

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市鶴見公会堂 評価シート

評価機関名：総合システム研究所株式会社

令和2年1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	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に安全・安心・公平に施設をご利用いただくため、休館日を利用して年4回サービス向上委員会を開催し各種課題検討、CSR研修等、利用者サービスの向上に取り組んでいる。 ・毎年、ご利用者アンケート結果を窓口等に開示するとともに、利用者懇談会を開催、ご利用者代表及び地域振興課等との意見交換会を通じ、直接利用者のご意見を反映する仕組みづくりを行っている。 ・東京2020のパブリックビューイング計画があること等から、ロビーへのフリーWi-Fi設置、横浜市公会堂Web アクセシビリティに基づくHPの構築、デジタルサイネージによる最新ニュース発信等、インターネット活用による利用者サービスの向上に努めている。 ・公会堂自主事業として夏休み映画「ミニオンの大脱走」を無料上映し、家族連れなど約170名が来館。観客からは「楽しかった」「また来たい」など大いに楽しんでいただき大好評だった。 	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> □利用者アンケートや利用者懇談会、利用者のご意見から抽出した課題に対し、事業者全体で対応策を協議し、利用者の意見に真摯に応える姿勢が見られます。 □課題の改善策について、利用者に向けて改善内容をフィードバックし、いただいたご意見を運営の向上に役立っていることをお知らせしています。 □職員の適切な応対や迅速な課題への取組みにより、利用者からの苦情やご意見は極めて少なくなっています。 □施設は建築からかなりの年数を経っていますが、日々の修繕や清掃により館内の美観が保たれており、利用者からの満足度は高い状態となっています。 □ホームページはウェブアクセシビリティ方針を掲げ、誰にでも見やすいホームページの運営を推進しています。 □デジタルサイネージを活用した多様な情報発信や、フリーWi-Fiの設置など、ICTの活用を推進しています。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建物は築30年以上経過しており、躯体・設備とも老朽化が目立つが、ビル管理会社指定会社との年間保守点検契約による冷温水設備等の定期点検、高圧洗浄、レジオネラ菌対策など定期保守点検の実施、専門業者による舞台照明、音響設備等の保守点検、弊社清掃部門による全館清掃、職員による軽微な修繕等など、施設、設備の適正な維持管理に積極的に取り組んでいる。 ・市の「公共施設管理者対象出前研修」への出席、不良施設等の技術相談、施設点検結果報告など、日頃より関係行政との連携、情報交換等を行っており、毎年のアンケート等で改善要望の多いトイレの洋式化、ホールの耐震化対策など重要なインフラ整備等についても、行政の前向きな協力により具体的な検討が進んでいる。 ・ホール通路階段のカーペットが経年劣化による損傷のため一部取替工事を実施した。 ・備品等は日常巡回でのチェック及び、物品管理簿により適正に管理している。 	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> □職員による日常的な施設巡回時には、ゴミを取り除くほか館内の修繕箇所のチェックも行っています。発見した軽微な修繕は、職員が迅速に対応することにより、施設を常に清潔で安全性の高い状態に維持し、経費削減にも繋がっています。 □備品の維持に関しては、施設を使用した利用者が点検表を基にチェックを行い、その表で職員もチェックを行うことで、常に施設を快適で安全に利用できる状態に保っている点が評価できます。 □備品の管理に関しては、リスト化した購入備品一覧、修繕一覧等を管理簿に綴り、厳密に管理しています。 □施設の老朽化に伴う故障等が頻発し、市と調整して対応しています。早期に中長期的な対策検討を行うことが望まれます。
III ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回点検シートでの館内巡回点検による不審物等のチェック、未使用施設の施錠確認等、「火気点検簿」での夜間警備員への引継ぎなど24時間体制で施設及び利用者等の安全・安心の確保に取り組んでいる。 ・「緊急連絡体制図」をビル管理組合、地域振興課等関係機関に共有・掲出し緊急時の連絡体制を明確にしている。 ・区との「災害時における施設利用に関する協定」締結により、帰宅困難者の受入れ、災害用備蓄品の保管、災害対策自動販売機への更改など公共施設として積極的に災害対策に取り組んでいる。 ・年2回のフーガビル全体避難訓練への参加、サービス向上委員会時に避難ルートの確認、避難誘導方法の研修実施はじめ、ホールなど多人数利用時には避難方法等の説明、50名に1人の割合で「避難誘導員」を依頼するなど、災害等発生時には職員と協力してお客様の避難誘導する体制をとっている。 	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> □鍵の管理は、チェック項目のある鍵管理簿を用いて、職員が確認できる仕組みを運用し、厳密な管理を行っています。 □各階において職員全員が確認できるよう確認ポイント項目をもうけたチェック表を基に、日常的に館内の巡回を行い、安全管理に努めています。 □緊急の連絡網は、施設運営時間内及び時間外の2パターンが明示されており、有事の際、職員がより迅速に対応できる体制を整えています。 □消防訓練は、入居している商業ビル全体の訓練と、公会堂単独で訓練を実施しています。独自の避難訓練マニュアルを作成し、職員だけではなく利用者と共同で実施し、危機管理体制を強化している点が評価できます。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・公会堂運営については、横浜市公会堂条例等を基にテルウェル東日本株式会社の公会堂事業計画に基づき、サービス向上委員会の開催、CSR等の職員研修、ビル合同避難等訓練、個人情報・情報セキュリティ点検等の実施など利用者サービスの向上、情報管理の徹底に努めている。 ・人員体制は、館長1名、副館長2名、スタッフ6名の9名の3交替シフトによる勤務体制で日中帯、夜間帯とも2名常駐体制を確保している。 ・年4回開催のサービス向上委員会において、各種規定、通達、運営規則等の全職員による研修(勉強会)を行うとともに、日常業務においては、各種連絡事項、引継ぎ事項等を「連絡ノート」により全職員が共有化、見える化するなど当番間の情報共有を密にし、利用者が安全かつ公平に施設を利用していたくための体制づくりに取り組んでいる。 	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> □窓口対応では標準化した応対ができるよう、受付用資料の充実や情報共有の徹底を行い、円滑に対応しています。 □職員間の日常的な情報伝達を行うための連絡ノートは、周知する事項と引継事項に分かれ、情報が見やすくなっています。 □重要な事柄は文書で通達し、正確な情報伝達がされる仕組みとしています。 □法人が管理する他の公会堂の職員との交流会を設け、職員の意識啓発や情報交換を行い、業務の改善を推進しています。 □取り扱う個人情報の特定と、情報の種類、保管方法、保管期限、廃棄方法等を一覧にし、取扱基準を明記して的確に運用しています。 □施設運営の向上に対し、職員全員で取り組むが姿勢があります。施設職員に加え、支店の職員も施設運営の課題に主体的に取り組み、一体感のある施設運営となっています。
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・施設ご利用後のチェック表を作成し、利用者自らが利用後の施設の現状復帰、清掃等の実施結果をチェックしていただき、職員が事後点検を実施することにより、公共施設利用の自覚を持っていただくとともに、後からお使いいただく利用者にもご不快を与えないよう配慮している。 ・業務は9名の交替勤務のため、当番間の引継ぎや週休者等の情報共有の齟齬を防止するため、注意事項、連絡事項等を連絡ノートに記入することにより、利用者サービスの維持、向上及び円滑な公会堂運営に資している。 ・CSR、個人情報保護等の職員研修、社内及び個人パソコン点検等をはじめ、マスターキー等貸出管理簿の日々目視点検、館内巡回点検での不審物等のチェック、退館時の火気点検簿による夜間警備員への引継ぎなど24H体制での情報等のセキュリティ管理の徹底に努めている。 	<p>【評価出来ると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> □災害発生時の対応については、綿密に鶴見区と協力しています。大規模災害発生時に備えた協定締結や、昨今の自然災害発生時では、最新情報の掲出や開館時間の調整など、利用者の安全確保に努めています。 □振込め詐欺等についての最新情報を掲示し、住民生活の安心に協力しています。 □備品等の配置の原状回復を案内する「ご利用時のお願い」は、写真にポイントが示されており、分かりやすい内容となっています。 □年1回こども向けの映画会を無料で開催し、好評を博しています。普段は施設を利用しない利用者が多く訪れることから、施設のPRの機会ともなっています。

