

横浜市指定管理者第三者評価制度

美しが丘公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント(株)

平成31年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) こどもログハウス委員会	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	6
(2) 意見・苦情の受付・対応	8
(3) 公正かつ公平な施設利用	10
(4) 自主事業	12
(5) 図書管理	12
(6) 広報・PR活動	13
(7) 職員の接遇	13
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	14
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	14
III. 施設・設備の維持管理	15
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	15
(2) 備品管理業務	16
(3) 施設衛生管理業務	17
(4) 利用者視点での維持管理	18
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	18
IV. 緊急時対応	19
(1) 緊急時対応の仕組み整備	19
(2) 防犯業務	19
(3) 事故防止業務	20
(4) 事故対応業務	21
(5) 遊具の安全点検	22
(6) 防災業務	23
(7) 緊急時対応全般(その他)	24
V. 組織運営及び体制	25
(1) 業務の体制	25
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	26
(3) 個人情報保護・守秘義務	29
(4) 経理業務	31
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	33
VI. その他	34

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 ・地域及び地域住民との連携	<p>設立当初から、「地域防犯連絡所」として、チーフスタッフが連絡員となり、町内会・自治会と連絡を密にして、地域住民の自主防犯活動の拠点となっています。防犯面では、美しが丘東小学校の「こども110番の家」として協力し、不審者の情報を学校・地域と共有しています。</p> <p>ログハウスが在る美しが丘公園をメイン会場として開催される地域のまつり「たまプラーザ夏まつり」には、スタンプラリー会場のひとつとして協力しています。</p> <p>施設周辺の清掃を、公園愛護会のボランティアの皆様と協力して定期的実施し、地域の皆様にとっても大切にいただいています。</p> <p>横浜市の「横浜ウォーキングポイント事業」の歩数データを確認できる、カードリーダー設置ポイントとして、ウォーキングを楽しむ地域住民の方にも気軽に立ち寄っていただいています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・たまプラーザ商店街主催の「桜まつり」でトイレ利用協力、「夏まつり」でスタンプラリー会場およびトイレ利用として協力を行っています。 ・夏には、公園内で行われる盆踊りなどのイベントにも協力しています。 ・横浜ウォーキングポイント事業のカードリーダー設置ポイントとして、ウォーキングを楽しむ地域住民が気軽に立ち寄っています。 ・美しが丘東小学校より依頼されている「こども駆け込み施設」として、警察・自治会と連携し対応することになりました。 ・地域の方(PTAなど)とコミュニケーションを密に取っています。学校への駆け込み報告に対し、「学校側の対応が遅い場合は、PTAにも連絡してほしい。」とPTAの方より言われており、地域の方との関係は非常に良好で評価できます。 ・施設周辺の清掃は、公園愛護会のボランティアの皆さんと協力して定期的実施しており、地域住民には公園と共にログハウスも愛されています。
II ・利用者サービスの向上	<p>ログハウス委員会、利用者アンケート及び「お客様の声」のご要望に対応するため、毎月の定期点検日(休館日)には、職員全員でミーティングを開催し検討します。</p> <p>平成30年1月から3月には、施設の長寿命化、遊具の安全基準適合化を目的とした大規模修繕が実施されました。その際に、一部老朽化した遊具を更新しました。</p> <p>子どもたちは、夢中になって遊んでいると、落とし物・忘れ物が多くなりがちなので、貴重品ロッカーを設置しています。</p> <p>昨今の酷暑のなか、汗だけで走り回って遊ぶ子どもたちの熱中症予防対策として、水飲み場の壁に大型扇風機、図書コーナーに冷風扇を設置しました。また、直射日光で高温になる屋外テラスで遊ぶ子どもの素足を守るために、日除け TENT を張っています。