

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神奈川公会堂
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人 産業クラスター研究会_____

令和6年10月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)講堂貸出業務	10
(5)広報・PR活動	10
(6)職員の接遇	11
(7)利用者サービスに関する分析・対応	11
(8)利用者サービスの向上全般(その他)	12
II. 施設・設備の維持管理	13
(1)協定書等に基づく業務の遂行	13
(2)備品管理業務	14
(3)施設衛生管理業務	15
(4)利用者視点での維持管理	16
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	16
III. 緊急時対応	17
(1)緊急時対応の仕組み整備	17
(2)防犯業務	17
(3)事故防止業務	19
(4)事故対応業務	20
(5)防災業務	21
(6)非常口・避難経路等の点検	21
(7)緊急時対応全般(その他)	22
IV. 組織運営及び体制	23
(1)業務の体制	23
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	24
(3)個人情報保護・守秘義務	27
(4)経理業務	29
(5)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>◆ロビー窓側の「みんなの広場」を打合せ、団らんの場としてご利用いただいています。ここには各種パンフレット、公会堂利用案内、代表団体が所管する施設の利用案内、近隣施設やその他市内ホール等のチラシやポスターを配架掲示しています。◆利用者アンケートを実施、結果を公開し、管理運営に反映できるものについては直ちに対応しています。◆自主事業についてもアンケートを実施、参加者からいただいた意見を次に活かしています。◆利用時間を拡大した枠を新たに設定し、選択可能にしました。◆ホームページの各室の予約状況は毎日1回以上更新しています。◆ご希望の利用者にはホームページのイベントカレンダーへ行事内容を掲載します。◆施設の下見、打合せは随時受け入れています。◆講堂の舞台準備は利用者の安全を第一に考え、協力しています。◆代表団体の「図書どこでも返却サービス」に参加、他施設貸出の図書返却を受けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の横に「ご意見・ご要望対応フロー図」を掲示して利用者に主旨を理解していただけるよう配慮している点。 (3)公正かつ公平な施設利用 ・公会堂の外を通行する人に対して利用案内、イベント情報をデジタルサイネージにより提供している点。 (4)講堂貸出業務 ・講堂利用者に対し利用の1ヶ月前から「神奈川公会堂・講堂ご利用のお客様へ」の手順に従い事前打合せを行うと共に、当日は「避難誘導協力員」に開場時間前に避難誘導等の説明をしている点。 (7)利用者サービスに関する分析・対応 ・講堂の空きが発生した場合、講堂、照明、音響装置及びピアノ等の全体料金が取れないため、7月からピアノを貸出し方式にして少しでも利用できるようにした点。
II 施設・設備の維持管理	<p>◆施設は共同事業体を構成する警備・建物管理の専門家集団により、24時間警備、定期点検、定期清掃を実施しています。◆巡回点検リストに基づき日次、月次の職員による館内外点検、年1回の施設管理者点検を実施しています。◆日次では早番・遅番職員による定期巡回を1日に2回行っています。◆翌日の講堂舞台準備の際に音響、照明機器の確認を行っています。当日もご利用される機器、備品に問題ないか確認しています。◆天井反響板の操作、ピアノ移動は安全を考え、職員が担当しています。◆(ご利用者が清掃する場合を除き、)各室の清掃は職員が利用終了後に実施しています。◆突発的及び施設老朽化による諸問題については神奈川区に逐次情報報告を行い、密接な連携を取っています。◆毎朝非常放送の試験を行い、巡回職員はトランシーバーで放送状況を報告しています。◆横浜市のごみゼロルート回収に従ってゴミの分別・リサイクルを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の使用後に備品類を復帰する「復帰図」と「備品一覧」が掲示されており利用者による備品の確認ができるように配慮されている点。 (3)施設衛生管理業務 ・利用者にゴミ持ち帰りを呼びかけ、施設内でのゴミ発生量の抑制を徹底している点。 (4)利用者視点での維持管理 ・外部専門業者のパワーを充分活用して環境整備の向上を図っている点。
III 緊急時対応	<p>◆危機管理マニュアルに基づき、様々な状況に的確に対応できるようにしています。◆緊急時の連絡については各方面への緊急連絡先リストで、職員間の伝達は緊急連絡網で対応しています。◆閉館後は機械警備により防犯に努めています。◆職員が保有する鍵は鍵管理簿で管理しています。◆消防署指導による防災避難訓練を実施しています。◆職員はAED操作を含む救命救急法の研修を全員が受けています。◆緊急地震速報が発表された場合は直ちに全館に非常放送を行います。非常放送は毎朝音声状況を点検しています。◆始業時点検後、適宜点検を行い、不審物・不審者の有無を点検しています。◆館内外点検時は必ずトランシーバーを携帯し、適宜状況を事務室に報告しています。◆事件・事故等があった場合は共同事業体内で協議、情報・対策を共有し、危険防止に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルが充実しており、また緊急時の連絡先が明示されており、様々な危機への対応が図られている点。 (3)事故防止業務 ・事故防止チェックリスト、車いすチェックリストなどを使用して日常点検をすることで事故の未然防止に役立っている点。 ・ヒヤリハット事例集が作成されており、情報を共有することで事故防止に役立っている点。 ・非常放送の音声装置の日時点検時にスタッフが交代で音声放送での点検を行うことで、装置の異常確認と操作訓練を同時に行っており、いざというときに誰でも操作できる体制ができています。 <p>【参考意見】</p> <p>(7)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリハット事例集は、事例の発生日時を記載すると、事例が発生したら都度追加していくとより役立つと予想されます。 ・鍵の保管庫の錠を、ダイヤル式にすると安全性を確保しながら利便性が向上すると予想されます。

