



横浜市指定管理者第三者評価制度

泉公会堂評価シート



平成21年12月22日

横浜市指定管理者第三者評価機関
株式会社 コモンズ21研究所

公会堂評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 非常口・避難経路等の点検	7
II-3 備品の管理	8
II-4 清掃業務	9
II-5 警備業務	10
II-6 外構施設の保守点検業務	11
II-7 植栽・樹木等の維持管理業務	12
II-8 ゴミゼロ推進運動への取組	13
III. 運營業務及びサービスの質の向上	14
III-1 利用実績及び施設の稼働率	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 利用方法の説明支援①（安全性に関するもの）	18
III-5 利用方法の説明支援②（利便性に関するもの）	19
III-6 事業主催者との連携	20
III-7 施設のPRの実施	21
III-8 サービス水準の確保	22
III-9 職員間での情報共有化	23
III-10 個人情報保護	24
III-11 事故防止対策への取組	25
III-12 事故発生時の対応体制の構築	26
III-13 災害発生時の対応体制の構築	27
III-14 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	28
III-15 利用者の苦情解決体制の構築	29
III-16 利用者モニタリングの実施	30
IV. 収支状況	31
IV-1 指定管理料の執行状況	31
IV-2 収支決算状況	32
IV-3 利用料金収入実績	32
IV-4 経費節減の取組	33
V. その他	34
VI. 評価結果のまとめ	35

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

公会堂の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	職員に対し、公会堂の設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	○		✓	
	職員が、公会堂の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	○		✓	
	利用者に対し、公会堂の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 基本方針に基づき利用者の要望に最大限応えるように研修をしています。 市民・区民への身近な公共施設として「利用しやすさ」「親しみやすさ」「快適さ」を目指して、質の高いサービスの提供を基本に管理運営に努めています。		【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 基本方針として、利用者側の立場に立った「利用しやすさ」「親しみやすさ」「快適さ」を設定し、これを念頭において、運営に当たっています。 ・ 職員は、なるべく早口にならないように、また舞台関係の打ち合わせは専門用語を使用せずわかりやすい説明を心がけるなど、利用者本位の対応をしています。 ・ 基本方針は泉公会堂公式ホームページサイトに記載され、館内の事務室内にも掲示されています。 			
【改善すべき点・課題等】 より心のこもったホスピタリティを目指し、全職員の啓蒙に努める。		【特記事項】			

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	条例に基づき、適切な利用許可を行っている。	○		✓	
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	○		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>横浜市公会堂条例及び、施行規則にのっとり利用者の利用許可を行い、月々の利用状況等はホームページで公開して、利用者の利便性を考慮しています。</p> <p>優先受付(1年前)も月の内、半分を越えないように調整しています</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 講堂の利用については、鑑賞する側のことも考慮し、より多彩な内容の催し物を実施するようにしています。 休日の講堂利用は希望が10組以上重複することもあり、抽選を行い決定しています。抽選日については館内掲示、ホームページで公開しています。キャンセル待ちの順番も決め、なるべく空が出ないように工夫しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>優先受付(主催、共催、後援)が月の内、半分を越えて一般利用者が利用できないことがあります。</p>		<p>【特記事項】</p>			

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	○		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	○		✓	
B 事業計画書等の職員体制と実際の体制に相違がない。	○	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>管理事業計画に基づき利用者に迷惑がかからないように勤務シフトを作成し、緊急においても臨機応変に対応しています。</p> <p>常駐職員は館長、副館長、舞台技術院2名、受付事務職員2名の全6名でシフトを組み、受付が不在とならないように来館者の対応に応じています。</p> <p>舞台技術者も事務対応に精通し、館長をはじめ各業務体制の把握が出来ています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年度は、アルバイトの受付職員を含めたシフト勤務でしたが、平成21年度から、館長、副館長、舞台業務技術者2名、受付業務2名の計6名全員を正社員とし、より責任をもって業務にあたるよう、勤務体制を強化しました。 勤務状況は、全職員がシフト表をもっており、お互いの状況がわかるようになっています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用申込者との事前打ち合わせの内容や催し物の内容を勘案し、技術者の必要人数を見極めた上で職員のシフトを組んでいます。 			

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A		B
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	○		✓	
	職員の服装は適切である。	○		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	○			
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>各種研修会等に積極的に参加しています。</p> <p>接客は、さわやかで温かみのあるホスピタリティの精神で対応し、電話の応答には、施設名の次に職員名を名乗り、気持ちの通った対話を心掛けています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員用の制服は、スタッフジャンパーが用意されており、名札を付けています。 技術担当者が作業をする際は動きやすい服装をしていますが、社名のロゴ入りのシャツを着る、名札を付けるなど、一目で職員と分かるよう工夫がされています。 電話対応の際、施設名は名乗られていますが、職員名は名乗っていませんでした。だれが対応してくれたかわかると利用者も安心できるので、名乗るようにするとよいでしょう。 利用者に対して、明るく、速やかに対応しています。また、泉区庁舎と間違えて入館して来た方に対して、丁寧に対応していました。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p>			

