

横浜市指定管理者第三者評価制度

港南公会堂
評価シート

評価機関名：株式会社日本経済研究所

平成26年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)講堂貸出業務	10
(5)広報・PR活動	10
(6)職員の接遇	11
(7)利用者サービスに関する分析・対応	11
(8)利用者サービスの向上全般(その他)	12
II. 施設・設備の維持管理	13
(1)協定書等に基づく業務の遂行	13
(2)備品管理業務	14
(3)施設衛生管理業務	15
(4)利用者視点での維持管理	16
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	16
III. 緊急時対応	17
(1)緊急時対応の仕組み整備	17
(2)防犯業務	17
(3)事故防止業務	19
(4)事故対応業務	20
(5)防災業務	21
(6)非常口・避難経路等の点検	21
(7)緊急時対応全般(その他)	22
IV. 組織運営及び体制	23
(1)業務の体制	23
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	24
(3)個人情報保護・守秘義務	27
(4)経理業務	29
(5)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ■施設の案内、利用案内等は、ホームページ及びデジタルサイネージを使用してわかり易く情報提供しています。 ■予約状況は週1回、ホールイベント案内は月1回ホームページで更新しています。ホールのイベント案内は館内に掲出及び事務室カウンターにて案内・配布し、利用者のサービス向上に努めています。 ■利用者へのアンケートを年2回行い、ニーズに合わせた管理運営に活用しています。頂戴したご意見の問題点については区と情報共有し、問題解決策の実施を行い、内容・質問等は館内に掲示しています。 ■安心安全で気持ち良く施設をご利用いただくために、1日3回チェックシートによる定期巡回を行っています。併せて整理・整頓・清潔・清掃も実施しています。 ■施設の見学・下見打合せを積極的に受入れ、舞台設備・音響設備・照明設備の使用について様々な要望を確認し、安心して開催できるよう側面からサポート・提案を行っています。 	<p>接遇への意識の高さ、利用者の備品セッティング等への積極的な支援等により、利用者から高い評価を受けており、苦情らしい苦情が発生していない。</p> <p>苦情対応においては、手順の設定、文書化、職員間の情報共有、迅速な対応がなされており、高く評価できる。</p> <p>常に利用者目線のサービス提供を心掛けており、全体的に高いレベルのサービスが展開できていると感じられる。</p> <p>稼働率は向上してきているものの、夜間利用等改善の余地があるため、多様な活用が可能なホールを地域に積極的に周知し、ニーズの掘り起こしを検討してはどうかと考えられる。</p> <p>今後は、現サービスレベルをどのように維持または向上させていくか、体制も含めた検討が重要と考えられる。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ■弊社技術管理部の専門知識を持ったスタッフにより、施設及び設備について定期的または、問題発生時に速やかに対応、フォローを実施しています。 ■ホール設備・空調は、年2回の保守定期点検を行い、安全快適に使用できるように維持管理し、不具合箇所は速やかに修繕を行っています。 ■設備、備品の改修については、スタッフによって改修できるものは自前で修理し、迅速な対応と経費節減を図っています。一方で、経年変化による施設、設備の傷みは、建築局や区に対して正確な情報提供を行っています。 ■備品の更新については、不良状況や安全性のチェックを行い、利用者のニーズに応えられるように対処しています。 ■館内の日常的な清掃を行い、利用者に気持ち良くご利用いただけるように取組んでいます。 ■市役所ごみゼロのルールに基づく分別・リサイクルを普及促進するルート回収に参加し、ゴミの削減に取り組んでいます。 	<p>施設の老朽化のため、一定の使いづらさ(トイレは和式が中心等)や更新の必要性があるものの、職員の小修繕等により、長寿命化に努め、限られた施設で最大限のサービスを行うことに努めている。</p> <p>施設の状況については、貸出備品返却後の都度チェックや、点検対象ごとに点検結果をまとめて情報共有を可能としていることなどから、職員やスタッフが施設の状況をわかりやすく把握できるようになっている。</p>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ■指定管理者の方針に基づき、危機管理マニュアルを作成し、緊急時連絡網、地震発生時の対応、利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速、かつ的確に行えるようにしています。 ■毎月の職員による「安全衛生会議」を通じて、危険の防止、安全の確保の為の日常的な対応について打合せをし、スタッフミーティングを通じて危険防止についての徹底を図っています。 ■港南消防署の指導により、避難誘導訓練、消火訓練、救急救命訓練、AED講習を毎年行い、災害時等の対応を強化しています。また区役所の合同避難訓練に参加し、有事の際の連携を確認しています。 ■スタッフ全員が「救命講習修了証」を取得しています。 ■自衛消防の任務分担を決め、災害時に備えています。 ■「横浜防災ライセンスリーダー」「サービス介助士」の資格を取得し、地域の防災活動及び災害時に協力できるようにしています。 	<p>危機管理マニュアルは、本社(清光社)の統一したフォーマットに基づき、緊急時を災害や事故等にパターン分けし、事前、発生時、事後と時系列でやるべきことをわかりやすくまとめ、職員間、関係者間の連絡先を掲載して、有事の際に迅速に行動できるよう、対応を行っている。</p> <p>また、観客の誘導については、打合せ時に利用者(主催者)に対し、避難経路の説明を行うほか、主催者が観客等に避難経路等についてアナウンスできるよう、文章を予め作成し、主催者に提供するなど、利用者自身に緊急時対応の心構えを意識させている。