

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市栄公会堂 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター有限責任事業組合

平成26年2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>①空きコマを活用して開催する文化系教室においては、栄区文化協会と連携のもと事業を実施し、文化活動の普及・推進を図るとともに、区民の生きがいづくりや仲間づくり等を支援しています。</p> <p>②横浜市体育協会職員行動指針を全スタッフが就業中は常時身につけ、意識を持つことでお客様サービスにつなげています。※『職員行動指針』は、私たち自らが何を大切に仕事をしていくかを明確・簡潔に示したものです。</p> <p>③講堂ご利用によるイベント開催の際は、事前に専門業者立会いのもと綿密な打合せを実施し、スムーズな行事の進行を支援しています。</p> <p>④毎年開催しているスポーツセンター合同実施のスポーツレクリエーションフェスティバルでは、地域のスポーツ系団体、文化系団体と連携して開催し、区内の文化・スポーツ振興に寄与しています。</p> <p>⑤情報コーナーを整備し、文化活動への興味づけとなるよう、近隣区各種団体からのチラシを設置しています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(6) 職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体で運営している施設の特徴を踏まえて、接遇マニュアルの内容や、目指している接遇水準等について、相互の方法を突き合わせて、相互の接遇方法の理解を深めることを要する点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱綴りに投書をまとめ、スタッフ全員で回覧している点。 <p>(4) 講堂貸出業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門ノウハウを持つ市内企業に舞台機構・照明・音響設備操作及び催事運営指示業務を委託し、運営を円滑にしている点 <p>(7) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部管理用として「利用状況分析報告書」を4半期毎に作成している点 <p>【改善提案】</p> <p>(8) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの配布方法および質問項目について、集計後に分析することを念頭に置いて設計することが望ましい。
II 施設・設備の維持管理	<p>①対象とする建築物を安全、衛生的かつ快適に使用し、及び設備を効率的に運用するために、総合管理業務を依頼しています。</p> <p>②職員により、節電・節水等省エネに努めています。管理標準の夏期27℃ 冬季19℃を目標にし、お客様の要望に応えつつ空調機の運転をしています。</p> <p>③適宜巡回し、小まめに消灯しており、トイレ点検については一日6回 職員が巡回し、節水にも努めています。</p> <p>④年間業務計画に基づき設備機器を稼働させ、その状況の監視を行い、計画的な点検の報告を受けて応急処置又は、波及被害を防止しております。</p> <p>⑤日常清掃及び定期清掃・カーペット・窓ガラス・照明器具清掃・給水・排水・消防水槽に関する清掃・雨水槽に関する簡易清掃・樹木維持管理業務を委託機械警備業務は、夜間警備対象の火災・盗難・その他不法行為等の予防・拡大防止をはかると共に財産の保全をはかる、その業務を委託しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄スポーツセンターとの一体管理が経費節減、管理の質向上に役立っている点。 ・総合管理者と職員の連携がよく、総合管理の良さを引き出している点。
III 緊急時対応	<p>防署と緊密に連携した危機管理体制を構築しています。</p> <p>②非常時や緊急時において、大勢のお客様の安全確保を第一とした適切な対応を可能にするため、避難誘導訓練や初期消火訓練などを実施しています。</p> <p>③ホワイエの誰もが持ち出せる場所に、自動体外式除細動器(AED)を設置しています。</p> <p>④横浜市消防局の応急手当普及員、上級救命講習を職員が受講するとともに、職員研修(アルバイト含む)として心肺蘇生法の訓練を毎月1回実施しています。</p> <p>⑤区民の初期避難拠点として、災害対策品や防災備品、食糧を自主的に備蓄しているほか、災害対応型の自動販売機を設置し、災害時には飲料を無料で提供します。</p> <p>⑥他管理施設で起きた事故状況を協会内ネットワークへの掲載と、月例会議で事故状況をとりまとめた資料を配布し、類似事故防止のために情報を共有しています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サポートスタッフ、アシスタント指導員、並びに共同事業体の構成団体の職員に対して、事故防止研修が未実施になっている点。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同事業体の構成団体の職員に対しては、事故対応研修が未実施になっている点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械式警備と警備員による巡回も併用実施している点。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AEDを保有していますが、大人仕様と小児仕様に切り替えられるタイプを導入したうえで、応急手当普及員(3名)、上級救命講習修了者(4名)を養成している点。 <p>(7) 緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公会堂の利用者に対しても避難誘導協力員への協力依頼を通して、緊急事態対応体制を強化している点。

