

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市泉公会堂
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和4年1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>○予約状況は随時更新を行い、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る。利用者へのサービス向上と情報提供のため、ホールの主な行事を案内・配布している。</p> <p>○利用者の施設見学や説明を要望された際には積極的に受入れ、丁寧に対応している。</p> <p>○ご年配の方や舞台設備等に慣れていない方への操作方法の説明を積極的にいき、円滑にイベントが開催できるようにサポートをしている。</p> <p>○舞台業務については、舞台担当スタッフのみならず館長も行うことができ、舞台に関する問い合わせについて手厚くご案内が可能な体制としている。</p> <p>○抽選方法について、抽選申込を従来の「来館持参」から「電話・FAX可」とした。また抽選自体についても来館を不要とし、来館する手間を大幅に削減した。</p> <p>○SNSを活用し、自主事業のお知らせ、館内外の様子、修繕等を積極的に発信し、泉公会堂の認知度向上、思い入れの醸成に努めた。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設ホームページ(以下、「HP」という)は、法人HP、横浜市泉区地域振興課HPとリンクし、Facebook、Twitterを活用して利用者との双方向性のある情報発信に努めています。「講堂(ホール)利用打合せ票」を活用して利用者に舞台装置、音響装置、照明装置の扱い及び運営等の説明や助言をしています。リニューアル工事に合わせて1Fホワイエにギャラリー機能を付加しました。自主事業「ピアノを弾こう」(1時間単位で利用可)は、市民に非日常的な演奏の場を提供すると好評です。</p> <p>【参考意見として指定管理者への提案】</p> <p>デジタルサイネージは、自主事業やイベント情報を掲示していますが、活用方法を拡充するとよいと思われます。区内の風景、自然や文化、食などの地域情報の紹介にも活用すると「泉公会堂とともに泉区にも愛着を持ってほしい」の想いの実現に効果があると思われます。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>○施設の維持メンテナンス経験があり設備に精通している館長が責任を持って年間計画作成及び実施。実施状況を定期的に本社の指定管理部門に報告。施設管理経験10年以上の社内基準をクリアした施設管理の専門職社員SuperVisorのチェックを受けている。</p> <p>○トイレや洗面台等の不具合については館長自ら修繕し、利用不能時間を極力短くしている(部品図面および予備品整備)。</p> <p>○ビルメンテナンスのプロフェッショナルとして、専門知識を有した近隣施設社員との連絡体制を構築しており、問題発生時に速やかに対応している。</p> <p>○スタッフが除菌セットを持ち、巡回点検に併せて、ドアノブ、エレベーターボタン、手すりなど共用部において人の触れる機会の多い場所を消毒し、新型コロナウイルスをはじめとする感染症拡大防止に努めている。</p> <p>○毎月末、ハマロード・サポーターとして公会堂のみならず、周辺道路の美観の維持管理に協力している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>類似施設の管理運営経験が豊富で国家資格を持つスーパーバイザーが定期的に巡回して維持管理状況を確認し、改善指導を行っています。館長は経験、ノウハウを活用してスタッフをOJT(職場内教育訓練)で育成しています。水回り機器の消耗品等は予備品リストを作成し、予備品を保管するなど、すぐに修繕できるようにしています。清掃作業は、清掃担当スタッフだけでなく、一般スタッフも巡回点検を行う際に汚れ具合を確認し、必要に応じて清掃を実施しています。</p>
III 緊急時対応	<p>○閉館作業では講堂・会議室等の施設内すべてをチェックリストを元に巡回点検を行い、異常の有無、閉じ込めがない事を確認している。施設後の夜間は機械警備により24時間体制で施設の安全管理を実施している。</p> <p>○事件・事故を未然に防止することに重点を置き「緊急時マニュアル」「災害対応マニュアル」を策定している。また、不測の事態が発生した際には、本社部門および弊社近隣施設からのバックアップ体制を構築している。</p> <p>○区庁舎で実施される防災訓練にも積極的に参加し日頃より防災意識の醸成に努めている。</p> <p>○AEDの取扱い訓練については、普通救命講習のみならず泉消防署主催の救急教室に数多く参加し、対応力の向上を図っている。</p> <p>○災害バンダーを設置するとともに、その取扱い訓練を実施している。</p> <p>○吊物設備異常時の対応フローチャートを作成および訓練を実施している。</p> <p>○館長は徒歩帰宅訓練を実施、有事の際に出勤できる確認をした。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時マニュアル(火災、地震、停電、防犯&事故)を整備しているほか、施設特性を踏まえて「舞台設備異常フロー」「帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル」を運用しています。