

横浜市指定管理者第三者評価制度

神奈川公会堂
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

令和元年11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>◆ロビー窓側に「みんなの広場」を創設し、打合せ、団らんの場としてご利用いただいています。ここには法人パンフレット、公会堂利用案内、神奈川区内法人所管施設の利用案内、近隣施設やその他市内ホール等のチラシやポスターを配架掲示しています。◆利用者アンケートを実施、結果を公開し、管理運営に反映できるものについては直ちに対応しています。◆自主事業についてもアンケートを実施し、観客、参加団体から意見をいただき、公開しています。◆ホームページの各室の予約状況は毎日1回以上更新しています。各室の新規予約、取消時には都度更新する手順になっています。◆ご希望の利用者にはホームページのイベントカレンダーへ行事内容を掲載します。◆施設の下見、打合せは随時受け入れています。◆講堂の舞台準備は利用者の安全を第一に考え協力しています。◆法人所管施設の図書どこでも返却サービスに参加、他施設貸出の図書返却を受付けています。</p>	<p>・平成31年2月に実施した利用者アンケートは職員の工夫で回収率が約2割向上しました。①インターネット予約の要望に「はまっこカード」の利用を区へ要望②利用者の要望に応じて部屋の掲示を団体名からイベント名に変更する③2階の女子トイレを改修して流水量を増やす④利用料金のキャッシュレス化検討開始など改善に向けた取組が進んでいます。 ・「同一のイベントで複数の利用申込み書を提出する不正がある」との指摘に対応、申込書に「同一イベントで複数の申込みは不可」と明記し代表者のサインを記入するように改め、抽選会でその内容を音読する対応策を講じました。抽選場所に設置された掲示板には、この対応について周知がされています。 ・講堂貸出は月ごとに舞台図、準備リストの受領確認などが日付順に記録され、継続利用に配慮して3年分を保管、利用者の下見対応には十分な時間を取り利用時に不備が生じないように配慮しています。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>◆施設は共同事業体による定期点検、定期清掃を実施しています。◆巡回点検リストに基づき日次、月次の職員による館内外点検、年1回の施設管理者点検を実施しています。◆日次では早番・遅番職員による定期巡回を1日に2回点検リストを持参して行い、また舞台設備についても点検リストに基づいて点検を行っています。◆翌日の講堂舞台準備の際に音響、照明機器の確認を行っています。当日もご利用される機器、備品に問題ないか確認しています。◆天井反響板の操作、ピアノ移動は安全を考え職員が担当しています。◆各室の清掃は職員が利用終了後に実施しています。◆突発的及び施設老朽化による諸問題については横浜市に逐次情報報告を行い、密接な連携を取っています。◆毎朝非常放送の試験を行い巡回職員はトランシーバーで放送状況を報告しています。◆市役所のごみゼロルート回収に従ってゴミの分別・リサイクルを行っています。</p>	<p>・日常保守管理は開館時に26ヶ所57項目、閉館時に24ヶ所70項目が毎日チェックされ、毎日2時間毎の巡回では3ヶ所23項目の空調設備点検、4ヶ所11項目の受電設備点検が実施されています。 ・毎朝、13項目の清掃が実施され、各室は使用後に清掃されています。令和1年8月にはトイレ、調光室、ロビー、階段、各会議室、事務室などが機械清掃されています。 ・事務室内のゴミは3つの容器に分別回収され、事務室外の倉庫に保管されて館内外に長期間放置されることなく行政による定期回収時に処理されています。 ・トイレ・洗面は常に清潔を保つよう、イベント終了毎に職員による清掃が実施されています。清掃に使用する雑巾は青、赤、白の3色が用意され、清掃する場所別に管理されています。清掃に対する細部までのこだわりは評価できると感じられます。</p>
III 緊急時対応	<p>◆危機管理マニュアルに基づき様々な状況に共同事業体と共に的確に対応できるようにしています。◆緊急時の連絡については各方面への緊急連絡先リストで、職員間の伝達は緊急連絡網で対応しています。◆交通機関の遅延等による開館の対応についてマニュアル化しています。◆閉館後は機械警備により防犯に努めています。◆職員が保有する鍵は鍵管理簿で管理しています。◆消防署指導による防災避難訓練を実施しています。◆職員はAED操作を含む救命救急法の研修を全員が受けています。◆緊急地震速報が発表された場合は直ちに全館に非常放送を行います。非常放送は毎朝音声状況を点検しています。◆始業時点検後、2時間ごとに点検を行い不審物・不審者の有無を点検しています。◆館内外点検時は必ずトランシーバーを携帯し、適宜状況を事務室に報告しています。◆事件・事故等があった場合は共同事業体と協議し、情報・対策を共有し危険防止に努めています。</p>	<p>・職員がDIYで館内にカメラを増設し、施設内の死角を無くして事務室内から施設全体をモニターして事故防止、防犯に努めています。また、今年度から利用者に配付する「災害等における避難誘導等の協力について(第12号様式)」の裏面を活用して地震時の対応と火災時の対応を具体的に明記し利用者に徹底しています。 ・職員全員が「普通救命I講習」を受講し、令和1年9月にはフォローアップ研修を職員・スタッフ全員が受講しています。AEDは当施設入口左に設置されています。平成31年4月には「スタッフの操作ミスにより舞台の反響板で指を挟みそうになった」事例をスタッフミーティングで紹介して事故防止策の研修を実施しました。 ・避難訓練は年2回実施しています。