

横浜市指定管理者第三者評価制度

磯子公会堂
評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和5年2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>■1年目は、ホール・ホワイエ天井改修工事のため集会室のみ貸出し。期間中の集会室を分割利用可能とし、利便性を図る。また、集会室の利用内容に応じ、畳や可動ミラーを設置。</p> <p>■利用者アンケートを実施。サービス向上、問題解決に役立っている。</p> <p>■ホームページ及びデジタルサイネージにて施設案内、利用料金、予約状況等を提供。</p> <p>■SNSを導入し、幅広い世代に情報を発信</p> <p>■施設の見学・下見を積極的に受入れ、様々な要望を確認し、ご提案やイベントのスムーズな進行をサポート。</p> <p>■舞台設備及び機器に不慣れな方への支援を実施。</p> <p>■予約状況は週に1回更新。(7か月先まで)</p> <p>■和室夜間のスタンプカードで利用促進を図る。</p> <p>■感染症防止対策(消毒液設置、消毒セット貸出し)。</p> <p>■授乳室設置。</p> <p>■女子トイレの洋式化(5箇所)。</p> <p>■サービス介助士の資格を有する職員を配置。</p> <p>■ウォーキングポイントリーダーの設置。</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> <p>・カラー用紙を用いて内容別に色分けして掲示し、利用者の理解を容易にしている点。</p> <p>(5)広報・PR活動</p> <p>・職員みずからが軽音楽バンドを組み、様々なイベントでの演奏を通じ公会堂のPRをしている点。</p> <p>(6)職員の接遇</p> <p>・ユニフォームとして、ピンク色のスタッフジャンパーと紫色のアロハシャツを採用し、利用者からの視認性を高めている点。</p> <p>(7)利用者サービスに関する分析・対応</p> <p>・和室に10回利用で1回無料となるスタンプカードを導入することで、稼働率が22.4%から47%へと上昇した点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・アンケートは質問項目を構造化し、集計時にクロス分析するとよい。また、Webアンケートの利用も検討するとよい。</p> <p>・ホームページやSNSによる広報は、広報紙やチラシとは対象が異なるため、掲載内容や案内文もアレンジすることが強く望まれる。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>■1日3回及び利用終了ごとに館内巡回を実施。</p> <p>■館内日常清掃の実施。また、清掃作業報告書を用い重点清掃が重複しないよう効率化を図る。</p> <p>■ホール客席は、利用が無い時に職員により清掃を行う。</p> <p>■貸出品は物品貸出管理簿に記入。返却時に確認。不具合があれば、物品の更新を行う。</p> <p>■ホール設備は年2回の保守点検を実施。安全快適に使用できるように維持管理。問題発生時は速やかな改善に努める。</p> <p>■施設管理者点検を実施。不具合箇所を区・市に報告。</p> <p>■当社が推奨する6S活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣)により、利用者サービス及び職場環境改善に取り組んでいる。</p> <p>■環境マネジメントシステムに準拠し、冷暖房の記録、照明監視等を行い、節電及び経費節減に努める。</p> <p>■設備、備品の軽微な修繕は自前で実施。</p> <p>■市役所ごみゼロのルールに基づき分別・リサイクルを行い、ごみの削減に取り組む。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <p>・「自主検査チェック表」により建物構造の月次点検を実施している点。</p> <p>・利用者に「磯子公会堂ご利用のお願い(書式)」を提示し、利用室ごとに清掃・消毒等の実施を依頼している点。</p> <p>・使用後清掃しやすいように使い捨てフロアモップ、各室ロッカーに掃除機・塵取り・箒等、リハーサル室にワイドワイパーモップを具えている点。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <p>・利用者の入館時に消毒液とクロスをセットした消毒セットを渡している点。</p> <p>・感染対策で入口4か所に非接触型の自動手指消毒器を具えている点。</p> <p>・来館者数が多いので、巡回点検の際や、ホール空室の際に適時清掃をしている点。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <p>・前室の3段棚に置かれた照明用の重量ソケット類が地震時等に飛び出さないように、棚前面に着脱可能なステンレスパイプでガードした点。</p>
III 緊急時対応	<p>■危機管理マニュアルを作成し、緊急時連絡網、有事の際の対応について迅速かつ的確に行える体制を構築している。</p> <p>■緊急時対応フローを室内に掲示し、スムーズに対応、連携できるようにしている。</p> <p>■開館前及び開館中、閉館前に巡回チェックリストを用い館内の安全確認を実施。</p> <p>■閉館時は、鍵管理簿により返却点検を実施。</p> <p>■磯子消防署の指導により、避難誘導訓練、消火訓練、通報訓練、救急救命訓練、AED講習を毎年実施。また、区役所との合同の自衛消防訓練に参加し、有事の際の連携を確認している。</p> <p>■職員全員が「普通救命講習」を受講。</p> <p>■職員全員が「横浜防災ライセンスリーダー」の資格を取得し、地域の災害活動に貢献する。</p> <p>■急病、ケガの救急対応訓練を実施。有事の際は報告書を作成し、区への報告も行っている。</p> <p>■避難訓練コンサートを実施。</p> <p>■職員全員で広域避難場所(久良岐公園)まで徒歩で年1回経路を確認。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <p>・「巡回チェックシート」により全館1日3回、「冷房暖房温度監視記録表」及び「照明使用監視記録表」により1日2回(9時・17時)と重層的に巡回点検を行っている点。</p> <p>(3)事故防止業務</p> <p>・舞台吊物設備は「音響反射板組立て手順」、舞台機構は「照明用語の解説と操作方法」及び「山台の組み立て方法」の各マニュアルにより作業を行っている点。</p> <p>(5)防災業務</p> <p>・磯子公会堂自主事業として、コンサート中の地震発生を想定した避難対応の模擬訓練(避難訓練コンサート)を東芝吹奏楽団の協力のもと実施した点。</p> <p>(6)非常口・避難経路等の点検</p> <p>・「自主検査チェック表」により設備等について月次点検を実施している点。</p> <p>・「消防用設備等自主点検チェック表」により消防諸設備について年2回の点検を実施している点。</p>