舞台設備異常フローは、ロールプレイング形式の訓練を通じて実践力を高めています。各部屋に掲示した避難経路図は、当該地点を起点に示すなど工夫しています。法人に配置された舞台専門アドバイザーが、適時、事故防止のアドバイスをを行うほか、日常的に危険予知活動を実施しています。</p> <p>館長は自宅からの駆けつけ時間を把握しており、災害発生時に備えています。</p> <p>日ごろから近隣施設と「顔の見える」関係を構築しており、災害発生時においても円滑なコミュニケーションと行動が行えるよう努めています。</p> <p>【参考意見として指定管理者への提案】</p> <p>避難訓練は、高齢者や障がい者を想定して行うと、より実践力が高まると思われます。</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>○毎月「施設内会議」を開催し、当月及び次月の予定、決定事項、検討事項、お客様からの声の有無を確認している。また、議事録を作成回覧することにより、情報及びお客様からの声の共有化を図っている。</p> <p>○毎年弊社プライバシーマークに係る研修および相鉄グループCSR研修を受講し、各人の知識向上を図っている。</p> <p>○指定管理者の事務用品、日常備品は本社部門と購入先を統一させて相鉄グループ全体としてスケールメリットを活用した割引価格で購入し経費削減を図っている。</p> <p>○設備維持管理の委託会社については、ビルメンテナンス会社としての強みを活かし、適切な能力および料金を精査した上で選定し経費節減を図っている。</p> <p>○館長は舞台業務、運營業務、設備維持管理業務等、泉公会堂に係る全てのことにオールマイティに対応できるようにしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>繁忙期や緊急時の柔軟な対応力と生産性を高めるため、本社や近隣の管理運営施設から、いつでも必要人員が駆けつける体制としています。</p> <p>職員研修は、基本プログラムに加え、適宜、今日的なテーマを加えています。設備管理の技術研修は、法人が運営する研修所で集中的に行うことで専門性を高めています。</p> <p>個人情報の管理は、プライバシーマーク認証事業者として適切に行っています。</p> <p>施設用の会計ソフトを用いて日常的な会計処理の精度を高めるとともに、法人本部とのダブルチェックに活用しています。</p> <p>小規模な設備修繕等は専門技術者と技術職出身の館長が行うことで内製化を図り、迅速性と経費削減の両立を図っています。</p> <p>【参考意見として指定管理者への提案】</p> <p>提案項目を細かく進捗管理している点は評価できます。これに個々の項目にKPI(重要業績指標)を設定すると、管理運営品質がさらに向上すると思われれます。</p>
V その他	<p>○市・区からのチラシはホワイト設置のチラシラックに配架するとともに、デジタルサイネージに投入するとともに、積極的にSNSで広報に協力した。</p> <p>○ワクチン接種会場として場所を提供するとともに、ワクチン接種に関わる問い合わせに対応できるよう、資料集を作成し、懇切丁寧な対応ができるように努めた。</p> <p>○泉区の施策を理解協力。泉公会堂に関わるもののみならず、泉区主催の事業に積極的に参加しSNSで発信することで、より多くの方々に施策を広めることが出来た。</p> <p>○泉公会堂開館30周年を記念して、地域の魅力を伝える市民団体「Yocco18」および「終末のパンギア。」ならびに「泉伝統文化保存会」とコラボし、Yocco18泉区担当キャラクター「中和田いずみの歌」を作成。歌詞やビデオクリップの映像を一般公募するとともに、泉伝統文化保存会と区が進めている伝統文化および「#住むなら泉区」を広く伝える一助となることができた。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市内の行事やイベント情報をホワイト設置のチラシラックに集約するほか、SNS(ソーシャルネットワークサービス)で発信するなど市政や地域団体の活動に協力しています。</p> <p>法人グループが発行する地域情報誌や館長が地元情報誌にコラムを寄稿するなど、地域や施設の魅力を積極的に発信しています。</p> <p>開館30周年では、地域の様々な市民団体と連携して、Yocco18泉区担当キャラクター「中和田いずみの歌」を作成するなど、当施設を起点とした地域内の連携の輪を広げています。</p> <p>情報発信にQRコードを掲出するなど、スマートフォン利用者の利便性に配慮した取組があります。</p> <p>【参考意見として指定管理者への提案】</p> <p>当施設の管理運営で培った地域との信頼関係や法人の組織力を地域インフラとして地域に提供してはいかがでしょうか。地域連携のあり方を、さらに一歩進める取組になるものと思われれます。</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)> 2021年2月1日～2月28日、アンケート対象:利用者、回収枚数40枚 <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)> 年1回の開催ですが、アンケート収集期間を30日とするなど、来館者や利用者等から広く意見を訊こうとしています。	

