

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市緑公会堂
評価シート

評価機関名：株式会社R-CORPORATIONN

令和6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	・横浜市公会堂条例に基づき、利用者に対して常に公平で接していきます。 ・職員全員が十分な知識・情報を常に持ち、利用者の質問に対し真摯に対応し、内容によっては一旦預かって後日連絡するなど、的確なご案内ができるような体制を整えています。 ・利用者の意見・要望を把握するために定期的(年2回)にアンケートを実施し、常に利用客のニーズにお応えして顧客満足度の向上を目指しています。 ・公会堂ホームページ、フェイスブック、インスタグラム、デジタルサイネージ、電子案内板には常に最新の情報を更新掲載し、利用者にわかり易く使いやすい公会堂をめざしています。 ・区役所が同一建物にあり、公会堂利用者以外にも来館されるため、様々なニーズに応えられるような「コンシェルジュ」を心がけて対応をしています。 ・サービス介助士の資格を有する職員を配置し、ホスピタリティマインドを持ってサービス向上に努めています。	・法人の行動指針の1つにも「明るく笑顔で挨拶をします」と掲げられており、年1回は全職員を対象に「接遇研修」を実施し、ホスピタリティ精神について学び、利用者に対して、笑顔でわかりやすい説明を心がけている。また、来館者に対して積極的に声かけし、迅速に対応することで、待たせない対応を心がけている。 ・緑公会堂のホームページにて施設利用案内、講堂及び会議室の予約状況、催事情報等を発信している。(予約状況については1週間に1回更新) ・広報紙(広報よこはま緑区版や、タウンニュース)に催事の案内を掲載依頼している他、緑区役所にも配架を行っている。また、Instagram、Facebook等のSNSも活用して、催事等の情報を発信し、多くの人の目に留まるようにしている。 ・年2回の利用者アンケート項目に、「職員の言葉遣い」についても満足度調査を実施している。
II ・施設・設備の維持管理	・日常定期清掃は清掃作業報告書を記入し抜け漏れ無いようにして毎日実施しています。 ・施設利用者には利用終了後、清掃の協力をお願いし終了後には点検シートを提出して頂きコミュニケーションを取りながら点検をおこなっています。 ・開館時、閉館時には館内点検チェックリストに基づき館内を巡回し、日々の点検を行っています。 ・舞台関連備品に関しては弊社技術担当の視点から老朽化や安全面の確認を実施し、問題発生時には速やかに対応・フォローを実施しています。 ・舞台設備は年2回専門業者による保守点検を実施し、安全快適にご利用頂けるよう維持管理しています。 ・貸出品は備品貸出簿に記入し返却時に確認し不具合等があれば修理・更新を実施しています。 ・ISO活動で冷暖房の記録、照明監視、裏紙補充記録、ごみ回収記録をおこない、節電・ごみ減量に取り組んでいます。 ・6S活動の実践により利用客満足度向上に取り組んでいます。	・法人では「6S活動」を推進しており、また、行動指針にも6S活動を掲げ、常に整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣化に努め、休館日には館内点検日と定め、清掃・整頓のみならず、安全衛生点検も含めて設備・備品等の点検を実施し、誰もが安心して利用できる施設づくりを心がけている。 ・講堂の吊物設備・照明設備等の点検は専門業者に委託し、年1,2回の定期点検を実施し、劣化や不備なく使用できるか確認している。また、舞台技術機構調整技能士の資格を有している職員による、機材等の点検も行なわれている。 ・ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、照明・冷暖房温度については、照明使用監視記録表・冷暖房温度監視記録表を用いて管理している。 ・清掃業務マニュアルには、清掃場所や床の材質ごとに細かく分けて使用する資材、洗剤まで明示されており、マニュアルに基づいた清掃が行われている。
III ・緊急時対応	・緊急時対応(危機管理)マニュアルを作成し、有事の際に迅速な行動がとれる体制を構築しています。 ・緊急時対応フロー、緑公会堂緊急体制連絡図を事務室内に掲示し、スムーズに対応・連携できるようにしています。 ・開館前、開館中、閉館時の際には施設内の巡回点検を行い館内の安全確認を実施しています。 ・施錠後の夜間は機械警備により24時間体制で施設の管理を実施しています。 ・鍵は鍵取り扱い内規に基づき使用し、鍵管理簿による運用を毎日実行しています。 ・消防訓練に関しては緑消防署の指導のもと、年2回実施し、AED・消火器・施設内避難器具の使用方法など職員全員参加で訓練しています。 ・職員は全員、普通救命講習を受講しています。 ・横浜防災ライセンスリーダー、防災士の資格を有する職員を配置しています。 ・避難訓練コンサートを実施しています。 ・緑警察署とは連携を密にして、不測の事態に備えています。	・法人で作成されているマニュアルには、事故、事件、不審者、テロ、感染症、伝染病、食中毒、地震、火災、気象災害など様々な緊急時が想定された内容が網羅されており、発生時、対応後における対応方法が細かく明文化されている。また、緊急時に迅速に対応できるよう緊急時行動チェックリストも作成され、有事に備えている。 ・事務所内に置かれている緊急時対応(危機管理)マニュアルの中に、緊急体制連絡図が綴じられているが、事務所内にも緊急体制連絡図を掲示し、迅速な連携が取れるようにしている。施設職員や緑区役所の担当者の人事異動があった際には、都度更新している。 ・他施設の事故事例を取り上げた検証、日常の巡視点検、安全衛生推進会議の開催する等して、利用者が安心して施設を利用できるよう安全性の向上を図っている。

