

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市保土ヶ谷公会堂
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター有限責任事業組合

平成26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>保土ヶ谷公会堂は、独自取組として、「公会堂委員会」を設置しご利用者団体代表者・学識経験者に参加いただき、運営の方針・取組結果を報告し、ご意見を頂戴しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体のご意見を、各部屋ご意見箱と終了時にお伺いして改善に努めています。 (H24年/9件 25年/42件 26年/7月/19件) ・ご利用団体の事前打合せは特に重点を置き、過去の失敗を防止し成功する助言を実施しています。 ・職員・スタッフは利用後の終了確認、巡回清掃で清潔な公会堂の推進をしています。 ・ご利用済マイクは、口に接する部分を終了時滅菌シャワー散布しています。 ・ご利用団体に応じ、お香のサービス実施 ・ワンストップサービスで、準備物のお忘れ物ケアを推進 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果をもとに、公会堂委員会で意見聴取をはかっている点。 ・使用施設別のクロス分析をおこなっている点。 <p>(2)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より多くの声を拾えるよう、ご意見箱が複数設置されている点。 <p>(3)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設案内(公会堂ご利用の手引き)を近隣の6町内会に配布し、町内の掲示板に掲示している点。 <p>(6)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話で、挨拶と氏名を名乗ることを職員が自覚している点。 <p>(7)利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前打ち合わせシートへの情報蓄積がなされている点。 <p>【改善提案】</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権擁護に関する研修を全員が受講されていますが、受講者が実施日に受講したことが証明できるような方法に改善するとよいでしょう。
II 施設・設備の維持管理	<p>施設の維持管理は、早期不具合の発見に、職員スタッフ・清掃会社の協力も得て、迅速処置に努力しています。</p> <p>(臭気・異音・可動部の異変・チラツキ・発熱変形・過電流等の観点で確認します。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検・報告書の中に組み入れ責任者が毎日確認し、早期発見・早期処置を推進しています。 ・難易度の高い故障も、専門知識を活用して効率的(低価格修理)を実施しています。 ・ホール通路側の座席消耗も、2列目と入替工夫して延命処置 <p>・事業計画に基づく、設備年間点検計画と、リニューアルを全員で推進をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ清掃の実施状況について館長が毎日チェックしている点。 <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一階ロビーのラックの空間に、子供が入り込まないよう侵入防止板を設置している点。 ・電気室で背丈以上の脚立が倒れないように保持して労働安全衛生上の配慮をしている点。 <p>(3)施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・産業廃棄物管理票の取扱いを、受取から最終処分まで管理している点。 ・落葉や枝を乾燥させて重量を減らした上で、産廃に出すことで経費節減している点。 <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別途「建物調査項目点検表」で、A、B、C、D、Eの5段階評価を行った。E評価については発錆、塗装、亀裂修復等早急な処置が必要とみられる。なお、亀裂、敷地のふりく、花壇擁壁等構造物の保全については指定管理者の常時観察と共に構造体であるので区の財政的、技術的支援が必要と考えられる。
III 緊急時対応	<p>災害発生時は、帰宅困難者の一時滞在場所として活動します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・800人の緊急物資を保管管理を推進 提供品の展示を実施 ・更にオリジナル備品を保有して支援 ・役所・セキュリティー会社との緊急連絡網による情報の交流を推進 ・災害時の、情報提供(TV情報をホールで) (Pcを80m延長してプロジェクターにて) <p>予防訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防に報告の上、ご利用団体と一体の避難訓練を企画・推進しています。 (火災訓練・地震訓練) <p>体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者は、職員2名・スタッフ1名で体制の充実をしています。 	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時マニュアル」の重要な部分(緊急時連絡体制)をコンパクトに分かり易くカード化して事務所内で見れるようにしている点。 <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事故防止点検チェック表」は点検順番のフロー図で点検箇所に写真が入って、チェックするところが見易くなっている点。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・舞台の点検は舞台専門業者が定期的に行っている点。 <p>【改善提案】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時マニュアル類」は文章で書かれている部分が多く、わかりづらいので、職員やスタッフが見易いようにフロー図を多くするとよいでしょう。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故報告書を「ヒヤリハット報告集」や「KYT訓練記録」としてまとめ、事故防止策の研修の教材として使用することを提案します。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