</p> <p>毎年秋にはログハウスまつりを開催し、体操、リトミック、バルーンアート、紙芝居等様々なイベントを楽しんでいただいています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ウッドデッキの上にネットを張り直射日光を遮ることで、床面が高温になることを防ぎ、子供達も遊べるように対応しています。 ・35℃以上になった場合は、地下の迷路を利用中止にする措置をとっています。 ・苦情を受けた場合は、スタッフミーティングで報告・話し合いの場を設け、対応策の検討および解決しています。 ・子供が読む「りょうあんない」には、全てふりがなを付け、イラストも挿入して、親しみやすいように工夫しています。 ・絵本は月に1度バックヤードとの入替えを行っています。 ・育児雑誌やタウン誌などのたまプラーザ地域特集において、取りあげられています。直近ではイツコムに紹介されています。 ・子供達とのコミュニケーションには、分かり易く丁寧な表現に心掛け、子供の目線になって話しかけるようにしています。 ・ログハウス委員会と青葉区の折衝の結果として、安全対策の強化費用が得られ、監視カメラを設置しました。
III ・施設・設備の維持管理	<p>平成29年度末に大規模修繕が完了しましたが、日々、経年劣化が継続しています。安全で快適な環境作りのために、職員は、常に子どもの目線に立って、点検リストに沿って点検をしています。特に、横浜市が実施する遊具点検において、経過観察が必要な箇所には、目視だけでなく、触れて点検をしています。軽微な修理にはその場ですぐ対応し、良い環境を維持しています。</p> <p>毎日、職員が清掃し、施設の美化に努めますが、月に1回、施設点検日(休館日)に、床のワックス塗り等、日常の清掃では対応できない清掃を業者に委託しています。</p> <p>防火・防犯対策として、日常機械警備を業者に委託しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の清掃も気をつけ、チェックリストを利用し、確認を行っています。 ・日常の清掃は「日常清掃点検表」に沿って、職員が確実に点検し、常に施設の美化に努めています。 ・清掃には、子供の遊びの妨げにならないようにコードレス掃除機やロボット掃除機を併用し効率的に清掃を行っています。 ・月1回の業者による清掃は、清掃点検表をもとにスタッフが点検を行っています。 ・施設周辺の植栽などの清掃は、防犯対策の観点から草むしりは積極的に実施しています。 ・12月は清掃月間として、通常掃除しにくい部分を集中して清掃を行っています。 ・夏は虫にも悩まされ、室内は子供たちに害のない凍結スプレーを使用しています。蜂等の巣がある場合には、区に連絡し駆除をお願いいたします。 ・築25年の施設であり、平成29年に大規模修繕が完了しています。清潔で安全に管理・運営されていることを確認しました。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアルを定め、職員全員に周知徹底を図っています。事故防止及び防犯のため、常時1時間毎に館内を巡回しています。特に利用が多い土・日・祝日の午後は、一人増員し、見守りを強化しています。</p> <p>利用者が子どもであることから、細かいフォローが求められますので、あらゆる緊急時を想定して、職員ミーティングで最善の方法を模索しています。</p> <p>特に、「救急車要請時」や「火災発生時」の対応は、事務スペース内に大きく掲示しています。</p> <p>地域の消防出張所にお願ひし、AEDの取り扱い方法、救急措置の講習を年に1度実施し、緊急時に対する意識を高め、すぐに対応できるよう備えています。</p> <p>不審者侵入対策として、日常機械警備会社に直通の非常ボタンを受付カウンター下に設置し、ボタンを押すと、警備会社が警察に連絡するとともに、すぐに出動してくれます。</p> <p>また、監視カメラを設置して、事故予防及び防犯に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応に「救急車要請」、「地震(震度5強以上)」、「火災」、「大風雨警報発令」、「停電」、「不審者来館」、「緊急連絡先」の緊急事態別に対応がまとめられおり、有事の際でも有効に機能することが期待できます。 ・子供が利用する施設なので事故防止や安全をとくに重視しており、設備や遊具には子供目線での案内表示がされています。点検箇所と点検事項を示した日常安全チェックリストにより設備や遊具の安全を確認し、夏場は1時間おきに気温を測定し熱中症の予防に努めています。 ・スタッフ全員を対象に安全管理の研修を実施し、子供への注意喚起の声掛け方法などを学びました。チーフスタッフから「冒険心をはぐくむという面もあるリスク(不確かさ)ではなくハザード(危険源)を認識して取り除くようにしています」とのコメントがあり、リスクマネジメントの専門的な視点も含めて子供の安全管理を理解されていることに感心しました。
