

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市緑公会堂  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成30年11月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>III. 緊急時対応</b>	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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	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
<b>V. その他</b>	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"> <li>●横浜市公会堂条例に基づき、利用者に対して常に公平で接していきます。</li> <li>●職員全員が十分な知識・情報を常に持ち、利用者の質問に対し内容によっては、一旦預かって後日連絡するなど、的確なご案内ができるような体制を整えています。</li> <li>●利用者の意見・要望を把握するために定期的にアンケートを実施し、サービス向上の環境作りをしています。</li> <li>●公会堂HPには常に新しい情報を更新掲載し、利用者にわかりやすく使いやすい公会堂をめざしています。</li> <li>●区役所が同一建物にあり、公会堂利用者以外にも来館されるため、様々なニーズに応えられるような「コンシェルジュ」を心がけて対応をしています。</li> <li>●利用者会議をおこない、ご意見・ご要望を把握し、備品の更新など、サービス向上に取り組んでいます。</li> <li>●サービス介助士の資格を有する職員を配置し、サービス向上に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを全体(年2回)と自主事業(年2回)それぞれに実施し、幅広い意見を収集している点。</li> </ul> <p>(4)講堂貸出業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用1ヶ月前に打合せを行い、希望があれば講堂を実際に見ながら、舞台上の配置や使用備品、当日進行の確認などを行っている点。</li> </ul> <p>(6)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長が日本ケアフィット共育機構「サービス介助士」を取得している点。</li> </ul> <p>(7)利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率がH28年度52.4%→H29年度59.8%と増加している点。特に稼働率が低い夜間は、H29.12からの会議室夜間利用促進策導入前後で42.0%(H29.3)→61.3%(H30.3)に増加した点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス介助士バッジ、シール、POPスタンド等を着用・掲示し、サポートが必要な利用者への積極的なPRが望ましい。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●日常清掃および定期清掃は当社がおこなっています。</li> <li>●館内の簡単な清掃は、職員がおこない、清掃をおこないながら併せて施設状況の確認、日常点検をおこなっています。</li> <li>●施設利用者には利用終了後点検シートを提出していただき、コミュニケーションを取りながら点検をおこなっています。</li> <li>●月初旬に消防設備館内の自主点検をおこなっています。</li> <li>●備品台帳に掲載する備品は区役所に報告しています。</li> <li>●舞台関連備品に関しては専門技術担当の視点から備品の老朽化や安全面の確認を実施しています。交換時期が過ぎている備品に関しては、すみやかに交換し、すでに設置業者がその型番の生産を終了し交換部品等も入手不可能のため、見積書とともに区役所に報告・提案しています。</li> <li>●ISO活動で、冷暖房の記録、照明監視、裏紙補充記録、ごみ回収記録などをおこない、節電・ごみ減量を推進しています。</li> </ul>	<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執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に「利用者数および施設使用後の確認シート(チェックリスト方式:講堂用と会議室用)」の記入をお願いして、講堂内の片付けと清掃に役立させている点。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全に配慮して掲示物に画鋲を使用していない点。</li> <li>・会議室で机や椅子の配置をカラー写真や床面の黄色テープで示して、利用者が片付けやすいように配慮している点。</li> <li>・廊下の低位置の避難誘導灯の設置板の角やスロープの手摺のささくれ部分・折損部分・尖り部分をテープやクッション材で覆って利用者の安全に配慮している点。</li> <li>・舞台の大道具入れの出口上部に衝突防止のクッション材を設置して道具の破損を防止している点。</li> </ul> <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調が全館集中管理方式で体感温度が得られにくい中、送風口等空調経路のチェックと清掃を行い、相当の効果をもたらした点。</li> </ul>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>●緊急マニュアルを作成し、本社及び関連機関への連絡が速やかに実施できる体制を構築しています。</li> <li>●閉館時の施錠の際には施設内の巡回点検を行い、施錠後の夜間は機械警備により24時間体制で施設の管理を実施しています。</li> <li>●鍵についてはキーボックスを設置して閉館時に毎日、鍵管理簿による鍵の有無を確認しています。</li> <li>●避難訓練に関しては消防署立会のもと、実施しており、区役所と合同の避難訓練を含めて年2回実施しており、AED・消火器・施設内避難器具の使用方法など職員全員参加で訓練しています。</li> <li>●横浜防災ライセンスの資格有する、職員を配置しています。</li> <li>●職員は全員、普通救命講習を受講しています。</li> </ul>	<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"> <li>・開館及び閉館時に「点検チェックリスト」を用いて全館(3階9ヶ所、2階11ヶ所)を見回り確認している点。さらに保安警備上死角となりやすい箇所について経路図を作成し、事務所内外に掲示して点検時等の見回りで保安上の注意を払っている点</li> </ul> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人が3ヶ月に1回開催する「安全衛生管理者会議」での他施設の災害事例や安全衛生パトロール実施報告、改善状況などの情報を、当施設のスタッフミーティングにて職員全員に注意喚起し情報共有している点。</li> <li>・舞台の吊物装置、音響設備・照明設備等の操作・組立実技を全員で研修している点。</li> </ul> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市主催の研修「横浜防災ライセンス 生活資機材取扱リーダー:避難生活に必要な資機材に館長が出席して資格を保有し、その研修資料を全員で回覧して情報共有している点。</li> </ul>

