

横浜市指定管理者第三者評価制度

港北公会堂
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成28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)
I ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・港北区の【区民利用施設における身近な健康づくり拠点】事業】に協力して、血圧計、体組成計をホールロビーに設置して利用できるようにしました。 ・ロビー内のバス時刻表を最新時刻表に更新し、以前より見やすい位置に移動・設置をしました。 ・健康促進の一環としてウォーキングポイントのリーダーを事務所内に設置し、参加していただいている市民の方に利用できるようにしました。初めて使用する方へ初期設定の手伝いや使い方などの利用案内も行っています。 ・施設利用状況をホームページで公開し空き状況が分かるようにしています。出来る限りリアルタイムでの更新を行い、最新状況を提供しています。 ・毎月、催事一覧を発行していますが、2ヶ月程度先の催事まで案内できるように発行時期の前倒しを行いました。 ・お客様からの問合せをワンストップで対応できるように、パート職員もホール研修を行い知識を持つようにしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページのアクセス数や閲覧箇所、検索ワード等を分析している点。モバイル端末からのアクセス割合が半数近かったことから、モバイルにも対応するホームページのリメイクを検討している点。 <p>【提案事項】</p> <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用の責任者のみならず、より幅広い調査対象に実施しましょう。結果を集計するだけでなく、利用者や施設等(ホール・会議室・和室等)の属性別にクロス分析することを提案します。 (8) 利用者サービスの向上全般(その他) ・利用者アンケートで寄せられた意見について対応策や回答を掲示物やHPで公開するとよいでしょう。 ・未利用者への認知率向上およびコミュニケーションの即時性・双方向性を確保するため、TwitterやFacebookなどのSNSの利用の検討が望まれます。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃を業者に委託せず職員で行っています。職員が清掃を行うことで、施設内の汚損などを早期に発見し修理・清掃対応を行っています。不具合があれば修理事業会社に連絡して迅速な修繕計画を立て実行しています。代替機器が必要な場合や緊急性に応じて、社内部署であるステージテクカル部が緊急対応を行うことで利用者へ迷惑をお掛けしない体制をとっています。 ・簡単な修繕は職員が実施しています。設備に対する知識を増やしメンテナンス費用の低減を目指しています。 ・公会堂の外周や植込み内の清掃を定期的を実施して清潔感を保っています。 ・施設点検日に普段、職員が出来ない清掃(ワックスがけや床の剥離清掃など)のみ業者に委託しています。 ・2ヶ月に1回の害虫駆除点検を実施して、害虫の生息状況のチェックと駆除を行い清潔な施設環境を維持しています。 ・今年8月に綱元のロープ全てとロープブロック1箇所の交換を行いました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <p>②業務マニュアルの業務規程に、職員の館内と事務所の掃除が義務づけられており、日常清掃を館長以下7名で実施。巡回チェックシートに毎日の実施記録があり、1日3回開館時、昼間、閉館時に見周り点検を行っている点。</p> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <p>①ごみ処理管理表によってゴミゼロ回収ルート、計量、処理月日等を記帳している点。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター入口の「危険」について点字説明があり、子どもへの「きけん！！」の注意書きが平仮名で読みやすい低い位置に貼られていて安全面の配慮がなされている点。 ・講堂の天井板は屋上の波型鉄板から鉄製のバーとボルトで釣り下げており、バーと鉄板との接合部分に、錆、緩みなど接合に不具合が無いが、早期に横浜市によるチェックが望まれます。ことに避難時混雑が予想される区画の天井点検が必要と考えられます。