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館している。	○	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>開館は9時からであるが職員は8時半に出勤し、開館準備、朝礼、打ち合わせ等を行っています。</p> <p>開館、閉館時の解錠、施錠チェックリストと、毎日の業務日報を付けて、慣れや油断のないように気を配っています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 仕様書に定められたとおりに開館していることは、「点検記録簿」により確認できました。 利用者から、8時30分に開館してほしいという要望があったときには、対応しています。また雨天の場合などは来館者の安全確保のため、主催者側と相談し、早めに開館するなどの配慮をしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p>			

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	○		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	○		✓	
B	事業計画書等のとおり管理が行われている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>専門業者による各種保守点検に加え、職員・舞台技術者による日常点検を実施しています。</p> <p>異常・不具合が発見された場合は、館長に報告の上、早急に対処し日誌に記録します。</p> <p>各保守点検、日常点検を実施している。 また緊急のトラブルについても迅速に対応、報告をしている。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書に沿った委託業者による定期的及び必要に応じた保守・点検が行われ、実施報告記録が残されています。 ・ 職員により1日2回、施設内の各部屋の点検が行われ、点検記録簿の特記事項には異常など気付いた点を記入し、安全確認をしています。 ・ 講堂の床のつなぎ目に小さな隙間を確認していますが、月に1日の休館日では修理ができないため、応急処置を行うなど、危険がないよう適切な処理が行われています。 ・ 建物は18年経っていますが、指定管理者のきめ細かい保守管理により、利用者が安全に利用できるよう、良好な状態が保たれています。今後は、経年劣化による修理・点検費用や修理時の機材利用空白期間等についてが、検討課題となっています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p>			

Ⅱ-2 非常口・避難経路等の点検

不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切になされているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次の項目に該当する。	○	A	✓	A
	利用者が見やすい場所に避難経路図を示している。	○		✓	
B	次のすべてに該当する。	○		✓	
	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がなされているか。	○		✓	
	非常口や避難経路等が常に問題なく利用できる状態に保たれている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 消防査察、保守点検等により対応しています。		【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> 消防機関による査察を年に1回受けた結果は良好であり、違反等の指摘はありませんでした。また、館長による「消防用設備の自主点検」と消防機関による保守点検を年に2回実施しており、適切な管理がされています。 非常口や避難経路には、避難の際に妨げになるような物などなく、安全に避難できるような状態が保たれています。 1階・2階の見やすい場所に大きな避難経路図が掲示されています。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅱ-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	○		✓	
	公会堂(市)の備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	○		✓	
B	公会堂(市)の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>機材リスト、消耗品リストで毎月チェックしています。</p> <p>備品の小修理等、接続ケーブル等の作成は舞台技術職員で行い、常に安全で使用可能な状態を心掛けています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 前年度購入の新規備品について、備品台帳と突合せ、現物が確認できました。 前年度購入以外の備品から任意に高額備品5点を備品台帳より抽出、現物が確認できました。 職員による補修などの手入れも行われ、各備品には目に見える損傷などは無く、良好な状態が保たれています。また、指定管理者の専門性を活かし、職員が機材の取扱いや操作方法を利用者に丁寧に説明することにより、損傷防止につなげています。 備品と備品台帳の突合わせ作業を行い、廃棄や不明な備品の整理が行われています。 備品によっては購入年月日や番号を入れたシールを貼ってあるものがないものが見られました。公会堂の備品と明確に区別できるような管理・表記方法の工夫があるとさらによいでしょう。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅱ-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	○		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	○		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	○		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>清掃業務は専門業者に委託しており、すみずみまで気を配った日常清掃と定期清掃は、常駐職員の館内外の巡回点検と、清掃業務チェックリストで徹底管理し、トイレトペーパー、石鹼液の補充などを滞りなく行っています。</p> <p>清掃作業内容、作業時間等も作業日報により、記録を残しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に沿った清掃専門スタッフによる清掃行われ、清掃業務チェックリストに記入し、清潔で快適な環境を保っています。 トイレトペーパーの盗難があったことから、余分には置かないようにしましたが、不備にならないようチェックをしています。 各部屋を貸し出している利用者に対しては、部屋の利用後点検を促すとともに掃除に協力をしてもらっています。また、利用後に職員が部屋のチェックを行っています。 各部屋の利用後にゴミを置いていく利用者がいます。また、利用者アンケートから部屋が汚いとの意見もありました。各部屋の利用後に掃除チェック表などを活用し、職員と利用者と一緒に最終確認を行うなどの工夫をするのもよいでしょう。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