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

<p>IV 組織運営及び体制</p>	<p>①提案書に基づいた職員数を配置、公会堂・スポーツセンター一体管理による効率化を存分に発揮し、相互の業務を把握することで日常の管理運営を遂行しています。 ②毎朝の開館前に従事職員全員にて朝礼を実施し、当日の行事や個別のスケジュールを確認しています。 ③交替制勤務のため、連絡ノート、コンピュータ上の共有伝言板等に伝達事項を記載・確認をし情報共有を図っています。 ④施設点検日を活用し全職員を対象に研修を行い、職員間の共通認識を図るとともに、日常業務で発生する課題の抽出、改善を討議し、業務の効率化やサービスの向上を目指しています。なお、研修に参加できなかった職員に対しては、資料配布のうえ、個別に説明することに対応しています ⑤職員個人に対する業務改善をMBO導入によるPDCAで実施しています。 ⑥計画的な支出遂行のため月次執行管理にて状況を把握しています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】 (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・H25栄公会堂研修計画が作成されていますが、共同事業団体の職員を含む旨が明記されていない点。 【評価できると感じられる点】 ・元大学教員の方を四半期毎に招聘して、運動生理学の観点を中心課題として、業務の効率化やお客様サービス向上の研修を通して、職員の一層の資質の向上に努めている点。 (3) 個人情報保護・守秘義務 ・運営母体の横浜市体育協会がプライバシーマークの認証を取得しており、当公会堂も個人情報保護管理システムの適用範囲に位置づけられている点。 (4) 経理業務 ・紙ゴミ量がH24年度941.6kg→H25年度741.4kgへと減少して省資源化とコスト削減に貢献している点。</p>
<p>V その他</p>	<p>①栄警察署による地域安全安心協力会に会員として所属し、地域の安全を確保するための一助を担っています。 ②ホワイトエを利用した「栄消防団活動写真展」を実施し、地域での活動の理解と協力、消防団員増加の活動について発信など、栄消防署に協力しています。 ③スポーツセンターのイベントに文化系事業を盛り込み、相互施設の利用促進を実施しています。</p>	<p>【評価できると思われる点】 ・階段のステップの蹴上がりというデッドスペースを有効活用するとともに、視線の高さも考慮して案内表示している点。</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25年10月～12月、70通	
<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半期毎にアンケートを取っている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成25年度第2四半期横浜市栄公会堂利用者満足度評価	
<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)>	
特になし。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ご意見への回答)および現場確認 <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)>	
特になし。	

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)> 現場確認(栄公会堂事務室前に掲示している) <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)>	
特になし。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
・公会堂事務室前の机にご意見箱が設置されている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・資料(横浜市体育協会コンプライアンス規程(H24.9.1制定H25.3.1改訂))およびヒアリング	
<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)>	
特になし。	

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>・公会堂事務室脇にフローチャートが掲示されている</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> <p>特になし。</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>・ご意見箱綴りに投書をまとめ、スタッフ全員で回覧している点。</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>・ヒアリング、資料(ご意見箱綴り、回答文面回覧文)</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>特になし。</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)> ・事務室前に質問回答が掲示されている</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>特になし。</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>①施設ホームページやパンフレットを作成しています。区民に広く周知できるよう広報よこはま栄区版に定期的に施設・事業案内を掲載するほか、パンフレットは区内公共施設に設置を依頼しています。</p> <p>②ホームページで講堂の空き状況を随時更新するとともに、講堂で行われる月間催事一覧表を館内にて配布、掲示しています。</p> <p>また、この月間一覧表には、主催者に了承を得た上で、一般公開の可否や問い合わせ先を掲載することで、催事参加における情報取得がしやすいよう工夫しています。</p> <p>③インターネットを使わない方や、施設ご利用以外の方に向けて、施設案内や教室開催要項の周知に屋外掲示板を活用しています。</p> <p>④利用方法については、ホームページ等で初めての方にも分かりやすいデザインで説明しています。</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>栄公会堂パンフレット、栄公会堂ホームページ</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>特になし。</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>・ホームページアクセス数が前年同期比、目標達成比ともに大幅(180%超)増加している点。</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>特になし。</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)></p> <p>・ヒアリングおよび資料(横浜市栄公会堂管理運営の手引き第2章利用申請)</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>・ホームページ上でも案内をしている点</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)></p> <p>スタッフ研修実施報告書</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>・年間の研修計画の中に位置づけ、休館日に研修を行って出席率を高めている点。</p> <p>・欠席者には再講習を行い全員受講が達成できている点。</p> <p>・職員(所長)が受講後、他のメンバーに講師として研修し、研修風景を写真入りで公表している点。</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(2013年度打ち合わせ表)及びヒアリング <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>・専門ノウハウを持つ市内企業に舞台機構・照明・音響設備操作及び催事運営指示業務を委託し、業務運営を円滑にするように努めている点。</p>	