	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"> <li>●舞台専門技術者を配属し施設の舞台設備の使用等に関して、利用者をサポートできる体制を整え安全な催事を提案し、安心して利用いただけるように心がけています。</li> <li>●全職員に対し、接遇研修・緊急時対応研修・人権啓発研修などの他、横浜市主催の研修にも積極的に参加して資質向上を目指しています。</li> <li>●情報共有のために、申し送りノートを作成し日常業務・利用者からの伝達事項などを記入しています。</li> <li>●日々の勤務体制は、利用の状況に応じた効率的な人員配置による効率を考慮したシフト制で運営しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティや情報漏洩リスク(携帯電話、インターネット、メール、文書盗難、USBメモリ、アンケート)等をテーマに、事例紹介やクイズを含めて研修した点。</li> <li>・「個人情報管理台帳」にて、書式名、利用目的、責任者、保管場所、保管期間、廃棄方法等を記載して管理している点。</li> <li>・「個人情報保護対策チェックリスト」にて37項目にわたり、パスワード管理、ウイルス対策、電子媒体の扱い等の注意事項を一覧化している点。</li> </ul> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シフト交代時に金種別に窓口現金残高を2名で確認・押印することで、ミス防止と相互牽制に配慮している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費について、区役所に月別実績データを提供してもらい、実績値及び目標値をグラフ化し、現在実施している照明使用監視・冷暖房監視の効果を把握・分析して今後の経費削減に役立てるとよい。</li> </ul>
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>●区民の方に芸術鑑賞の機会を提供すると同時に、施設の広報、新規利用者の開拓、及び区内サークルの発表の場の提供などを目的とした自主事業を実施しています。</li> <li>●キャンセルの申し出があった場合、理由によっては他の日時に変更することをすすめています。</li> <li>●講堂に予約が入った場合、申請時または打合せ時に利用者のニーズ(例:昼食を取る場所・練習する場所など)を確認し併せて利用いただけるように提案しています。</li> <li>●夜間の稼働率向上のため、夜間利用に特典を付け、チラシを作成掲示し、HPでも案内しています。</li> <li>●利用の問い合わせがあったとき、利用希望の日時に予約があった場合でも、他の会議室、時間帯、直近の空いている日時を案内して、利用予約につながるようになっています。</li> <li>●株式会社清光社緑公会堂として、緑区社会福祉協議会に寄付しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑公会堂のウラガワ探検(30分×4回)を2018年8月17日に実施した点(参加者数小中学生82名、保護者等53名、合計135名)。</li> <li>・ホールの空き時間を利用して自主事業「ピアノを弾きませんか」を実施している点)。</li> <li>・株式会社清光社緑公会堂として、緑区社会福祉協議会に毎年寄附をしている点。</li> <li>・「専門家集団によるよろず相談会」、横浜市緑区医師会、緑福祉保健センター主催「木久蔵流笑うが一番」(H30.10.17)や緑区主催「認知症シンポジウム」(H30.11.2)などの会場提供を通じ地域情報拠点機能を果たしている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調について、合築施設である区役所(緑区総合庁舎)にて一括管理され公会堂でコントロールできず、利用者から苦情が寄せられているため、区役所に対策を講ずるよう求めるとよい。</li> </ul>

# 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)> 全体:期間および回収枚数:H29.7(102枚)、H30.2(101枚)、H30.8(148枚) 自主事業:期間および回収枚数:H30.5.6(合計330枚)、H30.8.25(190枚)	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートを全体(年2回)と自主事業(年2回)それぞれに実施し、幅広い利用者からのニーズを捉えようとしている点。 ・全体では認知媒体、利用場所時間、利用目的、感想、スタッフ対応、自由意見の6項目、自主事業では、認知媒体、公演内容、感想、自主事業の希望内容の4項目を個別に用意している点。	

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「平成29年度アンケート集計報告」、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「H29年度7月ミーティング」(H29.7.10)、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)>  ・講堂内空調関係についての意見に対し、職員による対応をこまめに行うようにした点。 ・ホワイエの空調に対する意見に対し、天井のダクトの方向を調整した点。	

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(ホワイエ)、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)>  館内ホワイエ内掲示板「お知らせ」とホームページ上の2ヶ所にアンケート集計結果とご意見・ご要望を掲示している点。	

