

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市永田みなみ台公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名： 経営創研株式会社

平成30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>当施設は、永田みなみ台公園内にあり、永田、永田台、六つ川、井土ヶ谷の各小学校や永田中学校の児童・生徒をはじめ、周辺地域の園児、乳幼児などに利用されています。</p> <p>子どもログハウス委員会は、日頃から子ども達と接する機会が多い青少年指導員、こども会、小中学校のPTAの方達や地域の自治会・町内会長などを委員にお願いし、地域及び地域住民との連携を図っています。具体的には、南区が開催する「エリア別虐待防止連絡会議」、「子育てもっとネット会議」への出席や、地域の各種団体が共催する「永田台ふれあいフェスティバル」へ自主事業「ガラス窓に絵を描こう」で参加するなど地域と交流しながら連携強化に努めています。</p> <p>さらに、施設を管理運営する中で、地域と連携して解決すべき課題や問題については、ログハウス委員会や学校、PTA、自治会・町内会や関係機関なども情報の共有化を図りながら取り組んでいます。</p>	<p>当施設は永田みなみ台公園内にあり、周辺には幾つかの小学校、中学校、保育園があり、日常から乳幼児親子、園児、児童が利用しています。自治会・町内会や、学校関係には広報誌、季節イベントのチラシで情報発信するほか、日頃から連絡を取りあっています。また、「子育てもっとネット会議」等に参加し、子どもの健全育成について関連機関と協議しています。</p> <p>子どもログハウス委員会は、自治会、PTA、こども会関係者等で構成され、前年度事業報告、当年度の計画等を報告し、意見・提案を受け止め、利用環境や自主事業、アンケート実施の見直しに活かしています。また、ここでの協議により、自治会の防犯見回りコースに当施設周辺が加わりました。</p> <p>地域交流では、「永田台ふれあいフェスティバル」に近隣施設として参加しています。さらに、当施設の季節イベントにも幅広い年代の参加をよびかけて、世代間交流が盛んになるように取り組んでいます。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>当施設の利用者は子ども中心であることから、子ども達が自由に集い遊びを通じて成長できる場、あるいは幼児同士や保護者同士のふれあいの場となるよう、気軽にかつ自由に利用できる施設を目指し、安全・安心な管理運営を心掛けています。</p> <p>窓口を設置した「ご意見箱」や直接いただいた利用者からの声を「改善の宝」として毎月実施している施設ミーティングで取り上げ、改善するべきは積極的に取り入れるとともに公表して、利用者にも改善結果を検証できるように取り組んでいます。</p> <p>また、毎年1回実施している利用者アンケートでは、概ね高い評価を得られていると考えているところですが、そこから得られた利用者の声により一層耳を傾けながら、サービスの充実に努めていくところです。</p> <p>さらに、利用者の中心である子ども達の気持ちを常に受け止められるよう心掛け、今後もより一層の利用者サービス向上を図っていく必要があると考えています。</p>	<p>利用者サービスの向上について、利用者のニーズ収集、サービスへの反映、自主事業の企画、広報、接遇対応に力を入れています。</p> <p>利用者アンケートでは、接遇対応及び、施設の満足度を経年的に確認し、何れも高い評価を得ています。</p> <p>利用者のニーズは、利用者アンケートの自由意見、ご意見箱の常設用紙、自主事業アンケートなどから収集しています。これら意見等に対して、施設備品に関しては改善、できるものはすぐに対応し、予算を要するもの、ルール変更を要するものは、月例会議で協議して、決めています。</p> <p>自主事業では、季節や伝統を感じるもの、子ども達の創造性を育むもの、幅広い年齢での交流を意識しており、盛況で定員を超えたものもあります。広報紙、自主事業チラシ、ホームページによって広く周知し、実施報告も行っています。</p> <p>接遇対応では、フレンドリーな挨拶や、子ども、保護者の目線にあった説明を心がけています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>子ども対象の施設では、特に安全な管理運営が求められることから、毎日開館時、開館中、閉館時の3回にわたり、設備・建物や遊具・おもちゃ等の安全性を子ども目線に立って点検・確認を行い、開館中点検の結果を記録しています。また、木造ゆえの損傷や不具合なども見受けられますので、建物の長寿命化を意識し、床板がはがれていないか等、目視による安全・損傷の点検を定期的に行っています。</p> <p>点検や確認の結果、修繕等が必要となった場合は、安全確保の観点から緊急性の高いものから適宜対応しますが、専門業者に頼るだけでなく、対応可能なものについては、スタッフ自らが補修等を実施し、安全管理や維持管理に努め、経費の節減にも繋げています。</p> <p>この施設は、乳幼児にも多く利用されますので、安心して利用していただけるようトイレの清潔保持等、衛生面での管理も大切であると考え、実施しています。</p>	<p>施設・設備の維持管理では、業者点検、スタッフによる日常保守管理を組み合わせ、施設の安全性、清潔面を維持しています。</p> <p>施設・設備の業者点検は、年間計画に基づいて実行しています。不具合があれば追加の依頼をしています。</p> <p>スタッフは、子どもの目線にたって設備・備品の安全性、衛生面の視点から、「日常点検チェック表」にもとづく巡回を開館時、開館中、閉館時に実施しています。気づいた点があれば情報共有をし、迅速に対応処置をしています。</p> <p>清掃業務では清掃チェックリストに基づいて行い、施設特性として、床面には掃除機・モップ清掃を組み合わせる、遊具等には、拭き掃除を行うなど配慮をしています。