

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市金沢公会堂

評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成27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>横浜市公会堂取扱要領等に基づき、お客様が安心して気持ちよくご利用いただくよう、ミーティング等の際、意見交換により日々の業務遂行にスタッフ一同取り組んでいる。</p> <p>◇電話対応及び接客時にお客様に不快感を与えないよう言葉遣い等には十分注意している。</p> <p>◇公共性及び平等性の維持、安全の確保に努めている。</p> <p>◇タイムリーにお客様からのご意見・ご要望をいただくため、ご意見箱を設け、サービス向上に努めている。</p> <p>◇熟練者を講師として新任者等の研修を行うなど、スタッフ全員がスキルアップに努め接客に際し、的確な判断と丁寧な説明に心がけている。</p> <p>◇HPには最新の予約状況及びイベント情報等を提供できるよう日々更新を心がけるとともに、イベント情報は庁舎活動センター、受付窓口でも配布し、サービス向上に努めている。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>□地域に根差した住民による金沢バンドフェスタ等のサークル活動への会員募集の支援を行っています。自彊術教室は平日夜間と和室の利用促進にも寄与しています。</p> <p>□従来同一名義の利用は月3回と制限していましたが、空きがある施設は利用促進と稼働率アップを図る為制限を撤廃しました。</p> <p>□アンケートは催物主催者に限らず一般来館者にも配付し、回答は主催者対一般来館者の比率が約4対6の割合となっています。アンケートの配布先を来館者にも広げ、利用者からの声を幅広く聞こうとする思考は評価できます。平成26年度スタッフ/施設に対しても良い・良いとの回答は95/88%と高評価でした。</p> <p>□施設運営の改善と経費削減を図っていく目的で利用者団体、区及び指定管理者の3者がメンバーとなり第一回「地域連絡会」を平成26年に開催されました。より質の高いサービス提供に寄与するものと期待します</p> |
| II 施設・設備の維持管理 | <p>◇定期清掃は月1回、日常清掃は毎日、何れも弊社クリーンクルー部門に委託しており、イベント等終演後の簡単な清掃はスタッフで行いながら、併せて施設の状況確認、日々の点検を実施している。</p> <p>◇講堂設備等は年2回保守点検等を行い、不具合箇所は速やかに修繕し、安心で、気持ちよく利用できるよう維持管理を図っている。</p> <p>◇本公会堂は建築後40年数年経過しており、ひび割れ、雨漏り及び腐食等が散見される。区への情報提供とともに、簡単なものについてはスタッフで修理し、安全確保と経費節減に努めている。具体的には正面玄関石段の緩み、ホール内滑止の緩み、搬入口ドアの腐食、控室・舞台裏雨樋のひび等の修理を行った。</p> <p>◇お客様が比較的年配の方が多いことから、女子トイレの和式3箇所を洋式2箇所へ変更し、足が不自由なお客様への対応を図った。</p> <p>◇ゴミ処理に関しては、横浜市や区役所の規定及び指示に基づき分別処理を行っている。</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□当初、トイレの悪臭が酷く、ロビーまで臭いが漂っていましたが、下水管の掃除や日常の掃除により、改善し、利用者より評価されています。日常清掃は、掃除の専門家集団である同じ法人の別部門に委託し、館内は、清潔に維持されています。</p> <p>□1カ月に1度の定期清掃では、掃除前・掃除中・掃除後の要所要所の写真を撮り、作業完了報告書に添付し、仕上がり具合の確認とその後の掃除の参考資料として有意義です。</p> <p>□建築後40数年経過し、平成28年3月末には、建て替えのため閉館する予定です。到る所で不具合が生じていますが、玄関石段の緩み、講堂通路の滑りどめの緩み等細かくチェックし、できるだけ、職員が修理し、安全確保と経費節減に取り組んでいることは評価されます。</p> <p>□利用者の要望に応じて、女子トイレの内2カ所を和式から洋式に改装し、足の不自由な高齢者から喜ばれています。</p> |
| III 緊急時対応 | <p>◇緊急時対応マニュアルに基づき、スタッフ間、弊社支店及び区役所との連絡が速やかに実施できるような体制を構築している。</p> <p>◇館内の施錠鍵及び金庫鍵については、キーBOXを閉館時に区役所夜間受付担当へ預け、開館時に記名に上、受取る方法で管理簿により万全を期している。</p> <p>◇閉館時には施設内点検を行い、防火・防犯管理簿(鍵管理簿と併用)によるチェックを行っている。</p> <p>◇防災訓練等は公会堂独自で年1回実施している。内容としては消火器の使用法、非難誘導、AEDの使用法等である。また、その他区役所の防災訓練に数名参加している。</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□事故防止対策として、館内の危険個所の告知板を写真入りで作成し、利用者に見せ、注意を喚起しています。