

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市南公会堂
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人産業クラスター研究会

令和7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	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱やアンケート、直接的なコミュニケーションからお客さまのご要望をお聞きしている。お客さまのニーズに合わせた備品やサービスの提供を心がけている。 例として、会議室のプロジェクターについてHDMI接続対応の機材を導入したり、リハーサル室に無料でご利用いただける譜面等を用意した。 ・一番の特徴は舞台会社が運営しており、舞台技術者が常駐しているという点。基本的な操作はお客さまに行っていただくが、その前段階の準備は専門的な知識・技術が必要となるため、職員が対応し、安全に安心してご利用いただける環境を整えている。 ・乗り込みで外部の舞台スタッフが催事の対応に当たる場合は、事前にスケジュールや仕込み図等を送っていただき、施設常駐の舞台スタッフの観点から注意すべき点等をアドバイスしている。当日も仕込みに立会い、専門的な質問にもその場でお答えしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (2)意見・苦情の受付・対応 ・ご意見箱の近くに「南公会堂 ご意見・苦情相談対応フロー図」及び「苦情対応のPDCAサイクル図」を掲示して利用者に主旨を理解していただけるよう配慮している点。 (5)広報・PR活動 ・ホームページやデジタルサイネージを使い、抽選日のお知らせや予約状況及び自主事業の催事等を広報、その他チラシ、ヨコハマアートナビやタウンニュースを活用して、最新の情報を発信している点。 (7)利用者サービスに関する分析・対応 ・和室の稼働率向上のために利用者の「畳部屋」は使いづらいとのご意見から畳を外してフローにする改善策を計画している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> (8)利用者サービスの向上全般(その他) ・利用者アンケートは回収率を知るために配布枚数を記録するとよいでしょう。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検を行い、常に備品や設備の状態をチェックするとともに、消耗品等の数を把握し、万全の状態を整えている。 ・日常点検で気になったことは保守点検の際に保守点検会社に共有し、確認していただいている。 ・清掃については、専門会社による清掃だけでなく、点検の一環として、自らの手でも行うようにしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)協定書等に基づく業務の遂行 ・専門性の高い設備を維持するため、職員による日常点検と専門業者による定期点検で施設を良好な状態に保っている点。 ・「日常清掃管理表」を使って、スタッフがほぼ毎日、館内各所の点検を行いその記録を残すことにより設備の状況の確認と高い清掃レベルを維持している点。 (4)利用者視点での維持管理 ・裸足で踊ることもある舞台床面に「ささくれ」が無いよう、特に注意して丁寧にメンテナンスしている点。 (5)施設・設備の維持管理全般(その他) ・特殊な設備備品の多い施設の特性に対して、ノウハウをもつスタッフによる日常管理を行っており、快適な利用環境が整っている点。 ・安全委員会だよりなどにより他ホールの事例を共有し、横展開している点。
III ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルを作成し、有事の際の連絡体制を整えている。 ・AED講習や避難訓練等を全スタッフに実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時対応マニュアルを作成し、有事の際の連絡体制を分かり易く図式化し表記している点。 (2)防犯業務 ・防災、防火、防犯体制については緊急時庁舎の管理組織との連携を考慮して、管理ゾーンの日常管理点に注力して運営されている点。 (3)事故防止業務 ・利用者の安全に影響する照明器具等やその設置場所について、チェックリストに記入し確認している点。 (4)事故対応業務 ・AED講習や避難訓練など、全員が学習すべき項目についてスタッフミーティングなどの機会を通じてYoutubeなどを活用して、全員が学べるようにしている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> (7)緊急時対応全般(その他) ・区役所合同庁舎内の施設として、防災等についてはビル管理責任者との連帯が大切であるため、運用マニュアルの体系を明確に整理されたほうが分かり易くなると思われます。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・社内で接遇研修、技術研修など様々な研修を行っており、各ホールからシフトを調整して参加している。 研修内容については、自社サーバや限定公開のYoutubeにて資料を共有し、後からでも資料を閲覧できるようにしている。 ・近隣事業所や近隣在住社員のリスト化、事業所に属さない技術者が社内におり、有事の際のバックアップ体制を整えている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修受講は勤務時間とし、資格を取得した際には、受講料を会社が一部、又は全額負担する体制をとっており、資格取得に対するサポートを取っている点。 ・研修で得た内容を社内ユーチューブや事業所のサーバーに入れ、職員がいつも見られるように環境を整えている点。 (4)経理業務 ・小さな修理についてはスタッフで修理し、外部に依頼する際、または購入する場合は横浜市内の中小企業に優先発注をしている点。 (5)組織運営及び体制全般(その他) ・近隣事業所や近隣在住社員をリスト化し、当事業所に属さない社内の技術者を把握して、有事の際のバックアップ体制を整えている点。
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・行政主催・共催等の催事について、場所を提供している。 ・お客様からご要望があれば、技術者の手配や看板の手配も請け負い、催事をサポートしている。 ・自主事業を実施し、賑わいづくりに努めている。 	<p>①市・区の施策としての事業協力の取組について</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、南区役所が共催で蒔田公園にて「みなみ桜まつり」を開催している。南公会堂も寄付をすると共に地域住民と協力して賑わいを盛り上げている点。 <p>②その他特記事項があれば記述してください</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が舞台技術を持った専門識者のため、舞台操作について利用者で円滑な打合せができ、幅広い舞台演出の要望に応えている点。 <p>【提案事項】</p> <p><参考意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・南公会堂は、利便性が良い上、利用者に人気があり、稼働率も80%を超え、特に土、日、祝日は利用希望者が多いため、利用には高い競争率の抽選を得なければなりません。その上、行政利用等の優先予約が多く、一般の利用希望者にとって利用が難しい。施設としてはこの問題を行政と相談を進めているようですが、行政は他の公会堂と同じような比率で優先予約をするようご検討下さい。