第1回は令和1年5月に消火訓練、通報訓練、避難訓練、館内放送訓練が実施されています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>◆業務マニュアルにより公平・公正な利用者への窓口対応、施設運営を行っています。◆人権、個人情報保護、接遇、AEDを含む救命救急法の研修を全職員が受講しています。◆年7回のスタッフミーティングを実施し、サービス向上を検討、対応を協議しています。実技研修では舞台、音響、照明操作の技術力を向上するよう努めています。◆来館者にご満足いただけるイベントを開催するため、法人所管施設の職員の応援体制をとっています。◆業務日誌は職員全員に回覧し情報共有しています。◆ローテーションは利用内容に応じて作成しています。◆朝礼、午後引継時の昼礼を行い職員間の情報共有を図っています。◆業務日誌で来館者情報を共有し、どの職員でも同質のサービスが提供できるように努めています。◆経理業務は副館長が適正に処理後、館長が確認し、更に法人本部で確認しています。</p>	<p>・職員・スタッフの各業務の技能向上を目指して施設独自の研修・外部団体による研修・業務を通じた研修が24講座設定されています。5月11、12日に「舞台技術講座」を新人職員2名が受講し、参加したそれぞれの職員が5月21日には報告書をまとめ、5月27日のスタッフミーティングで内容を伝達しています。</p> <p>・9名のスタッフで円滑な施設運用をするために講堂の主な3つの業務(舞台、照明、音響)をスタッフ2名体制で対応できるように多能工化を図っています。</p> <p>・当施設が取得する個人情報「利用許可申請書」、「仮予約申込書」、「出演団体応募用紙」3つのフォーマットで適切に収集され、利用許可申請書が7年保管され、仮予約申込書、出演団体応募用紙は不要になった時点でシュレッダーにより破棄されています。</p> <p>・職員による施設内の備品などのDIYによる新規設置や修繕対応は13項目にのぼり約100万円の経費削減を達成しています。</p>
V その他	<p>◆Jazz、コーラス、ハワイアン等の自主事業を開催し、近隣地域で活動されている各団体に発表の場を提供しています。企画・運営は全て職員が行っています。◆バリアフリーコンサートをロビーで開催しています。◆法人主催のイベント開催により近隣地域及び区内住民との交流を図っています。◆行政主催、共催、後援など市民参加の行事を積極的に受け入れています。◆区内全町内会掲示板用に公会堂だよりを発行し、公会堂情報やイベント情報をお知らせしています。◆公会堂近隣へのポスティングを積極的に行い、自主事業のPRや施設利用の促進をお願いしています。◆建物正面スペースにアサガオを植え緑のカーテンを育成しています。◆「わが町かながわマナー違反一掃作戦」の清掃活動に参加しています。◆利用希望者の多い講堂の新規予約やキャンセルがあった場合には、ほぼリアルタイムでホームページの空き情報を更新し利用者に最新情報を提供しています。</p>	<p>・当施設の3大イベント(JAZZ、ハワイアン、コーラス)には企画から実施まで職員が関わり、近隣の地域住民に提供されています。令和1年8月に実施したイベント「ハワイアン」では、職員の接遇、技術的な対応、イベント内容などについて出演者と来場者から312枚のアンケートを回収して分析しています。また、平成30年3月からロビーイベントを開始、アーティストの育成を目指してメンバーの発表の場としています。令和1年11月29日に第6回目が開催される予定です。</p> <p>・公会堂の施設利用についてホームページを最重要視しています。専用ホームページを充実して利用者にわかりやすく提供するとともにSNSの活用も実施し、アクセス数は令和1年7月に8,396アクセスと最高となっています。ホームページにはYouTubeを活用した公会堂動画も掲載されており利用者のビジュアルに訴える積極的な姿勢は評価できると感じられます。</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31年2月1～28日に68枚の独自作成のアンケートを利用団体に配布し61枚を回収しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 今年はアンケートの回収率を向上させるため工夫して利用時に手渡す際バインダーにアンケートを挟み、回収率を約2割向上させました。また、令和1年8月に実施したイベント「ハワイアン」では、職員の接遇、技術的な対応、イベント内容などについて出演者と来場者から312枚のアンケートを回収して分析しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様結果まとめH27～H30)、ヒアリング	
<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)> 平成31年に実施されたアンケートには22枚に「ご意見」が記載されており、職員の話合いにより6つの意見に集約され課題化されています。また、過去4年間の「ご意見」を時系列に整理して平成31年のアンケート結果の分析に役立てている姿勢は評価できると感じられます。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員ミーティング記録)、ヒアリング <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)>	
課題化された利用者の「ご意見」に対して①インターネット予約の要望⇒「はまっこカード」の利用を区に要望、②利用者の要望に応じて部屋の掲示を団体名からイベント名に変更する、③2階の女子トイレのフラッシュバルブを交換して流水量を増やした、④利用料金支払い方法のキャッシュレス化の検討開始など改善に向けた取組が確認できます。	