	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"> ■窓口等の対応手順マニュアルにより、公平公正な対応を行っています。 ■情報セキュリティ研修を実施。利用許可書等の個人情報管理を徹底しています。 ■接遇研修・人権研修を実施。 ■貸出機器操作の研修を実施。 ■職員の情報共有は、ミーティング及び押印式の「連絡帳」や「回覧板」にて周知徹底を図っています。 ■経理業務は、担当副館長が適正に処理を行い、館長が確認し、本社経理と連携を取っています。 ■売上管理、利用状況等はデータベースで管理し、各種調査に活用しています。 ■勤務体制は、利用状況に応じた効率的な人員配置を考慮したシフトにしています。 ■自主事業等ビッグイベント時は職員の増員または全員が出勤し、対応に当たっています。 ■個人情報、労働安全、環境マネジメントシステムに準拠した取り組みを展開 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・協定書で定めた職員体制(館長1名)に加え、第2期指定管理期間より副館長を1名から2名に増員し、館長、副館長の業務負担削減を図った点。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・防火防災管理者等の有料講習の取得費用を全額会社負担として職員のスキルアップに配慮している点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護研修において、個人情報資産(書類)の情報漏えい防止策をワークシートを用いて取得・利用時・保管時・廃棄時の対策・注意点を具体的に検討し、理解度をチェックシートを用いて確認している点。</p> <p>(4)経理業務 ・照明や冷暖房温度については、ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、「冷房暖房温度監視記録表」「照明使用監視記録表」を用い全室を開館前・午前・午後・利用終了時に巡回チェックして経費節減に取り組んでいる点。</p>
V その他	<ul style="list-style-type: none"> ■区内の公共施設と連携し、情報交換・広報活動を行っています。 ■区内の小・中学校及び高校のインターンシップを積極的に受入れ、育成支援を行っています。 ■自主事業(無料)でウクレレ教室、健康講座、映画上映会、避難訓練コンサート等を実施。 ■磯子公会堂フェスティバル開催。区内・市内で活動している団体の発表の場を提供し、来館者にも楽しんでもいただけるイベントを開催。 ■職員にOA機器・舞台照明・音響・設営等の研修を行い、安全で同一なサービスを提供。 ■サービス介助士の資格を有する者が、車いすの来館者対応や操作について研修を行っている。 ■認知症サポーターの有資格者によるサポート。 ■(株)清光社磯子公会堂として毎年「磯子まつり」に協賛(協賛金)。舞台発表会の司会進行、音響、照明等の支援を行う。 ■区のISOGOダンスまつりの舞台発表会の司会進行、音響、照明等の支援を行う。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホワイエに授乳室を設置して乳児連れの利用者に配慮している点。 ・高校生等のインターンシップを受け入れている点。 ・よこはまウォーキングポイント事業に協力し、リーダーを受付窓口に設置し、当該活動についてポスターやのぼりを用いてPRしている点。 ・磯子まつり、ISOGOダンスまつり、いそご地域活動フォーラムのミニステージ開催等に協力している点。 ・自主事業としてウクレレ教室、磯子公会堂フェスティバル、避難訓練コンサート等を開催して、文化芸術活動推進に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・授乳室がある旨を施設ホームページでアピールし、さらに横浜市ホームページの市内公共施設等バリアフリー情報や横浜市子育て家庭応援事業(ハマハグ)等の育児関連の外部サイトへの情報更新を行うとよい。

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)> 実施時期:2022.5.8~6.29 配布150枚 回収97枚(回収率65%) 資料「2022年度磯子公会堂夏季アンケート」 <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)> ・施設アンケートのほか、自主事業のアンケートも実施している点。 ・施設アンケートは、フェイス3項目(居住エリア、性別、年代)、質問7項目(認知手段、利用施設、利用目的、接遇、利用満足度、感想、自由意見)を用意し、幅広く意見聴取しようとしている点。	