<p>IV 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・10箇所の公共施設を管理する会社として、各施設の情報を相互共有し、予防措置・管理レベルの向上を実施しています。 ・公会堂委員・職員・スタッフは、地域に密着し、町内役員・民生委員・青少年育成委員・保育ボランティア・芸術団体に積極参加し、共に活動しています。 ・公会堂ご利用団体の支援に際しては、ご利用の進行状況・催し物の規模に配慮したスタッフ出勤を実施しています。 ・会社全体取組として、定期的な研修・集会・会議を実施して、相互支援・課題の共有をしています。(理事会・館長会・副館長会・全員集会) 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・協会が契約している指定管理施設を対象とした「指定管理者連絡調整会議」に館長・副館長が出席して、各地区の管理状況につき業務知識の交換と共有を行っている点。 (3)個人情報保護・守秘義務 ・H26年10月に採用したスタッフにも公会堂業務や接遇、役割、個人情報についての新人研修を館長が速やかに行っている点。 (4)経理業務 ・PPSと契約をして電気料金の節減を目指している点 ・電気、ガス、水道それぞれの原使用量について、見える化をしている点。 ・積極的にLEDへの転換を進めている点。 ・講堂を始め空調管理について、きめ細かな調整をおこなっている点。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (3)個人情報保護・守秘義務 ・10月1日入社の新入社員から個人情報誓約書が未入手。10月末日までに誓約書を取得する予定。
<p>V その他</p>	<p>ホームページで、次のように宣言しております 「ご利用の皆様のご要望により、限り無く進歩します。」 「小さな声は、心で聞く努力をします。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所は、お客様の方向にレイアウト変更し、笑顔でお迎えする体制にしました。 ・独自方式で、催し物表示はモニター表示し、ペーパーレスにし、ご利用者に「様」を表示 ・施設を貸すから、ご利用いただく姿勢に変更し、お客様対応を心掛けています。 ・ご提案・ご意見はノーと言わない取組し、少しでも多くのご意見反映に努力しています。 ・お客様の喜びは、我々の喜びとして対応 ・エネルギー消費に工夫と改善を実施し節約(電機・ガス・水道の管理低減) 	<ul style="list-style-type: none"> ・県、市、区の下記の行事支援として場所を提供している点。 *横浜市教育員会関係(H23年度教育課程研究委員会等) *県央小学生バレーボール連盟代表会議 *県央中学校囲碁連盟会議 *NPOつばさの会主催H24年度保土ヶ谷区、旭区、瀬谷ブロック横浜成年後見外部講師研修会 *保土ヶ谷区合唱祭 *11月には横浜福祉協議会「ヨコハマいきいきポイント事業」に会場提供が確定。 <p>【②その他特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公会堂委員会の事務局として子ども育成、文化祭、老人クラブ、コミュニティ活動、図書管理等の運営企画と業務の統括を果たしている点。 ・併設の「保土ヶ谷図書館」の施設維持管理業務を建築物一体として専門業者に一括業務委託を行い、来館者が利用しやすいように細部まで目を配っている点。 ・隣接工事中の相模鉄道に相互協力し、星川駅の工事進捗を通じて市民に公共的な便益を提供している点。

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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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26年6月～7/5実施、利用団体向け、質問項目数10、51通回収 <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)> アンケート結果をもとに、公会堂委員会で意見聴取をはかっている点。	

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「満足度向上H26アンケート」およびヒアリングにて確認した。 <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)> 使用施設別の満足度を調べるため、満足度と使用施設を軸にクロス分析をおこなっている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「アンケート結果の課題、アクション、まとめ」で確認した。	
<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)>	
利用者要望があったもののうち、駐車場に関しては区に伝えることで、速やかに対応を行った点。	

