

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市桂山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

令和7年3月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>桂山公園子どもログハウスは、平成3年11月に開設し、33年が経過しました。</p> <p>ログハウスという木のぬくもりの中で、家庭や学校では味わえない遊びを体験できることが魅力の施設であり、地域の身近な遊び場として、毎日賑やかな声が館内に満ち溢れています。</p> <p>ここでは、子どもたちが楽しく遊び、健全に成長するだけでなく、子どもを見守りながら保護者同士が育児などについて話し合う「地域交流の場」としても活用され、育児不安の解消に寄与しています。</p> <p>また、地域のボランティア団体に「おもちゃ病院」の場所を提供し、子どもたちとの異世代交流にも寄与しているほか、施設の自主事業では、近隣の公立保育園や地域子育て支援拠点との連携事業を実施するなど、地域との連携を深めてきました。</p> <p>さらに、公園内で毎年開催される「夏祭り」や「どんと焼き」では、参加者にトイレを貸し出すなど、地域活動にも積極的に協力しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>日頃から地域連携が良好で、栄警察署や栄消防署から防犯や防災指導を受け、栄土木事務所との公園管理に伴う情報提供や連絡相談の連携により、安心して利用できる施設運営となっています。近隣の小学校、自治会・町内会、地区センター等に広報誌「ロッキーだより」の配布や回覧の協力を得ています。近隣の横浜市立桂台保育園とは保育士派遣による自主事業を実施し、地域子育て支援拠点「にこりんく」と連携を図った事業を実施しながら、地域子育て支援も行っています。地域のボランティア団体に「おもちゃ病院」開催の場所を提供したり、公園内で開催される地域のお祭りの参加者にトイレの貸し出しを行い、地域活動に積極的に協力しています。</p> <p>毎月実施の定例会議には、湘南桂台自治会長と栄区地域振興課職員が参加し、情報提供や連絡調整など緊密な連携を図っています。これは、他に類を見ない顕著な取り組みです。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>来館された方が、施設を快適に楽しく利用していたくには、利用者に寄り添った心のこもったサービスが何より大切と考えます。</p> <p>そのために、日頃から、①明るく親切な案内、②心をこめた手作りのおもちゃの提供、③施設の清掃、美観の保持、④館内の秩序維持と事故の未然防止、⑤事故発生時の迅速で的確な対応、などに努めています。</p> <p>今年度は、近年の異常ともいえる夏の暑さ対策として、横浜市による全館エアコン整備等の大規模改修工事を実施しました。本工事にあわせて、スタッフの目が届きづらい2階に「見守りカメラ」3台を設置したほか、安心して授乳ができるよう授乳室にスライド式の扉を設置、手洗い場やトイレには自動水栓を設置しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>受付では、季節に合わせた衣装を着た栄区キャラクターの「タッチーくん」人形が温かく出迎え、利用者からのご意見を伺う「お手紙箱」を設置しています。年1回の利用者アンケートも実施して、意見集約を行っています。アンケート等に寄せられた意見では、接遇検定を受けたスタッフの適切な対応が評価されています。</p> <p>館内はアスレチック遊具の他に、「しずかな部屋」と「ブロックの部屋」に分け、乳幼児から小中学生までが楽しめるスタッフ手作りのおもちゃや遊具が、数多く配置されています。段ボールを利用したバス運転手なりきりコーナーや、コロコロロッキー、ストラックアウト等のスタッフ手づくりおもちゃは、利用者の年齢や目線に合わせて作られており、館内装飾も含め、他の施設の参考になると高く評価します。乳幼児と保護者対象に、地域子育て支援拠点と公立保育園と連携した地域子育て支援事業も実施しています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>施設の老朽化が進んでおり、扉や窓の歪みが生じているほか、子どもの遊び場という特性から、網戸の補修が頻繁に必要となっています。また、台風等の大雨の際には、壁面から雨漏りが発生することもあります。