

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：特定非営利活動法人 産業クラスター研究会

令和4年3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"> ・広報活動は、ホームページの活用(利用者の催し案内・施設予約状況を即時反映)、Twitterによる情報発信、催し物案内の発行、デジタルサイネージの設置、館外掲示板の活用、施設パンフレットの更新など幅広く実施しました。 ・ロビーを有効活用し、チラシやポスターを配架した情報コーナーの設置、健康コーナーの設置、しかけ絵本コーナーを設置により、市民の気軽な立ち寄りの場としての役割を創出しました。 ・無料のロビーコンサートや教室事業、和室での自主事業を年間44回実施し、延べ1170人の参加がありました。空き室の有効活用と乳幼児からシニア世代まで幅広い世代に参加いただき、施設の周知と活性に貢献しました。 ・大倉山商店街の「大倉山ハロウィン」のイベントに職員が警備補助として参加し、地域の一員として協力しました。 ・利用者アンケートや利用者からの生のご意見を反映し、和室やロビーのカーテンを更新しました。 	<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「港北公会堂ご意見・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。 (5)広報・PR活動 ・ホームページ、Twitterやデジタルサイネージを使い抽選日のお知らせや予約状況等、最新の情報を発信している点。 (6)職員の接遇 ・当館のスタッフであることが一目でわかるように「名札」と「スタッフジャンパー」を着用し、清潔感と責任感を持った行動をしている点。 (7)利用者サービスに関する分析・対応 ・和室の稼働率向上のため利用者のご意見に対応した改善を実施するとともに新たな世代を対象とした自主事業(乳幼児を対象とした和室の利用事業)を実施している点。 <p>【提案事項】</p> <p>(8)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは回収率を知るために配布枚数を記録すると良いでしょう。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・代表団体本社の設備員が年間4回の施設巡回点検を実施し、施設の劣化状況を予測し予防保全に努め、軽微な故障はその場で小修繕を実施しています。 ・保守点検を計画的に実施し、指摘がある場合は修繕計画に反映しています。1年目には、長年経年劣化の指摘があった舞台照明機器と自動扉の修繕を実施しました。 ・日常清掃は委託せず職員が実施しています。清掃と施設内巡回を同時に実施することで、不具合や汚損の早期発見と対応に努めています。 ・代表団体の清掃のノウハウを活かし、職員の清掃研修や特別清掃を実施しています。初年度は1階ロビー床の特別清掃を実施し床の黒ずみを除去し全体が明るい印象となりました。 ・日常清掃に強アルカリイオン水を導入し、節水や洗剤の節約、作業時間の短縮が実現した安全性の高い環境にやさしい清掃を実施しています。 ・職員が施設内外を定期巡回し、地域や施設、備品の安全確認に努めています。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理計画表に基づき定期的な保守点検実施とともに毎月の点検実施状況を「セルフチェックシート」で確認している点。 ・点検での指摘事項に対しては行政との打合せや改善のための見積取得等を速やかに行っている点。 (2)備品管理業務 ・各所に置かれている備品について、品名及び数量を場所毎に掲示して管理の維持向上を図っている点。 (4)利用者視点での維持管理 ・指定管理者の首都圏事業部による年間4回の定期設備点検の実施により設備の維持管理向上に努めている点。 (5)施設・設備の維持管理全般 ・指定管理者の本社による業務監査で保守点検「セルフチェックシート」実施が監査対象とされ、組織全体での保守管理のレベル向上に取り組んでいる点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳は横浜市の備品分類や書式を参考にする等、より見やすく工夫することを提案致します。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアル、緊急時対応マニュアルを作成し、さまざまな状況に的確に対応できるよう、避難訓練や防災研修を実施しています。緊急連絡網を整備し職員内で共有することで、速やかに初動体制が取れるよう備えています。 ・館内には避難経路図を掲示し、非常口や消火器等の場所を利用者に分かりやすくお知らせしています。 ・1年目には港北消防署の指導により消防訓練と普通救命講習を実施し、緊急時の対応や救命活動、AEDの使用方法を習得しました。 ・施設の点検リストを作成し、施設内外の巡回に努め日常的な安全管理に努めています。夜間は機械警備を契約し、侵入や不具合などの呼び出し対応に職員が速やかに対応しています。 ・館内の自動販売機に菓子併売の災害救援ベンダーを導入し、非常時に飲料や菓子を提供できるよう飲料メーカーと協定を結んでいます。 ・嘔吐物等の処理キットを常備し、ノロウイルス等の感染防止の対策を図っています。 	<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"> ・夜間の機械警備に関し、不具合発生の都度、警備業者から「点検ご報告書」により速やかな報告を求めている点。 (3)事故防止業務 ・利用者に対し50人につき1名の避難誘導員の選任をお願いし、避難誘導員に対し避難経路、非常口位置等について事前教育を実施している点。 (4)事故対応業務 ・港北消防署から署員を派遣していただき実施したAED操作、救急救命の研修では、ダミー人形その他の機材を使用した実践的な訓練を実施している点。 (7)緊急時対応全般(その他) ・避難訓練計画書や実施報告書を作成するたびに速やかに港北消防署へ提出するなど、消防署との情報交換を密にし消防署との良好な関係を維持している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1名、副館長1名、舞台責任者1名、パート受付職員6名、パート舞台職員1名を配置し、代表団体本社担当者がサポートを取る体制を基本としています。維持管理業務は巡回設備員がサポートし、同じ事業体で運営している都筑公会堂と情報共有を図りながら、安全に配慮した運営とサービス品質の向上を図っています。 ・年2回以上の集合研修を実施し、個人情報保護、人権(ヘイトスピーチを含む)の研修は毎年実施しています。適宜、コンプライアンスや接遇などの研修、スタッフミーティングを実施することで職員の資質向上を図っています。 ・業務日誌、巡回チェックシート、パソコンの共有フォルダー内での管理により情報を共有し、サービスの統一化に努めています。 ・経理業務は、毎日出納簿と利用状況集計表を責任者及び代行者が確認し、月毎に集計したものを月次報告として代表団体本社に報告し、経理責任者が更に確認をしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者は公会堂の施設運営の経験が豊富であるうえに、本社組織からサービス品質向上への指導や必要に応じての人的応援、設備管理業務の支援が得られることにより運営体制の強化とともに経費の節減等が図れる点。 <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の改修工事や新型コロナワクチン接種会場の提供などによる休館が続く中で、個人情報保護研修や人権研修など、年2回以上の集合研修を行い、スタッフの資質向上を図っている点。 ・シフトごとに、パソコンの共有ファイルに業務連絡やメールで受けたQ&Aを入力し、全員が情報共有できる仕組みを構築している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用許可申請書をパソコンで管理することによって利用許可書の入力から領収書の発行、利用料収入の経理処理、利用許可書のデータベース化まで、かなりの業務改善が図れます。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・代表団体の建物管理のノウハウにより、修繕や設備点検、日常清掃の内製化を図り、施設の安全管理と経費の節減を徹底しています。 ・初年度は共同事業体各社の強みを活かしたロビーコンサートや工作講座、乳幼児向けの講座、楽器教室、小学生向けの講座などの自主事業を多数開催し、施設の周知や文化の振興に貢献しました。 ・ロビーを自主事業や絵本コーナー、情報コーナーとして活用し、市民の立ち寄りの場として提供しています。併せて自動販売機の売上も増加しました。 ・港北区と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、台風による大雨時には夜間に鍵開けに職員が出動し、帰宅困難者一時滞在施設として対応を行いました。 ・天井工事による休館時には、開館に向けてリニューアルイベントを区と共催で計画し、チラシの作成や職員によるコンサートを企画しましたが、新型コロナウイルス感染症の流行により未実施となりました。 	<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"> ・港北区と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、台風による大雨時には区の要請により帰宅困難者一時滞在施設として対応を行った点。 ・ロビーを活用した自主事業の実施や「しかけ絵本コーナー」、「情報コーナー」等を設置するなど、当館が市民の立ち寄り場として魅力ある場となるよう努めた結果、利用者が大幅に増加した点。 ・指定管理者の利点を活かした音楽関連の自主事業が、多数企画・実施されている点。 ・フリーWiFiを設置し、利用者の利便性を向上させている点。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・利用者アンケート実施時期(2019年10月1日～2020年1月31日)、規模(利用者99名、設問9項目)	
<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(2019年度事業報告書「利用者からの意見徴収集計結果」2020年5月25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(2019年度事業報告書「サービス向上及び経費節減努力事業報告」)、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)> ・「和室のカーテンを交換して欲しい」、「会議室の室温を各室で調整できるようにして欲しい」、「プロジェクターが暗い」という意見に対して、新たにカーテンの交換とプロジェクターの購入をおこない、またエアコンの温度設定のルールを変更して対応した点。	