</p> <p>特定の備品のセッティングは、安全管理上、職員・スタッフが行うこととしており、利用者の安全を図っている。</p> <p>毎月実施している職員・スタッフ全員による安全衛生会議により、最新情報の取得や、常に安全への意識を高く持つ体制が可能となっている。</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	<ul style="list-style-type: none"> ■窓口等の対応手順マニュアルにより、公平公正な対応を行っています。 ■ISO27001の認定を受けて、ISOに準じて情報管理を行っています。特に利用者についての情報を日常的に扱うことが多く、全スタッフには個人情報管理マニュアル内容の徹底を、研修を通じて行っています。 ■接遇研修、人権研修、指定管理者研修、貸出機器研修等も反復研修により実施しています。 ■通常の業務体制以外に、ビッグイベント時は勤務割の調整を行い、スタッフの増員を図り、施設の円滑な運営管理を実施しています。 ■シフト勤務のため、業務内容・連絡事項等情報共有の漏れが無いように連絡帳式回覧を使用し周知徹底を図っています。確認後は各自が押印し回覧漏れが無いようにしています。 ■経理業務は担当副館長が適正に処理を行い、本社経理と連携を取っています。 ■売上管理、利用状況等の業務点検報告は毎月区に報告を行っています。 	<p>繁忙時はスタッフを増員してサービス水準の維持に努めている。</p> <p>なるべく数多くの研修を全員が受けられるよう、館長の配慮がなされており、職員・スタッフの能力向上への努力が感じられる。</p> <p>各手順書、マニュアル、伝票等、必要書類が個別に整理・ファイリング等されており、施設管理運営上の文書作成・管理が行き届いている。</p> <p>連絡帳(記入項目ごとに全員が押印する欄あり)、業務日誌等の活用により、職員・スタッフ間の情報共有及び振り返りが可能となっている。</p>
V その他	<ul style="list-style-type: none"> ■地域の施設交流会に参加し、地域の課題及びニーズについての情報収集を行うとともに、交流を図っています。 ■近隣小学校・中学校の施設見学と職場体験学習を積極的に受入れ、育成支援を行っています。 ■地域の夏祭り(世代間交流)盆踊大会に参加し、近隣住民、地元自治会等と交流を図っています。 ■エコキャップ回収によるワクチン運動への協力及び環境問題への協力にも参加しています。 ■夏季は「緑のカーテン」を設置。ヒートアイランド対策及び節電対策に取り組んでいます。 ■地元自治会、利用者代表と交流会を開催し、利用者ニーズの情報収集を行い、更なる利用者サービスの向上を図っています。 	<p>施設交流会(年1回開催)の参加者は港南公会堂の利用者団体であり、港南公会堂を熟知しているメンバーとなっているが、会議においては、これらのメンバーから、指定管理者の運営努力への感謝や著しいサービス向上などお褒めの発言が多くみられ、指定管理者の管理運営が高く評価されている。</p> <p>ホームページの更新は、お知らせの予約状況、催事カレンダー以外ほぼ見当たらないと思われるため、もう少しバラエティに富んだ情報を更新していくとよいと思われる。ケータリングサービスなどの新サービスについては、丁寧な情報発信により利用者増につながるものと思われる。</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 type="checkbox"/> 実施していない
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)> 夏季及び冬季の年2回実施。 平成24年度冬季アンケート:平成24年11月～12月、回答54件(対象者は利用主催者等)	
<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)> 資料(事業報告書内「港南公会堂平成24年冬季アンケート結果」)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者のスタッフ・施設等への満足度が非常が非常に高い。(スタッフへの満足度96%、施設への満足度92%)	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> 資料(事業報告書内「港南公会堂平成24年冬季アンケート結果」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ及び窓口(平成24年度事業報告書内「平成24年 冬季アンケート」) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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 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"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室入口横の掲示板に、見やすく且つわかりやすく掲示している。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
受付にご意見箱を設置、ホームページ内に「お問い合わせ」コーナー設置	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱で受け付けた意見については、回答とともに事務室入口の掲示板にわかりやすく掲示している。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)>	
資料(苦情対応マニュアル他)、ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情対応については、苦情受付→課題抽出→対策検討→検討結果まとめ→検討結果公開という手順と各手順における文書化が確立しており、苦情に関する職員・スタッフ間の情報共有及び対応がスムーズに進められるよう工夫されている。	