	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	・館長を全ての窓口とするワンストップ体制を構築し、指揮命令系統の一本化、情報共有体制の強化をはかり、業務ミスの防止等、業務の効率化を実現するとともに、利用者様からのご意見・ご要望・苦情へも迅速に対応しています。 ・舞台専門技術者(舞台機構調整技能士)を配属し、舞台設備の使用等に関して、利用者をサポートできる体制を整え安全な催事を提案し、安心してご利用いただけるように心がけています。 ・全職員に対し個人情報保護管理(情報セキュリティ)、接遇、緊急時対応、人権啓発研修を実施しています。他横浜市主催の研修、外部研修にも積極的に参加してスキル向上を目指しています。 ・職員の情報共有はミーティング及び連絡用ホワイトボード、回覧板にて周知徹底を図っています。 ・経理業務は本社経理と連携をとり、適正に処理を行い、売上管理・利用状況等について毎月区に報告しています。	・法人の経営理念「常にお客様の期待と信頼にこたえる・会社と社員が共に成長し、安心して働ける会社を築く」を具現化すべく8つの行動指針を定め、行動指針に準じた運営管理を行っている。 ・法人で各種マニュアル(経理、清掃、苦情解決、緊急時対応(危機管理)、文書管理、個人情報保護管理)が作成されており、統一した対応や記録管理が行われている。また、必要に応じて法人内の指定管理施設間で共有すべき事柄は法人を通じて情報の共有化が図られている。 ・定期的に実施されている内部監査において、適正な運営が行われているか確認している。 ・ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、照明・冷暖房温度については、照明使用監視記録表・冷暖房温度監視記録表を用いて午前・午後・夜間利用終了時に巡回して経費節減に取り組んでいる。
V ・ その他	・区内で活動する団体・サークルの発表の場として年1回緑公会堂フェスティバルを開催し、地域住民の方にも楽しんでいただけるイベントとして開催しています。 ・無料の演奏会・寄席・映画会・ピアノ演奏等の自主事業を企画・開催し市民の方に文化・芸術に触れて頂く機会を数多く提供しています。 ・区内の公共施設と連携し、情報交換・広報活動を行っています。 ・緑区の地域施設連携会議(ミドリネット)に毎回参加し地域の課題及びニーズ等についての情報収集を行うとともに他施設との交流を図っています。 ・認知症サポーター養成講座を全職員が受講し、認知症高齢者等にやさしい地域づくりに貢献しています。 ・緑消防署より防火対象物点検報告特例認定を2回連続で受けています。 ・株式会社清光社緑公会堂として、毎年緑区社会福祉協議会に寄付しています。 ・帰宅困難者一時滞在施設として、安心して過ごせる街づくりに協力しています。	・帰宅困難者の一時受け入れ施設として、年1,2回は併設している緑区役所と合同で訓練を行うようにしている。 ・区役所が主催・共催する事業については、区民を対象とした事業が多数あるので、公会堂条例・事務取扱要項の規則の範囲内で優先的に利用受付を行っている。また、ノウハウを提供する等の支援も行っている。 ・緑区の運営方針を基に施設の運営方針を設定し、すべての区民が等しく地域活動や文化芸術活動を実施できるよう様々なツールを使用して広報活動を行っている。 ・区内で活動しているサークルの発表の場として、「緑公会堂フェスティバル」を実施して、地域住民の方にも楽しんでいただけるイベントとして開催している。 ・コンサート、ミュージカルワークショップ、緑寄席、シネマ緑公会堂等の無料の自主事業も開催し、多くの市民や区民の方に公会堂に足を運んでもらうとともに、文化や芸術に触れて頂く機会も提供している。

