

横浜市指定管理者第三者評価制度

瀬谷公会堂
評価シート

評価機関名：総合システム研究所株式会社

平成25年10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>利用者のご意見に真摯に耳を傾け、可能な限り対応しています。その声をお聞きする手段として、館内に設置のご意見箱やHP上のお問い合わせ欄、利用者が窓口で気軽にご意見やご要望をお話しやすい雰囲気作り等を行うと共に、毎年、利用者懇談会を開催しています。懇談会で出された「講堂下手側のモニター移設」については、モニターで確認をしながら照明操作をしたいという利用者様の声を反映して実現しました。またこの懇談会の議事録は年間の苦情対応報告とともに館内に掲示し、誰にでも自由に閲覧していただける体制を整えています。</p>	<p>利用者からの意見や要望を真摯に受け止め、改善できることは素早く、慎重にすべきものは区の担当者等と協議の上で、適切に対応しています。また各室の稼働率についても数値で把握しており、稼働率の低い部屋については利用者の意見から原因を考え、改善に取り組むというように、利用者数の増加に向けた高い意識を持っています。</p> <p>利用者へのサービス全体を問うアンケートは、ご意見箱横に配置され日常的に収集する仕組みとなっていますが、年間の数としてはさほど多くなく、言いたいことがある人しか記入しないため大半が「苦情」「要望」になってしまっています。高いレベルのサービスを提供しているので、利用者の満足度をきちんと評価するためにも、年に一度実施している用紙配布型の利用者アンケート調査にも、満足度の尺度や自由意見記述欄などを設けることを提案します。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>共同事業体の職員がそれぞれの視点から施設・設備をチェックし、常に緊密な情報交換や互いにバックアップを行い相乗効果を上げています。瀬谷区総合庁舎内にあり二ツ橋公園と隣接している公会堂の特性に合わせ、また公会堂を管轄する区役所の地域振興課とも連携を取りながら、ご利用者の利便性を考慮したきめ細かな維持管理に努めています。講堂の利用後には、入館時にお渡しした施設点検表に添って利用者による自己チェックを行っています。</p>	<p>よく整理され美観が保たれているため必要な情報が目につきやすい状態であることや、工夫が凝らされていることから、利用者が自発的に環境整備に協力しやすい仕組みとなっています。清掃については細部まで丁寧に実施されており、衛生的であるとともに快適に保たれています。また、舞台設備についても、入念な保守点検を行い、微細な不具合がある場合には事前に利用者にご注意を促すといった配慮をしています。ゴミ処理等の衛生管理を徹底するとともに、利用者にも自己管理を喚起する等の工夫が見られます。</p>
III 緊急時対応	<p>公会堂事務室は中央管理室と同室であり、火災受信盤・警報装置・監視モニター・音声モニター等はすべて中央管理室内に設置されているため、緊急時は全職員が施設全体を管理する共同事業体職員の指示のもと、常に連携しながら対応にあたっています。全ての職員に緊急時対応マニュアルを周知の上、常日頃からマニュアルを確認し習熟に努めています。有事の際には瀬谷区区役所職員と円滑に連携できるよう、総合庁舎全体の消防訓練にも参加し、維持管理者の視点から提案を行っています。</p>	<p>現場の実務に即した緊急対応マニュアルや、区役所、共同事業体各社の本部機能との連携までを網羅したフローチャート等が整備され、事務所入り口に掲示することで日常的に職員が意識する仕組みが作られています。安全管理については、定期的な職員研修のほか危険予知活動表を活用して、各種業務におけるリスクの洗い出しと回避方法を確認するなど、細やかなリスク管理を行っています。</p> <p>区役所が主催で実施している帰宅困難者避難誘導訓練への参加や、震災時には帰宅困難者の受け入れを行う等、常日頃からの緊急時対応に高い意識を持っています。</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>瀬谷公会堂の組織運営及び体制は、SPC全体の維持管理・運営総括責任者が全業務の調整・品質管理を行うほか、各担当業務従事者に必要な指示・命令を行い、確実に業務を履行しています。また中央管理室と公会堂事務室を同室とすることで、維持管理業務と公会堂運営業務が相互に補完するバックアップ体制を取っています。</p>	<p>共同事業体が相互に密に連絡・報告をとり行い、協力・連携し、問題の共有化を図ることで強固な体制となっています。また、共同事業体各社が他施設の運営経験を活かしたり、他館との情報共有を図ることで、業務水準が向上するよう効果を発揮しています。接遇研修の全員受講を始めとして、専門業務の研修を奨励する等、積極的に人材育成に取り組み、研修情報が職員間で共有されています。個人情報とは適正に管理・使用されていますが、収集にあたり使用目的や目的外に使用しないことを明示していない点は、改善が必要です。</p>
V ・ その他	<p>予約管理については手書きの管理簿に加えPCで管理を行う受付システムを構築し運用しています。変更やキャンセルの手書き管理簿も新に作成し、これらを総合的にチェックしていくことで予約に関するミスを防いでいます。またこのシステムにより、HPの施設の空き状況の更新や月間の売上等の金額や稼働率、利用者数、目的別利用件数の集計を自動的にすることができ、業務の効率化が実現しました。</p>	<p>毎月発行の「イベントのお知らせ」は、運営開始当初から掲載内容や情報の掲示方法について検討を重ね、改善理由や改善点を明確にした上で、利用者が見やすい形に改訂されています。</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 checked="" 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)> 利用者アンケート用紙の設置(投書箱回収・通年・年間約20件)、利用者懇談会の実施(年1回・8/5実施・利用者5名)	
<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
<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)> アンケート、ご意見・苦情・対応記録、利用者懇談会における意見・要望事項要約(掲示用)	
<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)>	

