

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬谷公会堂  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和5年12月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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) 職員の待遇	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	<p>快適で使いやすい公会堂を目指して、日々ご利用者様のご意見をいただける手段としてアンケートを行っている。収集方法は【講堂のご利用者】【諸室のご利用者】【来館者】と目的別毎に3種類のアンケート用紙をご用意し、ご記入をお願いしている。毎年行っている【利用者懇談会】は今年度で13回目を数え、ご利用者から直接ご提案やご要望をいただける貴重な会となっており、過去にご要望があった内容を実現できた実績もある。懇談会の議事録は館内に掲示し自由に閲覧する事が出来る。また、2022年6月から2023年3月まで特定天井改修工事により閉館していたため、装いも新たにホームページをリニューアルした。ご年配の方にも配慮し、以前のホームページに比べてよりシンプルに分かりやすくした事でホームページのご案内もスムーズとなった。その他ご利用者からご要望のあった、チケット販売の委託業務や舞台オペレート請負業務の運用も開始した。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 公会堂の運営は株式会社共立が担っています。アンケート調査を講堂主催者、諸室利用者、来館者と利用目的別に実施し、年間を通して収集しています。利用者懇談会も毎年実施し、ご意見は職員間で共有し迅速に対応しています。そのためアンケートの利用者満足度は高い結果となっています。 ホームページの各種ダウンロードのページから66件の資料をダウンロードできます。また施設内の様子を動画配信する等、利用者目線での利用案内が詳細です。 和室への椅子の導入やチケット販売の委託等、PFI事業という制約がある中、利用者の要望に関係機関と調整し適切に対応しています。 講堂利用打ち合わせ表は、専門性を活かし必要事項が1枚の用紙にコンパクトにまとめられ確認漏れを防止し、安全安心で満足度の高い利用を実現しています。 広報紙やX(旧Twitter)、メール配信で広く利用者の事業広報に努めています。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>【ハリマビシステム】 ハリマビシステムが設備・清掃・駐車場管理・警備業務を、共立職員が公会堂運営業務を担い、運営上の視点からそれぞれ施設・設備機器をチェックし、協力会社による専門的な定期点検を行い、不具合等の指摘事項を早目に修繕する。運営方法ではご利用者予定など情報共有を行い、互いにフォローし合う体制で運営を実施。増加傾向にある、ご来庁者様やご利用者様の為、区役所の地域振興課・総務課と密に連携を取り、不具合箇所の早期原状復帰を実施し、ご利用者様の満足度を高めて安心してご利用頂ける施設維持管理に努めている。講堂の利用後には入館時にお渡しした【施設点検表】に添ってご利用者様自身でチェックを行って頂き、最終確認をスタッフがを行い、公共の施設である事を理解して頂き、次にご利用になる方の為、ご利用者様にもご協力をお願いしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 維持管理を担う株式会社ハリマビシステムは、合築施設全体の維持管理も担い、責任者が常駐し迅速で効率的な維持管理を実現しています。 「建築物点検シート」や「清掃チェック表」といった必要且つ有用な書式や仕組みを作成し、適切に実施することで、高いレベルでの維持管理がなされています。 特に清掃に関する「日常業務外の作業履歴及び予定」では、細かな部分における作業担当者の役割や実施状況が一目でわかり、スタッフのモチベーション向上や施設の更なる清潔感と美観の向上にも寄与しています。 公会堂利用者に対する高い意識はもちろんのこと、施設近隣の住民への配慮も忘れず、外構部の清掃時には少し離れた場所も清掃する等、良好な関係性構築に向けた取り組みも行っています。 清掃業務における障がい者雇用にも目を向け、職業体験の実施や採用後の資格取得の推奨等、障がい者の継続的な就労を支援しています。</p>
III 緊急時対応	<p>【ハリマビシステム】 公会堂事務室と同室の中央管理室には、中央監視装置・機械警備機器の火災受信盤・警報装置・監視モニター・非常放送設備が設置されていて、各種警報に基づき、必要な諸対応を行う。緊急時は共立職員とハリマビシステム職員及び区役所職員が連携を取り、ご利用者の安全を第一に考え、状況確認後、避難誘導を行う。区役所では年に2回緊急時対応訓練を実施、共立とも年に1回合同で緊急時対応避難訓練を行っている。共立職員が退館後の夜間22:00から翌朝8:30まではハリマビシステムの警備員1名が警備に当たり、機械警備でも監視状態を継続している。緊急の際には区役所夜間受付の業務員と協力して対応にあたり、消防署にも火災副受信盤があるので休館中の火災確認は速やかに行っている。また、火災・地震等の災害時には瀬谷区役所によって組織された自衛消防隊の傘下に入り、総務課長指揮のもと活動を行う。