V 組織運営及び体制	<p>常に、ローテーションで二人ずつが組み、勤務にあたっています。必ず1人は受付に残り、もう一方が清掃や点検で館内外を巡回しています。それに加えて、土・日・祝日の午後や、地域のおまつりが開催される日には、一人増員し、3人体制で対応しています。</p> <p>ローテーションは、特定のペアに固定しないように工夫し、全員でコミュニケーションを深めています。通常勤務のコミュニティスタッフ以外に、週3回のチーフスタッフを配置しています。チーフスタッフは、コミュニティスタッフを統括、指導し、小口現金を管理します。</p> <p>利用者が多い当施設では、チーフスタッフが管理運営のための事務を担うことで、コミュニティスタッフによる見守りや頻繁な巡回が可能となります。</p> <p>また、協会事務局の事務局長が、館長として、緊急時の対応や職員研修をはじめ、管理運営全般にあたっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・青葉区のHPから事業計画書、事業報告書が確認可能です。指定管理期間の平成28年度から最新版となる29年度の報告書、30年度の計画書が確認できます。 ・AED操作、人権、個人情報保護の他に、緊急時対応、接遇、安全管理、他区のログハウス見学という年8回の研修が計画され充実しています。研修を勤務時間としていること、交通費を支給していること、ローテーションの組替などの工夫をしていることは研修を受講しやすい環境といえるため評価できます。 ・毎月のスタッフミーティングで研修の内容や感想、印象に残った部分などについて発表を行うことで、情報の共有とともに知識の定着をはかっています。 ・協会の接遇ハンドブックとは別に、ログハウスで作成したマニュアルがあり、午前20項目、午後22項目の内容がまとめられています。個人情報保護では基本方針、取扱い規程、自主点検表、個人情報保護マニュアルが整備されています。
VI その他	<p>比較的利用の少ない午前中は、近隣の幼稚園、保育園、小学校等の団体活動の場として予約を受け、利用をしていただいています。</p> <p>四季を感じることができる壁飾りを季節ごとに工夫したり、「七夕かざり」「秋の展覧会」等、多くの子どもたちがいつ来ても楽しめる事業を実施しています。</p> <p>本年度からは、地域の音楽家のミニコンサートを開催し、身近な施設で気軽に音楽を楽しんでいただけるようになりました。</p> <p>年間利用者数約12万人で、市内で最も利用の多いログハウスです。安全にご利用いただくために、下駄箱に靴がいっぱいになった段階で、入館を少しお待ちいただきながら利用していただいています。</p> <p>見守り強化のための繁忙日増員に掛かる人件費や、監視カメラ設置については、公募時決定の指定管理料だけでは賄えないため、半期毎に、安全対策経費として掛かった実費の追加支払いを受けています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業協力として親子リトミックとミニコンサートを開催している他、横浜ウォーキングポイントやピンクリボンかながわに協力しています。 ・館内は空調設備が無く、開口部が多いため冬場は非常に寒いですが、スタッフ個人がカイロを持参するなどして対応しています。 ・他の区民利用施設の事故情報が横浜市からのメールなどで共有されることがありますが、施設に同様の危険が無いかを確認し、対応が必要な場合にはすぐに対応策をとっています。 ・万一の出火時でも、近くに大きな開口部が複数あるため、避難への支障は少ない施設と言えますが、アスレチックや地下迷路で遊んでいる子供が気付かずに逃げ遅れる恐れがあると感じました。火災や地震を想定した避難訓練を実施することをお勧めします。 ・チーフスタッフはログハウス全体のリーダー的存在です。熱意をもって管理運営にあたっていることが感じられ好印象でした。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区地域振興課…管理運営全般、業務報告等(常時、連絡調整) ・青葉区土木事務所…倒木、ガラス、スズメバチ等公園内の管理(必要に応じて) ・青葉警察署、たまプラーザ交番…防犯、拾得物(地域防犯連絡所としての役割、その他必要に応じて) ・青葉消防署、元石川消防出張所…救急、AED講習、避難訓練(必要に応じて、講習・訓練の前後の連絡調整) ・自治会・町内会・商店街 公園清掃…年1回 「桜まつり」…トイレ使用 「夏まつり」…スタンプラリー会場 トイレ使用(ログハウス委員会の連絡、その他必要に応じて) ・小学校・PTA…施設運営、防犯 美しが丘東小学校「子ども110番の家」(ログハウス委員会の連絡、その他必要に応じて) 	<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(実施報告書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・たまプラーザ商店街主催の「桜まつり」でトイレ利用協力、「夏まつり(全体数万人、ログハウスの利用者は1,300人)」でスタンプラリー会場として協力を行っています。 ・夏には、公園内で行われる盆踊りなどのイベントにも協力しています。 ・横浜ウォーキングポイント事業のカードリーダー設置ポイントとして、ウォーキングを楽しむ地域住民が気軽に立ち寄っています。