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(アンケート結果の公表)、ヒアリング、現場確認 <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)>	
利用者アンケート結果をファイルにして一部を「ご意見箱」の横に設置、もう一部を事務所に置いて閲覧希望者に対応していることが確認できます。	

(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> <p>ご意見ダイヤル(横浜市コールセンターのポスター)は事務所入り口と1階、2階のご意見箱の横に掲示されており、利用者の目につきやすい場所に情報提供されていることが確認できます。</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>ご意見箱は1階のエントランスと2階廊下のベンチの2か所に設置され、ホームページの最上段に「お問い合わせ」のタグが設けられていることが確認できます。</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>	

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(苦情解決体制)、ヒアリング、現場確認</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> <p>苦情には館長が責任者となり職員全員が担当して受付し、法人本部と区へ報告する体制が構築され、内容が1階事務室カウンターに掲示されていることが確認できます。</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>1階の事務室カウンターに掲示していることが確認できます。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和1年9月までにメールが2件、ご意見箱には1件が寄せられていることが記録より確認できます。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ご意見対応報告掲示)、ヒアリング、現場確認</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>寄せられた3件のご意見から対応が必要と判断した「同一のイベントで複数の利用申込み書を提出する不正がある。」との指摘には、申込書に「同一イベントで複数の申込みは不可」と明記し、代表者のサインを記入するように改め、抽選会でその内容を音読する対応策を講じて区に別途報告をしていることが確認できます。</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 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
<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)> 現場確認、ヒアリング</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> <p>利用者の目にとまりやすく1階のエントランスに設置された掲示板に、寄せられた利用者のご意見はプライバシーを侵害しないように配慮された「苦情等の内容及び対応策」が掲示されていることが確認できます。</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」、「Q&A」、「ご利用にあたって」の3種類の案内をロビーのチラシ棚に配架し、来館者が手に取れるようにしています。受付窓口にも利用案内を配架しています。◆ホームページには利用料金、予約方法等の施設案内の他に、アクセス、リンク、よくある質問、お問い合わせ等があり、利用者へ情報を提供しています。また、公会堂をより分かりやすく説明するため、施設紹介用ビデオを制作し、ホームページに掲載しています。また、各室の空情報を掲載し、毎日更新することにより利用者に最新情報を提供しています。講堂の空きが多い場合にはホームページのトップページに情報を提供しています。◆公会堂だよりを各駅等の横浜市PRボックスに配架して情報を提供しています。◆公会堂の外を通行する人に対して、利用案内、イベント情報をデジタルサイネージによりお知らせしています。◆法人所管施設に利用案内を配架しています。</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(ホームページ訪問者数記録)、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> <p>公会堂の施設利用についてホームページを最重要視しています。専用ホームページを充実して利用者にわかりやすく提供するとともにSNSの活用も実施し、アクセス数は令和1年7月に8,396アクセスと最高となっています。ホームページにはYouTubeを活用した公会堂動画も掲載されており利用者のビジュアルに訴える積極的な姿勢は評価できると感じられます。</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> <p>利用案内は①利用方法(利用料金・抽選など)、②Q&A、③注意事項の3つに分けられています。利用者の要望に応じて使い分けをして無駄のない運用をしている点は評価できると感じられます。</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(利用申込書)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>講堂は6ヶ月前、会議室などは3ヶ月前のその日に来館による申込みを開始し10時で受付締切した後、「鉛筆のくじ」による抽選を職員が利用者に対して実施しています。本年利用者より指摘のあった同一イベントの重複申込みに対処するため、申込書にサインを頂き更に注意事項の音読も実施しています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌、平成30年度人権研修出席者名簿)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成31年1月25日に9名、30日に7名の職員・スタッフに人権研修を実施していることが記録より確認できます。実施したテーマは「障害者差別解消」について地元社会福祉法人から講師を招いて実施しています。</p>	