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「2022年度 ご意見・ご要望一覧」 <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「2022年度ご意見・ご要望一覧」「連絡帳No.4」およびヒアリング <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員間のミーティング等で対応策を検討、改善をし、記録している点。 ・通信環境や空調といった課題については、関係各所に遅滞なく相談している点。 	

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:館内掲示板およびホームページ <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果をカラー印刷、ラミネート化して館内に掲示し、さらにホームページ上でも公表している点。 	

(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 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)> 事務所横にご意見箱を設置、ホームページ「お問い合わせフォーム」。 <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)> ・ご意見箱にダイヤルで施錠し鍵式ワイヤーロックで机に固定することで利用者に安心感を与えている点。 ・入口にご意見箱を設置し、記入用紙と筆記具を備えて利用者が記入しやすいよう配慮している点。 ・消毒済・使用済の筆記具を分けて感染予防に配慮している点。	

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 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「苦情解決マニュアル(2015.4.1)」「苦情対応フローチャート」 <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)>	

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>事務所横掲示板に「苦情対応フローチャート」を掲示。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「苦情対応フローチャート」はカラー・ラミネート化し、見やすさに配慮している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「2022年度 ご意見ご要望一覧」、「利用者の声 対応記録」</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>・「リハーサル室の掃除用モップが小さい」という利用者の声(2022年5月)に対し、モップの本数を2本から4本に増やし(2022年5月)、さらにワイドワイパーモップを購入して利用者のニーズに対応した点(2023年1月)。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:館内掲示板およびホームページ(事業報告書) <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>・カラー用紙を用いて内容別に色分けして掲示し、利用者の理解を容易にしている点。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■公会堂ホームページ ・施設案内 ・アクセスマップ ・ご利用案内 ・利用料金 ・予約状況 ・催事カレンダー(ホール、集会室 依頼されたもの) ・関連リンク(磯子区役所・港南公会堂・緑公会堂・旭公会堂等)</p> <p>■利用案内パンフレット ・事務所横パンフレットスタンドに用意し、ご自由にお持ちいただけます。パンフレットは見やすいように文字を大きくしています。 ・区役所、区民活動支援センターにも置いていただき、地域に幅広く情報提供しています。</p> <p>■デジタルサイネージ ・施設案内 ・アクセスマップ ・ご利用案内 ・利用料金 ・予約状況 ・催事カレンダー(ホール、集会室 依頼されたもの) ・自主事業等。</p> <p>■掲示板 ・催事カレンダー ・アンケート結果 ・お客様の声及び回答。</p> <p>■区報、地域の新聞、区内の施設長会議等で積極的に情報発信しています。</p> <p>■SNSでホームページお知らせ内容と同じ情報を発信。</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「利用案内パンフレット」「広報よこはま磯子区版」「いそつな」、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>・ホームページにフロアマップを載せている点。 ・ホームページに各部屋の写真および平面図(PDF)を掲載している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <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)>	
・利用者が見やすいようA3用紙に拡大印刷した利用案内を窓口とパンフレットスタンドに備えている点。 ・多言語化に対応するため、英語版の利用案内を作成中である点。	

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 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「抽選マニュアル(2017.1.17)」 「磯子公会堂利用抽選申込書綴」	
<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)>	

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 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(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「休館日研修(2021.10.25)」 「休館日研修(2021.2.22)」、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)>	
・外部講師(横浜地方法務局 神奈川県人権擁護委員連合会職員)によるセクハラ・パワハラ防止研修を実施し、受講後に感想や意見を通し、注意喚起を行った点(2021.10.25)。 ・コロナ禍で外部講師の出張研修が中止となった際は、DVDを用いてセクハラ・パワハラ防止研修を実施した点(2021.2.22)。	