<p style="text-align: center;">Ⅲ 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・予め責任の所在を明確にして、混乱を防ぐため、責任者の指示のもと、すばやく初期対応を行い、危機管理マニュアルに従って全職員が最優先でお客様の安全確保に努めています。 ・館内からの避難を想定し、安全かつ迅速な避難誘導が出来るように、全スタッフが参加して年2回の消防訓練・避難訓練を実施しています。 ・港北消防署より講師を招聘し、AED機器をスタッフ全員が扱えるように講習を実施しています。 ・館内の自動販売機に、災害救援バンダー機能を持たせ、非常時に飲み物の提供が出来るようにしています。横浜市が用意した非常食と水の他にも独自に非常食(おこわ類)と水を準備しています。 ・全職員に緊急連絡網を携帯させ、非常時は区役所担当者や本社へ速やかに連絡・報告できるよう準備しています。 ・ノロウィルスなど感染症対策として、処理グッズを常備し職員が処理を行うことで利用者への感染拡大を防止します。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵の管理者が明確に記載されていて、館内の鍵付き図(写真)でわかり易く説明、「鍵・セキュリティカード票」で早番用(セコム解除&ドア解除)遅番用(戸締り関係)での鍵管理方法が明確になっている点。 (6) 非常口・避難経路等の点検 ・本施設は一時避難所なので広域避難場所(港北高校)への避難経路がホール入り口に大きく分かりやすい地図で掲示されている点。 (7) 緊急時対応全般(その他) ・自動販売機の2台の内1台は災害救援バンダーであり、2台のAEDの内1台は保存水BOX付きであることは防災上有効である点。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内定期巡回が毎日行われていることを確認しましたが館外については行われていなかった点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練では利用者がいる状態での訓練を実施するとよいでしょう。
---	--	--

	<p style="text-align: center;">指定管理者 記述(400字以内)</p>	<p style="text-align: center;">評価機関 記述(400字以内)</p>
<p style="text-align: center;">Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1名、館長代理1名、社員1名、パート職員4名(地元雇用)、担当営業1名の体制で円滑な組織運営が出来るよう対応しています。催事の内容で常駐職員だけの対応が困難な場合、他施設より増員応援にて対応しサービス品質の安定と向上を図っています。 ・社員については、受付業務から舞台管理、広報業務まで施設運営の業務全般を行える(マルチ)職員を育成する社内研修を行っています。 ・舞台上での事故防止のため、舞台操作の安全指導を行うだけでなく、事前打合せを実施して持込機材などの確認を行っています。 ・利用日当日は、仕込から撤収まで職員が立会い作業の安全確認をおこなっています。綱元のロックなどは、職員が操作を行うなどして、事故に繋がる可能性の排除しています。 ・お客様の催事を記録・保存することで、次回の利用時にご利用いただけるようにして打合せ時間の大幅な短縮と効率化が出来ています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <p>⑥ヘイトスピーチ対応に必要な情報を職員各自に配布している点。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングに全員が出席して防犯、危機管理、館の運営等諸事項について話し合い、理解を深めている点。 (3) 個人情報保護・守秘義務 ③個人情報に関する研修時に、全員に「確認問題」のテストをして、個人情報管理の徹底を期している点。 (4) 経理業務 ①現金管理について、レジの引継時にレジチェック表で照合している点。 ⑥・古紙回収重量は平成27年度上期175kgから本年度上期で213kgと増加し、リサイクルの増加に努めている点。 <p>【提案事項】</p> <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月次の予算実績対比表を本社と現場で共有し、月々の管理資料として役立てることを提案します。 ・入金カードの保管場所について、より厳重に保管するよう提案します。
<p style="text-align: center;">Ⅴ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が、使いやすく親しみやすい施設だと思ってもらえるように、時期に合った季節感のあるディスプレイを館内に飾っています。お正月などは入口の吹き抜け部に凧を飾るなどしています。 ・港北区と「災害時等における施設利用の協力に関して」協定を締結しており、災害時は港北区役所からの要請により、帰宅困難者一時滞在施設として運営を行います。非常食や水、災害救助バンダー機能を備えた自動販売機を設置して、非常時に備えています。 ・舞台、照明、音響に精通した職員を配置して、お客様からの要望に対応できるようにしています。事前打合せの際は乗り込み業者からの専門的なご相談にも対応しています。 ・催事の内容により常駐職員だけの対応が困難な場合、他施設より増員応援にて人員を確保しサービス品質の安定と向上を図っています。 	<p>【その他特記事項】</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホールの操作室の調光室内に「スポットライト使用時間簿」が備えられており、スポットライトの残寿命が予測でき、ライトを交換する時期がわかりやすく、利用客に迷惑がかけられない配慮がされている点。 ・入口のクリスマスツリーや受付のリースなど、季節感のあるディスプレイになっている点。 ・年間388,800円の費用を支出して、毎月ホームページの整備を行っている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口の傘立ての鍵の紛失が多く、回復に費用がかかるため、傘立てを撤去し、傘袋を設置することを提案します。費用削減、美観の向上のみならず、入口の壁面・スペースの有効活用につながります。

