

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神大寺中央公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成29年12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>【特徴的な取組】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 ・平成3年4月に横浜市で最初に建てられたログハウスで、その当時から非常勤職員10人の合議制で運営してきている。第1号のログハウスということもあり、地域の期待も大きく、常に地域と歩んできたという経緯がある。特に年に1度のトムソーヤまつりでは、公園愛護会をはじめ、神大寺、片倉自治連合の協力の下、焼き芋販売が行われている。</p> <p>(2)トムソーヤ委員会 ・委員は町内会や自治会の会長、近隣小中学校校長、子供会会長、青少年指導員、スポーツ推進委員などで構成されている。委員会での意見交換も活発に行われ、小中学校の校長が委員でもあることから、子どもたちの登下校や生活の様子も情報共有できている。また、子どもの居場所づくり等についても、積極的な意見交換を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 ・地域の小学校の懇話会に参加し、子供を地域で見守り育てることの情報を共有している点。 ・トムソーヤ祭り、七夕祭りなどのイベントで、地域町内会、地域住民との協働関係を保っている点。</p> <p>(2) こどもログハウス委員会 ・挙げられた課題に、素早く対応している点。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・総合型スポーツクラブ「まる倶楽部」、「片倉うさぎ山プレイパーク」、「放課後キッズクラブ」などと情報交換し連携している点。</p> <p>【参考意見】 ・「まる倶楽部」「片倉うさぎ山プレイパーク」および法人が管理運営する「神大寺地区センター」や「放課後キッズクラブ」等との連携をさらに深めるため、共催のイベントを充実するよう検討するとよい。</p>
II ・ 利用者サービスの 向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1)ログハウスを利用する保護者の方やイベント参加の子どもたちにアンケートを実施している。その結果をもとにより良い施設運営、新たなイベントの開催へとつなげている。</p> <p>(4)自主事業 ・平成18年度から始まった「トワイライト講座」は通常の閉館時間を延長し、午後6時から7時までパントマイムやマジックショーなどを行っている。日頃ログハウスに来れないパパたちにも来館してもらえたり世代間交流を目的に行われ、例年ログハウスに入りきれないほどの家族連れで賑わっている。今年も、9月18日に体験型おはなし会を開催し、100人近い来館者で賑わった。 ・七夕飾りでは、子どもたちと一緒に近隣のお宅に笹をもらいに行き、ログハウスまで運ぶ。子どもたちは思い思いの夢を短冊に書き、見事な笹が一定期間ログハウスに飾られる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応 ・利用者アンケート集計結果を分析して課題を抽出し、スタッフミーティングにて全職員で対応策を検討し、対応一覧にまとめ、館内で公表している点。</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応 ・ご意見箱の対応の仕組みをマニュアル化し、毎日、処理のフローを実行している点。</p> <p>(6) 広報・PR活動 ・HPは「JIS X8341-3:2016高齢者・障害者等配慮設計指針」に対応することを目標として、ウェブアクセシビリティの確保と向上に配慮している点。</p> <p>(7) 職員の接遇 ・「利用者対応マニュアル」を用いて、接遇の心がけ、身だしなみ、電話応対方法、クレーム対応等につき職員が情報共有・実行している点。</p> <p>【参考意見】 ・アンケート分析に、グラフ化、パーセント表示、降順ソート、クロス分析等を追加することにより、利用者の潜在的ニーズを探り改善に繋がるとよい。</p>
III ・ 施設・設備の 維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般 ・平成3年4月20日に横浜市で最初に建てられたログハウスで、北海道のカラ松木材を約500本使用し丸太を組み合わせてできた家である。これだけの木材を使用した重厚なログハウスは他にはない地域の方々共に自負している。平成23年には指定管理者として遊具安全点検を行い、地下迷路の照明カバー、ネット階段の補強や転落防止柵等の工事を行った。また、職員が日々の点検を行うことで、修繕箇所や危険箇所を早期発見し、随時区役所へ報告している。その働きかけにより横浜市による改修工事実施へと繋がった①平成29年5月:2階バルコニー床板腐朽部損傷応急改修②平成30年1月:バルコニー(パーゴラ含)改修工事。また、備付けの小窓が全開し小さなお子さんが落ちる危険がないよう留め具をすべて交換した。その他、専門業者による定期的な点検を行い施設・設備の維持管理に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 ・午後から夕方にかけて小中学生が多くなり、乳幼児との混在・衝突が懸念されるため、職員の一部を「みまもり」役に任命して、安全確保に努めている点。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他) ・管轄外であるが、公園に寄せられた苦情や要望は可能な限り丁寧に説明し、その後、神奈川土木事務所に報告している点。 ・2階の小窓に飛び出し防止用の板、1階の小窓に全開防止金具を取付け、子どもの転落防止に配慮している点。</p>

