

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市磯子公会堂
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人 アールあいビルアセスメント

平成30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>■施設の案内、利用案内等は、ホームページ及びデジタルサイネージを使用してわかり易く情報提供しています。</p> <p>■施設利用案内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。</p> <p>■予約状況は週1回、ホールの主な行事予定は月1回ホームページで更新しています。ホールの主な行事は2カ月分を館内及び屋外掲示板に掲出。また事務室カウンターにて案内・配布し、利用者のサービス向上に努めています。</p> <p>■利用者へのアンケートを年2回行い、ニーズに合わせた管理運営に活用しています。内容・質問等は館内に掲示し、問題点等については区と情報共有し、問題解決策の実施を行っています。</p> <p>■施設の見学・下見打合せを積極的に受入れ、舞台設備・音響設備・照明設備等の使用について様々な要望を確認し、安心して開催できるよう側面からサポート・提案を行っています。</p> <p>■舞台設備及び機器に不慣れな方やご年配の方へのサポートを積極的に行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート等から抽出した課題について、休館日を利用し、全員で対応策を議論し、利用者の意見に答えようとする姿勢が見られ、公表についても、カラー紙を使用し、大きな字で分かり易く表示されている点。 ・苦情解決の仕組みについて、方針と対処フローチャートにより、職員全員が対応できるようにし、館長は、発生内容を記録し、本社とも連携されている点。 ・抽選受付では、きめ細やかな対応をされている点。 ・講堂利用時は、事前打合時に口頭等だけでなく利用者が操作しやすいよう配慮されている点。 ・広報・PR活動として、消防や地元の企業とのコラボによる「避難訓練コンサート」の実施により、区内外へ積極的に活動されている点。 ・稼働率が低い部屋については、特典付きスタンプカードを発行するなど工夫している点。 ・利用者には、避難の際の避難経路等を案内が出来るように台本を作成している点。
II 施設・設備の維持管理	<p>■弊社技術管理部の専門知識を持ったスタッフにより、施設及び設備について定期的または、問題発生時に速やかに対応、フォローを実施しています。</p> <p>■ホール設備は年2回の保守定期点検を行い、安全快適に使用できるように維持管理し、不具合箇所は速やかに修繕を行っています。</p> <p>■設備、備品の改修は、スタッフによって改修できるものは自前で修理し、迅速な対応と経費節減を図っています。一方で、経年変化による施設、設備の傷みは、建築局や区に対しての正確な情報提供を行っています。</p> <p>■備品の更新については、不良状況や安全性のチェックを行い、利用者のニーズに応えられるように対処しています。</p> <p>■館内の日常的な清掃を行い利用者に気持ち良くご利用いただけるように取組んでいます。</p> <p>■休館日は、スタッフ全員でホール・各室の清掃を実施しています。</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、ゴミの削減に取り組んでいます。</p>	<p>【できていない点】なし</p> <p>【不足していると感じられる点】なし</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックリストを独自に作成し、清掃箇所等が重ならないよう配慮されていた点。 <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日3回(開館時、昼時、閉館時)館内巡回点検を実施する事により安全に使用できる配慮がなされていた点。 ・軽微な不具合箇所については、すぐにスタッフによる修繕を行い、経費削減にもつなげている点。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巡回点検を実施する事で、館内が常に清潔な状態に保たれていた。また、各室の利用直前に、テーブル拭き専用のタオルとタオルトレーを常備しており、使用後はすぐに洗濯するなど、利用者への心遣いを配慮されている点。
III 緊急時対応	<p>■指定管理者の方針に基づき、危機管理マニュアルを作成し、緊急時連絡網、地震発生時の対応、利用者の安全確保、関係機関への通報等を迅速かつ的確に行えるようにしています。</p> <p>■毎月の職員による「安全衛生会議」を通じて、危険防止についての徹底を図っています。</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講習を毎年行い、緊急時等の対応を強化しています。また、区役所の自衛消防訓練に参加し、有事の際の連携を確認しています。</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ます。</p> <p>■スタッフ全員が「救命講習修了証」を取得しています。</p> <p>■自衛消防の任務分担を決め、災害時に備えています。</p> <p>■「横浜防災ライセンスリーダー」「サービス介助士」の資格を取得し、地域の災害活動及び災害時に協力できるようにしています。</p>	<p>【できていない点】なし</p> <p>【不足していると感じられる点】なし</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルを作成し、特に必要な連絡網、緊急対応フローを抜き出して別途事務室内に掲示し、緊急時の職員の対応に齟齬が出ないように配慮している点。 <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日3回、違うスタッフによる点検を行う事で、違う目線で点検できている点。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・机上研修だけでなく、実技研修を取り入れることで、実際の事故の際の動きを把握している点。 <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年自主事業として、消防・地元企業との連携で「避難訓練コンサート」を実施されており、利用者の安全確保に配慮された誘導避難訓練を実施されている点。 <p>(7)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「急病・ケガ連絡票」を拝見すると、日頃からの実施訓練の成果が伺え、スムーズな対応がなされていた点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織 運営 及び 体制	<p>■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。</p> <p>■情報セキュリティマネジメントシステムに準じて情報管理を行っています。特に利用者情報を日常的に扱うことが多く、全スタッフには研修を通じて個人情報管理マニュアル内容の徹底を図っています。</p> <p>■接遇研修、人権研修、貸出機器研修等も反復研修。また、外部研修にも積極的に参加しています。</p> <p>■通常の業務体制以外に、ビッグイベント時は勤務割の調整を行い、スタッフの増員をして施設の円滑な運営管理を実施しています。</p> <p>■シフト勤務のため、業務内容・連絡事項等情報共有の漏れが無いように連絡帳式回覧を使用し周知徹底を図っています。確認後は各自が押印し回覧漏れが無いようにしています。</p> <p>■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。</p> <p>■売上管理、利用状況等の業務点検報告は区に報告を行っています。</p>	<p>【できていない点】 なし</p> <p>【不足していると感じられる点】 なし</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・事業計画書・事業報告書をホームページで公表。また、事務所でも閲覧できるようにされている点。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組み ・外部研修等についても、受講費を負担されており、休館日研修においては、受講時間は勤務時間と認知し全員が参加しやすいように配慮されている点。 ・休館日研修に実地訓練内容を盛り込み実効性のある対応を行えるようにしている点。</p> <p>・機器備品の変更の都度、安全習熟研修を実施し職員の対応資質能力の向上を図っている点。</p> <p>(4)経理業務 ・省エネ対策として各種記録表を作成し、毎日2回全室チェックする事で節電目標を達成している点。 ・簡易な修繕は、スタッフによる修繕により経費削減がなされている点。</p>
V ・ その他	<p>■地域の施設交流会に参加し、地域の課題及びニーズについての情報収集を行うとともに、交流を図っています。</p> <p>■区内の小・中学校及び高校の職場体験学習等を積極的に受入れ、育成支援を行っています。</p> <p>■地元自治会、利用者代表の方と交流会を年2回開催し、利用者ニーズの情報収集を行い、更なる利用者サービスの向上を図っています。</p> <p>■認知症サポーター養成講座に参加し、サポーターとして地域活動や来館者にもサポートできるように取り組んでいます。</p> <p>■自主事業として、無料の映画会や講演会、避難訓練コンサート等を実施しています。</p> <p>■休館日は全員で研修を行い、舞台の備品・音響・照明・プロジェクター等の取扱いの実技や安全会議を実施し、安全で同一なサービス提供ができるように努めています。</p> <p>■ワンストップサービスとして、ピアノ調律・祝花・ケータリングの手配等を承っています。</p>	<p>【できていない点】 なし</p> <p>【不足していると感じられる点】 なし</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①区の施策としての事業協力の取組みについて ・磯子まつり・ISOGOダンスまつり等、区の事業を率先して取り組まれている点。 ・司会・舞台音響・照明等の協力。舞台設営準備やイベントのサポートを積極的に行っている点。</p> <p>②その他特記事項 ・専門知識を有している者により、独自に音響設備の点検を行っている点。 ・ケータリングの手配など、利用のサポートを行っている点。 ・区内、小中学校等の職場体験等を積極的に受け入れ、学生の育成支援を行っている点。</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)> 年2回(夏・冬)・利用者100名前後(利用前配布・利用後回収) スタッフ対応満足度、施設利用満足度の5段階評価と意見・要望を収集している <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・ヒアリング・資料(アンケート一覧表) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・資料(休館日研修)	
<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)>	
対応できるものについては、即対応されている。また、施設のみでは解決できない課題についても、市・区等関係機関と連携されていることがわかるよう記録されていた。休館日研修の際、対応策を議論しており、利用者の意見に全員で応えようとする姿勢が評価できると感じました。	