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>ご意見箱で受け付けた意見と回答は、事務室入口の掲示板に掲示する旨、ご意見箱に明記している。</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> <p>ご意見・ご要望・苦情の受付責任者は館長である旨、受付に掲示している。</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><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>職員・スタッフが相互連絡のために活用している連絡帳にも記載し、迅速に情報の共有を図っている(連絡帳は全員閲覧)。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情対応マニュアル他)、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>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室入口における掲示)、ホームページ内事業報告書「苦情対応状況報告」 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ■基本方針、情報セキュリティの基本方針について施設内に掲示し、透明性・公平性を維持しています。 ■ホームページ、デジタルサイネージで施設案内・アクセスマップ・ご利用案内・利用方法・利用料金・予約状況・催事情報等を案内しており、定期的に更新しています。 ■施設案内パンフレットを事務室入口パンフレットスタンドに設置して、どなたでも気軽にお持ちいただけるようにしています。パンフレットは見やすいように文字を大きくしています。 ■下見や打合せ時にはパンフレットを用い、施設内容や利用方法、使用料についても細かくご説明しています。 	現場確認、ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	窓口に設置しているご利用案内及びホームページにおいて、図表等を用いながら、施設内容、施設の利用方法等をわかりやすく説明している。施設見学者(下見)への丁寧な対応により、見学者が顧客となることも多い。

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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用案内は、図表等を用いながら、施設内容、施設の利用方法等をわかりやすく説明している。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(利用案内)、ホームページ内利用案内、ヒアリング	
<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)>	

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 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(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(平成25年度 港南公会堂研修実績)	
<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) 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)> 現場確認(利用案内)、ホームページ内利用案内、ヒアリング <行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 貸出備品のチェックリストの付いた、利用者・職員等双方にわかりやすい打合せ票を作成している。打合せにより、施設の利用状況を把握し、場合によっては、貸し出すホール・舞台用備品等を事前に職員・スタッフが準備することもある。備品等の移動・操作の支援も積極的に行っている。特に移動や操作に危険を伴うものについては、利用者の安全確保上、職員・スタッフが全面的に行っている。</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、施設案内・アクセスマップ・ご利用案内・利用料金・事業計画・事業報告・予約状況等、各種情報を提供しています。 ■近隣施設と連携し、相互にパンフレット・チラシを設置する等、当施設のPR活動を行っています。 ■区役所総合受付にもパンフレットを設置していただき、市民の皆様にご自由にお持ちいただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、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>ホームページは、公会堂利用主催者にとって必要な情報がわかりやすく掲載されている。ホール・舞台用備品は、細かい寸法や写真を掲載し、利用者がよりスムーズに公会堂を利用できるような情報を提供している。各室の写真も多く掲載しており、利用のイメージが湧きやすい。施設見学者(下見)への丁寧な対応等により、見学者に利用者になってもらう努力を行っている。</p>