II-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	○		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	○		✓	
B	事業計画書等のおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者には使用時間の前に事務所にて鍵を手渡し、注意等をお願いし、終了後は後片付け、清掃後鍵をかけて事務所に返却してもらっています。また鍵の返却後職員が最終チェックを行っています。</p> <p>夜間及び、保守点検日は機械警備により管理し、閉館時は、閉館点検工程表により点検作業確認チェックをしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に沿った委託業者による機械警備が行われています。また定期的な警備機械の保守点検も実施され、報告記録が残されています。 鍵の管理は館長が行っており、利用者への部屋の鍵の受け渡しは、必ず事務所にて手渡しで行っています。 点検記録簿を用い、職員が1日2回、日常点検を行っています。点検時に発見した不具合や処理等は特記に記入し、どの職員が見ても一目で状況がわかるようになっています。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅱ-6 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	○		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	○		✓	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【評価の理由】		
			<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に沿った委託業者による外構施設の保守点検が定期的に行われ、実施報告記録が残されています。 来年2月より駐車場料金がかかることが泉区で決まったことに伴い、利用者には料金について説明を行い、スムーズな利用ができるように対応しています。 駐車場の管理は泉区が一括して行っています。駐輪場は随時安全に利用できるかどうか確認をしていますが、記録として残っていません。小さなことでも記録として残し、その記録を整理分析し、安全管理に役立てていくとよいでしょう。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅱ-7 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	○		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	○		✓	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>専門業者に頼んで剪定、薬剤散布を実施し管理しています。</p> <p>指定管理業務開始直後、植栽部が正面歩行路にはみ出しており、ただちに刈り込み作業を行いました。</p> <p>外構、植栽とも随時、美観に配慮して行っています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に沿った委託事業者による植栽・樹木の維持管理が行われ、剪定や病虫害の対応などの作業についての記録を残しています。 正面玄関入り口に委託先事業者(障害者を雇用)が定期的に管理しているサルビアがきれいに咲いており、来館する利用者の目を和ませてくれています。 ロビーに置かれている観葉植物が折れていたり、伸びきった状態となっており、美観を損ねています。外の植栽だけでなく、館内の観葉植物についても、良好な維持・管理をすると良いでしょう。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

II-8 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	○		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	○		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>研修会に参加し、横浜市ゴミゼロ推進運動に取り組んでいます。</p> <p>ごみの分別、発生抑制に努め、また利用者の協力でごみの持ち帰りを徹底しています。</p> <p>事務用のコピー紙両面利用、掲示終了ポスターの裏面利用など、職員全員が再使用に取り組んでいます。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 文書類はできるだけ両面コピーとし、裏紙は個人情報漏洩に配慮の上、メモなどとして利用しています。 横浜市ゴミゼロルート研修に、2回に分けて全職員が参加し、ごみの分別や計量、削減とリサイクルに努めています。 館内に、ゴミ箱は置かず、利用者にはごみの持ち帰りの協力をお願いし、徹底に努めています。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

(1) 施設の利用者数

期間		全体		
		施設稼働率	利用者数	利用件数
H20年	4～6月	%	22458人	445件
H20年	7～9月	%	26174人	416件
H20年	10～12月	%	28878人	410件
H20年	1～3月	%	28485人	387件

(2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。

室	期間		稼働率	利用可能回数	利用回数	
					昼間	夜間
講堂	H20	4～6月	63.7%	176回	51回	37回
	H20	7～9月	84.2%	178回	68回	42回
	H20	10～12月	82.7%	172回	64回	33回
	H21	1～3月	69.4%	166回	58回	35回
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

室	期間		稼働率	利用可能回数	利用回数		
					午前	午後	夜間
会議室1	H20	4～6月	79.9%	264回	81回	73回	57回
	H20	7～9月	72.3%	267回	73回	62回	58回
	H20	10～12月	77.9%	258回	71回	74回	56回
	H21	1～3月	78.7%	249回	70回	67回	59回

(利用内訳続き)

室	期間		稼働率	利用可能回数	利用回数		
					午前	午後	夜間
会議室1	H20	4~6月	57.9%	264回	49回	57回	47回
	H20	7~9月	59.6%	267回	57回	60回	42回
	H20	10~12月	70.9%	258回	64回	71回	48回
	H21	1~3月	74.7%	249回	65回	69回	52回
会議室2	H20	4~6月	76.5%	264回	72回	76回	54回
	H20	7~9月	69.7%	267回	65回	67回	54回
	H20	10~12月	79.1%	258回	73回	79回	52回
	H21	1~3月	82.7%	249回	73回	74回	59回
⋮	H20	4~6月	45.1%	264回	51回	44回	24回
	H20	7~9月	46.4%	267回	48回	50回	26回
	H20	10~12月	52.3%	258回	59回	53回	23回
	H21	1~3月	56.6%	249回	54回	56回	31回

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全館利用の団体が多くいます。 平成20年の秋には、総選挙関係の予約とキャンセルが多くありましたが、稼働率は上がりませんでした。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【課題への対応方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> 稼働率を上げるために、自主事業を行うことを検討し、市に申請しています。