</p> <p>修繕等が必要になった場合は、簡単なものはスタッフで対応して、経費の軽減につなげています。そのほか事故やケガを起こさないための予防措置が、スタッフによって行われています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>当施設は、公園内に位置していますので、緊急時に近隣住民の手助けを求めることが難しいと考えています。そこで、いつでも、誰でも、どんな場合でも、的確に対応できるよう「緊急時対応マニュアル」を掲示し、毎月1回の施設ミーティングで様々な事例での対応方法を確認しています。</p> <p>また、万が一応援を必要とする場合には、連絡網を用いて非番のスタッフへ対応を要請します。</p> <p>さらに、この施設は、消防法の適用施設ではありませんが、より安全確保のため消火器を備えるとともに、緊急時に備えてAEDも常備し、利用者である保護者も交えた、子ども向けの「AED操作」や「心肺蘇生法」、「誤嚥・誤飲対応法」等の研修や訓練を毎年実施しています。</p> <p>実際に、緊急時対応が発生した場合には、基本的にマニュアルに従って行動しますが、協会事務局としても適宜必要な対応を図ります。</p>	<p>当施設は公園内にあるため、緊急時に近隣住民の協力を求めることが難しく、スタッフは常時2人体制としています。また、対応できるよう「緊急時対応マニュアル」を整備し、ミーティングで状況の確認と情報共有を行っています。また、臨機応変に対応できるようにOJTを重視しています。</p> <p>非常時には、本部、南区等を含めた緊急連絡網が整備され、対応を要請することが可能になっています。</p> <p>防犯について、外部業者との連携や校外活動によるパトロール等近隣の協力も得て、十分配慮しています。</p> <p>緊急時対応として、AED訓練、誤飲対応等、応急手当について近隣の消防所長に講師をお願いし、利用者も参加して実施しています。感染症対策として、ノロウイルスへの対応を協議し、バケツや消毒薬を常備しています。</p> <p>防災に関して、消火器を備えています。さらに、地震等の避難訓練を行うと具体的な対策が取れるので、実施を提案いたします。</p>
V 組織運営及び体制	<p>当施設は、原則として常時2人体制であるため、協会事務局にログハウス担当を置き、現場での緊急時や問題発生時には、連携して対応する体制となっています。</p> <p>また、毎月1回、休館日には事務局担当者及びスタッフ全員が出席して施設ミーティングを行います。</p> <p>日ごろから常に安全を第一に、子どもへの理解を示した円滑な運営が求められます。運営はスタッフ中心に行いますので、施設内で発生した課題を事例にスタッフミーティングを活用し、より良い対応方法を話し合うなど、必要な情報の共有や伝達を図るとともに、施設でのOJTによりスタッフの資質向上に取り組んでいます。</p> <p>職務上知り得た情報を漏らさないなどの個人情報保護や人権擁護(差別問題)などの研修については、スタッフミーティングや職員全体研修の中で実施し、利用者(保護者)からも信頼を得られる運営に努めています。</p>	<p>当施設の人員配置では、午前2人、午後2人の体制で運営を行っています。情報共有は連絡ノートや日誌で行われており、スムーズな運営の要因となっています。</p> <p>スタッフの資質向上のため、研修計画を作成し、実行しています。ログハウスの対象者が子どもであるため、それぞれの理解度に合わせた説明ができるよう、研修やOJTを通じて人材育成を行っています。大修繕でログハウスが休業の際には、他のログハウスを見学し、その内容をスタッフ間で情報共有して、より質の高いサービス提供体制を整備しています。</p> <p>常時2人体制であり、組む人材によってさまざまなOJTが自主的に行われています。</p> <p>個人情報保護について、必要以上の情報は取らず、必要なくなった情報はその場で破棄する、パソコン上に情報を残さないといった徹底した管理が行われています。また、個人情報保護研修も行われ、個人情報保護が周知徹底されています。</p>
VI その他	<p>当施設は、子ども達が身近なところで木のぬくもりを感じながら、自由に集い、遊ぶことのできる屋内公園施設で、子ども同士の遊びを通して屋外や家庭では体験できない様な創造力や表現力を育む魅力ある遊び場です。その施設の理念を生かす上で、十分な安全性の確保と活発な運営が重要な要件となります。</p> <p>施設内の遊具は木やロープで作られたものが多く、またその使用頻度も高いので、安全面の上で通常の施設などと比べ、より十分な注意が求められます。</p> <p>その視点に立ち、運営に係るスタッフがどのような安全点検をしたらよいかを目標とした「安全マニュアル」を作成しています。スタッフは、安全マニュアルにあるチェックシートに従って、点検を行い安全を確保し、その上で、子ども達に正しい使い方を指導し、子ども達に事故が起きないように、常に注意を払っています。</p>	<p>当施設は公園内にあり、秋はどんぐりや松ぼっくりを拾うなど自然と触れ合うことができ、自由な遊びを創造できる環境にあります。</p> <p>訪問日には、具合が少し悪くなった子どもに対して、スタッフが冷静に対応することによって、子どもが落ち着いて行動できていました。スタッフの適切な声かけによって、子どもが安心して思いのままに遊ぶことができています。</p> <p>安全性の確保のために、スタッフが巡回を行い、必要であれば自分たちで修繕を行うといった、スタッフの自主性も十分発揮できています。</p> <p>中学生の職場体験を受入れており、子どもと触れ合う機会を増やしています。また、「おはなしおばあちゃんとあそぼう」など、世代間交流を通じて、高齢者の生きがいづくりにも貢献しています。</p> <p>今後は、近隣の高齢者にログハウスに立ち寄ってもらえるような工夫があると、世代間交流がさらに活発になるでしょう。</p>

