-Fiを導入し、インターネット環境の改善を図りました。</p> <p>★区庁舎は全面禁煙のため喫煙コーナーを公会堂室外に設けるとともに、掃除を徹底するよう管理しています。</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：自己評価表、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> <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>Wi-Fiを導入していますが、利用者に対しインターネットの利用ができることを周知していないことから、わかりやすい形で表示することが期待されます。合わせて、Wi-Fiの利用のみを目的とする来館者への対策を行うことが必要と思われる。</p>

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ ・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		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	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				苦情等が寄せられていない		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	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑧窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている		
				備えていない		備えていない		
		⑨申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ	行っている	レ	行っている		
				行っていない		行っていない		
		⑩人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している		
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない		
				研修を実施していない		研修を実施していない		
	出講（4） 業堂貸務	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？	レ	行っている	レ	行っている		
				行っていない		行っていない		
不備の数			0		0			
Ⅱ ・施設・設備の維持管理	(1) 業務の遂行に基	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	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		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	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		

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) 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？	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	時(1) 緊急 組 対 組 み 整 備 の 緊 急 仕 急	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) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
			研修を実施していない		研修を実施していない	
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している	
			体制を確保していない		体制を確保していない	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
			実施していない		実施していない	
	(6) 非常口・避難経路等の点検	①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？	レ	保っている	レ	保っている
				保っていない		保っていない
		②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？	レ	示している	レ	示している
				示していない		示していない
		③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？		適切な処理を行っている		適切な処理を行っている
				適切な処理を行っていない		適切な処理を行っていない
			レ	指摘を受けていない	レ	指摘を受けていない
				評価対象外施設		評価対象外施設
	不備の数			0	0	

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