	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>◆業務マニュアルにより公平・公正な利用者への窓口対応、施設運営を行っています。◆人権、個人情報保護、接遇、AEDを含む救命救急法の研修を全職員が受講しています。◆隔月(必要に応じて連続)のスタッフミーティングを実施し、サービス向上を検討、対応を協議しています。実技研修では舞台、音響、照明操作の技術力を向上するよう努めています。◆来館者にご満足いただけるイベントを開催するため、代表団体職員の応援体制をとっています。◆業務日誌は職員全員に回覧し、情報共有しています。◆ローテーションは利用内容に応じて作成しています。◆朝礼、午後引継時の昼礼を行い、職員間の情報共有を図っています。◆業務日誌で来館者情報を共有し、どの職員でも同質のサービスが提供できるように努めています。◆経理業務は副館長が適正に処理後、館長が確認し、更に代表団体本部で確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・運営法人の業務マニュアルに基づいて組織的に運営されている点</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・運営法人の基本的な研修計画が作成されている。すべての職員に対して受講の機会が確保され、実施されている点。</p> <p>・公会堂の運営に関わる実技(舞台、音響、照明操作等)向上に努めている点。</p> <p>(4)経理業務 ・経理業務は副館長入力、館長確認を職務として本部に送信し、相互管理のもと運営している点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>(5)組織運営及び体制全般 ・組織として保有するスキルを「保有技術一覧表」等で見える化されるとさらに良いと期待されます。・あらゆる場面でデジタル化が急速に進んできているので、運営法人としてどの様に対応していくかの検討が必要と考えます。・整理整頓活動は定着していますが、更に見えないムダ取りにレベルアップされることを期待します。</p>
V その他	<p>◆JAZZ、コーラス、ハワイアン等の自主事業を開催し、近隣地域で活動されている各団体に発表の場を提供しています。企画・運営は全て職員が行っています。◆年2回、ロビーコンサートを開催しています。◆代表団体主催のイベント開催により近隣地域及び区内住民との交流を図っています。◆行政主催、共催、後援など市民参加の行事を積極的に受け入れています。◆ホームページ掲載やチラシ配架により、公会堂情報やイベント情報をお知らせしています。◆広報よこはまや地域情報誌を積極的に使用し、自主事業のPRや施設利用の促進をお願いしています。◆建物正面スペースに季節の花を設置し、育成しています。◆神奈川区が主催する「わが町かながわマナー違反一掃作戦」の清掃活動に参加する他、公会堂単独で毎月、公会堂の周囲の清掃活動を実施しています。</p>	<p>【市・区の施策としての事業協力の取組】</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・神奈川県及び関連する諸団体が中心となり「ハロウィン清掃イベント」が毎年、反町公園で開催(ごみ拾いと仮装ウォーキング)され、区内の小中学生以下の子どもとその保護者の活動に協力している点。</p> <p>・区と災害時等における帰宅困難者の受入れ施設の協定を締結し、受入れ体制を整え、備蓄管理をし、区が開催する「帰宅困難者訓練」にも参加している点。</p> <p>【その他特記事項】</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・代表団体(こらぼネット・かながわ)の所管する8施設が「0602イベント(6/2)」や「八福館めぐり(スタンプラリー)」を毎年開催し、地域住民の方々(約100名)に大変喜ばれている点。</p> <p>・利用者の安全を確認するため、調光室や廊下にカメラを設置し、事務室のモニターで利用者の安全・安心を職員が監視できている点。</p>