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> <p>地域への情報発信ツールとして、自治会・町内会を通じて町内会掲示板へのわんぱくハウスだよりや自主事業のチラシ等の掲出を随時お願いしています。</p> <p>また、施設内のパンフレットスタンドや情報コーナーでは、施設情報にとどまらず、地域行事や施設周辺の関係団体の活動情報等を地域支援の観点から配架し、地域住民との情報交換・連携に努めています。</p> <p>さらに施設を利用することも達の中で、問題行動や危惧する事例などは、委員会の議題として取り上げたり、自治会・町内会や学校など関係機関との連絡相談等、必要に応じて情報交換・連携を図ることとしています。</p> <p>その関係づくりのために、当協会役員を通じて地域との密接な関係構築に努め、南区が開催する「エリア別虐待防止連絡会議」、「子育てもっとネット会議」への出席や連合町内会など地域団体との共催で「永田台ふれあいフェスティバル」に参加するなど地域交流を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現地確認(パンフレットスタンド、情報コーナー)、子育てもっとネット会議開催案内、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"> ・自治会・町内会、小学校、保育園等には、広報紙「わんぱくハウスだより」やイベントのチラシを配布し、施設の活動をお知らせしています。 ・「子育てもっとネット会議」又は「エリア別虐待防止連絡会議」に出席し、健全な育成のための連携について協議し、こどもの気になる様子があれば、連絡を取り合っています。 ・「永田台ふれあいフェスティバル」の参加、商店街活動の紹介など地域交流に取り組んでいます。

(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> <p>自治会・町内会の各代表、小学校のPTA、子ども会関係者など、地域で活動する幅広いメンバーが参加しています。委員会では、前年度の事業報告、当年度の自主事業計画、アンケート結果などについて報告を行い、活動への理解を促進しています。参加者からの質問は丁寧に回答し、ご意見・提案をきちんと受け取って、今後の事業に活かそうとしています。</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)> 子どもログハウス委員会議事録、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)>	
子どもログハウス委員会では、施設の利用環境や遊具、利用者アンケートなどが議題となっています。これまでの創意工夫、その効果などを話し合うとともに、これからの新たな取組・改善策などが協議されています。	

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)> 子どもログハウス委員会議事録、平成29年度利用者アンケート用紙、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)>	
平成29年度子どもログハウス委員会での意見、協会での検討をふまえて、平成29年度利用者アンケート用紙では、質問数を増やして、アンケート結果が今後の運営に活かしやすいものに変更しました。	

(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)> 近隣にある保育園、学童クラブ、障がい者団体等からの事前の申込を受けて、天候が良くない日でも、遊具での遊び・アスレチックなどができる楽しい遊び場として開放しています。 地域の防犯、子ども達の安全性について委員会で協議した結果、自治会の防犯見回りのコースに、当ログハウスが加わることになりました。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理者である当協会は、南区内で多施設の運営を行っています。特に比較的近くにあるコミュニティハウス、自治会等と連携して、当ログハウスには乳幼児保護者だけでなく、幅広い世代の大人が来館し、遊びや季節イベントを通じて世代間交流が図れる場となる取組を提案いたします。(実際、年明けの季節イベントから、どなたでも参加できるものは積極的にPRしようと準備しています)

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	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成28年11月の1ヶ月間で実施。回答数は108人。平成29年度は11月に実施。利用者アンケートの回答者は、施設を利用する乳幼児の保護者である。 <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)> 利用者アンケート用紙を受付に置いて、遊びにきた乳幼児の保護者、自主事業の参加者に積極的に声かけをしています。 利用者アンケートとは別に、ご意見箱のところに、「皆様の声をお聞かせください」の用紙を常設しており、子ども達の回答が多くなっています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成28年度・施設利用者アンケートまとめ、スタッフ会議議事録、連絡ノート、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートや、利用者との対話で得られた要望に関して日常的にスタッフで話合っており、課題や対応策は「連絡ノート」に記載しています。自主事業に関するもの、継続的な対応が必要となるものは、月例会議の議題として協議しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 現場確認、平成28年度・施設利用者アンケートまとめ、連絡ノート、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)> 利用者アンケートの自由意見欄には、感謝の言葉のほか、要望が書かれています。この中で、すぐに対応できるものは対応しています。(例:トイレへの液体石鹸を配置した。手作りおもちゃを増やした)	

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)> 平成28年度・施設利用者アンケートまとめ、館内掲示、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設利用について、「Q&A方式の案内版」を掲示して、施設の運営方針、運営の状況への理解を促しています。(例:飲食は決められた時間で決められた場所で可能としている、乳幼児と保護者には、ゆったり過ごせる午前中の来館をお勧めする、などの説明掲示)	