## (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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
ご意見箱をホワイエ内机上に設置している。また、ホームページからも問い合わせができるようになっている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱は施錠され、持ち出せないよう固定されている点。</li> <li>・筆記用具と用紙が脇にあり、記入がしやすくなっている点。</li> <li>・ホームページからも意見を受け付けている点。</li> </ul>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料「苦情対応マニュアル」(2016.4.1)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・解決用報告について、最長3日以内で回答することとしている点。</li> </ul>	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ホワイエ内の掲示板に「苦情対応フローチャート」をA3カラーラミネートで掲示している。	
<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)>	
・「苦情対応フローチャート」は、意見が施設に直接寄せられた場合、緑区地域振興課に寄せられた場合に分けて対応手順をA3カラーラミネート化して掲示している点。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 資料H29年度苦情対応状況報告(H29年度、H30年度)、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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料「苦情対応状況報告(H29年度、H30年度)」、ホームページ、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公会堂HP               <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設案内 ・使用料金</li> <li>・申込方法 ・空き状況(1週間ごとに更新)</li> <li>・当月の催物(講堂依頼されたもののみ)</li> <li>・アクセス等</li> <li>・関連リンク(緑区役所・長津田地区センター他)</li> </ul> </li> <li>●利用案内パンフレット               <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所受付に用意し、自由に持ち出しできるようにしています。</li> </ul> </li> <li>●デジタルサイネージ               <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設案内 ・使用料金</li> <li>・申込方法 ・広告(有料)</li> <li>・空き状況(月2回更新)</li> <li>講堂は7カ月先、会議室は4カ月先まで掲示しています。</li> </ul> </li> <li>●掲示板               <ul style="list-style-type: none"> <li>・公会堂利用予定のチラシ ・アンケート集計結果</li> <li>・公会堂ご意見・ご要望Q&amp;A ・個人情報保護方針</li> <li>・地域志向CSR方針 ・行動方針</li> </ul> </li> </ul> <p>など、館内に掲示し透明性・公平性を維持しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ホームページ、タウンニュース(H30.6.14、8.16)、広報よこはま緑区版(H30.6月号)</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑区市民活動支援センター「みどりーむ」や緑区役所内に利用案内パンフレットを常置している点。</li> <li>・自主事業については、近隣公共施設にチラシを配布している点。緑区フェスティバルについては区内30ヶ所各15部発送(H30.7.25)、五代塾ミュージカルについては市内50ヶ所20部、配布依頼(H30.3.16)した。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;                      資料「横浜市緑公会堂ご利用案内」「緑公会堂利用(抽選)申込書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・抽選かめる際には8時45分に利用申込書(仮予約)に記入し、申込み日身づくしを引く方法を採用している点。</li> <li>・空き状況については、ホームページで向こう6ヶ月分の最新情報を毎週更新し、利用者の便宜を図っている点。</li> <li>・受付に料金表、利用申込書例の2種類をカラーラミネートして用意している点。</li> <li>・スタッフ用に申請書受付手順(世帯・主催・一般後援予約)と申請許可書の確認終了後手順を用意している点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;                      資料「研修実施報告(記録)(H30.11.12)」、「職員等に対する研修の実施状況(H29)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H30年度はホスピタリティ教育研究所から講師を招き「接遇向上・人権研修ーホスピタリティの視点で実践する」のテーマで人権やパワーハラスメントについて討議し、その後ミニレポートを提出することで、職員の理解を深めるよう配慮している点(H30.11.12)。</li> <li>・H29年度は「障がい者差別をなくすために」という異なるテーマで専門家(区役所職員)を講師に迎えて研修した点(H29.12.11)。</li> </ul>	

#### (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「講堂利用打合せ表一覧」、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)> ・利用1ヶ月前に打合せを行い、希望があれば講堂を実際に見ながら、舞台上の配置や使用備品、当日進行の確認などを行っている点。 ・公会堂利用者に対して、「公会堂をご利用予定の皆様へ」「附属設備一覧表」「ご利用者様へのご案内」「災害等における避難誘導等の協力について」「利用者数および施設使用後の確認シート」等の書類を渡し、利用の円滑化を図っている点。	

#### (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)>  ●公会堂HP・デジタルサイネージ ・施設案内、使用料金、申込方法、空き状況(1週間ごとに更新) ・当月の催物(講堂依頼されたもののみ) ・アクセス等、関連リンク(緑区役所・長津田地区センター他) ・事業計画書・事業報告書 ・広告(有料)※デジタルサイネージのみ ●利用案内パンフレット 事務所受付に用意し、自由に持ち出しできるようにしています。 ●ホールの主な行事予定、利用予定のチラシなどを館内及び野外掲示板に掲示しています。 ●フェイスブックの活用 SNSの情報発信ツールとして開設しました。 ●地元の新聞社にイベントの情報提供をしています。 また、自主事業開催時には、他の公共施設にチラシ配架をお願いして積極的に広報活動をしています。 ●夜間利用促進パンフレット 夜間利用促進のために、パンフレットを配架及び掲示しています。	<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)>  資料「タウンニュース緑区版」、ホームページ、デジタルサイネージ、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)>  ・「タウンニュース緑区版(H30.8.30号)」に「第2回緑公会堂フェスティバル(H30.8.25)」での取材内容が写真入りで掲載されている点。 ・Facebookを開設した点(H30.4.10)。 ・ホワイエ掲示板を整理して見やすくした点 ・H29年12月より会議室の夜間利用促進(1回ごとにスタンプを1個押し、10個たまと1コマ無料)のパンフレットを配布している点。