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	○		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	○		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	○		✓	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう資料を用意している。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>心のかもったホスピタリティは、暖かな挨拶、丁寧な言葉使い、気持のよい会話、親身な対応、笑顔の接客でお客様をお迎えます。</p> <p>舞台関係の打ち合わせは、業者間の専門用語ではなく、一般に分かりやすい説明をしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の空き状況は施設独自のHPに載せてあります。10日以内には更新し、常に新しい情報を提供しています。 受付担当職員がテアトルフォンテ主催の「レセプションマナーセミナー」に参加し、ミーティング時に他職員に対し伝達研修を行いました。その成果もあり、舞台技術職員も利用者に対し、丁寧な対応をしています。 事務所入りロドアには「事務所」と書かれたプレートがあります。職員は事務所内からも入館してくる方に気をつけています。ただ、構造上、事務所の位置が分かりにくく、戸惑っている方がいました。事務所の位置を指し示す立て看板を立てるなど正面から入ってきた人にも事務所の位置がすぐにわかる工夫があるとさらによいでしょう。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 泉区庁舎に電話で問い合わせがあった場合でも、事務所が泉区庁舎と内線電話で繋がっているため、問い合わせに対応することができます。 			

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B		B
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。			✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	○			
	見学などの希望に対応している。	○		✓	
B	次のすべてに該当する。	○		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	○		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>地域の催事チラシは陳列スタンドに整理して、持ち帰りしやすいように工夫しています。また、催事終了に伴い撤去し、常に最新チラシとの交換をしています。</p> <p>舞台や会議室等の施設見学も利用者だけでなく、広く舞台設備の説明にも対応しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 希望する方には事業計画書・事業報告書を閲覧できる旨の掲示がなされています。 HP で指定管理者の名称や業務概要など詳しく見ることができます。 見学対応も数多く、予定が事務所内のホワイトボードに記入され全職員が分かるようになっていました。見学時の内容はホール業務日誌に書かれています。 「横浜市泉公会堂催し物予定表」が外構部にある掲示板に掲示されていて、利用者からも好評です。また、付属設備の使用料や備品リストまで載っている利用案内が作成されています。今後は、事業主催者も高齢化が予想されることや、障がい者の利用への対応も考慮し、利用案内について、わかりやすい工夫をすることが望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-4 利用方法の説明支援①（安全性に関するもの）

利用者の安全性を確保するために、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	講堂利用者に対し、施設使用前に避難経路や施設・設備の安全な利用方法についての説明を実施している。	○		✓	
	講堂利用者に対し、施設使用前に事前打合せを実施し、利用者に避難経路等の確認等をしてもらっている。	○		✓	
B	-				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者には申請手続き時に、書類を手渡し口頭で説明しています。</p> <p>利用当日の鍵の手渡し時に口頭で再確認を行っています。</p> <p>舞台の諸設備は危険が伴うので、舞台技術者が説明に加えて、操作作業も行い安全確保しています。</p> <p>特に反響板などの吊物操作時は安全確保要員をつけます。</p> <p>利用終了時の点検は、火の元、電気に最新の注意を怠りません。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> HPや利用案内に「公会堂使用前の準備について」という項目があり、事前打ち合わせの実施や災害時の避難誘導等についての協力について書かれています。 講堂利用者に対しては、必ず事前打ち合わせを実施し、設備を利用する際に危険が伴わないよう配慮しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 舞台技術をよく知る職員が、専門的なアドバイスをしながら、事前打ち合わせに対応しています。 		

Ⅲ-5 利用方法の説明支援②（利便性に関するもの）

利用者の利便性を向上させるために、様々な工夫を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		B		B
	施設のHPを設置のうえ、利用申請に関する情報を載せている。	○		✓	
	施設利用時に発生した利用上のトラブルに関する事例集を作成し、利用者に情報提供している。				
	施設・設備の利用に関するアドバイスを利用者に提供している。	○		✓	
	講堂の備品・設備の資料を作成し、利用者に公表している。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ハードにおけるトラブルは迅速に対応し、利用者には事前に説明、注意をお願いしています。		【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 講堂の備品・設備の資料は HP、配布用ともにあり、利用申請方法も HP・利用案内に掲載されています。 ・ 独自に作成した複写式の「泉公会堂使用許可申請書」があり、申請時に付帯設備の使用希望の有無や反響板の使用等の希望などが把握できるようになっています。 ・ 施設・設備の利用に関するアドバイスは通常のルールのほか、専門的な視点からも行っており、利用者の好評を得ています。 ・ 指定管理者の専門性を生かし、施設利用時にトラブルが起こらないようサポートしています。そのため、指定管理が行われる以前と比較して格段に利便性がよくなったとの利用者の声が多数あります。今後は、利用者へ口頭で行っているトラブル予防の説明を明文化し、情報提供していくことが期待されます。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の専門的ノウハウを生かして作られた「泉公会堂ホール打ち合わせ表」があり、利用当日に不都合がないよう入念な打ち合わせをしています。 ・ HP に舞台詳細図として講堂の座席表、舞台平面図、舞台等見取り図が載せてあります。 			

