

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市鶴見公会堂  
評価シート

評価機関名：株式会社R-CORPORATION

令和8年1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)講堂貸出業務	10
(5)広報・PR活動	10
(6)職員の接遇	11
(7)利用者サービスに関する分析・対応	11
(8)利用者サービスの向上全般(その他)	12
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>13</b>
(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>	<b>17</b>
(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>	<b>23</b>
(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>	<b>32</b>

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>1.利用者アンケート 毎年利用者アンケートを実施し、アンケート結果をホームページで公開するとともに、いただいたご意見等については速やかに必要な対応を行っている。 また、翌年の運営に役立っている。</p> <p>2.ご意見・苦情の受付対応 窓口や電話でいただいたご意見について、速やかに対応を取っている他、事業報告書として窓口に掲示。公平かつ公平な運営を行っている。</p> <p>3.広報活動 デジタルサイネージを利用した館内利用の広報や、多言語に対応したパンフレットの作成、ビル入口掲示板での広報など、館内外に向けて広く広報を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートで寄せられた意見・要望等については、スタッフミーティングで共有を図るとともに対応策の検討を行っており、必ず、鶴見区総務部地域振興課への報告と法人本社へも報告を行っている。</li> <li>鶴見区の方針である多文化共生のまちづくりに則り、英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語の施設案内を作成し、館内に配架されている。また、全職員に対して翻訳アプリの使い方の研修も実施するなど、直接窓口に来られた外国籍の利用者へも案内できる体制を整えている。</li> <li>職員は「接客マナー」や「来館者・電話対応」マニュアルに準じた接客や応対で利用者が不快感を感じないように丁寧に対応を行っている。また、受付にテーブルと椅子2脚を設置する等の配慮を行っている。</li> <li>年3回「特別接客研修」として全職員を対象に接客能力向上を目的とした研修を実施し、接客や応対の向上スキルを研鑽に努めている。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>1.協定書等に基づく業務の遂行 事業計画書の維持管理計画に則り、清掃も含めて計画的に定期点検・清掃を行っている。 舞台関係においても照明設備、音響設備、ピアノ調律など専門業者との年間契約により保守点検を行い、不具合の早期発見に努めています。</p> <p>2.利用者視点での維持管理 講堂裏の薄暗い場所にある段差に短いスロープを取り付けた他、注意喚起の案内を掲示。 利用者が安全、安心に利用できる設備の維持・管理に取り組んでいる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内は、日常清掃や定期的な清掃は専門業者に委託し、清潔の維持・管理が行われている。また、1日5回の館内巡回により、館内のゴミや汚損などの早期発見に努め、気持ちよく利用していただけるよう館内の美化に努めている。</li> <li>舞台の設備関連については、各専門業者との年間契約に基づき、適切な維持・管理に努めている。また、その他貸出用物品については、職員で修繕が可能と判断した際には職員によって修繕を行っている。</li> <li>館内各所において利用者に転倒や躓りリスクがある場所には注意喚起の貼り紙掲示やトラテープを貼るなどして、利用者の安全確保に努めている。</li> <li>各部屋には使用前の備品等の配置が写真で掲示され、次の利用者(団体)がスムーズに利用できるよう原状回復をお願いしている。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>1.BCP(企業継続計画) 緊急時の連絡網を作成し、事務室に掲示している。</p> <p>2.事故防止業務 50名以上のイベント開催時は、避難誘導員名簿を提出してもらい人数分の避難誘導員の腕章をお渡しし、利用者に災害発生時の避難誘導のご協力をお願いしている。 また、登板スタッフによる館内巡回点検を閉館時をはじめ、1日5回実施し不審物、不具合箇所などの目視確認を行い、利用者の安全、安心の確保に取り組んでいる</p> <p>3.