(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	
<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「磯子公会堂ホール利用打合せ票」「災害時における避難誘導等の協力について」、現場確認 <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)> ・公演1か月前に打合せ表を用いて、スケジュール・音響・照明・舞台設営・貸出物品等を確認している点。 ・照明操作スイッチにマグネットでパターンを表示し、舞台操作台に、ラミネート化したイベント開催前案内文や操作取扱説明マニュアルを設置して利用者の利便性向上を図っている点。 ・避難誘導協力員腕章(責任者3, 協力員10)を用意している点。</p>	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■ホームページ 施設案内、アクセスマップ、ご利用案内、利用料金、予約状況、事業計画・事業報告、主な行事案内等を提供。 ■予約状況は毎週更新。(7か月先まで) ■主な行事予定(ホール・集会室の依頼されたイベントのみ)は、2か月分をホームページ、館内掲示、外の掲示板に掲示。 ■デジタルサイネージ ■SNSで情報を発信 ■区役所及び公共施設にパンフレット・チラシを配架依頼。 ■区内公共施設長会議でイベントPR。チラシ配架依頼。 ■地元の新聞社(タウンニュース)に記事掲載依頼。 ■区の広報誌(いそつな)にイベント掲載依頼。 ■公会堂職員による「磯子こうかいどーず」(軽音楽バンド)としてイベントに出演。いそご区民活動フォーラム及び磯子区老人クラブ連合会のイベント等に参加しPR活動を行う。 ■いそご区民活動フォーラムで「磯子こうかいどーず」と自主事業「ウクレレ教室」参加者の発表でPR活動を行う。</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)> 資料「タウンニュース横浜市金沢区磯子区版2022.12.15」「いそつな」、ホームページ、チラシ <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)> ・ホームページ上で7か月先の予約状況(毎週更新)を確認できる点。 ・職員みずからがバンドを組み、様々なイベントでの演奏を通じ公会堂のPRをしている点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ■「親切」「丁寧」「おもてなしの心」を基本とし、身近で親しみやすい施設運営に努めています。 ■受付対応・電話対応は、入社時に分かり易いチャート式のマニュアルで研修を受け、職員全員がマニュアルを携行しています。 ■窓口・電話対応は、言葉づかい、声の大きさ、話すスピードに気を配り、特に電話の場合は、施設名と対応者名を名乗り、責任を持って対応しています。 ■利用内容や人数を伺い、適切な部屋の案内をしています。 ■窓口では、お客様をお待たせしないように、職員が協力し、スピーディに対応する連携体制をとっています。 ■来館者には、積極的に挨拶・お声がけをして、状況に対応しています。 ■利用者から判別できるように、職員はユニフォームを着用。 ■職員であることが分かるように、首から名札を下げています。 ■身だしなみは清潔感の配慮をしています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新規採用時配布マニュアル」を、いつでも見られるように全職員がデスクに保管している点。 ・利用者特性に合わせた柔軟な対応を職員が取っている点。 ・ユニフォームとして、ピンク色のスタッフジャンパーと紫色のアロハシャツを採用し、利用者からの視認性を高めている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ■利用実績はデータベースで管理。各室の利用実績や時間帯の利用実績に活用しています。 ■他の部屋に比べ、夜間の稼働率が低い和室は特典付きスタンプカードを発行。稼働率が上がってきています。 ■アンケート及びご意見箱、お客様の声の「ご意見・ご要望・苦情」はミーティング・研修会等で検討を行い、サービス向上・改善を図り、結果は館内に掲示。関連部署とも情報共有し、問題解決を図っています。 ■アンケート等でいただいた貴重なご意見等は、今後の運営・改善・サービスに活かしてまいります。 ■下見や予約前の見学も積極的に受入れ、ご利用に不安のある方には、施設の利用方法や設備の使用について丁寧に説明し、安心してご利用いただけるように、今後もきめ細かく対応してまいります。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日あたり利用状況がR4年度はR3年度比で、利用者数が45%増、利用件数16%増となった点。 ・和室に10回利用で1回無料となるスタンプカードを導入することで、稼働率が22.4%から47%へと上昇した点。

(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)>

- ・集会室・会議室・リハーサル室等にラミネート化された机・椅子等の備品の配置図や写真を掲示し、スタッキングチェア収納台車に収納可能脚数を明示して利用者が片付けやすいよう配慮している点。
- ・女子トイレの一部(5か所)を洋式に改修した点。
- ・弁当・花束・ピアノ調律の案内のポスターを館内に掲示して利用者ニーズに対応している点。
- ・聴覚障がい者補助設備として補聴器を貸し出している旨を掲示している点。

<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)>

- ・利用者ニーズを的確に把握するため、アンケートは質問項目を構造化し、集計時にクロス分析するとよい。また、大量のアンケートを正確に入力するため、Webアンケートの利用も検討するとよい。
- ・ホームページやSNSによる広報は、各戸配布される広報紙や館内配架チラシとは対象が異なるため、掲載内容や案内文もアレンジすることが強く望まれる。

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"> ・施設保全の現状維持にとどまらず、周期と所要金額の長期更新計画を策定して横浜市振興課のモニタリングに提案している点。 ・「自主検査チェック表」により柱、梁をはじめ建物諸構造の月次点検を実施している点。 ・再委託会社によって舞台音響設備保守点検(年2回)、舞台照明設備保守点検(年2回)、舞台吊物設備保守点検(年2回)、ピアノ調律(年2回)を実施し、不具合箇所の調整等も行っている点。 	

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 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"> ・利用者に「磯子公会堂ご利用のお願い(書式)」を提示し、利用室ごとに清掃・消毒等の実施を依頼している点。 ・使用後の清掃のための使い捨てシートフロアモップと処分時に触れないようにサララップを用意して、利用者の衛生に配慮している点。 ・各室のロッカーに掃除機・塵取り・箒等を具え、リハーサル室にはワイドワイパーモップを具えて利用者が掃除しやすいように配慮している点。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