Ⅲ-6 事業主催者との連携

事業を主催する施設利用者（事業主催者）と情報を共有し、よりよいサービスの提供に努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	施設利用者(事業主催者)から情報を収集し、施設で実施される事業内容について把握している。	○		✓	
	施設利用者(事業主催者)から情報を収集し、施設で実施される事業のスケジュール表を作成している。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <p>事前打ち合わせ等で確認しています。 催物案内、ホームページ、掲示板等で利用状況等を公表、配布しています。</p> <p>再利用時のために、打合せリスト、資料をファイルし、次回に備えています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設で実施される事業の日時や内容はチラシ、掲示、HP などにより公表しています。連絡先は、ポスター、チラシ等で公表している団体、もしくは申請時に許可を得た団体に限り、問い合わせに応じています。 事業に対する問い合わせが多く、すぐに答えられるよう職員の机に事業の予定表が掲示されています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理を行う以前、泉区生涯学習支援センター（現いずみ区民活動支援センター）が公会堂ロビーにあったこともあり、サークル活動に関する問い合わせが多くあります。その際は泉区庁舎 1 階にある「いずみ区民活動支援センター」の連絡先を教えてください。 			

Ⅲ-7 施設のPRの実施

当該施設について、HPの作成や印刷物による情報提供を実施するなど、施設のPRに資する取り組みを実施し、潜在的な利用者へのアピールやリピーターの取り込みをしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当のうえ、次の項目に該当する。	○	A	✓	A
	施設独自のHP作成や情報提供を実施するなど、積極的にPR活動を行っている。	○		✓	
B	施設の利用パンフレットを作成し、常に希望者に渡すことができる状態となっている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ホームページでの施設案内、利用方法、空き情報を公開しています。</p> <p>利用パンフレットと催事スケジュール表は自由に持ち帰っていただき、近隣の公共施設にも配布して広くご案内しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の利用パンフレットは作成されており、ロビーにある情報提供用のラックにおいてあります。 独自のHPを作成しており、随時更新し常に新しい情報を提供できるよう努めています。 「横浜市泉公会堂催し物予定表」は、いずみ区民活動支援センター、テアトルフォンテ等の公共施設に配布しています。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-8 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		B		B
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。			✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	○		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	○			
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>アンケート等を実施し利用者の要望等を聴いています。</p> <p>基本的サービスの徹底を全職員で日々、確認し、高いサービス水準の維持に努めます。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 社員は法人の新人研修を受けた後、配属されます。新人研修では、コミュニケーション能力、業務上必要な構え、安全衛生管理、および専門技術に関する研修が行われています。 受付業務等の通常業務のマニュアルは、受付担当職員が配属の引き継ぎ時に作成したものを使用しています。また、他の職員も手順については熟知しています。今後、職員の異動などの際に、サービス水準が低下しないよう、標準的な業務手順の明文化が望まれます。 指定管理の初年度ということもあり、随時業務手順についても話し合いがなされていますが、記録としては残っていませんでした。今後は定期的に手順を見直し、記録に残すことが期待されます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門技術の新人研修に関しては、法人が管理する他の複数のホールで研修する期間が設けられており、さまざまな条件における舞台技術を身につけるよう工夫されています。また在籍年数によって舞台専門技術に関する研修制度が法人にあります。 		

Ⅲ-9 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	○		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	○		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>朝礼、ミーティングを実施し、当日業務への対応を毎日行っています。</p> <p>業務日報を毎日作成し、職員間報告を行っています。</p> <p>館長からの地域会合、代行会や区役所との連絡事項等を職員に通達するため、ミーティング等を随時実施しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎朝、朝礼、ミーティングが行われており、情報の伝達と共有がなされています。今後は、ミーティングの記録を作成することが望まれます。 情報の伝達・共有には、「業務日報」、夜間職員との引き継ぎ用の「伝言ノート」、講堂利用者との事前の打ち合わせの記録である「泉公会堂ホール打ち合わせ表」なども活用されており、朝礼欠席者も変更点などがわかるようになっています。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-10 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B		B
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検を行っている。				
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、評価を行っている。				
B	次のすべてに該当する。	○	B	✓	B
	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、目的以外に使用していない。	○		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	○		✓	
	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必要な措置を講じている。	○		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 研修会等に参加しています。 個人情報保護に関するマニュアルは明文化されており、全職員が閲覧、確認できます。		【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> 「横浜市泉公会堂 個人情報保護規程」を設けており、管理責任者は館長としています。 「施設利用申込書」や「打ち合わせ表」などの個人情報の収集は、利用目的と方法を明らかにし、必要な範囲内で行うものとしています。 個人情報の管理としては、パソコンはパスワード管理をし、個人情報が記載された書類は保管場所を決めて管理しています。 個人情報の取扱いについての研修を行った上で、全職員が誓約書を提出しています。 今後は、個人情報に関する理解度チェックリストなどを作成し、それぞれが自己チェックを行い、それをもとに館長が全職員の理解度を確認し、指導を行っていくことを期待します。 			
【改善すべき点・課題等】 個人情報保護に関する研修終了後、全職員の誓約書に記名押印して管理します。		【特記事項】			