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input 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)> 資料:「令和5年度 神奈川公会堂お客様アンケート集計結果」・ヒアリング <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)> ・実施時期(令和6年2月20日～3月19日)規模(配布枚数81枚、回収81枚、回収率100%)問いの内容(利用者とのコミュニケーションを重視し、利用者の意見や要望を施設運営に積極的に反映)している点。	

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:「令和5年度 神奈川公会堂お客様アンケート集計結果」・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)> ・スタッフミーティング(3/25)でアンケート項目ごとに課題の分析を行い「課題・分析」、「改善策」にまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながっているかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:「スタッフミーティング」の議事録(令和6年3月25日)・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)>	
・「事務手続きを迅速化して欲しい」というご意見に対して、お支払いの場合には、事前に許可書・領収書を一部作成し、時間を短縮することにした点。	

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・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(事務室掲示板)・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)>	
・館内掲示板及びホームページにアンケートに関する内容(「アンケート内容」、「アンケート結果(分析し円グラフで表示)」、「対応策」)を利用者に分かりやすく、全てを1つにまとめて公表している点。	

(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>・ホームページで情報提供し、利用者からの問い合わせ内容も閲覧できるようになっている点。</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>現場確認: (「ご意見箱」は利用者が苦情や意見を述べやすいように1階受付コピー機横と2階廊下に設置)・ホームページ</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」の横に利用者が記入しやすいように記入シートと筆記用具が置かれ、記入スペース(机)が確保されています。また「ご意見・ご要望対応フロー図」を掲示して利用者に主旨を理解していただけるよう配慮している点。</p> <p>・ご意見箱は施錠され、個人情報の漏洩防止に配慮している点。</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>資料: (「ご意見・苦情マニュアル」(平成31年度 こらぼネット・かながわ)・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>・利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者を「ご意見・苦情対応マニュアル」及び「ご意見・苦情対応フロー図」で明確にしている点。</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)> 現場確認:館内掲示(「ご意見・苦情対応マニュアル対応フロー図」)・ホームページ</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>・苦情解決の仕組みについて、館内では「ご意見箱」の横に「ご意見・苦情対応マニュアル対応フロー図」を掲示し、またホームページでは「苦情解決の仕組み」を利用者に分かりやすく載せている点。</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> <p>・利用者から寄せられた苦情については、毎月「月次報告」に記載し、区役所に報告している点。</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)> 資料:「令和5年度 事業報告書」(苦情対応状況報告)・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>・「講堂を発表会のリハーサルでご利用された保育園の先生からホワイエが寒く、保育園児が風をひく心配がある」という苦情に対して、当日は空調機の1系統が故障していたために講堂とホワイエを切り替え運転にしていた。その後、メーカーに修繕を急がせ、発表会本番に間に合わせた点。</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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認: (「ご意見箱」の横に掲示、1ヶ月間)・ホームページ・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)>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
◆「利用案内」、「Q&A」、「ご利用にあたって」の3種類の案内をロビーのチラシ棚に配架し、来館者が手に取れるようにしています。受付窓口にも利用案内を配架しています。◆ホームページには利用料金、予約方法等の施設案内の他に、アクセス、リンク、よくある質問、お問い合わせ等があり、利用者へ情報を提供しています。また、公会堂をより分かりやすく説明するため、施設紹介用ビデオをホームページに掲載しています。◆公会堂の外を通行する人に対して、利用案内、イベント情報をデジタルサイネージによりお知らせしています。◆代表団体が所管する施設に利用案内を配架しています。	現場確認: (受付に利用案内、イベントガイド)・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)>
	・館内ロビーの利用者が取りやすいチラシ棚に3種類の案内「神奈川公会堂へようこそ」、「神奈川公会堂(Q&A)」、「ご利用にあたって」を配架している点。 ・公会堂の外を通行する人に対して利用案内、イベント情報をデジタルサイネージにより提供している点。 ・ホームページから施設案内、利用料金、予約方法、空き室情報及び施設紹介用ビデオ等を提供している点。