(4) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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(利用団体舞台図ファイル)、ヒアリング</p> <p><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)> イベント実施までの打合せは月ごとに舞台図、準備リストの受領確認などが日付順に打合せしたスタッフ名を記録して時系列に整理されていることが資料より確認できます。記録は利用者の継続利用に配慮して3年分を保管しており受付業務の効率化に寄与しています。また、利用者の下見対応には十分な時間を取り利用時に不備が生じないように配慮しています。</p>	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆区内全町内会掲示板用に神奈川公会堂だよりを発行し、公会堂情報やイベント情報をお知らせしています。また、区役所、横浜市PRボックス、近隣施設、法人所管施設にも配架しています。◆「広報よこはま」に自主事業の参加団体募集やイベント開催情報を提供しています。◆公会堂の外を通行する人に対して、イベント情報をデジタルサイネージによりお知らせしています。また、ロビーガラス張りに外に向かって自主事業のポスターを掲示しています。◆ホームページに利用料金、予約方法等の施設案内、自主事業参加団体募集、イベント開催案内、イベント結果報告を掲載しています。◆自主事業については開催の案内を近隣地域にポスティングしています。特に開催期日近くになると何回かに分けてポスティングを積極的に行いPR活動を行っています。</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(神奈川公会堂だより、自主事業ポスター)、ヒアリング、現場確認(みんなの広場)</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>・広報紙「神奈川公会堂だより」が施設内で1,500枚作成され、1,200枚が区役所より神奈川区内町内会の掲示用に配布されています。</p> <p>・公会堂3大イベントは外注した独自のチラシが3,500枚作成され職員により近隣のマンションなどへのポスティングが実施されています。</p> <p>・自主事業毎にA1のポスターが作成されロビーのガラスを利用して施設外に告知されています。</p>

(6) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆「にこやかなあいさつ」と「親切・気配りの接遇」を利用者への対応の基本としています。朝礼、昼礼時に「接遇の基本」について唱和し、常に接遇の意識を高めています。◆利用者の入退館時にはご挨拶し、お声掛けをするようにしています。◆接遇の研修を年1回全員が受講します。◆電話にはまず施設名と氏名を先に名乗るようにし、わかりやすい説明を心掛けています。◆来館者に説明する時には利用案内、舞台資料、施設写真に基づいて、分かりやすく説明しています。◆申請書のフォーマット、受付作業手順を見直し、利用者の記入時間、待ち時間を短縮しました。特に、パソコン入力により、申請書利用料金の自動計算による効率化を図りました。◆受付に利用者が立て込んだ際には、全員が受付業務に廻りお待たせする時間の短縮を図っています。◆職員は夏はアロハシャツ、それ以外はピンクのスタッフジャンパーを着用し一目で職員と分かるようにしています。</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><評価で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"> ・ピンクのスタッフジャンパーを全員が着用して利用者に対応しています。夏季はアロハシャツを同様に全員が着用、統一性を持った接客姿勢を感じます。 ・訪問調査当日は来館者が少ないため、職員と来館者のやり取りが観察し辛い状況でしたが、職員の説明内容は丁寧でわかりやすく接遇の基本ができていると感じられました。