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)> ・現場確認(館内掲示)、資料(2019年度事業報告書)、ヒアリング、ホームページ <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提示している点。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「より良い施設運営に向けて利用者皆様の声をお聞かせください。」という掲示物をご意見箱の横に掲示している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見箱」は利用者が苦情や意見を述べやすいよう講堂の入口に設置され、ホームページにも掲載されています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・「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「港北公会堂ご意見・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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(「苦情対応マニュアル」2019年4月1日サンワックス)、ヒアリング <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> <ul style="list-style-type: none"> ・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「苦情対応マニュアル」および「港北公会堂ご意見・ご要望対応フロー図」で明確にしている点。 	

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>・館内掲示(「港北公会堂ご意見・ご要望対応フロー図」)、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「苦情解決フロー図」を掲示し、またホームページでは「苦情解決の仕組み」を利用者に分かり易く載せている点。</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等については、毎月「月次報告書」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)></p> <p>・資料(「苦情対応状況報告」2021年5月26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> <p>・女子トイレの水漏れ苦情に対し、現場処置は早急にしたものの原因が不明のため、指定管理者の本社に連絡し、次の設備点検時にチェックする対応をとった点。</p> <p>・利用料領収証の発行日付の誤記入に対し、利用者に正しい日付の領収証と詫び状、さらに誤領収証の返送用封筒を同封して対応した点。</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	
<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)、ヒアリング、ホームページ <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)> 施設案内に関する情報はホームページ、施設パンフレット、利用案内、イベントガイド、Twitterを活用し幅広く発信をしています。 ホームページは、シンプルで見やすいレイアウトの採用、館内写真の掲載、港北区のキャラクターミズキーを活用するなど、分かりやすく親しみの持てる内容とデザインの提供に配慮しています。抽選日のお知らせ、各室予約状況のリアルタイム更新、催し案内など、最新情報の提供に努めています。 施設パンフレット、利用案内などの印刷物を作成し、受付や館内チラシラックへ設置し、利用者や見学者に幅広く配布しています。 イベントガイドは、自主事業や利用者の催しの情報を掲載し毎月発行しています。併せてデジタルサイネージや館内外掲示板、ホームページでも情報発信を行っています。 Twitterアカウントを開設し、抽選のお知らせや施設内外の様子、利用者の催し、自主事業などの情報を適時発信しています。	<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(受付に利用案内、イベントガイド)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館内には施設パンフレットや利用案内を受付やナフフックに備え、利用者や見学者に自由に取って頂き、館外には「港北区役所」や「大倉山おへそ」に大量の300部を掲示依頼している点。 ・ホームページおよびTwitterを使用して抽選日のお知らせ、各室の予約状況等、最新情報をリアルタイムで発信し、利用者に提供している点。 ・館の入口にデジタルサイネージを設置し自主事業や利用者の催し情報を発信している点

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	
<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)>	
<評価で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	
<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(港北公会堂利用案内)、ヒアリング、ホームページ	
<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)>	
・申込み手続については、受付は先着順とし、複数の申込時は抽選となることを港北公会堂利用案内やホームページで利用者に周知している点。	

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	
<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(社内研修会・勉強会報告書2021年4月12日)、ヒアリング	
<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)>	
・「令和3年度港北公会堂研修計画」に従いスタッフ全員に対して個人情報保護、ヘイトスピーチ、電話対応等の研修を実施した点。	