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
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している → ☒ アンケート ☐ 実施していない → ☐ 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)> ・アンケート実施期間は2ヶ月とし、約100件のアンケート回答があった。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認	
<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)>	
・法人本部にて他の指定管理施設とのアンケート結果を比較し、結果が事業所にフィードバックされている。	

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 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

＜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)＞
・ヒアリングにて確認

＜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)＞

- ・利用者アンケートで寄せられた意見等に対しては、事実確認を行ったうえでスタッフ会議の議題に取り上げ、共有及び対応策を検討している。

※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・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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 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

＜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
＜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)＞

・アンケート結果の公表については、館内ロビー(ホワイエ)に掲示し、来館者の目に留まりやすいよう工夫している。

(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
☒ 情報提供している	☒ 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
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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 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)> ・館内ロビー(ホワイエ)に掲示している他、ホームページにも問い合わせフォームを設けている <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)>	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 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)> ・苦情解決マニュアルにて確認 <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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 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)> 館内ロビー(ホワイエ)に掲示 <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
☒ 記録している	☒ 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
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)>	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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・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
☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 苦情等が寄せられていない	☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 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)> ・現場確認及びヒアリングにて確認 <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)> ・館内ロビー(ホワイエ)に掲示している利用者アンケート結果(主なご意見)に施設からの回答欄を設け、コメントともに対応策を報告している。	

(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
<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)> ・緑公会堂HP ・お知らせ ・施設案内 ・アクセスマップ ・ご利用案内 ・利用料金・予約状況 ・催事カレンダー(講堂・会議室 催事で掲示依頼されたもの) ・関連リンク(緑区役所、磯子公会堂、港南公会堂、旭公会堂) ※予約状況は毎週金曜日に更新しています。 ・利用案内パンフレット 事務所受付に用意し、自由に持ち出しできるようにしています。 ・デジタルサイネージ ・施設案内 ・利用ルール ・館内マップ ・予約状況 ・アクセス ・Q&A ・申込方法 ・広告(有料) ・掲示板 ・公会堂利用客のチラシ ・アンケート集計結果 ・公会堂ご意見 ・ご要望Q&A ・個人情報保護方針 ・地域志向CSR方針 ・行動方針 等を館内に掲示し透明性・公平性を維持しています。 ・SNSで依頼のあった催事のお知らせ等の情報を発信しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、ホームページ、ヒアリングにて確認 <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)> ・緑公会堂のホームページにて施設利用案内、講堂及び会議室の予約状況、催事情報等を発信している。(予約状況については1週間に1回更新) ・公会堂をより身近に感じてもらえるよう、利用例を盛り込んだチラシを作成し、自由に持ち帰りできるようにしている。 ・広報紙(広報よこはま緑区版や、タウンニュース)に催事の案内を掲載依頼している他、緑区役所にも配架を行っている。

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
☒ 備えている	☒ 備えている
☐ 備えていない	☐ 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)>	

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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
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)> ・年間研修計画(年間予定表)及びヒアリングにて確認 <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)> ・人権擁護に関するビデオを市役所から借りての視聴研修や法務局から職員を講師として招聘し、研修を実施している。	