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>	

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:「(神奈川県公会堂へようこそ)」・ヒアリング・ホームページ</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>・申込み手続きについては、受付は先着順とし、複数の申込み時は公開抽選となることを施設案内(神奈川県公会堂へようこそ)とホームページで利用者に周知している点。</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:「社外研修会・勉強会報告書」・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>・令和5年12月4日神奈川県公会堂で職員1名が人権研修(講師:大島希巳江氏、内容:ユーモアで文化を超えたつながりを!)を受講。 ・神奈川県公会堂のスタッフ17名がビデオにて受講後、2月4日までに全員(18名)が報告書を提出している点。</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:「神奈川公会堂・講堂ご利用のお客様へ」(安全運転管理者法定講習実施5月20日)・ヒアリング <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)> ・講堂利用者に対しては、「神奈川公会堂・講堂ご利用のお客様へ」の順に従い、利用の1ヶ月前までに舞台準備図を提出いただき、必要に応じて利用方法、・注意事項について打合せを行う。特に当日来場者(50名～500名)に対して防災責任者1名と来場者に応じて避難誘導協力員を数名選出し、当日は腕章を着用して開場時間の前に避難口や対応の説明をしている点。	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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)> 現場確認:館内掲示(受付)・資料:公会堂予定表・ヒアリング・ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
◆自主事業(JAZZ、ハワイアン、コーラス、他)についてはホームページの上部の新着情報として掲載する他、バナーとしても情報提供し、PRしています。また、神奈川区役所、近隣施設、代表団体が所管する施設等にもチラシの配架を依頼しています。◆「広報よこはま」や「タウンニュース」、「ヨコハマ・アートナビ」等の情報誌に自主事業の参加団体募集やイベント開催情報を提供しています。 ◆公会堂の外を通行する人に対して、イベント情報をデジタルサイネージによりお知らせしています。また、ロビーガラスに自主事業のポスターを掲示しています。◆ホームページに利用料金、予約方法等の施設案内、自主事業参加団体募集、イベント開催案内、イベント結果報告を掲載しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設独自の広報紙としては自主事業に関する「チラシ」が主体で3名の職員で、事業によっては約800部作成して神奈川区役所、近隣施設等に配布し、掲示をお願いしている点。・「広報よこはま」、「タウンニュース」、「ヨコハマ・アートナビ」などの情報誌に自主事業の参加団体募集やイベント開催情報を提供している点。・公会堂の外を通行する人に対して、イベント情報をデジタルサイネージでお知らせしている点。

(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> <p>◆「にこやかなあいさつ」と「親切・気配りの接遇」を利用者への対応の基本としています。朝礼、昼礼時に「接遇の基本」について唱和し、常に接遇の意識を高めています。◆利用者の入退館時にはご挨拶し、お声掛けをするようにしています。◆接遇の研修を年1回全員が受講します。◆電話にはまず施設名を先に名乗るようにし、わかり易い説明を心掛けています。◆来館者に説明する時には利用案内、舞台資料、施設写真に基づいて、分かりやすく説明しています。◆申請書のフォーマット、受付作業手順を見直し、利用者の記入時間、待ち時間を短縮しました。特に、パソコン入力により、申請書利用料金の自動計算による効率化を図りました。◆受付に利用者が立て込んだ際には、全員が受付業務に廻りお待たせする時間の短縮を図っています。◆職員は夏はアロハシャツ、それ以外はピンクのスタッフジャンパーを着用し一目で職員と分かるようにしています。</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>・「接客・接遇研修」(接遇のポイント、接遇での注意5原則)をスタッフ全員出席で実施(令和5年10月23日)した点。 ・当館のスタッフであることが一目でわかるように名札はひらがなで記載し、夏はアロハシャツ、それ以外はピンクのジャンパーを着用し、清潔感と責任感を持った行動で接客に当たっている点。 ・受付に利用者が列をなして混んでいる際には、全員が受付業務に廻り、お待たせする時間の短縮を図っている点。</p>