Ⅲ-11 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生 の例がない場合は、他類似施設等における事 例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善 のための対応を行っている。	○		✓	
	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、必要に応じて改善している。	○		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	○		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応 マニュアル等を整備している。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>この1年、事故発生はなく、他施設の事例を収集し、全職員に周知し、事故の未然防止に努めています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 舞台機構・照明設備・音響機械などの取り扱いと安全管理のマニュアルや管理・点検チェックリストが作成されており、事業主催者等にも、安全に使用できるような対応がされています。 ・ 館内で起きた事故はすぐに職員と検討を行い、また事故内容や対応・今後の課題などは報告書としてまとめられており、事故防止に努めています。 ・ 本主催の新人研修で、機械操作や使用時の注意点等事故防止に向けての研修が行われています。 ・ 事故防止のため、舞台機構等は使用后必ず点検を行い、また毎日目視点検を行っています。ホール業務日誌に本日の作業内容が記入され、不備等があった場合は記録を残しています。今後は定期的な点検も記録に残すとよいでしょう。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-12 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A		B
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	○			
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	○		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	○		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>AED 利用の救急救命法の講習に参加しました。</p> <p>消防署員の指導により、消防訓練を実施しました。</p> <p>消防、危機管理マニュアルを使用しての講習を行いました。</p> <p>来館者が転倒し、病院へ搬送した事例の報告書はファイルして保管しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時連絡先一覧を事務所に掲示し、非常時に備えています。 AED(自動体外式除細動器)が設置され、職員の救急救命法講習会が行われています。 事故・トラブル報告書が作成されています。今後は他類似施設での事故事例や事故につながりそうなケースなどの記録も残し、様々な事例の対応方法について職員間で情報共有するとよいでしょう。 貸し部屋の利用者等についても、事故防止・事故発生時の対応の仕方や事故対応責任者の明記など、マニュアルの整備をすることが望まれます。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-13 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	講堂利用において、不特定多数の集客事業を実施する場合、利用者から災害等における避難誘導等防災協力員届を受領し、事前に協議を実施している。	○		✓	
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	○		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	○		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	○		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>事業計画書に基づき避難訓練等を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画書 ・防災計画書 <p>以上のマニュアルにより対応しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年度は泉区総合庁舎と合同で消防訓練を行っていましたが、今年度より泉公会堂のみで行う計画を立て、8月に消防訓練が実施され、3月にも行う予定です。訓練は消防署の職員から専門的指導を受けるなど、内容の質を高める努力がされています。 ・消防用設備点検は業者と年2回定期点検の契約をし、点検が実施されていました。 ・危機管理マニュアルにより、緊急時の役割分担が明確になっています。また、災害発生時の関係機関一覧表は事務室に掲示され、誰でも対応できる体制が作られています。 ・講堂利用の事業主催者との事前打ち合わせを行い、災害時における避難誘導等防災協力員届を受領しています。避難経路図も渡していますが、今後は避難員配置図作成についての協力を得る等、さらなる安全についての適切な処置が望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-14 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	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、HPでの受付等)を設置している。	○		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	○		✓	
B	次のすべてに該当する。	○		✓	
	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。	○		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>アンケート等を実施し、利用者の意見、要望を聞き対応しています。</p> <p>受付窓口での要望伺い、活動中の対応での聞き取りなど、気軽にお話を聞かせていただけます。</p>		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見ダイヤルに意見が寄せられたことはありませんでした。意見が寄せられた際は、事実確認、調査検討を経て、対応方法をホームページ等により公表することとしています。 ご意見ダイヤルに関する情報提供は、館内にポスターとして掲示されていました。 利用者から寄せられた苦情や意見は、内容、対応、今後の課題等「事故・トラブル報告書」に記載されています。 ロビーにはご意見箱が設置されています。現在は、直接、利用者が職員に苦情や意見を述べてくることがほとんどです。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>質問、要望に回答すべき件に関しては、掲示して公開する予定です。</p>		<p>【特記事項】</p>			

Ⅲ-15 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		B		B
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明文化されている。	○			
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	○			
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	○		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【評価の理由】			
利用者からのご意見、苦情等を受けた場合は、館長はじめ職員、当事者で精査し迅速な対応と、改善を行っています。		<ul style="list-style-type: none"> 「市民からの提案」として泉区政推進課に苦情が寄せられました。すぐに調査し、区政推進課に報告しています。苦情を寄せたグループは現在も月一回程度利用しており、それ以降は苦情が出ていません。苦情について適切な対応がなされていることが、うかがえます。 利用者からの苦情や意見はほとんどありませんでしたが、苦情・意見が寄せられた際は迅速に対応しています。しかし、苦情解決の仕組みが明確にされていません。今後は苦情解決の仕組みを明文化し、利用者等に周知することが望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-16 利用者モニタリングの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B	✓	A
	事業主催者モニタリングの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。			✓	
	事業主催者モニタリング調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。			✓	
	施設利用者に対するモニタリングを実施している。	○		✓	
B	サービス全体に対する利用者モニタリングを最低、年1回以上実施している。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 年間を通して回収したアンケートを集約し、結果を集計して公開します。		【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> 「アンケートのお願い」を「泉公会堂ホール打ち合わせ表」と一緒に配布しています。アンケートはほとんどが「満足」という結果になっていました。その他の項目で、「備品の平台に欠けているところがあった」との意見があり、すぐに修理していることから、意見に対し迅速に対応していることがうかがわれます。 平成21年度より一般利用者等からのアンケートも実施し、より質の高いサービスと利用者の要望に応えられるような体制が作られています。今後も施設利用までの流れや当日の利用等について、事業主催者の声を聴取できるアンケートを併用することにより、改善点を検討し、より質の高いサービスの提供につながることを期待します。 			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