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)> ヒアリング、資料(苦情対応報告書、サービス向上及び経費削減努力事項報告) <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)> シフトによる勤務体制のため職員全員が集まるのが難しいこと等から、日常業務や月に1回の施設内会議のなかで館長を中心にアンケート結果を共有し、分析を行うとともに課題の抽出を行っています。	

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 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料(アンケート結果、苦情対応報告書、サービス向上及び経費削減努力事項報告) <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)> 来館者等から寄せられた「苦情、要望」や職員が業務を通じて感じた問題は、適時、館長に報告され、速やかに対応策を講じ、実施することとしています。最近の事例として、「貸室内にコート掛の設置」「貸室利用の抽選方法の改善(従来は抽選のため3回の来館が必要だったが、申込時の1回で可能とする)」「講堂で自主事業「ピアノを弾こう」(年間を通してシリーズで行う)の開催」等があげられます。</p>	

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	
<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(苦情対応報告書、サービス向上及び経費削減努力事項報告)、館内掲示、施設HP、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)></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>アンケートの結果は、グラフをつかってわかりやすくまとめています。</p>	

(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>ご意見箱を館内に設置しているほか、施設HPに「お問い合わせ」フォームが設けられている。</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>ヒアリング、資料(応募時事業計画書)</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>月次、四半期、年間で取りまとめている事業報告書に「苦情状況報告」欄があり、対応結果が記載されています。館内の掲示板に「苦情解決フロー」が掲示されています。</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>掲示板に掲出することで周知しています。</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>施設HPに問合せフォームを設け、区民や利用者がいつでも苦情や意見を伝えられる環境としています。メールはファイルで保存、窓口での苦情や意見は日報に記録しています。苦情や意見は、組織的に検討を行い、結果を館内掲示と事業報告書で公表しています。事業報告書に「苦情状況報告」があり、受付から対応結果まで記録しています(令和2年度は苦情報告件数が0件のため空欄です)。</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>ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見や苦情等があれば、毎日の朝礼時、シフトの引継ぎ時に対応策を検討し、改善策を実施しています。令和元年度には抽選時にトラブルが1件ありました。その後、抽選の当日には申込者が来る必要がない仕組みに改善しました。</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)> ヒアリング、現場確認、資料(苦情対応報告) <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)> 苦情の内容と対応策は、館内掲示しています。さらに、施設HPからリンクする泉区HPに当施設の事業報告書が掲出されており、事業報告書の中の苦情報告で公表しています(令和2年度は苦情がありませんでした。令和元年度の事業報告書に苦情実績が報告されています)。	

(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)> ○ホームページにおいて施設案内、施設利用料金、申込方法、催し情報、空き情報及びアクセスマップを案内している。また、催し情報、空き情報は随時更新しており、利用者の利便性向上に努めている。 ○デジタルサイネージをホワイトボードに設置して催し情報を提供することにより、だれもが情報を掴むことができ、利用団体の活動の活性化、施設の利用促進を図っている。 ○事務室受付にパンフレットスタンドを設置して、どなたでも施設案内パンフレットをお持ちいただけるようにしている。パンフレットは施設を容易にイメージし易いように写真を多く用いて、見やすいように文字を大きくしている。 ○タウンニュース泉区版にて、毎月「泉公会堂館長コラム」を掲載し、泉公会堂の歴史および講堂を主に紹介した。 ○SNSを積極的に活用し、施設の様子および自主事業のお知らせを行った。	<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)> 施設HP、現場確認(掲示、ホワイトボード、デジタルサイネージ)、資料(パンフレット、利用案内) <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)> 本日の予約状況はホワイトボードで案内しています。デジタルサイネージで自主事業や催し物の情報を案内しています。タウンニュース泉区版(地元タウン誌)、Twitter等で泉公会堂でのイベント情報はもとより、区内の風景、自然、文化、食などの地域情報を提供することで、泉区の素晴らしさを発信するよう努めています。

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><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> <p>利用案内を利用者がすぐに目に付く場所に置いています。</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><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、利用案内</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>従来、抽選に申込者が立ち会うシステムで、申込者は複数回来館する必要がありましたが、公平性を保ちつつ申込者が立ち会う必要のないシステムに変更しました。この取組はコロナ禍の対策(ソーシャルディスタンスの確保)としても利用者から好評です。</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「みんなの人権」、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>「みんなの人権」(東京都作成)を共有ホルダーに保存しています。館長は横浜市の人権研修を受講しています。シフトミーティングの時間(30~40分)を利用してその結果を館長が職員全員に伝えています。研修資料は職員に回覧され、各自が押印することで周知徹底を図っています。高齢者や障がい者等の弱者への対応に留意した運営をするように伝えています。</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><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)> ホール利用打合せ票、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>講堂の利用については、舞台装置の専門家である館長や担当者が担当して打ち合せを実施しています。打合せ票を用いて使用する備品や道具をチェックし、装置の操作方法や注意事項を確認しています。また、当日は舞台スタッフが立ち合い、利用者が安心して利用できるよう対応しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○ホームページを開設して施設案内、施設利用料金、申込方法、催し情報、空き情報及びアクセスマップ等、各種情報を提供して。</p> <p>○ホームページにより随時更新されている催し情報、空き情報を公開して利用者の利便性向上に努めている。</p> <p>○講堂の行事予定はホームページに掲載するとともにホワイエのチラシラックに配架して、どなたでもご覧いただけるようにしている。</p> <p>○SNSを活用し、施設情報、催し情報、自主事業情報を広報している。</p> <p>○泉区施設ネットワーク会議に参加している施設に対し自主事業のチラシを送信し、掲示にご協力頂いている。</p> <p>○区内の文化発信拠点である泉区民文化センターには泉公会堂専用チラシラックがあり、自主業のチラシを配架して頂いている。</p> <p>○大きな自主事業については広報よこはま泉区版に掲載している。</p> <p>○相模鉄道の広報誌「相鉄瓦版」に自主事業を掲載した。</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>施設HP、SNS(ブログ、Facebook、Twitter) 資料(広報誌、利用案内、相鉄瓦版)</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>施設HP、チラシ等だけでなく、SNSを使って、地域や施設の情報を提供する仕組みを作っています。さらに法人グループ会社である相模鉄道の広報誌「相鉄瓦版」に自主事業情報を掲載、相鉄ライフのHPに事業のチラシを掲示する等グループ企業ネットワークを活用しています。館長がタウンニュースにコラムを連載した実績があります。有料事業に対する預かりチケットサービスは、コロナ禍で残念ながら実施は見送りました。</p>

