

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：経営創研株式会社

令和3年12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)
<p>I ・利用者サービスの向上</p>	<p>○予約状況は随時更新を行い、ホールの主な行事予定は月1回ホームページで更新しています。利用者へのサービス向上と情報提供のため、ホールの主な行事を事務室カウンターにて案内・配布しています。</p> <p>○施設の案内、利用案内等は、ホームページ及びデジタルサイネージを使用してわかり易く情報提供しています。</p> <p>○利用者へのアンケートを行い、多様なご意見を募り管理運営に活用しています。</p> <p>○利用率が低い和室や会議室の利用促進のため、ポイントカードを導入して新規利用者がリピーターになる機会を提供しています。</p> <p>○ご年配の方や舞台設備等に慣れていない方への操作方法の説明を積極的に行い、円滑にイベントが開催できるようにサポートをしています。</p> <p>○事前連絡が無い場合でも利用者が施設の見学や説明を要望された際には積極的に受入れ、舞台設備・音響設備・照明設備等の様々な質問についても丁寧に対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理項目を利用場所、利用料、時間帯、利用目的などに細分化して利用実績データを整理しています。 ・高齢者が多く丁寧な言葉使い等スタッフの接遇研修には社内の専用施設を使い職員の意識向上に努めています。 ・講堂の利用の打合せでは使用する備品や道具をチェックするだけでなく、装置の操作方法や注意事項を打合せています。また、依頼に応じて別途費用で装置をオペレーションしています。 <p>【参考意見として指定管理者への提案】</p> <p>利用実績及び稼働率に対する目標、ターゲットを明確にし、評価をより明確にすることを提案します。自主事業の拡大、貸館としての利用拡大等と目標を明確にして具体策を検討すると効果的です。例えば、低稼働の和室で囲碁、将棋やコスプレ撮影会での利用を呼びかける等の従来と異なる試みも重要です。</p>
<p>II ・施設・設備の維持管理</p>	<p>○“Super Visor (スーパーバイザー)”として、施設管理経験10年以上の社内基準をクリアした施設管理の専門職社員によるチェックを実施しています。公会堂に常勤していない社員による新たな視点により、気づきにくい問題を抽出しています。</p> <p>○ビルメンテナンスのプロフェッショナルとして、専門知識を有した社員との連絡体制を構築しており、問題発生時に速やかに対応、フォローを実施しています。</p> <p>○館内の日常清掃を行い利用者に快適にご利用していただけるように取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理の専門職であるスーパーバイザーによる診断と指導が行われ第三者の目で定期的なチェックを行っています。 ・エリアを区分し汚染度の高いトイレなどを「重度汚染エリア」と区分し定期清掃の回数を増加することにより美観の向上、業務の効率化を図っています。 ・指定管理者と公会堂のそれぞれに詳細な備品台帳があり、棚卸が実行されています。
<p>III ・緊急時対応</p>	<p>○閉館時の施錠前には講堂・会議室等の施設内すべての巡回点検を行い、施錠後の夜間は機械警備により24時間体制で施設の安全管理を実施しています。</p> <p>○鍵の管理のためにキーボックスを設置し、閉館時には施錠を行っています。また、鍵利用時には毎回チェック簿に記載を行い紛失防止に努めています。</p> <p>○事件・事故を未然に防止することに重点を置き「緊急時マニュアル」「災害対応マニュアル」を策定しています。また、不測の事態が発生した際には、本社部門からのバックアップ体制を構築しています。</p> <p>○区庁舎で実施される防災訓練にも積極的に参加をして日頃より防災意識の醸成に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社とのコミュニケーションが緊密であり、災害時での応援体制が図られています。 ・各緊急事態を想定したマニュアルを整備している他、緊急時の備蓄(600名分)等も備え、スタッフは高い意識を持っています。 ・事件・事故を未然に防止するため「災害対応マニュアル」「緊急時マニュアル」があります。不測の事態が発生した場合には本社部門からのバックアップ体制もあります。 ・「災害対応マニュアル」には水、ビケット、ブランケットの備蓄品管理の規定があり備蓄品の保管期限も管理しています。 ・防災訓練は年に2回です。1回は消防署が主導で行うもの、他の1回は、自主事業の一貫として行う避難訓練コンサート(お客様が入っているコンサート中に避難訓練を行うもの)を行っています。