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)> 「H26年アンケート集計結果」および「H26年度アンケートの回答」の掲示を現場確認した。	
<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)> ご意見箱が各部屋に計5個設置用意されている。 <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)> より多くの声を拾えるよう、ご意見箱が複数設置されている点。	

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「横浜市保土ヶ谷公会堂苦情解決の仕組み」 <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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「横浜市保土ヶ谷公会堂苦情解決の仕組み」が事務室脇に掲示されている。	
<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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ同士の情報共有のため、PCなども活用している点。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> H25年およびH26年「お客様の声」、苦情対応状況報告	
<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)>	
年間対応報告が42件あり、細かな目配せがされている点。	

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)> H25年およびH26年「お客様の声」 <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>全ての部屋(5カ所)に掲示がされている点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・公平な利用推進のため、毎日抽選を実施します。 ・ご利用者の人権を尊重し、お客様の立場で同じ目線で、接遇します。 ・施設の利用方法はHPに掲載し、各部屋写真・備品の詳細を記載し、更に申請書も添付しています。 ・来館のお客様に、窓口にご利用案内書を置き、更にお客様専用PCを設置して確認可能にしています。 ・HPでは最もご利用者にとって重要な、施設空室情報は、毎日更新して利便性を確保しております。 ・催し物案内を中心に、町内掲示板に毎月の掲載をお願いして公会堂のPRを推進しています。 ・ご来館のお客様には、利用方法の詳細資料を用意して、適切な説明をしています。 ・主催者と契約の専門業者様には、HP・電話・FAX で情報を提供しご理解をいただいております。 ・ホールのご利用に際しては、事前に打合せシートにより、館長(音響設備の製造・サービス経験)・副館長が説明と支援を実施します。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(受付)及び資料(ホームページ)、ヒアリングで確認</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設案内(横浜市保土ヶ谷公会堂ご利用の手引き)を近隣の6町内会に配布し町内の掲示板に掲示している点。 ・ホームページを職員で作成し、区役所・関連施設にリンクしてご利用頂いている点。 ・ホームページのアクセス数が 50～100件/日と多い点。

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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
現場確認(事務所の窓口)	

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 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(「ご利用の手引き」及び「公会堂業務基準」)で確認	
<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)>	

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 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(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(「研修記録簿」H26.4.20実施 全員出席(館長確認))確認した。	
<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) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「打合せ議事録」確認H26.9.21保土ヶ谷民謡舞踏会様)確認した。 <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>利用者は館との利用内容の打合せ前に、契約している専門業者と事前に、より詳細の打合せを行うことができる仕組みがある点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット引き込み工事を実施 ・ホームページを職員で作成 ・ホームページは区役所・関連施設にもリンクしてご利用いただいています。 ・自主事業は禁止のため、個別の催しを主催者より広報誌に掲載するようお願いをしております。 ・関連施設には、ご利用パンフレットでPRしています。 ・催し物を通じて公会堂のPRを、敷地内入口に掲示しています。 ・ホワイエ入口のウインドウケースには内装デザインを工夫してPRしています。 (1000～2000人/日の図書館入館者にもPR) 	<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(催し物のご案内)、ヒアリングで確認</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>毎月「催し物のご案内」のパンフレットを作成し、近隣の6町内会へ配布・掲示して頂き、参加率を高めている点。</p>