(2) こどもログハウス委員会

①地域住民や利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、こどもログハウス委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、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>年1回に実施しています。利用者アンケート、お客様の声、要望および運営についての意見交換をする場としています。</p>	

②子どもログハウス委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

※子どもログハウス委員会で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催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(議事録)およびヒアリングにより確認しました。 <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)> ・美しが丘東小学校より依頼されている「子ども駆け込み施設」に関する対応についてを検討しています。 ・ログハウス委員会にて、桜まつり、夏まつり時のトイレ不足についてご意見があり課題となっています。	

③子どもログハウス委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

※子どもログハウス委員会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で開催していない、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(議事録)およびヒアリングにより確認しました。 <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)> ・美しが丘東小学校より依頼されている「子ども駆け込み施設」として、警察・自治会と連携し対応することになりました。 ・お祭り時のトイレ不足について、今年の夏まつりで仮設トイレ1基を配備できたのですが、十分ではないため引き続き協議します。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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)> ・地域の方(PTAなど)とコミュニケーションを密に取っています。学校への駆け込み報告書の送付に対し、「学校側の対応が遅い場合は、PTAにも連絡してほしい。」と言われており、地域の方との関係は非常に良好で評価できます。 ・施設周辺の清掃は、公園愛護会のボランティアの皆さんと協力して定期的の実施しており、地域住民には公園と共にログハウスも愛されています。 <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)>

Ⅱ. 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
<div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div>	
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>年1回、200部配布で199部の有効回答数です。アンケート内容はログハウスオリジナルのものを使用しています。</p> <p><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>アンケートの配布・結果が一つの学年に偏らないように、学年毎に集計しています。</p>	

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	
<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(アンケート結果)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>夏の暑さによる熱中症の予防が課題です。特に今年は猛暑だったため、重大な事故も想定されました。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)> ・ウッドデッキに出て遊ぶ子供も多いが、夏は足が熱くなるためウッドデッキを利用できなくなります。そのため、ウッドデッキの上にネットを張り直射日光を遮ることで、床面が高温になることを防ぎ、子供達も遊べるように対応しています。 ・スポットクーラーを短期間であるが、レンタルして対応にあたっています。 ・35℃以上になった場合は、地下迷路を利用中止にする措置をとっています(ホームページに掲載しています)。	

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)> 資料(アンケート結果)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
利用者アンケート結果は館内掲示しています。	

(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)>	

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)> 玄関の近くに設置されていることを確認しました。	
<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)>	

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(スタッフ・ミーティングレジメ)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
苦情を受けた場合は、スタッフミーティングで報告・話し合いの場を設け、対応策の検討および解決しています。	

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>施設のホームページに掲載しています。</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>苦情については、スタッフミーティングで話し合い後、対応策および回答内容を記録に残しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>・スタッフミーティングを経て、対応策を講じています。 ・拾得物の保管期間についての苦情があり、保管期間を1ヶ月から3ヶ月に延長しました。</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。こどもログハウス委員会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確認

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	
<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)> 目視およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見およびその回答について、館内に半年程度掲示しています。 ・ご意見者が子供の場合でもプライバシーへの配慮は大人同様に行っています。 ・お褒めの言葉をいただくことも多く、スタッフの意欲向上のためにも掲示することを検討しています。 	

(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
<p><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)></p> <p>施設案内を当協会のホームページで紹介しています。備え付けの「りようあんない」には、全てふりがなをつけ、館内のイラストも挿入して、親しみやすくわかりやすいように工夫をしています。安全に遊ぶためのきまりを、子どもたちに理解できる表現で記載しています。大人向けのきまり(お願い)も合わせて記載しています。</p> <p>また、多国籍のかたに楽しんでいただけるよう、日本語だけでなく、中国語版、英語版、スペイン語版、韓国語版の利用案内を用意しています。</p> <p>特に、未就学児の保護者には、注意喚起をする用紙を別に用意しています。</p> <p>また、区内全てのこどもログハウスの情報を提供できるように、その他ログハウスの地図やパンフレット等が閲覧できるようにしています。</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(利用案内)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子供が読む「りようあんない」には、全てふりがなを付け、イラストも挿入して、親しみやすいように工夫しています。 ・多国籍の方にご利用いただくため、中国語版、英語版、スペイン語版、韓国語版の利用案内を用意しています。 ・未就学児の保護者への注意喚起としての用紙を別途用意しています。 ・イベントを目的とした来館がありますが、通常の利用者にも配慮して棲み分けを行っています。

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>	

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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" 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)> ヒアリングにより確認しました。</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>貸施設はないため抽選を行うことはありません。</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>	

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(研修テキスト、待遇ハンドブック)およびヒアリングにより確認しました。</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>協会が作成した「接遇ハンドブック」をもとに人権感覚を養う研修を行っています。</p>	

(4) 自主事業

①幼児から小学生が楽しめるよう、学校の長期休暇や季節の行事を考慮して適切に自主事業を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している
<input type="checkbox"/> 適切に実施していない	<input type="checkbox"/> 適切に実施していない
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(事業実施記録)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に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>・人数が多く、入場規制をすることもあるため、時間を分けて実施しています。また平日の午前中には未就学児を対象とした教室(親子リトミックなど)を開催しています。</p> <p>・秋には「秋の展覧会」として、子供が描いた絵を掲示しています。調査時に秋の展覧会を拝見いたしました。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