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 type="checkbox"/> 実施していない
<div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div>	
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年10月1日～12月3日:利用者代表に配布・回収 回収数177件 平成30年9月1日～9月30日:利用者代表に配布・回収 回収数122件 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年度には利用者代表4名による利用者懇談会を開催し、直接ご意見をいただく機会を設けています。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:「利用者アンケート結果・アンケート集計表」、ヒアリング:左記を職員で検討 <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)></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で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:「利用者アンケート結果・アンケート集計表」、ヒアリング:対応策や改善策を検討 <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)> 資料:「利用者アンケート結果・アンケート集計表」、ヒアリング:左記を窓口に設置し常時閲覧できる状態 <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) 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>受付にご意見箱や用紙、筆記用具を設置しています。ホームページや電話による受付も行っています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:「苦情・事故発生時の対応フロー」、ヒアリング:解決に至る手順や責任者を簡潔に明示</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>「苦情・事故発生時の対応フロー」を受付に掲示し、解決の仕組みをお知らせしています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:「苦情対応状況報告」、ヒアリング:館長が中心となり、職員全体で情報共有し対応策を実施</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>苦情がきた場合には速やかに対応策を協議し対応していますが、平成30年度以降は苦情自体が来ていません。</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	
<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:「苦情対応状況報告」、ヒアリング:苦情がある場合には掲示板に掲示 <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>	

(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>・ホームページ及びデジタルサネージに、施設利用案内、講堂抽選情報、空き室状況(毎週)、催し物情報(毎月)などを掲載するなど、利用者、地域に対し幅広く情報提供を行っている。</p> <p>・講堂などの抽選方法は、先着順に抽選順番を決めるくじを引いてもらい、引いたくじの順番で本抽選を行う2段階方式により、抽選参加者への公平性を確保している。</p> <p>・一般利用者が公平・公正に施設を利用できるよう、行政等の優先枠は日程表により日々管理しており、優先枠を超えそうな場合は早めに地域振興課にアラームを出すなど行政側にも優先枠厳守の協力要請を行っている。</p> <p>・講堂利用の際は「仕込図」等により、タイムスケジュール、舞台装置等について事前打合せを行い、仕込図等による当番への引継ぎ、過去の仕込図等の添付など、スムーズなイベント実行のためのサポートを行っている。</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>資料:施設案内・ホームページ・抽選参加者名簿、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設入口のエレベーターホールにおいて、抽選方法の掲示に加え、抽選日等の最新の情報を更新しています。 ・ホームページ上にウェブアクセシビリティ方針を掲げ、ウェブアクセシビリティに基づいて構築したホームページを運用しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地元住民の特性から、英語版、ポルトガル語版、中国語版、スペイン語版、韓国語版のパンフレットを作成しています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:「利用予約と抽選について」</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>講堂などの抽選方法は、先着順でくじを引いて抽選順番を決め、その順番に沿って本抽選を行うという2段階方式により公平性を確保しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:CSR研修資料、ヒアリング:職員全員を対象に行う研修に人権擁護の内容を含む</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>	