(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>ご意見ダイヤルの番号の掲示物は、受付そばに掲示されています。その掲示では、「より良い施設になるために、ご意見をお聞かせください」と、ご意見ダイヤルの意義についても、記載しています。</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>入り口近くのテーブルの上に、ご意見箱、記入用紙(皆様の声をお聞かせください)を設置しています。</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>ご意見箱のところに「皆様の声をお聞かせください」の用紙が常設してあります。用紙の書式から、1)スタッフの対応、施設・設備に対する満足度の5段階評価、2)自由意見の記入欄からは利用者ニーズ、などを把握することができます。</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>苦情解決のフロー図、平成29年7月18日の接遇研修(職員全体研修)のテキスト、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>施設スタッフでの受付、協会本部での対応、市・区の所管課での対応までが、フロー図になっており、視覚的にわかりやすくなっています。平成29年7月の接遇研修(職員全体研修)にスタッフ全員が出席しており、そのときの研修テキストを、苦情対応時、および、予防措置のためのコミュニケーションの参考としています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情解決のフロー図を、ご意見箱のそばに掲示しています。</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>ご意見箱に、専用用紙(皆様の声をお聞かせください)を使って投函されたものは、「利用者の声」のファイルに綴られています。これをもとに1ヶ月単位で集計レポート(満足度評価の集計、自由意見欄の記載一覧の作成)を作成して、館長・スタッフで情報共有しています。</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>利用にあたってのQ&Aの掲示、利用者案内、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から出されたご意見・要望については、館長・スタッフで話し合って改善策を実施しています。 例)以前は、飲食は全面禁止であったが、お昼前後に利用する方は食事を取りたいとの要望があり、「飲食はデッキで、11:00～13:00のみ可能」と条件を設けて、一部変更しました。</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する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(利用者にあたってのQ&Aの壁面掲示)、利用案内、6つのおやくそく、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からよく質問を受ける事柄については、利用者にあたってのQ&Aの壁面掲示、利用案内、6つのおやくそくのチラシにまとめて、利用者に公表しています。来館者には、「なぜそのようなルールがあるのか」について優しく説明をしています。	

(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
<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)> 施設内容や利用方法などに関する広報活動としては、施設内においてはパンフレットやチラシを受付カウンター付近に配架し、入口には利用ルールを掲出しています。また、見やすい場所に情報コーナーを設けて情報の種類別にわかりやすく案内しています。その情報コーナーでは、当施設の案内情報や利用上の 約束・注意事項など保護者に知らせる内容を整理しつつ、他施設の行事や地域活動の情報も紹介しています。 利用のマナーや約束事は、こども達にもわかりやすく表現し、この施設の利用を通じて思いやりや譲り合いなど社会規範や社会道徳が身につくよう案内に心がけています。 さらに、これから利用するという方(保護者)など地域に幅広く知っていただくために、当施設協会のホームページを通じて施設紹介や利用方法の案内、施設の活動状況などを紹介するとともに、自治会・町内会などにも広報紙を送付するなど適宜情報提供しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(利用ルールの掲示)、利用案内、広報紙(わんぱくハウスだより)、6つのお約束、ホームページ <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設内容、施設の利用方法は、利用案内、広報紙、ホームページなど多様な方法で情報提供を行っています。広報紙は、自治会・町内会、小学校、近隣のコミュニティハウス、子育て支援拠点等に配布しています。各配布書面では、地域の保護者・こども達に楽しみ方、利用のきまりを周知しています。

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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
わんぱくハウスの利用案内では、各部屋・コーナーの様子を写真入りで紹介しています。「6つのおやくそく」では、利用のルールとして、守ること、やってはいけないことを、子ども達にわかるように短い文で、明確に示しています。国際化に対応して、日本語版、英語版、中国語版の3種類を作成し、館内掲示をしています。	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自主事業で定員があるものは、受付を先着順で行っています。実際は、定員を超えても受入が可能であれば、参加してもらっています。	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度研修計画、ヒアリング	
<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) 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)> 平成28年度事業報告書、平成29年度事業計画書、ホームページ、ヒアリング</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)> 季節や伝統・文化を感じられる行事を定番として行っています。子ども達が絵を描いたり工作をする、メッセージを書くなど、創造性・自主性を育むものが多くなっています。例)さくらの花を咲かせよう、こいのぼりを作ろう、七夕飾り、ガラス窓に絵を描こう</p> <p>幅広い年齢層が参加し、遊びを通して交流できるものにも力を入れています。例)ミニゲーム大会、お正月遊び</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)> 自主事業の企画は、連携する団体との協力、スタッフの日々の準備により計画通りに実施されています。平成29年度は年度途中で、他団体からの情報を参考にして、工作「くるくるリングを作ろう」を追加で実施しました。</p>	

(5) 図書管理

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)> 現地確認、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)> 本にカバーを付ける、補修などのメンテナンスをスタッフが行い、本が長く読めるように大切に扱っています。本の背帯には、本のテーマごとにマークの色シールを張って、利用者も戻しやすいように工夫しています。購入する本は、人気のあるもの、おはなし会で使えるもの、などの視点からスタッフ間で話しあって決定しています。</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>当施設の具体的な広報・PR活動としては、独自に作成した施設案内パンフレットを受付窓口や周辺のコミュニティハウス等に設置し、ご自由にお取りいただいているほか、当協会のホームページにおいても施設やイベントの紹介、利用案内等全般的なことを掲載しています。</p> <p>特に、自主事業については、横浜市の広報よこはま南区版に記事を掲載するとともに事業ごとに独自のチラシを作成して情報コーナーに掲出するほか、周辺自治会町内会の掲示板への掲出や小学校のPTA会を通じて広報・PRするなど様々なツールを活用して案内しています。また、開催の様子を、写真を中心に簡単な文書を添えてホームページや印刷物で紹介し、PRに努めています。</p> <p>その他広報・PR活動としては、年に2回、季節行事やお知らせを記載したわんぱくハウスだよりを発行し、近隣小学校等に配布するなど広報・PRの工夫をしています。</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>広報紙(わんぱくハウスだより)、自主事業の個別チラシ、広報よこはま南区版、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙(わんぱくハウスだより)は、年2回発行して、半年間の行事予定をお知らせしています。併せて、個別チラシを作成して、館内掲示、自治会・町内会の掲示、ホームページへの掲載でどんな体験ができるのかPRしています。自主事業開催後は、実施報告書(参加者数、活動の様子の写真、参加者の反響などを記載)を発行して、当施設の活動を広く紹介し、次年度の参加につなげるものとなっています。</p>