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 緊急対応時のマニュアル類を適切に整備し、中央管理室内に緊急連絡体制図や地震時フローチャートを見やすい位置に掲示しています。 鍵の管理は、「持ち出し時の声掛けの実施」「マスターキー持ち出し時のネームプレート設置」と、独自の工夫が随所に見られます。 避難経路図を施設内に掲示することはもちろん、ホームページからダウンロードが可能であり、施設利用者が事前に確認できます。 入場者が多数の利用者には、入場者数100人に対して1名の誘導員の手配を依頼し、誘導員には腕章をつけていただいています。公会堂の利用の特徴に配慮した危機管理体制が適切です。 公会堂閉館後の夜間警備員の配置、区役所や消防署と連携した緊急時対応避難訓練への参加と、合築施設として効率的・効果的な危機管理対策が成されています。</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	<p>PFI事業計画に基づき、瀬谷公会堂の組織運営及び体制はSPC(グリーンファシリティーズ瀬谷株式会社)が行い、ハリマビシステムが施設の維持管理である設備・清掃・駐車場管理・警備業務を、共立が公会堂運営業務を請け負っている、ハリマビシステムから選任された維持管理・運営総括責任者が全業務の調整・品質管理を行うほか、各担当業務従事者に必要な指示を行い、確実に業務を履行。共立から選任された公会堂館長が公会堂運営・管理業務を履行。公会堂の月間予定表を共有することで、空調設備・清掃・駐車場対応を的確に行い、中央管理室内がハリマビシステムと共立が同室である利点を活かし、ご利用者対応、維持管理業務を互いにフォロー出来る体制を取っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】          研修は、改正個人情報保護法に対応した研修や舞台スタッフが何等かの非常事態のために出勤できない時を想定した研修を実施する等、充実しています。          情報共有は、情報共有ノートと連絡ノートの二種類を活用し、閲覧確認のサインや「処理済」の押印で対応状況を明確にしています。シフト表・業務日報両方に業務予定が記載されシフト勤務の課題である情報共有を確実なものにしています。          当施設は、横浜市PFI事業として管理運営されており、一般的な指定管理施設の会計処理とは異なります。現場で取り扱う利用料金収入は複数チェック体制により適切です。          PFI事業の維持管理部門を担当する株式会社ハリマビシステムと舞台や利用者サービスを担う株式会社共立は、其々責任者を配し、各専門分野の業務を適切に実施しながら、情報共有を密に一体的に管理運営し、利用に即した迅速な対応と質の高いサービスを提供しています。</p>
V ・ その他	<p>公会堂の運営業務の一つである予約受付業務は、従来の手書きの予約管理簿を廃止し、【受付システム】としてPCのみで運用をおこなっている。手書きの写しのミスによるダブルブッキングのリスク回避はもたらぬ。長年の更新やマニュアルの改訂により、使い易く効率的になったため、よりお客様への負担を軽減出来るようになった。また、【受付システム】はホームページやX(旧Twitter)へ上げるために容易にデータを構築出来るシステムであるため、作業時間の短縮にも繋がっている。その他、毎月の報告書に必要な売上金額や各諸室の稼働率、利用者数、目的別による利用件数等の集計も計算式により、自動的に集計も行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】          瀬谷区役所との合築施設である利点を活かし、瀬谷区民活動センターが主催するイベント開催時に技術提供で協力しています。          瀬谷区民文化センターあじさいプラザと区民の利用者サービス向上について新たな取組みができないかを協議しています。          公会堂予約受付は、従来の手書きの予約管理簿を廃止し、PCのみで運用をおこなうように改善しました。転記ミスやダブルブッキングを回避しています。          【提案事項】          PFI事業の枠組みの中で自主事業の実施等様々な制約がある中、利用者の方が如何に快適にニーズに相応した利用ができるかを念頭に置いて管理運営に務めてきました。今後公会堂の管理運営に求められる仕様についてPFI事業期間終了期の令和8年3月を前に、区民や現場職員の声も取り入れた協議がすすむことを期待します。</p>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和3年度講堂主催者:155 諸室利用者:28 来館者:9 令和4年度3種別合計:37(令和4年度は、特定天井改修工事による休館のためアンケート収集数が少なくなっています。) 時期:通年	
<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)> アンケート調査を講堂主催者、諸室利用者、来館者と施設利用目的別にそれぞれ実施し、3つのアンケートそれぞれについて設問も変更し、利用者のご要望をより詳しく収集しようとしています。講堂利用者には利用の都度アンケートを実施しています。アンケート用紙は、バインダーに挟み各部屋にも設置されています。	