(6) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ■「親切」「丁寧」「おもてなしの心」を基本として、身近で親しみやすい施設運営に努めています。 ■来館者には積極的に挨拶・声がけをするよう心がけています。 ■年1回、スタッフ全員が接遇マナー研修を受け、常にお客様の立場に立った対応・接遇に取り組んでいます。 ■受付マニュアル、電話受付マニュアルはスタッフ全員が携行し、分かり易い説明ができるようにしています。 ■窓口対応・電話対応は、言葉づかい・声の大きさ・スピードに気を配っています。特に電話対応の場合は、施設名と電話受付者の名前を先に名乗り、責任を持って対応しています。 ■お客様をお待たせしないように、常にスタッフが協力し合い、スピーディに対応する体制をとっています。 ■スタッフはユニフォームと名札を着用し、お客様から公会堂のスタッフであることが一目で分かるようにしています。身だしなみは清潔感があるようにいつも配慮しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用料金は割増・減免等のケースがあるため、やや複雑になっているが、訓練用にシミュレーションした料金パターン等を複数用意し新人スタッフを教育するとともに、受付マニュアル、電話受付マニュアルを準備し、利用者へのわかりやすい説明を心がけている。また、利用者への料金請求時には、職員・スタッフの二重チェック体制により、請求額の誤りを回避する体制を構築している。</p>

(7) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ■全体的な利用回数、稼働率ともに上がってきています。 ■各部屋の利用回数、利用者数も増加していますが、各室ともに昼間の時間帯と比較して夜間の稼働率が低いため、リピーター増加策、新規開拓策等を検討し対策を講じていきます。 ■アンケートは、年2回実施しています。ご意見等は、ミーティング・研修会等で検討し、お客様サービスの向上を図っています。 ■ご意見・苦情等は館内に掲示しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者サービスの向上により(丁寧な説明、備品のセッティング支援サービス実施等)、新規利用客のリピーターへの転換もあり、稼働率は上昇している。社交ダンスや企業の会議スペースとしてホールが利用されている実例もあり、地域の様々なニーズへの対応可能性が感じられる。</p>

(8) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者はリピーターも多いため、施設利用時のレイアウトを施設利用申請書とともにファイリングしておき、次回利用時にスムーズに備品等レイアウトできるよう、工夫している。

観客の誘導については、打合せ時に利用者(主催者)に対し、避難経路の説明を行うほか、主催者が観客等に避難経路等についてアナウンスできるよう、文章を予め作成し、主催者に提供している。

<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)>

ホールは多様な利用がなされており、これらの利用方法を分析し、情報発信をしていくことにより、企業等の潜在ニーズを取り込める可能性があると考えられる。

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)>	
日常保守管理や定期点検等については、実施計画とともに点検対象ごとに点検結果をファイリングしており、計画通りに点検がなされているか、わかりやすく情報がまとめられている。	

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)>	
詳細な清掃チェックリストを作成し、清掃状況が把握できるようになっている。美化スタッフの清掃のほか、施設の貸出後は職員・スタッフが必要に応じて清掃を行うことにより、常に清潔な空間を維持するよう努めている。また、利用者に対しても、利用後の片づけ・清掃・原状回復に協力いただけるよう、ご使用のお願いチェックリストを作成・活用している。	

(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)>	
ホール・会議室の備品等は、色分けしたテープを貼るなどして、備品が他室のものと混在しないよう、工夫している。	

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)>	
備品の損傷については、職員・スタッフが備品返却の都度、チェックを行い、損傷がある場合は迅速に対応することを習慣化しており、常に損傷がない状態を維持している。	

(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)>	
分別ボックス(色分け)を用い、ゴミの種類が細かく分類されている。ゴミ分別表を作成し、容易に分別できる工夫をしている。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ■施設・設備は「気持ち良くご利用いただけるように」を基本とし、開館前、午後、閉館前の定期巡回及びご使用後の都度、清掃を含む巡回点検を行い、整理・整頓・清潔・清掃を実施しています。 ■トイレ、洗面等水回り及び館内は、美化スタッフを始め、全スタッフで清掃を行い常に清潔を保つように取り組んでいます。 ■トイレトーパー、石鹸水等の補充も適正に実施しています。 ■男子トイレには「男児用踏み台」を用意し、小さなお子様も安心してご利用いただいています。 ■備品等貸出物品については、貸出管理簿による管理をしており、返却時に損傷・不具合の確認を行い、利用者が安全に使用できる状態であるか確認しています。不具合が確認された場合は、速やかに修繕・交換等を行っています。 ■備品の更新は、利用者ニーズを踏まえ迅速に対応しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(巡回チェックシート)、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>ガスコンロ→電気ポット、黒板→ホワイトボード等、安全や施設管理・サービス水準の点から問題があると思われる備品を問題のない備品に積極的に入れ替えている。職員は、OJTや研修により、自己修繕のスキルがあるため、小修繕であれば迅速に対応している。小修繕を上回る修繕の場合は、本社の専門家が派遣され、対応している。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>年に1度、本社(清光社)が安全パトロールを実施している。 施設・設備の経年劣化については、モニタリング等で保守点検結果を報告し、区とも情報共有を図っている。</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>