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 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)> 利用者アンケートを平成28年3月7日～3月25日実施。62枚配布のうち51枚回収、回収率82%。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:平成27年アンケート結果、業務連絡帳(平成28年9月30日)、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)>	

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)> 現場確認、資料:業務連絡帳(平成28年9月30日付)、ヒアリング <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)> ・「ホワイトボードを出しにくい」という意見に対して、和室の椅子を押し入りに移動して対応した点。	

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)> 館内掲示、ホームページ確認、およびヒアリング。 <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)> ・館内ボードおよびホームページにアンケート結果をカラーで掲示している点。	

(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>・「よりよい方向に向けて利用者皆さまの声を」という掲示物をラミネート化し、入口付近に掲示している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を館内に設置。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱の横に筆記具と記入用紙を備え、記入スペース(机)が確保されている点。</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>「ご意見・苦情解決フロー図」の掲示、資料:クレーム対応マニュアル(2016年4月版)、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>・クレーム対応マニュアルを職員全員が読んでおり、担当者を決めず、誰でも苦情に対応できるようにしている点。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見・苦情解決フロー図」を館内受付の壁面に掲示。</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>・「ご意見・苦情解決フロー図」をラミネート化し、受付に掲示している点。</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:事故報告書(平成27年11月30日)、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>	

・事件発生時に、すみやかに警察・市の地域振興課に連絡した点(平成27年11月30日)。

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)> 資料:ミーティング記録(平成27年11月30日)、ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページは、見易さを考慮したレイアウトとデザインを採用し、館内の写真を載せた施設紹介と利用案内を掲載しています。 ・窓口では利用案内の配布とお客様への利用のご説明、施設見学の対応を随時行い、利用し易い施設との印象を持ってもらえるよう心がけています。 ・ホールのイベントを中心に催事案内を毎月発行しています。ホームページへの掲載の他、館内の掲示板に貼っています。また紙のものも用意してチラシラックに置き、持ち帰れるようにしています。 ・催事案内は2か月分を発行して、お客様へのご案内を充実させています。 ・施設の利用状況を出来る限りリアルタイムで更新することで、最新の空き状況をお客様に提供しています。 ・抽選参加を検討されているお客様へホールの抽選会情報を金曜日の夕方を目途にホームページへ掲載しています。 ・毎月の施設点検日(休館日)や休館日のお知らせを月初にホームページへ掲載しています。 	<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>現場確認、ホームページ、HPアクセスレポート(平成27年度、28年度)、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"> ・期内に「今日の催し」「今月の催し」を掲示している点。 ・ホームページをリアルタイムで更新し、利用者が空き状況を確認しやすいよう配慮している点。 ・「HPアクセスレポート」を作成し、アクセス数、新規訪問者割合、閲覧箇所、デスクトップ/モバイル/タブレットの割合等を分析している点。集計結果からモバイルからの閲覧者が半数近い(46%)ため、モバイル対応へホームページのリメイクを検討している点。

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>・窓口の受付カウンターに配布用のカラーパンフレットを設置し、さらに口頭での説明も行っている点。</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: 予約抽選手順、抽選申込書と利用者控、ヒアリング</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>・予約抽選手順をルール化し、利用者に周知している点。 ・抽選申込書に「個人情報とは本抽選以外の目的には使用しません」と明記し、個人情報の保護に配慮している点。 ・鉛筆とキャップからなる抽選くじを全員が引き終わったらキャップを外すようにし、公平性に配慮している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 研修記録と確認テスト(2016年12月12日～13日実施)、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>・研修内容の理解度を確認するため、受講者全員に対して確認テストを実施している点。</p>	

