



横浜市指定管理者第三者評価制度

港北公会堂評価シート



横浜市指定管理者 第三者評価機関

株式会社 第三者評価

公会堂評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 非常口・避難経路等の点検	7
II-3 備品の管理	8
II-4 清掃業務	9
II-5 警備業務	10
II-6 外構施設の保守点検業務	11
II-7 植栽・樹木等の維持管理業務	12
II-8 ゴミゼロ推進運動への取組	13
III. 運營業務及びサービスの質の向上	14
III-1 利用実績及び施設の稼働率	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施	16
III-3 適切な利用情報の提供	17
III-4 利用方法の説明支援①（安全性に関するもの）	18
III-5 利用方法の説明支援②（利便性に関するもの）	19
III-6 事業主催者との連携	20
III-7 施設のPRの実施	21
III-8 サービス水準の確保	22
III-9 職員間での情報共有化	23
III-10 個人情報の保護	24
III-11 事故防止対策への取組	25
III-12 事故発生時の対応体制の構築	26
III-13 災害発生時の対応体制の構築	27
III-14 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	28
III-15 利用者の苦情解決体制の構築	29
III-16 利用者モニタリングの実施	30
IV. 収支状況	31
IV-1 指定管理料の執行状況	31
IV-2 収支決算状況	32
IV-3 利用料金収入実績	32
IV-4 経費節減の取組	33
V. その他	34
VI. 評価結果のまとめ	35

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

公会堂の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	職員に対し、公会堂の設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。			✓	
	職員が、公会堂の設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。			✓	
	利用者に対し、公会堂の設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>テルウェルが「横浜市港北公会堂」(以下「公会堂」)の運営管理を行うための基本方針、実施方針を記載した「施設の運営・管理に関する提案書」(以下「提案書」)は事務室に掲出し、いつでも利用者が閲覧できるようになっています。</p> <p>また、テルウェルは公会堂を“街の広場”ととらえ、利用者が各種催事を行う拠点と認識し、ハード(施設維持等)・ソフト(付属設備の操作方法等)両面にわたって総合的な支援を行っています。</p> <p>特に運営方針4項目は事務室に掲示し、職員はそれを念頭に置いて日々の業務にあたっています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>施設運営上の基本方針については、「施設の運営・管理に関する提案書」において明記されており、事務室において閲覧できるよう準備されています。</p> <p>この中でも特に「運営方針4項目」は、事務所へ掲示するとともに、事業者が独自に用意している「ホームページ」においても確認できるようになっております。</p> <p>「運営方針4項目」</p> <ul style="list-style-type: none"> * 安心・安全な施設運営 * 気持ちよくご利用いただける施設運営 * 公平・平等にご利用いただける施設運営 * 地域・区役所と連携する施設運営 <p>港北公会堂のホームページ・アドレス http://yokohama-kouhoku-koukaido.jp/</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>基本方針、運営方針に基づいて、様々な取組みが展開されています。施設として「大切に考えていること」が効果的に実現できるよう、整理・工夫されており、高く評価できます。</p>		

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	条例に基づき、適切な利用許可を行っている。			✓	
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。			✓	
B					
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 「横浜市公会堂条例」「横浜市公会堂条例施行規則」「横浜市港北公会堂利用要綱」等から運営管理に関わる必要十分条件を満たしたわかりやすいマニュアルを作成しています。 職員はこのマニュアルを遵守し、公正で公平な利用許可を行っています。</p>			<p>【評価の理由】 「横浜市公会堂条例」「横浜市公会堂条例施行規則」「横浜市港北公会堂利用要綱」等、関係する条例等に基づき利用許可等が行われています(実際の利用申請書等で確認)。 利用申請時における手続きや抽選の方法などは、「パンフレット」や「ホームページ」にも明記され、周知が図られています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】 利用申請や抽選の際の手続き等は、それぞれ「マニュアル」に取りまとめられています。関連する条例等に基づき行わなければならない手続き等がわかりやすく解説され、間違いが起きないように工夫されています。</p>		