(4) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(ホール打合せ表・結果記録(人形劇ひとみ座令和2年2月2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)></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) 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>利用者に掲載許可をいただいた公演や催しの情報をホームページや館独自で作成しているイベントガイドへ掲載し告知をしています。利用許可申請書にはホームページへの掲載希望を確認する欄を設け、確認漏れ防止に努めています。利用者よりお預かりしたチラシは館外掲示板やチラシラック、デジタルサイネージ等で掲示しています。自主事業は「広報よこはま」や区内のフリーペーパー等に掲載していただき、参加者募集の情報を発信しています。広報用のチラシを作成し、区民活動支援センターへの依頼による地区センターやコミュニティハウスなどの施設への配布、大倉山記念館やエルム通り商店会が運営する大倉山おへそでの配架なども行っています。Twitterを活用し、抽選日の情報や掲載許可をいただいた利用者の催しの様子、公会堂からのお知らせなどを発信しています。デジタルサイネージは当日の利用状況や催しを見易く表示し好評を得ています。</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(受付)、資料、ヒアリング、ホームページ</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>・当館で作成した広報紙(利用案内、イベントガイド)は館内に掲示するとともに館外掲示として市・区役所、「大倉山おへそ」、地区センター、コミュニティハウスに掲示依頼している点。 ・利用者から掲示依頼があった情報を館内掲示とホームページに載せPRしている点。</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>接客・接遇の研修を実施し、身だしなみ・笑顔・挨拶・接客用語・敬語などの接客の基本、接遇や合理的配慮の提供、苦情対応などを指導しています。</p> <p>対面や電話で説明するときは、高齢な利用者も多いため、言葉遣い・話すスピード・声の大きさに気を配るよう心がけています。電話対応は、「お電話ありがとうございます。港北公会堂です。」とお問い合わせへの感謝の気持ちを告げ、顔が見えなくても誠実な気持ちが伝わるよう感じの良い対応に努めています。3コール以内で受話器を取るよう心がけ、出られなかった場合は「お待たせいたしました」とお詫びの気持ちをお伝えしています。</p> <p>窓口対応で複数のお客様がいらっしゃったときは、カウンター後ろの椅子をご案内し、スタッフが協力し合うことで待ち時間短縮を図っています。</p> <p>公会堂のスタッフであることが一目でわかるように名札とスタッフジャンパーを着用し、清潔感のある身だしなみを心がけています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「接客・接遇研修」(身だしなみ、姿勢、笑顔、挨拶、敬語等)をスタッフ全員出席で実施(2021年10月12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と「スタッフジャンパー」を着用し、清潔感と責任感を持った行動をしている点。 ・窓口対応で複数の利用者があった時は一時待つ頂く時間に椅子を提供して利用者に配慮している点。

(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>初年度のアンケート結果や利用者からいただいた「和室のカーテンを交換して欲しい」「会議室の室温を各室で調整できるようにしたい」「プロジェクターが暗い」等の意見に対して、備品として新たにカーテンとプロジェクターを購入したり、エアコンの温度設定のルールを変更するなど改善を図りました。</p> <p>和室の稼働率が特に低いため、和室の活用例や高座椅子の設置等を紹介したチラシを作成し、館外の掲示板やチラシラックに配架し和室に特化した利用促進策を実施しました。また、乳幼児対象の和室利用の自主事業や夜間の講堂を活用した小学生対象の講座を実施し、新たな世代や内容の利用方法を提案し発信に努めました。</p> <p>館内に設置しているご意見箱に投稿された利用者アンケートに対して、公会堂からのコメントをロビーに掲示し、対応策や運営に対する考え方をご理解いただくことが出来ました。</p> <p>計画した利用者懇談会は、感染症の流行により中止としました。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率については「令和元年度公会堂利用回数・稼働率」の調査結果によれば和室の稼働率が59.1%と他(会議室、講堂)に比べ低くなっています。この対応策として利用者からいただいたご意見に対応した改善(エアコンの温度設定のルールを変更)を図るとともに新たな世代を対象とした自主事業(乳幼児対象の和室利用事業)をロビーに掲示し、利用者に理解していただき実施している点。

(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)>

・利用者アンケートは回収率を知るために配布枚数を記録すると良いでしょう。

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理計画表に基づき定期的な保守点検を実施するとともに毎月の点検実施状況を「セルフチェックシート」で確認している点。 ・点検での指摘事項に対しては行政との打合せや改善のための見積取得等を速やかに行っている点。 	

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 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"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は18項目の清掃項目を設定した「巡回チェックシート」に基づいて毎日午前と午後実施し、スタッフがチェックシートの記入を見ることにより、スタッフ間での情報を共有し、清掃レベルの維持に努めている点。 ・「大掃除チェックシート」を作成し、12月に館内外の特別清掃を実施して清潔な環境の維持を図っている点。 	

(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	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・舞台周りや会議室等に置かれている備品について、品名及び数量を場所毎に掲示して管理の維持向上を図っている点。</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>	