(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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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)> ・資料及びヒアリングにて確認 <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)> ・講堂の利用者に対しては、利用日の1～1ヶ月半に利用者と打合せを行っている。また、申し込み時に使用する機材等を確認し、音響や照明機材を使用する場合には、技術専門スタッフと打合せを細かく行っている。	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・公会堂HPでは以下の情報を発信しています。 ・お知らせ、施設案内、使用料金、申込方法、予約状況(1週間ごとに更新します) ・掲示を依頼された催事・催物の情報 ・アクセス等、関連リンク(緑区役所・長津田地区センター・磯子公会堂・港南公会堂等) ・事業計画書・事業報告書・アンケート結果等 ・デジタルサイネージでは、 ・施設案内、予約状況、広告(有料)等です。 ・掲示板 催事のチラシなどを館内及び野外掲示板に掲示しています。 ・SNS活用で情報発信しています。 フェイスブック・Instagramでは催事等の情報発信をしています。 ・地元新聞社(タウンニュース)にイベントの情報提供をしています。 自主事業開催時には案内を広報よこはまに、広告を地元新聞に掲載し、他の公共施設にはチラシ配架をお願いして積極的に広報活動をしています。 ・夜間利用促進のチラシを作成し配架・掲示をしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場、資料、ヒアリングにて確認 <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)> ・緑公会堂のホームページにて施設利用案内、講堂及び会議室の予約状況、催事情報等を発信している。(予約状況については1週間に1回更新) ・Instagram、Facebook等のSNSも活用して、催事等の情報を発信し、多くの人の目に留まるようにしている。 ・自主事業開催時には、広報紙(広報よこはま緑区版や、タウンニュース)に掲載し、他の公共施設(27ヶ所)にチラシの配架依頼をしている。

(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
<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)> ・接遇研修を年1回職員全員が受講して常にお客様の立場に立った、対応・接遇を心掛けています。 ・受付マニュアル・苦情対応マニュアルなどチャート式にしてスタッフ全員がわかりやすい説明をできるようにしています。 ・窓口ではお客様をお待たせしないように職員が協力をしてスピーディに対応する連携体制をとっています。またレジ導入等仕組み改善(手書領収書廃止等)により受付業務のスピードアップを図りました。 ・スタッフは首からネームプレートを下げ、ユニフォームを着用して利用者がすぐに判別できるようにしています。 ・電話対応については、施設名を告げ、丁寧な言葉遣いでわかりやすい説明を心がけています。 ・館内にて、困っているように見受けられる利用者へは積極的にお声かけをし、内容・状況に応じてわかりやすいご案内をするように心がけています。 ・身だしなみは清潔感がわかるように、常に配慮しています。	<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)> ・法人の行動指針の1つにも「明るく笑顔で挨拶をします」と掲げられており、年1回は全職員を対象に「接遇研修」を実施し、ホスピタリティ精神について学び、利用者に対して、笑顔でわかりやすい説明を心がけている。また、来館者に対して積極的に声かけし、迅速に対応することで、待たせない対応を心がけている。 ・年2回の利用者アンケート項目に、「職員の言葉遣い」についても満足度調査を実施している。

(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
<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)> ・利用者の声をいかに反映させるかが重要であると捉えて日々の利用者とのやりとりの中で利用者が何を求め、何を希望しているのかを探り出し、打合せ表などで、具体化することで利用者と催事を成功させる事を心がけています。 ・利用実績は業務日誌(データベース)で管理・分析をし、月1回のミーティングで全職員と共有しています。 ・夜間の稼働率が低い会議室の利用促進を図るためにチラシを作成し配架・掲示を行い、夜間利用の特典付のスタンプカードを発行して稼働率向上を目指しています。 ・リハーサル室が欲しいとのご要望にお応えすると共に、稼働率の低い夜間の講堂利用を促進する為に令和7年2月から講堂夜間利用の割引料金を適用いたします。 ・年2回の定期アンケート、自主事業毎のアンケート及びご意見箱の「ご意見・ご要望」は、ミーティング・研修会などで検討しお客様サービスの向上に役立てています。	<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)> ・年2回利用者アンケート実施し、結果をミーティングで共有し、検討したうえで回答を公表するとともにサービス向上に努めている。 ・講堂、各会議室の利用実績のデータを取り纏め、ミーティングで共有している。夜間の利用率が低いことから、チラシ作成やポイントカードを発行して特典を付ける工夫がされている。

(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)> ・特に講堂においては、夜間の利用率が低いことから、数年前より横浜市、緑区と協議を進め、講堂の夜間利用の利用率を向上に向けた取り組みとして、令和7年2月から夜間利用において割引が適用されることになった。 <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
☒ 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、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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ 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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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)>	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
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)>	

(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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない
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)> ・併設されている緑区役所と併せてゴミ回収されるようになっていることから、区役所のごみ処理室にゴミを捨てに行っており、ゴミの種類毎に量を計測し、区役所に報告している。	