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・資料(お客様の声)・ホームページ(事業報告書内記載)	
<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)>	
館内掲示板には、「お客様の声」という欄に、一問一答形式でカラー紙を使用し、利用者の意見・要望と対応する回答が大きな字で分かり易く表示されており、利用者目線の配慮が評価できると感じました。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1F掲示板下にご意見箱の設置。ホームページについては、お問い合わせ欄設置。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情解決マニュアル2015.4.1)・ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決マニュアルは、方針と対処フローチャートが記載され、職員全員が対応できるように配慮されていた。また、責任者(館長)は、発生案件及び対応内容を記録し、本社(清光社)にも報告し連携されている点が評価できると感じました。</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 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>1F掲示板に掲示</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ご意見・苦情・不具合等対応」記録を作成し、職員及び本社・市・区関係機関等のやりとりが詳細に記録されている点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ご意見・苦情・不具合等対応)・ヒアリング・ホームページ(事業報告書-職員研修実施実績等)</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>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)・ヒアリング・ホームページ(事業報告書-苦情対応状況報告) <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)> ■基本方針、情報セキュリティの基本方針について施設内に掲示し、透明性・公平性を維持しています。 ■ホームページ、デジタルサイネージで施設案内・アクセスマップ・ご利用案内・利用方法・利用料金・予約状況・催事情報等を案内しており、定期的に更新しています。 ■施設案内パンフレットを事務室入口パンフレットスタンドに設置して、どなたでもお持ちいただけるようにしています。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。 ■公会堂施設案内パンフレットやチラシを区役所や区民活動支援センター、区内の公の施設にも置いていただき、地域に幅広く情報提供しています。 ■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を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(デジタルネイサージ)・資料(ご利用案内)・ヒアリング・ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 活発なPR・広報活動が見受けられた。 (広報活動) ・ホームページによる情報発信 ・磯子区の公の施設に、施設情報やちらしを配架(PR活動) ・ホームページの作成 ・館長連絡会議での活動 ・広報よこはま磯子区版、タウンニュースへの掲載

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><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)></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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料(抽選受付マニュアル2017.1.17)・ヒアリング</p> <p><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> <p>申請受付時に、申請者に分かりやすく掲示されていた。また、抽選後に当選(1番)された方がキャンセルされた場合は、2番以降に順次連絡されるなど、きめ細やかな対応をされている点。</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><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・人権の擁護)・ヒアリング</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> <p>休館日に、外部講師(横浜地方法務局人権擁護課職員)による研修(DVD・パワーポイント・資料)による講習を受けている点。</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 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)> 現場確認・資料(利用方法)・ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 打合せ票を使って、スケジュール・舞台設営・照明設備・音響設備・貸出物品等の確認がされている。また、利用者との事前打ち合わせ時、きめ細やかな指導および口頭だけでなく、利用者が設備操作しやすいよう番号シールを貼るなど工夫がなされている点。(初めて利用する方でも、容易にできるシステムであった。)	

(5) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ■ホームページを開設し、施設案内・アクセスマップ・ご利用案内・利用料金・事業計画・事業報告・予約状況・主な行事案内等、各種情報を提供しています。 ■ホームページでの予約状況は週1回、ホールの主な行事予定は月1回更新しています。 ■ホールの主な行事予定は、当月・次月分を館内及び屋外掲示板に掲示しています。また、事務室のカウンターにて印刷物を配布し、情報提供を行っています。 ■区役所や近隣施設と連携し、パンフレット・チラシを置いていただく等、当施設のPR活動を行っています。 ■横浜カレンダー・区報・地元の新聞にイベントの情報提供をしています。他の公共施設にチラシ配架もお願いし、積極的に広報活動をしています。 ■アウトリーチ活動として、消防署・消防音楽隊・地元企業に協力をいただき、年に1回、来館者・出演者・公会堂スタッフ全員の参加型「避難訓練コンサート」を実施しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料(広報よこはま磯子区版・タウンニュース・施設情報)・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)> 館長の積極的な広報・PR活動により、消防や地元の企業(東芝様)とのコラボによる「避難訓練コンサート」を実施されている。区内館長連絡会議では、他施設への情報発信や区報・タウンニュースへの情報提供・行事掲載等、地域の方々幅広く情報を提供している点が評価できると感じました。