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	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した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>・7月には七夕で短冊作成しています。</p> <p>・11月にログハウスまつりを実施しています(4～5日間)。マット運動や跳び箱(体操)、リトミック、バルーンアート、紙芝居等様々なイベントは好評を博しています。</p>	

(5) 図書の管理

①蔵書数を把握する等、適切に管理しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由について記述して下さい。(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>絵本コーナーがありますが、本は寄贈およびリサイクル品で購入はしていません。絵本は月に1度バックヤードとの入替えを行い、利用者が飽きないための工夫をしています。</p>	

(6) 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、広報よこはま青葉区版、地域回覧等で、おまつりや開催事業の広報・PRをしています。</p> <p>一方、育児雑誌やタウン紙には、たまプラーザ地域特集において、子育てのシンボリック施設としてとりあげられることが多く、取材には積極的に応じています。</p> <p>直近では、イツコム7月号で紹介されました。</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>資料(掲載紙)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・育児雑誌やタウン誌等のたまプラーザ地域特集において、取りあげられています。直近ではイツコム7月号で紹介されています。その他、ゼンリンなどからの取材も受けています。 ・イベント広報用のチラシは、地域回覧で900部配布しています。

(7) 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> <p>職員は、ユニフォームとして、エプロン(夏はオレンジ色のTシャツ)を着用し、利用者から判別しやすいようにしています。また、職員用名札は子どもにわかりやすいよう大きくひらがなで表示し、親しみをもてるようにしています。</p> <p>接遇については、当協会オリジナルの「接遇ハンドブック」をもとに、年度初めに外部講師を招き、新任職員は、ロールプレイで接遇の原則と、ホスピタリティーについて研修します。施設独自でも施設運営の実態にあわせた、フォローアップ研修を実施します。</p> <p>電話対応の際は、必ず、最初に明るい声で施設名と職員名を名乗り、初頭効果に繋がります。</p> <p>子どもたちとのコミュニケーションには、敬語は使っていませんが、わかりやすく丁寧な表現をするように心がけています。また、跪くことで、できるだけ、子どもの目線になって話しかけています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応では、明るい声で施設名と職員名を名乗り、初頭効果につながっています。 ・子供達とのコミュニケーションは、分かり易く丁寧な表現を心掛け、子供の目線になって話しかけるようにしています。 ・安全面への配慮から館内でのスマートフォンの使用を禁止していますが、大人に注意する場合の伝え方について気を使うように指導しています。

(8) 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>当ログハウスの利用者数は、横浜市全区に在るログハウスのうち最も多く、2番目に多いログハウスの約2倍に相当し、群を抜いています。</p> <p>ログハウス委員会の方から、安全対策の強化を青葉区にご提案いただき、安全対策費として、指定管理料の追加請求が可能となりました。監視カメラだけにたよらず、繁忙日の職員増員、1時間毎の館内巡回、頻繁な館内放送、声掛けを継続して、事故予防及び防犯対策につなげていきます。</p> <p>特に、春休みで公園内の桜の綺麗な時期には、1日1,000人を超す来場があります。そのような状態でも、安全で快適に遊べるよう、入館を少しお待ちいただく処置をとっています。</p> <p>夏期にテラスに張っている日除けテントは、「テラスが熱すぎて、足がやけどしそう」というご意見に対応したものです。また、アンケートでいただいた人気遊具の購入は、予算の範囲内で柔軟に対応しています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログハウス委員会と青葉区の折衝の結果として、安全対策の強化費用が得られ、監視カメラを設置しました。 ・土日・祭日の午後には、職員増員を行っています。 ・繁忙期には、スタッフの経験による感覚(約250人)で、入場制限を行い安全管理に努めています。

(9) 利用者サービスの向上全般(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> <ul style="list-style-type: none"> ・ログハウス委員会での協議内容が、区役所や学校に対する働きかけのキッカケになっており、非常に良い方向に機能していることが評価できます。 ・立地条件が非常に良く、他のログハウスに比べて群を抜いて多くの方々が利用しています。 <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. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
1時間おきに見回りをするなど、日々の清掃に気を配っています。清掃状況の確認にはチェックリストを利用しています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、こどもログハウス(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こどもログハウス(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使うこどもログハウス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)>	
目視確認および触診により、安全性に関わる損傷等がないことを確認しました。	

(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 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><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>ゴミが少ないため、ルート回収には参加せず、契約業者に委託しています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ルート回収を利用していないため、契約業者の分別ルールに則って、適切に分別しています。</p>	