	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	<p>○通常はシフト勤務により疎かになりやすい情報共有化のために業務内容・引継ぎ事項等の漏れが無いように業務日誌を作成し周知徹底を図っています。また、押印欄を記載して確認後は各自が押印し確認漏れが無いようにしています。</p> <p>○大規模なイベント時は勤務シフトの調整を行いスタッフの増員し、通常の業務体制以外に本社部門からの応援スタッフを募ることにより、施設の円滑な運営管理を実施しています。</p> <p>○舞台担当として専門技術者を常勤配属し、施設の舞台設備の使用等に関して、専門的な見地から利用者をサポートできる体制を整えています。また、事前の打ち合わせでは利用者の疑問点や不安に感じていることを説明して、安心して利用いただけるように心がけています。</p> <p>○経理業務は館長が処理を行い、本社経理と連携をとりながら会計処理ミス等のチェック体制を構築して厳正に会計処理をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>企業本部と施設とが融合して組織運営を効率的に効果的に行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業等での多忙時、或は災害時などの緊急時には本部からの人員を派遣して対応できる体制がとられています。 ・本部が主導して資質向上に取り組んで、研修計画を立てています。管理職には目標管理制度を適用し、スタッフの昇進制度もあります。 ・マニュアル作成や研修の実施では本部の力を活用しています。 ・スーパーバイザーによる定期的なチェックを行っており、第三者の目で診断と指導を行なっています。 ・本部で持っている事故事例をデータベース化し、これを参考にしてKY活動(危険予知活動)が行われています。 ・プライバシーマーク(2年ごとに更新)を取得しており、企業をあげて個人情報保護に努めています。 ・経理処理が分担され、支払いは大半が本部でなされ、効率化とともに本部の牽制機能を発揮しています。
V その他	<p>○寄贈されたスタインウェイ製ピアノを多くの方々に利用していただくため、自主事業として「ピアノ練習日」を設定して低い利用料により講堂での演奏できる機会を提供しています。</p> <p>○予約された施設のキャンセルの申し出があった場合には他の日時に変更できることをご説明をして、日程変更を提案しています。</p> <p>○予約の連絡の際に利用希望の日時が既に予約があった場合には、他の会議室、時間帯、予約予定日前後の空いている日時を案内して、利用予約につながるようにしています。</p> <p>○自主事業として、地域に在住されている方の民謡コンサート、避難訓練コンサート等を実施しています。</p> <p>○軽微な不具合箇所については、すぐにスタッフによる修繕を行い、経費削減を心掛けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市・区の方針に沿った運営に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市・区の事業へ優先的な配慮を行っています。 ・年末の金沢区音楽振興事業には本社部門社員もバックアップしています。 ・自主事業や利用者への支援(舞台、音響、照明装置の使用方法をはじめとするアドバイス)を通して区民、中高生へ文化・芸術に触れる機会を提供しています。 <p>【参考意見としての評価機関からの提案】</p> <p>市、区の施策である「高齢者が活動し易い環境の提供、区民が文化芸術に親しむ場、機会を提供、地域住民の活動の場、コミュニティ形成の場の支援」の実現に向けた積極的な活動。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館の稼働実績、利用者のニーズの分析をしてホール、交流室、会議室と施設毎に具体的な課題を設定し、自主事業の活発化、利用者増に向けた積極的な取り組み。 ・ホールに隣接したカフェ「メルヘン」でのパーティ等の利用などによる利用拡大への取り組み。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> アンケートは常時受付して年1回、9月にまとめている。9月が強化月間である。	
<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)> 年1回であるが、30日間にわたってのアンケート期間を設けている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果)、ヒアリング	
<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)> アンケート結果はPDF化してPC上の共有ホルダーに保管し全員が確認できる体制をとっています。また、シフト勤務体制の中で館長を中心に課題抽出するように努めています。しかし、現状分析、問題点把握、課題設定と一連の分析が不十分な点があります。業務日誌等に明解には書かれていないことに対する分析が不十分な点があります。明解な記述がない場合でも深く掘り下げ課題を抽出することも重要と思われれます。	