避難経路などの確認・点検 スタッフミーティングにおいて、館内の避難ルートの確認、災害発生時の館内放送の手順などの実践訓練を実施している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商業施設と同じビルに入っていることから、不特定多数の人が出入りできるようになっており、法人で防犯カメラ(定点カメラ)を導入し、常時職員が監視できるようにしている。また、巡回ルート表を作成し、死角となる箇所を共有するなど、注意を払っている。</li> <li>1日5回実施している館内巡回時には、来館者に声かけするなどして、利用者の安全・安心の確保に努めている。</li> <li>防火シャッターのガイドレールには防火シャッターの降下場所に物を置かないよう注意喚起の貼り紙が貼られている他、巡回時に避難動線の妨げになるような物が置かれていないか確認を行っており、妨げになっているようであれば声かけして注意喚起も行っている。</li> <li>50名以上のイベント開催時は、避難誘導員名簿を提出してもらい人数分の避難誘導員の腕章を渡し、利用者にも災害発生時の避難誘導の協力を呼びかけている。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>1.業務体制 横浜市公会堂条例等に基づき「鶴見公会堂利用要綱」「ご利用案内」を作成し、ホームページに公開するとともに、スタッフミーティングにおいて規定等の運用ルールの実践的な研修や利用者サービス向上のための意見交換を行うなど、円滑な公会堂運営のための取り組みを行っている。</p> <p>2.個人情報の取り扱い 個人情報に関する研修を実施し、職員の質向上を行い、収集した個人情報はシュレッダーにかけるなど、適切に取り扱っている。</p> <p>3.経理業務 経理機能を本社で行い、出納との相互けん制の仕組みを設けている。また、公会堂独自に経理関連書類を作成し、その他の経理と明確に区分している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月のスタッフミーティングには必ず本社の職員も参加して、現場の情報を把握するよう努めている。また、検討課題や共有事項等は、本社職員含め全員で対策の検討・共有し、利用者サービスの維持・向上に取り組んでいる。</li> <li>・業務マニュアルはインデックスを付けて、必要な情報が直ぐに見られるよう工夫されている。また、随時マニュアルの見直しも行われ、内容を更新しながら現状の業務に即したマニュアル作りが行われている。</li> <li>・セキュリティの観点から電子ファイルを使用せず、紙媒体のみで取り扱いとし、個人情報に関する書類は「個人情報管理ファイル」にて管理し、鍵のかかる書庫での保管を原則とし、事務所からの持ち出しを禁止している。</li> <li>・夜間の職員配置は必ず男性職員と女性職員の配置になるようシフト調整を行っている。</li> <li>・講堂の舞台設備や舞台機器の操作は全職員が行えるよう水平展開するとともに、実践的な研修も必ず毎年行っている。</li> </ul>
V その他	<p>1.安全性の確保 サイネージを活用し、注意・禁止事項の周知を実施。また、巡回時の不審物チェック、防災センターとの連携などにより、来館者が安心して過ごせる空間を作るように努めている。</p> <p>2.帰宅困難者受入施設 災害時には「帰宅困難者受入施設」として、鶴見区と連携を行う。帰宅困難者受入マニュアルを作成し、災害に備えている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鶴見区多文化共生基本指針に則り、区内在住の外国籍の方にも公会堂を利用していただけるよう、外国語の利用案内や、翻訳アプリを使って窓口対応できる体制を整えている。</li> <li>・災害時における「帰宅困難者受入れ」に関する覚書を鶴見区と締結し、それに伴い受入人数や滞在スペースについて区と協議を行うなど、災害発生時の協力体制を取っている。</li> <li>・鶴見公会堂の自主事業として地元企業や地域団体、サークル等とのコラボにより、毎年、地域密着型の公会堂夏祭り(サマーフェスティバル)を開催しており、毎回、和太鼓や沖縄フェスなど、子どもから大人まで様々なイベントで盛り上がり、大勢の皆様から好評をいただいている。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・アンケートは年1回、実施期間は1ヶ月間とし、利用団体を対象に受付時に手渡し及び回収を行っている。令和7年は3月1日～3月31日の期間で、61団体からの回答を得ている。	
<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)> ・アンケート結果及びヒアリングにて確認	
<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)>	
・アンケート実施後には、集計結果を円グラフにして可視化し、スタッフミーティングで共有を図るとともに課題の抽出を行っている。	