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。			✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。			✓	
	B	事業計画書等の職員体制と実際の体制に相違がない。			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>提案書に記載の通り、館長1人・副館長2人・職員4人の計7人が早番・遅番のシフト制で、正副館長のいずれか1人と職員1人の最低2人が勤務しています。</p> <p>シフト表は職員に配布し、事務室にも掲示していますから、個々の勤務状況が把握できます。</p> <p>また、緊急時にはテルウェル支店とも連携し、いつでも増員できることになっています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>「施設の運営・管理に関する提案書」に基づく人員配置が「シフト表」等により確認できました。少ない人員の中で効率的に館が運営できるよう、シフトも工夫されて組まれています。</p> <p>また、職員間の情報共有は、毎日実施される「朝のミーティング」、毎月実施される「サービス向上委員会」などで行われているほか、日々のちょっとしたことは「なんでも帳」に記載され、これを利用した情報の共有が図られています。</p> <p>なお、人員配置については、不足の場合は、運営法人の支店からも人員の増員ができる仕組みとなっていますが、運営方針をより効果的に実現できるよう、当初の「施設の運営・管理に関する提案書」を超えた人員配置のあり方なども検討されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。			✓	
	職員の服装は適切である。			✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。			✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>職員は名前を明記したネームプレートをつけ、季節に応じたユニフォームを着用しているため、利用者からすぐに判別できるようになっています。</p> <p>電話問合せには施設名・対応者名を告げ、丁寧な言葉遣いで分かりやすく答えています。特に女性職員はソフトな対応が好評を博しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>職員は、「ネームプレート」及び「ユニフォーム」を着用しており、館の運営スタッフであることが明確になっています。</p> <p>また、電話等による対応も確実に行われていることが、本評価における一連のやり取りからも確認できます。</p> <p>なお、接遇については、「接遇マナー研修」がほぼ全職員の参加のもとで行われており、運営法人として全体のレベルアップを図る取り組みも実施されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館している。	○	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 開閉館時間は公会堂条例等に則り、9時開館、22時閉館を確実にしています。 「巡回チェックシート」でも開閉時間を確認しています。</p> <p>なお、職員は開館前の8時30分から、夜間利用者退館後の22時からの各30分間は巡回点検(以下「点検」)等を行っています。</p>			<p>【評価の理由】 「巡回チェックシート」でも開閉時間をチェックしていることが確認できました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。			✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。			✓	
B	事業計画書等のとおり管理が行われている。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 「施設の維持管理計画」に則り、専門協力会社による定期保守管理を行っています。</p> <p>また、職員による日々の点検時に異常等を発見すれば正副館長に報告され、利用者に不便をかけないよう迅速な修復を行っています。</p> <p>修復の対応順次は以下の通りです。</p> <p>①職員の手で修復 ②庁舎の中央監視室に依頼 ③テルウェル予算で修復 ④区役所に依頼</p>		<p>【評価の理由】 「保守管理・点検年間線表」に基づき、各種保守管理が行われており、巡回チェックなどとあわせ、日常から施設設備に不具合がないかをチェックする体制も構築されています。</p> <p>また、施設設備等に不具合がある場合の連絡報告体制も整備され、運営法人、市役所、区役所がそれぞれ、必要箇所に手を入れていることも確認できました。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

II-2 非常口・避難経路等の点検

不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切になされているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次の項目に該当する。	○	A	✓	A
	利用者が見やすい場所に避難経路図を示している。			✓	
B	次のすべてに該当する。			✓	
	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がなされているか。			✓	
	非常口や避難経路等が常に問題なく利用できる状態に保たれている。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 1階ロビー、2階エレベーター前には「避難路および防災配置図」を掲示しています。</p> <p>点検時には、非常口、避難経路に障害物の有無を確認し、障害物があった場合には速やかに移動しています。</p> <p>消防機関、消防関係専門会社による査察や消防用設備点検は庁舎と一体的に行われ、指摘事項があった際には区役所総務課から連絡が入るようになっていきます。</p>		<p>【評価の理由】 1階ロビー、2階エレベーター前には「避難路および防災配置図」が掲示されており、非常口、避難経路も問題なく使用できるようになっています。</p> <p>消防関係の査察や点検は、隣接する区役所と一体的に行われ、指摘事項があった際には区役所総務課から連絡が入るようになっており、指摘事項に対する対応も区役所等との協議のうえ行われています。</p> <p>本施設は、区役所に隣接しており、前述のとおり区役所と一体的に取り扱われ、査察や訓練等が行われている部分と館独自で取り組まれている部分の両者が見られますが、一部についてはその区分があいまいになっているところもあります。現状でも必要なことは確実に実施されていると推察されますが、そのあいまいな部分を整理することが、今後の課題といえます。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

II-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。			✓	
	公会堂(市)の備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。			✓	
B	公会堂(市)の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>備品台帳は整備してあります。</p> <p>備品台帳には、区役所から引き継いだ備品、テルウエルの備品を明確に区分けしています。</p> <p>職員は点検時に、各施設に常時備え付けの備品をチェックシートにより確認しています。</p> <p>施設利用後には、利用者と共に、利用者に記入頂いた「ご利用のお願い書」で備品の確認を行い、次の利用者が適正に利用できるようにしています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>館の備品は、それぞれの所管ごとにきれいに台帳に整理・記録され、管理されています。この中では、備品登録を要しない物品についても日々の消耗品などを除き、記録を取って管理されており、最終的に指定管理期間が経過し、引き渡す場合にもきちんと対応できるよう、備えられています。</p> <p>また、施設利用前後には、利用者と共に「ご利用のお願い書」で備品の確認及び取り扱いの説明等が行われ、利用時に不都合がないよう、また、次の利用者が適正に利用できるよう配慮されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅱ-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	事業計画書等のおり業務が実施されている。			✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。			✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。			✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>「清掃計画」に記載の通り、日常清掃、定期清掃は専門協力会社に委託して行っています。</p> <p>日常的に職員は館内で発見したゴミを拾い、汚れなどを落として館内の美化に努めています。</p> <p>特にトイレは、トイレトーパー、手洗い用水石鹼の消耗品を適切に補充し、床面の汚れには留意して清潔感を保っています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>日常清掃、定期清掃は、主に午前中、専門協力会社によって行われており、作業結果については、「日常清掃業務作業 業務報告書」を通じて報告されています。</p> <p>また、開館時には、館周辺の清掃も独自に行われている様子が見られました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