</p> <p>簡易な修繕は、職員が対応していますが、対応が難しい場合には、専門業者に依頼しています。</p> <p>今年度は、夏の暑さ対策のため、横浜市による大規模改修工事が実施され、その一貫で、屋根の吹き替え及び断熱、雨漏り箇所の点検・補修、サッシ・網戸の交換を行いました。</p> <p>また、利用者が快適に安心して利用できる環境を維持できるよう、日常の清掃はスタッフが、定期清掃や警備機器等の点検は専門業者への委託により実施しています。</p> <p>遊具については、スタッフによる日常点検や、横浜市による専門業者による遊具点検(年1回)を実施しており、安全性の確保に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>桂山公園子どもログハウス管理計画・実績表が作成されており、計画的に実施時期や内容が記載され見通しを持った施設の維持管理を行っています。大規模改修工事に伴い、令和6年6月26日から令和7年2月11日まで休館となりました。改修工事では、冷暖房設備の新設をはじめ見守りカメラの設置、自動水栓への変更等、これまでの管理運営での課題が改善され、より安全性を向上させました。荷物置き場や授乳室の扉、ホワイトボード等の新規設置を含め、ブロックコーナーでは館長自ら手作りの階段、安全柵の設置を行いました。軽微な修繕は職員が行い、経費の節減を図りながら安全に利用できるように維持管理を行っています。</p> <p>毎日の清掃は清掃点検表をもとに、遊具だけでなく、ベランダから周囲のごみ拾いまで徹底して行っています。トイレには手作りののれんを設置して、気持ちのよい雰囲気を出しています。</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>火災や地震時の対応、館内の事故、不審者等に備えた緊急時対応マニュアルを策定し、スタッフ全員に周知徹底を図っています。</p> <p>また、栄消防署の指導による避難訓練、初期消火訓練、AED取扱訓練を年1回実施しています。</p> <p>こどもログハウスは、公園内に設置された施設であり、利用者だけでなく、様々な人が施設周辺を往来します。そのため、施設周辺には、煙草の吸殻や花火の燃えカス、飲食物の容器などが放置されていることがあり、これらを発見した場合には、記録に残すとともに、速やかに片付けるようにしています。</p> <p>なお、散乱状態が著しく酷い場合には、栄警察署に通報し、パトロールの強化を依頼しているほか、公園管理者である土木事務所にも相談しています。さらに、必要に応じて、地元自治会や近隣の小・中学校にも相談するなど、関係機関が連携することで、事件・事故の未然防止に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>大規模改修工事に伴い、施設内の死角になる箇所に見守りカメラを3台設置しました。施設外回りの防犯カメラも含め、事務室内で確認しています。必要に応じて巡回して、危険な行動発見の場合は注意を促しています。職員全員に配布している業務マニュアルには、怪我、事故、不審者、警備の緊急時の対応方法が詳細に記載され、事態に即して適切に対応できるマニュアルになっています。事務所には、緊急連絡先が掲示されています。栄消防署上郷消防出張所の指導のもと、休館日に全職員スタッフを対象とした避難訓練、初期消火訓練、AED取扱い訓練を実施しています。館内には、ロッキーのおやくそくとして利用案内がわかりやすく箇条書きで書かれた木製大型掲示板があります。特に事故に繋がりやすい回転滑り台やのぼり棒、縄ばしごには、イラスト等を用いた貼り紙をして、怪我をしないような遊び方の注意喚起をしています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>利用者の安全・安心を第一に考え、地域に親しまれる施設として、適切なサービス・接遇ができる人材を採用しています。</p> <p>開館時間は、月1回の休館日を除く毎日午前9時から午後5時まで、常時2名体制(9～12時・13時～17時 各2名)により、子どもの見守り等の業務にあたっています。</p> <p>スタッフ総数は8名(令和7年2月からは9名)で、2人1組のローテーションで勤務しており、急病や急用等が発生した場合は、円滑かつ速やかに代替要員がとれる体制を確保しています。</p> <p>管理責任者(館長)は協会の事務局長が担い、スタッフと連携し、安全・安心に施設を利用していただける運営を心掛けています。