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がって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)> アンケート、ご意見・苦情・対応記録、利用者懇談会における意見・要望事項要約(掲示用) <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)>	

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、利用者懇談会における意見・要望事項要約(掲示用) <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)>	
寄せられた意見やアンケート結果は集約して、対応策と合わせて一覧表に取りまとめた上で公表している。アンケート調査により「ふれあい掲示板」の認知度が低いことが判明したことから、利用目的を前面に出した名称の変更や設置場所の変更を実施するなど、課題を適切に認識した対応を行っている。	

(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
<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>	

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>ご意見箱の設置</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>業務マニュアル「0206苦情対応」、アンケート、ご意見・苦情・対応記録</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>	

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>ご意見箱に、解決の仕組みが記載されている。</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>	

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>窓口や電話での苦情はその場で業務連絡ノート等へ書き留め、ご意見箱に寄せられた書面による苦情とともに「アンケート・ご意見・苦情対応表」に転記され、1シートにその苦情内容から対応、日時、対応者までを集約している。</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>アンケート、ご意見・苦情・対応記録、利用者懇談会における意見・要望事項等要約</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>各室利用前の開錠や温度設定の不徹底などの苦情については、業務連絡ノートやミーティングなどで随時職員へ周知徹底をしている。指定管理者として対応しかねる内容の場合は、区へ報告を行っている。また、会議室へのホワイトボード設置の要望や、和室の利用上の不便さに対する要望などについては、間をあげずに物品を購入あるいは検討していることが確認できた。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)> 利用者懇談会議事録、利用者懇談会における意見・要望事項要約(掲示用)、ホームページ、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)>	

(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)>	<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)>
写真入りのカラーパンフレットを作成し、窓口に設置している。同パンフレットを市内のホール(栄区民文化センターリス、泉区民文化センターテアトルフォンテ、鶴見区民文化センターサルビアホール他)やダンス教室、音楽教室等の団体に送付した。リハーサル室のカラーチラシを作成した際にも同様に送付をした。カラーパンフレットには盛り込みきれない詳しい利用方法については別途に【利用の手引き】(施設全般用、講堂用)を作成し、【付属設備のご案内】とともに窓口に設置している。HPを作成し、【施設のご案内】(写真入り)、【利用のご案内】のページで詳しく説明をしており、【施設の空き状況】(毎週木曜日に更新)も掲載している。HPでは他に翌月の休館日や抽選会のお知らせもしている。【お問い合わせ】のフォームからは直接お客様からご質問やご連絡が届いている。電話でのお問合せ、窓口でのお問合せについては開館中は随時対応している。	施設パンフレット(カラー)、催し物のご案内、ホームページ <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)>