II-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。			✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。			✓	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>「保安警備計画」の通り、職員不在の夜間はセコムに機械警備を委託しています。</p> <p>利用施設の解錠は職員が行い、利用者には鍵の貸出しを行っていません。</p> <p>日常的に職員は、館内での不審者や不審物に注視し、それらを見つけた際には正副館長に報告と同時に対処し、業務日誌に記録しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>開館中は職員の巡回点検により、また、夜間は機械警備により警備が行われています。</p> <p>また、施設の開錠と施錠は、職員の手により行われています。</p> <p>鍵の管理や不審者等に対する対応もその対応手順が決まっており、組織としての管理対応体制ができているといえます。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅱ-6 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		非該当		非該当
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	事業計画書等のおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 区役所から提示された「横浜市港北公会堂指定管理者業務仕様書(施設概要および業務基準)」「同特記事項書」に外構施設の保守点検は区役所総務課が行うものと明記されていますが、職員はゴミや空き缶を日常的に拾っています。 年末の大掃除では外溝部の清掃を行っています。			【評価の理由】 非該当		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅱ-7 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		非該当		非該当
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。				
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。				
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 〔Ⅱ-6〕と同様です。			【評価の理由】 非該当		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅱ-8 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。			✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。			✓	
	リサイクルに取り組んでいる。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>「横浜G30プラン」に則り、事務室ではゴミの分別を徹底し、廃棄物を減らすことに取り組んでいます。</p> <p>利用者には、ゴミの持ち帰りをお願いしています（「ご利用のお願い書」にも明記）。</p> <p>内部資料用コピーには裏紙等を活用し、リサイクルを実践しています。</p> <p>テルウェルでは、ペットボトルのキャップを回収して世界の子どもたちにワクチンを送る「エコキャップ運動」を展開しています。</p> <p>公会堂でも自販機近くにペットボトルのキャップ回収箱を設置し、利用者にも呼び掛けています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>事務室内には、分別するゴミごとのゴミ箱が用意されているとともに、一部については裏紙の使用も確認され、ごみの分別や発生抑制に取り組まれていることが確認できました。</p> <p>また、利用者に対しても「ご利用のお願い書」を通じてゴミの持ち帰りをお願いしており、館全体としてごみの発生抑制に取り組まれていることも確認できました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

(1) 施設の利用者数

期間		全体		
		施設稼働率	利用者数	利用件数
H21	4～9月	70.5%	60,247人	708件
H21	10～3月	74.9%	65,461人	683件
H22	4～9月	69.5%	53,646人	818件
H22	10～12月	73.9%	30,656人	378件

(2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。

室	期間		稼働率	利用可能回数	利用回数	
					昼間	夜間
講堂	H21	4～9月	69.3%	348回	137回	104回
	H21	10～3月	68.1%	329回	137回	87回
	H22	4～9月	62.8%	352回	137回	84回
	H22	10～12月	69.9%	166回	67回	49回
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

室	期間		稼働率	利用可能回数	利用回数		
					午前	午後	夜間
和室	H21	4～9月	62.0%	531回	119回	138回	72回
	H21	10～3月	70.6%	500回	119回	146回	88回
	H22	4～9月	69.1%	531回	135回	159回	73回
	H22	10～12月	70.5%	258回	70回	74回	38回

(利用内訳続き)

室	期間		稼働率	利用可能回数	利用回数		
					午前	午後	夜間
会議室1	H21	4 ~ 9月	70.2%	531回	127回	143回	103回
	H21	10 ~ 3月	75.2%	500回	135回	145回	96回
	H22	4 ~ 9月	70.6%	531回	131回	153回	91回
	H22	10 ~ 12月	75.6%	258回	69回	78回	48回
会議室2	H21	4 ~ 9月	80.0%	531回	143回	158回	124回
	H21	10 ~ 3月	83.3%	498回	141回	153回	121回
	H22	4 ~ 9月	73.3%	525回	130回	160回	93回
	H22	10 ~ 12月	78.3%	258回	73回	82回	48回
⋮	H	~ 月	%	回	回	回	回
	H	~ 月	%	回	回	回	回
	H	~ 月	%	回	回	回	回
	H	~ 月	%	回	回	回	回

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 21年度の稼働率は、目標としていた対前年比1%アップを達成しました。</p> <p>21年度の利用者数は、「横浜港開港 150 周年記念」「区政 70 周年記念」の周年行事の開催や「定額給付金」の支給会場となるなど、過去5年間で最高値を示しました。</p>	<p>【特記事項】 22年度は、21年度の周年行事がないため、稼働率はやや下がっていますが、逆に減免の利用が少なくなったため収入は増加しています。</p> <p>東横線大倉山駅から徒歩で10分足らずの便利な立地ですが、綱島街道に面しており、バスの便も良く新横浜・東京・川崎・鶴見等からのバスの利用者も多い事から、利用者の便宜を図るためバスの時刻表を館内に掲示しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>【課題への対応方法】 新規の利用者を獲得するため、新しく絵画展開催のための備品整備、音楽団体の交流の場を提供したりと工夫されており、今後とも公会堂の新規市場開拓が期待されます。</p>