(7) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>◆利用者アンケート、自主事業開催時のアンケートのご意見・ご要望については、職員で協議し、可能な限り対応し、サービス向上に努めています。昨年度末のアンケート結果を踏まえ、本年4月より利用時間を拡大した枠を新たに設定し、選択可能にしました。◆見学、下見の際には公会堂全体を説明し、各種用途に使用できることをお知らせしています。◆空き情報はホームページで毎日お知らせしていますが、今年7月より講堂の空きが発生した場合、ピアノの時間貸しでご利用いただけるようにしました。◆ホームページのメールによる問い合わせについても、職員で協議し対応しています。◆いただいたご意見や苦情はロビーに掲示し、過去の苦情もファイルに綴じて閲覧できるようにしています。</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>・「和室」で机や椅子を使用する時、畳の上にコサを敷き保護している「ゴザを止めているテープが破損したりして見栄えが悪い」とアンケートの意見をスタッフミーティングで協議し、ゴザを更新し、見栄えが良くなる張り方を工夫した点。 ・講堂の空きが発生した場合、講堂、照明、音響装置及びピアノの利用料金が取れず、予算に支障をきたしていましたが7月よりピアノの時間貸し方式にして少しでも利用できるようにした点</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)>

<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)>

・文書管理において一部、記録(苦情対応状況報告)に年度及び記録者の記入漏れが散見されました。確実に記入するようにして下さい。

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)>	

(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)>	
・各部屋の使用後に備品類を復帰する「復帰図」と「備品一覧」が掲示されていて、利用者による備品の確認ができるように配慮されている点。	

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	
<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 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)>	
・利用者にゴミ持ち帰りを呼びかけ、施設内でのゴミ発生量の抑制を徹底している点。	

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)>	

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:事務室・資料:管理簿・ヒアリング(副館長他)</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>	

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>・開館時及び閉館時に毎日点検を行うほか、コンセントまわりの埃のチェックや車椅子の安全点検を毎週行うなど、必要度に合わせたメリハリの利いた頻度で適切な巡回が行われている点。また、毎日館内環境(温度湿度)巡回点検を行っており、数値からも異常が早期発見できるように取り組んでいる点。</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)>	
・事故防止のため、施設設備の保守管理の事故防止チェックリスト、救急箱チェックリスト、車椅子チェックリストを使用して、毎月点検を行い、チェック漏れが無いことを確認し、記録に残している点。	

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)>	
テーマ:救命救急訓練(24/2/26 スタッフミーティング/消防訓練内)・対象者:スタッフ全員	
<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。
 ※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)>	
・横浜市の手引きに基づき災害対応マニュアルが作成されており、帰宅困難者滞在時運営手順が含まれている点。	

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)>	
・原則として2方向の避難路が確保されており、安全確保が図られている点。 ・講堂(ホール)の照明を切った状態で避難体験をしたが、座席通路保安灯と非常口サインの誘導により、困難なく退避できた点。	

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)>	
・各会議室ドア付近に見易く避難経路図が掲示されており、また会議室を出た廊下正面に非常口の案内表示があるので利用者が容易に確認できる点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input 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"/> 評価対象外施設	<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"/> 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)> 資料: 通知書(令和5年7月24日)、改善報告書(令和5年8月7日)	
<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)>	
・指摘事項の内、設備に係るものは区に報告されており、区にて対応を検討中であり、管理者で対応可能な応接セットについては単に廃棄するのではなく、ホワイエで有効活用している点。	

(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)>
<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)>
・折角のヒヤリハット事例集なので、事例ごとに発生日を記載することと、都度事例を追加できるようにするとより有益と思案されます。 ・鍵収納ボックスの錠をダイヤル式にすると利便性と安全性がより向上すると思案されます。