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)> ・アンケート集計結果及びヒアリングにて確認 <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)> ・アンケートで寄せられた意見・要望等については、スタッフミーティングで共有を図るとともに対応策の検討を行っており、必ず、鶴見区総務部地域振興課への報告と法人本社へも報告を行っている。設備等の高額な費用を要するものについては、鶴見区総務部地域振興課に稟議書を提出し、改善に努めている。	

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)> ・現場及びヒアリングにて確認 <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)> ・アンケート結果(利用者からの意見・要望や対応策の内容)の公表については、ホームページ(一定期間)と受付に置いている情報開示ファイルに綴じて公表している。	

## (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>・受付に意見箱と投書用紙を設置している。また、ホームページにも意見・要望に関する問い合わせ先(電話番号・メールアドレス)を掲載している。</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>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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>・現場確認及び資料にて確認</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> <p>・苦情や意見等を受付けた際の対応フローチャートが作成され、受付から解決までの対応手順等が明確化されている。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・受付での掲示及びホームページに問い合わせ先として、電話番号とメールアドレスを掲載している。</p> <p>&lt;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)&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>・苦情や意見等を受付けた際の対応をフローチャートで可視化することで、対応の流れが分かりやすくなっている。</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>&lt;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)&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>	

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>&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>・ヒアリングにて確認</p> <p>&lt;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)&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>・スタッフミーティングには本社の職員も参加しており、その場で情報の共有化と対応策の検討が行われている。職員や法人では対応が難しいケースについては、鶴見区総務部地域振興課にも報告し、連携しながら改善策が講じられている。</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 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"/> 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>&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;                      ・ヒアリング及び事業報告書にて確認</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者から寄せられた苦情については、年度の事業報告書と併せて「苦情対応状況報告」としてホームページや情報開示ファイルにて公表されている。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1. ホームページ 施設概要、ご利用案内、利用可能設備、フロア図、各室写真、空き室状況、イベント情報等を掲載し、利用者に対し広く情報提供を行っている。</p> <p>2. デジタルサイネージ 利用に関する注意点や利用方法などの周知に努めている。</p> <p>3. 抽選結果公表 抽選が発生した場合、その結果を速やかにホームページにアップし、公平性を確保している。</p> <p>4. 掲示 ビル入口の案内板に鶴見公会堂イベント情報を掲示し、地域住民への広報を行っている。</p> <p>5. パンフレット 地域特性を考慮し日本語の他に、英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語のパンフレットを作成し、誰でも入手できるよう、館内に配架している。</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>・ヒアリング、現場、資料にて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・鶴見区の方針である多文化共生のまちづくりに則り、施設利用案内は、日本語のみならず、英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語のものを作成し、館内に配架されている。また、館内に設置されているデジタルサイネージでも利用案内を流している。</p> <p>・広報については、ホームページ、Facebook、InstagramなどのSNSも活用することで幅広い年齢層や多くの人の目に触れるように情報発信を行っている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input 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>・鶴見区の方針である多文化共生のまちづくりに則り、施設利用案内は、日本語のみならず、英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語のものを作成し、館内に配架されている。また、ホームページも同様の言語に変換して閲覧できるよう案内がされている。</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;</p> <p>・利用案内、ホームページ、ヒアリングにて確認</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;</p> <p>・資料及びヒアリングにて確認</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>・年2回開催される鶴見区民利用施設長会において、区が主催となり人権擁護に関する研修が実施され、館長は研修の内容をスタッフミーティングでフィードバック研修を行っている。研修の内容はスタッフミーティングの議事録に併せて記録され管理している。</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)> ・ヒアリングにて確認 <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価で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) 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
<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)>  1. 自主事業の広報 6月に自主事業として実施した「夏祭りイベント」開催に際し、パンフレットを作成し、館内及びビル1F入口掲示板へ掲載した他、ホームページとサイネージへのアップ、地元タウン誌への掲載、鶴見区への情報提供など、広く地域住民への広報を展開した。 また、サルビアホールとともに音楽イベントを実施し、広報を展開した。 結果、500名を超える来館者を記録し、好評を得た。 2. 外国人への広報 地域特性を考慮し、英語の他、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語のパンフレットを作成。 館内にて配架している他、ホームページにて各言語による翻訳の案内を行っている。 3. サイネージ広告 利用団体のPRとしてサイネージ広告を格安で提供している。 その他、鶴見公会堂からの案内などの広報を行っている。 4. SNSを利用した広報 イベントの事前告知、当日の様子などを配信を行った。	<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)>  ・資料及びヒアリングにて確認  <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)>  ・毎年夏頃に公会堂が主催している「サマーフェスティバル」のチラシは本社の企画管理部部門と連携して作成している。また、ホームページ、Facebook、Instagramを活用したPRに加え、区の広報紙(タウンニュース)への掲載や、関係施設への配架など広くPR活動を展開している。 ・鶴見公会堂は、商業施設と同じビルに入っているため、建物の外の掲示板に自主事業のチラシなどを掲示している。