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>	

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)> 業務マニュアル「02受付業務」、業務連絡ノート</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>業務マニュアルにて基本的なルールを標準化している。また、判断に迷う事例については施設運営責任者や区の担当者へ確認を入れ、その結果を業務ミーティングや連絡ノートを活用し全員で情報を共有する等、公平性を保つ環境をつくる高い意識が感じられる。</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)> H25スタッフ研修記録(6/25・7/25)、ミーティング資料(9/17)</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>横浜市が主催する研修に運營業務責任者が参加し、その内容を職員ミーティング等にて全職員に周知している。</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)> 業務マニュアル「01舞台業務」、講堂貸出打合せ表、業務連絡ノート <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)> 打合せ表のフォーマットに沿って、内容、予定参加者(利用者)数、タイムスケジュール、舞台イメージ、使用道具・照明・音響・映像、緊急時の対応等を事前に細かく打合せし、利用当日の開始前準備等が円滑に行なわれるよう工夫している。</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>毎月、講堂の催し物を掲載した【イベントのお知らせ】を発行している。抽選会、および窓口での申請時に原稿用紙をお渡しし、まずは掲載の意思確認をさせていただいた上で、掲載希望のお客様にのみイベント名・開場・開演・終演時間、入場料の有無・金額・お問合せ先等を記入していただき、窓口への持込み・郵送・FAXでご提出いただいている。それをもとに当該月の2カ月前の月末には完成をさせ、公会堂内の各諸室および掲示板に設置し、HPにも掲載している。併せて庁舎2階の区役所総合受付に持ち込んで設置をお願いし、瀬谷図書館・瀬谷区民活動センター・瀬谷地区センター・阿久和地区センター・中屋敷地区センターには送付をして設置していただいている。庁舎内2カ所にある電光掲示板には当日の館内のすべてのイベントの開催場所・開催時間を載せ、毎日更新している。</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>ホームページ、催物のご案内(パンフレット)</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>指定管理者が管理運営する他の施設において広報を展開する等、自社のネットワークを活かしたPR活動を行っている。</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>お客様に対してはホスピタリティを持って接することが最も大切であると位置づけている。お客様目線を常に意識し、親しみやすい施設であること、居心地のよい空間を提供することを目標としているが、逆にフレンドリーになり過ぎて礼を失することのないよう丁寧なおかつ親しみやすい言い方に気を配っている。服装については厳密なドレスコードは設けていないが不快感を与えないような身だしなみを心掛けている。、窓口では一名様ずつの対応となるため、次の方からは窓口後方の席でお待ちいただいているが、必ずアイコンタクトで「お待たせして申し訳ございません」というお気持ちを伝えるようにしている。館内では「こんにちは」「こんばんは」「ありがとうございました」等のお声掛けを気配り・目配りとともに励行している。これら接遇の基礎となっているのは、年に一回、全スタッフが対象となって受講しているプロフェッショナルによる【マナー講習】である。</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>職員は利用者の一人一人の目線に合わせて丁寧に対応しており、言葉づかい、身振り、笑顔、身だしなみ等、非常に好感が持てる。日常業務の中で気が付いた点や利用者から意見があった際には、その都度運営業務責任者等から注意喚起がなされており、接遇に対する高い意識が感じられた。</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>全体の稼働率は徐々に上がってきており、24年度の年間稼働率は目標稼働率をクリアし、62.3%であった。25年度についても下期よりも稼働の低い上期の稼働率がすでに62.6%であることから目標稼働率をクリアできるものと考えている。個々の稼働率では講堂の夜間の稼働率が極端に低い。朝からの終日利用、もしくは翌日の仕込みでの利用がほとんどで、夜間単体での利用は少ない。また開館当初はリハーサル室の稼働が低かったが、現在では認知度も高まり会議室等の稼働率と同レベルまで上がってきている。和室の稼働率は横ばい状態でなかなか伸びてこない状況だが、その原因の一つとして考えられるのが、【利用者懇談会】で出された、「年配者には膝をつくのが辛い」というご意見である。これについては今後、可能な範囲で補助イス等の購入を検討していく予定である。また和室ならではの新しいご利用の仕方をこちらから提案していく必要もある。</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>年度当初の職員ミーティングにて、各室の稼働率や利用者数を示して全員で確認し、現状の課題と目標値を共有している。稼働率が伸び悩んでいる点についての分析も的確に行っており、具体的な行動に結びつくよう計画している。</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)>

責任者の適切な指導の下、職員全員でサービスレベルを向上させるために真摯に取り組んでいる。研修、規定やマニュアルだけでなく、利用者の意見や利用状況の観察といった日常業務の中で常に利用者の目線を意識している点が高く評価できる。

<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)>

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)>	
協定書・仕様書・事業計画書で定められたとおり、日常的な維持管理は元より、定期的な保守点検が行われている(舞台設備の点検報告で数回に渡り不具合が示された箇所があったが、点検業者との認識の違いで不具合ではなく、現在では点検業者とも相互に問題がないという認識がとれていることをヒアリングで確認した)。	