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

②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う公会堂の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※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)>	
・貸出物品は「磯子公会堂物品貸出管理簿」に貸出日時・品名・数量・使用場所・団体名を記入し、返却時は、返却日時・当施設担当者印を押印して、未返却物品が無いように管理している点。また、返却時に損傷等を確認し、損傷等が認められた場合は、物品の修理・更新を行っている点。	

(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)>	
・段ボールやシュレッダーのゴミが大量に出た場合は、放置することなく地下のストックヤードに運んでいる点。	

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)>	

(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>■施設・設備は「気持ち良くご利用いただけるように」を基本とし、開館前・午前・午後・閉館前の巡回及び部屋の利用後の都度、清掃を含む巡回点検を実施しています。</p> <p>■ご利用者の入館時に消毒セット(消毒液スプレー・クロス)をお渡ししています。使用後はすぐにクロスの洗濯をし、常に清潔に使用できる状態にしています。</p> <p>■部屋の終了時に職員がチェックをし、汚れている場合は積極的に清掃を行い、館内美観の維持に努めています。</p> <p>■ホールは利用が多いため、使用されていない時間帯に職員が舞台や客席の清掃を行っています。</p> <p>■感染症防止策として、入口4か所にオートの手指消毒液を設置し、注意喚起を掲示。集団感染防止に努めています。</p> <p>■トイレ、洗面台、流し台、和室の水回りは常に清潔を保つようしています。</p> <p>■ホール搬出入口の外構は詰まり防止のため、ゴミや落ち葉をトングで取り除いています。</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、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"> ・利用者の入館時に消毒液とクロスをセットした消毒セットを渡している点。 ・入口4か所に非接触型の自動手指消毒器を具え感染対策に配慮している点。 ・清掃作業報告書に基づいて実施しているほか、来館者数が多いので塵埃が出やすく、巡回点検の際や、ホール空室の際に適時清掃をしている点。 ・舞台用品等荷物の搬入口が分かりにくいので、説明書(搬出入口・駐車スペース)を作り、事前に搬入関係者に知らせている点。

(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"> ・舞台床は経年のささくれでフラダンス等の素足利用は危険なため、休館日等に職員が木部補修用パテで修繕している点。 ・音響反射板は重く接触すると危険なため解体・設置には慎重に注意し、安全確保対策として可動範囲にテープで目印をして、楽器や荷物を置かないようにしている点。 ・前室の3段棚に置かれた照明用の重量ソケット類が地震時等に飛び出さないように、棚前面に着脱可能なステンレスパイプでガードした点。 <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>

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)> 現物確認:鍵管理箱(職員・公会堂各部屋用)、資料「鍵管理簿」「鍵持出し表」、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)>	
・夜間退社時の鍵の受付への預託から、翌日の鍵の受取、就業中の鍵管理処理までの鍵の取扱いを職員が周知し遵守している点。	

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)>	
・「巡回チェックシート」により全館1日3回、「冷房暖房温度監視記録表」及び「照明使用監視記録表」により1日2回(9時・17時)と重層的に巡回点検を行っている点。	

(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)>	
・舞台吊物設備は「音響反射板組立て手順」、舞台機構は「照明用語の解説と操作方法」及び「山台の組み立て方法」の各マニュアルにより作業を行っている点。	

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)> 内容①舞台設備研修-音響・照明・吊物・舞台設営(2023.1.23)、②車椅子の取扱い(2022.7.25)、③安全衛生管理者会議の災害事例確認(2023.1.27)、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)>	
・舞台設備研修として、音響・照明・ステージ機構(電動吊物、操作盤等)、山台・ひな壇の組立などを写真や平面図を用いて安全に配慮した実践的な研修を実施している点(2023.1.23)。 ・車椅子の取扱いについて階段や段差での注意点等の安全に配慮した研修を実施している点(2022.7.25)。 ・安全衛生管理者会議での他施設の災害や安全パトロール実施報告を情報共有している点(2023.1.27)。	

(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 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>内容①救急・救命講習(AED)、消火・通報訓練(2022.5.23)、②広域避難ルート(2022.11.28)、③嘔吐物処理(2022.12.26)、④エレベーター救出作業訓練など。対象者:全員</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> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子消防署職員の指導により、救急救命講習、消火訓練、119番通報訓練を全職員に実施している点(2022.5.23)。 ・嘔吐物処理研修において写真を掲載した資料を用いて感染症予防に配慮している点(2022.12.26)。 ・普通救命講習資格を職員9人のうち6人が保有している点。 ・横浜防災ライセンスリーダー(救助資機材取扱リーダー・生活資機材取扱リーダー)の資格を全職員が保有している点。 	

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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認: 掲示物「緊急時対応フロー(火災、ケガ病気)」「緊急連絡網」「緊急時連絡先」</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応フローについて「ケガ、病気」の場合と「火災」の場合の2種類を作成してカラー・ラミネート化して事務室内に掲示している点。 ・緊急時対応フローのほか、事故発生時の連絡体制について緊急連絡網や病院・公的施設等関係各所の番号一覧を事務室内に掲示し、職員が迅速に連絡対応できるようにしている点。 	