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)> 利用者アンケート実施時期(2024年3月1日～2024年3月31日)、規模(利用者80名、設問7項目)	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所前の掲示板)、資料(利用者アンケート結果報告2024年3月分)、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)>	
・アンケートを館長・副館長及びスタッフでアンケート項目ごとに問題の分析を行い「課題・問題」、「改善策」にまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果報告2024年3月分)、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)> ・「譜面が見えづらいため、リハーサル室をもう少し明るくしてほしい」という意見に対して、追加で照明設備をセッティングできるか計算した結果、電力がオーバーするので、設置対応は難しい。代替え対策として無料で貸し出し出来る譜面灯を準備すると対応した点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(利用者アンケート結果報告2024年3月分)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館内ボードにアンケートに関する内容(「アンケート内容」、「アンケート結果(分析し円グラフで表示)」、「対応策」)を利用者に分かりやすく、全てを1つにまとめて公表している点。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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」は利用者が苦情や意見を述べやすいように受付近くに設置し、また各部屋にも「ご意見、ご要望用紙」と筆記用具を備付けている。	
<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)>	

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)> 現場確認(館内掲示)、資料(事業報告書)、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)>	
・ご意見箱の近くに利用者のご意見・苦情に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者を「南公会堂 ご意見・苦情相談対応フロー図」及び「苦情対応のPDCAサイクル図」を掲示して利用者に主旨を理解していただけるよう配慮している点。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示(「南公会堂 ご意見・苦情相談対応フロー図」及び「苦情対応のPDCAサイクル図」)</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情解決の仕組みについて、館内では「ご意見箱」の横に「南公会堂 ご意見・苦情相談対応フロー図」及び「苦情対応のPDCAサイクル図」を掲示して利用者に分かり易く説明している点。</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(「苦情対応状況報告」2024年9月30日)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「リハーサル室に小石が落ちていた」との苦情に対し、前の利用者が持ち込んだと思われるため、利用者に「利用案内」にある利用上の注意として「原状復帰」、「ゴミの処理」の徹底をお願いする対応をとった点。</p> <p>・「リハーサル室の倉庫が臭い」との苦情に対し、原因はつかめませんでしたが今後、原因究明を進めると共に扉を時々開けて換気を行う対応をとった点。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・パンフレット、ホームページ、チラシ等で施設の周知を図っている。 ・ホームページにて施設内容、利用料金等を掲載。 ・ホームページに施設の空き状況や催事情報を掲載し、利用促進を図っている。お客様の催事情報は南公会堂3階・4階にチラシ配架コーナーを設置し、デジタルサイネージにも掲載している。 ・利用の計画を立てやすいようにホームページに公会堂案内マップや舞台平面図等を掲載している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付に「南公会堂利用案内」、ホームページ、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)> ・館内には施設パンフレットや利用案内、イベントガイドを受付やチラシラックに備え、利用者や見学者が自由に取れるようにしている点。 ・館の入口にはデジタルサイネージを設置し自主事業や利用者の催し情報を発信している点。 ・館外にはホームページを活用し2025年2月にリニューアルし、特に施設のご利用について申込み～ご利用までの流れをフローで説明し、利用者にとって分かり易く、提供している点

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input 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)>	

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(南公会堂利用案内、「申込み方法」、ホームページ、ヒアリング)	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・申込み手続きについては、受付は先着順とし、複数の申込時は抽選となることを南公会堂利用案内やホームページで利用者に周知している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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(令和6年度「人権に関する研修」を2025年2月19日)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・令和6年度「人権に関する研修」においてスタッフ全員(計9名)に対してユーチューブで研修内容(「個人情報保護」)を流し、聞いた方の確認を印鑑でいただいている点。	

(4) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input 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(講堂利用許可申請書、許可書、結果記録)、ホームページ、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・講堂利用者に対しては、利用の1ヶ月前に「申請書」の内容について打合せを行う中で、利用方法・注意事項について説明をし、特に「非常に備えて」を徹底している点。</p>	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>・施設のホームページを作成し、広く情報発信している。</p> <p>・自主事業については、ホームページやチラシ、ヨコハマアートナビ、タウンニュース等で広報を実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(南公会堂利用案内)、ホームページ、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)></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>・施設のホームページを2025年2月にリニューアルし、抽選日のお知らせや予約状況を見やすく、館外にも広く情報を発信している点。 ・自主事業についてはホームページ(催事のご案内)、チラシ、ヨコハマアートナビ及びタウンニュースで広報を実施している点。 ・施設独自の「広報紙」は2025年3月に発行予定である点。</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"> ・「地域密着型の施設」を目指すため、親しみやすい対応を心がけている。リピーターの多い施設のため、何度か利用されているお客さまとの打合せでは前回の利用を踏まえた上で話しをすることを心がけ、新規のお客さまには利用例を提示しながら丁寧に説明することを心がけている。打合せができずにそのまま本番を迎えてしまうお客様の催事も臨機応変に対応している。 ・窓口が混み合っている場合は、ベンチにお掛けになってお待ちいただくよう案内している。 ・身だしなみについては、会社支給のポロシャツ・ジャンパーを着用し、スタッフで統一を図っている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「電話対応研修」をスタッフ全員出席で実施(2025年2月19日)した点。 ・窓口対応で複数の利用者があった場合はベンチにお掛けになってお待ちいただくよう配慮している点。 ・スタッフの身だしなみについては、当館のスタッフであることが一目でわかるように会社支給のポロシャツ・ジャンパーを着用し、清潔感と責任感を持った行動をしている点。