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)> ヒアリング、資料(アンケート結果)	
<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)>	
利用者からの要望だけでなく、スタッフが気がついたことから課題として捉えて対応しています。具体的な事例では、お茶道具の購入、スタッフの接客対応改善、ドアストッパーの補充等の対応策を採りました。	

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)> ヒアリング	
<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)>	
9月末に締め切り結果を10月に公表しています。11月に掲示をしています。アンケート結果はグラフをつかうなど、もっと見やすく整理して公表するとさらに良くなると思います。	

(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 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> <p>ホームページに問い合わせ先としての金沢公会堂の電話番号、問い合わせメールの記入案内を準備しています。</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>館内に掲示し、ホームページで苦情対応の窓口を設置しています。</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>現場確認・ヒアリング</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> <p>月次、四半期、年間と集約している事業報告書に「苦情状況報告」があり、対応結果が記載されています。掲示板に苦情解決のフローが掲示されています。苦情報告はアンケートと同様に日付順で整理されています。現状は件数が少なくわかりやすくなっています。数が多くなればテーマ別に分類することを検討ください。</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>掲示板による周知。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現状、周知は掲示板だけですが、区のホームページにもリンクしている。ホームページ上で周知することも期待します。</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>苦情は日報に記録し、内部で検討の上、結果を掲示と事業報告書で公表しています。事業報告書に「苦情状況報告」があり、対応結果まで報告されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>苦情等があれば、毎日の朝礼時と3つのシフトの引継ぎ時に対応策を検討し改善策を実施しています。一連の苦情対応結果は共有フォルダに格納され、Webミーティングで職員は情報共有しています。</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 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)> ヒアリング、現場確認、資料(苦情対応報告) <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>苦情の内容は館内掲示しています。さらに、当館のホームページとリンクしている。金沢区のホームページに館の事業報告書があり、事業報告書の中の苦情報告で公表しています。</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>○ホームページにおいて施設案内、施設利用料金、申込方法、催し情報、空き情報及びアクセスマップを案内しています。また、催し情報、空き情報は随時更新しており、利用者の利便性向上に努めています。</p> <p>○デジタルサイネージを入口付近に設置して催し情報を提供することにより、だれもが情報を掴むことができ、利用団体の活動の活性化、施設の利用促進を図っています。</p> <p>○事務室入口パンフレットスタンドに設置して、どなたでも施設案内パンフレットをお持ちいただけるようにしています。パンフレットは施設を容易にイメージし易いように写真を多く用いて、見やすいように文字を大きくしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、現場確認、資料(パンフレット、利用案内)</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>デジタルサイネージで催し情報を掲示していますが、30秒ごとに画面が変わるため、一度に全部を見ることができず短時間で全容を把握できません。利用者サービス向上、集客力の強化のため、全容を用意に把握できるように表示方法に工夫が必要です。又コロナ情報、区の情報等情報提供の多様化を図ることも検討ください。</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> <p>本日の予約状況はホームページや専用のディスプレイで案内しています。デジタルサイネージで催し物の情報を案内しています。コロナ関連情報など一部区の情報も提供しています。</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>利用案内を利用者がすぐに目に付く場所に置いています。</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)> ヒアリング、利用案内</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>平日は申込が重なることは少なく抽選することもあまりありませんが、利用希望が多い土日、休日は申込みが多く、3か月又は6か月先の抽選を毎日9時から11時に実施し、電話でその結果を申込者に知らせています。