(6) 職員の待遇

※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> <p>○館長がスタッフの対応を注視し、改善点があるようであれば、その場で改善を促している。</p> <p>○スタッフは制服を着用し不快感を与えないように配慮。制服および首からネームプレートを下げて利用者から泉公会堂のスタッフであることがすぐに判別できるようにしている。</p> <p>○入社時に「勤務の心得」を配布し、公共施設としてふさわしい身だしなみおよび言動を心掛けている。</p> <p>○社内接遇研修に順番に参加。その資料を机上に配置し、スタッフが随時閲覧できるようにしており接客レベルの標準化を図っている。</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>スタッフの待遇は良好です。新たに配属される職員に対する教育プログラムがあり、およそ1ヶ月の育成期間を目標に短時間で一定の接遇が図れるよう工夫しています。マニュアルを準備し、業務研修はベテランと新人をペアにしてシフトを組んでOJT(職場内教育訓練)を行っています。</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> <p>○利用実績については、管理項目を利用場所、利用料、時間帯、利用目的など細分化してデータベース作成して管理している。</p> <p>○アンケートおよびご意見箱の「ご意見・ご要望」等はスタッフで情報の共有化をして、お客様サービス向上を図っている。また、ご要望の物品は検討し、必要な物品は可能な範囲で購入している。</p> <p>○年に1度2月に利用者アンケートを実施。その結果を3月に開催の利用者会議で公表し、ご意見に対する考えや方向性を示し、さらに参加者からのご意見をお伺いしている。</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>Wi-Fi 付き自動販売機を設置して利用者の利便性を図っています。自主事業「ピアノを弾こう」は利用者のニーズ、施設の利用状況を踏まえた提案であり、好評を得ています。</p> <p>ホワイエでの囲碁や将棋の利用は、コロナ禍の影響で中断していますが今後が期待されます。</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)>

施設HPは相鉄企業HP、横浜市泉区地域振興課HPにリンクし、さらにFacebook、Twitterを活用して利用者との双方向性のある情報発信に努めています。ホール利用打ち合わせ票を活用して利用者に舞台装置、音響装置、照明装置の扱い等のアドバイス、説明、指導も行っています。施設のリニューアルに合わせて1Fホワイエのギャラリー化等の魅力向上を図りました。

<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)>

デジタルサイネージを区内の風景、自然や文化、食などの地域情報の紹介にも活用すると「泉公会堂とともに泉区にも愛着を持ってほしい」の想いの実現に効果があると思われます。稼働率の実績値のデータありますが、コロナ禍の影響が大きく十分な実績が得られていません。今後、実績が安定した段階では、目標を再確認し、評価基準を明確にして評価するとよいでしょう。

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><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)></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>経験が豊富で国家資格を持つスーパーバイザーが第三者の目で定期的(1回/年)に巡回して維持管理状況を確認し、必要な場合には指導改善を行っています。スーパーバイザーは現場の状況だけでなく、作業内容、業務の仕組み、作業手順書等までカバーして、設備管理の見識がある館長と協議しながら予防保全、業務改善に寄与しています。</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><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)></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>清掃担当スタッフが業務を終了して帰った午後は、一般スタッフが巡回点検時に美化状況もあわせてチェックしています。汚れ等が見つかった際は、ただちに対処しています。</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><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者所有の備品と区別した公会堂所有の詳細な備品台帳があります。指定管理者の持ち込み備品は、パソコンとその周辺機器が中心です。なお、指定管理者の備品台帳は、同一種類のもので複数あっても、ひとつの項目で表示(例えば椅子20個など)しています。個々の備品が不良となった場合に備えて、記載方法を検討しておく必要があります。</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><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市の備品については、現在チェック中ですが、コロナ禍の影響(予防接種会場になっている)を受けて中断(していません)。</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><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品を貸し出す際は、必ず安全チェックをして安全性に関わる損傷がないように努めています。なお、備品の修繕や更新が必要な場合には、経験・ノウハウを保有しているスーパーバイザーのアドバイスを受けています。</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)>	
利用者にはゴミの持ち帰りをお願いするなど、ゴミの削減に取り組んでいます。	

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)>	
公会堂という施設特性から日常的なゴミの発生量は限定的です。ゴミの回収は横浜市のルート回収で行っており、「産業廃棄物管理票(マニフェスト)」を適正に管理しています。	