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。			✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。			✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。			✓	
	施設の空き状況に関する情報を利用者に随時提供できるよう資料を用意している。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>受付窓口には必ず1人の職員が常駐し、利用者や電話等の対応を行っています。</p> <p>施設の空き状況は「公会堂使用日程表」により確認でき、仮予約も含めて常に更新し、利用者には最新情報を伝えることができます。</p> <p>「公会堂利用案内書」を受付窓口に備え、希望者には配布しています。</p> <p>同案内は公会堂HPにも掲載しています。</p> <p>年1回、職員は「接客対応のマナー研修」を受講し、平素は正副館長が適宜指導してマナーアップを図っています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>事務所は、公会堂入口のすぐ右側にあり、表示があって、利用者に分かりやすい場所にあります。</p> <p>受付窓口が、設置されており必ず職員一人は居ることが確認されました。受け付けには、「利用案内書」・空き状態の分かる「使用日程表」・「申込書」その他種々の資料が、揃っており利用者への情報提供がなされています。</p> <p>HPにも空き室状況は、掲載されており、随時、利用者には最新の情報を提供しています。</p> <p>「接遇マナー」の研修は、年1回、行われており、毎月のサービス向上委員会でも、マナー向上については、取り上げられています。</p> <p>また、アンケート等でも、ご利用者のご意見を伺う機会を備えており、折に触れて接遇について改善を行う仕掛けとなっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。			✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。			✓	
	見学などの希望に対応している。			✓	
B	次のすべてに該当する。			✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。			✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>「港北公会堂ホール案内図」「港北公会堂舞台設備等備品要覧」「港北公会堂舞台吊物」等の各種図面を用意し、利用者のニーズに合わせて配布しています。</p> <p>サービスの一環として「館内を見学できます」とロビーに掲出し、希望者には職員が案内しています。 同文は公会堂HPにも記載しています。</p> <p>テルウェルが指定管理者であることを事務室に掲示しています(社名・指定期間を明記)。 同様に公会堂HPにも記載しています。</p> <p>「事業計画書」「事業報告書」は横浜市HPに掲載され、また、事務室にも掲出して閲覧希望者に対応しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>指定管理者の名称・指定期間は、館内に掲示されています。またHPにも記載されていることが確認できました。</p> <p>事業計画書・事業報告書は、事務所内に利用者が閲覧できるよう掲示されており、港北区のHPにも公表されています。</p> <p>施設のホール案内図・舞台設備等備品要覧・舞台吊物等の図面が用意され、利用者に分かりやすくなっています。</p> <p>見学の案内は、ロビーに掲示されており、HPにも記載されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>リピーターの利用者には、その時の舞台の配置を詳しく図示し、マイク等必要備品なども丁寧に記載されており、2回目以降の準備がどの職員でも手際よくできるよう工夫されています。</p>			

Ⅲ-4 利用方法の説明支援①（安全性に関するもの）

利用者の安全性を確保するために、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	講堂利用者に対し、施設使用前に避難経路や施設・設備の安全な利用方法についての説明を実施している。			✓	
	講堂利用者に対し、施設使用前に事前打合せを実施し、利用者に避難経路等の確認等をしてもらっている。			✓	
B	-				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 ホール催事では、利用主催者に「災害時等における避難誘導等の協力について」に協力員氏名を記入頂き、「会場整理員 避難誘導員」明記の腕章着用をお願いしています。 同誘導員には、避難経路、非常口位置を説明しています。 なお、ホール利用者との事前打合せ時にも、避難誘導員名記入や避難経路、非常口位置の説明を行っています。</p>			<p>【評価の理由】 ホールの催事には、利用主催者から数名の避難誘導員を選出いただき、その方々には、避難誘導員の腕章を巻いていただいています。調査日当日に映画会があり、開始前に職員が、その日の避難誘導員を集め、すべての避難経路を案内し、鍵の開け方など詳しく丁寧に説明をしていたのが確認出来ました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

Ⅲ-5 利用方法の説明支援②（利便性に関するもの）

利用者の利便性を向上させるために、様々な工夫を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	施設のHPを設置のうえ、利用申請に関する情報を載せている。			✓	
	施設利用時に発生した利用上のトラブルに関する事例集を作成し、利用者に情報提供している。			✓	
	施設・設備の利用に関するアドバイスを利用者に提供している。			✓	
	講堂の備品・設備の資料を作成し、利用者に公表している。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 公会堂HPで「利用申請方法」等の情報を記載しています。</p> <p>利用者には音響設備、照明設備を含め施設・設備の利用上の注意や操作方法を事前に説明し、「施設利用打合せ票」(以下「打合せ票」)に記載して双方で保管しています。</p> <p>平台や反響板等の大型設備利用時には職員が一緒に組立て、吊り看板綱元操作やピアノ移動は職員が行っています。</p> <p>貸出用プロジェクターと利用者持込みのパソコンとの相性が悪かった例があるため、その後は必ず事前に接続テストを行うよう利用者にアドバイスしています(「打合せ票」に記載)。</p> <p>各種備品・設備の形状を明記した図面を用意し、必要に応じて配布しています。</p>			<p>【評価の理由】 公会堂のHPにて「申し込み方法」[施設使用料][付属設備使用料]が記載されています。</p> <p>利用者とは事前に「施設利用打ち合わせ表」を作成し、その際設備の使用方法・注意点を確認し合っています。</p> <p>施設利用時に発生したトラブルについては、ヒヤリ・ハット集として、ファイルされ利用者にも説明しています。実際に平成21年4月より反響板の扱いの件、舞台の備品の扱い間違いなど3件が、イラストを使い分かりやすく記録されていました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

Ⅲ-6 事業主催者との連携

事業を主催する施設利用者（事業主催者）と情報を共有し、よりよいサービスの提供に努めているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	施設利用者(事業主催者)から情報を収集し、施設で実施される事業内容について把握している。			✓	
	施設利用者(事業主催者)から情報を収集し、施設で実施される事業のスケジュール表を作成している。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 主催者の許可を得た催事に限り、公会堂HP「今月の催し」に掲載しています。 同文は館内に掲示し、希望者にはコピーを配布しています。		【評価の理由】 事業主催者の事業内容は申し込み時概略を聞き、電話などの問い合わせに返事が出来るよう準備されています。ただし個人情報に関する事は、問い合わせには答えぬよう配慮されています。事業のスケジュール表は、作成されており、主催者から許可を得た事業はPRの意味もあり「今月の催し」としてHPや館内に公表しています。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-7 施設のPRの実施