(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
<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)> ・弊社で推進している6S活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣化)を実施し、常に館内の美化に努めて利用者満足度向上を目指しています。 ・開館前、午後、閉館前の定期巡回及び各室の使用後に清掃を含む巡回点検(備品の点検・空調調節)をおこなっています。 ・通路・ホワイエ・トイレなどでも、館内において汚れを発見した場合には、職員が清掃及びごみ拾いをして館内美化につとめています。 ・利用前にはテーブル拭き専用のタオルと除菌液をセットでお渡しして、清掃及び原状復帰をしていただけるようご案内し、「施設使用後終了時確認シート」をもとに清掃のご協力をしていただいています。 ・講堂は利用人数が多い為、使用されていない時間帯に職員が舞台や客席の清掃を行っています。 ・休館日は施設点検日・清掃・整頓と位置づけし、安全衛生点検を含めて設備・備品等の点検を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・法人では「6S活動」を推進しており、また、行動指針にも6S活動を掲げ、常に整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣化に努め、休館日には館内点検日と定め、清掃・整頓のみならず、安全衛生点検も含めて設備・備品等の点検を実施し、誰もが安心して利用できる施設づくりを心がけている。 ・講堂の吊物設備・照明設備等の点検は専門業者に委託し、年1,2回の定期点検を実施し、劣化や不備なく使用できるか確認している。

(5) 施設・設備の維持管理全般(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)> ・清掃業務マニュアルには、清掃場所や床の材質ごとに細かく分けて使用する資材、洗剤まで明示されており、マニュアルに基づいた清掃が行われている。 <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)>

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	
☒ 作成している	☐ 作成していない	☒ 作成している	☐ 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)>			

(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
☒ 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 ☐ 評価対象外施設	☒ 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 ☐ 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。> ☒ 機械警備 ☐ 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)>	

※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。

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？

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
☒ 定期的に行っている		☒ 定期的に行っている	
☐ 定期的に行っていない		☐ 定期的に行っていない	
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)> ・開館前、午後、閉館前の定期巡回及び各室の使用後に点検(備品の点検、空調、照明確認)を行っている。また、入口と館内に監視カメラも設置されており、事務所内でモニター監視も行い、事故や犯罪の未然防止に努めている。			

(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
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ 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)> ・他施設の事故事例を取り上げた検証、日常の巡視点検、安全衛生推進会議の開催する等して、安全性の向上を図っている。	

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
☒ 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 ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 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)> ・月1回開催している安全推進委員会の中で、事故防止策について話し合いを行っている。 <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) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <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)> 緑区消防署の職員に依頼し、普通救命講習を受講している。 <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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
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、書類、ヒアリングにて確認 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <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)> ・事務所に置かれている緊急時対応(危機管理)マニュアルの中に、緊急体制連絡図が綴じられている。また、事務所内にも緊急体制連絡図が掲示されており、施設職員や緑区役所の担当者の人事異動があった際には、都度更新している。	

（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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
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)> ・横浜市防災計画(震災、風水害、都市災害)に基づき、法人内部署でマニュアルを作成している。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> ・帰宅困難者の一時受け入れ施設として、年1,2回は併設している緑区役所と合同で訓練を行うようにしている。 ・横浜市の消防音楽隊に依頼し、コンサート中の災害を想定して行われた避難訓練コンサートでは、300人もの人が参加して実践的な避難訓練が行われた。	

（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
☒ 保っている	☒ 保っている
☐ 保っていない	☐ 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)> ・消防隊侵入口付近にはトラテープを貼って、消防隊侵入口の動線を確保し、物品等を置かないように職員、利用者に周知している。	

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
☒ 示している	☒ 示している
☐ 示していない	☐ 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)> ・館内の各会議室、講堂、共用部の目に留まりやすい場所に掲示されている避難経路図には現在地が分かるよう目印が付けられている。	

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
☐ 適切な処理を行っている	☐ 適切な処理を行っている
☐ 適切な処理を行っていない	☐ 適切な処理を行っていない
☒ 指摘を受けていない	☒ 指摘を受けていない
☐ 評価対象外施設	☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・法人で作成されているマニュアルには、事故、事件、不審者、テロ、感染症、伝染病、食中毒、地震、火災、気象災害など様々な緊急時が想定された内容が網羅されており、発生時、対応後における対応方法が細かく明文化されている。また、緊急時に迅速に対応できるよう緊急時行動チェックリストも作成され、有事に備えている。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
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
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 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)> ・緑区のホームページ、施設のホームページ、館内受付でも閲覧できるようにしている。 <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
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
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)> ・作成している研修計画にはテーマ、実施目的、対象者が明記されており、研修の実施目的を職員が理解することで、実りある研修となるよう工夫されている。	