(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)>	

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>清潔な環境を維持提供するために、全スタッフが点検リストを活用し施設巡回と日常清掃に取り組んでいます。講堂や会議室利用後は掃除機がけやゴミ拾いなどを実施し、特にトイレは洗剤を使用したモップがけ、便器、洗面台の拭き上げ、石鹼の補充等を利用の多い日は1日に2回実施しています。</p> <p>施設周辺的美観維持のため日常的に巡回を行い、花壇の除草やゴミ拾いを実施しています。</p> <p>鍵が不足している傘立てを撤去し、雨天時は水滴取りラックと傘袋を設置しています。床面の水滴はこまめに職員が拭き取り、転倒防止に配慮しています。</p> <p>年度計画に基づき専門業者による保守点検を実施しています。1年目には、点検結果から優先順位の高い「舞台照明機器の部品交換」と「自動扉部品交換」等を実施し、施設設備の安全確保に努めました。</p> <p>自社対応による年4回の設備点検や特別清掃を実施し、水回り等の小修繕やホワイエ床面清掃などを適宜行いました。</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(業務日誌(2022年2月18日))、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"> 指定管理者の首都圏事業部による年4回の定期設備点検の実施により設備の維持管理向上に努めている点。 施設・設備点検は23項目の点検監視項目を設定した「巡回チェックシート」を使用して毎日午前と午後を実施し、施設の利用環境の維持向上に努めている点。

(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"> 指定管理者の本社により実施される業務監査で保守点検の「セルフチェックシート」実施が監査の対象にされていて、組織全体で 保守管理のレベル向上に取り組んでいる点。 指定管理者の本社より供給される「強アルカリイオン水」を使用することにより、清掃に使用する水の削減や清掃作業時間の短縮を図っている点。 <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"> 備品台帳は1722項目の備品がランダムに連番で記載されていて、検索や確認を行う際に見つけ難く、作業に時間が掛かります。横浜市の備品分類や書式を参考に等、より見やすく工夫することを提案致します。

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<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)>	
・夜間の機械警備に関し、不具合発生の都度、警備業者から「点検ご報告書」により報告を求めている点。	

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 資料(「公会堂マスターキーリスト」、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)> ・各スタッフ1個あてのマスターキーを含め、総数24本のキーを適正に管理しています。特にマスターキーは各自名札と共に「退勤時、外してキーケースへ」、「出勤時、各自の首から掛ける」を厳重に守っている点。	

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)>	

(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)> ・港北消防署の指導により館長以下常勤・非常勤のスタッフ全員を対象に消火器の取り扱い方法、非常口・避難経路の確認等の研修を実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事故防止対策として利用者に対し50人につき1名の「避難誘導員」の選任をお願いし、選任された避難誘導員に避難経路や消火器の使用方法等についての事前教育を行っている点。 ・「利用者当日心得」として避難経路・非常口・消火器等について、利用者代表者に事前教育を行い周知している点。	

(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)>	

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)>	
<p>・公会堂の建物周辺は街路樹に囲まれており、非常に落ち葉の多いところですが、非常口の外側および外部避難路ともに丁寧に清掃されている点。</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)>	
・各室に掲示されている避難経路図は、現在地や非常口を明確にし、部屋からの避難方向を下から上に示し、部屋からの避難経路を太線で記入するなど、自分がいる場所に対し、どのような方向に避難すべきかが分かり易く工夫されている点。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> ・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)>
・避難訓練計画書や実施報告書を作成するたびに速やかに港北消防署へ提出するなど、消防署との情報交換を密にし消防署との良好な関係を維持している点。 ・消火栓表示灯の点灯確認や消火器の定期点検実施による有効期限の順守など、防災設備の維持管理に努めている点。
<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)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・指定管理者の組織から設備管理や舞台技術要員の人的応援が受けられる体制となっている点。</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	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・館内閲覧用のファイルを受付に置いて閲覧できるようにしています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・港北公会堂のホームページに事業計画書および事業報告書を掲載し、閲覧できるようにしている点。</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)>	
・新型コロナ感染拡大による休館、施設の改修工事による休館、新型コロナワクチン接種の会場提供による度重なる休館という事態の中で、年2回以上の研修計画を立てている点。	