当該施設について、HPの作成や印刷物による情報提供を実施するなど、施設のPRに資する取り組みを実施し、潜在的な利用者へのアピールやリピーターの取り込みをしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当のうえ、次の項目に該当する。	○	A	✓	A
	施設独自のHP作成や情報提供を実施するなど、積極的にPR活動を行っている。	/		/	
B	施設の利用パンフレットを作成し、常に希望者に渡すことができる状態となっている。	/		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。	/	/		
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 公会堂HPに「施設案内・使用料金・申込方法・今月の催し・お知らせ・空き状況・アクセス」等情報を掲載しています。 その中の「今月の催し」は印刷し、港北区内6カ所の地区センターへ配布して館内での掲出をお願いしています。 「港北公会堂利用案内書」は受付窓口を用意しており、希望者に配布しています。</p>			<p>【評価の理由】 「港北公会堂利用案内書」は、受付窓口を用意されていることが確認されました。 港北公会堂独自のHPを立ち上げており、施設の案内・使用申し込み方法その他必要事項が掲載されていることが確認されました。「施設の予約状況」については、随時更新され、常に最新の状況が掲載されています。 港北公会堂のHP・アドレス http://yokohama-kouhoku-koukaido.jp/</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】 港北公会堂が毎月編集している「今月の催し」はカラー印刷で、編集後記もあるシャレタ作りになっており、ミニコミ誌の雰囲気があり、当公会堂のPRに供している。</p>		

Ⅲ-8 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。			✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。			✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>職員には各種業務マニュアルを配布し、サービス水準を維持しています。</p> <p>申請書類誤記入防止等の注意喚起票(ポイントアドバイス)も事務取扱机上に設置して万全を期しています。</p> <p>日々の業務で持ち上がった必要な情報は、「連絡ノート(名称「なんでも帳」)」で職員に周知し、正副館長が指導しています(各自署名押印)。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>「利用申込書の書き方」から始まる各種業務マニュアルが一冊にまとめられ、そのファイルを職員は一人ずつ保持している。</p> <p>4名のパートスタッフは、時間帯が違うためお互いが合う機会が少ないため、業務連絡ノートの「なんでも帳」が有効に使われている。すべての職員が回覧し、確認印を押し職員間の共通認識確立に役立っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>業務マニュアルは、業務を細かく分け、イラスト入りの大きな文字で分かりやすく作られており、すべての業務が一冊のマニュアル帳で分かる非常に使い勝手の良いでき栄えです。</p>		

Ⅲ-9 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。			✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 さまざまな特記事項や引継事項は「巡回チェックシート」「業務日誌」にそれぞれ記入することで情報を共有しています。 区役所からの依頼文書、支店からの指示文書等は、職員に回覧して保存しています(各自署名押印)。 必要な情報は「なんでも帳」で職員に周知し、正副館長が指導しています(各自署名押印)。</p>			<p>【評価の理由】 日常の業務は、「巡回チェックシート」及び「業務日誌」に記録されています。 上記とは別の「なんでも帳」に必要な情報を記載し職員全員が見て、確認印を押し、情報の共有化を徹底しています。 現場スタッフとテルウェル本社、同神奈川支店両職員によるサービス向上委員会が、毎月定例で行われ、運営検討会として共通認識を確立している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p>		

Ⅲ-10 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検を行っている。			✓	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項の理解度について、少なくとも年に1回、評価を行っている。			✓	
B	次のすべてに該当する。			✓	
	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、目的以外に使用していない。			✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。		✓		
	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必要な措置を講じている。		✓		
C	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。		✓		
	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>職員は年2回、テルウェルの個人情報保護に関する講習を受けています(資料、テスト用紙等は保存)。 テルウェルの個人情報に関するマニュアル等を事務室に掲出し、「個人情報保護責任者名(テルウェル社長・館長)」を事務室に掲示しています。</p> <p>横浜市の個人情報の取扱いについては、研修を年1回実施し、職員は誓約書を提出しています。</p> <p>個人情報が記載の「使用許可申請書」「打合せ票」等には「目的以外には使用しない」旨を明記して、同書類や社内用セキュリティ情報等は鍵付きの書庫に保管しています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>事務所には、「個人情報保護基本方針」が掲示されて、管理責任者は、館長となっています。</p> <p>個人情報の施錠付き書庫での保管、PCの個人情報のパスワード使用、個人情報入りの書類のシュレッダー処理などはすべて確認されました。</p> <p>職員の個人情報保護の研修は、年2回は行われています。 平成21年3月31日情報セキュリティ研修 平成22年6月14日情報セキュリティ・マネジメントシステム研修が確認され、6月14日には、「社員の守るべき事項」との命題で個人情報保護に関するミニテストも行われています。</p> <p>横浜市の個人情報の取扱特記事項も年一回の研修が実施され、職員は誓約書を提出済みです。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>指定管理者「テルウェル東日本(株)」は平成17年12月にプライバシーマークを取得済みで、情報通信事業に従事する事から、個人情報保護に関しては、厳格に管理されています。</p>			