(7) 利用者サービスに関する分析・対応

※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"> ・公会堂のメインである講堂に関しては1日単位で見ると80%以上の高い稼働率を維持している。特に土日祝日は利用希望者が多いため、利用には高い競争率の抽選を通過する必要がある。また、行政利用等の優先予約が多く、一般利用枠が限られている状況もあるため、一般の利用希望者にとっては利用が難しい状況となっている。この問題について行政と相談を進めているものの、現時点では対応策の進展が見られない。 ・アンケートでは施設的美観や設備についてお褒めの言葉をいただいている。リニューアル開館から8年が経過し徐々に設備の不具合等も多くなってきている。今後も快適にご利用いただけるよう、これまで以上に施設や設備の状態を確認し対応していく。 	<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"> ・部屋別の利用実績を分析すると、講堂は80%以上、第一号、二号会議室は60%以上であるが和室が40%と低く、利用者のご意見を聞くと畳の部屋が敬遠されていることが分かり、畳を外してフローアーにすることを計画している点。 ・アンケート結果は見やすい円グラフ形式も取り入れ、又、「自由回答欄」の回答も丁寧に書込み館内掲示板に掲示している点。

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・利用者アンケートは回収率を知るために配布枚数を記録すると良いでしょう。
- ・文書管理において「記録」に日付と記録者の記入漏れが散見されました。確実に記入するようにして下さい。

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・音響、映像設備、舞台装置、ピアノなど専門性の高い多くの設備を維持管理するため、職員による日常点検を踏まえ、たうえで、専門業者による定期点検結果により、修繕を含むメンテナンスを実施し、設備を良好な状態に保っている点。	

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)>	
・チェックリスト(日常清掃管理表)を使って、スタッフがほぼ毎日、館内各所の点検を行いその記録を残すことにより設備の状況の確認と高い清掃レベルを維持している点。	

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

②公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 任意に抽出した5品目(デジタルミキサー、電子ピアノ、ロビーチェア(5脚)指揮台、プロジェクター)について、台帳との齟齬がないことを確認できた点。 舞台上で使用する数多くの備品(マイク、ケーブル、舞台小道具類)を舞台裏の備品庫に整理良く保管されている点。 	

③利用者が直接使う公会堂の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・本公会堂は、区役所建物内に併設された施設であり、管内の決められた廃棄物集積所に施設ごと、分別種類ごとに区分されて保管されている点。 ・公会堂館内はトイレを含め清潔に保たれており、事務室のゴミもキッチンと分別されたゴミ箱に捨てられている点。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門会社による清掃に加え、日常点検も兼ねたスタッフによる清掃も日々行っている。スタッフによる清掃は、チェックシートを活用して行い、誰が担当しても均一のクオリティになるよう心掛けている。 ・定期的に施設の見回りを行い、汚れ等を発見した場合はその場で清掃し、対応しきれないものは専門会社に依頼し、清掃し、施設の美観維持に努めている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(ミーティング議事録)、館長ヒアリング</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"> ・月次ミーティングで清掃状況、備品・設備の状況を報告し、関係者で共有の上、対応と対策を実施している点。 ・裸足で踊ることもある舞台床面に「ささくれ」が無いよう、特に注意して丁寧にメンテナンスしている点。

(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"> ・運営機関は同種施設の運営委託を数多く行っており、特殊な設備と備品の多い施設の特性に対して、ノウハウを持つスタッフによる日常管理を行っており、快適な利用環境が整っている点。 ・「安全委員会だより」などにより他ホールの事例を共有し、横展開している点。 <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>

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)>	
・緊急時対応マニュアルを作成し、有事の際の連絡体制を分かり易く図式化し表記している点。 ・表記した連絡網を事務所に掲示すると共に、担当者が各自携帯している点。	