その告知板に地震時の対応・停電時の対応・公会堂周辺の地図及び写真入りの分かりやすい周辺のタクシー乗り場・公衆電話の場所を示す地図もセットにして、緊急時の情報を利用者へ提供しています。</p> <p>□法人本部より毎月のように送られてくる全国の事故・事件事例情報を職員間で回覧したり、研修の題材にしたりして、職員の安全管理の認識を高めています。</p> <p>□この公会堂独自の階段部分・避難通路部分・給湯室のチェックポイントを記載した自主点検記録簿を用いて、10日毎にチェックし、安全管理に尽力しています。</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>◇サービス向上委員会を年3回～4回開催し、CSR研修、接客研修等を行うとともに、音響設備、照明設備、吊物操作等の技術的な研修等を行っている。また、日2回の引継ぎの中で日頃気がついたことを周知し、サービス向上に努めている。</p> <p>◇県民ホール主催の舞台装置取扱い研修にスタッフのほぼ全員を参加させ、スキルアップを図った。</p> <p>◇横浜市主催の公共建物等の管理者講習に参加し、自ら補修するなど、経費節減も図っている。</p> <p>◇月1回開催される横浜市の館長会議模様は必ず議事録を供覧し、情報の共有化を図るとともに当館にはない他公会堂のまねっこ運動を促進し、更なるサービスの向上を目指している。</p> <p>◇多数のスタッフを要するイベントについてはサービス低下することのないよう配慮している。</p> <p>◇毎月の売上高、収納状況については、弊社支店と連携を取りながら処理を行うとともに、売上管理を含めた利用状況等報告を毎月区役所へ報告している。</p> | <p>【評価出来ると感じられる点】</p> <p>□CSRに関する活動については、法人全体で力を入れています。研修では、法人の基本理念や様々な社内ルールの基本事項の目的と手段をはっきりさせ、徹底するように指導しています。研修受講後は、受講者のアンケートを必須としており、法人全体で、研修の受講管理とアンケート結果の分析を実施し、研修がよりよい学びの場となるようにしていることは評価されます。</p> <p>□現金や領収書等の管理、有給休暇の取得等についてチェックする「ビジネスリスク自治点検」を毎月実施しています。</p> <p>□職員一人ひとりが、得意分野で活躍できるよう配慮されています。館内の各種サイン表示は、得意な職員が担当し、デザインが良く効果的です。</p> <p>【参考意見】</p> <p>外部研修含めた年間研修計画を策定されてはどうでしょうか。難しい面は、ありますが、組織として職員に求めるスキルとそのスキルアップの道筋が示されるとよいのではと考えます。</p> |
| V その他 | <p>◇利用者代表と区役所を含めた連絡会を開催し、利用者との意見交換を行い、サービス向上を図っている。</p> <p>◇公会堂HPに主催者了解の下、イベント開催情報の詳細を掲載し、来館者へのサービス向上とともに、入場者増を図っている。</p> <p>◇各種サークル活動の開催情報、会員募集要項等を館内に掲載し、サークル会員の増員とともに公会堂利用の回数も増加している。</p> <p>◇当該年度の開催されたイベント状況の写真を掲載し、来館者へ情報提供し、利用促進に役立てている。</p> <p>◇クリスマスツリー及び正月飾りなど季節毎にタイムリーな装飾等、お客様が和むような飾りつけを行っている。</p> | <p>【評価すべきと感じられる点】</p> <p>□金沢区役所とは、同じ場所にあり、日頃より連携を密にし、積極的な協力を実施しています。来年度が公会堂改築前の最終年度でもあり、区役所の担当課との連携を更に深め、利用者への広報を徹底し、行き違いのないよう取り組んでいます。</p> <p>□区役所とは、早々に、「災害時の協力協定」を締結し、「帰宅困難者一時滞在施設」として既に台風による暴風時に区役所の依頼により待機した実績もあり、受け入れの準備が整っています。</p> <p>□「帰宅困難者一時滞在施設」となっている為、神奈川県内で最も早く、Wi-Fi対応の自動販売機を設置し、災害時等の緊急時の通信手段として準備されています。</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 type="checkbox"/> 実施していない |
| <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 法人独自の様式を使ってお客様対応に支障を来たさない第三四半期後半の閑散期に100名を目安に実施しています。 | |
| <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)> アンケートは催物主催者に限らず一般来館者にも配付しており回答結果はイベント主催者と一般来館者の比率は約4対6の割合となっています。アンケートの配布先はイベント主催者向けが多いなか来館者にも配布し利用者全ての声を幅広く聞こうとする思考は、評価できます。平成26年度の結果では、スタッフ/施設へのとても良い・良いの回答は、合わせてそれぞれ95/88%でした。 | |