</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「みんなの人権」、ヒアリング</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>「みんなの人権」(東京都作成)を共有ホルダーに保存しています。館長は2月に横浜市の人権研修を受講しています。シフトミーティングの時間(30～40分)を利用してその結果を館長が全員に伝え各自はレポートを提出しています。高齢者と障害者等の弱者への対応に留意した運営をするように伝えていきます。</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 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)> 講堂利用打合せ票、ヒアリング</p> <p><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)> 講堂の利用については、舞台装置の専門家である副館長が担当して打合せを実施しています。打合せ票を用いて使用する備品や道具をチェックし、装置の操作方法や注意事項を打合せています。舞台が使用されている時は副館長は舞台の様子や状況を見守っています。装置の操作に不慣れな人に対しては、依頼を受ければ別途費用で装置をオペレーションします。</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>○ホームページを開設して施設案内、施設利用料金、申込方法、催し情報、空き情報及びアクセスマップ等、各種情報を提供しています。</p> <p>○ホームページにより随時更新されている催し情報、空き情報を公開して利用者の利便性向上に努めています。</p> <p>○行動の行事予定はホームページに掲載するとともに事務室入口パンフレットスタンドに設置して、どなたでも施設案内パンフレットをお持ちいただけるようにしています。</p> <p>○SNS(ブログ、フェイスブック、Twitter)を活用し、施設情報、催し情報、自主事業情報を広報しています。</p> <p>○自主事業広報のため、チラシを30～50の市内公共施設に送付し、配布の協力をいただいている。</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、SNS(ブログ、フェイスブック、Twitter)</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>ホームページ、チラシ等で、指定管理者が広報するだけでなく、SNSを使って、関心のある方による情報が提供される仕組みを作っています。全世帯に配布され、効果の大きい広報横浜の金沢区報に自主事業を広報しています。自主事業は多くの場合定員を満たしますが、満たさない場合もあります。自主事業拡大のために、さらにFM放送やミニコミ誌等の活用も検討されたら如何でしょうか。</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>○スタッフの服装については不快感を与えないように配慮して、首からネームプレートを下げて利用者がすぐに判別できるようにしています。</p> <p>○利用者にはご高齢の方が多いので、分かりやすく話す事を心掛け、電話対応については、施設名と対応者名を告げ、丁寧な言葉遣いで説明を心がけています。</p> <p>○金沢区役所と隣接しているため、区役所業務の質問をいただきますが、総合受付を案内する等、適切に対応しています。また、迷われていると見受けられる利用者へは積極的にお声かけをし、内容・状況に応じてわかりやすいご案内をするように心がけています。</p> <p>○窓口では一名様ずつの対応になりますが、複数のお客様が待たれていたら、他のスタッフが対応する等、お客様への気配り・目配りを励行して待ち時間を最小限に抑えるようにしている。</p> <p>○社内専用施設である研修センターを活用して、専任講師によるマナー研修を受講しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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>多くのスタッフの接遇は良好です。新人は年間で2名程度です。新人が短時間で良好な接遇が図れるような工夫をしています。1か月の育成期間を目標に新人の育成を図っています。マニュアルを準備し、業務研修はベテランと新人をペアにしてシフトを組んでOJTを行っています。</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>○利用実績については、管理項目を利用場所、利用料、時間帯、利用目的など細分化してデータベース作成して管理しています。</p> <p>○和室や会議室は他の部屋に比べて稼働率が低いため、スタンプカードを発行し稼働率の増加を図っています。</p> <p>○アンケート及びご意見箱の「ご意見・ご要望」等はスタッフで情報の共有化をして、お客様サービス向上を図っています。また、ご要望の物品は検討し、必要な物品は可能な範囲で更新しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>データベースがありますが、データの活用が不十分です。稼働率の実績値の評価基準が不明確で、実績評価、目標設定が不十分です。評価基準を明確にして目標を設定することが求められます。稼働率の低い和室を活用するために、自主事業を拡大するのであれば、例えば、囲碁や将棋での利用やコスプレ撮影会等の新たな利用目的での利用を検討したら如何でしょうか。新ニーズに対して異なる広報活動も必要です。</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>利用実績については、管理項目を利用場所、利用料、時間帯、利用目的など細分化してデータベースを作成して管理しています。</p> <p>スタンプカードの発行、和室でのお茶会の備品の充実等稼働率向上のための取り組みを工夫しています。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