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)>	
マニュアルにおいては、緊急時を災害や事故等にパターン分けし、事前、発生時、事後と時系列でやるべきことをわかりやすくまとめている。職員間、関係者間の連絡先を掲載している。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
機械警備に関するマニュアルをファイルにまとめているほか、事務室にも掲示するなど、情報の共有化を図っており、有事の際に職員・スタッフが迅速に対応できるように心がけている。	

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)> 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)>	

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)>	
開館時、午後、閉館時のチェックシートによる定期巡回の他、施設貸出終了ごとに、職員・スタッフが貸出施設周辺を巡回し安全確認を行っている。	

(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)>	
開館時、午後、閉館時のチェックシートによる定期巡回の他、施設貸出終了ごとに、職員・スタッフが貸出施設周辺を巡回し安全確認を行っている。	

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)> 機器の取扱研修(全員)、音響反射板研修(全員)、公共建築物管理者研修(館長・副館長)、施設管理者研修会(館長)等	
<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)>	
多種多様な研修を全員が受けられるよう、休館日に多くの研修を実施している。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 普通救命講習(全員)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>普通救命講習受講済み職員・スタッフも、毎年消防署の指導による避難訓練と同時に再度学習している。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示資料)、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時を災害や事故等にパターン分けし、事前、発生時、事後と時系列でやるべきことをわかりやすくまとめている。職員間、関係者間の連絡先を掲載し、事務室内に掲示している。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

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

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

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

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

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

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

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後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)> 現場確認、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)>
職員・スタッフ全員による安全衛生推進会議を毎月実施しており、防災や事故防止、ヒヤリハット事例・事件事例紹介等の勉強を行っている。これらの情報については、3カ月に1回本社(清光社)で実施している、指定管理施設の館長を対象とした会議の情報が一部活用されている。また、一目でわかる緊急時対応フロー表を作成し、掲示している。
<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)>	
規模の大きなイベントが企画されている場合や、突然の積雪等天候不良による突発的な対応等が発生した場合は、職員・スタッフを増員し、対応している。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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)>	
ホームページにおいて公表。また、事務室内に事業計画書・事業報告書のファイルを設置し閲覧可能としている。	
<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)>	

(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)>	
施設・備品の取扱方法や安全性確保、人権、接遇、個人情報保護等、施設管理に必要な研修のほか、横浜防災ライセンス、ゴーヤの育て方(緑のカーテン実施のため)といった、省エネに役立てるための研修も受講している。	

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
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成25年度 港南公会堂研修実績)、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:安全性確保、人権、接遇等 対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■スタッフ全員の参加が必要な研修については、休館日に行い、研修受講を勤務時間として認知しています。また、研修項目年間予定表を作成し、勤務予定に組込んでいます。</p> <p>■防火管理講習、普通救命講習、サービス介助士、横浜防災ライセンス等の講習については、指定管理者負担にて参加しています。</p> <p>■市、区主催の研修については、研修日に合わせて勤務を交代する等、業務に支障がないようにした上で、出来るだけ参加できるように配慮しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(各種研修資料)、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>研修受講を勤務時間としているほか、交通費も会社負担としている。</p> <p>休館日に集中して複数の研修を実施することにより、職員・スタッフ全員がなるべく多くの研修を受けられるよう工夫をしている。講師には、本社(清光社)の職員を活用するなど、本社のビル管理のノウハウや社員のスキルを活用している。</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><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><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>研修が受講できなかった職員・スタッフや、特定の職員のみが受講した研修については、資料を回覧し、必要に応じ受講者が説明を行うことで、職員・スタッフ全員に研修内容を共有するよう心がけている。</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)>	
利用料金は割増・減免等のケースがあるため、やや複雑になっているが、訓練用にシミュレーションした料金パターン等を複数用意し新人スタッフを教育するとともに、受付マニュアル、電話受付マニュアル、料金早見表を準備し、利用者へのわかりやすい説明を心がけている。	