(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:「舞台仕込図」・利用者との打合せ内容の詳細を記した引継メモ <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>利用者との打合せ内容は、図面、タイムスケジュール表、当日のサポート内容、使用備品等を細かに記載し、職員間の引継ぎや当日の準備が確実に行われる仕組みとしています。また、再度の利用がある場合には事前に打合せ記録を確認し、利用者との打合せを円滑に行えるようにしています。</p>	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・公会堂独自の自主事業として夏休み映画上映会を実施し、家族づれなど約170名が来館し、観客からは「楽しかった」「また来たい」など大好評であった。 なお、自主映画の上映にあたっては、区の広報誌への広告掲載、自作パンフレットの区役所ロビーへの配置など行政とも連携して積極的なPR活動を展開した。</p> <p>・6Fロビーのデジタルサイネージを活用し、施設案内のほか、最新のNHKニュース、災害時の鶴見区の避難場所情報、区内の金融詐欺被害情報など、地域に根ざした幅広い情報発信を行っている。</p> <p>・フーガ I ビル1F入口の外壁に公会堂掲示板を掲出し、毎月の催し物情報等を掲載、通行人等、一般の地域住民等の方にも幅広く公会堂の情報を提供し、公会堂の活動をPRしている。</p> <p>・区内は外国人が多いことから、外国人向けに英語版、ポルトガル語版、中国語版など5ヶ国語のパンフレットを作成している。</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>資料:各種チラシ・広報よこはま・ホームページ、現場確認:館内掲示・デジタルサイネージ、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>・利用者が開催する催事について、ホームページ掲載や館内掲示の希望を定型的に調査し、要望がある場合にはPRに協力をしている点が評価できます。</p>

(6)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・職員はユニフォームを着用し、髪型、身だしなみ等に気を配り、接遇の際もなるべく専門用語は使わずわかりやすい言葉で丁寧に説明するとともに、接遇態度についても安心感を与えられよう職員一人ひとりが心がけて行動している。</p> <p>・電話受付時は、「お電話ありがとうございます。鶴見公会堂〇〇です。」と名乗りをし、ご利用後は、必ず「ありがとうございました」の声かけを全職員が励行している。</p> <p>・外部講師によるビジネスマナー研修を開催し、職員の接遇スキルの向上に取り組んでいる。</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>・職員は利用者一人一人に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、非常に好感が持てます。</p> <p>・煩雑な受付業務を着実にを行うため、各種の手順がわかりやすく整理された受付用資料を配備し、滞りなく利用者応対に当たれるようマニュアルを整備しています。</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>・利用者アンケートは毎年、年一回実施しており、結果等はファイルに編綴して窓口に設置し、経年のアンケート結果について誰でも事由に閲覧可能となっている。</p> <p>・アンケート結果は項目別に分析し、職員研修等でフィードバックするとともに、課題等については全職員で共有し対策を検討している。</p> <p>一例として、夜間利用率向上に向け、昼間予約が取れなかったお客様を夜間利用勧奨、当日利用申込受付を可能にするなど、職員一人ひとりが意識をもって夜間利用率の向上に取り組んでいる。</p> <p>・利用者アンケート結果では、スタッフへの満足度90.2%、施設への満足度87.5%といずれも高い評価をいただいている。(H30年度アンケート結果)</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>・稼働率の高い施設ですが、利用者からの苦情やご意見は極めて少ないことから、職員の適切な利用者応対や迅速な課題への取組みが結果に現れていると思われます。</p> <p>・施設は建築からかなりの年数を経過していますが、日々の修繕や清掃により館内の美観が保たれており、利用者からの満足度は高い状態となっています。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般（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>サービス向上委員会を年4回開催し、業務の内容に応じた課題を明確にし、それに対する対応策の協議を行っています。また協議で決定した事項を記録し、職員全員に周知して意識のすり合わせを行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><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)></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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><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)></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) 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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述 <(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 市所有の備品は、「物品管理簿」にリスト化した備品一覧、消耗品一覧、備品分類表、寄贈品(引継備品)、廃棄物品リスト、購入備品一覧、修繕一覧をファイルに綴り、厳密に管理しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)> 利用者には、施設の現状復帰を確認して貰うために、「清掃・後片付けチェック表」へチェックしてもらい、職員もその場で確認しています。利用者と職員が、日常的に備品の損傷等の確認を行える仕組みを構築していることが評価できます。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><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>ゴミは毎日1回、建物の一階にあるゴミ集積場に運んでいるため、館内は常に清潔な状態に保たれています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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) 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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内空調設備、水周り等インフラ設備は、ビル保守会社との年間契約に基づき毎月定期点検を実施しており、不良箇所等については関係法令等に基づき適正に整備を実施している。 ・吊物、照明、音響、ピアノ等の舞台設備等については、各専門業者との年間保守契約により、適正な設備の維持・管理に努めている。 ・館内の日常清掃は弊社清掃クルーが休館日を除く毎日、全館清掃、消耗品補充等を実施し、定期清掃は年4回、弊社清掃部門が床カーペット洗浄等を行うなど清潔な施設の維持管理に努めている。 ・施設利用後は「清掃・後片付けチェック表」により、利用者自身に点検チェックをお願いするとともに、職員による最終チェックで不備等あった場合はメモで記録し、ファイルで職員間で共有することにより、次回ご利用時に一声掛けるなど、気持ちよくお使いいただけるよう取り組んでいる。 	<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:「清掃・後片付けチェック表」「巡回点検チェック表」、現場確認、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>施設を常に安全で清潔な状態を保つために、これまで利用された各団体のうち、利用に問題があった団体はノートに記録しています。該当する団体の利用時には、スタッフが注意喚起を行い、利用者にも施設の維持管理に協力していただけるよう促していることが評価できます。</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>職員による1日5回行う館内巡回時に施設や設備を確認することに加え、利用者にも施設使用後に設備等の確認を行って頂くことで、利用者も巻き込む仕組みを整えています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>施設の老朽化に伴う故障等が頻発し、市と調整して対応しています。早期に中長期的な対策検討を行うことが望まれます。</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)>	