施設ホームページは、相鉄企業や金沢区地域振興課のホームページとリンクされています。各種SNS(ブログ、フェイスブック、Twitter)を活用し、利用者との双方向性のある情報発信に努めています。講堂(ホール)利用打ち合わせ票には必要な情報を簡潔にまとめています。利用者に舞台装置、音響装置、照明装置の扱い等のアドバイス、説明、指導も行っています。

<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)>

デジタルサイネージで催し物の情報を案内しています。催し物を一覧できる表示方法など、より利用者の利便が高まる工夫が期待されます。また、和室や会議などの利用方法は囲碁や将棋での利用やコスプレ撮影会等、従来と異なる利用を視野に入れた運用、広報活動を検討したらいかがでしょうか。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
経験が豊富で国家資格を持つスーパーバイザーが第三者の目で定期的(2回/年)に巡回して維持管理状況を確認し、必要な場合には指導改善を行っています。スーパーバイザーは現場の状況だけでなく、作業内容、業務の仕組み、作業手順書等までカバーして予防保全、業務改善に寄与しています。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
本部が持っているノウハウを活用し、エリアの区分を分けて清掃品質の向上を図っています。トイレなどを「重度汚染エリア」として優先的、重点的に清掃を実施しています。	

(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> <p>市の備品台帳と区別した指定管理者所有の備品台帳があります。指定管理者の所有備品はパソコンとその周辺機器に限定されています。備品台帳では、同一種類のものが複数あっても一項目での表示(例、椅子 20個)となっています。備品が不良となった場合の台帳の記載方法を検討しておく必要があります。</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>今年の10月に棚卸を実施し全ての存在を確認しています。</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>毎年、スーパーバイザーの巡回点検時にチェックして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)>	
公会堂の特性から大きなゴミの発生はなく、産業廃棄物は発生せず、廃棄物は一般廃棄物として処理しています。利用者にはゴミの持ち帰りを徹底しています。	

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)>	

(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>○閉館前の定期巡回及び部屋の使用後には巡回点検を行い、清掃を含む巡回点検(備品の点検・空調調節)を行い、快適な環境の提供を心掛けています。 ○館内において汚れを発見した場合には、スタッフが清掃及びごみ拾いをして館内美化につとめています。 ○テーブル拭き専用のペーパーと消毒液を常備し、各室の利用直後にテーブル等の衛生と除菌のため、清掃を行っています。 ○ビルメンテナンス会社として長年にわたり培ってきた経験をもとに汚染度の高いトイレなどを「重度汚染エリア」、汚染度は低いがある居室などを「中度汚染エリア」、バックヤードや、スタッフ事務所などを「軽度汚染エリア」とエリア別けし、定期清掃の回数を設定することによって、美観と費用対効果の向上を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料(維持管理計画実績表)・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>汚染度の高いトイレなどを「重度汚染エリア」、汚染度は低いがある居室などを「中度汚染エリア」、バックヤードや、スタッフ事務所などを「軽度汚染エリア」とエリア別けし、定期清掃の回数を設定することによって、美観と費用対効果の向上を図っています。スーパーバイザーが定期的に巡回してチェックし、指導改善を行って業務品質の向上を図っています。</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>業務をエリアで分け重点分けしています。又スーパーバイザーがチェックし、指導改善を行って業務品質の向上を図っています。</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> <p>施設の状況に応じて「重度汚染エリア」、「中度汚染エリア」、「軽度汚染エリア」の範囲の定期的な見直しチェックも必要かと思われます。</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	
<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>現状では感染症対応マニュアルが不足しています。今後準備が求められます。</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>「火災編」「地震編」「停電編」「防犯&事故編」と各ケースに応じたマニュアルを作成しています。事態の発生、発生中、発生後の対応等きめ細かな対応がとれるマニュアルとなっています。又災害対応マニュアルが作成されており地域防災拠点への地図、連絡体制、避難時の受入れ体制、備蓄管理等が規定されており災害へ万全の対応が図られています。</p>	