## (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●接遇研修を年1回職員全員が受講して常にお客様の立場に立った、対応接遇を心掛けています。</li> <li>●受付マニュアル・苦情対応マニュアルなど冊子の他、チャート式にしてスタッフ全員がわかりやすい説明をできるようにしています。</li> <li>●スタッフは首からネームプレートを下げ、ユニフォームを着用して利用者がすぐに判別できるようにしています。</li> <li>●電話対応については、施設名と対応者名を告げ、丁寧な言葉遣いでわかりやすい説明を心掛けています。</li> <li>●館内にて、困っているように見受けられる利用者へは積極的にお声かけをし、内容・状況に応じてわかりやすいご案内をするように心掛けています。</li> <li>●身だしなみは清潔感がわかるように、いつも配慮しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが首からネームプレートを下げ、ユニフォームを着用して利用者が判別できるようにしている点。</li> <li>・館長が日本ケアフィット共育機構「サービス介助士」を取得している点(資格取得日H30.1.26)。</li> <li>・開館から閉館までの1日のフローを時間ごとにまとめて、業務の漏れや重複がないようにしている点。</li> <li>・「接遇向上・人権研修－ホスピタリティの視点で実践する」のテーマで研修した点(H30.11.12)。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者の生の声をいかに反映させるかが重要であると捉えています。日々の利用者とのやりとりの中で利用者が何を求め、何を希望しているのかを探り出し、打合せ表などで、具体化することで利用者と共に作り出すことを心掛けています。</li> <li>●利用実績は業務日誌(データベース)で管理しています。</li> <li>●全体的に対前年比で利用回数・稼働率は増加しています。</li> <li>●午前・午後・夜間のコマ別の稼働実績に基づき、平日夜間の利用率が少ないため、利用促進を図るために、利用案内とは別にチラシを作成し、配架、掲示をしています。また、夜間利用につき、特典付のスタンプカードを発行して稼働率増加を図っています。</li> <li>●アンケート及びご意見箱の「ご意見・ご要望」は、ミーティング・研修会などで検討しています。また、ご要望の物品は必要可能な範囲で更新しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率がH28年度52.4%→H29年度59.8%と増加している点。特に稼働率が低い夜間は、H29.12からの夜間利用促進策導入前後で42.0%(H29.3)→61.3%(H30.3)に増加した点。</li> <li>・法人の夜間利用率が増加している点(H30.9分析資料)。</li> <li>・月例ミーティングにおいて、館長が独自に分析作成した利用統計資料を用い、職員に利用状況の共有化を進めている点。</li> </ul>

## (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)>

- 会議室にラミネート化された机・椅子等の配置図およびカラー写真を吊り下げ、また、床に机の脚の位置を示す黄色のコーナーテープを貼り付け、利用者が片付けやすいよう配慮している点。
- 利用者会議を平成29年2月4日(参加利用者代表6名)、平成29年7月24日(参加利用者代表3名)、平成30年2月18日(参加利用者代表4名)に実施し、より多くの利用者の声を聞く努力をしている点。

<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)>

- ホームページやFacebookには、利用者が必要な情報にアクセスしやすくするとともに、来館に繋がる情報を載せるとよい。
- 利用者会議では、欠席する利用者団体からの意見や要望を受け付ける仕組みを構築することが望まれる。
- サービス介助士バッジ、シール、POPスタンド等を着用・掲示し、サポートが必要な利用者への積極的なPRが望ましい。
- 利用者の声の検討結果を一覧にし掲示するとよい。

## 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台装置等の出し入れ、置き方、ケーブルの巻き方などを利用者に指導しながら行い、次の利用者がスムーズに使えるようにしている点。</li> <li>・舞台設備の機能維持と稼働上の安全について、年次の音響設備保守点検(H29.12.11)、舞台照明設備保守点検(H30.9.11)、吊物設備保守点検(H30.7.11)を行っている点。</li> </ul>	

#### 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「清掃場所及び材質に合わせた清掃マニュアル(H28.5制定)」に準拠して、1日3回の日常清掃を実施し、結果を「緑公会堂清掃作業報告書(チェックリスト)」に記入している点(平成30年度分チェックリスト検証)。</li> <li>・利用者に「利用者数および施設使用後の確認シート(チェックリスト方式:講堂用と会議室用)」の記入をお願いして、講堂内の片付けと清掃に役立たせている点。</li> </ul>	

## (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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	
・2018年購入の新規備品及びその他の高額品について、備品台帳と現物との照合を行った。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	
・スロープの木製手摺の破損について、早急に補強工事を実施した点。	

### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●弊社で推進している6S活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣化)を実施しています。</li> <li>●開館前、午後、閉館前の定期巡回及び各室の使用後の度、清掃を含む巡回点検(備品の点検・空調調節)をおこなっています。</li> <li>●各室以外(通路・ホワイエなど)でも、館内において汚れを発見した場合には、スタッフが清掃及びごみ拾いをして館内美化につとめています。</li> <li>●講堂及び各室利用後、利用者には清掃及び原状復帰をしていただけるようご案内し、「施設使用後終了時確認シート」をもとに清掃のご協力いただいています。</li> <li>●入口・トイレ・おむつ交換台のところに感染対策として、アルコール消毒液を設置しています。</li> <li>●嘔吐物処理キットを常備して利用者に任せず、スタッフが速やかに処理をおこなっています。</li> <li>●休館日は施設点検日・清掃・整頓と位置づけ、安全衛生点検を含めて設備・備品等の使用に問題ないか点検しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全に配慮して掲示物に画鋲を使用していない点。</li> <li>・会議室で机や椅子の配置をカラー写真や床面の黄色テープで示して、利用者が片付けやすいように配慮している点。</li> <li>・廊下の低位置の避難誘導灯の設置板の角やスロープの手摺のささくれ部分・折損部分・尖り部分をテープやクッション材で覆って利用者の安全に配慮している点。</li> <li>・舞台の大道具入れの出口上部に衝突防止のクッション材を設置して道具の破損を防止している点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調が全館集中管理方式のため体感温度が得られにくいなか、利用者の不満への対応のため現場で送風口等空調経路のチェックと清掃を行い、改善に相当の効果をもたらした点。</li> <li>・毎月第2月曜日の休館日に、「緑公会堂清掃作業報告書」に所定の箇所について、綿密な見直し清掃を実施している点(H30.10.14検証)。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台の吊物設備保守点検報告書(H30.7.11)において、業者より「分銅落下等の安全対策として安全網の設置」の意見が出されている。労働安全衛生法も、「第20条 事業者は次の危険を防止するため必要な措置を講じなければならない。1項 機械、器具その他の設備による危険」と規定しており、対策を望む。</li> </ul>

### 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)>	
・「緑公会堂緊急時対応(危機管理)マニュアル(H30.9.10)」において、1.事前対策 2.災害時の対応 3.事故・事件の対応の章に区分して分かり易く整理するとともに、3.事故・事件の対応の項では「テロ等特殊な事件」「感染症・伝染病・食中毒」等も想定外にせず記載している点。	

#### (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)>	
・保安警備上死角となりやすい箇所について経路図を作成し、事務所内外に掲示して点検時等の見回りで保安上の注意を払っている点(現物確認)。	

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)> 資料「鍵管理簿チェックリスト」、「預り証」(=誓約書) <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)> ・業務終了時、最終者が鍵ボックス内の鍵の存在を確認して鍵管理簿にチェックを記入している点(H30.11月分検証)。 ・入出館用の鍵を預かるに際し、該当者が誓約書として1年間の預り証を提出している点(H30.3.1～31.3.31分検証)。	

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)> ・担当スタッフが開館及び閉館時に「点検チェックリスト」を用いて全館(3階9ヶ所、2階11ヶ所)を見回り確認している点。また開館時チェックで前夜のチェック漏れが見つかった場合には、チェックリストの特記事項欄にその旨記載して全員で共有している点。	

### (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台装置の音響設備、照明設備、吊物設備の年次保守点検項目で、変形・破損・総合動作・清掃・代替部品の入手等安全性や使用上のサービスについてチェック方式で点検している点。</li> <li>・「点検チェックリスト」には、施設・設備等の安全性やサービス内容についてのチェック項目が含まれており、毎日の点検時チェック記入を実施している点。</li> </ul>	

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)>	
内容:安全衛生管理者会議(H30.6.11)、音響設備・照明設備等の操作・組立実技(H30.6.11)。対象者: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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人にて3ヶ月に1回開催される「安全衛生管理者会議」で報告された、他施設の災害事例や安全衛生パトロール実施報告、改善状況などの情報を、当施設のスタッフミーティングにて職員全員に注意喚起し情報共有している点(資料「H30年度6月スタッフミーティング」(H30.6.11))。</li> <li>・舞台吊物装置などの施設内の音響設備・照明設備等の操作・組立実技を全員で研修している点(H30.6.11)。</li> </ul>	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;            内容:AED講習(H30.7.9)。対象者:全員</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・緑消防署職員の立会いのもと、AED使用について実技実施した点(H30.7.9)。            ・「普通救命講習」の資格を全職員11名のうち8名が保有している点。            ・横浜市主催の研修「横浜防災ライセンス 生活資機材取扱リーダー:避難生活に必要な資機材・救助資機材取扱リーダー:救助に必要な資機材(H28.11.19)」に館長が出席して資格を保有し、その研修資料を全員で回覧して情報共有している点。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・「緊急時対応(怪我、病気)」と「火災」を表示した2枚のラミネート版と、緑公会堂緊急体制連絡表(主として公的機関向け)を事務室内に掲示している点。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	
・「緑公会堂緊急時対応(危機管理)マニュアル(H30.9.10)」の「第2節災害時の対応」で、地震発生時 (ア)発生直後の対応、(イ)状況報告、(ウ)館内放送、(エ)対策本部の立ち上げ準備、(オ)対策本部設置後と、細目を規定している点。	