(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><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>○閉館前の定期巡回及び部屋の使用後には巡回点検を行い、清掃を含む巡回点検(備品の点検・空調調節)を行い、快適な環境の提供を心掛けている。 ○来場者の多い催し物の開催時には、巡回数を増やし、水回りの美観の維持、ペーパー切れに留意している。 ○利用者が利用後にテーブル等の衛生と除菌作業を行うよう、アルコールスプレー及びティッシュを設置している。 ○スタッフが巡回時に除菌セットを持ち、巡回点検に併せて、ドアノブ、エレベーターボタン、手すりなど共用部において人の触れる機会の多い場所を消毒し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めている。 ○毎月末、ハマロード・サポーターとして公会堂のみならず、周辺道路の美観の維持管理に協力している。 ○トイレや洗面台等の不具合については館長自ら修繕し、利用不能時間を極力短くしている(部品図面および予備品整備)。</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(維持管理計画・実績表、維持管理・保守点検 実施報告)、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>館長は保有する経験、ノウハウを活用してスタッフをOJT(職場内教育訓練)で育成しています。水回り機器の消耗品等は予備品リストを作成したうえで予備品を保管し、すぐに修繕できるようにしています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>経験が豊富で国家資格を持つスーパーバイザーが定期的に巡回して維持管理状況を確認し、指導改善を行っています。館長は保有する経験、ノウハウを活用してスタッフをOJTで育成しています。水回り機器の消耗品等は予備品リストを作成し予備品を保管し、すぐに修繕できるようにしています。</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 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)> スタッフ用鍵貸出簿、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)> 鍵はキーボックスと「スタッフ用鍵貸出簿」で、一元的に管理しています。朝夜の2回、スタッフ用鍵貸出簿をもとに、キーボックスの中の鍵を確認しています。紛失した際のリスクが大きいことから、原則としてマスターキーは使用しないルールとしています。法人本部による安全パトロール(内部監査のひとつ)で鍵の管理と運用を点検しています。	

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)> 館内巡回は、開館時の開錠作業、閉館時の施錠作業にチェックリストを用いて行うほか、貸室利用の終了時に忘れ物、ゴミ・不審物の有無等を中心に確認しています。閉館時の施錠作業は、当日の当番が行ったあと、館長が巡回して、施錠忘れや来館者の閉じ込め事故の防止に努めています。「不審者の侵入防止」の視点から、当日の利用予定を踏まえてメインエントランスの開放ドアを特定し、来館者の動線を管理しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 泉公会堂緊急時マニュアルに「防災&事故」のパートが設けられており、防犯対策マニュアルとして運用しています。安全パトロールは、専用の点検チェックシートを用いて行っています。係長クラスが点検結果を記入した後、管理職以上の役席者がダブルチェックする仕組みです。法人に舞台専門のアドバイザーを配置し、適時、事故防止に関するアドバイスをしています。</p>	

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 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><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)> 事故事例研修※事故防止を日常的な活動とするため「施設内会議」や「朝礼」を活用して適時開催。 テーマ:国内で発生した事故事例の共有(当施設の事故防止に活用する) 対象:職員全員</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)> 多くの施設を管理運営する法人の知見とノウハウを活かして、日常的に危険予知活動(KY活動)を実施しています。社内の類似施設で発生した事故(労災事故を含む)情報について、本部から施設に適時回覧される仕組みが確立されています。館長は「施設内会議」や「朝礼」を活用して、これらの情報をわかりやすく職員に伝えることで事故防止に対する職員の意識啓発を促しています。</p>	

(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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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)> 普通救命救急講習・AED講習※隣接する消防署の協力により開催しています。 テーマ:ファーストエイド、心肺蘇生法、AEDの操作方法など 対象:職員全員 <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)> 危険予知活動(KY活動)、事故事例研修を行っています。また、法人が管理運営する施設でのみならず、他施設で生じた問題(主に労働災害)は、法人本部から館長に伝えられ、館長はミーティングや回覧によって職員に共有しています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、緊急連絡網(緊急連絡先一覧含む)、ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急連絡網は、人事異動があるたびに更新して最新情報を維持しています。また、緊急連絡網は、いざというときの実用性と個人情報保護の両面に留意した場所(事務室で来館者から見えない場所)に掲出しています。	

(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)>	
「泉公会堂緊急時マニュアル」に、「火災」「地震」「停電」パートを設けており、これらを災害時対応マニュアルとして運用しています。テーマ(3つのパート)ごとに、事案発生から対応策および事後対応までが簡潔にまとめられています。当施設が帰宅困難者一時滞在施設であることを踏まえ、飲料水、ビスケット、ブランケットを備蓄しています。	

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)>	
避難訓練は、年に2回実施しており、うち1回は消防署の立ち合いのもとで行っています。自主事業として、消防音楽隊の協力による避難訓練コンサート(コンサート開催中の大規模地震の発生を想定した区民参加型の訓練)を企画しましたが、新型コロナウイルスの影響で令和2年度は中止となりました。放送設備の点検を兼ねて、パート職員に緊急館内放送のトレーニングを行うなど、災害発生時の実践力を高めています。	

(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)>	
非常口や避難経路の状態は、開館時の開錠作業、閉館時の施錠作業で確認しています。さらに、法人本部が行う安全パトロール(内部監査の一つ)で、確認しています。	

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)>	
各部屋(施設)ごとに「避難経路図」が掲示されています。避難経路は当該箇所を起点として、わかりやすく示されています。	