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)> 資料:アンケート集計結果記録に抽出された課題が別途記載されています。 | |
| <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:アンケート結果から抽出した課題に対する対応策は集計結果記録に課題と同時に記載されています。 <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:館内掲示 <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)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| アンケート結果集計表、分析抽出された課題及びその対応策はまとめて3年分を一年間館内掲示をして利用者に長く広く周知しています。 | |

(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)> | |

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)> | |
| 館内入口に入って右側のテーブルにご意見箱と筆記用具と共にご意見用紙を設置しています。 | |
| <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <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)> | |
| 現場確認: 苦情の受付から対応手順、苦情処理等を明記したフローチャートを作成しています。 | |
| <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <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>上述③のフローチャートを受付窓口に掲付している他、入館した利用者の目にとりやすい場所に掲示しています。</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:「お客様からのご意見・ご要望」ファイル</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>館内空調に関する苦情が見受けられますが当公会堂は横浜市のグリーンバレー構想(温室効果ガスの削減と経済活性化を飛躍的に進める構想)に基づき夏は28℃以上、冬は19℃以下に空調を設定し利用者のご理解を得ています。</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)> 現場確認: 館内掲示</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> | |

(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>【公会堂HP】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設案内 ・施設利用料金 ・申請方法 ・空室状況(可能な限り日々更新) ・翌月までのイベント情報(講堂、会議室とも) ・アクセス等 ・関連施設のリンク(テルウェル東日本㈱、弊社神奈川支店の指定管理者施設) <p>【利用案内パンフレット】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所受付に常備しており、自由にお渡しできるように配慮している。 ・ロビーには当月及び翌月のイベント情報を配備し、自由に持ち帰れるよう配慮している。 <p>【掲示板】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・白版に1か月のホールイベントを掲示している。 <p>なお、イベント終了後に翌月のイベントを掲示し、月の中途でも最新の情報が提供できるよう努力している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントのHP及びイベント情報への掲載について、申請の際、公開可能の有無及び連絡先の問い合わせに対して案内可能か否かを確認の上、チラシの作成、配付等を行っている。 | <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>ホームページ、利用案内パンフレット、館内掲示版</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"> ・ご利用の案内には館内設備の関係から車椅子で来館される方に対して「泥亀公園側」の非常口のご利用と明記され細かい配慮がなされています。 ・ホームページは翌日～遅くとも3日以内の頻度で更改し、最新の情報(特に空室状況は可能な限り日々更新しています)を提供しています。 ・館内に設置しているホワイトボードには、大きめの鮮明な字で1ヶ月のイベント情報を見易く掲載しています。 |