(6) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの採用は、お客様対応に適した明るさ・公平・理解力を有した確認を面談で考慮しています。 ・帝国ホテル著書の一流ホテルに学び、研修実施 ・電話対応は最も大切な接遇にて、挨拶も統一しています。 ・接遇研修は、OJTで指導していますが、お客様の立場で、おもてなしの取組を実施してまいりました。 ・お客様のご要望は、拒否はせず現場を確認して出来ない事でも検討する旨をお答えします。 <p>・ユニフォームは、お客様と識別し易い服装をして何時でもご利用者に判るようにしています。</p> <p>・開館時間前でも、洗面はご利用いただいています。 (10～15分前に開館するサービスを実施)</p> <p>・強風・雨・寒さ等状況により、開館時間前もご利用願っています。</p> <p>・大きな団体様には、職員は自主的に早く出勤して駐車場を解放しています。</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"> ・ユニフォームと名札をスタッフ全員が着用している点。 ・電話では、挨拶と氏名を名乗ることをスタッフが自覚している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用実績は、事務所に掲示して誰でも判るよう掲示しております。 ・稼働率22年度実績以上・売上は前年確保・減免14%以内を毎月の実績で検討しています。 ・アンケートに対する取組は、短期間で可能な事は迅速に実施し、長期間必要な場合は、事業計画に組み込み取り組んでいます。 ・アンケートは、館内に掲示して、区役所に報告(ネット公開)・協会事務局にも報告しています。 ・ご意見箱は各部屋に設置し、即時提出いただけます ・ご指摘を必ず確認してご要望が満たされるよう、努力しています。 ・ご意見と回答は、各部屋に掲示しております。 ・小さな事でも、ご意見を無駄にしないで迅速対応しています。 ・事前打合せシートを使い、漏れの無い進行と、仕込の支援をし、過去の実績から課題・失敗を防止するよう情報を提供しています。 ・職員・スタッフによる壁の塗装・障子の貼替・京壁の塗り替え、俵約と自主的な取組をしています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室、和室とも、稼働率がH24年からH25年に掛けて上昇している点。 ・事前打ち合わせシートへの情報蓄積がなされているため、利用団体の満足度が高い点。

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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

【改善提案】

(3) 公正かつ公平な施設利用

人権擁護に関する研修を受講した「証」として受講者が議事録に押印し日付を記入していますが、受講日と異なるため、実施日に受講したことが証明できるような方法に改善するとよいでしょう。

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)>	
屋上ドレーン周りが非常にきれいに清掃されている点。	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は外注しているが、実施状況について館長が毎日チェックしている点。 ・講堂使用の事前、事後にトイレ等重点的に清掃に配慮している点。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

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

②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品に備品台帳と一致したシールが貼られて管理されている点。	

③利用者が直接使う公会堂の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・一階ロビーのラックの空間に、子供が入り込まないよう侵入防止板を設置している点。 ・電気室で背丈以上の脚立が倒れてこないように保持して労働安全衛生上の配慮をしている点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・産業廃棄物の処理に関し、業者の受取から最終処分まで、産業廃棄物管理票A～E票をもって管理している点。 ・掃き集めた植栽の落葉や枝を乾燥させて重量を減らしたうえで、産廃引き取りに出すことで経費節減している点。 ・カートン空き箱を整理して業者に引渡す収入で公会堂収支に寄与している点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に借家は状態に保たれ、使いやすく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>専門業者に委託する毎日の清掃に加え、利用状況に応じてフレキシブルな清掃体制を取っています。 (館内全て漏れの無いよう清掃する方式です。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の館内全ての換気を心がけ、淀んだ空気を入れ替え、利用者の健康に配慮して、気持ちよく過ごして頂けるよう管理しています。 ・植栽は、入口に芝桜・中央にアジサイ・ほうき草・ランタナ・グリーンさんローズを植えています。 (ボランティアの協力を得て実施) ・会議室の窓付近に朝顔等の取組をしています。 (樹木の枝は協会スタッフで定期的整備) ・午前・午後・夜間と巡回を行い、清潔で安全の確保に、気づいた所を迅速に改善する様努めています。 ・周辺の植栽は、土木局に要望しています。 ・トイレは重点清掃管理場所として、チェック管理し、汚れ・臭気を減らす取組をしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、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"> ・講堂機械室でスパナを始め工具が整然と整理されている点。 ・講堂の空調管理で、利用者の快適さと健康維持のため換気に高度な工夫がなされている点。 ・講堂座席の美観と長持ちのために通路側と2列目を入れ替えるなど配慮が行われている点。 ・職員の手で事務室、和室、通路、湯茶室、トイレの塗装を行った際VOC測定を行って環境の安全に留意した点。 ・3名のボランティアによって樹木剪定や花壇の植栽が行われている点。