(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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:) </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> <p>防犯のためにALSOK双栄と契約し施設内はモニターで目視できています。外部からの侵入は鍵の開け締めと人感センサーとで検出します。利用者が貸室の利用を終了した後は随時巡回を実施しています。過去には防犯上の大きな問題はありませぬ。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <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)>	
鍵の管理のためにキーボックスを設置し、閉館時には施錠を行っています。鍵利用時には毎回チェック簿に記載を行い紛失防止に努めています。キーをつないでいるチェーンは4個あり、開館時には各自が保持しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の利用状況は常時センサー(防犯カメラ)で見ることができます。定期的な巡回は閉館時のみですが、貸室の利用が終了の都度巡回し、忘れ物、ゴミ・不審物の有無等を確認して防犯の未然防止に努めています。定期巡回の結果を巡回点検記録簿に記録しています。	

(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)>	
安全パトロール時(2020年2月1日)に点検チェックシートを活用しています。係長クラスが点検記録簿に記入した後、管理職以上が不備事項をチェックしています。点検記録簿で不備に対する対応状況を確認できます。	

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)>	
引き継ぎのミーティング時に日々KY活動(危険予知活動)の一環としてKY活動の事例(1から31までの項目がある)を一人が読み上げて全員に周知しています。実施結果を毎日業務日誌に記載しています。	
<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)>	
指定管理者(相鉄企業株式会社)はビルメンテナンスの実績、ノウハウが豊富であり、他の事故事例で参考になるものがあれば紹介しています。新人に対してはKY活動の研修を必ず実施しています。	

(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 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)> 消防署が実施している研修に全員が参加しています。</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)> KY活動(危険予知活動)、事故事例研修等を実施中であり、社内での参考とすべき事故案件を毎日読み上げ周知徹底を図っています。</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)> 現場確認(掲示物)・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)> 内部での連絡ルートが構築され、館と本社の日常のコミュニケーションが良好で、施設の状況を十分に認識している本社スタッフとの連絡体制が構築されている点。</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)> 災害対応マニュアルがあり600人分の水、ビスケット、ブランケットの備蓄があり管理されています。緊急マニュアルは防災用として火災編、地震編、停電編に分かれています。 他の施設の事例ですが、当団体ではH26年2月の大雪時に施設を開放して約300人の帰宅困難者を受け入れた実績があります。</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)> 避難訓練を年に2回実施しています。うち1回は消防署が主導で実施するスタッフに対する通常の避難訓練で、他の1回は自主事業の一環として避難訓練コンサート(お客様にコンサート会場へ入って頂きコンサート中に大規模地震が発生したという前提で実践的な避難訓練)を行っています。</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)> 日常の業務を行う際に確認しています。更に安全パトロールで確認しています。</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 type="checkbox"/> 示していない	<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の構造は単純で避難経路はわかりやすくなっていますが、要所に避難経路図を示しています。	

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 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 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"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<適切な処理を行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
本社とのコミュニケーションが緊密であり災害時での応援体制が図られています。各種の緊急事態を想定したマニュアルを整備している他、自主事業として避難コンサートを実施しており、緊急時の備蓄(600名分)等も備え緊急事態に対するスタッフの意識も高いです。
<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)>
災害時にはデジタルサイネージを活用して、緊急閉館の情報、区からの情報、ニュース等を流したら良いと思います。

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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
多忙時或は災害時などの緊急時には本社からの人員を派遣して対応できる体制がとられています。特に自主事業等でホールでの舞台装置のオペレーションなどで人手が足りない場合は本社より人員が補充されています。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
9時に開館し、22時に必ず閉館しています。例外的に早めに閉館する場合は業務日誌に記載しています。毎日、開館・閉館時間を記録しても良いかと思えます。なお、館のエントランスの鍵の開閉時間はセキュリティシステムで自動記録されます。	

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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
横浜市のホームページで公表しています。(金沢公会堂のホームページとリンクしています)	
<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)>	
事業計画書、事業報告書を印刷して窓口において館内で閲覧できるようにすることを情報開示の一つの手段として検討すると良いでしょう。	

(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)>	
本社が主導して資質向上に取り組んでいます。管理職に対しては、目標管理制度があります。指定管理者の人事部による責任者研修が2年に1回あります。又月1回館長会議があります。資格取得(電気工事士、ビル管理責任者、ボイラー技術士等)に関しては大和研修所で行われています。	