(4) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行っているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input 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:H28.9.14日本ビデオセンターとの音響装置セッティング及び装置貸与打合書検証 <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"> ・お客様より掲載許可をいただいた公演情報をもとにして、向こう2ヶ月分の催事案内を作成してホールでの催物を告知しています。ホームページにも掲載していますが、直接、公会堂へ催事案内を取りに来る方も多いため、紙面での発行も行っています。催事案内の更新を楽しみにしている方もいらっしゃいました。 ・港北公会堂のホールや会議室の利用者からお預かりした公演チラシは、チラシラックに配架と外壁の掲示板へ掲示しています。また横浜市内の他施設で行われる公演のチラシも、公演日の近い順でチラシラックに空きのある限り配架しています。公会堂で行われる公演用チラシラックとは置き場所を変えて区別しています。 ・館長ブログをホームページ内に設けています。掲載許可をいただいたお客様の公演の様子や公会堂からのお知らせなどを掲載しています。 	ホームページ、「横浜市港北公会堂今月の催し」<201611月号> <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"> ・年間388,800円の費用を支出して、毎月ホームページの整備を行っている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は、名札を着用し公会堂スタッフと分かるようにポロシャツやジャンパーを着用しています。髪型や服装の乱れが無いよう身嗜みに気をつけています。 ・接遇マニュアルを常備して、必要に応じて接遇研修を実施しています。今後は、弊社管理の他ホールの受付を見学する機会を設け、接遇レベルの更なる向上を目指します。 ・電話対応の基本として、3コール以内を取るようスタッフへ伝えていきます。3コール以上になった場合、「おまたせしました」と必ず付けています。 <p>電話での接遇は、顔が見えない分、はっきりと分かりやすい口調で簡潔な説明を心がけています。また、対応者の名前を名乗るようにしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口に複数のお客様が見えられたときは、全ての方にお声掛けをしてお待ちいただくことをお伝えしています。接客時には「お待たせして申し訳ありません。ご協力ありがとうございました。」などお詫びと協力のお礼をしています。 	<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"> ・電話を3コール以内で取り、名前を名乗っている点。 ・審査訪問日は休館日であったので利用者との対応は見られなかったが、調査にあつて館長を始め担当職員に誠実に対応していただいた。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートに「和室のホワイトボードが出しにくい。」とのご意見が記入されていたため、ホワイトボードの下にあった座イスを押し入れに収納して、出しにくさを解消しました。 ・和室の畳の痛みが目立っているため、畳の張替えを検討しています。 ・各部屋の空調温度は、お客様側で調整が出来ないため、内線電話等で事務所に申し出てもらい職員が迅速に操作をしています。 ・アンケート用に配布した鉛筆が書きにくいとのご意見があったため、配布する筆記用具を書きやすいものに変更します。 ・マイクの利用に際して、他の部屋への音漏れに考慮して、スピーカーの向きと適正音量での使用をお願いします。他の部屋より音量に対しての申し出があったときは、ご利用者へ速やかに音量調整のお願いをしています。 ・初めて利用した方は全利用者の約1割だったとの結果から、今後は、新規利用者の増加にも力を入れていきたい。 	<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"> ・ホールの稼働率が夏期の稼働率低下により前年比低下したが(平成27年87%→平成28年73%)、お盆のイベント誘導を検討している点。夜間の会議室の稼働率が低いため夜間利用促進を検討している点。 ・スタッフの採用段階で舞台運営の専門知識や技術のある人を採用し、接遇を強化することにより、知識・技術・接客に強みを持っている点。パート職員にもホールの照明や準備作業についての研修を実施している点。

(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)>

<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)>

- ・利用者アンケートで寄せられた意見について対応策や回答を掲示物やHPで公開するとよいでしょう。
- ・未利用者への認知率向上およびコミュニケーションの即時性・双方向性を確保するため、TwitterやFacebookなどのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の利用の検討が望まれます。