(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)>	
・当館を含む南区総合庁舎の建物全体が有人警備体制と機械警備の併用となっている。 防災、防火、防犯体制については緊急時の庁舎管理組織との連携を考慮して、管理ゾーンの日常管理点に注力して運営されている点。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、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)> ・キーボックス内に鍵管理表と一致する全室の鍵を収納。楽屋利用者には、キー貸出表に必要事項を記入し、返却時にX印で消し込みして、受け渡しの確実性を図っている点。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・日常管理の基本として、以下のような活動を通じて、不審者・不審物の点検を徹底している点。 ①「日常清掃管理表」に入室・入所時の異常の有無を点検。②忘れ物等異常事実があった場合日誌に書き込む。 ③事務所に掲示している事務所退室チェック項目、館内巡回チェック項目を記載した「退館時最終確認表」に記入、最終確認者は警備日誌のゴム印を押す。	

(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)> <small>・「安全運用マニュアル」の「安全・点検に関する」の即ち、舞台装置に関わる各項目の管理点検の方法については専門業者「シグマコミュニケーションズ」のマニュアルをもとに、日常チェックをしている点。 ・高熱作用など利用者の安全に直接影響する照明関連器具やその設置場所の項目については職員が点検を行い、チェックリスト「照明日常点検各日分」に記入して確認している点</small>	

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:舞台技術研修にて舞台装置のリスク確認を全員実施。	
<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)> ・重量のある舞台装置(反響版)の格納時の衝突・事故防止のため、現状確認と動作確認及び改善方法についての研修を具体的に行った点。	

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市防災計画に位置付けはないが、「横浜市南公会堂防災・緊急マニュアル第8章緊急時マニュアル」を制定し、緊急時の連携を図っている点。	

(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)>	
・消防隊進入口に非常時の対策として一切、物を置いていない点。 ・館内非常階段に物品のみならず、ごみ等が見受けられない点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・避難時の経路を明確にするために、各部屋の出入り口に利用者の目線とあわせて、現在地点と避難経路を示した経路図を掲示している点。 ・避難通路にあたる扉に「避難口」あるいは「誘導」の掲示が明示されて分かり易くしている点。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っている
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input 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)></p> <p>ヒアリング、資料については「立入検査等結果通知書」の確認ができませんでした。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理としては、舞台運用、技術管理面において特徴のある管理体制が要求されていて、「安全運用マニュアル」もそのように作成されて日常業務まで落とし込まれている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館は区役所合同庁舎内施設として、防災・火災・防犯等については施設管理上ビル管理責任者との連帯が大切となっている。そのため、運用マニュアルの体系を明確に整理されたほうが分かり易くなると思われます。 ・運用マニュアルはその制定から改定までの経緯を記載し、最新版であることがわかる文書管理を望みます。

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のと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、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付にファイルが置かれ、希望者には直ぐ閲覧できるようにしている。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画書、出席者名簿、感想文等)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・研修対象者は全員(9名)。研修内容は、「個人情報保護」、「人権研修」、「接遇・マナー」、「防災」等。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・社内で接遇研修、技術研修など様々な研修を行っており、各事業所からシフトを調整して参加している。研修受講は勤務時間として認知しており、研修情報については、部門長や教育担当グループ等からメールで配信されている。 シフト調整が叶わず、研修に参加できない場合は社内YouTubeや事業所サーバにて内容が共有される。</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(研修計画書、報告書、研修レポート等)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修受講は勤務時間とし、資格を取得した際には、受講料を会社が一部、又は全額負担する体制をとっており、資格取得に対するサポートを取っている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告書、テキスト内容、感想文)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・作成されている接客、苦情対応、防災、緊急時対応等のマニュアル類は、簡便で内容が分かり易くできている点。 ・マニュアル類はきちんとファイルされ、事務所内の棚に置かれ、いつでも自由に閲覧できるようにしている点。	