### 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)>	
・緑区役所との合同避難訓練(H30.1.31:緑区役所総務課長の指令)および緑公会堂の避難訓練(緑公会堂研修実施報告書:H30.4.9、全員参加)を実施した点。	

## (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 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)>	

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)>	

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)> 現物確認	
<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)>	
・緑消防署の立入検査(H30.8.7)において、「公会堂2階、控室前のついたて」について「防災性能があり、かつその表示がある事」を指示されたところ、当施設が直ちに鋼板(木目模様プリント印刷)、アルミニウム枠の不燃性の「ついたて」に交換した点。	

(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)>
・合同避難訓練(H30.1.31)で、避難器具(救助避難袋)による3階より地上までの模擬避難を実施した点(写真にて検証)。
<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)>
・プラスチック版の避難経路図が館内7ヶ所に掲示され明確であるが、なお緊急時の避難者の眼や立場にたって不足がないか見直すことを望む。 ・緊急時対応として避難救助袋を使用する場合に備えて、救助袋の入口側での支援並びに出口側(着地側)での支援を行う訓練を取り入れるとよい。

## 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書上、常時2名以上の体制と定められているが、常時4名以上で増員して対応している点(資料:「タイムカード」(H30.11.28、11.17)を確認)。</li> <li>・イベント時には全員で対応している点(資料:第2回緑公会堂フェスティバル開催日(H30.8.25)の全職員10名の「タイムカード」を確認)。</li> </ul>	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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"> <li>・午前9時開館であるが、午前8時45分にはホワイエを開場して利用者に配慮している点(資料「点検チェックリスト(H30.11月分)」を確認)。</li> </ul>	

#### 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)>	
事務所横の掲示板にて、事業計画書・事業報告書を閲覧できる旨を掲示し、事務所内にファイルを設置している。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示板に事業計画書・事業報告書が閲覧可能である旨の貼り紙を掲示して事務所にファイルを設置するほか、施設のホームページでも公開している点。</li> </ul>	

## (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	
<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「職員等に対する研修の実施状況(H29)」「研修実施報告(記録)(H30.11.12)」他	
<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)> ①安全衛生管理者会議、音響設備・照明設備等の操作実技(H30.6.11)②AED講習(H30.7.10)③個人情報保護(H30.10.9)④接遇マナー向上・人権(H30.11.12)。対象者: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)>	
・研修後、「研修実施報告(記録)」に研修内容、出席者等を記載して、全員に回覧している点。	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●年間で計画している主な研修           <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇研修</li> <li>・個人情報保護教育研修</li> <li>・指定管理者研修</li> <li>・公共施設建物点検研修</li> <li>・人権啓発研修</li> <li>・清掃作業研修</li> <li>・AED実施研修</li> <li>・避難訓練</li> </ul> </li> <li>●全員対象の研修は、主に施設点検日(休館日)に合わせて、勤務時間とみなして実施しています。</li> <li>●研修参加については、シフト勤務の中で優先的に計画して取り組んでいます。</li> <li>●防火管理者講習・普通救命士・サービス介助士等の有料講習については、全額会社負担にて参加資格取得しています。</li> <li>●指定管理者を対象とした研修・横浜防災ライセンス等の研修についても、勤務時間とみなしています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「職員等に対する研修の実施状況(H29)」「研修実施報告(記録)」他、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を業務の一貫と見なして、時給を支給し、研修費や交通費など全額負担し、職員が参加しやすいよう配慮している点。</li> <li>・研修およびスタッフミーティングは休館日(施設点検日の第2月曜日)に実施して全員が参加できるよう配慮している点。</li> <li>・館長が「サービス介助士(H30.1.20、21)」や「横浜防災ライセンス(H28.11.19)」の講習に出席し、資格取得した点。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「研修実施報告(記録)」(H30.11.12)他、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の記録として「研修実施報告(記録)(H30.11.12)」他を作成し、全員で供覧している点。</li> <li>・施設から1名が出席した研修の内容については、スタッフミーティングで内容を報告し、ミーティング議事録や研修資料を全員で回覧している点(例えば「公共建築物に関する研修(H30.7.18)」に副館長が出席し、スタッフミーティングで説明後、資料を回覧した)。</li> </ul>	

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)>	
・「申請書受付手順」(主催、共催、一般後援予約など)、「申請許可書の確認終了後手順」、「タイムフロー」、その他利用者に案内するためのタクシー会社の連絡先等をラミネート化し、受付に常備して活用している点。	