(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>◆稼働率は昨年4月中旬までの講堂休館の影響を受け、例年より低めに推移していましたが、その後、半年でほぼ回復しました。今後は更に利用促進を図るため、近隣企業に公会堂利用について稼働率の低い和室が会議室として利用できることも含め、紹介していきます。◆駅のPRボックスに公会堂情報のチラシを配架しPRを行います。◆見学、下見の際には公会堂全体を説明し、各種用途に使用できることをお知らせしています。◆講堂に空きが多い場合にはホームページやデジタルサイネージでお知らせしています。◆利用者アンケート、自主事業開催時のアンケートのご意見・ご要望については、職員で協議し、可能な限り対応し、サービス向上に努めています。◆ホームページのメールによる問い合わせについても、職員で協議し対応しています。◆いただいたご意見や苦情はロビーに掲示し、過去の苦情もファイルに綴じて閲覧できるようにしています。</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><評価で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"> ・平成30年度の稼働率は講堂75%、2号会議室80%、1号会議室73%、和室69%であり、利用率の高い2号会議室の利用者を分析して近隣の建築関連企業の会議室利用の促進を課題化しています。 ・和室と会議室を同時使用すれば隣室への騒音問題が解決するので、音楽室としての利用を許可して幅広く部屋利用の拡大を図っています。

(8) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

施設紹介動画を令和1年5月に起案して、職員・スタッフが積極的に関わってドローン撮影を試みるなど力作を仕上げています。また、施設の前を通行する近隣住民に対して広告効果が高いデジタルサイネージなど、新たな広報の試みを積極的に進める姿勢は評価できると感じられます。また、「みんなの広場」の円形テーブルに整理されたイベントチラシは利用者より分かり易いとの評価が多く来場者増に役立っています。

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

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常保守管理は開館時に26ヶ所57項目、閉館時に24ヶ所70項目のチェックリストに基づき毎日チェックされ、令和1年8月にはエレベーター点検、自動ドア点検、害虫駆除が年間計画どおりに実施されていることが記録より確認できます。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎朝、13項目の清掃が実施され、各室は使用後に清掃されています。毎月、機械清掃が実施されています。令和1年8月26日の記録よりトイレ、調光室、ロビー、階段、各会議室、事務室などが機械清掃されていることが確認できます。また、毎日の2時間毎の巡回では3ヶ所23項目の空調設備点検、4ヶ所11項目の受電設備点検が実施されていることが記録より確認できます。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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)>	
市所有の備品舞台用平台9台には備品番号が記載されたシールが貼付され、同様に最近購入された指定管理者所有の備品コインロッカーなどの5つの備品には同様に備品番号が記載されたシールが貼付されその存在が確認できます。	

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 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"> 平成29年に交換された講堂の折りたたみ座席、舞台、各会議室、和室、水回りの備品などを現物確認し安全性に関わる損傷がないと判断します。講堂は年に1回剥離清掃が行われています。 調査前日に排水漏れが判明した湯沸室の流し台には使用禁止のポスターが速やかに掲示され、部品が製造中止のため修理対応できず新たな流し台に取替が進んでいることがヒアリングより確認できます。 	

(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)>	
事務室内のゴミは燃えるごみ、プラごみ、再生可能な紙ごみの3つの容器に回収され、事務室外の倉庫に保管されて館内外に長期間放置されることはなく行政による定期回収時に処理されています。事務室内および倉庫ではゴミ容器からの汚臭・汚液等の漏れがないよう管理されていることが現場で確認できます。	

② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆日常清掃として、トイレ、廊下、ピロティー等の共有スペースを清掃しています。講堂、会議室ご利用後は職員が清掃を実施しています。◆月1回の定期清掃として、講堂、会議室、廊下等の床を専門業者が洗浄及びワックスがけを実施しています。◆隔月、害虫駆除を専門業者が行っています。◆年1回、国道側敷地内植栽の除草を専門業者が行い、それ以外は職員が対応しています。◆施設設備は毎日点検リストに従って確認しています。◆講堂利用者が多い場合は、トイレの手洗い場の清掃を職員が定期的に行います。◆雨天の時は、エントランスに傘袋を出し、床に溜まった雨水はモップで拭き取っています。◆設備の不具合があった場合、職員が対応できる場合はその場で対応します。職員が対応できない場合は共同事業体職員が対応します。メーカー等の修理が必要な場合は専門業者で対応する等段階的な対応をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内は開館時と閉館時の点検・清掃と定期機械清掃で清潔な状態に保たれており、外構・植栽も清掃が行き届いていることが確認できます。トイレトーパーなど消耗品についても設置不備はありません。</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>トイレ・洗面は常に清潔を保つよう、イベント終了毎に職員による清掃が実施されています。清掃に使用する雑巾は青、赤、白の3色が用意され、清掃する場所別に管理されています。清掃に対する細部までのこだわりは評価できると感じられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成31年4月に改訂された危機管理マニュアル(防止編・対応編)の存在が確認できます。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和1年9月9日にマグネットセンサー不良が発生して警備業者(共同事業体)の出動が記録より確認できます。9月11日にはセンサー交換が終了しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵受取証明書)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長の管理で17名の職員・スタッフごとに鍵の受取証明書が作成され、記録より年2回更新されていることが確認できます。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時に26ヶ所57項目、閉館時に24ヶ所70項目のチェックリストに基づき館内外の巡回が実施されていることが記録から確認できます。また、2時間ごとに講堂の温度、湿度が測定され異常発生時には対処可能な運営がされています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時に26ヶ所57項目、閉館時に24ヶ所70項目のチェックリストに基づいた館内外の巡回が実施され、施設・設備の安全性がチェック後記録されていることが確認できます。加えて毎月「施設点検日」を設けて、施設全体と設備、車椅子と昇降機についてチェックと記録を実施しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 資料(平成31年度研修計画、スタッフミーティング議事録)、ヒアリング <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)> 平成31年4月22日スタッフの操作ミスにより舞台の反響板で指を挟みそうになった事例を紹介して事故防止策の研修を実施していることが記録より確認できます。当施設では、スタッフミーティングを事故防止研修の場として活用しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理者災害時対応マニュアルは平成31年4月1日に組織体制変更を反映して改訂されていることが確認できます。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
避難訓練は年に2回実施されていることが確認できます。令和1年5月27日に消火訓練、通報訓練、避難訓練、館内放送訓練の実施が「結果通報書」より確認できます。	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の点検で避難経路に荷物を置かないように注意を払い、避難の妨げとならないような状態を常時確保していることが現場確認で確認できます。	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない	<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内の講堂・各会議室には館内避難経路が掲示され、さらに施設1階と2階のロビーには非常時の避難場所「反町公園」までの避難経路が掲示されていることが確認できます。	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<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)>	
平成29年9月に実施された消防機関による査察では違反指摘等はありませんでした。	

(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)>
館内にカメラを職員の手で増設、施設内の死角を無くして事務室内から施設全体をモニターして事故防止、防犯に努めています。また、今年度から施設利用時に配付する「災害等における避難誘導等の協力について(第12号様式)」の裏面を活用して地震時の対応と火災時の対応を具体的に明記し徹底しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
訪問調査当日令和1年10月24日と10月21日シフト表と出勤簿から協定書で定めた職員体制を実際にとっていることが確認できます。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌の9月1日から9月15日の記録より協定書のとおり開館していると判断します。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業報告書は事務室に保管され閲覧希望者への対応が掲示されていることが確認できます。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「神奈川公会堂だより」の「お知らせ」の覧には事務室に保管されている事業計画書・事業報告書閲覧希望の申入れに対応する旨が告知され、ホームページのリンク先から事業計画書・事業報告書が閲覧できることが確認できます。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成31年度は24の研修が計画され研修目的、対象者、受講予定日が計画書に明確に記載されていることが確認できます。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成31年度研修計画)、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)>	
新しく採用した職員向けに舞台技術講座(外部研修)が企画されていることが確認できます。	
<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)>	
平成31年度に計画されている24の研修は、各業務の技能向上を目指して施設独自の研修・外部団体による研修・業務を通じた研修が設定されて、全ての職員を対象としていることが確認できます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆個人情報保護、人権研修、AED操作を含む救命救急法の研修を行っています。これらは職員全員が参加し、勤務時間扱いとしています。◆舞台技術、音響技術、照明技術等の外部講習については、基本は常勤職員が参加しますが、予算の範囲内で意欲のある非常勤職員の参加も認めています。費用は全額負担し、勤務時間扱いとしています。◆スタッフミーティング時に舞台技術研修を行って技術力向上を図っています。◆法人による経理実務、自主事業研修には副館長が参加します。◆行政主催の研修にはローテーションを調整して適任者が参加しています。◆すべての研修について、賃金および交通費を支給しています。◆すべての研修について、参加者が報告書を作成し、個人情報保護、人権研修、舞台技術等の全員が情報共有する必要があるものについては資料と共に全員回覧しています。</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(研修報告書)、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>研修への職員の参加は勤務時間扱いであり費用・交通費は当施設が負担して実施されていることが確認できます。</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(研修報告書)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>5月9日～12日には「舞台技術講座」に新人職員2名が参加して、参加したそれぞれの職員が5月21日に報告書をまとめ5月27日のスタッフミーティングで内容を伝達していることが記録より確認できます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和1年7月20日に改訂された窓口等の対応手順を記した受付業務マニュアルが用意され、活用されていると判断します。マニュアルには受付業務、予約受付、レジ操作、仮予約、申請、申請後の変更・取消、音響設備機器の仕様などが詳細に記載され整備されています。	