(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>受付窓口・電話・施設内での挨拶・分かり易い説明等に関する取り組みでは、こどもの気持ちに理解を示すことを念頭に対応しています。初めての方への懇切丁寧な説明、こどもの年齢に応じた分かり易い説明等おもてなしの心をもって接遇しています。また、ご意見箱を設けて、お聞かせいただいた利用者からの声は「改善の宝」と心得、毎日書き込む業務日誌によってスタッフ全体に知らせて、改善可能なものや至急対応すべきものは直ちに、その他は毎月のミーティング時にスタッフ間で話し合って検討・改善しています。</p> <p>また、毎年定期的に利用者アンケートを実施して、その結果を掲出し、利用者の意見を公表しています。その結果は、言葉使い、身だしなみや窓口対応、施設内外の美化清掃等の質問項目で90%を超える満足度を得ていますが、結果に慢心することなく引き続き利用者の立場・こどもの気持ちを汲み取ることに配慮した対応を心掛けています。</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> <p>スタッフは、黄色またはオレンジ色のエプロン、名札を身に付けて利用者から一目でわかるようにしています。利用者には明るい挨拶をして、子ども達にはフレンドリーに接しています。利用者からの質問には、子ども達の年齢に合った表現で、なぜそのルールがあるのかを分かりやすく伝えています。</p> <p>乳幼児親子の自由な過ごし方を見守りつつ、ちょっとした育児相談にも応じたり、関連機関を紹介しています。</p>

(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>当施設は施設改修工事に伴う休館期間のあった平成24年度、27年度を除き、近年は利用者数の増加傾向が続いています。</p> <p>利用者の拡大には、人気のある自主事業の継続と新鮮な事業の企画などバランスを保ちつつ魅力ある事業を展開する必要があると考えています。そのため、自主事業の機会を捉えてアンケートの実施やご意見箱の設置など、日ごろから利用者ニーズの掘り起こしに努めています。利用者ニーズを受けて開催した「桜の花を咲かそう」など季節ごとの事業などは、毎年好評を得ています。</p> <p>利用者拡大の観点からも、ニーズに応じて企画した良い事業を地域に上手に広報・PRしていくことが重要となりますので、この点も踏まえ地域との連携を図る中で工夫したいと考えています。</p> <p>また、人気の遊具、おもちゃ及び本を備えることも重要で、情報収集に努めて利用者へのサービス向上を図ります。</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> <p>改修工事のある年度を除くと、近年の利用者数は堅調に増加しています。</p> <p>季節イベントが地域に定着してきたこと、自主事業アンケートやご意見箱で得られた利用者ニーズを分析して、きめ細かな改善をし、年度ごと少しずつ新鮮さを出すなどの工夫が、利用実績を支える要因と考えられます。</p> <p>利用者アンケートでは、接遇対応の評価、施設の美化・清掃の評価が高く、継続した利用につながっています。</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>魚釣りの道具、サランラップの箱を利用したおもちゃなど、スタッフの手作りのおもちゃが人気です。また、緑のカーテン、花壇づくり、木の実の紹介、リースづくりなど、身近に自然を感じる取組をしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、広報紙(わんぱくハウスだより)は、年2回(4月と10月)の発行です。夏行事を紹介する7月号、冬行事を紹介する1月号があれば、季節単位でイベント情報が提供できて、利用者も予定が立てやすく利用促進につながると考えます。ホームページのアクセス図は、最寄り駅や近隣の小学校からの経路を入れたやや広域化した地図とすると、周辺地区の方へのご案内としてもわかりやすくなります。</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協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業者による定期点検では年間予定表を作成し、実施日ごとに報告書を確認し、着実に実施しています。スタッフによる日常保守管理では、「日常点検チェック表」に部屋別・遊びのコーナー別のチェック項目が記載されています。毎日、スタッフがこどもの目線に立って、開館時、開館中、閉館時の確認をしています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「清掃日報」に部屋別のチェック項目があり、主に早番スタッフが朝一番で清掃をした後に、確認をしています。こどもが手にする遊具については、衛生面からの拭き掃除を日々行っています。	

(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	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>指定管理者の所有、市の所有を分けて備品台帳を作成しています。備品台帳は、管理番号を付けてパソコンで作成しており、記録や管理がしやすくなっています。</p>	

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	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>事務所内にある備品5点を確認しました。年1回、備品台帳と備品をつき合わせた確認を行っています。</p>	