	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>【特徴的な取組】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内外の防犯巡回を1日3回職員が行い、携帯セコム・カラーボールを施設内に設置し、職員は防犯ブザーを常備している。 <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> AEDを施設に設置し、普通救命救急を全職員が受講している。AEDの設置が施設の外部にも分かるよう張り紙をし、ログハウス以外でも緊急時に貸し出しができるようにしている。また、毎年開催する防災訓練では、片倉消防出張所の協力を得て、救命救急とAED講習を受講している。今年度は11月22日に実施。 緊急連絡網を作成し、館長(法人事務局長兼務)から緊急連絡と対応指示が全職員に伝わる体制がなされている。また、緊急時には休日でも必ず館長と連絡が取れ、さらには近隣の神大寺地区センター館長及び事務局職員が15分以内に駆けつけられる体制となっている。夜間閉館時等の対応については、警備会社セコムより緊急連絡が入るよう登録をしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合防災訓練で消防署の指導により救命救急法訓練(訓練用人形(大人、幼児)を使っての心肺蘇生法(心臓マッサージ)、AEDの使用法)を訓練した点。 <p>(5)遊具の安全点検</p> <ul style="list-style-type: none"> 遊具の安全点検は毎日3回(遊具日常点検チェックシート)、毎月15日(遊具定期点検チェックシート)、月末日(建物日常点検チェックシート)と回数多く点検している点。 <p>(6)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 総合防災訓練で消防署の指導のもとに、参加者子どもログ、来館者、託児サポーター、近隣の施設(地区センター(2ヶ所))合同で実施した点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 他施設の事例も含め「ヒヤリハット集」を作成し、研修教材にするとよい。
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 非常勤職員10人によるシフト勤務で、どの時間帯も2名の職員を必ず配置している。学校の長期休暇等で子どもが多く来館する時期は、適宜人数を増やし、見守りに万全を期している。 <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 非常勤職員10人が、それぞれリーダー・会計・修理修繕係・忘れ物係などの役割分担をし、各担当がその分野の責任を持って運営にあっている。それぞれ該当研修への参加や研修報告を義務付けており、それを全職員に回覧し情報共有している。シフト勤務のため、情報共有は大変重要で、全職員がいつでも対応が可能なよう、お互いの業務内容を連絡ノートに記載し、出勤時にはまず連絡ノートを確認し、把握できるようにしている。また、事務局との連絡も密にとり、スタッフミーティングに参加をし、施設の状況を把握するとともに、より良い施設運営のための話し合いを行っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市、神奈川区、法人主催の研修に参加した場合も、参加者が講義録を作成し、使用した資料等と一緒に全員で回覧している点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人作成のマニュアル「経理・労務マニュアル(H29.9)」において、経理処理の実務上の注意点をまとめ、ミスを防ぐ工夫をしている点。 <p>(5)組織運営及び体制全般</p> <ul style="list-style-type: none"> 月別の収支報告書を作成し、さらに毎月、予算実績管理を行っている点。法人経理部で一括して処理する収入や経費についても施設が金額を把握し、収支管理を行っている点。 グループウェア(サイボウズ)により情報共有が図られ、連絡も密になっている点。サイボウズ活用、グループミーティングの議事録の作成とそのファイルの回覧、日常の引き継ぎ書でコミュニケーションが良好である点。
VI その他	<p>【特徴的な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の自治会が行う公園内の清掃活動に、月1～2回参加をしている。地域貢献をするとともに、地域の方々との交流の中で情報交換の場ともなっている。また、中丸小学校地域防災拠点委員会の一員として大規模災害時を想定した訓練を行っている。 利用される方々には「笑顔で元気な挨拶」を欠かさず行い、子どもが目線をさげた時にはしゃがんで話をするなど、子どもの目線に合わせた対応を心がけ、いつも優しい言葉遣いで対応し、見守りを行っている。 利用者アンケートをもとに、イベント内容の改善、チラシやHPのリニューアルにより自主事業のPRやログハウスの日常を伝えるなど、施設の情報発信を積極的に行っている。また掲示物は、子どもの目線にするなどの工夫をし、利用しやすいログハウスを目指している。 ログハウスでは200本程度の備蓄水を施設倉庫に保管し、災害時等緊急事態に対応できるよう備えている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 神奈川区制90周年記念として法人との合同企画(参加者100人)において、区役所と連携して全国都市緑化よこはまフェアのシールを提供してもらい施設で配布し、地域の業者から花の種を提供してもらい、参加者にプレゼントし、地域交流を図った点。 障がい者・補助犬への対応についてマニュアルを作成し(資料「障がい者対応(2017.10.1)」)、さらに入り口に「ほじょ犬」マーク、館内にポスターを掲示し、身体障がい者や補助犬への受け入れや対応に配慮している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の老朽化や最低賃金の増加等に伴い経費が増加する中で、利用者の安全を確保しつつ、よりよい利用者サービスを提供するために、横浜市に対して運営実態に沿った指定管理料の増額を要求するとよい。