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)> 令和元年度から令和4年度アンケート結果・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 課題と考えている広報に関するアンケートは、「イベントのおしらせ」や「X(旧Twitter)」の認知度や催事の情報入手手段について設問を増やして深く検証して分析しています。	

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 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"/> 非該当	<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)> 令和元年度から令和4年度アンケート結果・現場確認・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  和室に椅子が欲しいという課題について、和室用に折り畳み式の椅子を購入しました。非接触体温計を貸してもらいたいという要望に対し2台購入し、無料貸出備品としました。令和3年度の利用者懇談会の時に区役所閉庁時にもコピー機を利用したいというご意見に対し、区と協議しています。	

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 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
<input type="checkbox"/> 非該当	<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)> 令和元年度から令和4年度アンケート結果・館内掲示版・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)>	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>1階掲示板前と講堂2か所にご意見箱を設置しています。 ホームページにお問い合わせメールがあります。</p> <p>&lt;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)&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>ホームページのお問い合わせメールのページには最初に施設電話番号の表記もあります。利用者のご意見を述べやすいように選択肢の提示が丁寧です。アンケート用紙が各部屋ごと設置され、用紙には自由記述欄があり、ご意見記載用紙の役割を果たしています。利用者が記載しやすい環境を整えています。</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&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>苦情解決体制図・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>	

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)> 1階掲示板に掲示しています。	
<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)>	

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)>	
連絡ノートと苦情対応状況報告書に記載しています。	

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)> 利用者懇談会におけるご意見要望事項要約・利用者懇談会議事録・連絡ノート・情報共有ノート	
<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)> 館内掲示版・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
写真入りカラーのリーフレットを作成し、窓口、館内の数か所のラックに設置している。リーフレットは近隣の施設(市内ホール、地区センター、ケアプラザ等)にも送付している。リーフレットには盛り込み切れない詳しい内容は別途、【ご利用の手引き】(施設全般用、講堂用)、【付属設備のご案内】等を作成し、窓口を設置している。ホームページには各種資料、舞台図面、申請書等をデータとしてダウンロード可能である。【施設の空き状況】は基本的に毎日更新しており、翌月の休館日や抽選会の情報も掲載している。【お問い合わせ】フォームからは直接お客様のご意見やご質問、施設のご予約も承っている。その他の試みとしてX(旧Twitter)にも公会堂情報を発信している。また、YouTubeに公会堂の紹介動画をアップしている。	施設案内・ホームページ・YouTube・X(旧Twitter)・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)>
	ホームページの各種ダウンロードのページからは平面図や申請書、備品一覧等、66件の資料をダウンロードできます。主催者用災害時の流れも掲載されており、安全安心への配慮も優れています。講堂主催者の立場にたった詳細な情報発信が高く評価できます。施設案内や舞台演出の紹介はYouTubeで詳細をみることができます。施設の空き状況を基本的に毎日更新し、X(旧Twitter)でも告知しています。

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> <p>利用案内はホームページからダウンロードできます。利用案内は英語バージョンもあります。受付窓口には紙面の利用案内を配架するラックがあり、利用者が入手しやすいように配慮されています。</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;                      利用案内・ホームページ・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>	

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;                      研修計画・ヒアリング</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> <p>区が主催する人権に関する研修(瀬谷区人権啓発指導者全体研修)に参加した職員が講師になり、全職員を対象に伝達研修及び研修資料の共有をしています。ホームページには、ヘイトスピーチ解消法を掲載しています。</p>	