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(研修計画書、出席者名簿、研修出席者の感想文)、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)> ・研修対象は全員であり、研修内容は、個人情報保護、人権研修(ヘイトスピーチ)、接客・マナー、防災等。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎年の受講が義務付けられている個人情報保護研修や人権研修は毎年実施しています。研修は基本的には休館日に実施し、勤務時間として扱い費用や交通費等を支給しています。研修後には業務の確認や改善について話し合う場を設け、職員同士で意見交換やコミュニケーションを図っています。欠席者には個別での説明を実施し、研修内容を共有しています。</p> <p>市や区が開催する研修会には公会堂の運営に支障が無いようにシフトを調整し、責任者や適任者が参加しています。</p> <p>天井工事による施設休館時には、責任者代行者がウェブ会議に参加し代表団体が運営する他施設との情報交流を図りました。</p> <p>防火管理者講習、基礎救命講習等の有料講習は、全額会社の負担で実施しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(研修計画書、研修用マニュアル類、館長等の外部研修レポート(パソコンデータ))、ヒアリング <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"> ・新型コロナ感染拡大による休館、施設の改修工事による休館、新型コロナワクチン接種の会場提供による度重なる休館という事態の中で個人情報保護研修や人権研修等、計画した研修を実施した点。 ・館長等が出席した外部研修のレポートをスタッフ全員がパソコンで閲覧できるようにしている点。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・現場確認(外部研修のレポート(パソコンデータ))、資料(研修後の感想文)、ヒアリング <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・作成されている接客マニュアル、苦情対応マニュアル、防災マニュアル、緊急時対応マニュアル等のマニュアルは、簡便で内容が非常に分かりやすくできている点。	

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)>
職員がいつでも手に取り確認や学習ができるように、各種マニュアルを事務所に常設しています。 業務日誌、巡回チェックシートを毎日記録し、早番から遅番、翌日への引き継ぎ事項を共有しています。 パソコンの共有フォルダーに業務連絡帳ファイルを作成し、受付業務で発生した連絡事項を全職員が同一の対応を図れるよう共有しています。 壁に情報ボードを作成し、今週の利用申請の抽選対象日、本日から利用申請を受け付けられる日付、本日の行事などを張り出し、各職員が間違いなく対応できるよう工夫をしています。 メールで受けたQ&Aを共有ファイルに記録として残しています。 受付スタッフの交代時は30分間重なるように配置し、連絡事項や引継ぎ業務を確認し、情報共有を行っています。また、毎朝、朝礼を実施しています。 舞台管理者を含めた全職員が受付業務や清掃業務、備品管理などの業務を行い、マルチワーク化を図っています。	・現場確認(壁の情報ボード、業務連絡帳ファイル(パソコンデータ))、資料(各種マニュアル) <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)>
	・シフトごとに、パソコンの共有ファイルに業務連絡やメールで受けたQ&Aを入力し、スタッフ全員が情報共有できる仕組みを構築している点。 ・壁面の情報ボードに行事予定や、利用抽選日等を張り出し、各スタッフの情報共有に配慮している点。

(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)>	
・指定管理者((株)サンワックス)は、Pマーク(日本情報経済社会推進協会)を認証取得(平成18年)しているため、当館では、情報セキュリティに関してJISQ15001に準拠したマニュアルが作られ、個人情報のセキュリティが強化されている点。 ・個人情報の取り扱いマニュアルは、わかりやすく作られており、スタッフがいつでも閲覧できるよう事務所内の見やすい場所に置かれている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の取扱いの研修では、出席者全員に感想文を書いてもらい一人一人について研修の効果を確認している点。	

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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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(パソコンデータ等)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用許可申請書をパソコンに入力するときは、申込No、事業名、団体名のみで、個人情報は入力していない点。 ・利用許可申請書は鍵を掛けたロッカーに厳重に保管され、保管期限を過ぎた書類は、安全に廃棄されている点。	

(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)> ・利用料金、小口現金、自主事業の収支は明確に区分されている点。	

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(パソコンデータ等)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用許可申請書に関する利用料収入は、担当者のパソコンと副館長による利用料収入処理のパソコンと別々に処理され、残高と照合することで、入力間違いが起らないようにダブルチェックしている点。 ・小口現金の収支もダブルチェックし、毎日残高確認が行われている点。	

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(パソコンデータ)、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)> ・指定管理者の経理部門で、指定管理料や支払関係が処理され、当館では利用料収入、自主事業収入、小口現金の収支のみを扱うことが明確に区分されているため、当館で行う経理処理は簡略化されている点。	