## (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>接遇マナーについては、スタッフミーティング等において研修を行っている。            日常の利用者対応においては、「はい鶴見公会堂〇〇です」、「お待たせいたしました」、「ご不明な点等がありますか」「ご利用ありがとうございました」など、利用者サイドにたった言葉遣いを心掛けている。            また、受付で長時間お待たせしないよう、滞りなく利用者対応が行えるように研修を行い、マニュアルを整備している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は「接遇マナー」や「来館者・電話対応」マニュアルに準じた接遇や対応で利用者が不快感を感じないよう丁寧に対応を行っている。また、受付にテーブルと椅子2脚を設置する等の配慮を行っている。</li> <li>・年3回「特別接遇研修」として全職員を対象に接遇能力向上を目的とした研修を実施し、接遇や対応の向上スキルを研鑽に努めている。</li> </ul>

## (7) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケート結果については、ホームページへアップするほか、一定期間窓口でどなたでも閲覧が可能となっている。            スタッフ間においては回覧／共有するとともに、スタッフミーティングの際に良かった点、改善点等について意見交換を行っている。            対応可能な案件はすぐに実践し、対応困難な案件については、本社上申、地域振興課対応などを行っている。            具体例として、毎回要望の多い7Fトイレの洋式化について地域振興課へ随時上申し、令和7年度に実施される。</p> <p>分析総評            利用実績から夜間の利用率が低いことを分析し、夜間利用室を上げる目的で、令和7年度から講堂の短時間利用(ピアノ貸出)を実施。利用率の改善を図る。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回の利用者アンケート結果は一定期間ホームページに公表する他、受付に置いている情報開示ファイルに綴じて、自由に閲覧できるようにしている。また、アンケート結果は円グラフで可視化し、前年度と比較できるようにしている。意見や苦情はスタッフミーティングで共有し対応策を検討している。</li> <li>・利用実績の分析結果を踏まえ、稼働率向上に向けた自主事業を企画し、ホームページやSNSを活用してPRを行っている。</li> </ul>

(8) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・鶴見区の方針である多文化共生のまちづくりに則り、英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、韓国語の施設案内を作成し、館内に配架されている。また、全職員に対して翻訳アプリの使い方の研修も実施するなど、直接窓口に来られた外国籍の利用者へも案内できる体制を整えている。