(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。> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 機<input type="checkbox"/>警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(ビル管理会社警備員による夜間巡回警備) </div> <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鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「鍵管理簿(金庫・鍵庫・マスターキー)」、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>「鍵管理簿」には、施錠解錠の時間と使用者名を記録しています。内容を鍵の管理者である館長が確認し、確認印を押印する厳密な管理体制を整えています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内定期巡回は、毎日、開館時・10時半・15時・18時・閉館時の計5回、「巡回点検チェック表」を基に実施されており、日常的に安心して安全な施設運営を行っているとは評価できます。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 職員全員を対象に、自社において実際に発生した事件及び事故事例を取り上げています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 研修に不参加となった職員に対しては、研修資料や当日の研修内容の議事録をファイリングして回覧し、口頭によるフォローを行っています。	

(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 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> 設<input checked="" type="checkbox"/>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)> 職員全員を対象に、AED講習や応急救護の研修を行っています。</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>	

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)、だれで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)> 資料「緊急連絡体制図」、現場確認、ヒアリング</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>「緊急連絡体制図」は、施設運営時間内及び時間外の2パターンが明示されており、有事の際、職員がより迅速に対応可能な体制を整えています。</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	
<p><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)></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	
<p><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>入居している商業ビル管理会社によるビル全体の避難訓練に参加しています。また、公会堂として独自に「通報・消火・避難訓練実施マニュアル」を作成し、施設利用者に避難誘導の協力をして頂くよう協力を要請しています。</p>	

（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	
<p><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)></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>1日5回チェックする「巡回点検チェック表」内に「誘導灯」の項目を設け、非常口等の確認を毎日行う仕組みを整えています。</p>	

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>ロビーの他に、各施設の部屋の出入口など、わかりやすい場所に掲示しています。</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>資料「消防・災対・安否・避難(重要)」</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>「巡回点検チェック表」により、各階において職員全員が標準化した視点で確認できるよう、確認ポイント項目をもうけています。また、チェックする際の注意点や写真を添付しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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
<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>	