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	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>毎日、早番、遅番のスタッフそれぞれにチェックリストに基づく安全性の確認が行われています。木材のひび割れ、ネット付きの遊具のコーナーなど不具合がないことを確認しました。また、アスレチック要素のある場所は下にマットを敷く、小さいお子さんは立ち入らないよう禁止のサインを示すなど、安全性確保の工夫をしています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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>排出抑制のため、利用者にはゴミの持ち帰りを徹底しています。</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>プラスチック、ペットボトル、可燃ゴミ等、市の区分に従い分別し、市のルート回収に出して、報告書の記録を管理しています。ログハウスの外周の落ち葉は1か所に集めて、自然の堆肥としています。</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>当施設の清掃については、専門業者と委託契約を結び、定期的に床の洗浄・ワックスかけ及び窓の清掃作業を実施しています。</p> <p>また、日常は施設の扉や窓類を開放していますので、床に砂ぼこり等が入ってきます。施設の午前中は、乳幼児が保護者同伴で使用することになりますので、安全に加え施設内の衛生管理が求められます。</p> <p>スタッフは、衛生保持のため毎日掃除機とモップによる床清掃を行い、利用者に安心して利用いただけるよう、利用状況に応じた清潔な環境づくりをしています。</p> <p>トイレについては、毎日こまめに汚れ具合や衛生状態を確認しながら清掃し、必要に応じて専門業者に清掃を委託しています。さらに、館内にあるウォータークーラーは機械的に自動洗浄されていますが、色やにおいに異常が無いことを毎日スタッフが確認しています。</p> <p>また、施設周りの花壇には、スタッフ自らが花々を植栽し、季節の彩りを添えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、委託業者の報告書、清掃日報、日常点検チェックシート、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>委託業者による定期清掃、スタッフによる日常清掃により、館内は、清潔な状態が保たれています。施設特性として、外からの砂ぼこり対策から毎日掃除機、モップ掃除を組み合わせること、トイレ清掃、水飲み場の衛生面の確認に注力しています。</p> <p>トイレ、手洗い場には、利用者用の液体石鹸を設置して、利用者の衛生面にも配慮しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設・設備の維持管理として、ネット階段のネットの張りの調整、頭等をぶつけやすい部分へのクッション材の上掛けなど、事故、ケガが生じないための予防措置が、日常からスタッフのこまめな修繕や補強により行われています。</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>6つのおやくそくは、受付そばには掲示していますが、つみきの部屋で遊んだ親子が、片付けなしで次の遊び場に移動してしまう様子が訪問日に見られました。次の方が気持ちよく使えるように、やんわりと、「遊びおわったら片付けようね」のような標語があると良いかと提案いたします。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<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><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>「緊急時対応マニュアル」として、火災、地震、不審者発見、事故対応などのテーマ別の作成をしています。緊急時連絡先を明記し、協会本部、南区、関連機関への連絡体制が確認できました。</p>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防犯委託業者と何かあればすぐに電話で連絡が取れる体制が整備されていました。動作異常が起こった時は、委託業者から報告書が上がり、状況を確認しています。また、機械警備のメイン装置となりに戸締りのチェックリストが整備されていました。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ鍵管理表、キーボックスを現物確認 <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)>	
スタッフが毎日の清掃、遊具点検の折に館内外の巡回を、開館時、開館中午後、閉館時その他に行っています。これらを通じて、事故や犯罪の未然防止のための確認をし、子どもが安心して遊べるように工夫をしています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
早番のスタッフは、「清掃チェック表」をもとに、また、遅番のスタッフは、「日常点検チェック表」をもとに、部屋、各コーナー、外回りの巡回をして、事故防止や施設・設備の安全性を確認しています。	

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)> AED研修(新採用スタッフ)、幼児向け応急手当(全スタッフ)、スタッフミーティングによる勉強会(全スタッフ)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 危険と思われる行動は、すぐにスタッフミーティングで情報共有しており、必要に応じて学校への連絡も迅速に行っています。 ネット階段のたるみを直すなど、事故防止に努めており、維持管理についてスタッフミーティングで報告しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> AED研修(新採用スタッフ)、幼児向け応急手当(全スタッフ)	
<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)> AEDの操作については、幼児向け応急手当の研修において、心肺蘇生術とともに消防隊から全スタッフが教わっています。誤飲等の応急手当も教わり、緊急時に対応できるよう人材育成しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 緊急時連絡網 <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)>	
緊急時対応や保護者から問い合わせがあったときに答えられるように、近隣医療機関の一覧表を整備しています。	

(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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<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)>	
「日常点検チェックシート」を使った日常点検だけでなく、「月次点検チェックシート」を用い月末最終日にもチェックしています。チェックシートは、遊具やコーナー別に写真入りの詳細なものとなっており、チェックしやすくなっています。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	
ネット階段のゆるみを職員がすぐに直しており、安全への配慮が十分に行われています。	

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>遊具使用の安全確保を図るため、開館時、開館中、閉館時と毎日3回点検を行い、異常時にはその結果を業務日誌に記録して次のスタッフに引き継ぐとともに簡易な傷みには適宜補修を施しています。</p> <p>施設内にある遊具の安全な使い方については、「正しい使い方」の説明書きを子ども達に分かるよう壁に掲示するとともに、遊具の貸し出し時には、その都度「周囲に気を付けて使う」ことを具体的に指導するとともに、定期的に施設内を巡回して安全に使われているかこまめに注意を払っています。</p> <p>また、乳幼児の2階での利用は保護者付き添いを入館時に徹底するとともに、階段の上り口などにその旨掲出し、乳幼児の利用が多い平日午前中は、2階ベランダの縄梯子を使えないようにしています。</p> <p>縄梯子については、子どもが使用した際に万が一落ちて怪我を軽減できるようマットを設けるとともに、誤って落ちないよう子どもの視点に立った工夫もしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(遊具の使い方掲示)、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>遊具のすぐそばに、子どもが理解できる易しい言葉で使い方の掲示がされていました。すべり台の逆走、バスケットゴールのダンク禁止、遊具を利用できる年齢がきちんと明示されていました。</p> <p>乳幼児の多い午前中は2階デッキの縄梯子を使えないようにしていました。</p> <p>遊具の使い方について、スタッフが巡回して、子どもに注意を促しています。</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 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	<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>消防法令の対象施設ではないため。</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>東日本大震災での避難の経験を、教訓としてミーティングで情報共有できており、こどもが安心して遊べる場を作り上げています。</p> <p>また、近隣で不審者が出た場合、避難場所としてこどもが安心して逃げ込める場所になっています。小学校の校外委員のパトロール先にもなっており、こどもの安全に十分配慮できています。</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>火災や水害について、具体的な避難対応マニュアルの作成があると良いでしょう。さらに、年に数回は地震等を想定した避難誘導の訓練を実施し、広域避難場所が南永田団地一帯であり、地域防災拠点が永田台小学校であることなどを掲示しておくことで、よりこどもが安心して遊べる場になります。また、感染症の予防や対策を、緊急時マニュアルに加えておくと、日常から活用しやすくなります。</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	
<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>スタッフは「月別のシフト表」により、早番・遅番で各2名を配置しています。自主事業のある日は増員して、運営の担当者を決めています。</p> <p>年次有給休暇は、スタッフ間で事前に柔軟に調整して取得できるようにして、働きやすい環境になっています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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・事業報告書を受付に整備し、いつでも閲覧できる旨を掲示しています。また、区のホームページに掲載しています。</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>	