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)>	
清掃場所ごとに点検項目を記載したチェック表を用いて、適正に実施している。また、細部まで美観を保ち適正に管理していることを目視により確認した。	

(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	
<p><(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)></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>所有の区別がされた備品台帳を確認した。備品に付番がされていないため、リストと実物の照合が煩雑であるが、この点については今後改善していくとのことであった。</p>	

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	
<p><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)></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>下記の5点を台帳と照合し、備品が適切に管理されていることを確認した。①和室:鏡・姿見 ②1階通路:市報チラシ入れ ③ホワイエ:テーブル(白) ④講堂:指揮台 ⑤ピアノ収納庫:グランドピアノ</p>	

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	
<p><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)></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>目視により、適正に管理していることを確認した。木製の備品に軽微なささくれ等がある場合は、事前に利用者に対して注意して扱う必要がある事を知らせる等、細やかな配慮を行っている。</p>	

(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)>	
館内のゴミについては、ゴミ箱は設置されていないが定期的に清掃で巡回を実施しているほか、利用者が貸室の利用後に自ら点検するようチェック項目を設けている。事務室のゴミについては、分別したゴミ箱の設置により適正に管理されている。	

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)>	
横浜市既定の分別ルールに則り、適正に管理されていることを合同庁舎全体のゴミ集積所にて目視により確認した。	

(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>施設内の空調は毎日の気温・湿度を監視しつつご利用者の要望に応じて細やかな管理を行っている。省エネとご利用者の使いやすさに配慮した照明管理を毎日実施。定期巡回を毎日行い、施設内に食べ物や飲み物がこぼされた場合は速やかに清掃を実施し、臭い・汚れ・水気等が残らないよう注意して処置を行っている。トイレトペーパーは不足のないよう毎日巡回補充を実施。ご利用者の怪我防止の為、階段のノンスリップ、手すり、扉の取っ手やノブ等の点検・修理を随時実施。施設・設備の損傷については必要に応じて業者を手配し安全確保を第一に可能な範囲で仮補修を行っている。降雨、強風等の天候状況の変動をこまめに監視しつつ、外構部で落ち葉やゴミ等が詰まり水が溢れそうな排水溝等の箇所は事前に点検清掃を実施。植栽への水やりは清掃員により日常的に行い、可能な範囲で除草も実施。施設内で迷うなどお困りのご利用者への積極的なお声掛けを行っている。</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、保守点検・清掃報告書等、チェック表等を確認の上ヒアリングを実施</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>館内はよく整理されており、美観が保たれている。必要な情報が目につきやすい状態であることや工夫が凝らされていることで、利用者が自発的に環境整備に協力しやすい仕組みとなっている。清掃については細部まで丁寧に実施されており、衛生的であるとともに快適に保たれている。舞台設備では、舞台正面映像を映すモニターを照明操作盤脇に設置し直す等、利用者の利便性の向上に取り組んでいる。</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>施設的美観や環境維持のため、適切な計画の元に清掃及び設備や機器類の点検が実施されている。いづこも整備が行き届いており、点検・報告・確認が着実に実行される仕組みとなっている。また、職員による日常点検や、利用者に対しても意識啓発を図るといった工夫がみられる。</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)>	
写真付きで分かりやすく表記された緊急時対応マニュアルをハリマビシステムが作成し、それらを全職員が共有している。	

(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:人的(巡回)警備)	
<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)>	
警備業務巡回チェックシートを用いて必要箇所を洩れのないように確認し、また機械の誤発報時には関連業者に連絡して確認を取り、適切に対応していることが確認された。	

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)> 借用鍵管理台帳、鍵授受簿、現場確認、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>区からの「借用鍵管理台帳」及び毎日の「鍵授受簿」により適切に管理されている。鍵の使用権限が明確になっており、使用時には記録することが徹底されている。</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>	

(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	
<p><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)></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>各室利用者には退出時に「施設点検表」にて施錠・消灯・物品の破損などを確認してもらい、併せて職員が定期的に「館内点検表」「清掃チェック表」を用いて巡回点検している。</p>	

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	
<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)></p> <p>「安全研修」(7/16実施・全スタッフ参加)、ヒヤリハット事例や法令、舞台・劇場関係の事故をテーマに実施</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>公会堂に特徴的な事故に関する独自研修を実施している点や、他館の事故例を職員に周知する等、事業者のスケールメリットを活かした研修が行われている。</p>	