(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>日常的には、午前スタッフが開館直後に清掃を行っています。清掃、トイレトペーパーの補充、清掃道具の不具合なども「日常清掃点検表」に沿って、職員が確実に点検し、常に施設の美化につとめています。</p> <p>開館直後の清掃には、子どもの遊びを妨げないよう、コードレス掃除機やロボット掃除機を併用することで、効率的に短時間で清掃しています。</p> <p>日常清掃では徹底しない箇所の清掃を月1回施設点検日に業者に委託しています。仕様書どおり清掃が実施されているかどうか、清掃点検表に沿って確認します。</p> <p>施設周辺の清掃については、チーフスタッフ勤務日の3人体制のとき、特に集中して実施します。本来、周辺の植栽は公園の管理ですが、利用者サービスの向上・防犯対策などの観点から、草むしりは積極的に実施しています。また、植栽などに不具合が生じた場合には、公園管理者の土木事務所に速やかに連絡をしています。</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(チェックリスト)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃は「日常清掃点検表」に沿って、職員が確実に点検し、常に施設の美化に努めています。 ・清掃には、子供の遊びの妨げにならないようにコードレス掃除機やロボット掃除機を併用し効率的に行っています。 ・月1回の業者による清掃は、清掃点検表をもとにスタッフが点検を行っています。 ・防犯対策の観点からも草むしりなどを積極的に実施しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・12月は清掃月間として、通常掃除しにくい部分に着眼して清掃を行っています。 ・夏の虫には悩まされますが、子供たちに害のない凍結スプレーを使用しています。蜂の巣がある場合には、区に連絡し駆除をお願いします。 ・築25年の施設ですが、平成29年に大規模修繕が完了し清潔で安全に管理・運営されていることを確認しました。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<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 checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・子供が利用する施設なので事故防止や安全をとくに重視しています。 ・日常安全チェックリストを運用しており、午前・午後の点検時に個別の設備を確認します。 ・夏場は1時間おきに気温を測定し、熱中症の予防に努めています。 ・巡回チェックリストを用いて、1時間おきに施設内外の巡回を行っています。 	

(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	
<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)>	
前述の日常安全チェックリストには、「のぼり棒」、「すべり台」、「のぼりネット」など設備・備品の点検箇所が15、「ロディ」や「ソフトボール」など遊具の点検箇所が9箇所、「ボルトのゆるみはないか」、「ロープのほつれはないかなどの」点検事項と合わせて示されています。	

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 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 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)> 資料(緊急連絡先)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	

(5) 遊具の安全点検

①遊具の安全点検を行っているか？

※マニュアルや点検リスト等、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"/> 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	
<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)>	
前述の日常安全チェックリストの午前・午後に毎日チェックされている状況を確認しました。	

②遊具に安全性に関わる損傷等がないか？

※子どもの視線に立って、遊具に危険を感じないかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 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	
<損傷等がある場合にのみ、その内容について記述して下さい。(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)>	
調査時に遊具も確認しましたが損傷はなく良好な状態でした。	

③遊具の使い方について適切に案内されているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><遊具の安全な使い方について、わかりやすく説明するためにどのような掲示や職員対応を行っているか記述して下さい。(400字以内)></p> <p>受付には、常時1名の職員を配置し、利用方法を案内したり、利用者の疑問にお応えしたりしています。特に、初めてのご利用の場合、ご利用方法と注意事項を必ず説明しています。</p> <p>子どもたちは、夢中で遊び始めると、ルールについて忘れてしまいがちです。最低限のルールについては、一目で理解できるよう、注意をひく絵にして掲示しています。また、見守りのなかで、随時声掛けを実施しています。</p> <p>入口から見やすい場所に受付を設置し、「りようのあんない」を備え付けています。また、「りようのあんない」のうち、『みんなでまもるきまり』は、玄関外と館内に大きく掲出しています。</p> <p>声掛けの際は、がんじがらめに危ないからやめてねというのではなく、冒険性を育む「リスク」は適切に見守りながら、「ハザード」を取り除けるような声掛けを心がけています。</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>調査時に現地状況により確認しました。</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>調査当日は雨が降っていたため、テラスの出入り口に立入禁止の看板を出していました。看板には、「お願い:ぬれてすべりやすいのでテラスにはでないでね」という表示がわかりやすく貼ってありました。その他の遊具も含めて子供目線での案内表示がされています。</p>