<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)>	

#### 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)>	

## (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)>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1.ビル管理 施設、設備は専門業者との年間保守契約に基づき、毎月定期点検を実施しており、適正な維持・管理に努めている</p> <p>2. 舞台設備管理 吊物、音響、照明、ピアノ調律については各専門業者との年間契約に基づき、適正な維持・管理に努めている</p> <p>3. 清掃 館内は日常清掃の他、年4回の定期清掃により床カーペット洗浄、照明清掃等を行い、適正な維持・管理に努めている。</p> <p>4. 利用チェックシート 「利用後チェックシート」により、利用者に点検チェックをお願いした後、スタッフによる最終チェックを行っている。施設の適正利用にご協力をお願いしている。</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>・現場確認及び資料、ヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・館内は、日常清掃や定期的な清掃は専門業者に委託し、清潔の維持・管理が行われている。また、1日5回の館内巡回により、館内のゴミや汚損などの早期発見に努め、気持ちよく利用していただけるよう館内の美化に努めている。</p> <p>・舞台の設備関連については、各専門業者との年間契約に基づき、適切な維持・管理に努めている。また、その他貸出用物品については、職員で修繕が可能と判断した際には職員によって修繕を行っている。</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>・館内各所において利用者に転倒や躓くりリスクがある場所には注意喚起の貼り紙掲示やトラテープを貼るなどして怪我防止に努めている。</p> <p>・各部屋には使用前の備品等の配置が写真で掲示され、次の利用者(団体)がスムーズに利用できるよう原状回復をお願いしている。</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 type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 常駐警備)	
<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 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)> ・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)> ・鍵はキーボックスにて保管・管理されており、持ち出しや返却は台帳にて管理されている。 ・業者への鍵の貸出については、ビル管理(別会社)で行われている。	

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)> ・商業施設と同じビルに入っていることから、不特定多数の人が出入りできるようになっており、法人で防犯カメラ(定点カメラ)を導入し、常時職員が監視できるようにしている。また、巡回ルート表を作成し、死角となる箇所を共有するなど、注意を払っている。 ・1日5回実施している館内巡回時には、来館者に声かけするなどして、利用者の安全・安心の確保に取り組んでいる。	

### (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)>	
・全職員を対象に、他施設で発生した事故などを事例として取り上げ、事故防止策の検討を行っている。	
<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)>	
・全ての職員が参加できるよう、スタッフミーティングの日に合わせて研修を行っている。	



## (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)>	
・「指定管理者災害時対応の手引き」に基づき、鶴見公会堂としての災害対応マニュアルを作成している。	

### 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)>	
・鶴見公会堂は商業施設と同じビルにあることから、年2回のビル全体の防災避難訓練に参加している他、スタッフミーティング等において、全職員での避難訓練を行っている。	

## (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)>	
・防火シャッターのガイドレールには防火シャッターの降下場所に物を置かないよう注意喚起の貼り紙が貼られている他、巡回時に避難動線の妨げになるような物が置かれていないか確認を行っており、妨げになっているようであれば声かけして注意喚起も行っている。	

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)> ・ヒアリング	
<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)>	
・設備定期点検において、消防設備に老朽化による不具合箇所の指摘があったことから当該箇所の設備更新を行い、消防署に結果報告を提出した。	

(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)>
・避難経路図が共用部及び各会議室に内にも掲出されている。
<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	
<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	
<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(鶴見区役所地域振興課)及び受付に置かれている情報開示ファイルにて公表している	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鶴見公会堂のホームページ(鶴見区役所地域振興課にリンクさせている。)	

## (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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)> ・年度で研修計画を立て、研修項目、実施予定月、対象者、実施回数のみならず、研修の目的や内容の詳細も明記されている。また、研修計画の項目に捉われず、タイムリーな内容も研修テーマに取り入れて研修を実施するなどの工夫もされている。 ・外部研修については、都度職員に周知して希望者が参加できるようシフト調整などを行っている。	

### 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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(議事録)及びヒアリングにて確認	
<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)> ・全職員を対象として、舞台機器操作等について実践指導	
<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)> ・全ての職員が参加できるよう、スタッフミーティングの日に合わせて研修を行っている。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1. スタッフミーティングと研修の設定 毎月休館日に勤務時間として、スタッフミーティングと研修を行っている。ミーティングでは情報の共有、運営についての問題点の洗い出しと解決策の策定。イベント実施の際のアイデアの創出を行う。</p> <p>2. 研修計画 年間計画を基に実施。研修内容については運営状況や、スタッフの要望などを取り入れ策定している。</p> <p>3. 研修内容 事務処理要綱などの座学、調光室で行う実技、利用者団体情報の意見交換など、研修内容や目的に応じた形式で実践しており、集中しやすい環境を作るよう工夫している。</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>・ヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・月1回の休館日にスタッフミーティングと併せて研修を行うことで、全職員が参加できるようにしている。また、出勤扱いとすることで、職員の参加意識を高めている。 ・研修項目に応じて、実技も取り入れることで身につけやすい用に工夫した研修が実施されている。</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>&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(議事録)及びヒアリングにて確認</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	
・作成されている業務マニュアルはインデックスを付けて、必要な情報が直ぐに見られるよう工夫されている。また、随時マニュアルの見直しも行われ、内容を更新しながら現状の業務に即したマニュアルとなっている。	