Ⅲ-11 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生 の例がない場合は、他類似施設等における事 例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善 のための対応を行っている。			✓	
	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、必要に応じて改善している。			✓	
	事故防止策の研修等を実施している。			✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応 マニュアル等を整備している。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>公会堂の業務開始以来、事故はありません。</p> <p>他施設での事故例を取り上げて事故防止策の研修 を行い、公会堂に該当する項目は実践して「なんでも 帳」で周知しています(下記例)。</p> <p>①ステージでの綱元にワイヤー・ロックをかけて職員 のみが操作</p> <p>②ステージへの階段、客席通路に手摺を設置</p> <p>③「エレベーターに子ども一人で乗らないように」と表 示</p> <p>職員は事故につながるような案件を発見した場合、 速やかに正副館長に報告し、防止策を講じています。</p>		<p>【評価の理由】</p> <p>ホールの舞台関係の機械装置の取り扱いと事故防止のため の安全管理のマニュアル類は、すべてマニュアルファイルにあ り、各職員が、所有しております。</p> <p>多少とも事故につながりそうな出来事があった場合には、都度 「なんでも帳」に記載され、職員への研修材料とされています。</p> <p>これまで無事故で来ていますが、他施設で舞台の看板が落ち た事故を参考にして、舞台でよく使う吊物装置4カ所は操作が危 険で、職員のみ扱う旨、従来より張り紙をしていましたが、実際 は利用者が操作することが見受けられたので、安全性を考慮 し、ワイヤーロックを架け、職員を呼ばないと動かせない仕組み とした例があります。</p>			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-12 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。			✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。			✓	
	事故対応策の研修等を実施している。			✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>事故発生時には、正副館長が責任者として対応します。</p> <p>事故発生時の「緊急連絡体制」を事務室に掲示し、迅速に関係各方面へ連絡できるようになっています。</p> <p>昨年、館外での転倒者を発見した人が職員に通報。職員は館長へ報告と同時に救急車を要請したことがあります。</p> <p>本例は緊急時対応マニュアルに即応したものでした。</p> <p>職員は年1回、港北消防署等の指導でAED取扱いの研修を行っています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>事故発生時の「緊急連絡体制」が事務室に掲示され事故対応責任者は、正・副館長と明示されています。</p> <p>事故対応策の研修は毎年行われており、昨年は12月13日に港北消防署の指導を得て、「階段で転んだ方への介護方法」の研修を受けています。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-13 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	講堂利用において、不特定多数の集客事業を実施する場合、利用者から災害等における避難誘導等防災協力員届を受領し、事前に協議を実施している。			✓	
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。			✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。			✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。			✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 ホール催事では、主催者に避難誘導等の協力をお願いし、避難経路や非常口の開錠方法を十分に説明しています。</p> <p>年2回、港北消防署の指導による防災訓練を行い、「自衛消防の組織と任務分担」を事務室に掲示し、職員は自らの役割を遂行できるようになっています。</p> <p>また、ケガ、病気等に対応できる近隣病院の連絡先明記の緊急時対応図を事務室に掲示しています(マニュアルとしても職員に配布)。</p>			<p>【評価の理由】 調査日当日(2月6日)に避難誘導協力員届を主催者から受領し、開演前に協力員に館内を案内し避難誘導の説明を丁寧に行っていたのを確認できました。</p> <p>「自衛消防の組織と任務分担」が事務室に掲示されていることが確認されました。</p> <p>緊急時対応の消防署・近隣病院・区役所責任者等の連絡先が掲示されています。</p> <p>防災訓練は、年2回は、行われています。昨年は港北消防署署員を講師に迎え、9月13日と12月13日行われました。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-14 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	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、HPでの受付等)を設置している。			✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。			✓	
B	次のすべてに該当する。			✓	
	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。			✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	非該当		非該当	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>テルウェルは“ご意見はサービス向上につながる宝箱”と認識し、「ご意見箱」を館内に設置して利用者からの意見等を受付け、その回答を掲示しています。</p> <p>横浜市の「ご意見ダイヤル」の電話番号・FAX番号を館内に掲示しています。</p> <p>業務開始以来、公会堂に寄せられた「ご意見ダイヤル」はありませんが、正副館長は定期的に内容を確認しています。</p>			<p>【評価の理由】</p> <p>公会堂の入口のすぐの所に、ご意見箱が置かれています。苦情の対応方法及び苦情責任者を明示した文章が掲示されています。</p> <p>実際に、最近の苦情・要望とその回答が2件掲示板に公表されていました。</p> <p>「ご意見ダイヤル」の電話番号・FAX 番号は館内に掲示されていますが、これまでまだ活用された例はありません。</p>		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-15 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明文化されている。			✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。			✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。			✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。			✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 ご意見・ご要望等受付窓口の責任者(テルウェル神奈川支店・館長)を明確にし、館内に掲示しています。</p> <p>寄せられた意見と回答は、館内の「お客様へのお返事ボード」で掲示し、また、年2回開催の利用者代表との話し合いの場である「地域連絡会議」の席上でも公表しています。</p>		<p>【評価の理由】 苦情・ご意見の受付窓口の責任者名を明示していることを確認しました。</p> <p>最近のご意見とその回答が、2件館内のボードに掲示されていることが確認されました。</p> <p>公会堂で対応できない要望などは、集約意見として、区役所に伝えております。</p> <p>また年2回ある利用者代表(近隣の地区センターより2名・老人クラブ連合会1名)を含む「地域連絡会議」でもご意見・苦情等を公表しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p>			