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
・必要な人員シフト配置及び館長、副館長体制で日々管理、運営が出来ている。施設保全に関わるJTSとの連携で、早朝ミーティング及び早番・遅番引継ぎのルーティーンを基本として運営され、記録されている点。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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)>	
・協定書通り運用されていて、全て記載規定の通りに記録シートに記載され、漏れのない点。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
1階受付横に公表の掲示がされ、閲覧準備がされている。ホームページで神奈川区役所にリンクされ、区役所の資料で閲覧可能となっている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 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)>	
・運営法人の基本的な考え方が規定され、それに基づいて研修計画が作成されている。すべての職員に対して受講の機会が確保され、実施されている点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修記録、必須研修受講押印・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)> テーマ:個人情報保護、人権保護、救命救急・対象者:全職員 テーマ:舞台技術、音響技術、照明技術の外部講習・対象者:非常勤勤務者(希望者)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修参加の抵抗となる環境、状況をつくらないように配慮されていて、職員のスキルアップが組織運営上大切であることが共有化されている点。	

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>◆個人情報保護、人権研修、AED操作を含む救命救急法の研修を行っています。これらは職員全員が参加し、勤務時間扱いとしています。◆舞台技術、音響技術、照明技術等の外部講習については、基本は常勤職員が参加しますが、予算の範囲内で意欲のある非常勤職員の参加も認めています。費用は全額負担し、勤務時間扱いとしています。◆スタッフミーティング時に舞台技術研修を行って技術力向上を図っています。◆代表団体による経理実務、自主事業研修には副館長が参加します。◆行政主催の研修にはローテーションを調整して適任者が参加しています。◆すべての研修について、貸金および交通費を支給しています。◆すべての研修について、参加者が報告書を作成し、個人情報保護、人権研修、舞台技術等の全員が情報共有する必要があるものについては資料と共に全員回覧しています。</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:年間研修計画書・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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員として必要な項目(個人情報保護、人権研修、救命救急法)等の研修については全職員を対象にしている点。 ・公会堂の職員として期待される舞台技術等については希望により非常勤職員まで広げている点。 ・スタッフミーティング時に舞台技術研修などの技術力向上を図っている点。

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:研修受講報告書・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> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが参加した外部研修会(人権啓発講習会等)については、レポートを作成し全員で共有化している点。 	

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)>	

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)>
◆業務マニュアルは項目ごとに作成しています。予約・申請時の手順や事務手順、舞台、音響、照明に係る技術マニュアルを逐次更新を含め作成しています。業務マニュアルは受付に保管しており、利用者からの問い合わせに活用しています。◆朝礼、昼礼で業務確認及び引継事項の確認を全員で行います。連絡事項・引継内容は業務日誌に記載し、職員全員が確認押印し、情報共有を図っています。◆報告書関係についても全員回覧し、情報共有を図っています。◆公会堂業務では利用者の要望に応えるため、講堂の舞台技術、音響・照明技術のレベルアップが必要になります。各職員が得意な技術を保有しているため、お互いに教え合える場を作っています。特に、講堂に空きがある場合には、職員一人が受付業務を行い、他の職員が舞台や調光室にて研修を行っています。◆職員全員参加の自主事業では、舞台、照明、音響担当の多能化を図るようにしています。	資料:研修受講報告書・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)>
	・公会堂では一般事務・管理業務に加え舞台技術、照明、音響など特殊技術の知識、技術が要求されている。その習得に研修などの機会を積極的に作っている点。

(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)>	
・個人情報の取り扱いについて、運営注意事項として、事務所内に掲示されている点。	

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、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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、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	
<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:受付業務パソコン・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)> ・パソコンの取り扱いについて、現状常勤者用、受付業務用、経理用と使用者を限定して管理されている点。	

(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)> ・運営法人の共通マニュアルに基づいて運用されていて、役割分担が明確に規定されている点。	

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)> 現場確認:経理パソコン、出納伝票・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・一般職員、常勤職員、副館長、館長の役割で区分され運用されている点。	

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)> 現場確認:経理パソコン、出納伝票・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)> ・経理業務の実務責任者として、副館長が本部の研修を受け館長、本部経理の役割が明確になっている点	

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)> ・帳簿元帳と伝票の管理について、副館長の作業結果を館長が確認する役割で整理され明確になっている点	