IV. 収支状況

IV-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。		B	✓	A
B	次のすべてに該当する。	○		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	○		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	○		✓	
	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。	○		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	○		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 会計責任者を館長とし、経理規定第4条に掲げる経理事務を総括します。 出納、会計帳簿の記帳、通帳・印鑑の保管は本社の経理担当が管理し、本社顧問税理士が監査します。			【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> 出納帳、伝票、通帳、印鑑については、指定管理者である株式会社 総合舞台サービスにて保管され、適正に管理されています。 収支計算書に記載されている品目ごとに伝票が作成され、適正に処理されています。 小口現金については、館長が責任者となって扱っています。随時、本部に報告され、適正に処理がされています。 監査については、会計事務所による外部監査を受け、監査証明書を取得しています。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	46,379,000 円)	－ (決算収入	42,694,405 円) = $\Delta 3,684,595$ 円
(予算支出	46,379,000 円)	－ (決算支出	45,622,043 円) = 756,957 円
(決算収入	42,694,405 円)	－ (決算支出	45,622,043 円) = $\Delta 2,927,638$ 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【特記事項】</p> <p>光熱水費の電気料金とガス料金が前年度参考金額の予算額以上にかかった。 設備保全費の消防設備保守費及び、建築物・建築設備点検が、予算額以上にかかったが、全体的に良く管理が出来た。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年度決算は、予算に対して最終的に約290万円の赤字となりました。原因としては、設備保全費、建築物・建築設備点検費用、光熱費が予測を上回ったほか、利用料金収入が予算を下回ったこと等が挙げられます。 安全面に配慮した施設維持をするために管理委託業務の内容を充実するなど、やむをえない出費が高まりました。 平成20年度は、指定管理初年度であり、区庁舎と一括だった光熱費や減免の利用者数、設備保全費等、予算作成時に把握しきれなかった部分があったことが、予算と決算の相違についての背景ともなっています。 	

IV-3 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
¥13,804,000	$10,219,216 \div 13,804,000 \times 100 = 74\%$
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用率向上は達成したが、利用料金に関しては、予算額に対し、予想以下の収入となった。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入については、予算額に対して減収でした。横浜市主催、共催事業も多く、利用料金の変化は改善を図りにくい状況ですが、今後はリピーターを増やし、自主事業を企画していくことを検討しています。利用料金収入の増加をねらった取り組みについて、積極的な姿勢がうかがえます。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

IV-4 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>消エネ(冷暖房)、節電に努力している。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日中は必要のない電気は消すように努め、経費削減を図っています。電気料金については、ランニングコストの見直しとして、LED 照明なども検討するとよいでしょう。 ・ 消耗品は泉区庁舎が購入している店舗にて同価格で必要な分だけ購入し、無駄な出費を省いています。 ・ 今後、故障し修理不能の機材の中で使用頻度の少ないものについては、維持費・購入費等を鑑み、レンタルで対応することも検討しています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

V. その他

I～IVの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>自動販売機、ミーティングスペースの設置により利用者の要望にこたえている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の専門性を活かし親身にアドバイス 職員が、事前打ち合わせから、準備、本番時の手伝い、催し物に適した照明・音響等のより効果的な演出に関するアドバイスなどを利用者の立場に立って親身に行うことにより、利用者からは良い舞台が作れたと大変好評を得ています。 ・ 利用者の健康面や利便性を優先 利用者の利便性や健康面を考慮し、ロビーのみ飲食可とし、自動販売機を設置しました。また、新たにソファを設置する等、利用者の立場に立った工夫がなされ、好評です。 ・ 中学生の体験教育の一端を担う 中学校等の吹奏楽部定期演奏会が多く行われます。指定管理者の舞台技術者が指導し、「大きい道具を動かす時は事故が起きないように声を出す」ことや「正しい大道具の組み方」等、生徒の協力を得て装置を組んでいます。また、照明・音響機材等の使用方法も指導し、本番はできる限り見守ります。教員からは「以前よりもずっと短時間で装置が組める、生徒が行う照明、受付等各係の専門性が高められた」と好評です。さらに生徒指導に専念できると喜ばれています。 ・ 地域の文化拠点としてのサービス 他施設等で行われるコンサートなどのチケット販売がされており、地域の文化施設の一翼として、利用者が購入しやすい環境を整える努力がなされています。 ・ 収納整理に、ひと工夫 舞台裏にある道具や平台等は、一目で足りないものが分かるよう収納方法が工夫されています。また、倉庫内の機材等を整理し収納するために棚を作成しました。今では、倉庫内も整理整頓されています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