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)> 資料:講堂抽選綴り</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>講堂の受付は予備抽選の後本抽選を行うなどより公正で公平な方法で実施しています。会議室の利用者申込みが複数に至るケースが少ないため先着順で受付し部屋割り等は柔軟に対応しています。</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)> 資料:平成27年1月13日実施のCRS研修(情報PMS(個人情報含む)基本研修)職員10名全員参加</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>人権擁護・個人情報に関する基本研修は年3回実施されており、法人は人権擁護を含むプライバシーマネジメントに対ししっかりしたシステムを構築しています。</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 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料及びヒアリング:申請→打合せ(利用者が初めての場合申請時)→舞台図面・催物プログラム作成 <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)> | |

(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 |
|---|--|
| <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)> | <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)> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・現状では、公会堂HP上、当館で開催される主なイベント情報のロビーでの掲示、イベント情報紙の活動センター等区庁舎への配備及び館内での当月、翌月イベント情報の配備によりPR活動を実施している。 ・自主事業が実行不可能なこともあり、大々的なPR、広報紙の作成等が事実上、不可能であるが、公会堂内の掲示板を利用したサークル活動への会員募集の支援等を実施し、利用促進を図っている。 また、映画上映、舞踊民謡、吹奏楽演奏等一般のお客様が多数来館が予定されるイベントについては、主催者にポスター等を依頼し、事前に公会堂ロビーへ掲示している。 | 館内掲示、ホームページ、各種ちらし・パンフレット、催物ポスターなど <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)> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示を充実させ区庁舎内にちらしを配布、特に区活動センター(市民活動、生涯学習の拠点として区民の活動をお応援)にはイベント情報を配備し同センターの機能を活用してPR活動を実施しています。 ・同施設の最寄駅金沢文庫は歴史的にも由緒ある地域であり、地域に密着した多様なイベントを開催しています。多数の来館者が見込まれる催しには主催者に依頼したポスター等を掲示し公会堂の存在をアピールしています。 |

(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>・職員はネームプレートにより、申請者、来館者等が氏名を一目できるよう配慮している。</p> <p>・電話対応については、施設名と対応者名を告げ、丁寧な言葉遣いで余りしつこくならず分かりやすい説明を心がけている。</p> <p>・館内で会議室等が分からない、申請する事務所がどこのかなど迷われてる来館者等へは積極的に声を掛け、内容・状況に応じて的確に親切な案内をするように心掛けている。</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> |

(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>・主催者及び来館者等全てのお客様との対応等の際、お客様が何を求め、何を希望しているのか、お客様のニーズを的確に捉え、公会堂日誌などでスタッフ間の情報を共有し、全員がお客様のニーズを理解し、それをいかに具現化するかを検討することで公会堂の意思統一に繋げている。</p> <p>・午前・午後・夜間の時間帯別の稼働実績において、比較的利用の少ない平日夜間の利用促進を図るために、サークル活動等の受講者募集、開催案内チラシ等を主催者に作成をお願いし、一般のチラシとは別の掲示板で周知し利用促進を図っている。</p> <p>・従来、「平たく多くの市民に利用していただく」との観点から同一名義(団体等)からの利用は月3回までに制限していたが、これは当館に限られたローカルルールであり、空きがある施設を折角利用したいのお客様がおおいになる場合は利用促進、稼働率アップ等の観点から「この限りにあらず」として無制限受付可能に変更した。</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><評価で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>・利用者のニーズを迅速応えるべく1日2回利用者の意見・要望を職員間で引き継ぎ・情報共有する「公会堂日誌」を有効に活用しています。</p> <p>・地域に根差した住民による金沢バンドフェスタ等のサークル活動への会員募集の支援を通じPRしています。自彊術教室は平日夜間と和室の利用促進に寄与しています。</p> <p>・従来同一名義の利用は月3回と制限していましたが、利用促進と稼働率アップを図るため制限を撤廃しました。</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)>

公会堂運営の改善とサービス向上・経費削減を図っていく目的でサークル利用者団体、区総務地域振興課及び指定管理者の3者がメンバーとなり第一回「地域連絡会」を平成26年に立ち上げました。今後も継続してより質の高いサービス提供に寄与するものと期待します。

<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)> | |
| 日常保守管理について終業時15項目のチェックポイントを設定し切れ目のない保守点検を実施しています。 | |