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)>	

(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)>
館長は当施設から自宅までの駆けつけ時間(徒歩、自転車)を把握しており、万一の災害発生に備えています。また、日ごろから近隣施設と顔の見える関係を構築し、災害発生時における地域と円滑なコミュニケーションが図れるよう努めています。各部屋に掲出されている避難経路図は、各部屋を起点にわかりやすく示されています。
<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)>
避難訓練は、高齢者や障がい者を想定した内容(ユニバーサル避難訓練)で行うと、より実践力が高まるものと思われます。

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
繁忙時や緊急時は、本社はもとより「いずみ中央ライフ」(当施設から徒歩5分にある法人が設備維持管理するショッピングセンター)、「泉区民文化センター テアトルフォンテ」(法人が管理運営を受託した施設)から、必要人員が駆けつける体制としています。受付職員が欠員となった際は、本社から職員を配置して、適正な勤務体制を維持しています。	

② 協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに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)>	
「補修工事(天井補修)期間、緊急事態宣言が発出された期間」「新型コロナワクチンの接種会場として提供する期間」などでは、所管課と密な連携を図り、適切に対応しました。	

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)>	
当施設ホームページに横浜市ホームページへのリンクを貼る(横浜市泉区地域振興課・指定管理施設事業報告書)ことで、区民が閲覧できる環境を提供しているほか、受付窓口にてファイルにまとめて設置しています。	
<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)>	
横浜市HPのURLは「QRコード」でも館内に掲出するなど、スマートフォン利用者にも配慮した情報のアクセス環境を提供しています。	

(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)>	
正規職員には、法人の人事部の教育システムにもとづく研修が提供されています。館長には定期的な責任者研修、施設の職員には年間予定に基づく研修が計画されています。	

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)> 応募時事業計画書、令和2年度事業報告書(自己評価表、職員等に対する研修の実施状況)、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:コンプライアンス研修、接遇マナー研修、人権研修、普通救命/AED講習、ノーマライゼーション研修、基本業務研修、情報公開/個人情報研修、外国語研修 対象者:全職員	
<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)> 職責ならびに職務に応じた研修が行われています。設備管理に関する専門的な技術研修は、法人が運営する大和研修所で実施しています。また、今日的なテーマに基づく研修(および外部研修への参加)を適宜実施しています。ユニバーサル社会の到来を意識して館長が「サービス介助士」を取得しています。さらに増加傾向にある外国人の来館に備え、スマートフォンを用いた翻訳アプリの研修を行っています。	

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>○公会堂は子どもから高齢者、障がい者や外国の方など多くの方が訪れる公の施設であり、その利用者に快適で心地よい環境を提供するために様々な種類の研修を幅広く定期的実施し、スタッフの継続的な育成に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修(年1回) ・接遇マナー研修(年1回) ・普通救命/AED講習(年1回) ・基本業務研(受付や付帯設備の操作方法等/着任時) ・個人情報保護研修(年1回) <p>など</p> <p>○舞台スタッフには会社が研修費用を負担し、勤務扱いとして、舞台技術研修に参加させている。</p> <p>○定員のある社内外の研修にはスタッフを順番に参加させている。</p> <p>○参加した研修の資料を回覧し、参加した者がレクチャーを行い、知識の定着と情報共有を図っている。</p> <p>○社員の能力、技術力、知識の向上のための社内専用施設において、マナー研修を実施している。専任講師によるきめ細かい研修を行い、参加しやすい環境になる。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書、令和2年度事業報告書(自己評価表、職員等に対する研修の実施状況)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修への参加(資格取得を目的とした外部研修を含む)は、原則として勤務扱いとし、交通費、手当は全額支給しています。定員が設けられた研修には、職員を計画的に参加させています。正規職員には、通信教育(プログラム)が用意されています。本来、勤務体制(勤務シフト)に配慮した取組ですが、コロナ禍における新たな研修スタイルとして有用です。</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>回覧簿、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> <p>研修資料は館長がコメントを添えて回覧(回覧簿には確認簿が貼りつけてあり、サインや押印により確認状況が把握できます)しています。また、施設内会議や朝礼を活用して、研修参加者から報告(説明やレクチャー)させることで、組織内の共有と参加者本人の学習効果(理解と定着)の強化を図っています。</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)>	
「受付マニュアル」「接遇マニュアル」など、個別業務に対応したマニュアルが作成され、運用されています。	

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)>
○毎月「施設内会議」を開催し、当月及び次月の予定、決定事項、検討事項、お客様からの声の有無を確認している。また、議事録を作成回覧することにより、情報及びお客様からの声の共有化を図っている。 ○情報共有はシフト勤務により疎かになりやすいため、業務内容・引継ぎ事項等の漏れが無いように業務日誌を作成し周知徹底を図っている。 ○午後と夜間のシフトの交代時には申し送り打合せを行い、引継ぎ事項の漏れを防止している。また、閉館前には翌日の申請書等の資料を用意し、必要であれば引継ぎ内容を業務日誌等に残し、翌日勤務スタッフへの情報共有化も考慮している。 ○地域情報やタウンニュース泉区版など業務に役立つ情報を回覧することにより、知識の向上や地域の利用者とのコミュニケーションに活用している。 ○AEDの取扱い訓練については、普通救命講習のみならず泉消防署主催の救急教室に数多く参加し、対応力の向上を図っている。	業務日誌、会館用日誌、回覧簿、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)>
	職員の資質向上を継続的に図るため、施設の管理運営およびサービス向上に必要な様々な研修が行われています。また、必要に応じて今日的テーマによる企画も、適時実施されています。 情報共有において、シフト勤務による情報伝達の齟齬や空白が生じないよう、「シフト交代時の申し送りの徹底」「業務日誌や回覧簿の活用」など、確実な情報伝達に取り組んでいます。