(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」を基本として、身近で親しみやすい施設運営に努めています。 ■来館者には、積極的に挨拶・声かけをするように心がけています。 ■年1回スタッフ全員が接遇マナー研修を受け、常にお客様の立場に立った対応・接遇に取り組んでいます。 ■受付マニュアル、電話受付マニュアルはスタッフ全員が携行し、分かり易い説明ができるようにしています。 ■窓口対応、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っています。特に電話対応の場合は、施設名と電話受付者の名前を先に名乗り、責任を持って対応しています。 ■窓口ではお客様をお待たせしないように、常にスタッフが協力し合い、スピーディーに対応する連携体制をとっています。 ■スタッフはユニフォームと名札を着用し、公会堂のスタッフであることが一目で分かるようにしています。 ■身だしなみは清潔感があるように、いつも配慮しています。 	<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> <p>受付に来館されたお客様へ、利用目的をお聞きし、利用しやすい部屋をご提案されていました。また、その部屋ではどのように利用すると良いかなど補足説明されていたので、利用者の方は笑顔で帰られる様子がうかがえました。</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><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"> ■利用実績については、データベースで管理しています。 ■全体的な利用回数、稼働率ともに上がっています。 ■各室の利用回数、利用者数も増加していますが、他の部屋に比べ和室夜間の稼働率が低いいため、特典付きのスタンプカードを発行し稼働率の増加を図っています。 ■下見時に、可能な限り施設内の案内をして、ホール以外にもご利用できる用途があることをお知らせしています。 ■年2回実施しているアンケート及びご意見箱の「ご意見・ご要望」等は、ミーティング・研修会等で検討し、お客様サービス向上を図っています。また、ご要望の物品は検討し、必要な物品は可能な範囲で更新しています。 ■ご意見・苦情等は館内に掲示。関連部署と情報共有し、問題解決を図っています。 ■アンケート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。 ■今後もリピーター増加、新規開拓を検討し、対策を講じていきます。 	<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> <p>夜間の和室利用が少ない事から、独自の「和室スタンプカード」を発行され、夜間和室を10回利用されたら、和室の利用が1回無料になるというシステムがあり、稼働率が上がっていた。また、新規・リピーターを問わず施設案内に力を入れる事で、リピーターの方でも、他の部屋を利用されるなど努力されていた。</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)>

- ・利用者には、必ず避難の際の注意事項や避難経路を案内していただけるよう台本を作成している点。
- ・舞台・音響等の操作については、番号シールを貼る等の工夫及び丁寧な指導をされている点。

<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)>

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)>	
毎日3回(開館時、昼時、閉館時)館内巡回を実施し、チェックシートで点検保守管理を行っておりきめ細かな対応が評価できると感じました。	

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)>	
日常清掃に関しては、チェックリストを独自作成し清掃箇所が重ならないように効率的に管理されていた対応が評価できると感じました。	

(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)>	
毎日3回(開館時、昼時、閉館時)館内巡回を実施し、チェックシートで点検保守管理を行っておりきめ細かな対応が評価できると感じました。貸出物品は、管理簿に記入し、返却時に安全や損傷を含めた確認をしている点。	