(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 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	<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	
<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)> 「救命講習(AED)」「消火栓・消火器等操作法」「搬送方法」、全てのスタッフを対象</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>年に一度の実施計画のため、途中採用のスタッフはOJT研修を実施している。今年度は現地調査後の12/16に実施予定であることを、研修計画及びミーティング議事録より確認した。</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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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)> 緊急時連絡表、(株)共立舞台業務マニュアル、緊急時対応マニュアル(ハリマビシステム)</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)></p> <p>現場での対応から関連機関、区役所、各社本部への連絡系統まで網羅された「緊急時連絡表」を整備し、事務所入り口の目に留まる場所に掲示してある。</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)>	

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)>	
総合庁舎としての訓練を年1回、その他指定管理者としての訓練を年1回実施している。 大震災を受け総合庁舎が実施している帰宅困難者を想定した避難誘導訓練には、総括及び運営業務責任者が参加している。	

(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)>	

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>	

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 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)> ヒアリング</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>	

(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>危険予知活動表を活用し、あらゆる業務(作業)を行う際に予想されるリスクと、それらを回避する方法を確認(記述)した上で各種作業に臨んでいる(例:脚立からの転倒リスクに対しては、2名以上で行うことでリスクを回避する等)。業務(作業)終了後にはその結果も記入し、個々人の危険予知能力の向上につなげていく仕組みは高く評価できる。</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>

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>常時2名の勤務で事務所に職員が不在にならないよう、協定書等のおりの職員体制がとられている。また、催事等により職員の増員が必要な場合は、シフトを調整して増員を図っている。</p>	

②協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに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>	

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>ホームページで、毎年度、事業計画書及び事業報告書を公表している。</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>	

(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)> 年度の始めに「研修実施スケジュール」をたて研修内容を決定し、研修日の設定や講師の手配、出席者のシフト調整等を実施している。	

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
<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)> 研修参加者リスト及びヒアリング <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)> マナー研修・コンプライアンス研修:接遇の基本やコンプライアンス行動指針を全員が受講。瀬谷区人権啓発全体研修:責任者等が受講し職員に周知。安全セミナー:舞台関係の事故やヒヤリハット事例等を担当者が受講。 <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)> 接遇に関しては、外部講師を招いたマナー講習を全職員が受講し、接客・接遇レベルの向上に取り組んでいる。全員が参加できない研修については、研修内容をミーティング等で周知することで意識啓発を図っている。	

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
<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>年に一回、全スタッフを対象として【安全講習】、【コンプライアンス研修】、【マナー研修】を休館日の終日を通して実施しているが、その日は出勤日にカウントされるため全員が無理なく参加することができる。また消防署に指導をお願いしている【防災指導会】も同様に休館日に出勤日扱いとして実施される。外部の研修としては、会員となっている全国公立文化施設協会から研修の案内が届くため、それを全職員の回覧とし、研修参加を各々が検討できるようにしている。株式会社共立が指定管理者となっている施設は近隣に数多くあることから、舞台技術や受付業務のレベルアップを目指してこれらの施設に出向き実際の現場の中で研修を受ける事ができる。</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>実施されている研修は、全て勤務時間扱いで無料で受講することができる。規定の研修以外に、「外部研修の案内」を職員へ回覧する等、積極的に研修を促す体制にある。</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>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>研修内容はミーティング等で話し合われるほか、研修資料をファイリングし職員がいつでも閲覧できるよう事務室に配備している。</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)>	
各業務区分における対応方法・手順を明記したマニュアルを整備している。またマニュアル全体の一覧を作成しており、一目瞭然で各種マニュアルが通覧できる形になっている。	

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)>
日々の業務は毎日の【業務日報】に記録しているが、特に周知の必要のある重要な事項と判断したものは別途、【引継ぎノート】に記載している。従ってスタッフは業務開始時にはまず引継ぎノートに目を通し、状況を把握する。また日付等が確定した事柄については【スタッフスケジュール表】に記載をしている。これは翌日の【利用状況表】を作成するときに【予約台帳(黒台帳)】とともに元となるものであることから情報の確実な伝達を図ることができる。またこの利用状況表は施設の利用状況だけでなく、その日特に注意をすべき事柄についても記載をすることから当日の【業務連絡簿】にも相当する。月一回の【スタッフミーティング】では全員が一堂に会しディスカッションすることによって各業務への理解を深めている。また全スタッフが閲覧可能なPC上【共有フォルダ】に議事録を格納し、各種資料等と同様にいつでも自由に閲覧できる環境を整えている。	<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)>
	各種記録や事務室掲示、ミーティングを活用して情報共有を図る取組みが行われている。また、指定管理者が管理する他館での研修に参加できる等、専門業務の研修について事業者としてのスケールメリットを活かしつつ組織的に取り組んでいる。