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:通帳類は金庫保管、金庫管理は館長、副館長 <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>・保管場所及び保管方法の取扱者を限定し、管理向上を図っている点。</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>◆照明、空調はこまめに電源をオンオフし、光熱費の削減に取り組んでいます。◆ポスターは外部印刷会社に発注せず、公会堂のコピー機による印刷に変更し、経費節減を図っています。◆使用済みの機密性のないコピー用紙は裏紙として有効利用しています。また、試し印刷をする場合にも裏紙を使用しています。◆机、椅子等の備品の不具合、壁の部分塗装等、可能な限り職員が修理し、経費削減に努めています。◆通帳を取引銀行の通帳のみとし、代表団体本部や共同事業体内の振込手数料がかからないようにしています。◆敷地内中低木の剪定及び雑草の除草を職員が行っています。◆夏は全職員がアロハシャツを着用し、クールビズに努めています。</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:館内各設備・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>・ムダの排除に向けてスタッフ全員に整理・整頓活動が定着している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・組織として保有するスキルを「保有技術一覧表」等で見える化されるとさらに良いと期待されます。 ・あらゆる場面でデジタル化が急速に進んできているので、運営法人としてどの様に対応していくかの検討が必要と考えます。 ・整理整頓活動は定着していますが、更に見えないムダ取りにレベルアップされることを期待します。

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> <p>◆行政関連、教育委員会、学校関連の音楽会、神奈川県文化協会の利用につきましては、優先利用に当たるため一般利用前に時期等を調整し日程確保に協力をしています。◆国政選挙、地方選挙に際し、投票所、個人演説会場、公営ポスター掲示場設置に協力しています。◆災害時における帰宅困難者の受け入れ施設として協力しています。また、保存用ビスケット、飲料水、トイレパック等の備蓄品を管理しています。◆行政からのポスター掲示、チラシ、広報よこはま、神奈川県のとよりの配架依頼につきましては積極的に対応しています。◆神奈川区のハロウィン清掃イベントに参画し、区内の小学生以下の子どもとその保護者の活動に協力しています。◆ゴミゼロルート回収に参加し、ゴミの分別に協力しています。◆わが町かながわマナー違反一掃作戦に参加し、近隣の清掃に協力しています。◆神奈川区民まつりにブース出店者の一員として参加しています。</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:「災害対応手引き」、「レッツGoハロウィン」、ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区と災害時等における帰宅困難者の受け入れ施設の協定を締結し、受け入れ体制を整え、備蓄管理をし、区が開催する「帰宅困難者訓練」にも参加している点。 ・神奈川区及び関連する諸団体を中心となり「ハロウィン清掃イベント」が毎年、反町公園で開催(10/5、ごみ拾いと仮装ウォーキング)され、区内の小学生以下の子どもとその保護者の活動に協力している点。
<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>◆Glanz弦楽合奏団、横浜室内合奏団による定期演奏会、クリスマスコンサートを共催事業として実施しています。◆年2回のロビーコンサートは好評でしたので継続していきます。◆代表団体が所管する施設と共に「0602イベント」や「八福館めぐり(スタンプラリー)」を行い、大勢の皆さまに参加していただき、喜ばれています。◆全館にWi-Fiサービスを拡大しました。◆講堂の録音用として三点吊マイクを設置しており、多数の団体にご利用いただいています。◆デジタルサイネージのシステムを職員が構築し、ロビーから外に向かって情報を終日発信しています。◆利用者の安全を確認するため、調光室や廊下にカメラ&モニターを職員が設置しました。◆公会堂をより分かりやすく説明するため、施設紹介用ビデオをホームページに掲載しています。</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>現場確認:講堂、事務室、資料:「かながわ湊」、ホームページ・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"> ・運営法人の所管する8施設が「0602イベント(6月2日)」や「八福館めぐり(スタンプラリー)」を毎年開催し、地域住民の方々(約100名)に大変喜ばれている点。 ・講堂の録音用として「三点吊マイク」を設置し、多数の団体の利用に対応している点。 ・利用者の安全を確認するため、調光室や廊下にカメラを設置し、事務室のモニターで利用者の安全・安心をスタッフが監視できている点。 <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>