Ⅲ-16 利用者モニタリングの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	○	A	✓	A
	事業主催者モニタリングの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。			✓	
	事業主催者モニタリング調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。			✓	
	施設利用者に対するモニタリングを実施している。			✓	
B	サービス全体に対する利用者モニタリングを最低、年1回以上実施している。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 利用者代表(主催者)と一般利用者に分け、年2回のモニタリングを実施し、結果を館内に掲出しています。</p> <p>モニタリングでの要望等は、可能な案件は即刻実施し、テルウェルだけで実現不可能な案件は集約意見として区役所に報告しています。</p>		<p>【評価の理由】 毎年夏季(6-7月)と冬季(12-1月)の2回のアンケート調査を行っています。昨年は、夏季が16件、冬季が30件の回答があり、スタッフに対する満足度は95パーセント以上の高率を占めています。</p> <p>アンケートの要望事項は丁寧に対応しており、即ち、すぐに改善できる事は実行し、出来ないことはなぜできないかを回答し、区役所にいふべきことは集約意見として報告しています。これらの結果は、すべて館内に掲示・公表されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】 アンケート調査結果はPCを使って簡潔な表に作成され、表紙の部分に要望・対応がまとめられ、一目瞭然の分かりやすい作りになっています。</p>			

IV. 収支状況

IV-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。	○	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。			✓	
	適切な経理書類が作成されている。			✓	
	経理を担当する職員を配置している。			✓	
	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。			✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。			✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 監査法人監査(あずさ監査法人)を年1回受け、適正に管理しています。 経理担当副館長はテルウェル神奈川支店経理担当者と連携し、適正に伝票・帳簿類の管理を行っています			【評価の理由】 経理担当副館長が配置されており、支払いは原則としてテルウェル神奈川支店にて行われますが、請求書は、公会堂でチェックの上、支払い指示を出し、請求書コピーは公会堂で保管しています。 小口の現金入金、利用料金管理簿・領収書管理簿で管理され都度担当者と責任者の検印がされています。手持ち現金は、窓口現金引き継ぎ表で日々管理されており、早番・遅番の引き継ぎ時も担当者と責任者の検印がされています。 また、あずさ監査法人の外部監査を年1回受けております。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

IV-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 26,791,620 円) - (決算収入 25,363,137 円) = 1,428,483 円	
(予算支出 26,791,620 円) - (決算支出 25,363,137 円) = 1,428,483 円	
(決算収入 25,363,137 円) - (決算支出 25,363,137 円) = 0 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】 21年度に予定していた屋外壁面広告が横浜市の規制(横浜市屋外広告物条例)により実施できませんでした。	【特記事項】 収支が、ゼロになっていますが、実質的には、事務経費部分が、プラスです。

IV-3 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
10,003,620	9,739,834/10,003,620×100=97.4%
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】 21年度は、「横浜港開港 150 周年記念」「区政 70 周年記念」等周年行事の開催(減免利用)が多かったため、目標の利用料が100%に達しませんでした。	【特記事項】 指定管理者として初年度に当たる平成21年度は、稼働率は20年度に比べ2～7%上がりましたが、減免利用が多く、利用料収入は、目標に若干足りなかったものの、予定していた広告収入60万が、なかったことを考えると結果は良かったといえます。 平成22年度も、21年度の1%アップを目標にしており、後2カ月を残していますが達成の見込みです。
【改善すべき点・課題】	

IV-4 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 ホール利用のない時にはロビーの照明を半分消灯しています。 22時～9時の夜間は自動販売機の照明を消灯しています。</p>	<p>【特記事項】 ロビーの照明や自動販売機の夜間の照明などで経費節減につとめています。 指定管理者は、平成15年にISO14001環境マネジメントシステムを取得しており、毎年、審査会社によるチェックを受けています。具体的には、ゴミの減量、リサイクル、グリーン購入物品調達、利用者の節電、節水の呼び掛けを行っています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

V. その他

I～IVの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 テルウェルは地域文化の発展に寄与することも公会堂の使命と考え、22年度に下記のプログラムを展開しました。 ①美術展等開催誘致のため、絵画額吊下げ用金具等を整備しました。その結果、美術団体の協力により月例絵画教室を開催 ②複数の音楽団体に交流の場を提供（一日間の全館全日提供）</p>	<p>【特記事項】 テルウェル東日本が、公会堂の使命は「街の広場」にしようとの考え方の実現を、館長以下、職員一同が心掛けていることが判りました。 例えば、 ① 職員の利用者への接遇態度が「明るく、丁寧」（アンケートの結果で満足度が極めて高い数値を示しています） ② 館長の言葉で、トイレの利用だけの方でも自販機の飲料を購入するだけでも歓迎するとの意識が徹底しています。 ③ 「今月の催し」には、来館歓迎の言葉を入れミニコミ誌のごとく利用し、館内だけでなく港北区6カ所の地区センターにも掲示しています。</p> <p>館内にある2台の飲料自動販売機は、災害対策型自販機となっており、災害時には無料で飲料が取り出せるようになっているため、災害時には一般の方々の役に立つ仕組みになっています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>公会堂で定期の演奏会をしている港北区民吹奏楽団と夏休みに練習のため公会堂を使う中学校との合同練習会を公会堂側から持ちかけ、その後中学生の吹奏楽団がゲスト出演するなど異世代の交流という成果生み出しました。</p> <p>予定していた屋外壁面が、横浜市の規制により無理となったため、それに代わる事業として「有料広告ラック」を始めています。12コマあり1コマ月2,000円の料金（最低3ヵ月間条件）で既に何コマかは埋まっており、収入を増やす工夫が見られます。</p>