(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)>	

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・午後・閉館前の定期巡回及び部屋の使用後の都度、清掃を含む巡回点検を行い、整理・整頓・清潔・清掃を実施しています。</p> <p>■休館日は施設点検日・清掃日と位置づけ、施設の設備使用に問題が無いか確認しています。ホールの床・椅子の下・舞台上・各室を全員で清掃して気持ち良くご利用いただけるように努めています。</p> <p>■各室には、利用直前に、テーブル拭き専用のタオルとタオルトレを置き、使用後はすぐに洗濯し、常に清潔に使用できる状態にしています。</p> <p>■部屋の利用終了時にスタッフがチェックし、汚れている場合は積極的に清掃を行い、館内の美観の維持に努めています。</p> <p>■トイレ、洗面、和室の水回り等は、常に清潔を保つように取り組んでいます。</p> <p>■感染症防止策として、手洗所には「手洗い励行」や「注意喚起」を掲示し、集団感染防止に努めています。</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・資料(巡回点検表)・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>定期巡回を行う事で、常に清潔な状態が保たれていた。また、各室の利用直前に、テーブル拭き専用のタオルとタオルトレを常備しており、使用後はすぐに洗濯するなど、利用者への心遣いと館内美観の維持に対する姿勢が評価できると感じました。</p>

(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> <p>・1日3回 定期巡回を行うことで、軽微な不具合箇所等については、すぐにスタッフによる対応がされている点。</p> <p>・修繕を可能な限りスタッフで行うことにより、経費削減にも努めてる点。</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>

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><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</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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><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)></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>1日3回の定期巡回を行っており、チェックシートできちんと管理されていた。 また、同じスタッフによる点検ではない事で、目線が違っていた点が評価できると感じました。</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)>	

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)> 休館日研修(H29.7.24)テーマ:館内の事故について 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)>	
机上研修だけでなく、実技研修も取り入れることで、実際の事故の際の動きを把握されている点。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <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>休館日研修(H28.5.23) テーマ:館内の事故について 対象者:全員 休館日研修(H29.5.22) テーマ:普通救命講習 I (再受講・AEDの操作をはじめとした研修) 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> <p>机上研修だけでなく、実技研修も取り入れることで、実効性のある職員の対応が期待できる点が評価できると感じました。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><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(緊急連絡先)・ヒアリング</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> <p>自主事業として毎年「避難訓練コンサート」を実施しており、利用者の安全確保に配慮した誘導避難訓練を行っている点が、評価できると感じました。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

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)>	
消防署及び地元企業との連携で、利用者とともに避難訓練を実施されている点。 (H29.3.26 避難訓練コンサートの実施 規模300人)	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

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

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

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(立入結果通知書 H27.5)	
<適切な処理を行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
資料として、「急病・ケガ連絡票」に記載されている内容及びヒアリングをさせていただいたところ、休館日研修にて、日頃より実施訓練されていた事で、スムーズな連携がとれていたことが見受けられた。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外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>	

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>ホームページ及び誰でもが閲覧できるよう事務所に準備している。</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> <p>ホームページで公表されている。</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(休館日研修 H29.11.27)・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)> テーマ:嘔吐物処理について(DVD・実技) 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)>	

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>■スタッフ全員の参加が必要な研修については休館日に行い、研修・受講を勤務時間として認知しています。また、研修項目年間予定表を作成し、勤務予定に組込んでいます。</p> <p>■各種研修情報は回覧し、意欲のある職員が参加しやすいようにしています。</p> <p>■指定管理者を対象とした研修や横浜防災ライセンス、認知症サポーター等の講習についても情報の周知を行い、受講希望者には受講を勤務時間としております。</p> <p>■サービス介助士、防火管理講習、普通救命講習等の有料講習については、全額会社負担にて参加しています。</p> <p>■市、区主催の研修については、研修日に合わせて勤務を交代する等、業務に支障がないようにした上で、できるだけ参加できるように配慮しています。</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(休館日研修・外部研修)・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>・職場外研修では、スタッフが受講する事でスキルや考え方を身につけることが出来るよう配慮している点。(受講費は全額会社負担)</p> <p>・職場内研修(休館日研修)では、受講時間を勤務時間と認知し全員が参加しやすいように配慮している点。</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(休館日研修・連絡票)・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)>	
マニュアルは、入社時に全員に配布し、研修を行っている。 また、更新の都度、差し替えを行い、いつでも活用できるよう各自が持っている。	