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"> ・ログハウスは中丸小学校区に立地していることもあり、中丸小学校との連携は深い。「中丸小学校まちと共に歩む学校づくり懇話会」は学校関係者はもちろんのこと、地元代表、キッズクラブ代表、近隣施設代表から構成される懇話会であり、ログハウスも施設代表の一人として参加している。学期ごとに開催され、中丸小学校の児童を地域で見守り育てることを話し合い情報共有の場として意義深いものとなっている。 ・公園に立地することから、自治会が開催する公園清掃に月1～2回参加している。中丸小学校地域防災拠点委員会の一員として、大規模災害時を想定した訓練の実施。(11/26予定していたが中止)また総合型地域スポーツクラブ「まる倶楽部」が公園グラウンドを利用しているので、定期的に情報交換をし連携を取っている。さらに、各イベント(トムソーヤまつり・七夕まつり等)では、自治会等、多くの地域の方々のご支援をいただき開催している。 	<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「中丸小学校まちと共に歩む学校づくり懇話会 出席報告(H29.10.24)」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「中丸小学校まちとともに歩む学校づくり懇話会」に参加し、地域情報共有の場としている点。 ・トム・ソーヤ祭り、七夕まつり等で、自治会、地域の住民との協働関係を保っている点。 ・自治会が開催する公園清掃に、月1～2回参加している点。 ・公園を利用している総合型地域スポーツクラブ「まる倶楽部」との定期的な情報交換をしている点。

(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？

※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>	

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「子どもログハウス トムソーヤ委員会議事録」「スタッフミーティング議事録」、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)>	
・トムソーヤ委員会(H29.7.7)の後に開催されたスタッフミーティング(H29.7.18)で報告され課題を抽出している点。	

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「子どもログハウス トムソーヤ委員会議事録」「スタッフミーティング議事録」、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)>	
・グラウンドの利用者の緊急時のためにAEDを利用できるようにして欲しいという要望に対し、AEDの設置場所の表示を分かりやすくしたり、地域のAED設置MAPを掲示するなどの対応により、緊急時におけるAEDへのアクセスを容易にした点。 ・青少年の居場所GROVEの職場体験の要望に、トムソーヤ祭りなどのイベント時の職場体験などを検討している点。	

(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)>
・総合型スポーツクラブ「まる倶楽部」、「片倉うさぎ山プレイパーク」、「放課後キッズクラブ」との情報交換をし連携をとっている点。
<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)>
・総合型スポーツクラブ「まる倶楽部」、「片倉うさぎ山プレイパーク」、および法人が管理運営する「神大寺地区センター」や「放課後キッズクラブ」等との連携をさらに深めるため、共催のイベントを充実するよう検討するとよい。

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>時期:年1回(H29.7.24~8.6)。対象:来館した保護者。規模:133人配布、133枚回収(回収率100%)。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・配布および回収の際には声かけて回収率を高めている点。 ・年1回の保護者向けのアンケートの他、毎回、自主事業の際に参加した子どもを対象にアンケートを実施している点。 ・子ども対象のアンケートでは、「楽しくできたか」の質問に対して「はい」または「いいえ」の投票箱に投票する形式で、子どもが回答しやすいよう配慮している点。 	