(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 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 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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・磯子公会堂自主事業として、コンサート中の地震発生を想定した避難対応の模擬訓練(避難訓練コンサート)を東芝吹奏楽団の協力のもとに実施した点(2023.2.18)。 ・職員全員で広域避難場所まで徒歩でルートを確認して避難時に備えている点(2022.11.28)。 	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている <input type="checkbox"/> 保っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている <input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「自主検査チェック表」により、避難施設、火気使用設備器具、電気設備等について月次点検を実施している点。 ・「消防用設備等自主点検チェック表」により、消火器、屋内消火栓設備、移動式泡消火器設備、スプリンクラー、自動火災報装置設備、避難器具、誘導灯の諸設備について年2回の点検を実施している点。 ・区役所との共通避難箇所となる2階、3階の避難鉄扉前に物を置かず緊急時の通路を確保している点。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p><示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が分かりやすいように現在地を黄色でハイライトしてカラー印刷した避難経路図を部屋ごと及び廊下に掲示し、利用者の安全に配慮している点。</p>	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っている判断する。

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

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・エレベーター管理会社職員の指導のもと、年1回「エレベーター救出作業訓練」を受け、有事の際に速やかに対応できるように関係部署との連携確認を行っている点。</p> <p>・舞台倉庫内の段差やホワイエ等の頭上注意の箇所に黄色・黒の縞テープを貼り、利用者に注意喚起している点。</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>

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"> ・協定書で定めた職員体制(館長1名)に加え、第2期指定管理期間より副館長を1名から2名に増員し、館長、副館長の業務負担削減を図った点。 ・協定書上、開館時間中は常時2名以上のところ、多忙な時間帯には1名増員して3名体制で対応している点。 	

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)>	

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)>	
事業計画書・事業報告書等を自由に閲覧できる旨を館内掲示、ホームページにて公表	
<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"> ・事業計画書・事業報告書等を自由に閲覧できる旨を館内に掲示した上で事務室内にファイルを設置している点。 ・ホームページで事業計画書・事業報告書を指定管理開始年度分からすべて公表している点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・年度計画「教育計画兼報告書」を作成し、外部研修を含むすべての研修の対象者、実施目的、時期、場所、内容等を記載し、予定と実績を一括して管理している点。 ・前年度末に翌年度の研修計画を作成して職員が予定を組みやすいように配慮している点。 	

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「令和3年度教育計画兼報告書」「令和4年度教育計画兼報告書」「休館日研修」「研修レポート」	
<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①人権、パワハラ・セクハラ防止、②舞台設備、車椅子の取扱い、③救急救命講習、AED、・消火・通報訓練、嘔吐物処理、④個人情報保護、⑤接遇、サービス介助士知識など。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"> ・サービス介助士の資格を取得した館長が講師となって、DVDを併用しながら「サービス介助士知識研修」として車椅子の取扱いについて研修を実施し、事故防止やサービス向上に配慮している点(2022.7.25)。 ・防災・減災等非常時のトイレ対策研修として簡易トイレの組立て、使用方法を確認した点(2021.3.22)。 	

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>■年間で計画している主な研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修 ・個人情報保護研修 ・指定管理者研修 ・公共施設建物点検研修 ・人権啓発研修 ・清掃作業研修 ・AED実施研修 ・避難訓練、消火訓練、通報訓練 ・エレベーター救出作業訓練 ・嘔吐処理研修 ・サービス介助研修 <p>■全員対象の研修は、主に休館日に実施。勤務時間とみなしています。</p> <p>■指定管理者を対象とした研修や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。</p> <p>■防火防災管理者・サービス介助士等の有料講習は、全額会社負担にて参加しています。</p> <p>■各種研修情報は周知し、意欲のある職員が参加しやすいようにしています。</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「令和4年度教育計画兼報告書」「休館日研修」「研修レポート」、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"> ・研修は休館日に実施して全員が参加できるよう配慮し、勤務時間とみなしている点。 ・防火防災管理者・サービス介助士等の有料講習の取得費用を全額会社負担として職員のスキルアップに配慮している点。

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> <p>資料「令和4年度教育計画兼報告書」、「休館日研修」「安全衛生管理者会議2022年度」</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"> ・職員が出席した外部研修内容は休館日研修において全員で情報共有している点。例「1day体験サロン-干支の折り紙と箸置き(2022.12.18)」、「横浜防災ライセンスリーダー(2022.11.26)」、「磯子区総合庁舎自衛消防訓練(2022.11.26)」。 ・安全衛生管理者会議の資料について全員が押印・日付記入のうえ回覧して情報共有している点。 	

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)>	
・電話予約受付フロー、窓口受付、電話受付、収入印紙貼付、領収証記入手順、利用変更手続きなど各処理について、図やフローを用いて具体的なマニュアルを作成している点。	