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)> | |
| 日常清掃は法人関連会社(テレウェル・ビルメンテナンス部)により日常清掃・整理整頓が行われており、月一回定期清掃が実施され清掃箇所が清掃前-清掃中-清掃後の状況をそれぞれ写真を貼付し記録に残しています。 | |

(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> | |

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>年一回3月に備品台帳と現物品と照合する棚卸作業を実施しています。月3回自主点検を行い記録簿に残し確認しています。</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>利用者の使用後に各部屋備品類の確認をするだけでなく、この公会堂独自の早番チェックリスト表と遅番チェックリスト表を用いて、一日2回の備品類の安全性を確認しています。</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)> | |
| この公会堂は、金沢区役所の庁舎と接続していて、ゴミ処理は、庁舎のゴミ保管場所を使用しています。利用者にゴミの持ち帰りの徹底を行っており、館内に出るごみは、事務所が、ほとんどです。事務所ごみは、袋にまとまると、庁舎のゴミ処理場に持ち運び、館内は、清潔な状態になっています。 | |

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)> | |
| 燃えるごみと燃えないごみとシュレッダーごみの3種類に分別され、ゴミ置き場に運んでいます。 | |

(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"> ・日常清掃および定期清掃は、弊社クリーンクルーに委託して行っている。 ・日々の清掃としては、イベント等終了後落し物、忘れ物等チェックと同時にスタッフが簡単な清掃を行い、館内美化に努めている。 ・講堂および各室利用後、利用者には忘れ物、落し物等の確認及び原状復帰をしていただけるようご案内し、協力していただいている。 ・ノロウイルス感染時期の対策として、嘔吐物の処理等については横浜市及び弊社指示に従い処理キットを常備して利用者に任せず職員が速やかに処理を行っている。特に小・中学校イベントが開催される際には十分に留意している。 | <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> <p>指定管理を引き受けた当初は、トイレの悪臭が酷く、ロビーまで臭いが漂っていましたが、下水管の掃除や日常の清掃により、改善され、今は、清潔さが維持されています。一ヶ月に1回の定期清掃の箇所は、作業前・作業中・作業後と要所要所を写真に撮り、定期清掃作業完了報告書に添付されており、その後の清掃の際の参考になるよう工夫されています。</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>・当公会堂は昭和46年に金沢区総合庁舎に併設して開館しましたが建物の老朽化に伴い平成27年に閉館し全館立替工事を開始します。築後44年を経過していますが外観や内部にも安全性が危惧される箇所が見当たらず設備の管理と日常の清掃が行き届いている様子がうかがえます。維持管理がしっかりしているものと評価できます。</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> |

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。> <input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 金沢区庁舎の警備員に委託) | |
| <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)> 鍵管理簿・鍵箱・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>まい</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>毎日、早番チェックリスト及び遅番チェックリストを用いて、施錠・消灯・異常の有無等を巡回し、点検しています。</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)> 建物が、老朽化しており、館内の注意すべきポイントを、選び出し、写真を添付した「危険ポイントチェックリスト」を作成し、職員間でも、注意を払うと同時に、利用者にも見せて、注意を喚起すると同時に、地震時の対応、停電時の対応、公会堂の周辺地図、タクシー乗り場、公衆電話の場所が、写真付きで分かりやすく添付されており、利用者目線での配慮がなされています。 | |

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)> 年3回の休館日を利用して、原則として全職員に事故防止の研修が行われています。 | |
| <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)> 法人本部から定期的に配布される「CSR活動レポート」や事故事例をタイムリーに記載した「CSR推進情報連絡」を閲覧したり、必要な場合は、題材として、都度内部研修を行い、職員の事故防止への認識を高めています。 | |

(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)> | |
| 平成24年12月28日に金沢区役所と「災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結し、帰宅困難者の一時滞在施設となっています。災害時対応マニュアルも作成されており、実際にも帰宅困難者を問題なく、受け入れた実績もあります。 | |

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)> | |

(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)> | |
| 10日に一度行う、「自主点検記録簿」には、階段・避難通路のチェックポイントが、取り上げられていて、避難経路の点検には、気を配っています。現場確認でも避難の妨げになるような物など無い事が確認されました。 | |