(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)>	
個人情報の保護は、プライバシーマーク認証取得事業者(2020年5月に4回目の更新が完了しました)として、JISQ15001:2017に準拠して適切に行っています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護責任者は、業務統括部の担当役員です。施設HPにリンクする法人HP「個人情報に関する公表事項」に個人情報に関する連絡先とあわせて明記しています。	

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)>	
職員に対して、個人情報保護に関する研修を年2回の頻度で実施しています。また、職員には、個人情報保護に対する理解度チェック(確認テスト)を実施しています。	

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 type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に関する誓約書は、正規職員だけでなくアルバイト・パート職員を含むスタッフ全員から取得しています。また、職員からマイナンバーなど特定個人情報を取得する場合は、法人として利用目的を明示のうえ、適切に管理しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
使用目的は、案内書や申込書等に明示されているほか、施設HPからリンクする法人HP「プライバシーポリシー」「個人情報に関する公表事項」に掲出しています。取得に関して留意するポイントをチェックリスト(チラシ入稿前校正用チェックシート)にまとめ運用しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員は個人情報の収集目的を理解し、目的以外で使用してはならないことを理解して業務に取り組んでいます。	

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(事務室)、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)> 事務室のパソコンには、チェーンロックが施されています。当施設では、NAS(Network Attached Storage)を活用したクライアントサーバーシステムが構築されており、アクセス権とパスワードの設定による情報漏洩の防止策を図っています。	

(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)> 当施設では専用の会計ソフトを運用しています。これにより、適時、試算表等を出力できる環境を整備するとともに、日常的な会計処理の適正さを確認しています。施設で会計ソフトを用いた精度の高い関係処理を行うことで、本社とのダブルチェック体制をより強固なものとしています。	

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)> 会計書類(支払表)、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)> 施設で扱う現金を「利用料金」「自主事業参加料」「小口現金」等に限定することで事故防止を図っています。会計処理は、施設の出納担当、館長、本部担当課長、本部会計担当による複数チェック体制としています。施設では法人本部と独立した会計ソフトを運用しており、本部のソフトによる試算表と突合するなど会計処理の確実性を確認しています。	

③当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)> 会計資料(証憑類)、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)> 当施設の管理運営に特化した専用口座(通帳)を持つことで、法人と当施設の経理を明確に区分しています。	

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)> 請求書等の証憑類は原則として本部が原本を管理するルールとしており、施設では主にコピー(費目によっては本部からPDFで提供)をファイルしています。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> 通帳(主に入金と小口現金の引き出し)は当施設、印鑑は本部の経理部で管理しています。入金はATM経由で行ない、小口現金はキャッシュカードで引き出すルールとすることで取引履歴を残しています。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ○公会堂の講堂、会議室等の利用状況を把握し利用終了した施設は直ぐに空調を停止すると共に照明を消灯している。 ○中間期においては、空調機を運転せず、扉や窓の開放を行い、換気の確保及び運転電力の削減に努めている。 ○給排水衛生設備について、軽微な修繕については館長自ら行い、経費削減に取り組んでいる。 ○指定管理者の事務用品、日常備品は本社部門と購入先を統一させて相鉄グループ全体としてスケールメリットを活用した割引価格で購入し経費削減を図っている。 ○設備維持管理の委託会社については、ビルメンテナンス会社としての強みを活かし、適切な能力および料金を精査した上で選定し経費削減を図っている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書、現場確認、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用状況に応じて空調や照明を運転しています。施設や設備の不具合時は、近隣の直営ショッピングセンターに常駐する専門の技術者が駆けつけるなど内製化を図り、生産性の向上に努めています。軽微な修繕は、設備維持管理の経験を有する技術職出身の館長が対応して経費縮減に努めています。消耗品や備品の購入は、相鉄グループのスケールメリットを生かしています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長は、日ごろから「対話」を重視した組織運営を行っており、職員間の連携や地域団体や地域住民との良好な関係づくりに活かしています。法人本部と施設のリレーションも円滑な様子で、訪問調査においても本部の所管課長と館長は、ともに施設の管理運営において目指すべき価値や課題を共有していることが伺えました。スーパーバイザーによる巡回や安全パトロールなど、管理運営の品質を組織的に維持する仕組みがあります。 <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)> 「自己評価表」に提案事項を細かく記載して進捗管理表として運用している点は優れた取組だといえます。それぞれの項目にKPI(重要業績指標)を設定することで、さらにPDCAに基づく管理運営品質の向上が期待できます。