</p> <p>なお、多様化する利用者ニーズに適切に対応し、より一層のサービス向上を図るため、定期的に各種職員研修を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>月1回の休館日には、スタッフ全員を対象にしたミーティングや研修を行っています。ミーティングには、運営委員会会長(湘南桂台自治会長)・所管課職員、協会事務局職員が毎回来館して参加しています。地域自治会と区の所管課、指定管理事務局、現場スタッフが一堂に会し、情報の共有を図る特筆すべき組織運営が構築されています。</p> <p>スタッフには4つの係(総務・会計・広報・ロッキー祭り)の役割があります。各係の業務内容は、業務マニュアル内で詳細な記載で明示しています。各係の業務を2人体制の役割分担とすることで、職員間の良好なチームワークが構築されています。</p> <p>休館日を利用した月例ミーティング内で館長が講師となり、研修を行っています。スタッフ全員が同じ日に研修を受けられ、出席できなかった職員スタッフがいた場合にも、後日個別に館長が研修を行って漏れがないようにしている点を評価します。</p>
VI ・ その他	<p>桂山公園こどもログハウスは、子どもたちが身近な場所でも木のぬくもりを感じながら、自由に遊べる施設として設置され、利用者からは「ロッキー」の愛称で親しまれています。</p> <p>ここには、回転すべり台や登り棒などの遊具はじめ、スタッフの手作りによる数多くのおもちゃを用意し、子どもたちが楽しく過ごせる場所を提供するとともに、保護者も満足できる施設を目指して運営しています。</p> <p>自主事業として、お正月・ひな祭り・子どもの日・七夕などの季節ごとの行事や、秋には最大のイベントである「ロッキーまつり」を開催し、大勢の来館者で賑わっています。</p> <p>利用者に何度でも足を運んでもらえるような「居心地の良い場所」を目指して、スタッフ一同、力を合わせて運営しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>協会本部にはサービス向上、職員のスキルアップを目指して、サービス接遇検定受験による資格取得を推奨する取り組みがあります。未取得者は令和6年度の大規模改修工事による休館期間を利用して受験し、全員が検定2級を取得しています。その学びを活かして利用者に明るく挨拶し、親切・丁寧な対応をしています。また、休館期間中に他区のログハウス4館の視察を行い、運営上の課題や工夫点の情報交換や職員交流により、実践的な学びを深めました。</p> <p>栄区が進める運営方針のもと、子育て支援の視点から保護者同士の交流の場、育児不安解消や虐待防止にもつなげるため、公立保育園や地域子育て支援拠点と連携した自主事業に取り組んでいます。館内受付には、栄区キャラクター「タッチーくん」人形が季節毎の衣装で出迎え、館内の掲示物にもキャラクターイラストを用いて、親しみを推進するさりげないPRがされています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>1 栄区地域振興課には、毎月の定例会議に参加してもらい、施設の運営状況や維持管理等に関する報告、意見交換を行っているほか、日頃から情報提供や連絡調整など緊密な連携に努めています。</p> <p>2 栄警察署上郷交番・栄消防署上郷出張所とは、遺失物・防犯関係の連絡・相談、負傷者の搬送通報、防災訓練、救命講習の指導を仰いでいます。</p> <p>3 栄土木事務所(公園管理者)には、倒木、スズメバチ、公園遊具の不具合、不法投棄など、来館者の安全確保について連絡・相談を行っています。</p> <p>4 近隣の小学校4校には、年2回行の「ロッキーだより」を全児童に配付してもらっているほか、保育園・幼稚園・地区センター等の施設に配架を依頼し、PRに努めています。</p> <p>5 近隣の自治会町内会には、職員を採用する際に、募集チラシの回覧に協力してもらっています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度桂山公園こどもログハウス事業報告書・定例会議事録・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月の定例会議には、湘南桂台自治会長と栄区地域振興課職員が参加し緊密な連携を図っています。栄警察署上郷交番や、栄土木事務所と情報提供や連絡相談し、安心して利用できる施設運営となっています。広報誌「ロッキーだより」は、近隣小学校へ全児童配布、自治会・町内会には、回覧(職員募集チラシ含む)の協力を得ています。近隣公立保育園の保育士派遣や、地域子育て支援拠点と連携した育児支援も行っています。</p>

### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和6年5月20日に、栄区地域振興課係長の参加も含め10名中8名の参加で運営委員会を開催しています。前年度の事業報告、当年度の自主事業計画、アンケート結果の他、大規模改修工事に伴う休館報告を行い活動内容の説明をしています。</p>	

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？

※こ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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            令和6年度桂山こどもログハウス運営委員会議事録・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>参加者からのご意見として、連絡カード記入の省略・記入内容の周知方法について提案を受けています。</p>	

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？

※こ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 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>&lt;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)&gt;            令和6年度桂山こどもログハウス運営委員会議事録・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>参加者からのご意見や連絡カード記入の省略・記入内容の周知方法について提案を受け、職員間で議論を重ねました。個人情報保護の観点から現状維持の方向性に決めました。但し、利用者の利便性等を考え今後も改善策を検討課題としています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>日頃から近隣の自治会、消防署、土木事務所と密に連携しながら、利用者が安心して利用できる施設運営をしています。地域のボランティア団体に「おもちゃ病院」の場所を提供したり、町内会が実施する隣接の公園内で毎年開催するイベント時にトイレを貸し出すなど、地域活動にも積極的に協力しています。施設の自主事業では、近隣の公立保育園や地域子育て支援拠点との連携事業を実施するなど、地域との連携を深めています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## 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 <span style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">└─▶</span> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない <span style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">└─▶</span> <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>乳幼児と保護者から中学生までを対象に実施し、186件の回答がありました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度利用者アンケート結果・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>購入してほしいおもちゃや安全マット・貴重品ロッカーの設置、荷物置場の拡張、小さい子も楽しめるイベントの開催の希望のご意見を抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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>&lt;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)&gt;            令和5年度利用者アンケート結果・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>対応策として、遊具の下に安全マットを設置したほか、荷物置場の拡張工事を行いました。</p>	

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・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>&lt;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)&gt;            ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページでアンケート結果を公開しています。</p>	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>利用者からご意見をいただく手段として、入口付近に「お手紙箱」を設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(苦情解決の仕組みの掲示物)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みを入口近くに掲示しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務日誌、連絡ノート、月報に記載して、苦情対応状況報告に記録されて対応結果も記載があります。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度桂山こどもログハウス事業報告書内苦情対応状況報告・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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・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 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"/> 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>&lt;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)&gt;          令和5年度桂山こどもログハウス事業報告書内苦情対応状況報告・ヒアリング          &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度桂山こどもログハウス事業報告書に報告があり、事業報告書はホームページで公開しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>施設内に施設の概要や、利用案内、注意事項を記載したチラシを配架し、利用者にお知らせしています。          特に、初めての来館と思われる利用者には、スタッフが直接説明を行うことで周知を図っています。</p> <p>また、イベント等の告知は、広報よこはまやホームページ、ポスター・チラシを活用して広報しています。          年2回発行している「ロッキーだより」は、近隣小学校の協力を得て児童全員に配布、さらに、近隣の保育園・幼稚園や児童施設、地区センター、商業施設等にも配架を依頼し、PRに努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>利用案内・ホームページ・広報誌(ロッキーだより)・広報よこはま・事業チラシ、ポスター・ヒアリング          &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設概要、利用案内、注意事項記載の案内を記載したチラシを施設受付に配架しています。他に、「広報よこはま」や広報誌「ロッキーだより」、ホームページ、チラシ等、多様な媒体を活用してイベント等の情報を提供しています。「ロッキーだより」は近隣の小学校(児童数・家庭数配布)・保育園・幼稚園や児童施設、地区センター、商業施設等にも配架の協力を得て、PRに努めています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>イベントの工作等は基本的に当日の先着順になっています。</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>&lt;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)&gt; 令和6年度桂山公園こどもログハウス 研修計画・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が講師になり、ミーティングを利用して全職員対象に実施しています。</p>	