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)>
1.他館情報共有 館長が事務連絡調整会議(館長会議)や研修会に出席し、各館との情報交換を行うとともに、スタッフへはスタッフミーティングや回覧により情報共有を行っている。 2.連絡ノートの活用 日常業務において連絡ノートを活用することにより、当番スタッフ間の引継ぎ事項等の確認、利用者対応についての注意事項等の共有を行い、利用者サービスの向上に取り組んでいる。 また記録に残すことにより振り返りを行い、情報共有の周知徹底に取り組んでいる。 3.舞台関連 舞台機器操作などビジュアル等での確認が必要な内容については、印刷物での回覧を行っている。 4. スタッフミーティング 休館日に実施しているスタッフミーティングでは事務処理や舞台設備など様々な研修を実施しており、課題の抽出と解決に努めており、職員の資質向上に役立っている。	・資料及びヒアリングにて確認 <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)>
	・毎月休館日に開催しているスタッフミーティングには必ず本社の職員も参加して、現場の情報を把握するよう努めている。また、本社からの伝達事項もあれば、その場で全職員に共有している。 業務マニュアルはインデックスを付けて、必要な情報が直ぐに見られるよう工夫されている。また、随時マニュアルの見直しも行われ、内容を更新しながら現状の業務に即したマニュアル作りが行われている。

### (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)>	

#### 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、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>&lt;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)&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>	

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>&lt;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)&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>	

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>&lt;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)&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)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・全てのパソコンはパスワードによるロック設定で使用者を限定している。 ・セキュリティの観点からあえて電子ファイルを使用せず、紙媒体のみで取り扱いとし、個人情報に関する書類は「個人情報管理簿」により、始業時の準備書類及び終業時の収納書類を当番が日々チェックし、施錠できる書庫に保管している。また、事務所以外への持ち出し禁止等、個人情報の適正管理に取り組んでいる。	

#### (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)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・ヒアリングにて確認 <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>&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;                      ・ヒアリングにて確認</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>	

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)&gt;</p> <p>1.光熱費削減                      使用していない会議室の消灯や空調のオフを徹底している。</p> <p>2.軽微修繕                      巡回時やメンテナンス時に発見する軽微な損傷などについて、職員が修理をすることで迅速な対応と経費の削減を実施している。</p> <p>3.消耗品発注                      消耗品など原則として横浜市内業者へ発注しているが、複数社から見積もりを取得することで最安値を検討し、経費削減に努めている。</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>・ヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・消耗品の購入に関しては、複数社から相見積もりを取り、一番安価な業者から購入している。</p> <p>・職員の巡回時や物品点検時に、職員で修繕が可能と判断した際には職員によって修繕を行うことで経費の削減に努めている。</p> <p>・6～7階が公会堂のフロアとなっているが、夜間など利用者が少ない時には、部屋の移動をお願いするなどして、光熱費の削減に努めている。</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>・夜間の職員配置は必ず男性職員と女性職員の配置になるようシフト調整を行うようにしている。</p> <p>・講堂の舞台設備や舞台機器の操作は全職員が行えるよう水平展開するとともに、実践的な研修も必ず毎年行っている。</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>