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)> 事業計画書(自己評価表)	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コンプライアンス研修、接遇マナー研修、普通救命/AED講習、基本業務研修、個人情報研修等を計画的に実施しています。研修や資格取得等で出張、休日出勤する場合には、勤務扱いで交通費、手当を支給しています。	

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>○公会堂は子どもから高齢者、障がい者や外国の方など多くの方が訪れる公の施設であり、その利用者に快適で心地よい環境を提供するために様々な種類の研修を幅広く定期的実施してスタッフの継続的な育成に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修(年1回) ・接遇マナー研修(年1回) ・普通救命/AED講習(年1回) ・基本業務研(受付や付帯設備の操作方法等/着任時) ・個人情報保護研修(年1回) <p>○社員の能力、技術力、知識の向上のための社内専用施設において、マナー研修を実施しています。専任講師によるきめ細かい研修を行い、専用施設であるため、参加希望日が複数日受け付けることが可能になり、参加しやすい環境になります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画書)・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>外部研修への参加費は施設で負担、参加する時間は勤務時間に扱い、休日に実施する場合は休日手当を支給する等参加し易い環境を整えています。</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)> 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>資料やセミナー受講時のメモをPDF化し、PCで共有化している他、業務引継ぎ時に共有化しています。資料リストを作成し、サイン欄を設けて読んだ方がサインすると情報共有状況を把握しやすくなります。</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)>	
受付マニュアル、接遇マニュアル、キャンセルマニュアル等、各業務に対応したマニュアルがあり活用されています。	

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)>
○情報共有はシフト勤務により疎かになりやすいため、業務内容・引継ぎ事項等の漏れが無いように業務日誌を作成し周知徹底を図っています。また、押印欄を記載して確認後は各自が押印し確認漏れが無いようにしています。 ○午後と夜間のシフトの交代時には申し送り打合せを行い、引継ぎ事項の漏れを防止しています。また、閉館前には翌日の申請書等の資料を用意し、必要であれば引継ぎ内容メモを残して、翌日勤務スタッフへの情報共有化も考慮しています。 ○利用者に対して配慮ある言葉遣いや身だしなみを心掛けています。 ○地域情報や新聞記事など業務に役立つ情報を職員が持ち寄り回覧を行うことにより、知識の向上や地域の利用者とのコミュニケーションに活用しています。 ○常勤の舞台専門職員から舞台設備の取り扱い方のレクチャーを受けることにより、基礎的な設備知識を有しています。	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)>
	業務日誌による確認の他、午後と夜間のシフトの交代時には申し送り打合せを行う等情報の共有化が図られています。キャリアアップ制度がありパートから正社員に転換できる制度があります。パートに対しても1年の更改時のなどに面談を行い、労働意欲と職場環境について意見を聞いて承諾の上、契約を行っています。社員に対しては、資質向上の一環として人事ローテーションを行なっています。現館長の前職は本部の総務部でした。

(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)>	
指定管理者は体制を整え、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プライバシーマーク(2年ごとに更新)を取得しており個人情報保護に努めています。	

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)>	
本社の担当役員を管理責任者として館長を館の責任者としています。また金沢公会堂のホームページは相鉄企業株式会社のホームページにリンクし、相鉄企業のホームページに個人情報管理責任者を明示しています。	

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)>	
本部にCSR(Corporate Social Responsibility 企業の社会的責任)部があり、個人情報に関する資料を作成しています。個人情報保護研修受講者は、研修後、理解度をチェックするための確認テストを実施することで知識を深めています。	

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>正社員だけでなくアルバイト社員からも誓約書を取っています。</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> <p>従業員、利用者、自主事業の参加者の個人情報は適切に収集されています。利用者の個人情報はカウンターで申請書にて収集しますが、人数も少なくスペースも狭いため個人情報の記載時に他人が見ることもできません。個人情報は適切に収集されています。</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> <p>個人情報の収集の目的は限定されており、職員は目的以外では収集せず、目的以外で使用しないことを理解して業務にあたっています。</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、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)> ヒアリング、現場確認</p> <p><一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の保管場所は事務所の奥にあり管理ための適切な措置が講じられています。コンピュータのロック、パスワード設定等も適正です。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本部と館とで規定された業務分担に基づいて経理書類を作成しています。館では収入では利用料金収入、自主事業収入だけを扱い、支出は小口の支払いのみを扱っています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 給与、備品の支払い、委託業者との契約は本部の所掌で支払いも行なっています。館では小口の支払いのみを現金で支払っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 経理を明確に区分し、当館の運営に関する専用の通帳を作っています。	