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「アンケート集計結果(H29.8.7)」「Meeting Memo(H29.8.21)」</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料「アンケート集計結果(H29.8.7)」において、アンケートの集計結果および利用者から寄せられた意見をまとめている点。 	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケートのご意見への回答について(H29.8.22)」</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートに寄せられた意見の内容と件数を集計し、その集計結果を分析して課題を抽出し、スタッフミーティングにて対応策を全職員で検討し、スタッフミーティング議事録「Meeting Memo(H29.8.21)」に記録している点。 ・課題の対応策を資料「利用者アンケートのご意見への回答について(H29.8.22)」において一覧表にまとめている点。 	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、館内掲示資料「利用者アンケートのご意見への回答について(H29.8.22)」</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"> ・館内入り口にA4サイズの掲示物「アンケート集計結果(H29.8.7)」に並べて「利用者アンケートのご意見への回答について(H29.8.22)」を掲示している点。 	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見ダイヤルの利用方法について、ラミネート化されたカラーのA4サイズの掲示物を館内に掲示する他、ホームページにおいてもご意見ダイヤルの情報提供をおこなっている点。</p>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「みなさんのご意見・ご要望」の箱を館内入り口に設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「みなさんのご意見・ご要望」の箱、記入用紙(小学生・中学生・保護者別のチェック欄あり)、筆記具を設置し、記入スペースを確保し、「あなたのご意見を聞かせてください」の掲示によりご意見の投函を促している点。</p> <p>・ホームページからも「ご意見・お問い合わせ」を受け付けている点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認「苦情等の対応・解決の仕組み・手順について(H29.8.1)」の掲示物、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情解決の仕組みについてフローチャートを用いて流れを明確にしている点。</p> <p>・「利用者対応マニュアル(H29.10月改訂)苦情対応編」において、ご意見箱の対応フローをマニュアル化している点。</p> <p>・毎日、ご意見箱への投函の有無を確認、業務日誌に件数を記入、個人情報に配慮して回覧ファイルを作成、全スタッフに回覧、という処理のフローをマニュアル通りに実行している点。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に掲示物「苦情等の対応・解決の仕組・手順について(H29.8.1)」を掲示。</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>・苦情解決の流れについて、(1)施設に直接寄せられた場合、(2)横浜市に直接寄せられた場合、それぞれの処理の流れをフローチャートで明示している点。</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>・ご意見箱への投函の有無を毎日確認し、投函された日には職員全員が必ずコメントを記入しながら回覧している点。 ・苦情受付担当者が全職員のコメントに基づいて回答内容をまとめ、資料「平成29年度 みなさんのごいけん・ごようぼう」の一覧表にまとめている点。</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「平成29年度 みなさんのごいけん・ごようぼう」、「ご意見記入用紙の回覧資料ファイル」</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(全員出席)において、苦情についての内容と対応策を検討し、議事録に記録している点。 ・利用者からの「暑い」という声に対して、スタッフミーティングにて対策を検討し、区役所に相談し許可を得た上で、電気工事を含め扇風機を設置した点(H28.6.20)。</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)> 現場確認「平成29年度みなさんのごいけん・ごようぼう」の掲示、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・掲示物「平成29年度みなさんのごいけん・ごようぼう」に苦情の内容と対応回答が一覧にまとめられ、平易な言葉遣いで振り仮名を用いて子どもが読みやすいよう配慮している点。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・施設案内については、A4両面で作成しており、受付に配架している。また、初めて来館した利用者には、それを配布するとともに丁寧な説明を行っている。</p> <p>・施設の「利用方法」や「保護者の方へのお願い」などについても、館内に掲示をしている。また、おもちゃや遊具の危険な使い方については施設内に見やすく掲示などをして周知している。</p> <p>・HPにおいても、施設利用・施設案内を紹介することで、区内だけでなく、他区からも多くの子どもたちが来館している。また、イベント情報やイベント開催後の様子を写真で掲載したり、ログハウスの日常を随時掲載するなど、多くの情報を提供し利用者を増やす工夫をしている。</p> <p>・トムソーヤ通信やトワイライト講座、トムソーヤまつり等のイベントは、広報神奈川区版に掲載するとともに、地域への回覧や掲示もお願いしている。(配布数・配布場所:班回覧6,000部、掲示板10か所程度:3小学校・保育園、駅等)</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「利用の案内」「広報よこはま神奈川区版」、掲示物「利用方法」「保護者の方へのお願い」等、HP、</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>・HPの利用案内・施設概要、において、全ての漢字に振り仮名を用い、子どもが読みやすいように配慮している点。</p> <p>・年1回「トムソーヤ通信」を6,000部発行し、地域の班回覧に配布し、地域の掲示板(団地11の掲示板、片倉町駅、薬局、子供会、子育て支援拠点、3小学校、3学童、3保育園)にて配布している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・A4両面カラー印刷のリーフレットを配架し、利用者への説明の際は「利用者対応マニュアル(H29.10改訂)」に基づき説明している点。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> イベント案内チラシ、館内掲示、ホームページ、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・参加人数に制限のあるイベントには電話・直接来館により先着順である旨、あるいは予約が必要な旨を、イベントチラシ・館内掲示やホームページ、広報よこはま神奈川区版により事前に周知している点。</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「人権研修講義録(H29.12.14)」、「職員全員への回覧文書」、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・1名が神奈川区のセミナーに参加(H29.12.14)し、その後、全員が受講できるよう2日(H30.1.16、26)に分け、実施予定を組んでいる点(H28年度は、H28.11.22、30に全員研修受講済)。</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「平成29年度自主事業計画書」「平成28年度自主事業報告書」、ヒアリング <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)> ・七夕祭りにおいては笹の採取から、短冊・七夕飾り工作、飾り付け、希望者への笹のプレゼントなど、ユニークな取組を実施している点(H29.6.17～6.23)。 ・「トワイライト講座」では、特別に夜7時まで開館し、幼児から保護者も一緒に参加できるイベントを開催して、子育て支援・異世代交流に取り組んでいる点。</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>・ほぼ毎月、自主事業を実施し、実施後はスタッフミーティングにおいて自主事業の報告と課題検討をしている点(「平成29年度11月スタッフミーティング記録(H29.11.20)」)。</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)> 現場確認(図書コーナー)、資料「管理業務仕様書(4頁)」、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>・傷んだ蔵書は、修復あるいは廃棄処分する等、管理している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人所管の施設(神大寺・神奈川・神之木・菅田地区センター、神奈川公会堂、浦島丘・六角橋・神奈川中学校コミュニティハウス、幸ヶ谷公園コミュニティハウス、各キッズクラブ)に利用案内を配架している。また近隣のうさぎ山プレイパークは同様の子ども対象の施設なので、お互いの広報・PRに努めており、チラシ等を掲示、配架している。 ・区内全域に回覧するトムソーヤ通信をはじめ、トワイライト講座やトムソーヤまつりなどの自主事業のチラシは、近隣に回覧もしくは配布を行っている。また学校にも配布している。その他広報神奈川区版、近隣の地区センターやコミュニティハウスにおいてもチラシの掲示を行っている。 ・法人ホームページをリニューアルしたことにより、今まで以上に見やすくなり、利用案内だけではなく、イベントやその他のお知らせ、ログハウスならではの旬な情報も随時掲載し、さらに利用者の目に留まる工夫をしている。 	<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」、HP、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・HPは「JIS X8341-3:2016高齢者・障害者等配慮設計指針」に対応することを目標として、高齢者、視力が弱い方にも見やすいよう、ウェブアクセシビリティの確保と向上に配慮している点。法人HPをリニューアルした旨をQRコードとともに施設内に掲示している点。・法人所管の施設にて利用案内を配架するほか、法人HPにて施設の利用案内や、施設のHPにて最新イベント情報等を紹介している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用される方々には受付で「笑顔で元気な挨拶」を欠かさず行っている。特に子どもが主体となるので、子どもが目線を下げた時には、しゃがんで話をするなど子どもの目線に合わせた対応を心がけ、いつも優しい言葉遣いで対応をしている。また、電話対応は、3回以内のコールで出ること全職員が心がけ、施設名、名前を名乗ることを徹底している。お待たせした場合には、必ず最初に「大変待たせいたしました」と一言添えている。 ・施設内外の巡回においても、子どもたちや保護者の方々に、笑顔で挨拶をし、また注意や危機を喚起する時も、きちんとした言葉遣いで対応している。 ・服装については華美にならず、冬場はお揃いのフリースを、イベント時はポロシャツを着用している。また、名札は平仮名で名前を記載し、子どもたちでもすぐに名前を憶えることができる。 ・さらに接遇での問題や課題があるときは、スタッフミーティングで検討し対応している。 	<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"> ・子どもの目線に合わせて、しゃがんで話をして対応している点。 ・「利用者対応マニュアル(H29.10改訂)」において、接遇の心がけ、身だしなみチェックリスト、電話応対方法、クレーム対応、聴き方、話し方等を詳説し、職員が回覧して情報共有している点。 ・スタッフミーティングにおいて接遇の課題を全職員が共有している点(「スタッフミーティング記録(H29.7.18)」)。