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)>	

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)>	
・業務マニュアルの通常業務の規程に、職員の館内と事務所の掃除が義務づけられており、日常清掃を館長以下7名で実施。巡回チェックシートに毎日の実施記録があり、1日3回開館時、昼間、閉館時に見周り点検を行っている点。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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) 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>・ごみ処理管理表によってゴミゼロ回収ルート、計量、処理月日等を記帳している点。</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"> ・お客様が気持ちよく利用できるように、利用終了時は各室内の清掃とトイレ清掃を職員が実施して清潔感を保つようになっています。 ・清掃中に発見した汚損部分は、スタッフで修繕できるものは早急に修繕を行っています。修繕できないものは危険箇所をお客様に掲示して注意喚起をした上で早急な修理手配を行っています。 ・ホール使用時は、休憩後にトイレ清掃を実施しています。臭いや汚れでお客様に不快な印象を与えないよう清潔感の維持に努めています。 ・建物周りの清掃を適時実施して、ゴミや吸殻の無い清潔な状態を保つよう努力しています。 ・市で実施している水周りのメンテナンスセミナーに参加して水漏れなど比較的簡単な補修は、職員で対応しています。 ・ゴミは、臭いや見た目の不潔感を感じさせないように搬出日まで地下で保管をしています。また業者が回収を行うまで直前まで、お客様の前に出しません。 	<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</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"> ・27年度は客席照明LED取替、ホール・会議室・和室空調機入替、トイレ節水器具取付、緞帳クリーニング・裏地張替、女性用トイレウォッシュレット修理・交換等利用者に配慮した修繕を実施。 ・1階には健康測定コーナーが設けられ、器具の使用方法がラミネートで表示されて利用者が使いやすいように配慮されている点。 ・ベビーステーションのシール、おむつ交換台・ベビーキープの設置場所のラミネート表示が明確である点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・設備面ですが、エレベーターの入口の掲示「危険」について点字の説明があり、またこどもへの「きけん！！」の注意書きが平仮名で読みやすい低い位置に貼られ、ともに安全面の配慮がなされている点。 ・ホール操作室内からの舞台撮影のときガラス窓を外すと下部の観覧席に落下する危険がある。安全対策として「ガラス戸を外さないように」と大きな注意書きとともに、ガラス戸を外せないように下部を器具でふさいでいる点。 <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"> ・講堂の天井板は屋上からの波型鉄板から鉄製のバーとボルトで釣り下げています。バーと鉄板との接合部分が錆していないか、緩みや接合に不具合が無いが、早期に横浜市にチェックをしていただくとよいでしょう。ことに避難時混雑が予想される区画の天井点検が必要と考えられます。

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)> ・現場確認・資料</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>・「セコム&セコムキー資料」には鍵の管理者が明確に記載されていて、館内の鍵付き図(写真)でわかり易く説明。「鍵・セキュリティカード票」で早番用(セコム解除&ドア解除)遅番用(戸締り関係)での鍵管理方法が明確になっている点。</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>・「巡回チェックリスト」で開館時、昼、閉館時に館内定期巡回が毎日行われていることを確認した。但し、館外については行われていなかった。</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)> ・「安全作業マニュアル」の読み合せを行っている。	
<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)>	

(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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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)>	
・「第四回消防訓練実施記録」H28.10.11 内容(港北消防署の講師からの指導による実施訓練と研修)を行った点	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

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

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



②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している	<input checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p><示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が見やすい場所に館内の避難経路図(赤字表記)が掲示されている点。 ・本施設は一時避難所なので広域避難場所(港北高校)への避難経路がホール入り口に大きく分かりやすい地図で掲示されている点。 	