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"> ■代表者が参加した会議や研修資料は全員で回覧し、情報共有を行っています。必要があれば、休館日研修時に報告をしています。 ■業務内容の追加・変更については、マニュアル作成または連絡帳で周知し、確認の印を押し、周知漏れが無いようにしています。 ■休館日は全員研修日と位置づけ、舞台設営・音響設備・照明設備・OA機器操作の実技と確認を行い、安全な取扱い及び利用者様への説明ができるようにスキルアップを図っています。 ■舞台備品(平台・箱馬等)の安全な設置手順を学び、利用者様の支援ができるようにしています。 ■サービス介助士の資格を有する職員により、対応や車椅子の取扱い研修を行っています。 ■嘔吐物処理のDVDや模擬研修を行い、迅速な対応や感染防止策を学び、有事に備えています。 ■ホールの打合せを担当した者は「打合せ票」に記入し、申請書に添付。誰でも打合せ内容が分かるように情報共有しています。 	資料「連絡帳」「打合せ票」「休館日研修」「令和4年度教育計画兼報告書」「令和3年度自己評価表」 <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"> ・資格取得者の増員を目標に掲げて資格取得のための講座費用を全額法人で負担して職員のスキルアップに配慮している点。 ・連絡帳には業務内容の追加・変更などの連絡事項を記録し、回覧簿を添付して全員が押印・日付記入して回覧して情報共有している点。 ・ホール利用申請時の打合せ時には、打合せ内容を図入りの記入用紙(打合せ票)に記録し、全員が具体的に内容を確認できるよう配慮している点。

(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)>	
・「個人情報保護マニュアル(2015.4.1)」において、個人情報保護研修後の個人情報保護チェックリストの使用や情報漏洩報告体制のフローチャートなどを具体的に規定している点。	

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)>	
・個人情報保護方針に責任者を明示して館内と事務室に掲示し、さらにホームページにおいても公表している点。	

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)>	
・個人情報保護研修において、個人情報資産(書類)の情報漏えい防止策をワークシートを用いて取得・利用時・保管時・廃棄時の対策・注意点を具体的に検討し、理解度をチェックシートを用いて確認している点(2021.9.27)。 ・横浜市市民局市民情報課が提供している指定管理者向けの個人情報保護研修の資料を用いて、全員対象に研修を実施して情報共有した点(2022.4.25)。	

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)>	
・ご意見記入用紙、仮予約申請書、利用許可申請書、利用変更許可申請書、利用許可取消及び利用料金返還申請書に個人情報を目的以外に使用しない旨を明示して個人情報保護に配慮している点。	

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)>	
・個人情報を記入する用紙をご意見記入用紙、仮予約申請書、利用許可申請書、利用変更許可申請書、利用許可取消及び利用料金返還申請書に限定し、これら全てに個人情報を目的以外に使用しない旨を明示して個人情報保護に配慮している点。	

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><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(PC、書類保管庫・ご意見箱の施錠、シュレッダー)、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)></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>・事務室のパソコンにワイヤーロックを使用し、パスワード付スクリーンセーバーを10分に設定して情報漏洩に配慮している点。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用料金管理簿に領収証No・金額・利用日・利用者名を記載し、3名(担当者・検印・館長)で確認(押印)している点。 ・現金出納帳、窓口現金引継管理簿、収入印紙受払簿、受付番号管理簿等は3名で確認(押印)している点。 ・副館長が銀行振込をし、館長は振込票をもとに入金金額の確認をして、ミス防止と相互牽制に配慮している点。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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「磯子公会堂経理規定(H27.4.1)」「経理マニュアルH27.3月)」、ヒアリング</p> <p><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)></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>・シフト交代時に窓口現金引継ぎ管理簿の金種別内訳票で金種別に売上残高を2名で確認・押印している点。 ・窓口現金は遅番2名で日締を行い、当日の売上を封入・押印し、釣銭用の金額は前日の遅番、翌日の早番で差異がないことを相互に確認後、窓口現金引継ぎ管理簿に押印して、ミス防止に努めている点。</p>	

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	
<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3年度決算書・収支予算書」、預金通帳コピー</p> <p><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)></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>・法人作成の「決算書・収支予算書」において予測・実績・差異金額を毎月管理している点。</p>	

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	
<p><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)></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>下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①消耗品費(2022.6.20):リハーサル室テーブルキャスター部品、②備品購入費(2022.3.2):冷蔵庫、 ③修繕費(2022.8.20):音声バランス・アンバランス変換器</p>	