(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>・通常テラスのみを飲食コーナーとしているので、雨天時には土間のスペースを広くとり、利用してもらうことにしている。</p> <p>・乳幼児親子がいる前で、小学生が走り回ることについて、危ないという苦情が受付に寄せられるケースが増えてきている。ログハウスは青少年の育成のため、特に小学生が放課後安全で楽しい時間を過ごせることを目的とした施設である。一方で、最近は乳幼児親子の来館が増えていることから、本来の目的である小学生が元気に走り回れるよう、乳幼児親子の方々には小学生の少ない午前中の来館や、近隣の地区センターのプレイルームを利用いただくなどのお願いをしている。また指定管理者として安全に利用ができるよう、来館者には声掛けを行うとともに、掲示等で案内をしている。併せて、安全に気を配りながらも、禁止事項を極力抑えて上手に遊べるよう職員も注意を払い、状況に応じた声かけを行い、安全な施設運営に努めている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者数はH29年上半期計約26千人で前年同期比193人増を実現した点(中でも大人の利用者層が増加している(7,957人、前年同期比357人増))。</p> <p>・スタッフ随時2名が見回り、声かけを行い、危険行為を防ぎ安全に配慮している点。</p>

(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> <p>・館内掲示物はラミネート化され、平仮名・振り仮名・カラフルなイラストを使用し、子どもが読みやすいように配慮している点。・掲示物は、禁止するのではなくお願いする文面を掲載し、利用者への協力を呼びかけている点。・受付付近の壁に忘れ物一覧が掲示され、利用者に忘れ物が戻りやすくなるよう工夫されている点。・扇風機や除湿器の設置など、夏の暑さ対策に配慮している点。</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>・アンケート分析に、グラフ化、パーセント表示、降順ソート、クロス分析等を追加することにより、利用者の潜在的ニーズを探り改善に繋げるとよい。</p> <p>・アンケート項目に、来館のきっかけ(HP、チラシ、他館広告、広報誌など)に関する質問項目を追加し、広報・PR活動の効果を検証し、今後の広報戦略に役立てるとよい。</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)>	

(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)>	

(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	
<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 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	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・ログハウスは公園に立地しているため、外溝・植栽・水周りについては神奈川県土木事務所や公園愛護会に破損状況や不具合を連絡している。また公園遊具についても目視の上、不具合があれば連絡をしている。このように管轄外であるが、公園に寄せられた苦情や要望は可能な限り丁寧に説明し対応している。その後、神奈川県土木事務所に連絡し報告をしている。</p> <p>・日々の施設内外の点検及び月末には建物日常点検チェック票を用いて、不具合の早期発見に努めている。また、朝の業務として職員が、館内全体を掃除機掛けし、水拭き清掃やトイレ清掃を行っている。専門業者による清掃も月1回行っている。その他スポットで、丸太清掃(11月20日)、雨樋清掃(11月28日)も実施している。さらに緊急を要する不具合があった場合については、区役所に相談をしつつ速やかに対応し、施設・設備の維持管理に努めている。※大規模修繕は6年に1度行われる予定。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料「館内・建物周り点検表」</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"> ・毎日の「館内・建物周り点検表」に従って館内外の清掃、整理整頓、安全確認、外回り点検を行い、遊具の安全確認も実施している点。 ・午後から夕方にかけて小中学生が多くなり、乳幼児との混在・衝突が懸念されるため、職員の一部を「みまもり」役に任命して、安全確保に努めている点。 ・地下迷路には除湿器が数台設置され、夏の暑さ対策がとられている点。

(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"> ・管轄外であるが、公園に寄せられた苦情や要望は可能な限り丁寧に説明して対応している。その後、神奈川県土木事務所に報告している点。 ・物置・倉庫・ロッカーにはそれぞれ「表示記載」があり、中も整理整頓がされていた点。 ・2階の小窓に飛び出し防止用の板、1階の小窓に全開防止金具を取付け、子どもの転落防止に配慮している点。 <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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input 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)>	