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)>
・情報共有については、自社サーバを通じて、研修資料等が閲覧できるようになっている。 ・資格を取得した際には、受講料を会社が一部・または全額負担する体制をとり、資格取得に対するサポートを行っている。 ・会社が管理運営している他施設の情報も共有し、施設の管理運営の改善に役立っている。	現場確認、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)>
	・業務日誌、業務連絡、故障情報等は、パソコンに入力され、全員が閲覧でき、追記も出来るようにしているため、情報の共有がしっかり図られている点。 ・会社が管理運営している他施設の情報も共有し、施設の管理運営の改善に役立っている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の取扱いマニュアルは、分かり易く作られており、スタッフがいつでも閲覧できるように事務所内の見やすい場所に置かれている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の取扱い研修では、出席者全員(9名)に感想文を書いてもらい一人一人について研修の効果を確認している点。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(「使用許可申請書」、「打合せ表」の保管状態、パソコンデータの確認等)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用料金、小口現金、自主事業の収支が明確に区分されている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(パソコンデータ等)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・小口現金収支もダブルチェックが行われ、毎日残高確認が行われている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(パソコンデータ等)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・指定管理者の経理部門で、指定管理料や支払関係が処理され、当館では利用料収入、自主事業収入、小口現金の取扱いになっているため、当館で行われる経理処理は簡略化されている点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・公会堂の経理で扱う小口現金の出金伝票は、基準通りに正確に処理されて、指定管理者の経理に報告されている点。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)、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
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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)> 資料確認、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)>
・消耗品を表にまとめて管理することにより、無駄な支出を抑えている。 ・修繕については自分たちで直せるものは自分たちで行い、外部に依頼する際は、相見積もりを取り、安価な会社に依頼している。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・消耗品類を一括「表」にまとめて管理することにより無駄な支出を抑えている点。 ・小さな修理についてはスタッフで修理し、外部に依頼する際は、または購入する場合は横浜市内の中小企業に優先発注をしている点。

(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)>
・近隣事業所や近隣在住社員をリスト化し、当事業所に属さない社内の技術者を把握して、有事の際のバックアップ体制を整えている点。
<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)>

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"> ・市や区が主催する事業に会場を提供し、催事運営に必要なサポートを行っている。 ・毎年「みなみ桜まつり」に協賛し、地域のにぎわいづくりの一助となるよう努めている。 ・横浜市の「ごみゼロルート回収」に参加し、ごみの分別を徹底している。また、資源の再利用等、環境に配慮した取り組みを行っている。 	<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>チラシ(「みなみ桜まつり」)、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"> ・毎年、南区役所が共催で蒔田公園にて「みなみ桜まつり」を開催している。南公会堂も寄付をすると共に地域住民と協力して賑わいを盛り上げている点。 ・横浜市の「ごみゼロルート回収」に参加し、ごみの分別の徹底や、充電式乾電池の活用、コピー用紙は内部資料であれば裏紙を活用する等、環境に配慮した取り組みを行っている点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の傾向や、地域特性を考慮した自主事業を計画し、利用の妨げにならない日程で実施している。 ・専門技術を持った舞台担当者がいるため、一般のお客様からプロのお客様まで、さまざまなご利用に対応が可能。お客様のご要望を実現できるよう、ご提案やアドバイスをを行い、催事開催のサポートをしている。 	<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(「公会堂利用申請書、許可書、結果記録」)、チラシ、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"> ・職員が舞台技術を持った専門識者のため舞台操作について利用者と円滑な打合せができ、幅広い舞台演出の要望に応えている点。 ・職員が自主事業を考案(年齢層や興味あるもの等)し、利用者の日程も考慮しつつ賑わい作りに努めている点。 <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> <p>・南公会堂は横浜市の中心にあり、利便性が良い上、特に講堂は綺麗で利用者に人気があります。稼働率も80%を超え、特に土、日、祝日は利用希望者が多いため、利用には高い競争率の抽選を得なければなりません。その上行政利用等の優先予約が多く、一般の利用希望者にとって利用が難しい。施設としてはこの問題を行政と相談を進めているようですが、行政は他の公会堂と同じような比率で優先予約をするようご検討下さい。</p>