## 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>1. 横浜市取り組みをホームページにリンク 福祉のまちづくり「ふくまちガイド」と横浜市人権施策基本指針(概要版)を鶴見公会堂ホームページへリンク。 また、研修の一環としてスタッフへの周知を実施。</p> <p>2. 帰宅困難者受入施設 鶴見区との協議の上、「帰宅困難者受入れ」に関する覚書を締結。受入人数や滞在スペースについて確認し、災害発生時の協力体制を取っている。 また、自然災害発生時には来館者の安全を考慮し、開館時間について、随時協議を行っている。</p> <p>3. 鶴見区主催会議への参加 鶴見区主催の人権啓発研修や施設長会議などに積極的に参加し、情報共有・意見交換を行っている。</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>・資料確認及びヒアリングにて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・鶴見区多文化共生基本指針に則り、区内在住の外国籍の方にも公会堂を利用していただけるよう、外国語の利用案内や、翻訳アプリを使って窓口対応できる体制を整えている。</p> <p>・災害時における「帰宅困難者受入れ」に関する覚書を鶴見区と締結し、それに伴い受入人数や滞在スペースについて区と協議を行うなど、災害発生時の協力体制を取っている。</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>1. 鶴見区への上申 利用者から多く寄せられていた7Fトイレの様式化について定期的の上申し、令和7年度に実施となった。 建物自体に経年劣化が認められるため、鶴見区と調整を図りながら必要な改修を進めている。</p> <p>2. 利用団体 利用団体へ「ご利用チェックシート」を配布し、利用方法に関する呼びかけを行っている。利用後に気づいた点はスタッフ間で共有し、当該利用団体へお声掛けをすることで、再発防止や公平な利用、適正な維持管理に務めている。</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>・資料及びヒアリングにて確認</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>・鶴見公会堂の自主事業として地元企業や地域団体、サークル等とのコラボにより、毎年、地域密着型の公会堂夏祭り(サマーフェスティバル)を開催しており、本社企画管理部門とも連携しチラシ作成、ホームページ、Facebook、Instagram、区内タウンニュース、関係施設への配架依頼など、広報やPR活動を行い、一人でも多くの区民の方に公会堂へ足を運んでもらえるよう取り組んでいる。</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>

## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	特記仕様書における業務の評価、点検等の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	特記仕様書における広報と施設情報の提供、仕様書における公会堂の管理運営に関する基本的な考え方、基本協定書の人権の尊重の項目
(4) 講堂貸出業務	安全な利用方法についての説明資料、利用者との打合せ記録等	特記仕様書における施設・附属設備の貸出業務の項目
(5) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における広報と施設情報の提供の項目
(6) 職員の接遇	-	-
(7) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(8) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>III. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時対策の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	特記仕様書における急病等・緊急時の対応の項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	仕様書における緊急時対策の項目
(6) 非常口・避難経路等の点検	消防機関による査察結果等	-
(7) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>IV. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	仕様書における施設の運営に関すること、特記仕様書における開館時間、休館日と施設点検日、利用時間区分、特記仕様書における事業計画書等の作成の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	仕様書における施設の運営に関することの項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>V. その他</b>		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		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？	レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	非該当	
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			情報提供していない	
	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？		レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している	
			周知していない	周知していない	
	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？		レ 記録している	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている			
	備えていない	備えていない			
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？	レ 行っている	レ 行っている			
	行っていない	行っていない			
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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
	研修を実施していない	研修を実施していない			
出講(4) 業堂貸	レ 行っている	レ 行っている			
	行っていない	行っていない			
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	
II 維持管理・設備の	(1) 協定書等の遂行	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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	
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない	
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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		
		協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・施設・設備の維持管理	(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？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		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？	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		揃っていない
		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？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	(3) 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？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		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？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している
				適切に分別していない		適切に分別していない
不備の数			0	0		
Ⅲ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の緊急仕組	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(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？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		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？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている
			定期的に行っていない		定期的に行っていない	
	(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？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	(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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している	
			体制を確保していない		体制を確保していない	
	(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？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
		実施していない		実施していない		
(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？	レ	保っている	レ	保っている	
			保っていない		保っていない	
	②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？	レ	示している	レ	示している	
			示していない		示していない	
	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？	レ	適切な処理を行っている	レ	適切な処理を行っている	
			適切な処理を行っていない		適切な処理を行っていない	
			指摘を受けていない		指摘を受けていない	
		評価対象外施設		評価対象外施設		
不備の数			0	0		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している 協定書等のおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		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？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		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？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		(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？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
	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)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	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)		レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
	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？		レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
	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？		レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		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？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない	
		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？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0