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"> <li>●情報共有ツールとしては、申し送りノート・回覧・講堂利用打合せ表を活用しています。</li> <li>●開館前に、ミーティング時に当日の利用内容を確認して共有します。午後のシフトの交代時に申し送りして引き継いでいます。閉館前に、翌日の申請書を用意して、資料を用意します。</li> <li>●横浜市からの研修(指定管理者研修・公共施設建物研修など)に積極的に参加しています。</li> <li>●代表者が参加した研修や会議の資料は、回覧して情報共有しています。</li> <li>●休館日研修で、音響設備・照明設備及び舞台備品(平台・箱馬など)の操作・組立実技を行い、利用者支援ができるようにしています。</li> <li>●休館日研修で、安全衛生会議を行い、職員同士で危険個所の情報共有・他施設の事例を共有して安全確保・ケガ防止を図っています。</li> <li>●利用者に対して配慮ある言葉遣いや身だしなみを心掛けています。</li> </ul>	資料「引継連絡ノート」「講堂利用打合せ表(緑公会堂舞台平面図)」、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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シフト交代に30分の引継時間を取り、閉館前に翌日の申請書等の資料を準備するなど、情報の円滑な引継ぎに配慮している点。</li> <li>・「引継連絡ノート」や「講堂利用打合せ表」を用いて、情報共有している点。</li> <li>・横浜市主催の「公共建築物の保全に関する研修(H30.7.18)」や「指定管理者による事例研究会(H29.11.18)」に館長・副館長が出席し、全員で情報共有している点。</li> </ul>

### (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)>	
・法人が取得したJISQ15001「個人情報管理システム」に準拠して、当施設専用の「緑公会堂個人情報保護管理マニュアル(2016.4.1)」を作成しているほか、「情報公開規程(H28.4月制定)」を整備している点。	

#### 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)>	
・館内にて「個人情報保護方針(H30.4.1)」を掲示する他、ホームページでも公表して利用者への周知を図っている点。	

#### 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)>	
・情報セキュリティや情報漏洩リスク(携帯電話、インターネット、メール、文書盗難、USBメモリ、アンケート等からの情報漏洩)、巧妙化するフィッシング詐欺、P2Pにおける情報漏洩の仕組み等について、実例紹介やクイズを含めて研修を実施した点(H30.10.9)。	

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)>	
・個人情報保護に関する誓約書に全員(11名)の署名(H30.10.9付)を確認。	

⑤個人情報を収集する際に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)>	
・「ISMS資産洗い出し表」を作成して、資料の機密性、完全性、可用性、保管場所、保管形態、保管期間、用途、管理責任者、利用者、処分方法、個人情報記載の有無を一覧表にまとめ、総合的に文書を管理している点。 ・「個人情報管理台帳」にて、書式名、個人情報の種類、利用目的、管理責任者、取扱責任者、保管場所、保管期間、複製の可否、廃棄方法、開示対象者、開示対象個人情報区分を記載して、管理している点。	

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)>	
・個人情報を収集する資料(「利用許可申請書」「利用(抽選)申込書」「講堂行事運営役員の配置届書」)に、個人情報の使用目的を明示している点。 ・当施設のホームページにて事業計画・報告を公表する際に、「個人情報に該当する一部の情報(名簿・議事録等)は掲載しておりません」と注意書きしている点。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー、ファイルへのパスワードロック)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報保護対策チェックリスト」にて37項目にわたり、鍵管理、パスワード管理、パソコンのウイルス対策、電子媒体の扱い等の注意事項を一覧化している点。</li> <li>・万が一の個人情報事故発生時には「個人情報事故・事件発生速報」を法人から各施設にFAX等で注意喚起し、緊急度に応じて対処する仕組みを「個人情報保護管理マニュアル(2016.4.1)13条」で規程している点。</li> </ul>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金管理簿に、領収書管理簿で連番管理された領収書Noを記載し、照合している点。</li> <li>・書き損じた領収書については領収書管理簿にその旨を記載し欠番として管理している点(H30.11月分確認)。</li> <li>・利用料金管理簿、領収書管理簿、小口清算領収書、現金出納簿、収入印紙受領簿、切手受払簿、窓口現金引継管理簿、教室料金を管理する「個人別整理簿」等、すべての帳簿に2名の確認印がある点。</li> </ul>	

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「緑公会堂経理規程(H28.4.1)第5条」、「経理マニュアル(H28.4.1)」、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)> ・シフト交代時に「窓口現金引継管理簿(金種別内訳)」を用いて、金種別に窓口現金残高を2名で確認・押印することで、ミス防止と相互牽制に配慮している点。 ・「新任研修員経理マニュアル(H28.4.1)」において、フローチャートを用いた経理事務の流れ、本社または館長決裁が必要な書類一覧、勘定科目一覧と説明など、当施設の経理事務について具体的に説明している点。	

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)> 資料「平成29年度予測対比資料」「平成29年度決算書」「預金通帳コピー」、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)> ・法人作成の「平成29年度予測対比資料」において、法人が管理する施設の各月の予測実績を対比し、全施設の決算書を一覧にまとめ明確に区分管理している点。	

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)> 下記4項目の伝票の存在性を確認した。 ①修繕費(H30.6.18):調光器盤経年部品交換修繕 447,120円及び365,040円。 ②備品購入費(H30.3.29):平台5台 40,500円。 ③消耗品費(H29.7.31):館内案内板(フロアスタンド) 9,573円 ④その他保全費(H30.2.13):ピアノ調律 34,992円。	