(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>建物・設備につき別途提出した「建物調査項目点検表」で、A(良い)、B(やや良い)、C(普通)、D(やや劣る)、E(劣る)の5段階評価を行った。E評価については発錆、塗装、亀裂修復等早急な処置が必要とみられる。外構の門扉の塗装剥落と発錆はかなり進行している。なお、外壁タイル亀裂、敷地のふりく、花壇擁壁等構造物の保全については常時の観察と共に構造体であるので区の財政的、技術的支援が必要と考えられる。</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)>	
緊急時マニュアルの重要部分(緊急時連絡体制)をコンパクトに分かり易くカード化して事務所内で見れるようにしている点。	

(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：警備員による巡回)	
<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)>	
・防災管理業務の一部委託。業務委託契約書(H25.4.1～H29.3.31)防犯サービス・火災監視サービス、セコム株式会社。 ・機械警備動作異常時の対応状況の記録(警備業者への迅速な復旧指示)H26.3.23を確認した。	

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、ヒアリングで確認した。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・鍵ボックスがあり、「鍵の管理方法」、「鍵預り書」と「鍵の在庫リスト」が整備され管理責任者館長のもと適切に管理されていた点。 ・鍵紛失防止の方法として各人が首かけ(フックに鍵を吊り下げる)をしている点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌(H26.10.26)及び「日常清掃安全点検業務日誌」(事故防止点検チェック表)を検証。毎日、午前、午後、夜間、夜間閉館時(保守管理会社)に館内、館外を巡回しチェックリストに記入している点。 ・「事故防止点検チェック表」は点検順番のフロー図で、点検箇所写真が入って、チェックするところが見易くなっている点。 	

(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)>	
・利用者は利用後「ご利用確認書」のチェックリストを用い各部署を点検後、職員が最終確認をしている点。 ・舞台の点検は舞台専門業者(森平舞台機構様)が定期的に行っている点。「定期保守点検報告書 H26.10.1」	

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)>	
「保土ヶ谷 事故防止マニュアル」を職員同士で勉強会を行い、スタッフにはOJTで行った(全員)。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> ・緊急時対応マニュアル、地震対応マニュアル、帰宅困難者運営標準マニュアルがある点。 ・災害発生時は「帰宅困難者運営マニュアル」により帰宅困難者の一時滞在所として800人分の緊急物資の保管管理と区役所・セキュリティ会社との緊急連絡網による情報交換ができる点。	

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)> 避難訓練は「年間訓練実施計画書」通りH26.6.19に地震を想定し、「地震対応マニュアル」を基に、職員(2名)、スタッフ(2名)、保守管理委託業者(3名)及び講堂の利用者(17名)計24名が参加して実施した点。	

(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)> 現場確認をした。	

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 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"/> 評価対象外施設	<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"/> 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(立入検査等結果通知書 H24.5.28保土ヶ谷消防署予防課)確認した。	
<適切な処理を行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
下記を提案いたします。 ・「緊急時マニュアル類」は文章記述の部分が多いので、職員やスタッフが見易いように極力フロー図化する。 ・事故報告書を「ヒヤリハット報告集」や「KYT訓練記録」としてまとめ、事故防止策の研修の教材として使用する。 ・各種緊急時対応マニュアル類を検索の容易さと引継ぎ等一元管理するために体系的に纏める。 ・AEDの設置場所をわかり易くする。 ・避難経路図に現在地を表示する。

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
現物を事務所に備付け、事業計画書について利用者の要求により提示できることの案内を受付窓口に貼付。このほかHPで公表している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