(5) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①広報よこはま栄区版へ事前受付教室や当日受付教室、イベント等の案内を定期的に掲載しています。 ②区内公共施設に事業開催チラシを配布のうえ、設置を依頼しています。 ③館外掲示板に教室開催要項等を掲示し、施設ご利用以外の方にも情報を発信しています ④ホームページで講堂の空き情報を定期的に更新するとともに、スポーツ教室の募集案内や追加募集案内、イベントの募集案内等を掲載し、お客様への利用促進を図っています。 ⑥メールマガジンで、教室の募集やお知らせを配信しています。</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(広報 チラシ関係)およびヒアリング <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)></p> <p>・メルマガ登録者数が少ない点。</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>・主催事業チラシを近隣の地区センターに配備するとともに、周辺町内会100以上にも配布している点。</p>

(6) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ユニバーサルサービス実践のため、接遇・個人情報・人権啓発等の職員研修を実施し、平等公平への意識やサービスの向上に努めています。</p> <p>②接遇マニュアルに基づいて職員間の共通認識を図り、ホスピタリティ溢れるサービスの提供を心掛けています。</p> <p>③電話対応の際は施設名及び氏名をお伝えし、お客様が安心してお話しできる対応をしています。</p> <p>④受付周辺に施設リーフレットや教室チラシ等を設置し、初めて来館されたお客様でもわかりやすい案内を心掛けています。</p> <p>⑤全職員が顔写真入り名札とユニフォームを着用し、ひと目で施設職員とわかるようにしています。</p> <p>⑥受付に老眼鏡・拡大鏡・コミュニケーションボード・筆談ボードを設置し、高齢者や障がい者でも利用しやすいよう配慮しています。</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>・共同事業体で運営している施設の特徴を踏まえて、接遇マニュアルの内容や、目指している接遇水準等について、相互の方法を突き合わせて、相互の接遇方法の理解を深めることを要する点。</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>特になし</p>

(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>①各月・四半期・年間で利用実績等の報告書を作成し、前年度との比較検討や利用状況等を分析しています。</p> <p>②分析結果を踏まえて事業内容の見直しや周知広報等を検討し、利用者の拡大を図っています。</p> <p>③四半期毎の事業評価会や月例の公会堂事務連絡調整会において、他の体協管理施設及び他区公会堂の利用状況や、トラブルの事例、事業内容等を参考に、自施設の運営に反映させています。</p> <p>④利用者アンケートを四半期毎に実施し、その結果を区へ報告するとともに、お客様にも公開しています。</p> <p>⑤ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望等については、対応策を検討し、書面で回答・掲示しています。</p> <p>⑥その場で解決できる事案については、ワンストップサービスとなるよう迅速に対応しています。</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>・利用料金収入が平成25年度の3四半期とも目標未達である点。</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>・延べ利用者数とホームページアクセス数が平成25年度の第3四半期とも目標達成率を超えている点。</p> <p>・内部管理用として「利用状況分析報告書」を4半期毎に作成している点。</p>

(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)>

- ・東側の大きな窓に遮光用の布が下げられおり、利用者満足の向上と省エネに貢献している点。

<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)>

- ・ホワイエの活用や広報の活発化が期待される
- ・夜間稼働率が低いので向上策を講じると良い
- ・アンケートの配布方法および質問項目について、集計後に分析することを念頭に置いて設計することが望ましい。