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 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	
<p>&lt;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)&gt;            資料「通帳コピー」、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・通帳及び印鑑は法人にてそれぞれ別の管理者により、施錠保管して管理している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●本社技術管理部と連携して、設備についての修繕は自前でおこない、迅速な対応で経費削減に努めています。</li> <li>●館内及び事務所内の事務用品を下記のとおり節約しています。           <ul style="list-style-type: none"> <li>・段ボール、空き箱を有効活用しています。</li> <li>・ラックなどは区役所よりの廃棄物を活用しています。</li> </ul> </li> <li>●館内照明・冷暖房温度については、照明使用監視記録表・冷暖房温度監視記録表を用いて午前・午後・夜間利用終了時に巡回して経費削減に努めています。</li> <li>●講堂の冷暖房については、特定の温度を保つのが難しいため、中央監視室と連携して節電に取り組んでいます。</li> <li>●小破修繕で、職員のできるものは自ら改修して、経費削減に取り組んでいます。</li> <li>●利用者が設備・備品を使用する際に破損することがないよう職員が使い方の説明・指導し、修繕・補修費の軽減に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「照明使用監視記録表」「冷暖房温度監視記録表」「決算書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照明や冷暖房温度について「照明使用監視記録表」「冷暖房温度監視記録表」を用い、各基準を設け、日別・部屋別に監視状況を記録し、月末に基準達成率を記載して監視状況を管理して経費削減に努めている点。</li> <li>・手摺のささくれ部分や尖り部分に養生テープや防護クッションを取付け、自ら修繕した点(H30.11.6)。</li> <li>・職員が利用者に照明スイッチや音響調整卓の使用方法を説明して破損防止に努めている点。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・予算及び実績を月別、費目別に管理して差異を把握し、重要費目については館長が職員に報告して情報共有している点(資料「平成29年度収支予算書」及び「平成30年度収支予算書」)。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・光熱水費について、合築施設として区役所(緑区総合庁舎)にて一括管理しているため月別実績を把握できない。そのため、区役所より月別実績データを提供してもらい、実績値及び目標値をグラフ化し、現在実施している照明使用監視・冷暖房温度監視の効果把握・分析して今後の経費削減に役立てるとよい。</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●区役所が主催・共催する事業については、区民を対象とした事業が多数あるので、公会堂条例・事務取扱要項の規則の範囲内で優先的に利用受付をしています。</li> <li>●教育委員会主催の「子どもアドベンチャー」に緑区役所の一員として企画参加しています。「公会堂のウラガワたんけん」と称して、小中学生に舞台準備や照明卓の操作など実務を体験していただいています。</li> <li>●市・区からのチラシ配架、ポスターの掲示など、積極的に協力しています。</li> <li>●2019年度は区政50周年を迎えることから、周年事業が多数予定されているので区役所と連携・協力して進めていきます。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「子どもアドベンチャー2018」関連、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑公会堂のウラガワ探検(30分×4回)を実施した点(H30.8.17、参加者数小中学生82名、保護者等53名、合計135名)。</li> <li>・区役所と共催の「第129回緑区民音楽祭ふれあいコンサート(H28.12.11)」につき、会場提供とチケット販売委託を受け、協力した点。</li> <li>・区役所主催・共催事業について、H28年度86件→H29年度107件→平成30年度108件と増加している点。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●自主事業は、区内で活動しているサークルの発表の場として、「緑公会堂フェスティバル」、講堂のグランドピアノを解放する「ピアノを弾きませんか」などを無料で実施しています。</li> <li>●指定管理者の専門性を生かし、講堂利用の主催者と綿密な打ち合わせをおこないます。その中で舞台づくりの上で重要な音響・照明等、プロの立場から様々なアドバイスをを行い、主催者と共に舞台を作り上げる気持ちで対応しています。講堂(ホール)利用の1か月前に打合せをおこない、様々な要望を確認した上で当日準備をしていきます。</li> <li>●夜間の稼働率向上のため、夜間利用に特典を付け、チラシを作成掲示し、HPでも案内しています。</li> <li>●利用問合せがあったとき、利用希望の日時に予約があった場合でも、他の会議室、時間帯直近の空いている日時を案内しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「ピアノを弾きませんか」ファイル、「善意銀行の寄附金について(H30.7.25)」、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールの空き時間を利用して無料の自主事業「ピアノを弾きませんか」を実施している点。</li> <li>・株式会社清光社緑公会堂として、緑区社会福祉協議会に毎年寄附をしている点。</li> <li>・「専門家集団によるよろず相談会」、横浜市緑区医師会、緑福祉保健センター主催「木久蔵流笑うが一番(H30.10.17)」や緑区主催「認知症シンポジウム(H30.11.2)」などの会場提供を通じ地域情報拠点機能を果たしている点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調について、合築施設である区役所(緑区総合庁舎)にて一括管理され公会堂でコントロールできず、利用者から苦情が寄せられているため、区役所に対策を講ずるよう求めるとよい。</li> </ul>