VI. 評価結果のまとめ

公会堂評価結果一覧表

施設名: 泉公会堂

評価機関名: (株)コモンズ21研究所

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	公会堂の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	B
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.非常口・避難経路等の点検	非常口や避難経路等の管理が適切になされているか	A	A
3.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
4.清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか	A	A
5.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
6.外構施設の保守点検	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
7.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
8.ゴミゼロ推進運動への取組	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	B	B
4.利用方法の説明支援①(安全性に関するもの)	利用者の安全性を確保するため、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか	A	A
5.利用方法の説明支援②(利便性に関するもの)	利用者の利便性を向上させるために様々な工夫を行っているか	B	B
6.事業主催者との連携	事業を主催する施設利用者と情報を共有し、よりよいサービスの提供に努めているか	A	A
7.施設のPRの実施	施設のPRに資する取組みを実施し、潜在的な利用者へのアピールやリピーターの取り込みをしているか	A	A
8.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	B	B
9.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
10.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	B	B
11.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
12.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	B
13.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか	A	A
14.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
15.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	B	B
16.利用者モニタリングの実施	サービス全体に対する事業主催者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	B	A
IV. 収支状況		B	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	B	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入-支出がプラスになっているか	-	-
3.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	74%	74%
4.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

公会堂評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	公会堂基本方針に基づき利用者の要望を聞いて適切に応えるよう努力し業務を行っている。	利用者側の立場に立った「利用しやすさ」「親しみやすさ」「快適さ」を念頭に、専門的な技術・知識をもった職員がサービスを提供しています。また、全職員を正社員で構成し、それぞれが責任をもって業務にあたるよう、勤務体制を強化しています。
II. 施設・設備の維持管理	委託業者とともに職員も異常等の早期発見とトラブル発生においては迅速に対応、報告し施設、設備の維持管理を実施している。	事業計画書に沿って委託事業者の整備・点検が行われており、職員による定期巡回等により、異常等の対応も迅速に行われています。建物・設備は経年劣化も見られますが、機材の操作方法などを利用者にていねいに説明することにより、損傷防止につなげています。講堂等の修理などは、休館日だけでは対応できないこともあり、今後の課題となっています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	ホームページ、情報サービス等を拡充していくよう努めて参ります。	施設のHP 公式サイトを設置、情報提供に努めています。舞台サービス専門家の視点から、事前打ち合わせ・当日のサポート等を行い、中学生の体験教育の一端も担う等、利用者からは、大変好評を得ています。今後は、会議の議事録や、点検記録を残し、業務手順や苦情解決等の仕組みの明文化が望まれます。
IV. 収支状況	利用率は若干向上できましたが予想以上に主催等の減免処置が多く利用収入は減っている。また、電気、ガスなどの光熱費が予想以上に掛った。消エネ、節電に努めていきたい。	安全管理や利用者サービスを優先し、初年度である平成20年度決算は、予算に対して赤字となりました。指定管理者への移行時に、把握しきれなかった経費があったことも、一因となっています。今後に向け、自主事業の企画検討等、部屋の稼働率や利用者増、利用料金収入増に積極的に取り組む姿勢が見られます。
V. その他	様々な利用者の要望に応えるよう努めてまいります。	ロビーに自動販売機や休憩用ベンチを設置する等、利用者の利便性や健康面に配慮し、対応を工夫しています。専門性を活かし親身にアドバイスし、利用者の要望に沿った舞台作成や安全な利用が図られています。

評価結果についての講評

指定管理者である「株式会社 総合舞台サービス」は、他都府県において多くのホール管理やライブハウス管理の業務実績があります。横浜市公会堂としては、初の指定管理者を平成 20 年度に受けました。市民の集会や各種行事の用に供する施設として設置された公会堂での催し物において、その培われたノウハウを生かして、事業主催者の要望に沿った舞台づくりを提供しながら、さらに専門家の視点から具体的な様々な提案をすることで満足度の高い舞台が実現されており、利用者からは、大変好評を得ています。平成 20 年度は指定管理初年度ということもあり保守管理や予算編成等において手探りの部分があったことは否めません。しかし、利用者アンケート結果や、一年間の業務を通じての問題点は、平成21年度に改善されていることがうかがわれます。今後は、業務手順や苦情解決等の仕組み、事故防止や事故発生時の対応に関することなどを明文化し、また、検討した内容等を記録に残すことにより、サービス水準を維持・向上していくことが望まれます。

創立18年であるにもかかわらず、館内は清掃が行き届き、古さを感じさせません。しかし、設備、機器に関しては経年劣化が見られるため、保守契約会社と緊密に連携し安全管理維持に努めています。照明・音響機器は、補修用性能部品の最低保有期間が過ぎたものが多く、故障しないよう細心の注意を払って使用していますが、今後は買い替えも視野に入れる必要があるでしょう。

泉公会堂は泉区庁舎と地下駐車場・館内通路で繋がっており、一体となっています。区庁舎との間が雑然としており、利用者の安全面からも不安が残りますので、管理者である区との協議が望まれます。今後は、さらに区との連携を密にし、協力体制を築くことにより、より良い運営が行われることを期待します。

指定管理者からの意見

今回の第三者評価機関による評価結果を真摯に受け止め、不備の点、検討課題等については順次改善に努め、利用者へのサービス向上、管理運営に取り組んで参ります。