#### (4) 講堂貸出業務

##### ① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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;                      ご利用の手引き・講堂利用打ち合わせ表・ヒアリング                      &lt;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)&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>講堂利用打ち合わせ表は、専門性を活かし必要事項が1枚の用紙にコンパクトにまとめられ、確認漏れを防止しています。施設の構造上、太鼓を利用する場合音漏れの課題があります。快適・平等にご利用頂けるように、音漏れへの配慮が必要な団体と利用が重ならないように適切に対応しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>毎月、講堂と諸室の催し物を掲載した【イベントのお知らせ】を発行している。抽選会、窓口でのご申請時に掲載をご希望のお客様へは原稿用紙をお渡しし、イベント名・内容・開催日・開場・開演・終演時間・入場料の有無・金額・お問合せ先等をご記入いただき、窓口へのお持込み、メール、FAX等でご提出いただいている。開催月の2ヶ月前の月末には完成させ、公会堂のチラシラックや掲示板に設置、ホームページとX(旧Twitter)にも掲載している。また、ご希望のお客様にはメールでもお送りしている。庁舎2階の区役所総合受付にも配架をお願いしており、あじさいプラザ・瀬谷地区センター・阿久和田地区センター・中屋敷地区センターに送付している。三ツ境駅・瀬谷駅・希望ヶ丘駅・二俣川駅の相鉄線沿線4駅の横浜市PRボックスへも毎月配架している。</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>広報紙・イベントのお知らせ・ホームページ・X・YouTube・現場確認・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> <p>申請時にイベントのお知らせ掲載の情報を収集し、利用者の事業広報に協力しています。類似の区民利用施設にも広報紙を送付しています。施設内チラシラックや掲示板はじめ、X(旧Twitter)でも随時情報を広報し、希望者にはメールも送付し、活発に広告しています。相鉄線三ツ境・瀬谷・希望ヶ丘・二俣川の4駅にも配架しています。駅の配架については、枚数を確認し効果的な広報のあり方を継続的に検証しています。</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>&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> <p>年に1回行う【接遇研修】を全スタッフが受講し、その中で言葉遣いや挨拶、姿勢、クレーム対応等を毎年復習している。その研修を活かし、日々、お客様ファーストを目標に丁寧な接客を心掛けている。窓口ではお客様1名様ずつのご対応となるため、後方でお待ちのお客様にはもう1人のスタッフが対応をする。ご申請でお待ちのお客様には申請用紙と記入ボードをお渡しする事により、窓口でのご対応を短縮し、お待ちになるお時間を少しでも抑えるようにしている。また、館内では「こんにちは」「こんばんは」「ありがとうございました」等のお声掛けや気配り・目配りとともに励行している。</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> <p>全職員が年に1回接遇研修を受講しています。接遇に関する令和3年度講堂利用者アンケート結果をみると、とても良いが77%、良いが21%、悪いは0%となっています。他のアンケート結果もほぼ類似の結果となっています。自由記述欄にも接遇に関する高い満足度の記載が複数あります。苦情も殆ど頂いておらず、高い接客接遇レベルといえるでしょう。</p>

## (7) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>全体の利用収入としてはコロナ前の水準に戻って来てはいるが、稼働率としては昨年度の特天天井改修工事前の稼働は戻って来ていない。要因として考えられるのは他施設に移動され、そのままそちらで活動されているか。もしくは閉館中の長期工事を機にサークルや団体の解散や活動を休止された可能性が考えられる。これはご利用いただいた方々はご年配が多かった事が考えられる。また、和室の稼働率向上のため、地面に座るのがつらいというアンケート等があり、座るのが簡単に出来るようにミニチェアを設置した。【利用者懇談会】でご意見が挙がった「チケットの委託販売ができるようにしてほしい」とご要望があった際は、委託チケットの販売体制を整えました。その他、コロナの期間中は稼働が落ちていて、少しでもご使用いただくために、主催者の負担軽減として、非接触の体温計の貸出や客席のソーシャルディスタンスを確保するための客席案内をご用意した。</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> <p>利用者懇談会では、講堂利用者からの優先利用について等、忌憚のないご意見を抽出し、真摯に受け止め対応策を検討しています。チケットの委託販売のご要望に対しても関係各所と協議の上、販売できる体制を整えました。これは市との協定以上の取組みであり高く評価できます。ご要望に耳を傾け、解決に向け関係各所に働きかけ改善しようとする姿勢が顕著です。</p>

## (8) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

コロナ禍における利用者懇談会の記録をみると、感染防止対策の強化と利用の緩和との間で個人の考え方にも差がありました。市のガイドラインを遵守しながら利用者への理解がすすむように丁寧に対応しています。障害者理解促進研修も実施し、適切なサポートに備えています。