(6) 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	
<p><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)></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 type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>消防計画の作成が必要ない施設なので消防計画はありません。そのため、避難訓練は実施していません。</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) 緊急時対応全般 (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>他の区民利用施設の事故情報が横浜市からのメールなどで共有されることがありますが、施設に同様の危険が無いかを確認し、対応が必要な場合にはすぐに対応策をとっています。</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> <p>万が一の出火時でも、近くに大きな開口部が複数あるため、避難への支障は少ない施設と言えますが、3階のアスレチックや地下迷路で遊んでいる子供が出火に気付かず逃げ遅れる恐れがあると感じました。火災や地震を想定した避難訓練を実施することをお勧めします。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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)>	
<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)>	
青葉区のホームページから事業計画書、事業報告書が確認可能です。指定管理期間の平成28年度から最新版となる29年度の報告書、30年度の計画書が確認できます。	

(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)>	
AED操作、人権、個人情報保護の他に、緊急時対応、接遇、安全管理、他区のログハウス見学という年8回の研修が計画されており充実していると思います。	

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)> 資料(研修計画)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
<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>職員が研修を受けやすいよう、協会の全体研修も含め、研修は施設点検日(休館日)に実施しています。施設点検日に実施できないものについては、ローテーションの組み換えをし、対象職員が受講しやすいように柔軟に対応しています。また、年度当初に研修計画を作成し、研修項目・内容などを周知しています。</p> <p>専門的な技術・知識などを要する研修については、外部講師を招き、的確で掘り下げた研修となるように企画しています。</p> <p>研修は、勤務時間として扱い、出張を要する受講については、交通費を支給しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>研修を勤務時間としていること、交通費を支給していること、ローテーションの組替などの工夫をしていることは研修を受講しやすい環境といえるため評価できます。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>毎月のスタッフミーティングで研修の内容や感想、印象に残った部分などについて発表を行うことで、情報の共有とともに知識の定着をはかっています。</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)>	
職場のルール、待遇、クレーム対応などがまとめられた協会の待遇ハンドブックがあります。それとは別に、ログハウスで作成したマニュアル「一日の基本的業務内容」があり、午前20項目、午後22項目の内容がまとめられています。	

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)>
<p>【資質向上の取組】 業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと館長との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。 研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例の発表などを通して職員・スタッフの資質向上を図っています。</p> <p>【情報共有の取組】 日常業務の中で、特記事項があった場合は、業務日誌に記入し、全員で情報を共有します。また、この業務日誌の内容や、日々の疑問点等の問題や課題を議題として、月1回の定例ミーティングを開催します。 緊急度の高い伝達事項は、随時、全員回覧で伝えています。また、週3回勤務のチーフスタッフが、個別に口頭で再度伝えます。 職員の勤務シフトを組むにあたり、全職員が特定のペアに限らず全員と組めるようにして、職場のコミュニケーションを円滑にし、全員が同じ目標に向かって取り組める職場づくりを心がけています。</p>	資料(スタッフミーティングの議事録)およびヒアリングにより確認しました。 <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)>
	月に1度のスタッフミーティングは議事録があり、過去の検討事項などを確認することができます。調査時にスタッフ間のコミュニケーションについても確認しましたが、明るく良好な様子が確認できました。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会の個人情報基本方針、取扱い規程、自主点検表、個人情報保護マニュアルが整備されています。	

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)>	

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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <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)> 個人情報データを使用するパソコンは1台に限定しており、該当のパソコンについてはパスワード管理を行っています。	

(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)>	

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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
経理は協会事務局、出納はチーフスタッフと明確に役割分担されており、けん制機能も有効です。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</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>それぞれ別の場所に適切に管理されていることを確認しました。</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>お絵かきコーナーで子どもたちが使用用紙は、最初、塗り絵用に使用したものを、裏はお絵かき用として使います。 図書コーナーの図書は、リサイクル本や寄贈本を利用し、大切に扱っています。 職員が館内外の清掃、とりわけ館周辺の草むしり、排水溝の清掃などに日常業務として定期的実施しています。 環境美化と館外整備費用の削減という2点で、効果が期待できます。 当館の指定管理者は複数施設を運営しているので、経理は、事務局による一元管理がなされ効率的です。委託契約業者を選定する際も、経費削減につながっています。 また、自動販売機や日常機械警備について、指定管理期間5年の複数年契約にして、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>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お絵かき用紙の節約の様子は調査時に現場で確認しました。清掃を経費の削減につなげているという観点も納得できます。 ・館内は空調設備が無く、開口部が多いため冬場は非常に寒いですが、スタッフ個人がカイロを持参するなどして対応しています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<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>