② 協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付に閲覧できる資料の一覧表を掲示し、閲覧できることを周知しています。</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)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修資料・受講者アンケート・「サービス向上委員会議事録」、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)> 職員全員を対象に、コンプライアンスや基本業務についての研修を実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>・年間研修計画を作成し、年4回のサービス向上委員会でCSR等の研修を開催している。サービス向上委員会は休館日に実施し全職員が参加できるよう配慮している。</p> <p>・研修を実施する際は、予め研修目的と研修内容、研修時間等を全員に周知することにより、職員の研修に対するモチベーションの維持・向上に努めている。</p> <p>・サービス向上委員会は会議室で行い、研修内容等に応じて机の配置を教室方式にしたり、コの字型にするなど、全員がお互いに意見を出し合ったり、議論等がしやすい方式になるよう工夫している。</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>資料:「サービス向上委員会議事録」・研修資料・受講者アンケート、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>研修の実施については、費用は全て法人が負担し、勤務時間内に行っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>資料:「サービス向上委員会議事録」・研修資料、ヒアリング:欠席者には資料と口頭でフォロー</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>	

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	
<p><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)></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
<p><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)></p> <p>・シフト勤務による当番間の情報共有のため「連絡ノート」等を活用し、当番間での引き継ぎ事項や注意事項等を記録で残すことにより、休みの職員にも情報が伝わるよう工夫している、</p> <p>・年4回のサービス向上委員会において、CSR研修、情報セキュリティ研修、ビジネスマナー研修等のほか、横浜市公会堂条例等関係規則の勉強会、日々業務における各種課題の検討など、職員の資質向上のための取組みを行っている。</p> <p>・毎年、他施設とのスタッフ交流会を開催し、それぞれの業務の課題や工夫していること、水平展開できること等について、お互いに忌憚のない意見交換を行うことで、気づきやスキル向上につなげるための仕組みづくりを行っている。</p> <p>・舞台関係は、特に専門スキルを有する操作等が多いため、技術担当職員を講師とした音響設備、照明設備等についての用語や操作方法等の研修会を行うなど職員のスキルUPに取り組んでいる。</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>資料:「横浜市公会堂事務連絡模様」「合同館長・所長会議事次第」「公会堂スタッフ交流会議事録」</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>・職員間の日常的な情報伝達をするための連絡ノートは、周知する事項と引継事項に分かれ、情報が見やすくなっています。</p> <p>・法人が管理する他の公会堂の職員との交流会を設け、職員の意識啓発や情報交換を行い、業務の改善を推進しています。</p> <p>・重要な事柄は、文書で通達しています。</p>

(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)>	

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)>	

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)>	

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>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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: 個人情報を取り扱う帳票類の一覧、現場確認: 鍵付きキャビネット・パソコン <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>取り扱う個人情報の特定と、情報の種類・保管方法・保管期限・廃棄方法等といった取扱い基準を明記し、基準の通りに運用しています。紙媒体、電子媒体とも、厳密なセキュリティ対策が取られています。</p>	

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。

[illegible]

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:入金明細照会・現金出納帳・入出金伝票、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)>	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:入金明細照会・入出金伝票・通帳コピー、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)> 資料:通帳コピー、ヒアリング:通帳・印鑑は法人支店にて管理 <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>	