(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)>	
研修計画では、協会の研修、ログハウスで行う研修を組み合わせています。当施設で行うものは、より実務的な研修となっています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度職員研修計画、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)> 個人情報保護(全スタッフ)、AED研修(新採用スタッフ)、接遇研修(全スタッフ)、応急手当(全スタッフ)、人権研修(全スタッフ)、新人職員研修、新人職員全体研修	
<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)>	
AED研修では近隣の消防出張所所長に操作を習う、接遇研修では、外部コンサルタントにクレーム対応や予防策を指導してもらうなど、専門家を活用しています。新人職員全体研修では、区内で協会の運営する施設の職員・スタッフが集まったの開催として、運営方針、スタッフの心得などの共通理解を図っています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>指定管理者みなみ区民利用施設協会が毎年テーマを定めて実施するスタッフの全体研修では、全職員が一堂に会して参加できるように、全施設の休館日に合わせて開催し、時間給を支給するとともに会場までの交通費を支給しています。</p> <p>また、新規採用スタッフについては、約1週間程度、ベテランスタッフがマンツーマンで指導し、OJTによる研修を行います。</p> <p>さらに、こどもログハウス独自の研修として、他区のログハウスへの見学・研修に複数のスタッフを交代で定期的に派遣し、良いところは積極的に取り入れるなど、資質の向上を図っています。</p> <p>その際の時間給や交通費も協会から支給することとしています。</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</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>OJTは最初リーダーが入り、その後組み合わせられるペアによって教える人が変わります。同じ人が教えるのではなく、さまざまな視点からこどもへの対応を学ぶことができます。大修繕で休館する際には、他のログハウスに見学に行き、良い点を学ぶだけでなく、施設間の交流を深めています。年1回の「子育てもっとネット会議」又は「エリア別虐待防止連絡会議」では関連機関と情報交換を行い、顔の見える関係作りも行っています。</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>スタッフ会議議事録、子育てもっとネット会議議事録</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>館長またはスタッフが出席した会議での協議内容については、次のスタッフミーティングで情報共有しています。</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)>	
「こどもログハウス業務概要」に、受付対応、早番、遅番ごとの業務対応などについてマニュアルとして具体的にまとめられています。この書面は、新人スタッフが見てもわかりやすいように色刷りとなっており、重要な部分は色を変えています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎月、事務局とスタッフ全員によるミーティングを開催し、マニュアルの確認や事件・事故があった場合の事例検討や対応策について話し合っています。また、協会の基本方針や事業計画・方針など重要事項は、年度の当初に確認し職員・スタッフが一丸となって事業が進められるよう、情報の共有化を図っています。 緊急対応で生じたことなどは、その担当したスタッフだけに情報がとどまらないよう、業務日誌などを通じて伝達することをルール化するとともに、事務局との連絡を密にしています。対応については、スタッフ個人だけの判断ではありません。 職員の資質の向上では、業務を担当するスタッフのペアリングを常に変えることで、ベテランから若手への技術の伝授や一人ひとりが責任を持って取り組む業務分担により、それぞれの資質の向上に取り組んでいます。	連絡ノート、業務日誌、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	「こどもログハウス業務概要」をスタッフに熟読させて、OJTにより対応を習得しています。また、事務局やスタッフ全員によるミーティングで「受付および利用者対応業務」の内容を見直ししています。全員がこどもの理解度に合わせた注意の仕方など確認して、資質向上を図っています。シフト勤務であるため、利用者対応、維持管理面での引き継ぎは、「連絡ノート」、「業務日誌」に書き留めて、情報共有をしています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年の個人情報保護研修の資料、「市民生活における個人情報Q&A」の冊子を、マニュアルとして使用しています。マニュアル整備だけではなく、顔なじみになった場合等においても、ログハウスで知り得た情報を漏らさないよう、スタッフに徹底しています。	

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)> 協会の「個人情報保護方針」を、館長名で掲示しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 研修では、個人情報の取り扱いの実務、横浜市条例・個人情報保護法などの法律面の双方から、スタッフに説明・指導をしています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
氏名や電話番号を書いた「ログハウス利用者票」は、翌日シュレッダーにて処理しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 乳幼児や保護者については、人数のみ確認しており、個人情報を収集していません。 小学生について、緊急連絡の目的で氏名と電話番号を収集していますが、翌日シュレッダー処理しています。 パソコン上には、一切利用者の個人情報を残していません。	