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)> ・公会堂の経理で扱う小口現金の出金伝票は、基準通りに正確に処理されて、指定管理者の経理部門に報告されている点。	

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)> ・資料(通帳)、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>設備などの不具合や小修繕は、代表団体本社より設備員を派遣し内製することで、迅速な対応と経費の削減を図っています。</p> <p>備品・消耗品購入時は、価格の比較検討やまとめ購入により経費削減に努めています。感染症対策のアルコール等は代表団体のスケールメリットにより、市場での不足時も価格も含めて安定して入手することができました。</p> <p>代表団体本社で精製している強アルカリイオン電解水を活用し、洗剤やすすぎの不要な環境に優しい清掃を実践し、水道費や消耗品費の削減、作業の効率化を図っています。</p> <p>カラー印刷が必要なチラシなどの広報物の印刷は外注することで、印刷費を削減しています。事務所内の複合機は白黒での印刷を基本とし、両面印刷や複数面印刷機能により紙の使用量を削減しています。また、使用済みの紙は裏紙として使用しています。</p> <p>空調温度の適正管理、適切な減灯・消灯等の節電管理により、光熱費の削減に取り組んでいます。</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>・現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・指定管理者本社の設備管理要員の応援による内製化により、設備等の小修繕の経費削減を図っている点。</p> <p>・指定管理者本社で消耗品等を一括購入し、コスト削減と安定供給を図っている点。</p> <p>・指定管理者本社で精製しているアルカリイオン水を活用することで、環境にやさしい清掃と、コストダウンを図っている点。</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> <p>・利用許可申請書をパソコンで管理すると良いでしょう。当然、個人情報も同時に入力されますから、パソコンのパスワード管理やサーバー(クラウドでも可)のセキュリティ対策が必要になります。それさえ、解決すれば、利用許可書の入力から、領収書の発行、利用料収入の経理処理、利用許可書のデータベース化まで、かなりの業務改善が図れると思います。</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>横浜市・港北区が主催・共催・後援する催物は、優先予約を受け付けています。ポスターの掲示やチラシの配架などの広報活動にも積極的に協力しています。</p> <p>港北区と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、台風による大雨時には区の要請により帰宅困難者一時滞在施設として対応を行いました。</p> <p>令和元年度は、よこはまウォーキングポイントリーダー設置場所として事業に協力しました。</p> <p>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。</p> <p>天井工事による休館後のリニューアルオープンイベントを区と共催で計画しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため未実施となりました。代わりに区が実施した施設見学会には職員を増員し協力しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(港北区と「災害時における施設利用の協力に関する協定」、ヒアリング、ホームページ) <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"> ・港北区と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、台風による大雨時には区の要請により帰宅困難者一時滞在施設として対応を行った点。 ・令和元年度は「よこはまウォーキングポイントリーダー設置場所」を提供して事業に貢献するとともに市民から喜ばれている点。 ・横浜市の「ゴミゼロルート回収」に参加し、ゴミの分別に協力している点。
<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>初年度無料で実施した自主事業のランチタイムコンサートは、リピーターも多く、100人前後の参加があり、地域の文化振興に貢献していました。休館を経て、今後も継続予定です。</p> <p>年度末の天井工事後に空調機器の不備が発覚しましたが、業者の見積額よりも低額で修繕を自社対応することで修繕費の節減に貢献しました。</p> <p>ロビーを自主事業実施やしかけ絵本設置、チラシ配架による情報コーナーとして活用し、市民の立ち寄りの場として積極的に提供しています。その効果もあり、自動販売機売上が前管理者運営時よりも大幅に増加しました。</p> <p>領収書の発行や本日の利用状況などの掲示等は、以前は職員による手書作業であったが、PCでの出力やデジタルサイネージを導入することで、効率化や利便性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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(工事見積り)、ヒアリング <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"> ・ロビーを活用した目玉事業の実施やしかけ絵本コーナー、「情報コーナー」等を設置するなど、当館が市民の立ち寄り場として魅力ある場となるよう努めた結果、利用者が大幅に増加した点。 ・当館の文書管理において「資料や記録」の整理整頓が良くてきている点。 ・指定管理者の利点を活かした音楽関連の自主事業が、多数企画・実施されている点。 ・フリーWiFiを設置し、利用者の利便性を向上させている <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"> ・現在、フリーWiFiが1階でしか使用できませんが、2階会議室でも使用できるようにして欲しいと思います。