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と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input 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 checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない | <input checked="" 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)> 資料・消防署の防火対策点検報告書・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>基本方針の一つである「安心・安全な施設運営」に則り、建物が老朽化しているため、危険箇所をピックアップし、写真付きの告知板を作成し、利用者に見せ、注意を喚起したり、法人本部からの事故防止に関する事例を題材にし、研修を行ったり、情報を回覧したりして職員間の事故防止の意識を高める等、安全対策への施策がなされており、評価されます。</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>講堂使用時や抽選日など、お客様対応で忙しくなることがわかっている場合は、出勤する職員を増やすなど、その時々 の状況に応じた柔軟な対応ができています。</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。

※指定管理者の責に抛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 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>受付窓口前に閲覧できる旨の表示があり、館内で閲覧することができます。また、区のホームページにて事業計画書と事業報告書を閲覧することが可能です。</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> <p>ホームページにて事業計画書と事業報告書を閲覧することが可能です。</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"/> 作成しており不備がない |
| <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある | <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 | <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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)> 館内で実施される年3回の館内研修については、いつ、どのような内容で研修を実施するか年間計画を立てていますが、実施目的の記載がありません。また、外部研修を含めたその他の研修については、計画が策定されていません。特に外部研修は研修時期や内容などが年度当初に定まっていないため、難しい面はあると思いますが、組織として職員に求めるスキルとそのスキルアップの道筋が示されるとよいのではないのでしょうか。 <評価で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 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(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・研修報告・研修アンケート等)・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)> 全職員対象:CSR研修(個人情報保護・人権啓発・企業倫理・情報セキュリティ等) 一部職員:各種専門研修(外部研修:舞台装置取扱研修等) 新人研修:受付方法・レジ打ち・各種設備操作関係 <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)> CSRに関する活動については、法人全体として力を入れています。研修内では、法人の基本理念や様々な社内ルールの基本事項を「目的」と「手段」をはっきりさせ、徹底するように指導しています。また、研修受講後はアンケートを必須としており、法人全体で研修の受講管理とアンケート結果の分析を実施し、研修がより良い学びの場となるようにしています。</p> | |

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>従来から受講してきた研修は次のとおりであるが、これからも可能な限り積極的な参加を心がけていきたい。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 弊社支店研修 マナー(接遇)研修 CSR研修(情報セキュリティー、個人情報保護、企業倫理等) 2. 横浜市関係研修 指定管理者研修 公共施設建物点検研修 3. 区役所との合同 防災、防火訓練 4. その他 ・消防署への依頼による公会堂に特化した火災予防研修 ・県民ホール主催の舞台装置取扱い研修 <p>シフト勤務及び研修の日程が限定されるため、全員が同時に参加する事は、困難な場合もあるが、交代で参加出来るようシフト調整を行い、最終的に全員が参加出来るよう配慮している。研修参加については、シフト勤務の中で優先的に計画して取組んでいる。</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(勤務票・研修報告・研修資料・研修アンケート等)・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> |

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(研修資料等)・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> | |

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)> | |

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)> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・館長会議模様の議事録回覧、公会堂日誌、舞台仕込み図等を情報共有のツールとして活用している。その他、シフトの交代のミーティング時に公会堂日誌及び口頭により申し送りして引き継いでいる。 ・スタッフのスキルアップ及び資質の向上策として弊社支店開催のCSR研修、接客研修等、横浜市開催の指定管理者研修・公共施設建物研修、公会堂独自に開催する人権研修、防災研修等を開催し、スタッフ1人1人が公会堂の一員であることを自覚し、お客様に対して配慮ある言葉遣い、落ち着いた身だしなみを心掛けている。 ・お客様を不快にさせるような対応が見受けられた場合には、お客様の気分を一新させるため、対応者を変わるなどの措置を講じ、後ほどスタッフ間において注意しあうなどお互いが向上するよう努力するとともに、場合によっては館長からの指導を行うこともある。 | 現場確認(事務室内、事務室前)・資料(研修資料・各種マニュアル等)・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)> |
| | <評価で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 | |
| <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)> | |