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>・時間外勤務の削減とスムーズな運営を行うため、サービス向上委員会において、問題点の洗い出しを行い、事務処理の平準化を図っております。</p> <p>・消耗品等の購入については、弊社の購買システム(買いやすネット)を利用し、市場価格より安い価格で購入することで経費節減を図っている。</p> <p>・巡回点検、使用后チェック等における軽微な損傷等については職員が修理等を行うとともに、施設で対応不可の故障等については直ちにビル保守業者と連携して対応するなど費用の削減に努めてい。</p> <p>・夜間、7Fフロアの1部屋のみのご利用の場合、6Fが空いている場合は6F利用を案内することで、7Fフロア全体を節電している。</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>資料:「買いやすnet注文書」ファイル、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・消耗品は事業者の集中購買システムにより低価格で購入し、経費節減を行っています。</p> <p>・簡易な修繕については、職員が実施することで迅速な対応と経費削減が実施できています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設運営の課題やサービスの向上に対し、職員全員で取り組むが姿勢が見られます。また、施設職員のみならず支店の職員も施設運営の課題に主体的に取り組んでいることで、一体感のある施設運営ができています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害発生時等の帰宅困難者受入施設として、鶴見区からの要請により、横浜市防災計画に基づく「災害における施設の利用に関する協定」(平成26年8月19日)を締結し、災害発生時等の協力体制をとっている。 ・横浜市消防局の指導に基づき、公会堂入口に「危険物品持込み厳禁」「火気厳禁」「禁煙」の表示、「鶴見公会堂避難経路及び防災設備配置図」を掲示するなど関係法令等を遵守し、緊急時等の利用者の安全・安心の確保に努めている。 ・台風等自然災害発生時については、最新情報、避難場所情報等をデジタルサイネージに掲出するとともに、被害予測等に応じて開館時間を変更するなど利用者等の安全確保に努めている。 ・振込め詐欺発生情報等のデジタルサイネージ掲載、エレベータホールへの掲出など住民被害拡大防止をPRしている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の机や舞台裏の所作台などの備品等の配置場所等を、それぞれの場所ごとにカラー写真で掲出してあり、初めて施設をご利用になる方にもひと目で収納方法が分かるため、紛失防止とともに利用者の収納時間の短縮にもなっている。 ・施設使用後の「チェック表」にチェック時間と気がついたことなどをメモして団体名ごとにファイルに綴っており、次回ご利用時に当該団体様に前回の注意事項等を声掛けすることにより、再発防止と施設の適正な維持管理等に努めている。 ・6Fロビー入口正面の目立つ場所に、「有料広告ラック」を設置し、ラック1段あたり月額1,000円で貸出している。無料チラシとの差別化が図られ、安価でPR効果も高いことから利用者から好評をいただいている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の対応については、綿密に鶴見区と協力しています。大規模災害発生時に備えた協定締結や、昨今の自然災害発生時では、最新情報の掲出や開館時間の調整など、利用者の安全確保に努めています。 ・振込め詐欺等についての最新情報を掲示し、住民生活の安心に協力しています。 <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:夏休みこども向け映画のお知らせ・「ご利用時のお願い」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品等の配置の原状復帰を案内する「ご利用時のお願い」は、写真にポイントが示されており、分かりやすい内容となっています。 ・年1回こども向けの映画会を無料で開催し、好評を博しています。普段は施設を利用しない利用者が多く訪れることから、施設のPRの機会ともなっています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からのご意見として、施設設備の改修に関する要望が寄せられています。トイレの洋式化の実現に引き続き、区との調整を図りながら施設改修を進めていくことが期待されます。

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窓口に「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） 業堂賃務貸	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？	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) 業務の遂行に基	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
				ない		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
				揃っていない		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
				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
	(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？	レ	適切に管理している	レ	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
		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
不備の数			0	0		
Ⅲ ・緊急時対応	組み 対 時 急 組 整 備 の 緊 急 仕 急	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
				作成していない		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
				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
				評価対象外施設		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
				適切に管理していない		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
			定期的に行っていない		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
				一部チェックに不備がある		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
				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
	(4) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				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
		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
			体制を確保していない		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
				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
		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
				実施していない		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
				保っていない		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
				示していない		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
				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
不備の数			0	0		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅳ・組織運営及び体制	(1)業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている
				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
		②協定書等のおとりに開館しているか？	レ	協定書等のおとりに開館している	レ	協定書等のおとりに開館している
				協定書等のおとりに開館していない		協定書等のおと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
				公表していない		公表していない
	(2)有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		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
				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
		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
				情報共有していない		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
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
			作成していない		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
				整備していない		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
				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
		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
				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
		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
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない
				取っていない		取っていない
		⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	レ	適切に使用している
				適切に使用していない		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
				一部適切な措置を講じていない		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
				一部適切ではない書類がある		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
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている
				仕組みを設けていない		仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ	明確に区分している	レ	明確に区分している
				明確に区分していない		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
				存在しない		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
			適切に管理していない		適切に管理していない	
不備の数			0	0		
不備の合計			0			