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>○横浜市が主催・共催・後援する事業については、公会堂条例・事務取扱要項の規則の範囲内で優先的に利用受付をしています。</p> <p>○市・区からのチラシはホワイエ設置のチラシラックに配架するとともに、デジタルサイネージに投入するとともに、積極的にSNSで広報に協力した。</p> <p>○特定天井工事では、現場として、円滑に工事が進むように工事業者と調整を図った。</p> <p>○ワクチン接種会場として場所を提供するとともに、ワクチン接種に関わる問い合わせに対応できるよう、資料集を作成し、懇切丁寧な対応ができるように努めた。</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>応募時事業計画書、令和3年度事業計画書、現場確認(ホワイエ)、施設HP、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>市内・区内の行事やイベント情報は、ホワイエに設置したチラシラックに集約するほか、当施設には直接関係のない事業であっても、SNSでフォロワーに発信すること等で市政や地域団体の活動に協力しています。また、館長が地元情報誌(タウンニュース)にコラムを寄稿(連載)して、当施設をはじめ地域や施設の魅力発信に努めています。</p>
<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>○当初より、SNSでは泉区が推し進めている「#住むなら泉区」のタグを積極的に使用し、当該タグの普及に努めた。また、「#住むなら泉区」のロゴが公開された折には、いち早く自主事業のチラシデザインに取り入れ、ロゴの普及にも努めた。</p> <p>○泉区の施策を理解協力。泉公会堂に関わるもののみならず、泉区主催の事業に積極的に参加しSNSで発信することで、より多くの方々に施策を広めることが出来た。</p> <p>○泉公会堂開館30周年を記念して、地域の魅力を伝える市民団体「Yocco18」および「終末のバンギア。」ならびに「泉伝統文化保存会」とコラボし、Yocco18泉区担当キャラクター「中和田いずみの歌」を作成。歌詞やビデオクリップの映像を一般公募するとともに、泉伝統文化保存会と区が進めている伝統文化および「#住むなら泉区」を広く伝える一助となることのできた。</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>応募時事業計画書、令和3年度事業計画書、各種タウン誌、現場確認(館内各所)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館30周年を記念して、地域で活動する様々な市民団体と連携して、Yocco18泉区担当キャラクター「中和田いずみの歌」を作成しました。歌詞やビデオクリップの映像を一般公募するなど、当施設を起点とした地域内の連携の輪を広げています。</p> <p>情報発信はQRコードを掲出するなど、スマートフォン利用者の利便性に配慮した取組がみられます。</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> <p>法人の組織力と館長のアイデアを活かした工夫が随所にみられます。法人の経営資源と館長を中心に培った地元とのネットワークや信頼関係を活かすことで、これらをさらに発展させてはいかがでしょうか。たとえば当施設を拠点に活動する合唱団の活動支援などが考えられます。管理運営を通じて大切に育んできた地域連携のあり方を、さらに一歩進める取組になるものと思われれます。</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
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	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)	-	-
II. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
III. 緊急時対応		
(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)	-	-
IV. 組織運営及び体制		
(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)	-	-
V. その他		

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	
	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窓口に「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) 業堂賃	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？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
不備の数			0	0	
II 施設・設備の維持管理	(1) 業務の遂行に基づ	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	
			レ ない	レ 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	
			レ 揃っていない	レ 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	
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 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	
			レ 適切に管理していない	レ 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	
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0	
III 緊急時対応	(1) 整備の備仕組 緊急時	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	
			レ 作成していない	レ 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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 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	
			レ 適切に管理していない	レ 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	
		レ 定期的に行っていない	レ 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	
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない	レ 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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 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	
		レ 体制を確保していない	レ 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	
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
			レ 評価対象外施設である	レ 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	
			レ 実施していない	レ 実施していない	
			レ 実施していない	レ 実施していない	
	(6) 非常口の点検 避難経路等	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	
			レ 保っていない	レ 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	
			レ 示していない	レ 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		
		レ 適切な処理を行っていない	レ 適切な処理を行っていない		
		レ 指摘を受けていない	レ 指摘を受けていない		
		レ 評価対象外施設	レ 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	レ 協定書等の職員体制をとっている	
			レ 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ない	
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している	
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない	
		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	レ 公表している	
			レ 公表していない	レ 公表していない	
		(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
				レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
				レ 作成していない	レ 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	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 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	レ 情報共有している	
			レ 情報共有していない	レ 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	レ 作成し、活用している	
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
			レ 作成していない	レ 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	レ 整備している
				レ 整備していない	レ 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	レ 明確化し、周知している
				レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない		レ 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	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 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	レ 全ての職員から取っている	
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
		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	レ 適切に収集している	
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
			レ 適切に収集していない	レ 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	レ 適切に使用している	
			レ 適切に使用していない	レ 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	レ 適切な措置を講じている		
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない		
		レ 適切な措置を講じていない	レ 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	レ 適切に作成している	
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
			レ 適切に作成していない	レ 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	レ 役割分担を明確にしている	
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
			レ 仕組みを設けていない	レ 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	レ 明確に区分している	
レ 明確に区分していない			レ 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	レ 存在する		
		レ 存在しない	レ 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	レ 適切に管理している			
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない			
不備の数			0	0	
不備の合計			0	0	