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)>	
・栄スポーツセンターとの一体管理が、経費削減や業務の効率向上に寄与している点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・委託総合管理業者との契約書および年間計画書、実施報告書で確認し、業者に現場責任者にもヒアリングしたが、業者と職員との意思疎通が良くできていると感じた点。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
・施設管理者としての備品はなし。	
<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)>	
・事務所内の備品について物品管理表に記載された番号と現物に添付されているシールの番号を照合したところ、横浜市より引き継いだ備品とその後の購入備品の管理の整合性が取れている点。	

③利用者が直接使う公会堂の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
・評価時に音楽教室の発表会があり、現物の備品の確認はできなかった。	
<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)>	
・安全性の確認は用具の貸出し時と返却時に職員がチェックしており、問題があれば使用禁止処置、職員による修繕等、即時に対応している点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

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

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)>	
・特になし。	

(4) 利用者視点での維持管理

施設が市民に清潔な印象を醸成し、使いやすいため、多くの市民が施設を利用しているが、

※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>①清掃点検は、委託業者が行うものと別に、回数ルート等を定めたチェックシートに基づき、職員が一日6回実施するとともに、目視・触診等により異常箇所や遺失物の早期発見に努めています。</p> <p>②異常が発見された場合は、お客様の安全を第一に考え、使用禁止措置による初動体制を築いています。</p> <p>③軽微な破損や不具合等は、可能な限り職員が適宜対応して修繕しています。</p> <p>④日常清掃では対応できない床面の洗浄や高所での窓拭き等は、毎月の施設点検日に専門の清掃業者へ委託して実施しています。</p> <p>⑤樹木の剪定作業は、樹木の種類や大きさ等に応じて適切な施工をする必要があるため、専門業者に作業を委託しています。</p> <p>⑥トイレ・洗面所等の水回り清掃は、職員が一日6回実施し、清潔な環境を保っています。</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>・清掃チェック表で場所・時間を確認し、清掃点検チェック表で内容を確認した。</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>・委託業者との契約書を閲覧し、現場管理担当者と面談したが、職員との連携も良く適切管理の意識は高いと感じた点。</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>・栄スポーツセンターとの一体管理が効果を上げている点。</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)>	
特になし	

(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 checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 警備員による巡回)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・夜間時間帯の機械式警備に加えて、警備員による巡回警備も併用している点。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・鍵管理台帳、鍵箱の現場確認 <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)>	
特になし	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・6回/日の頻度で巡回を実施している点。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・6回/日の頻度で館内巡回を実施している点。	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)>	
<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)>	
・サポートスタッフ・アシスタント指導員、並びに共同事業体の構成団体職員に対しては、事故防止研修が未実施になっている点。	
<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)>	
特になし	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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 checked="" 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><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)> 「AED訓練及びスタッフ研修会出席確認表」にて確認。</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)> ・共同事業体の構成団体職員に対しては、事故防止研修が未実施になっている点。</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)> 特になし</p>	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)> ・緊急連絡網、個人連絡表</p> <p><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)></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)> 特になし</p>	

(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)> 特になし	

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)> ・2回/年の頻度で実施しており、そのうちの1回は利用者也参加して実施している点。	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・特になし	

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 checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・特になし</p>	

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"/> 適切な処理を行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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>・「立入検査等結果通知書(平成25年11月13日)」</p> <p><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)></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>特になし</p>	

(7) 緊急時対応全般 (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>・公会堂の利用者に対して、避難誘導協力員への協力依頼を通して、緊急事態対応体制を強化している点。</p>
<p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵の持出時の落下・紛失防止策を工夫を講じることを検討する余地があります。</p> <p>・当指定管理の共同事業体の構成団体との研修面での協力体制づくりを強化する点。</p> <p>・公会堂の客席足元の誘導灯が切れやすい傾向がありますので、日常の設備点検時に点灯状況を確認することを検討する余地があります。</p>

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	
<p><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)></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>・特になし</p>	

② 協定書等のとおりに開館しているか？

※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	
<p><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)></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>・午前9:00-午後10時までの開館時間を順守している点。</p>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・受付窓口と代表団体である(公財)横浜市体育協会のホームページにて、当該情報を開示している点。</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>特になし</p>	