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(鍵ボックス)、資料「鍵管理一覧表」 <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)>			

(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 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"/> チェックしていない
評価機関 記述			
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>			
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			

②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・テーマ:「ネット階段事故対応」全員参加(スタッフミーティング(H29.11.20 9名)、他1名はリーダーが特別研修を実施(H29.11.21)) <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)> ・事故防止策の研修教材として同種施設他館での事故の実例を取り上げ、職員の理解を深める工夫をしている点。	

(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を行っているかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・消防署の指導によりAED使用訓練を全員が受講した(H29.11.22)。 <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)> ・「平成29年度神大寺中央公園こどもログハウス総合防災訓練 実施報告書」③救命救急法訓練において、消防署の指導により、訓練用人形(大人、幼児)を使って心肺蘇生法(心臓マッサージ)、AEDの使用方法を訓練した点。 ・毎日、AEDの異常確認(使用可の緑のランプ)を行っている点。(業務日誌チェックリストH29.11.10)	

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)> ・現場確認(事務室内に掲示)・資料「緊急連絡網」 <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)> ・遊具の安全点検は毎日3回(遊具日常点検チェックシート)、毎月15日(遊具定期点検チェックシート)、月末日(建物日常点検チェックシート)と回数多く点検している点。	

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)>	

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>・遊具の紹介や利用方法について、子どもたちにも分かりやすいよう掲示や説明をしている。</p> <p>・子どもたちが、安全に楽しく利用できるよう、日々の見守りを行っている。遊具の使用方法・遊び方に制限はなく、子どもたちの自由な発想で色々な使い方をしていくが、中でも危険な遊び方や使い方をしていく子どもには、すぐに声掛けをし、対応している。また、その事例については、職員間で共有し、今後の安全対策として話し合いを設けている。</p> <p>・初めて来館した子どもや保護者についても、丁寧に説明をしている。</p> <p>・子どもたちに大人気のシステムブロックは、その人気の高さゆえ、カバーが綻びやすくなっているがその都度、職員が手縫いで直している。また、段ボールで作った「ドラえもんバス」やその他職員手製のおもちゃ(魚釣りやカルタ等)が数多くあるが、乱暴に扱ってもすぐに職員の手で直すことができ、常に安全に配慮したおもちゃが揃っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認(図書コーナーの掲示物「遊具の使い方」)・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>・図書コーナーに大きなボードで「遊具の使い方」が掲示され、利用者がイラストと注意書きにより遊具の使い方が一覧できる点。</p> <p>・子どもがぶつかりそうな箇所(2階の梁、遊具の角等)には、緩衝吸収テープが貼られ、安全に配慮している点。</p> <p>・滑り台の降り口の床やすぐ横の壁に「上から他のお友達が滑ってこないか確かめて」という掲示があり、衝突事故を防ぐ工夫がしてある点。</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> <p>・「防災マニュアル(改正平成29年8月)」、「事故発生時の対応マニュアル(改正平成29年8月)」を作成している点。</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 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、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>・「平成29年総合防災訓練 実施報告(H29.11.22)」内容①避難訓練②消火訓練③救命救急法訓練、指導者：神奈川消防署片倉消防出張所。参加者：子どもログ10名、来館者4名、託児サポーター7名、神奈川地区センター3名、神之木地区センター2名 計26名と地域の施設まで一緒に実施した点。</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>・当ログハウスでは約200本の備蓄水を施設倉庫に保管し、災害時等緊急事態に対応できるように備えている点。</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>・他施設の事例も含めた「ヒヤリハット集」を作成し、研修教材にするとよい。</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	
<p><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)></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>・通常の開館時間を延長して午後6時から7時までに開催される「トワイライト講座」には全員が出勤している点。</p>	

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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「トワイライト講座」は、日頃ログハウスに来られない保護者にも来館してもらうため、通常の閉館時間を延長し午後6時から7時まで開催している点。</p>	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・事業計画書、事業報告書が収められたファイルを、利用者が閲覧しやすいように受付カウンターの横に設置している。</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> <p>・平成28年度の事業報告書のみならず平成29年度上半期の実績報告も作成され、平成29年度事業計画書と共に閲覧できるように整理してファイリングされていた点。</p>	