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"> ■代表者が参加した研修の資料は、全員で回覧し情報共有を行っています。必要があれば、ミーティング・休館日研修等で周知を行っています。 ■業務内容の追加・変更については、マニュアルを作成し、全員に配布し内容確認を行っています。 ■休館日は全員研修日と位置づけ、音響設備・照明設備・プロジェクター等の機器操作実技の確認を行い、全スタッフが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)・音響反射板の設置や安全な取扱い方法を繰り返し研修し、利用者様の支援ができるようにスキルアップを図っています。 ■車椅子操作・嘔吐物処理等の実技研修を行い、安全な取扱いや対応ができるように情報を共有しています。 ■休館日研修では安全衛生会議を実施し、安全確保・ケガ防止策等、研修を通して徹底を図っています。 	現場確認・資料(休館日研修)・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)>
	研修に実技訓練内容を盛り込み実効性のある対応を行えるようにしている点及び機器備品の変更の都度、安全習熟研修を実施し職員の対応資質能力の向上を図っている点が評価できると感じました。

(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)>	
ISO27001に準拠した「個人情報取り扱いマニュアル」を整備し運用されている点。	

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)>	

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	
<p><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)></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> <p>各申請書には、「使用目的以外に使用しない」旨、記載されている点。</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(PC)・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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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・資料(経理簿)・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)>	

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・資料(通帳)・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)>	

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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料(通帳)・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■弊社技術管理部の応援を得て、設備等のある程度の修繕は自前で行い、迅速な対応と共に経費の節減を図っています。</p> <p>■舞台機構調整技能士(音響)の公会堂スタッフにより、ホール音響設備の点検を行い、可能な修理は自前で行い、経費節減を図っています。</p> <p>■小破修理等、スタッフで改修できるものは自前で修理し経費節減を図っています。</p> <p>■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。</p> <p>■冷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。</p> <p>■物品購入時は、複数業者の見積りを取り、比較検討し安全で安価なものを購入するように努めています。</p> <p>■電化製品は節電タイプの商品を購入し、経費削減、環境にも配慮しています。</p> <p>■指定管理者の事務用品、日常備品は供給ルートを使用し、経費削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料(記録)・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>・独自に、省エネ対策として冷暖房温度監視記録表・照明使用監視記録表を作成し、毎日2回全室チェックする事により節電目標が明確かつ説得力を持って設定できる点及び簡易な修繕については、スタッフによる迅速な対応及び修繕をされており、材料費のみの計上を行う事で経費削減の実施がなされている点が評価できると感じました。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ全員が一丸となり、組織運営を行い、スタッフだけでなく本社との連携により、共有化が図られており、迅速に対応されていることで一体感醸成が評価できると感じました。</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>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■磯子まつり、ISOGOダンスまつりのホールでのイベントでは、舞台音響・舞台照明・司会・受付・誘導等を担当し、事業の協力に取り組んでいます。</p> <p>■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。</p> <p>■県、市、区からのポスターの掲示・チラシの配架、また、地域団体・近隣施設等のチラシも館内のラックに掲出し、広報活動に積極的に協力しています。</p> <p>■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。</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(磯子まつり・ISOGOダンス)・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"> ・磯子まつり・ISOGOダンスまつり等、区の事業を率先して取り組まれている点。 ・司会・舞台音響・照明等の協力。舞台設営準備やイベントのサポートを積極的に行っている点。
<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> <p>■舞台機構調整技能士(音響)の資格を持つ公会堂スタッフにより、適宜ホール音響設備の点検を行っており、調整・修繕は迅速に行い、最適な環境を提供しています。</p> <p>■ワンストップサービスとして、ピアノの調律・祝花・ケータリングの手配等、手続きのお手伝いを承っています。</p> <p>■施設の見学・下見を積極的に受入れ、舞台の設備・音響・照明の使用について様々な要望を確認し、安心して開催できるように側面からサポート・提案を行っています。</p> <p>■舞台設備や機器に不慣れな方やご年配の方へのサポートを積極的に行っています。</p> <p>■区内小・中学校の職業体験や県立高校のインターンシップ等を積極的に受入れ、育成支援を行っています。</p> <p>■地元自治会、利用者代表の方との交流会を行い、利用者サービスの向上を図っています。</p> <p>■無料の自主事業として、来館者全員参加型の避難訓練コンサート、映画会や講演会等を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング・資料(区内、小中学校の職場体験記録)</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"> ・専門知識を有している者により、独自に音響設備の点検を行っている点。 ・ケータリングの手配など、利用のサポートを行っている点。 ・区内、小中学校等の職場体験等を積極的に受け入れ、学生の育成支援を行っている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>