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既には正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング・資料(「立入り検査等結果通知書」H27.8.10 「回答書」H27.8.24) <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> <ul style="list-style-type: none"> ・救急用具(ノウウイルスキット、緊急清掃グッズ、車椅子)及び・救急箱の中の薬剤や包帯等が整理・整頓され、常備した物品の名称や数量が箱の裏にリストされ、外箱には中味の写真が貼ってあり定期的に管理されている点。 ・自動販売機の2台の内1台は災害救援バンダーであり、2台のAEDの内1台は保存水BOX付きであることは防災上有効である点。 <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"> ・避難訓練では利用者がいる状態での訓練を実施することで、より現状把握ができ、今後の見直しに繋がるでしょう。又、訓練発生(スタート)から終了(安全が確保)までの時間を測定することにより実施計画との乖離が見えPDCAを回すことで継続的改善になるでしょう。

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>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>平成27年度並びに28年度事業計画書と事業報告書を事務室に常備し、申出による閲覧可能となっている。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	



(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

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

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	
<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)> ・資料:全員対象(消防訓練、個人情報、人権擁護、接遇)、舞台担当対象(舞台研修)、副館長対象(施設管理者向け研修、横浜市建築局保全研修)、管理者対象(プライバシーマーク内部監査員養成コース研修)	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・市や区主催の研修会に参加する際は、研修参加を優先して出勤日シフトの調整を行っています。研修参加は出勤扱いとして研修費用と交通費を会社側で負担しています。 ・社員は、防災意識を高めるため、甲種防火管理・防災管理研修を必ず受講するようにしています。 ・避難訓練は、施設点検日のスタッフ全員が集まれる時間に設定して実施しています。また、スタッフミーティングも同日に実施することで、各スタッフの思っている事や考えている事、改善点などを直接、全員で話し合うことで意思統一を図っています。 ・市や区で開催される研修とは別に、民間主催の研修会で業務に関係のあると思われる研修を受講したいと思ったときは、館長へ申し出てもらい、本社と相談して研修参加の決定をしています。 	<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:H28.6.13、7.11職員研修時の交通費を現金出納簿と照合検証。</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:館長会議H28.11.18の連絡事項資料(ヘイトスピーチへの取組・対応)を職員7名に回覧、</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料:H28.10.18ヘイトスピーチ対応に必要な情報を職員各自に配布している点。 ・資料及びヒアリング:ミーティング記録第6回、全員出席で防犯、危機管理、館の運営等諸事項について話し合い、理解を深めている点。 	

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)>	
・接客マニュアルの内容が、「①見だしなみ、②言葉づかい、③挨拶、④出勤時・退社時について、(1)電話対応の基本について」と具体的に定められてあり、職員がこれに沿って窓口対応等を実践している点。	

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"> ・業務連絡帳を作成し、簡単な引継ぎ事項は連絡帳に書き込むようにして職員全員で情報共有を行っています。 ・消防訓練等でスタッフ全員が出勤する際は、ミーティングの時間を設けて、情報交換や業務内容の再確認と運用ルールの統一などの話し合いを行っています。 ・職員が思った事をすぐに館長や他の職員へ言える職場環境を目指してします。職員の提案を受け入れて、改善策や対応策を皆で考えて決めています。 ・館長会議で話し合われた議案について、自分たちに関係する議案をまとめて、職員全員へ回覧もしくは配布をしています。他施設の状況も把握して同じ対応ができるように努めています。 ・パート職員へのホール研修を実施しています。初めてホールの設備に携わる方がほとんどなので、マニュアルをもとにOTJ形式で研修を実施しています。研修後は定期的にフォロー研修を実施しています。 	資料:業務連絡帳VOL:4(H28年8.6~12.10)を検証 <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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
・資料:H28. 4.1、シグマコミュニケーションズ本社から、館長を個人情報管理責任者に任命する旨の任命書を検証。	

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)>	
・資料:H28.12.12個人情報に関する研修時に、全員に「確認問題」のテストをして、個人情報管理の徹底を期している点。	

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>	

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 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"/> 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 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)> 現場確認及びヒアリング:職員巡回中は事務室施錠。使用許可書は書庫に収納施錠し5年間保存の後溶解処分。 <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>	