(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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> ・H25 栄公会堂研修計画が作成されていますが、共同事業団体の職員を含む旨が明記されていません。 <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)> 特になし	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)> ヒアリング、研修出席簿 <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)> 接遇研修(全職員対象)、人権擁護研修(全職員対象)、個人情報保護研修(全職員対象)、救急救命研修(全職員対象) <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)> ・接遇研修には、共同事業団体の職員も含む必要があることの認識が不足していたため。 <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)> 特になし	

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>①研修は年間計画に基づき、共通、専門・技術系などに分類して実施しています。また、外部機関が実施している研修会にも積極的に参加し、修得したスキルは、施設で施設内研修を積極的に実施し職員間で共有するなど、常にスキルアップに努めています。</p> <p>②個人情報保護や人権問題、ユニバーサルデザイン・サービスへの取り組み、心肺蘇生法及びAED操作の実技研修、経理研修等を実施しています。</p> <p>③研修受講に当たっては業務扱いとし、研修費用、交通費などを当協会が負担しています。</p> <p>④施設内研修は、全員が参加しやすい休館日に実施しています。なお、参加できなかった職員には資料配布及びポイント説明を行うなどのフォローを行っています。</p> <p>⑤本部研修は、イントラネットで1か月以上前に通知され、勤務調整に配慮しています。</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>・個人出勤簿、研修会出席確認表にて検証した。</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>・接遇研修には、共同事業団体の職員も含む必要があることの認識が不足していたため、一部の職員に実施していない。</p> <p>・H25 栄公会堂研修計画が作成されておりますが、共同事業団体の職員を含む旨が明記されていません。</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>・元大学教員の方を四半期毎に招聘して、運動生理学の観点を中心課題として、業務の効率化やお客サービス向上に関する研修を通して、職員の資質の一層の向上に努めている点。</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>・接遇研修資料(外部組織の研修資料を参考にした版)</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>特になし</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)>	
特になし	

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)>
①首都大学の元教授を招き、業務の効率化やお客様サービスの向上等についてアドバイスをいただき、職員の資質向上に役立てています。 ②職員別に研修へ参加した場合は、資料等を事前に回覧するとともに、ミーティングの際に適宜報告を行い、受講していない職員の能力向上も促しています。 ③当体育協会管理施設において発生した事件・事故・トラブル等については、ヒヤリハット資料を職員が確認し、再発防止に努めています。 ④外部のビジネスワーク研修・人権研修・指定管理関係研修等を受講しています。 ⑤業務日誌の他、デジタル(WEB)伝言板等に伝達事項を記載し、出勤時の確認を徹底することでスピーディに情報の共有化を図っています。 ⑥施設職員は事業計画に基づき、MBO(目標による管理)を作成し、中間期に振り返り、そして年度末に年間のまとめを上席者と伴に行い、目標達成に取り組んでいます。	・個人出勤簿、研修会出席確認表にて検証しました。 <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)>
	特になし
	<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)>
	特になし

(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)> 特になし <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)> ・運営母体の横浜市体育協会がプライバシーマークの認証を所得しており、当公会堂も個人情報保護管理システムの適用範囲に位置づけられている点。	

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)> ・特になし	

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)> 特になし	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
特になし	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を記入する書類の冒頭に「個人情報の取り扱いについて」の注意書きが表記されている点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を記入する書類の冒頭に「個人情報の取り扱いについて」の注意書きが表記されている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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)> ・「個人情報管理台帳」内に個人情報に関する管理手順が規定されています。 <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)></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>・個人情報が入力されているコンピュータは、パスワードでの情報管理とワイヤにて盗難防止されている点。</p>	

(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	
<p><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)></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>・H25年度発注伺及び支出伝票、収入日計表を確認した。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(横浜市体育協会経理規程第5条および第6条ならびに栄公会堂・栄スポーツセンター管理業務分担) <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)>	
特になし	

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)> ・ヒアリングおよび書類確認(会計システム上の総勘定元帳) <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)>	
・総勘定元帳内に施設別人名勘定が存在している点。	