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 | |
| <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)> | |
| 「セキュリティポリシー」「お客様 個人情報の取り扱いについて」で表明しています | |

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 | |
| <適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 現場確認(シュレッダー・事務室内書棚・PC等)・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <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)> | |

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)> 資料(伝票・請求書等)・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)> 資料(伝票・請求書等)・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 <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>電球等公会堂の各種設備用品及び事務用品について、次のとおり節約を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務用品等については、弊社サービスセンターTOSNETを利用し調達している。 ・机及びキャビネット等は区役所運営時からのものを流用している。 ・パンフレットラックは弊社支店で不要となったものを流用している。 ・ソファ等は横浜市の施設で不要となったものを調達いただいている。 ・雑巾等はスタッフが持参し、お茶、コーヒー等はスタッフの会費制としている。 ・館内照明は、利用時間以外は全て消灯し、共用部分などは電球を間引いている。 ・壁、床等へは養生テープ以外の使用を禁止し、剥がれ等による修繕経費の削減を図っている。 ・労務費については、イベントに併せた効率的なシフト編成としている。 ・ホール内の電球は高額であるためネット等を利用し、より安価な商品を調達している。 | <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>資料(伝票)・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> |

(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>サービス向上委員会にて様々な研修や話し合いが行われています。また、現金や領収書等の管理、有給休暇等の取得等についてチェックする「ビジネスリスク自治点検」を毎月実施しています。</p> <p>職員一人ひとりが得意分野で活躍できるよう配慮されています。例えば、館内に示されている各種サイン表示は非常にわかりやすいデザインで効果的に掲示されており、得意な職員が分担して作成をしています。</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> <p>写真等を多用した各種マニュアルやわかりやすい各種サインなど、各館が独自に実施している優れた取り組みがありますが、法人全体として作成方法等の共有ができるとより良いのではないのでしょうか。</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"> 市役所及び区役所が主催・共催・後援するイベントについては、市・区民を参加対象とした講演会、演舞等が多数あり、公会堂としても積極的に協力していくことが重要と考え、横浜市公会堂条例及び事務取扱要領を遵守しつつ、優先的に利用を受付を行っている。 区役所からの報告、資料の作成依頼等については、積極的な協力を実施している。 27年度は公会堂改築前の最終年度であり、市民、区民等からも利用等についての問い合わせ等が多く寄せられると思いますので、区役所特に窓口である地域振興課と連携・協力して行き違いのないよう進めていく。 当館は「帰宅困難者一時滞在施設」として区役所から依頼を受け、過去台風による暴風雨のため何度か待機した実績もある。 | <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"> 区役所は、同じ場所にあり、日頃より連携を密にし、積極的な協力を実施しています。来年度が公会堂改築前の最終年度になり、区役所担当課との連携を更に深め、利用者への広報を徹底し、行き違いのないよう取組んでいます。 区役所とは、早々に、「災害時の協力協定」を締結し、「帰宅困難者一時滞在施設」として既に台風による暴風時に区役所の依頼により待機した実績もあり、受け入れの準備が整っています。 |
| <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"> 「帰宅困難者一時滞在施設」となっているため、神奈川県内では最も早く、Wi-Fi対応の自動販売機を設置し、災害時等緊急時の通信手段として備えている。 公会堂HPへイベント情報、空き(予約)状況、アクセス等の他、イベントの主催者、照明、音響担当会社がコピー可能となるよう館内見取り図、電気配線図、付属物品等をPDF化し、掲載している。 ホールイベントのリピータのお客様へは前回のマイク、照明等付属設備の利用状況一覧及びイベントの写真をお見せし、申請時及び打合せ時の参考としており、お客様からも大変喜ばれている。 お客様が来館されて迷うことがないよう玄関の正面に会議室の利用団体名を掲示している。 | <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><評価で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"> 「帰宅困難者一時滞在施設」となっている為、神奈川県内で最も早く、Wi-Fi対応の自動販売機を設置し、災害時等の緊急時の通信手段として準備できています。 <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> |