VI. 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>ログハウスは、小中学生対象の施設として設置されましたが、平日、学校のある時間帯は、主に、乳幼児とその保護者にご利用いただいております。ログハウスでは、比較的ゆったりとした午前の時間帯に乳幼児とその保護者向けの親子リトミックを月1回定期的継続的に開催しています。予約不要で当日参加OKの無料のこの講座は、毎回多くの方に楽しんでいただいています。</p> <p>横浜市の「横浜ウォーキングポイント事業」に協力し、歩数データを確認できるカードリーダーを設置しています。ウォーキングを楽しみながら健康維持を図っている方に、気軽に立ち寄っていただける場所になっています。</p> <p>当施設の指定管理者は、乳がんの早期発見の啓発活動を進める「ピンクリボンかながわ」の応援団体です。当施設でも、未就学児の保護者として来館するお母さんに向けて、啓発ポスターの掲示やチラシ配架、乳房モデル触診体験を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>親子リトミックの開催、横浜ウォーキングポイント事業への協力、ピンクリボンかながわのプロモーションの他に、コンサートホールである青葉区民文化センターとの事業協力によるミニコンサートをたびたび開催し、好評を博しています。</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>ログハウスは、空調設備のない施設です。最近の酷暑の中でも元気に走り回る子どもや、勤務職員の熱中症予防対策として、冷房設備の設置について、横浜市と協議していきます。</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><評価で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>チーフスタッフはログハウス全体のリーダー的存在です。熱意をもって管理運営にあたっていることが感じられ好印象でした。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆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. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書におけるこどもログハウスの運営に関する項目
(2) こどもログハウス委員会	委員会議事録	仕様書における運営委員会の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 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	仕様書における広報業務の項目
(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	仕様書における苦情・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	仕様書におけるこどもログハウスの運営に関する項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 自主事業	事業計画書、事業報告書	仕様書における自主事業の項目
(5) 図書管理	-	仕様書における書籍管理の項目
(6) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	仕様書における広報業務の項目
(7) 職員の待遇	-	-
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 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	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	基本協定書における備品等の管理項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	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)	-	-
IV. 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	公募要項における事故への対応の項目
(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	仕様書における盗難の項目
(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	仕様書における事故への対応の項目
(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	仕様書における事故発生時の対応の項目
(5) 遊具の安全点検	点検リスト	仕様書における利用者の安全対策の項目
(6) 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	仕様書における災害発生時の対応項目
(7) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における職員配置の項目、仕様書における施設の概要の項目、公募要項における事業計画書及び事業報告書等の提出の項目
(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	仕様書における職員研修の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I ・地域及び地域住民との連携	(2) こどもログハウス委員会	①地域住民や利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、こどもログハウス委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
				開催していない		開催していない
		②こどもログハウス委員会からサービスに係る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
				非該当		非該当
		③こどもログハウス委員会から抽出した課題へ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
				非該当		非該当
不備の数			0	0	0	0
II ・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施	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
				実施していない		実施していない
		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
				非該当		非該当
		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
				非該当		非該当
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している	
			公表していない		公表していない	
			非該当		非該当	
	(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある
				情報提供していない		情報提供していない
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している
				設置していない		設置していない
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある
				仕組みがない		仕組みがない
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している
				周知していない		周知していない
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している
			記録していない		記録していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している	
		公表していない		公表していない		
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
(3) 施設利用が公平な	②窓口で「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) 業自主事	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	
図書の管理	①幼児から小学生が楽しめるよう、学校の長期休暇や季節の行事を考慮して適切に自主事業を行っているか？	レ	適切に実施している	レ	適切に実施している	
			適切に実施していない		適切に実施していない	
	②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している	
			実施していない		実施していない	
	①蔵書数を把握する等、適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している	
		適切に管理していない		適切に管理していない		
		評価対象外施設		評価対象外施設		
不備の数			1	1	1	1

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
III 施設・設備の維持管理	(1) 遂行 協定書等	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	
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、こどもログハウス(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
				ない	ない
	②こどもログハウス(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？		レ 揃っている	レ 揃っている	
		揃っていない	揃っていない		
	③利用者が直接使うこどもログハウスの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
		安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある		
	(3) 生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			適切に管理していない	適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
			適切に分別していない	適切に分別していない	
	不備の数			0	0
IV 緊急時対応	(1) 緊急 組 対 整 備 の 仕 組 み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			作成していない	作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない	
			評価対象外施設	評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			適切に管理していない	適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
			定期的に行っていない	定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある	
			チェックしていない	チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	(4) 事故 対 応 業 務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
			体制を確保していない	体制を確保していない	
(5) 安全 遊 具 の 点 検	①遊具の安全点検を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている		
		行っていない	行っていない		
	②遊具に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
		安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある		
(6) 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			
不備の数			1	1	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V・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 取っていない	レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない
		⑤個人情報を収集する際に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
		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 仕組みを設けていない	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	
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	2	2	