#### (4) 自主事業

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している
<input type="checkbox"/> 適切に実施していない	<input type="checkbox"/> 適切に実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            令和5年度度自主事業計画・令和5年度度自主事業実施報告・令和6年度度自主事業計画・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ひなまつり、こどもの日、七夕まつり、ハロウィン、クリスマス、お正月あそびと、季節や日本文化の伝承行事を定番として実施しています。地域子育て支援拠点のにこりんくスタッフや桂台保育園の保育士さんに出張してもらい、乳幼児と保護者対象に手遊びや読み聞かせ等の事業も実施しています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;            図書管理簿・現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>大規模改修を機会に古い本を除籍しました。同時に図書ラベルを更新しています。</p>	

## (6) 広報・PR活動

### ① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>区内小学校や保育園・幼稚園等に、こどもログハウス「ロッキー」の取組を幅広く知ってもらうため、ホームページを活用した各種広報や職員手作りの「ロッキーだより」を年2回発行し、広報・PR活動を行っています。</p> <p>さらに、季節に応じたイベントやロッキーまつりなど、個々の事業の周知についても、広報よこはま栄区版や、館内へのポスター掲示、持ち帰り用のチラシの配架などにより、広くPR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>資料(ロッキーだより・ホームページ・自主事業案内ポスター・チラシ) 現場確認・ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>広報誌「ロッキーだより」を年2回発行して、自主事業の行事予定を周知しています。また、施設の取り組み理解を促進するため、ホームページや広報よこはま栄区版や、館内へのポスター掲示、持ち帰り用のチラシの配架などにより、広くPRに努めています。また、湘南桂台自治会の広報係の取材を受けて、自治会広報紙に情報記事を掲載してもらっています。</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>スタッフ一人ひとりが利用者に寄り添い、親切・丁寧な対応を心掛けています。</p> <p>休館日を活用した月1回のミーティングでの意識啓発や、全職員対象を対象とした「接遇」をテーマとした研修を実施するなど、サービス向上に向けた取組を進めています。</p> <p>なお、職員はユニフォーム(夏…エプロン、冬…ブルゾン)を着用し、名札を付けて職員であることが利用者や保護者に分かるようにしています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>法人はサービス接遇検定試験を推奨しており、受験料、交通費を負担しています。休館中に未取得の職員が受験して、全員が検定2級を取得しました。その学びを活かして利用者には明るく挨拶し、親切・丁寧な対応を実践しています。アンケートでは、スタッフの対応について「やさしい」と回答した方は75.3%でした。「厳しい」との回答は無く、適切な接遇であることがわかります。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>平日の午前中は未就学児童と保護者の利用が、午後は小学生の利用が多く、土曜・日曜や夏休みなどの休日は、これらの利用者が混在する傾向が見受けられます。一方、中学生の利用は、全体の1%程度に留まっています。</p> <p>令和5年度の アンケート調査によれば、月1回以上の利用者が6割以上を占めています。</p> <p>リピーターが多いため、施設や遊具の利用ルールは概ね理解されていると思われますが、子どもたちが遊びに夢中になり、衝突事故や遊具利用の際の事故が発生するケースも考えられます。</p> <p>そこで、スタッフは、子どもたちを見守るだけでなく、こまめな声かけを励行することで、事故の未然防止に努めています。</p> <p>さらに、幼児の利用に際しては、保護者が目を離すケースもあるため、継続的な見守りをお願いするなど、事故防止に向けた啓発に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>午前中は乳幼児親子が利用し、土日は父親が乳幼児を連れて利用するケースも見られます。午後になると小学生の利用が多くなり、遊びに夢中になる子どもの衝突事故や遊具利用の際の怪我に繋がることもあるため、スタッフは見守るだけでなく、こまめな声かけで、事故の未然防止に努めています。月1回以上の利用者が6割を占めリピーターが多く、中学生の利用は全体の1%程度と分析しています。</p>