<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)>

公正平等に様々なご意見を取集するために、ホール利用者に限らない諸室の利用者の方々の参加が増えるとより良いでしょう。

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

#### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>「建築物点検シート」を作成し、毎日チェックを行うことで、適切且つ確実に実施しています。また、あわせて「電気設備月次点検」等も実施しており、適切な管理が行われています。</p>	

#### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>「清掃チェック表」を作成して毎日活用することで清潔感ある施設が保たれています。また、チェック表には総括責任者と業務責任者の確認印があり、漏れやミスを防いでいます。更に、日常清掃以外で留意したい箇所をリスト化した「日常業務以外の作業履歴及び予定」があり、時間に余裕がある時に随時日常清掃に加えて取組むことができ、担当した職員の記録もあります。美化向上・業務効率化の点で他施設の参考になります。</p>	

## (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>&lt;(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)&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>公会堂事務室内のパソコンにおいて管理しており、誰でも確認・把握ができるようになっています。なお、このデータを活用し、毎年3月末に棚卸を実施し、4月に報告を行っています。</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>&lt;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)&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>&lt;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)&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>公会堂の利用の際には、利用者と共に利用前と利用後の確認を行っており、原状復帰の状況や設備の損傷等について確認しています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
公会堂事務室においてもゴミ箱を複数用意し、「プラごみ」「燃やすもの」「その他・紙」に分類しています。	



#### (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> <p>【ハリマビシステム】            建築物環境衛生管理技術者の指導や、常駐設備員が当日の天候・気温・湿度にあった適正な温度設定をして、ご利用者の体調変化による要望にも応じた空調管理を行っている。清掃では床、手すりの細目な清掃、お手洗いは朝に完全清掃、日中は巡回清掃を実施、普段は清掃が困難な所は管理表を作成して、定期的に清掃を行うようにして清潔な空間を維持。嘔吐や飲みこぼし等の緊急対応も素早く清掃を実施。施設や設備は日常点検の他、年度計画に基づき、専門業者による保守点検や、緊急時に設備員による復旧、一時対応でご利用者に迷惑が掛からないようにしている。外構は専門業者が定期的に植栽管理を行い、日常では散水、伐採を行っている。駐車場ではご利用者に寄り添った対応を心がけ、駐輪場では自転車を細目に整理して、ご利用者が使い易い場所になるようにしている。</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>現場確認・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> <p>施設外構部の清掃・管理に関しては、近隣住民の方への対応も考慮して行っています。特に秋の落ち葉の季節では、施設から少し離れた場所までの清掃を行う等、近隣との良好な関係性構築を意識しています。</p>

#### (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> <p>株式会社ハリマビシステムにおいては、障がい者雇用を推進しており、職業体験等を通して採用活動を行っています。また、資格(ビルクリーニング技能士3級)の取得を推奨する等、継続的に職員の育成に取り組んでいる点も評価できます。</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>

### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 人的警備 )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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・ヒアリング</p> <p>&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>鍵は公会堂事務室内のキーボックスで管理しています。鍵を持ち出す際には、「〇〇の鍵、持ち出します」と声を出す等、複数の職員で確認します。また、最も重要なマスターキーの持ち出しの際には、鍵の位置に職員名が記載されたネームプレートを差し込むことで、使用者がすぐに分かるように工夫しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>「警備業務巡回シート」を作成・活用し、適切に実施しています。巡回回数も、職員が勤務している平日は夜間4回、休日は昼間2回・夜間4回の巡回を行っています。</p>	

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「危険予知活動チェックシート」を作成・活用し、チェックを実施しています。また、「公会堂利用打ち合わせ表」を活用し、公会堂利用者に対して注意事項を伝え、確認・チェックを行っています。なお、ホームページから避難経路図がダウンロードでき、利用者は事前に確認することもできるようになっています。	

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)>	
全職員対象:非常時研修 舞台スタッフ対象:安全研修	
<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)>	
特に安全が重視される舞台スタッフに対し、専門の安全研修を10月16日に実施しています。また、2022年度には戸塚区で行われた「防犯研修会」に4名が参加し、その内容について共有をしています。	



## (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)>	
「地震時対応フローチャート」を作成し、公会堂事務室内の壁に掲示しており、いつでも確認可能な状態にしています。主催者の方にも打ち合わせ時に「防災協力員の方用災害時の流れ」を共有しています。	