(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)> 小口現金出納帳のエクセル表はログハウスで作成し、会計処理は経理規程にもとづきシステム入力を本部が行っており、会計資料作成において相互けん制が働いています。 収入、支出の各費目は、横浜市の「収支予算書」と合わせており、経理書類の作成は適切です。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

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 <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)> ログハウス、本部ともに経理書類は、ダブルチェック体制で確認をしています、 確定申告書作成と年間サポートを会計事務所に依頼しており、よりコンプライアンス向上につながっています。	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 振替伝票、総勘定元帳、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理規程により管理が行われ、当施設と団体のその他の経理は、施設コード番号の設定で区分されています。 予実比較を毎月行い、南区には四半期ごと、理事会には半期ごとに報告をしています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 伝票は、請求書、領収書の証拠書類とともにファイリングして、元帳と一緒に本部で保管されています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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)> 印鑑、通帳ともに金庫にて保管されています。</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>金庫は鍵の管理を徹底し、暗証番号との組み合わせにより、権限のないものが開けられないようにしています。</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>自主事業等のチラシは、全てスタッフの手づくりとするともに、必要最小限の部数の作成としています。内部で使用する帳票類は、原則裏紙を使用することとし、裏紙として使用できそうな用紙は別にストックするようにしています。</p> <p>また、子ども達が遊ぶ手作りおもちゃやおはなし会用のパネルシアターなど簡単な遊具類は、スタッフが自ら作成するとともに、幼児用に手作りした縫いぐるみや遊具カバーの綻び、破れや汚れなどもスタッフが補修しています。さらに施設で破損した簡単な修理もスタッフが手を加えることで経費の節減を図っています。</p> <p>節電への取り組みとしては、スタッフが中心となって節電行動計画を作成することで、節電意識を高め、施設の入口付近の照明など外の明かりを活用することで危険のない範囲において照明を間引きするほか、開館中でも利用者のいない場所は消灯するなどの節電に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、自主事業のチラシ、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>おもちゃをスタッフが手作りし、温かみのある遊び場づくりをしています。リサイクル素材も使っています。</p> <p>図書については、乳幼児に必要なものか、おはなし会に使えるかなど総合的に考えて、購入を検討しています。</p> <p>遊具の修理をスタッフが行うことにより、経費節減だけではなく館内の安全配慮にもつながっています。</p> <p>節電には、利用者のいない場所、外光の入りやすい場所では照明を間引くなどに配慮して取り組んでいます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ間のミーティング、連絡ノート等を通じて情報共有がきちんとできており、本部への連絡も当日中に行われています。他の施設見学等の研修はペアで受けることで、聴き漏れがなく、研修内容をスタッフ間で共有する仕組みができています。遊具の修繕ができるスタッフがいることで、修繕費の軽減だけではなく、ログハウス全体の安全管理にも貢献しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会の全体研修にて、運営管理、自主事業などの課題や工夫について、施設間で情報共有を行えば、他の施設の視点が現場改善にもなりうるのではないのでしょうか。事例発表を取り入れることなどを提案いたします。</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>こどもログハウスの利用者は小中学生及び未就学児とその保護者で、これは横浜市や南区の重点施策の一つとなっている「子育て支援事業」の対象者と重なっています。こども達や子育て世代の方々向けに、「おはなしおばあちゃんとあそぼう」や「こどもの部屋」出張おはなし会など、世代間交流を図りながら子育て支援や高齢者の生きがいづくりにも通ずる自主事業を企画し、ボランティアの方々の協力を得ながら実施しています。</p> <p>また、いざという時に備えた子育て世代向け講座としての「応急手当」や、季節ごとの昔遊びの事業などを取り入れることで、子育て世代同士の交流や親子が一緒に楽しむ機会も提供し、市・区の施策としての事業への協力を努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>中学生の職場体験を受入れており、こども達に関わる仕事の大切さを伝えています。広報誌、自主事業の案内を町内会や学校掲示して、地域住民から親しまれる施設として利用促進を図り、子育て支援の一翼を担っています。おはなし会、クリスマス等のイベントを通じて、子育て支援や高齢者も集う機会作りにつながる自主事業を提供しています。「応急手当」の講座を開催し、こどものケガなど緊急対応について情報共有をしています。</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>当施設では地球温暖化防止対策及び省エネ活動の一環として、夏場にプランターを用いたゴーヤと朝顔による緑のカーテンづくりに取り組んでいます。施設を利用するこども達が、毎日興味深く観察し、脱温暖化意識の啓発と野菜の成長を学習する機会を提供しました。</p> <p>自主事業では、鯉のぼりや七夕飾り、鬼のお面などを自主事業のテーマに取り入れることで、こども達が四季折々の行事にも親しめるよう工夫をしています。</p> <p>また、複数の自治会・町内会が夜間パトロールのコースに当施設を組み込むなど、こどもログハウス委員会を通して地域との連携も図られています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>プランターの朝顔やゴーヤの緑のカーテンにより省エネだけではなく、こどもの自然への関心の高まりや、観察力向上に役立っています。</p> <p>入口の大きなクマのぬいぐるみの着せ替え(衣装は近隣住民のボランティアが作成)により、季節感のある楽しい遊び場となっています。</p> <p>飲食できるスペースと時間を区切ることで、ルールを学ぶ機会となっています。</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>クリスマスリースの材料が近隣の公園で拾える旨が、受付に掲示されていました。このように目の前の公園についても、公園の四季の紹介を写真などで掲示し、紹介していくことを提案します。</p> <p>また、四季折々の当施設行事に高齢者も招くことで、世代間交流をより活発にすることができるのではないのでしょうか。</p>