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
☒ 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 ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 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)> ・研修計画、研修実施報告書にて確認 <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)> ・ハラスメント研修は計10名の職員を対象に実施 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修を受講していた職員も必ず研修実施報告書を確認し、受講した内容を振り返るようにしている。また、研修実施報告書には研修項目のみならず、使用した教材、研修方式、研修場所、研修内容(時間、項目、概要)まで細かく記録している。	

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
<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）> ・年間で計画している主な研修 ・接遇研修 ・個人情報保護管理研修 ・指定管理者研修 ・公共施設建物点検研修 ・人権啓発研修 ・舞台技術業研修 ・避難訓練、消火訓練、通報訓練 ・他公共施設の見学 ・全員対象の研修は、主に休館日に合わせて実施し、勤務時間とみなしています。 ・研修参加については、シフト勤務の中で優先的に計画して取り組んでいます。 ・防火管理者講習・サービス介助士等の有料講習については、全額会社負担にて参加しています。 ・指定管理者を対象とした研修（指定管理者研修・公共施設物等研修）についても、勤務時間とみなしています。 ・各種研修情報は周知し、意欲のある職員が参加しやすい環境づくりをしています。	<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> ・ヒアリングにて確認 <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）> ・全職員が受講対象となっている研修は、休館日に開催しているが、出勤扱いとすることで、職員の意欲を下げないよう工夫している。また、外部主催の研修については、シフトを調整する等して、意向を反映して受講できるようにしている。 ・防火管理者や、サービス介助士等の有料講習については、全額会社負担とし、受講しやすい体制を整えている。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
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）> ・研修実施報告書にて確認 <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）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・研修を受講していた職員も必ず研修実施報告書を確認し、受講した内容を振り返るようにしている。また、研修実施報告書には研修項目のみならず、使用した教材、研修方式、研修場所、研修内容（時間、項目、概要）まで細かく記録している。	

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
☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない
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)> ・代表者が参加した研修や会議の資料は、回覧して情報共有しています。必要があれば休館日研修時に報告をしています。 ・横浜市からの研修(指定管理者研修・公共施設建物研修・広報研修等)に積極的に参加しています。 ・休館日研修で、音響設備・照明設備及び舞台備品(平台・箱馬など)の操作・組立実技を行い、全職員が安全な取扱い及び利用者支援ができるようにしています。 ・休館日研修で、安全衛生会議を行い、職員同士で危険箇所の情報共有・他施設の事例を共有して安全確保・ケガ防止を図っています。 ・サービス介助士の資格を有する職員により、高齢者・障害者への接遇研修(車椅子取扱い、疑似体験等)を行っています。 ・講堂利用の事前打ち合わせ時には「打合せ票」を起票し申請書に添付して、情報を共有化しています。 ・業務連絡は連絡用ホワイトボード・回覧で周知し、重要事項に関しては休館日ミーティングにて別途説明します。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料確認及びヒアリングにて確認 <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)> ・研修を受講していた職員も必ず研修実施報告書を確認し、受講した内容を振り返るようにして理解を深めている。 ・休館日に実施する研修では、講堂で使用する音響設備や照明設備等の操作及び組立てを中心とした実技研修を取入れている。 ・高齢者や障がいのある方の対応、車いす使用者の介助(移乗、階段における)方法、筆談時の注意点等についても研修に取入れている。

(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
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 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)> ・法人で作成された「個人情報保護管理マニュアル」には、個人情報保護方針、個人情報関連法規、情報収集、保管場所、パソコン使用時の遵守事項等も明文化され、職員への周知徹底が図られている。	

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
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない
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)> ・法人で作成された「個人情報保護管理マニュアル」に個人情報保護管理者、責個人情報保護任者、個人情報取扱責任者が明文化されており、職員への周知徹底が図られている。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
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)> ・令和6年度は、5月頃に「個人情報研修」を全職員対象に実施している。その際、法人における個人情報保護方針や、横浜市の個人情報保護制度に基づいた内容で実施している。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 取っている	☒ 取っている
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
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)> ・利用申込書に個人情報の取り扱いに関する文章を明記している他、口頭でも利用者に説明している。また、SNS等への掲載についても同意書を取り交わしている。	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
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)>	