(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)>	

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29年度職員研修計画」「平成29年度研修実績」「スタッフミーティング議事録」、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)> ・「日常業務知識習得・振り返り」、「人権啓発研修」、「個人情報保護研修」、「危険防止研修」全員参加。	
<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)> ・すべての研修において講義録を記録している点。 ・横浜市、神奈川区、法人主催の研修に参加した場合も、参加者が講義録を作成、使用した資料等と一緒に全員で回覧している点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人主催の全体研修として、個人情報保護・人権研修・救命救急研修を開催している。全職員が参加できるよう、複数日開催し、必ず全員が参加できるよう配慮している。個人情報保護研修については、スタッフミーティングの時間を拡大して行っている(9月19日実施済)。今年度の人権研修は、区役所主催12月14日、法人主催平成30年1月16日・26日の3日間を予定し、現在日程調整中である。研修費用については、全額法人負担としている。 ・横浜市主催の研修(公共建築物の保全に関する研修や施設管理者を対象とした出前講座、協働入門研修等)については、その担当者が必ず出席できるようにしている。研修参加後は、担当者が報告書を作成し、全職員に回覧をして情報共有をしている。 ・研修の開催情報は、法人事務局から連絡があり、事前に勤務調整を行いながら、参加できるようにしている。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修講義録(研修内容と出席者が記入されている)、回覧内容、ヒアリング <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"> ・法人主催の個人情報・人権研修・救命救急研修などは、全職員が参加できるよう、複数日開催としている点。 ・研修費用は、全額法人負担としている点。 ・横浜市主催の公共建築物の保全に関する研修や、施設管理者を対象とした研修等は、担当者に出席させるが、報告書を作成し、全員に回覧することで、情報を共有している点。

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)> 資料「研修の講義録」「回覧ファイル」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修後、必ず講義録を作成し、回覧ファイルで回覧し、全員が確認したことをチェックし、全職員が情報共有できるようにしている点。 	

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 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"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・マニュアルは、受付業務から緊急対応まで広範囲の対応内容について作成され、項目ごとに改定の管理もなされている点。 ・受付のカウンターの裏には、マニュアルの中の「受付手順」をコピーし張り付けてあり、周知徹底されている点。 この受付手順に「幼児には危ない箇所があるので、常に近くで見守ってください」という文言が追記しており、幼児の安全に配慮している点。</p>	

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
<p><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)></p> <p>・職員間の情報共有のために、引き継ぎ書により確実な連絡を行うようにしている。引き継ぎ書には、それぞれのスタッフが担当した日の連絡事項を記載し、それを全員が回覧するようにしている。また、午前・午後の引き継ぎ時においても、重要事項については口頭で確認をしている。 ・事務局からも電話、FAX、社内LAN、グループウェアなど事象に応じた連絡手段を利用し、全施設のさまざまな状況を知らせ、事件事故を未然に防げるよう周知している。 ・職員が日々の見回り、点検を行う中で簡単な修繕対応、危険に伴う使用不可等の判断をし、危険予知、危機対応能力を日々の業務の中から身につけ向上させている。 ・地域の方との日常的なふれあい、利用される保護者の方々との交流の中から、自主事業のアイデアの創出や利用者へのサービス向上に対する意識を高めている。また、意見や情報提供があった場合はスタッフミーティング等で情報共有をしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「回覧ファイル」「雑ノート(引継ぎノート)」、ヒアリング、現場確認</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>・グループウェア「サイボウズ」を活用し、様々な情報の伝達・検索が可能になっている点。事務のIT化が進んでいる点。 ・サイボウズ、回覧ファイル、シフト毎の引き継ぎ書により連絡事項の共有化が図られている点。 ・重要事項は、シフトの交代時、口頭で確認している点。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報保護マニュアル(H28.3.1改訂)」を整備するほか、ホームページにおいて個人情報の取り扱い方針として、「個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守し、個人情報保護に万全を尽くし、個人情報を厳正に管理し、利用目的等を達成次第適正に廃棄する」旨を公表している点。	

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)>	
・館内掲示「個人情報保護方針」において、管理責任者が明示されている点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報としては、受付票、トワイライト講座の申込時の受付表、忘れ物・落し物ノートがあるが、それぞれ適切な手段で収集されている点。 ・館内掲示物「個人情報保護方針」やホームページにおいて個人情報の収集の範囲を明示している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報は、統計に使用する以外は何も利用されていない点。 ・館内掲示およびホームページにおいて個人情報の利用目的を公表している点。 	

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)> 資料(受付票、忘れ物ノート、貴重品預かりノート、「個人情報保護マニュアル」、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)> ・個人情報は下記の措置により適切に処理されている点(受付票やトワイライト講座受付表は、翌日シュレッダーしている。忘れ物ノートは、受付横のカギのかかる戸棚に保管され、3カ月経過後の古いページは切り取り、シュレッダーしている。貴重品預かりノートも昼は受付に出されているが、夜は同様にカギのかかる戸棚に保管されている。)	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人作成のマニュアル「経理・労務マニュアル(H29.9)」において、経理処理の実務上の注意点をまとめ、ミスを防ぐ工夫をしている点。	

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)> 資料「経理規定(H26.4.1)第6条」「こらぼネット経理・労務マニュアル(平成29年9月改訂)」 <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)>	
・金種票を作成して現金残高・現金出納簿と照合し、出納担当者・経理担当者・経理責任者の3名が確認押印することで、帳票の証拠力向上と経理と出納の相互牽制の強化に配慮している点。	

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「平成28年度決算施設別内訳表」「平成28年度収支報告(法人全体)」 <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)>	
・資料「平成28年度決算施設別内訳表」において、指定管理者が管理する全施設の施設別収支と指定管理者事務局の収支の合計が明示され、かつ、当該施設を他施設との比較分析することが可能である点。	

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)>	
・以下の決算書3項目の伝票の存在を確認した。①印刷代(H29.4.30)、②備品費(H29.6.13)、③自主事業収入(H29.5.5)	