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)>	
・修繕費、消耗品費、利用料金収入の各取引について証憑および転記状況を確認した。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <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)></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>・通帳と印鑑は場所を分けて保管している点。</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><経費削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>①事務局と施設間に光回線を使用したIP(インターネット回線利用)電話を導入し、通信費を削減しています。 ②必要箇所以外の電灯は消灯(間引き)し、冷暖房についても利用団体の特性に合わせてオンオフしています。また、エントランスやトイレにLED照明や人感センサーを取り付けることで節電に努めています。 ③内部資料の印刷は、裏紙利用を徹底し、プリントミスや過度な印刷をしないよう各職員に注意喚起を行うことで、事務用品の削減に努めています。 ④設備機器は、長寿命化が図れるよう専門業者による定期的な保守点検を実施し、小破修繕で済むよう努めています。 ⑤事業系ゴミの経費節減のため、お客様へゴミ持ち帰りにご協力いただいています。 ⑥各室ご利用後の清掃・原状復帰についてお客様にご協力いただくとともに、スタッフが毎月に分担して行うこまめな清掃により、過剰な清掃費支出を抑えています。</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、現場確認、資料(ルート回収実績報告書)確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</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>・エントランスやトイレにLED照明や人感センサーを取り付けることで節電に努めている点。 ・紙ゴミ量がH24年度941.6kg→H25年度741.4kgへと減少している点。</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>特になし。</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>①栄区の推進する「セーフコミュニティ」の推進に協力し、施設でのPR活動や活動にかかわる室場の提供を実施しています。</p> <p>②「栄区区政運営方針」の目標達成に向けた施策である『活力・文化・芸術・アート活動とまちの活性化の推進』に基づき、公会堂空きコマ事業での文化系教室を積極的に取り入れて側面的に協力を行っています。</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>主にヒアリング。</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>特になし</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>・横浜市および栄区の施策協力については積極的に取り組んでいる。特に横浜市の緑のカーテン事業に協力してのゴーヤ栽培は給水が大変だったと思うが、省エネだけでなく、ゴーヤを関係者に配布して喜ばれる等の副次効果もあったと評価できる。</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>①毎朝の開館時には、お客様に感謝の気持ちをこめて従事職員全員でお出迎えをしています。</p> <p>②館内の案内サインをリニューアルし、お客様の利便性を向上を図りました。</p> <p>③子ども青少年局の子育て家庭応援事業「ハマハグ」への協力として、協賛認定施設として登録しています。</p> <p>④毎年夏季シーズンに、施設窓面にゴーヤを育成して緑のカーテンを設置し、横浜市が推進する「緑のカーテン事業」に協力しています。</p> <p>⑤当協会は、栄公会堂・スポーツセンター他39施設の施設における管理運営の実績があります。</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>・「さかえ区民活動支援協会グループ」とのコンソーシアムを強みにして、文化とスポーツの融合化を、利用者に一層訴求できるなどの利点を活かしている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・危機管理基本マニュアル等の運用手順書類は、最新版管理が確実に実施できる文書管理体制の構築を検討する余地があります。</p> <p>・スポーツセンターとの合築施設であることの特長を活かした催しを開催することに工夫の余地があります。</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	
			非該当	非該当	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
			非該当	非該当	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
	非該当		非該当		
	(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない	情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
			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	
		⑧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	
		⑨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	
		⑩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	⑪講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
行っていない			行っていない		
不備の数			0	0	
II 施設・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 施設衛生	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) 時対応の緊急 組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等の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) 応業務 事故対応	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	2

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 公表している	
			レ 公表していない	レ 公表していない	
		(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)	レ 作成しており不備がない	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 作成しているが不備がある
				レ 作成していない	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 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	
			レ 情報共有している	レ 情報共有している	
	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？		レ 情報共有している	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、活用している		
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない		
		レ 作成していない	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 整備している	
			レ 整備していない	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、周知している	
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない	
			レ 明確化していない	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 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 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 一部の職員から取っていない	
			レ 取っていない	レ 取っていない	
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
⑤個人情報収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している	レ 適切に収集している		
⑥個人情報収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している	レ 適切に使用している		
		レ 適切に使用していない	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 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 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 適切に作成している		
		レ 一部適切ではない書類がある	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 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 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 仕組みを設けていない		
レ 明確に区分している		レ 明確に区分している			
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 明確に区分している			
	レ 明確に区分していない	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 存在する			
	レ 存在しない	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 適切に管理している			
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない			
不備の数			0	2	
不備の合計			0	4	