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)>
■代表者が参加した研修の資料は、全員で回覧し情報共有を行っています。必要があれば、ミーティング・休館日研修等で周知徹底を図っています。 ■業務内容の追加・変更については、マニュアルを作成し全員に配布、情報共有をしています。また、マニュアルに沿って内容確認を行っています。機器の取扱いについては実技での確認を行い、全スタッフが安全に取扱いができるようにスキルアップを図っています。	資料(各種研修資料)、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)>

(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)>	
マニュアルは、個人情報の取得から廃棄まで、情報の保存方法ごとに(紙媒体、電子情報等)対応を記載しているほか、管理責任者、漏洩時の対応等、もれなく必要事項が記載してある。	

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)>	
管理責任者を明確にし、事務室入口横の掲示板と事務室内に掲示している。	

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)>	
研修の講師には、本社(清光社)の担当職員を活用し、社員のスキルを活用している。	

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)>	

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)>	

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)>	
利用申請書やアンケート等、個人情報の記載が伴う文書には、目的以外に個人情報を使用しない旨を記載している。	

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、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)> 資料(個人情報マニュアル)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入金・出金時は、その都度、担当者と管理者のダブルチェックを行っている(帳簿においては、入金・出金の都度、担当者と管理者の押印あり)。	

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)> 資料(経理担当マニュアル)、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)>	
経理担当者が入力した出納データ等は館長のチェック後、本社に送られ、本社担当者及び本社経理担当者によるチェックが行われる。	

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)> 資料(事業報告書内「港南公会堂収支決算書」)、現金出納簿 <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)>	
伝票は、日付順にスクラップされており、チェックを簡易に行うことが可能。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(管理マニュアル)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用料金を入金する際の通帳は入金専用となっている。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■弊社技術管理部の応援を得て、設備等のある程度の修理は自前で行い、迅速な対応とともに経費の節減を図っています。</p> <p>■小破修理等、スタッフによって改修できるものは自前で修理し、経費節減を図っています。</p> <p>■横浜市省エネ管理基準に基づいて省エネ対策として、冷暖房温度の設定、電灯の間引き、こまめな消灯を実施しています。</p> <p>■物品購入時は複数業者の見積りを取り、比較検討し安全で安価なものを購入するように努めています。</p> <p>■電化製品は節電タイプの商品を購入し、経費削減、環境にも配慮しています。</p> <p>■指定管理者の事務用品、日常備品は供給ルートを使用し経費削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書内「サービス向上及び経費節減努力事項報告」)、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>自前で修繕するために、職員が水まわり器具のメンテナンスセミナーを受講している。机や椅子の補修、和室の障子の張り替え・補修、ドアクローザーの補修等、多くの小修繕を職員・スタッフで行っている。また、電灯を通常の蛍光灯からLED電灯に取り換えるなど、光熱水費を削減する取り組みを推進している。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■市・区の主催行事がスムーズに運営できるように、ノウハウを積極的に提供し、側面からサポートを行っています。</p> <p>■県、市、区からのポスターの掲示・チラシの配架、また、地域団体・近隣施設等のチラシも館内のラックに掲出し、広報活動に積極的に協力しています。</p>	<p><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、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>行事においては、備品の使用に関するサポート、音響機器、照明機器のサポートを積極的に行っている。チラシについては、自治体や他の公共施設等から膨大な量が送られてくるが、チラシの有効期限(例:イベント開催等の場合、開催期間終了日)を明示し、開催期間終了と同時に廃棄を行うなど、膨大なチラシを効率よく展示・処分し、館内の美化に努めている。</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>■ワンストップサービスとして、ケータリング手配、ピアノの調律手配・祝花の手配等を承っています。</p> <p>■来館者のアクセス案内として、横浜市営地下鉄、バス各社の時刻表を事務室に掲示し、求めに応じて、ご案内しています。ダイヤ改正時は更新を行い、利用者サービスの向上を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、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>昼食やイベント開催後の会食ニーズに応えるため、ケータリングサービスを開始。利用者サービス向上に努めている。</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>