(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
<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)>	
個人情報取扱規程及び個人情報保護のための社内ルールが整備され、職員が常時閲覧できるグループウェアで公開している。	

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
<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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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)>	
管理責任者は口頭で特定されているが、周知の事実や具体的な方法については確認できなかった。	
<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)>	

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)>	
「横浜市個人情報保護チェックシート」等により、受講内容や受講者リストで全ての職員が研修を受けていることを確認した。	

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>「個人情報保護に関する誓約書」「秘密保持契約書」「労働契約書(兼)労働条件通知書」により、誓約書を取っていることを確認した。</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 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>使用目的については明確に説明できるが、明示はされていない。</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>	

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>個人情報は目的外に使用していないことは確認できた。ただし、収集の際に明記がされたものを提示はしていない。</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>	

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	
<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)> 「個人情報取扱規程」「個人情報保護のための社内ルール」等の整備・運用により、適切な措置が取られている。	

(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)> 指定管理料と利用料金は口座を分別し、それぞれ独立して適正な管理を行っている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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)> 「日計表」「現金有高帳」及びヒアリング <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)> 利用料金の収受は、担当者が作成した帳票を責任者や他の担当者が確認する、ダブルチェックの体制で管理されている。指定管理に係る出納については、施設と本社で相互確認している。	

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？

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)> 「収支報告書」およびヒアリング <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)>	

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)>	

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)> 現場確認、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>出金ができる通帳及び銀行印は本社で管理し、利用料金入金用の通帳は施設内の金庫で施錠管理している。</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>不要な照明はこまめに消灯を行っている。中央監視装置にて最大電力値(デマンド)を常時監視し、区役所との契約に基づく既定の警戒数値を超えないよう状況によってヒートポンプチラー・外調機のOFFを実施している。一日における講堂・諸室の稼働状況を確認しながら利用が終わった場所はすぐに空調を切っている。夏期においては不要な電気温水器のOFFを行っている。お客様の目に触れない事務室内部のみで使用するような印刷物(チェック表・スケジュール表等)には徹底的に裏紙を利用するなど事務費のコストカットを図っている。公会堂運営に関わる職員は公会堂が貸館業務であることから舞台専属の職員は置かずマルチジョブを基本に構成されており、専門性を排除して全職員が舞台業務と受付業務等その他の業務のすべてを行うことで人件費の削減を図っている。</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><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>利用に不快感を与えないように、適切に消灯を行っていることを確認した。マルチジョブについては、研修以外に日常的に相互に確認したり指導する体制が作られており、効果的に省力化を実現しているといえる。</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><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>共同事業体が相互に密に連絡・報告をとり行き、協力・連携し、問題の共有化を図ることで強固な体制となっている。また、各社のスケールメリットとして、他施設の運営経験を活かした効果が随所に発揮されている。</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>区役所主催で行われた平成22年11月3日の【柿落とし公演】では、SPCの構成会社である株式会社共立が音響と照明を担当した。当施設は災害時の【帰宅困難者受入れ施設】となっているため、平成25年1月24日には瀬谷区役所総務課が主体となり、区民も参加をして災害時に区役所職員の誘導の下、帰宅困難者が三ツ境駅を出発して公会堂ホワイエまで向かうという訓練が実施された。実際に東日本大震災のときには、4名の帰宅困難者を区役所の要請により受け入れている。また瀬谷区地域振興課が主催する【区民活動リーダー養成事業(せやスクール)】では、25年度の講座の一つ「舞台照明&大道具」が瀬谷公会堂の舞台を中心に行われたが、計6回の講座のすべてで瀬谷公会堂のスタッフが講師を務めた。その講座の卒業生が現在、区役所主催もしくは共催の瀬谷公会堂での催し物の舞台でボランティアとして活動している。</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>左記の通り、区役所への協力を積極的に実行しており、日常においても区役所の訪問者を快く案内している様子が窺えた。</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><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、各種資料、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>管理記録が日頃から取りまとめられており、今後の業務計画における改善点が明確になっている。整理整頓が行き届いており、施設管理の面から見ても、多様な利用者に対するホスピタリティをもった運営を行っている。責任者のリーダーシップ力が発揮されており、また職員一人一人の意識も高い。</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>より多くの区民に施設を利用していただくために、日頃施設に縁のない未利用者に対しても、一層のアピールをしていくことを期待します。</p>