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	
<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「通帳コピー」、現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
<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)> ■弊社技術管理部と連携して、設備についての修繕は自前で行い、迅速な対応と経費の節減に努めています。 ■小破修理等、職員で改修可能なものは自前で修理し、経費節減に取り組んでいます。 ■横浜市省エネ管理基準に基づいて、省エネ対策として冷房暖房温度の設定、こまめな消灯を実施しています。 ■ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、冷房暖房温度監視記録表、照明使用監視記録表を用い、開館前・午前・午後・利用終了時に巡回チェックを行い、経費節減に取り組んでいます。 ■舞台の床のササクレ等は、木部補修用のパテで自前で修繕し経費節減に取り組んでいます。また、素足で行う舞台発表時のケガ防止等安全対策を行っています。 ■物品購入時は、複数業者から見積りを取り、比較検討し安全で安価な物を購入するように努めています。 ■利用者が使用する際の設備や備品は、使用前に取扱いについて説明し、破損防止に努めています。	<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「サービス向上及び経費節減努力事項報告書」「冷房暖房温度監視記録表」「照明使用監視記録表」 <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)> ・リハーサル室のテーブルのキャスターの部品をメーカーから購入して自前で交換した点(2022.6.20、10.11)。 ・照明や冷房暖房温度については、ISO14001環境マネジメントシステムに準拠し、「冷房暖房温度監視記録表」「照明使用監視記録表」を用い全室を開館前・午前・午後・利用終了時に巡回チェックして経費節減に取り組んでいる点。

(5) 組織運営及び体制全般 (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)> ・個人情報保護マネジメントシステムや情報セキュリティマネジメントシステムに準拠し、毎年1回、本社担当者による内部監査を実施している点(資料「ISMS内部監査チェックリスト(R2.10.23)」「内部監査報告書(R3.12.6)」)。 <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)> ・光熱水費は区役所(磯子区総合庁舎)との面積按分による配賦により直接的に経費削減効果を実感しにくいいため、現在作成している光熱水費の使用料金推移表に使用量推移や前年対比のグラフを追加してエネルギー使用量の節減効果を可視化するとよい。

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ■磯子まつり、ISOGOダンスまつりのホールイベントでは、舞台発表会の司会・音響・照明・受付・誘導等を担当し、事業の協力に取り組んでいます。 ■いそご区民活動フォーラム開催にあたり、感染防止対策として飛沫防止シートの取付、設営等に協力しています。 ■市・区の主催行事がスムーズに運営できるように、ノウハウを積極的に提供し、側面からサポートを行っています。 ■区の公的施設で実施する「いそっぴゴールデンウィーク」のスタンプラリーに参加。 ■県、市、区からのポスターの掲示、チラシの配架。近隣の公共施設等のチラシも館内ラックに掲出し、広報活動に積極的に協力しています。 ■よこはまウォーキングポイントのリーダー設置場所として事業に協力しています。電池交換や操作方法も協力しています。 ■ヨコハマ3R夢プランのPR動画をデジタルサイネージで配信し、ごみ減量と脱温暖化の大切さを発信しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「自主事業綴」「磯子まつり」「いそっぴゴールデンウィーク」、ヒアリング、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・よこはまウォーキングポイント事業に協力し、リーダーを受付窓口に設置し、当該活動についてポスターやのぼりを用いてPRしている点。 ・磯子まつり(2022.9.25)、ISOGOダンスまつり(2022.9.10)、いそご地域活動フォーラムのミニステージ開催(2022.6.4)等に協力している点。 ・高校生等のインターンシップを受け入れている点(2022.8.15)。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ■舞台音響設備の手順は、分かりやすくテプラで表示。 ■舞台照明は、演目により予め仕込んだ8パターンから選択でき、簡単操作が可能です。 ■施設の見学・下見を積極的に受入れ、舞台の設備・音響・照明等の要望を確認し、安心して開催できるように提案、サポートを行っています。 ■舞台設備や機器に不慣れな方や、ご年配者、学校関係へのサポートを積極的に行っています。 ■自主事業として磯子公会堂フェスティバルを開催。区内・市内で活動している団体の発表の場を提供。また、来館者にも楽しんでいただけるよう企画。 ■自主事業の初心者対象ウクレレ教室の成果発表として、「磯子こうかいどーず」とジョイントで区のフォーラムに出演。 ■感染症防止対策 <ul style="list-style-type: none"> ・手指消毒液を設置。消毒セットの貸出し。 ・モップは使い捨てシートタイプに交換し、利用ごとに取替えて安全・衛生に配慮。 ・ホール座席の座れませんマーク300枚を貸出し。 	<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「令和2年度修繕一覧」「自主事業綴」「避難訓練コンサート」、掲示物、HP、現場確認、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"> ・ホワイエに授乳室を設置して乳児連れの利用者に配慮している点(2021.3.30)。 ・職員がサービス介助士の資格を保有し、館内に「安心サービス介助士マーク」を掲示している点。 ・自主事業としてウクレレ教室、磯子公会堂フェスティバル(2023.1.14)や避難訓練コンサート(2023.2.18)等を開催して、文化芸術活動推進に努めている点。 <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"> ・授乳室がある旨を施設ホームページでアピールし、さらに横浜市ホームページの市内公共施設等バリアフリー情報や横浜市子育て家庭応援事業(ハマハグ)等の育児関連の外部サイトへの情報更新を行うとよい。