### 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)>	
合築施設全体として区役所・消防署とともに実施しており、消防署指導の下に行うレベルの高い緊急時対応訓練となっています。	

## (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 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>&lt;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)&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>利用者が使用する通路の壁にも「避難経路図」を掲示しており、誰でもいつでも確認可能な状態にしています。</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と判断する。

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>&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>資料確認(「防火対象物点検」「消防設備点検」)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>	

(7) 緊急時対応全般 (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>一般の方が公会堂を利用してイベント等を実施する際には、「入場者数100人に対して1名の誘導員の手配を依頼し、誘導員には腕章をつけていただく」という仕組みを設けており、緊急時の安全確保に努めています。</p> <p>また、以前に横浜市内全域の行政系の施設に対して爆破予告が出された際には、すぐに巡回対応を実施する等、緊急時対応には強い意志を持って行っています。</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>

## 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	
<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)>	

#### 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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ホームページで公開しています。	
<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)>	
ホームページでは平成22年度からの事業計画書・事業報告書及び第三者評価結果を全て公開しています。	



## (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)> 事業報告書・研修計画表・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)>	
全職員:個人情報保護研修・コンプライアンス研修・接遇研修・非常時(AED含む)研修・公会堂内規則研修・人権研修 舞台スタッフ:安全研修・照明音響等専門研修	
<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)>	
舞台スタッフが何等かの非常事態のために出勤できない時を想定し、パートスタッフを対象に舞台研修(舞台各種機器の操作やプロジェクター設置等)を実施しています。	



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)>	
利用受付・予約方法・減免対応と様々な業務についてマニュアルを作成し、変更があった場合は適宜改善しています。マニュアルとしてバインダーにファイリングするとともに、窓口対応者の机等、業務上適切な場所に掲示し、日常的に活用しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
業務については毎日【業務日報】を作成し、その日の施設の利用状況や講堂の打合せ、下見等を記録している。その中でもお客様の件で特にスタッフ間で共有が必要な場合は【連絡ノート】に記載し、確認したスタッフは自身の名前を押印し、情報共有を図っている。そのため、スタッフは業務開始時に【業務日報】と【連絡ノート】を確認し、現状を把握する。また、必要に応じて口頭での引継ぎも行っている。その他の共有事項は【情報共有ノート】に記載し、情報共有を行っている。	事業報告書・研修計画表業務日報・連絡ノート・情報共有ノート・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)>
	お客様対応や日常業務対応についての情報共有は、情報共有ノートと連絡ノートの二種類を活用しています。連絡ノートは、情報共有において重要性が高い項目や対応が必要な案件について記載しています。閲覧確認のサインがあり、課題について対応が済んだ事案には「処理済」の印が押され、対応状況を明確にしています。シフト表に業務予定が記載され連動して業務日報にも記載し、情報共有を確実なものにしています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ホームページに個人情報取扱い責任者を運營業務責任者と明示しています。	

#### 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)>	
個人情報の取得や保管時の注意点を確認する研修を年1回全職員を対象に実施しています。改正個人情報保護法についても改正点を研修しています。類似の他施設であったヒヤリハットも共有しています。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 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 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	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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)> 希望者に、イベントおしらせをメール送付していますが、その際は一斉メールによる送信によらず、各アドレスごと単独メール送付としています。添付ファイルを送付する時は、送信先やファイルの添付に間違いがないか確認ウィンドウが出るメールソフトを活用しています。	

#### (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)> 当施設は、横浜市PFI事業として管理運営されており、横浜市における一般的な指定管理施設における会計処理とは異なります。横浜市PFI事業進捗状況等確認調書により会計監査が実施され、適切な処理がなされていることを確認しています。	

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)> 通帳・利用申請書・レジ日計・レジジャーナル・日計表・現金有高表・現場確認・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)>	
収受した利用料金は、利用申請書・レジ日計・レジジャーナル・日計表・入金用通帳コピーの5種類の記録により照合しています。代表企業は公会堂を訪問し、領収書と記録の確認も実施しています。金庫内現金は、社員により1日2回集計し現金有高表に記録しています。	

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・ヒアリング・横浜市PFI事業進捗状況等確認調書 <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)>	