(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 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"/> 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 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>・レジの引継時、金庫内のレジチェック表で現金残高を照合し、確認者の押印により責任が明確になっている点。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 本社経理規程(平成22年6月)および現地精算等運用方法(平成28年4月)、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: 決算書および預金通帳、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)> ・①ピアノ調律費、②旅費交通費、③自動販売機販売手数料の費目に関して、すべての伝票が存在することを確認。	

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(金庫)、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>	

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>・通常の一般清掃を職員が行うことで、外部委託費用を軽減しています。また破損箇所を早期発見することで修繕費用を抑えることが出来ると考えています。</p> <p>・音響・照明機器などの簡単な修繕や機器のメンテナンスは、職員が行なっています。劣化防止と故障箇所の早期発見と修理対応を行っています。</p> <p>・消耗品の購入は、安く購入できる場所を探すとともに、まとめて購入するなどして送料を軽減もしくは無料に出来るように注文を行っています。必要な機材は、購入の他にも一時的なリースも検討しています。</p> <p>・重要情報の記載されていないコピー用紙などは、裏面をメモ帳などの代わりとして使用しています。</p> <p>・ゴミの分別は、古紙・雑誌類などに分類できるものをしっかり分別して、古紙・雑誌類のお金になるものを増やし、リサイクル量の増加と廃棄物の減少に努力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:古紙回収レポート(平成27年度、28年度分)、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>・古紙回収重量は平成27年度上期175kgから本年度上期で213kgと増加し、リサイクルの増加に努めている点。その報奨金は年間2000円程度の収入となる点。</p> <p>・日常の清掃を公会堂スタッフで行うことにより、清掃業者への委託費用が不要である点。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><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>

- ・月次の予算実績対比表を本社と現場で共有し、月々の管理資料として役立てることを提案します。
- ・入金カードの保管場所について、より厳重に保管するよう提案します。

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"> ・港北区の「区民利用施設における身近な健康づくり拠点」事業に協力しています。公会堂のロビーに血圧計と体組成計を設置して来館者にご利用いただいています。 ・ウォーキングポイントのリーダーを受付に設置しています。初めて利用する方や機械の操作に不慣れな方などに、利用の仕方をご説明しています。 ・横浜市・港北区役所などが主催・共催・後援をする催物は、公会堂条例・事務取扱要領に定める範囲で優先予約を受付けています。 ・港北区と弊社の間で、「災害時等における施設利用の協力に関して」協定を締結しており、災害時は港北区役所からの要請により、帰宅困難者一時滞在施設として運営を行います。 	<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>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"> ・ロビーに血圧計と体組成計を設置し、ラミネート化された利用方法を提示し、区民の健康増進に貢献している点。また、設置スペースを衝立で区切り、プライバシーに配慮している点。
<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>お客様が、ホールを安全に満足してご利用していただくため、下記のことを入れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員については、受付業務から舞台管理、広報業務まで施設運営の業務全般を行える(マルチ)職員を育成するため、社内研修を行っています。 ・舞台上での事故防止のため、機材持込の確認など事前打合せを実施し、利用日当日は、舞台操作の安全指導を行うだけでなく、仕込から撤収まで職員が立会い安全確認をおこなっています。網元のロックなどは、職員が操作を行うなどして、事故に繋がる可能性の排除しています。 ・舞台、照明、音響に精通した職員を配置して、お客様からの要望に対応できるようにしています。事前打合せの際は乗り込み業者様からの専門的なご相談にも対応しています。 ・催事の内容により常駐職員だけでは対応が困難な場合、他施設より増員応援にて人員を確保しサービス品質の安定と向上を図っています。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・現場確認 <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"> ・ホールの操作室の調光室内に「スポットライト使用時間簿」が備えられており、スポットライトの残寿命が予測でき、ライトを交換する時期がわかりやすく、利用客に迷惑がかけられない配慮がされている点。 <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"> ・入口風除室内の傘立ての鍵が240ヶ中121ヶ紛失しており、回復に費用がかかるうえ、更に紛失することが充分予想されます。この対策として、傘立てを撤去し、降雨時の傘袋と容器を用意することを提案します。費用削減、美観の向上のみならず、風除室の壁面・スペースの有効活用につながります。