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)>
◆業務マニュアルは項目ごとに作成しています。予約・申請時の手順や事務手順、舞台、音響、照明に係る技術マニュアルを逐次更新を含め作成しています。業務マニュアルは受付に保管しており、利用者からの問い合わせに活用しています。◆朝礼、昼礼で業務確認及び引継事項の確認を全員で行います。連絡事項・引継内容は業務日誌に記載し、職員全員が確認押印し、情報共有を図っています。◆報告書関係についても全員回覧し、情報共有を図っています。◆公会堂業務では利用者の要望に応えるため、講堂の舞台技術、音響・照明技術のレベルアップが必要になります。各職員が得意な技術を保有しているので、お互いに教え合える場を作っています。特に、講堂に空きがある場合には、職員一人が受付業務を行い、他の職員が舞台や調光室にて研修を行っています。◆職員全員参加の自主事業では、舞台、照明、音響担当の多能化を図るようにしています。	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)>
	9名のスタッフで円滑な施設運用をするために講堂の主な3つの業務(舞台、照明、音響)をスタッフ2名体制で対応できるよう多能工化を図っています。令和1年5月27日には照明ライトの交換方法についてスタッフミーティングで講習、9月11、12日には袖幕を降下させる時の注意事項が徹底されています。専門知識をスタッフが互いに共有する体質は評価できると感じられます。

(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)>	
「個人情報取扱実施細則」が整備され、平成28年3月1日に内容の一部が改訂され運用されていることが確認できます。	

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)>	
エントランスと事務室受付カウンターに個人情報の取扱いに関する管理責任者を当施設館長としたポスターが掲示されていることが確認できます。	

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)>	
平成31年4月22日法人本部事務局長を講師として「個人情報の取扱いについて」の研修が職員・スタッフ全員に対して実施されたことが記録より確認できます。	

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 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"/> 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成31年4月22日に設備管理を行うスタッフを含めた17名より個人情報の取扱いに関する個別の誓約を取得していることが記録より確認できます。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>当施設が取得する個人情報は「利用許可申請書」、「仮予約申込書」、「出演団体応募用紙」3つのフォーマットで収集されています。ヒアリングより3つのフォーマットで適切に個人情報が収集されていると判断します。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「利用許可申請書」、「仮予約申込書」、「出演団体応募用紙」3つのフォーマットには、取得した個人情報をそれぞれの目的以外に使用しない旨が記載され適切に使用されていると判断します。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務室内に設置されたノートパソコンは離席時のロックのためのパスワードが設定され、盗難防止のワイヤーロックにより固定されていることが確認できます。収集された紙ベースの個人情報は利用許可申請書が7年保管され、仮予約申込書、出演団体応募用紙は不要になった時点でシュレッダーにより破棄されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理料、利用料金は出納帳等の帳簿で明確になっています。令和1年6月2日に実施した「0602イベント」の実費支出は「平成31年度自主事業報告書」に記載され明確になっていることが確認できます。	

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)> 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)> 副館長が起案し、館長が承認後法人本部に連絡して出金する相互けん制の仕組みを設けていることが確認できます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(預金通帳)、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)> 指定管理料・自動販売機収入の出納は法人本部が管理しており、当該施設に係る経理と団体のその他の経理が明確に区分されていることが確認できます。	