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(26年度研修計画実績表を確認。25年、26年度研修受講資料)を確認、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)> 副館長以下職員:舞台・諸設備運営管理研修、一流ホテルのホスピタリティマネジメント、新規採用者:接遇・管理研修、接遇業務・サービス基本精神のOJT研修	
<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)>	
H26年10月に採用したスタッフにも公会堂業務や接遇、役割、個人情報についての新人研修を速やかに館長が行っている点。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・年度初めに、事業計画の運営方針発表会を実施して全員で推進内容を共有しています。 ・全体に関連する事は、業務日誌に記載して徹底して確認者も判るように管理しています。 ・個別の情報は、ネットミーティングにて情報交換していません。 ・交替時には、引継ぎをスタッフ・職員で実施して出来事・催し物情報を共有しています。 ・個人で参加した研修等は、資料を回覧・掲示して共有しています。 ・職員・スタッフの資質向上に、民生委員・保護司経験者を配置して、障害者・メンタルヘルス・カウンセリングの知識共有を実施しています。 ・理事には、会社幹部の経営経験者を採用して、エンプロイヤービリティを保有しています。 	パソコン画面確認、業務日誌、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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・年度初め全員出勤扱いで年度事業計画の運営方針を発表している点。 ・連絡事項、注意事項、個人情報、トラブルの発生等の情報伝達と漏れを防ぐため、パソコン画面と業務日誌の2本立てによるネットミーティングを実施している点。 ・協会が保有する指定管理施設を対象とした「指定管理者連絡調整会議」に館長・副館長が出席して、各地区の管理状況につき業務知識の交換と共有を行っている点。

(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)>	
H26年10月に採用したスタッフにも公会堂業務や接遇、役割、個人情報についての新人研修を館長が速やかに行っている点。	

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 type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input checked="" 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)> 平成26年10月1日入社の新人1名より本審査終了後直ちに誓約書を取得する。 <評価で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)> 横浜市所定の公会堂利用申込書に個人情報を適切に利用することの記述がないので、別途ビラを作成して申込書用紙に添付して提示。なお近々印刷刷り込みの予定。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現物確認、業務終了時パソコン収納場所、赤マークを付けている情報関連ファイルを検証した。 <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)> ・5冊ある情報関連ファイルには赤点シールでマークしており、且つ窓口で来訪者の視線を遮蔽する板を設置している点。 ・閉館時、5冊の情報ファイルを所定収納箇所に収納している点。 ・パソコンにはセキュリティロックをかけ、離席時には机抽斗に収納して情報漏洩を防止している点。他にワイヤードも使用。	

(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)> 一般会計収支報告書(月次)及び予算差引簿を確認した。	

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(経理規程第7条およびマニュアル) <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(協会「H24年度一般会計収支計算書施設一覧」) <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)>	
預金①、預金②、小口現金の各項目について、検証した。	

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)> <small>マニュアル、ヒアリング</small></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> <ul style="list-style-type: none"> ・通帳と印鑑を分けて保管している点。 ・機械警備を導入し、より強固なセキュリティ対策をしている点。 	

