

# 港北公会堂指定管理者評価基準項目

## 1 公会堂の設置理念、区政運営上の位置付け等の理解

### 1-1 公会堂の設置理念・施設特性の理解

- ①公会堂の設置目的や役割を理解し、施設運営に反映された提案がなされているか。
- ②施設の機能を活かした効果的な施設運営が提案されているか。

### 1-2 区の特性、区政運営の方向性、立地特性等の理解

- ①区の特性、区政運営方針等を理解し、施設運営に反映させた提案がなされているか。
- ②施設の立地、周辺環境や利用対象エリア、対象利用者について分析・条件設定がなされており、施設運営に反映させた提案がなされているか。

## 2 公共施設としてのサービス品質の維持・向上

### 2-1 施設に求められるサービスの把握と平等な提供

- ①公共施設として全ての利用者に対し平等にサービスを提供すべきことを念頭に置いているか。
- ②貸館施設として提供すべきサービスの内容と維持すべき質について適切に把握しているか。
- ③利用者の意見、要望、苦情等の受付体制が整っているか。

### 2-2 利便性の向上・ホスピタリティの向上の取組

- ①現状を分析し、さらに利用者の利便性を向上させる運営上の工夫が提案されているか。
- ②質の高い接客サービスを提供するための提案がなされているか。

### 2-3 施設のクオリティを維持する施設管理計画

- ①施設の機能を維持するため必要十分な管理計画が組まれているか。
- ②施設・設備の故障を予防し、発生時には迅速に対応可能なメンテナンス計画が組まれているか。

## 3 管理運営経費の縮減

### 3-1 効率的な管理運営の工夫

- ①現状を分析し、さらに効率的な管理運営を行うための工夫がなされているか。

### 3-2 利用料金収入増加への意欲

- ①利用料金収入について、区見込額を超える水準の目標設定を行っているか。

## 4 安定した運営体制の確保

### 4-1 安定性（管理運営の体制が充分か）

- ①業務を継続するために必要な人員配置計画がなされているか。
- ②施設・設備の維持管理のために必要な人員配置あるいは適切な委託計画がなされているか。
- ③施設を安定して管理運営するための社内体制及び実績があるか。

### 4-2 健全性（個人情報保護、法令順守、職員研修、自己評価）

- ①個人情報保護、環境への配慮、法令順守等の体制が整っているか。
- ②職員の資質向上のための研修が計画されているか。
- ③業務を点検するための自己評価の仕組みが整っているか。

### 4-3 安全性（危機管理対策）

- ①事故・災害等の緊急時の対応、連絡体制等が計画されており、危機管理の具体的な対応策が考えられているか。
- ②防犯・防災その他の災害・事故予防の計画・体制が具体的に考えられているか。