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)> 令和1年7月分電気料金、8月分ガス料金と7月分の冷温水発生器の点検費用はそれぞれの請求額に応じた金額が支払いされていることが確認できます。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小口現金通帳と印鑑が適切に管理者・管理方法が定められていることが確認できます。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆照明、空調はこまめに電源をオンオフし、光熱費の削減に取り組んでいます。◆公会堂だよりやポスターは外部印刷会社に発注せず、公会堂のコピー機による印刷に変更し、経費節減を図っています。◆使用済みの機密性のないコピー用紙は裏紙として有効利用しています。また、試し印刷をする場合にも裏紙を使用しています。◆机、椅子等の備品の不具合、壁の部分塗装等、可能な限り職員が修理し、経費削減に努めています。◆通帳を取引銀行の通帳のみとし、法人本部や共同事業体との振込手数料がかからないようにしています。◆敷地内中低木の剪定及び雑草の除草を職員が行っています。◆夏は全職員がアロハシャツを着用し、クールビズに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年8月から令和1年7月の期間で職員による施設内の備品などのDIYによる新規設置や修繕対応は13項目にのぼり約100万円の経費削減を達成しています。主には講堂の天井に設置した吊りマイク、3ヶ所の監視モニター、1階のデジタルサイネージがあり専門業者への発注より約70万円の経費削減となっています。新たな設備は利用者の利便性の向上、施設の安全性の向上、施設の広報に活用されています。</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>施設設備を利用者の要望、新たな環境変化などに職員が自ら率先して対応している姿勢は評価できると感じられます。職員自ら考え、少ない費用で高い効果をバランス良く進めています。</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>◆行政関連、教育委員会、学校関連の音楽会、神奈川区文化協会の利用につきましては、優先利用に当たるため一般利用前に時期等を調整し日程確保に協力しています。◆国政選挙、地方選挙に際し、投票所、個人演説会会場、公営ポスター掲示場設置に協力しています。◆災害時における帰宅困難者の受け入れ施設として協力しています。また、保存用ビスケット、飲料水、トイレバック等の備蓄品を管理しています。◆行政からのポスター掲示、チラシ、広報よこはま、神奈川県のとよりの配架依頼につきましては積極的に対応しています。◆神奈川区緑のカーテン育成事業に参加しアサガオの栽培に協力しています。◆ゴミゼロルート回収に参加し、ゴミの分別に協力しています。◆わが町かながわマナー違反一掃作戦に参加し、近隣の清掃に協力しています。◆区民まつりに法人の一員として参加しています。◆神奈川区の施設間連携を図る宿場まつりに参加しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度は優先利用が約18%を占めています。施設の収益を確保するため、平成31年度は優先利用団体とのコミュニケーションを密に行いスケジュールを明確にして一般利用の拡大を図り始めました。優先利用には令和1年11月3日「かながわ湊フェスタ」への開催協力、「プレミアム商品券」の説明会場としてロビーの提供などがあります。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆Glanz弦楽合奏団、横浜室内合奏団による定期演奏会、クリスマスコンサートを共催事業として実施しています。◆バリアフリーロビーコンサートは親子連れで賑わいました。また、仕事帰りの方を対象に夜間に開催した「大人向けロビーコンサート」は好評でしたので継続していきます。◆法人所管施設と共に「0602イベント」や「七福館めぐり(スタンプラリー)」を行い、大勢の皆さまに参加していただき、喜ばれています。◆ロビーにWi-Fiサービスを開始しました。◆講堂の録音用として三点吊マイクを職員が設置しサービスが向上しました。◆デジタルサイネージのシステムを職員が構築し、ロビーから外に向かって情報を終日発信しています。◆利用者の安全を確認するため、調光室や廊下にカメラ&モニターを職員が設置しました。◆公会堂をより分かりやすく説明するため、施設紹介用ビデオを職員が制作し、ホームページに掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価で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>当施設の独自3大イベント(JAZZ、ハワイアン、コーラス)は企画から実施まで職員が関わり、神奈川区の地域住民に提供されています。また、平成30年3月3日からロビーイベントを開始、アーティストの育成を目指してメンバーの発表の場としています。実施は継続して令和1年11月29日に第6回目を開催する予定です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
I 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	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	
		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	
		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		
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	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) 協定書等の遂行	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
			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) 緊急時対応の緊急仕組	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のと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	
	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	
		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) 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
			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) 有を区るための取組 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に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	0
			不備の合計	0	0