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)>	
当施設は、横浜市PFI事業として管理運営されており、横浜市における一般的な指定管理施設における会計処理とは異なります。横浜市PFI事業進捗状況等確認調書により会計監査が実施され、適切な処理がなされていることを確認しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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;                      通帳・現場確認・ヒアリング</p> <p>&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>印鑑は代表企業に保管され、通帳は入金時のみしか使用していません。</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> <p>【ハリマビシステム】                      ハリマビシステムでの省エネルギー活動施策を元に、日常点検等で利用頻度の少ない所の照明を間引き、ご利用が終わった場所の照明を消灯。熱源の管理では気候の変化によって室温管理を中央監視装置にてヒートポンプチャラー・外調機をOFFにする事や、電気温水器の温度設定を調整する事で節減を実施。公会堂の講堂・諸室の利用状況を確認し、利用が終わった場所は直ぐに照明や空調を止めている。</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>現場確認・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> <p>利用状況に合わせ、適切に照明を消灯したり、冷暖房の温度管理を行い、省エネに務めながら同時に経費削減に取り組んでいます。月1回実施しているPFI事業モニタリング会議では支出状況の前年度対比の報告がなされ、ムダな支出がないか確認しています。</p>

(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>PFI事業の維持管理部門を担当する株式会社ハリマビシステムと舞台や利用者サービスを担う株式会社共立は、其々責任者を配し、各専門分野の業務を適切に実施しながら、事務室を共有し情報共有を密に一体的に管理運営しているため、利用に即した迅速な対応と質の高いサービスを提供しています。</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>当施設は、横浜市PFI事業として管理運営されており、公会堂の利用収入についてもPFI事業全体の中の収入としての位置付けになっています。そのため公会堂の管理運営の努力により収益がアップしたとしても公会堂の事業運営に直接的に還元できない仕組みになっています。また、PFI事業として定めた規定に当てはまらない事項が発生した場合の柔軟な対応が取りにくい点が課題といえるでしょう。</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> <p>横浜市の公会堂の設置理念である【区民の集会その他各種行事の用に供する目的をもった場】に基づき、日々ご利用者様の立場に立って施設運営を行ってきた。その中でも学校の吹奏楽部や合唱部の練習・発表や幼稚園のおゆうぎ会、企業の講習会や健康診断の会場等、様々なニーズに応えてきた。また、昨年開館した【瀬谷区民文化センターあじさいプラザ】とは定期的に意見交換をし、色々な視点から区民の方のご意見を取り入れ、運営に活かしている。その他、毎月定期的に開催される瀬谷区民活動センター主催の【昼ドキイベント】においては技術協力を行っている。</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>横浜市瀬谷区総合庁舎及び二ツ橋公園整備事業 要求水準書・現場確認・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> <p>瀬谷区役所との合築施設である利点を活かし、瀬谷区民活動センターが主催する毎月1回、区内で活動している団体のパフォーマンスが気軽に楽しめる「昼ドキイベント・せや」開催時に、技術提供で協力しています。所管課からの要望に迅速に対応し、男性のトイレにサンタリーボックスを設置しています。健康診断の会場設営等、利用者ニーズに対応するべく「どうしたらできるか」を主眼に改善に取り組んでいます。</p>
<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> <p>公会堂の運營業務の一つである予約受付業務は、従来の手書きの予約管理簿を廃止し、【受付システム】としてPCのみで運用をおこなっている。手書きの写しのミスによるダブルブッキングのリスク回避はもちろん。長年の更新やマニュアルの改訂により、使い易く効率的になったため、よりお客様への負担を軽減出来るようになった。</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>横浜市瀬谷区総合庁舎及び二ツ橋公園整備事業 要求水準書・現場確認・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> <p>昨年開館した瀬谷区民文化センターあじさいプラザとは、区民の利用者サービス向上について新たな取組みができないかを協議しています。公会堂予約受付は、従来の手書きの予約管理簿を廃止し、PCのみで運用をおこなうように改善しました。転記ミスやダブルブッキングを回避しています。</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>PFI事業の枠組みの中で自主事業の実施等様々な制約がある中、施設の設置目的を達成すべく利用者の方が如何に快適にニーズに相応した利用ができるかを念頭に置いてこれまで管理運営に務めてきました。公会堂の役割も時代とともに変化しており、今後公会堂の管理運営に求められる仕様についてPFI事業期間終了期の令和8年3月を前に、区民や現場職員の声も取り入れた協議がすすむことを期待します。</p>