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)> 現場確認(通帳・印鑑保管場所)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・通帳と印鑑の管理者は別に管理され、内部統制を強化している点。 ・印鑑はキーボックスや金庫等、合わせて3重に施錠された場所に保管されている点。 	

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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・木のささくれや、釘の緩みなどの不具合に対する小破修繕や、遊具のほつれや破れなど、できる限り職員の手で修理、補強を行い、余計な出費を抑えている。 ・職員の手作りおもちゃやゲームは子どもたちのお気に入りになっており、利用頻度がかかなり高いが大事に遊んでくれている。それらの手作りおもちゃには、すごろくやパズル、カルタ、魚釣りなどがあり、段ボールなどを活用しながら、職員がログハウスならではのおもちゃを作成し、リユースに努めている。また、子どもたちの大好きなシステムブロックなどの高額な遊具については、予算の執行状況を確認しながら計画的に新調している。 ・コピー用紙を裏紙として再利用することで、消耗品費の経費節減へとつなげている。もちろん個人情報になるようなものはすべて排除して利用している。 	<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「平成28年度修繕一覧」「サービス向上及び経費節減努力事項報告」「決算書」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・H28年度決算においては、経費削減や自販機収入・自主事業収入の増加により収益改善を図り黒字化した点。 ・近隣住民を職員に採用して通勤手当の削減を図っている点。 ・段ボール・ペットボトル・牛乳パック等を利用しておもちゃを手作りし、職員の手で可能な限り修理・補強を行い経費を削減している点。 ・イベントでは飲料メーカー提供の飲料を参加者にプレゼントして、経費削減を図った点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・月別の収支報告書を作成し、さらに毎月、予算実績管理を行っている点。法人経理部で一括して処理する収入や経費についても施設が金額を把握し、収支管理を行っている点。 ・グループウェア(サイボウズ)により情報共有が図られ、連絡も密になっている点。サイボウズ活用、スタッフミーティングの議事録の作成とそのファイルの回覧、日常の引き継ぎ書でコミュニケーションが良好である点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のごみゼロルート回収に協力している。 ・区の花であるチューリップの写生画展を開館当初から行っている。神大寺中央公園にチューリップが咲く春休みには、多くの子どもたちがチューリップの絵を描き、ログハウス内に展示期間を設けている。 ・区より配布される「緑のカーテン」としてゴーヤを毎年テラス前に植えている。今年も元気よく葉を茂らせ、テラスの日よけにもなり、飲食をする方々に大変喜ばれた。また、収穫したゴーヤは、来館者に振る舞い好評であった。 ・神奈川区制90周年記念では、法人合同企画として6月2日の開港記念日に「0602イベント～咲かせよう！！花と緑のかながわ区～」と題し、ログハウスでは「お花のかざぐるまを作ろう」を実施。多くの子どもたちで賑わった。また、神奈川区のホームページへ神奈川区制90周年記念事業として掲載をお願いすることでイベントのPRにもなった。 	<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「H28年度・H29年度自主事業報告書」「H28年度・H29年度自主事業写真綴」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・神奈川区制90周年記念として法人との合同企画に100人が参加した。区役所と連携して全国都市緑化よこはまフェアのシールを提供してもらい施設で配布し、地域の業者から花の種を提供してもらい、参加者にプレゼントし、地域交流を図った点。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ログハウスではほぼ毎月、自主事業を開催しており、多くの子どもたちで賑わい、楽しい時をみんなで過ごしている。春の写生大会(4月)、こどもの日ワンコイン工作(5月)、0602イベント(6月)、七夕工作(7月)、夏休み工作(8月)、トワイライト講座(9月)、トムソーヤまつり(11月)、クリスマス工作(12月)、トムソーヤのお正月(1月)、節分工作(2月)、おひなまつり工作(3月)。自主事業など多くの子どもたちが集まるイベント時には、死角となる地下迷路は使用休止の措置を取り事故防止に努めている。 ・施設の不具合箇所について、区役所へ報告済。建築局が12月中旬に現場確認予定。①丸太を固定する通しボルトの不具合(緩みは締め直し済)②テラス脇突起物のフラット化(水道管目印) ・公園との境界線について、すべて公園の敷地であり、その中にログハウスが建っていることから境界線というものはない(保全公社確認済) 	<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「自主事業報告書」「ログハウス第三者評価事前調査報告による改善内容及び対応」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・障がい者・補助犬への対応についてマニュアルを作成し(資料「障がい者対応(2017.10.1)」)、さらに入り口に「ほじょ犬」マーク、館内にポスターを掲示し、身体障がい者や補助犬への受け入れや対応に配慮している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化や最低賃金の増加等に伴い経費が増加する中で、利用者の安全を確保しつつ、よりよい利用者サービスを提供するために、横浜市に対して運営実態に沿った指定管理料の増額を要求するとよい。

◆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	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				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) 施設公正かつ公平な利用	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				
(4) 業自主事	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			
図書の管理	(5)	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			0	0	0	0		

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 業務 対 応	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	
	実施していない	実施していない		
不備の数			0	0

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 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等の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 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る 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 公表していない	レ 公表している 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 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？		レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
			③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
		不備の数	0	0	
	不備の合計	0	0		