VI. 評価結果のまとめ

公会堂評価結果一覧表

施設名 : 横浜市港北公会堂
評価機関名 : 株式会社 第三者評価

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	公会堂の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のとおりに開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.非常口・避難経路等の点検	非常口や避難経路等の管理が適切になされているか	A	A
3.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
4.清掃業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか	A	A
5.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
6.外構施設の保守点検	安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	非該当	非該当
7.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	非該当	非該当
8.ゴミゼロ推進運動への取組	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.利用方法の説明支援①(安全性に関するもの)	利用者の安全性を確保するため、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか	A	A
5.利用方法の説明支援②(利便性に関するもの)	利用者の利便性を向上させるために様々な工夫を行っているか	A	A
6.事業主催者との連携	事業を主催する施設利用者と情報を共有し、よりよいサービスの提供に努めているか	A	A
7.施設のPRの実施	施設のPRに資する取組みを実施し、潜在的な利用者へのアピールやリピーターの取り込みをしているか	A	A
8.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
9.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
10.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
11.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか	A	A
12.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか	A	A
13.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか	A	A
14.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
15.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
16.利用者モニタリングの実施	サービス全体に対する事業主催者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
IV. 収支状況		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか、収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	97	97
4.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

公会堂評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	<p>テルウェルが掲げる施設運営方針・実施方針に基づき、さらにはモニタリングの分析結果を加味し、“街の広場”として親しまれる公会堂の運営管理を推進しています。</p>	<p>単に仕様や計画に基づき館を運営するのではなく、運営方針等、「大切に考えていること」の実現に向けて、様々な取組みが展開されています。</p> <p>また、法人だけではなく職員一人ひとりもこの「大切に考えていること」を意識しながら得意な分野で運営にたずさわっており（マニュアルの整備等）、評価できます。</p>
II. 施設・設備の維持管理	<p>「施設の維持管理計画」による専門協力会社の定期保守管理点検だけにとどまらず、平素から職員の巡回点検でも目を光らせ、不具合等をいち早く見つけ出して応急措置、修復を施し、安全に利用頂けるよう万全を期しています。</p>	<p>市役所、区役所、運営法人、協力会社等、それぞれが連携協力し合い、実施すべきことを着実に実行していることが確認できました。</p>
III. 運営業務及びサービスの質の向上	<p>電話での利用の質問にわかりやすく対応し、公会堂HP上で施設案内、利用料、申込方法、空き状況、催事案内等を掲載し、利用者へより細やかなサービスに努めています。</p> <p>また、毎月開催の「サービス向上委員会」では、テルウェル全体として利用者へのサービスアップの研鑽を積んでいます。</p>	<p>公会堂を「街の広場」にしようとの方針が、館長以下職員に浸透しており、利用者への親切な対応が、見受けられました。分かりやすい細かなところまで網羅されたマニュアルが、業務進行に有益になっています。</p> <p>神奈川支店のバックアップ体制もうまく機能しており、区役所との交渉などを現場に代わって行っています。</p>
IV. 収支状況	<p>21年度は事業計画書で示した利用料金収入の目標値に対し97.4%の達成割合でした。</p> <p>しかし、安全管理や利用者サービスの案件を優先して支出したにもかかわらず、他案件での支出削減が功を奏し、結果的には黒字となりました。</p>	<p>21年度は、まずまずの状態でしたが、22年度の利用料金収入は、あと2カ月を残し21年度を上回ることが予想されます。</p>
V. その他	<p>テルウェルからの提案書の中での「広告料収入」はさまざまな規制等から実現されずにきましたが、22年度から「有料広告ラック」をロビーで開設し、今後の同料収益に一歩前進することができました。</p>	<p>絵画展を開き、それを契機に絵画教室の利用に結びつけるなど、絶えず新規の利用者開拓に知恵を絞っており、「有料広告ラック」の実現のように新規需要開拓が期待されます。</p>

評価結果についての講評

基本方針の1番目に「安全・安心な施設運営」、2番目に「気持ち良くご利用できる施設運営」があり、この基本方針を忠実に守りながら、運営されているのが、良く理解出来ました。

「安全」については、マニュアル・研修がしっかりとしており、利用者は安心して利用していることが、アンケートにも表れています。「気持ち良く」の面では、職員の接遇態度が丁寧かつ親切な為、利用者は、満足しています。

また個人情報の取り扱いには、通信事業という仕事柄、厳重な管理が求められるため、研修で職員に浸透しており、的確かつ厳格な管理がなされており利用者は、安心です。

指定管理者からの意見

今回、第三者評価を受審したことにより、改めてこれまでの公会堂運営を振り返る機会となりました。とりわけ、評価シート作成にあたっては、職員から、新たに検討すべき内容や更なるサービス向上へ繋げる提案などもあり、大変有意義な機会であったと感じています。

また、第三者評価機関から頂いたご指導やアドバイスを踏まえ、さらなる業務改善・サービス向上に努め、港北公会堂が文化の発信基地となり、より多くの方に親しまれ、愛され、名実ともに“街の広場”になるよう、残りの指定管理期間を常に初心を忘れず奮励努力してまいります。