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
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 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)>	
<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)>	

(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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 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)>	

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
☒ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている ☐ 仕組みを設けていない	☒ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:) ☐ 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)> ・書類、データ、ヒアリングにて確認 <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
☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☒ 明確に区分している ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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
☒ 存在する ☐ 存在しない	☒ 存在する ☐ 存在しない
評価機関 記述 <存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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
<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)> ・本社技術管理部と連携して、設備についての修繕は可能な限り自前でおこない、迅速な対応で経費節減に努めています。 ・舞台技術機構調整技能士の技術スタッフにより、講堂音響設備の点検を行い、可能な修理は自前で行い、経費節減を図っています。 ・小破修理等職員で改修できるものは自ら改修して、経費節減に取り組んでいます。 ・ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、照明・冷暖房温度については、照明使用監視記録表・冷暖房温度監視記録表を用いて午前・午後・夜間利用終了時に巡回して経費節減に取り組んでいます。 ・講堂の冷暖房については、利用客の要望に対応しつつ、講堂内の温度を監視しながら中央監視室と連携して節電に取り組んでいます。 ・利用者が設備・備品を使用する際には、事前に取扱いについて説明し破損防止に努めています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・舞台技術機構調整技能士の資格を有している職員を2名採用しており、自前で修理が可能な場合は職員で対応している。 ・ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、照明・冷暖房温度については、照明使用監視記録表・冷暖房温度監視記録表を用いて午前・午後・夜間利用終了時に巡回して経費節減に取り組んでいる。

(5) 組織運営及び体制全般 (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)> ・法人で各種マニュアル(経理、清掃、苦情解決、緊急時対応(危機管理)、文書管理、個人情報保護管理)が作成されており、統一した対応や記録管理が行われている。また、必要に応じて法人内の指定管理施設間で共有すべき事柄は法人を通じて情報の共有化が図られている。 ・定期的に実施されている内部監査において、適正な運営が行われているか確認している。 <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)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・区役所が主催・共催する事業については、区民を対象とした事業が多数あるので、公会堂条例・事務取扱要項の規則の範囲内で優先的に利用受付をしています。 ・市・区の主催・共催行事がスムーズに運営できるようにノウハウを積極的に提供して側面からサポートを行っています。 ・県・市・区からのポスターの掲示・チラシの配架、近隣の公共施設等のチラシも館内ラックに配架し広報活動に積極的に協力しています。 ・緑区民まつりの講堂イベント開催時では、側面から舞台をサポートして事業の協力に取り組んでいます。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ・区内で活動しているサークルの発表の場として、「緑公会堂フェスティバル」を実施して、地域住民の方にも楽しんでいただけるイベントとして開催しています。 ・入場無料・参加無料の自主事業として「コンサート」「ミュージカルワークショップ」「緑寄席」「シネマ緑公会堂」「ピアノを弾きませんか」などを実施して多数の方に来場いただき、市民・区民の方に文化・芸術に触れて頂く場を提供しています。 ・指定管理者の専門性を生かし、講堂利用の主催者と綿密な打ち合わせをおこないます。その中で舞台づくりの上で重要な音響・照明等、プロの立場から様々なアドバイスをし、主催者と共に舞台を作り上げる気持ちで対応しています。講堂利用の1か月前に打ち合わせをおこない、様々な要望を確認した上で準備をしていきます。	<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)> ・区役所が主催・共催する事業については、区民を対象とした事業が多数あるので、公会堂条例・事務取扱要項の規則の範囲内で優先的に利用受付を行っている。また、ノウハウを提供する等の支援も行っている。 ・緑区の運営方針を基に施設の運営方針を設定し、すべての区民が等しく地域活動や文化芸術活動を実施できるよう様々なツールを使用して広報活動を行っている。 <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)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・区内で活動しているサークルの発表の場として、「緑公会堂フェスティバル」を実施して、地域住民の方にも楽しんでいただけるイベントとして開催している。 ・コンサート、ミュージカルワークショップ、緑寄席、シネマ緑公会堂等の無料の自主事業も開催し、多くの市民や区民の方に公会堂に足を運んでもらうとともに、文化や芸術に触れて頂く機会も提供している。 <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)>