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)> 館では取り扱う収入、支出項目を限定して伝票等の管理を容易にしています。	

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)> 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>印鑑は本部の経理部で保有し、館では入金のための作業をしています。入金はATMで行ない、小口の現金は現金カードで支出しています。</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>○公会堂の講堂、会議室等の利用状況を把握して利用終了した施設は直ぐに空調を停止すると共に照明を消灯しています。</p> <p>○軽微な修繕についてはスタッフ自ら改修して経費削減に取り組んでいます。</p> <p>○指定管理者の事務用品、日常備品は本社部門と購入先を統一させてスケールメリットを活用した割引価格で購入をして経費削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>経費の大きな項目に水光熱費があります。空調用の冷却水温度や冷温水温度を中間期には低減する等一步踏み込んだ省エネ手法の検討も経費削減に効果が期待できます。</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>企業本部と施設とが融合して組織運営を効率的に効果的に行っています。具体的には人事交流、人材育成、経理処理の分担、スーパーバイザーによる維持管理、保守管理の指導、建物診断等があります。マニュアルなど帳票類の改善は本部と館とが分担して行なっています。事故情報などをデータベース化し本部と共有化しています。目標設定・自己評価シートを作成して効果的にPDCAサイクルを回しています。</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>目標設定・自己評価シートで「自己評価」欄に評価記号だけでなく、実績が良好、あるいはうまくいかなかった要因や原因の分析を記載すると改善計画により活用できると思われます。</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>○区民対象の事業が多数ある区役所が主催・共催される事業については、公会堂条例・事務取扱要項の規則の範囲内で優先的に利用受付をしています。</p> <p>○市・区からのチラシは窓口横のラックに掲出し、ポスターについて掲示するなど積極的に協力しています。</p> <p>○毎年12月に開催される金沢区音楽振興事業には公会堂スタッフに加えて本社部門社員もバックアップをして事業成功に向けて取り組んでいます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書、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>市、区の施策では、・高齢者が活動し易い環境の提供 ・区民が文化芸術に親しむ場、機会を提供 ・地域住民の活動の場、コミュニティ形成の場の支援 を掲げています。これらの施策の実現に向けて、館としての積極的な活動も重要です。館の稼働実績、利用者ニーズ等の分析をして具体的な課題を設定し、自主事業の活発化、利用者増に向けた積極的な提案や活動が期待されます。</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>市・区事業の優先利用への配慮、市・区の情報提供助力、区の音楽振興事業への支援を行っています。又区民、中高生への文化・芸術に触れる機会を自主事業及び利用者への支援を通して提供しています。利用者支援では「舞台、音響、照明装置の使用方法是はじめとするアドバイス」は好評です。</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>金沢区に昭和54年より本社を構える「株式会社メルヘン」にカフェ(軽食コーナー)を委託して運営しています。地元の食材を使ったパスタやパン、ドリンクの提供や、お弁当やコーヒーなどのデリバリーも行うことで、利用者の皆様の利便性の向上を図っています。また、カフェを設置することで、公会堂をご利用されない方も気軽にご利用いただくことができ、幅広い年齢層の地域住民の方々に公会堂へ立ち寄る機会を提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>カフェ運営を市内業者であるメルヘンに委託すること、各種の委託業務を市・区内業者に委託する等地域経済への貢献を行っています。</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> <p>自主事業の拡大、施設利用の拡大を図る方策として利用者のイベントや自主事業の打ち上げパーティ等をメルヘンで行うことを積極的に広報してはいかがでしょうか。ホールに隣接した利便性の高いメルヘンでのパーティ等は利用者に、特に高齢者や障害者に喜ばれると期待できます。</p>