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>電気使用量の削減 年間=2ヶ月分 22年度比</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明のLED化H24年ホワイエ・通路・地下(96本) ・正面玄関の夜間照明LED・1500Wから80W ・会議室のLED化 70本 ・冷暖房の余熱活用で30分前に停止・送風 ・本来は建物構造に無い、網戸の設置で冷風活用 <p>水使用量の削減 年間 1.5ヶ月分を削減 22年度比</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子トイレを一括水洗から個別水洗(40/回) ・男女トイレのタンク閉弁速度改善で節水 <p>ガス使用量削減 年間 2ヶ月 22年度比</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房の使用量曲線を検討し、効率点を維持取組 <p>設備不具合修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・故障原因の解析と、修繕費節約の検討実施 (職員・スタッフで修繕・専門家に聞く) ・備品の自作で修繕費削減(指揮者台・めくり台など) <p>植栽の工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織内専門家に依頼し、ボランティア活動で実施 <p>施設清掃の委託方式</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約箇所から、使用状況に合わせ循環清掃を依頼 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「公共料金」綴、「サービス向上及び経費節減努力報告書」),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> <ul style="list-style-type: none"> ・電気、ガス、水道それぞれの原使用量について、見える化をしている点 ・PPSと契約をして電気料金の節減を目指している点 ・積極的にLEDへの転換を進めている点。 ・空調管理について、きめ細かな調整をおこなっている点。 ・職員で和室、廊下、トイレ120㎡塗装、収集した落葉ゴミを乾燥させてから産廃に引き渡す、講堂内シートを通路側と入替える、ボランティアグループで植栽管理など経費削減に目を配っている点。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>エネルギー管理については、公会堂と図書館の合築施設であるという特性から全館一括の使用量データしか把握できませんので、公会堂で管理可能なエネルギーのみを表示できるような仕組みの構築を設置者と協議されると良いでしょう。</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>安全な公共施設の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・通路・出入り口・避難路に障害物が無いか、毎日点検を実施・記録しています。 ・電源設備にも事故を未然に防止するため、安全ブレーカーを取付て提供しています。 <p>区取組に参画 <ul style="list-style-type: none"> ・区民芸能祭の開催に際して、計画時点から支援し綿密な総合打合せを実施して、推進しています。 ・トーク保土ヶ谷等の区の行事に積極参加 ・災害時の一時滞在施設として、日頃からシミュレーションと取組展示を実施 ・毎年恒例行事の出初式を、練習段階から支援 </p></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、ホームページ</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"> ・県、市、区の下記の行事支援として場所を提供している点。 * 横浜市教育員会関係(H23年度教育課程研究委員会等) * 県央小学生バレーボール連盟代表会議 * 県央中学校囲碁連盟 * NPOつばさの会主催H24年度保土ヶ谷区、旭区、瀬谷ブロック横浜成年後見外部講師研修会 * 保土ヶ谷区合唱・・・等々 * 11月には福祉協議「ヨコハマいきいきポイント事業」に会場提供が確定。
<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>幼児から高齢者まで、幅広いお客様が来館して良かったと思える場所の提供と、工夫した支援が喜びに繋がる取組を推進しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご来館者を迎える、職員・スタッフの植栽取組 ・季節毎の取組 (夏に団扇作戦・冬はひざ掛け) (秋に実施した100匹のトンボ・冬の雪玉) ・入館者を心より温かく迎える、内装壁の工夫 ・心の落ち着くお香のウェルカムを実施 ・ホワイエ床を剥離清掃して、新品同様にした。 ・全員でチャレンジした、トイレの壁・天井塗装 ・移動可能・重ねず150種類のパンフレット展示棚を期間3ヶ月にて全員で作成 	<p>現場確認、24年度事業計画書検証</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"> ・公会堂委員会の事務局として地域の状況を把握し、子ども育成、文化祭、老人クラブ、コミュニティ活動、図書管理等の運営企画と業務の統括を果たしている点。 ・併設の「保土ヶ谷図書館」の施設維持管理業務を建築物一体として専門業者に一括業務委託を行い、来館者が利用しやすいように細部まで目を配っている点。 ・隣接工事中の相模鉄道に相互協力し、星川駅の工事進捗を通じて市民に公共的な便益を提供している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
I 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	
			実施していない	実施していない	
		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			
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			
②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている			
	備えていない	備えていない			
③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている			
	行っていない	行っていない			
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
	研修を実施していない	研修を実施していない			
出講(4) 業堂貸	①講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
不備の数			0	0	
II 施設管理・設備の	(1) く業務の遂行に基づ	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			協定書等のおり管理していない	協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II 施設・設備の維持管理	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか?	レ ある	レ ある
			レ ない	レ 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
		レ 揃っていない	レ 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	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 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
			レ 適切に管理していない	レ 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
	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0
III 緊急時対応	(1) 対(1)の緊急時整備	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
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか?	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 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
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
			レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
		レ 定期的に行っていない	レ 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
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ 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
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(4) 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
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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
		レ 体制を確保していない	レ 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
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 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
	レ 実施していない	レ 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	
		レ 保っていない	レ 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	
		レ 示していない	レ 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	
		レ 適切な処理を行っていない	レ 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		
	レ 評価対象外施設	レ 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ない	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない	
		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 公表していない	レ 公表している レ 公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない
			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 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 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 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？		レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	
	(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 整備していない	レ 整備している レ 整備していない
			②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない
		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 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 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 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	
		(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 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない
			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 その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない
	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する レ 存在しない	レ 存在する レ 存在しない	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
	不備の数			0	1
	不備の合計		0	1	