## (9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内はアスレチック遊具の他、利用方法によって、「しずかな部屋」や「ブロックの部屋」を分け、乳児から小学生向けまでのスタッフ手作りおもちゃや遊具が多く配置されています。段ボールを利用したバス運転手なりきりコーナーや、コロコロロッキー、ストラックアウト等の手作り遊具は、他の施設の参考になります。スタッフによる手づくりおもちゃは、利用者の年齢や目線に合わせて作られており、高く評価できます。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>評価機関 記述</b> <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)> 大規模改修工事に伴い令和6年6月26日から令和7年2月11日まで休館となりました。改修工事では、冷暖房設備の新設をはじめ、見守りカメラの設置、自動水栓への変更等、これまでの管理運営での課題を提案したことが改善され、より安全性を向上させました。	

##### 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
<b>評価機関 記述</b> <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)> 清掃点検表を作成して、朝・夕2回確認しながら清掃しています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、こどもログハウス(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎日、開館前に点検を行っています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>開館時には、毎日、館内清掃、ベランダ清掃、周辺のゴミ拾いなどを行っています。遊具についても、安心して使ってもらえるよう、日々点検するとともに、清潔を保つよう拭き掃除をしています。</p> <p>施設や設備の損傷については、発見次第事務局に連絡し、職員による修理が困難な場合には、速やかに専門業者に対応を依頼しています。</p> <p>また、委託業者により、2か月に1回、床ワックス掛けを行い、美観・清潔さの維持に努めています。遊具については、日々スタッフが目視点検を行っているほか、毎年1回、専門業者による点検を実施して、安全性の確保に努めています。</p> <p>さらに、施設周辺の清掃や煙草の吸殻等の片付けを適宜行うなど、安全で快適な施設環境の維持に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5、6年度 桂山公園こどもログハウス 管理計画・実績表</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎日の清掃は清掃点検表をもとに、遊具だけでなく、ベランダから周囲のごみ拾いまで徹底して行っています。トイレには手作りののれんを設置したり、気持ちのよい雰囲気を演出しています。</p> <p>おもちゃの消毒は、現在毎日実施しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5、6年度 桂山公園こどもログハウス管理計画・実績表が作成されており、計画的に実施時期や内容が記載され見通しを持った施設の維持管理を行っています。荷物置き場や授乳室の扉、ホワイトボード等の新規設置を含め、ブロックコーナーでは館長自ら手作りの階段、安全柵の設置を行い、軽微な修繕は職員が行うことで、安全に利用できるように維持管理を行っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務マニュアルの中に「非常時 の対応の仕方」として緊急時マニュアルがあります。事務所には緊急連絡先一覧の掲示あります。</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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務マニュアルに「戸締り・電源の確認及び玄関の施錠は必ず二人で行う!」とひときわ大きく記載し、職員に周知し、戸締りを徹底しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>大規模改修工事に伴い施設内の死角に見守りカメラを3台設置しました。施設外回りの防犯カメラも含め、事務室内で確認しています。必要に応じて巡回して、危険な行動の場合は注意を促しています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事故防止チェックリストにより、チェックしています。</p>	

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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>テーマ:事故防止と事故対応 対象:全職員スタッフ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>こども青少年局のテキストを活用し、児童施設の事故防止と事故対応を館長を講師に学んでいます。</p>	

（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 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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>テーマ:初期消火訓練 AED取扱い 対象:全職員スタッフ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>栄消防署上郷消防出張所の指導のもと、休館日に全職員スタッフを対象とした避難訓練、初期消火訓練、AED取扱い訓練を実施しています。</p>	

## ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所に緊急時連絡先一覧を掲示しています。学校の連絡先等も含めファイリングもあります。職員はグループラインを活用して迅速に対応できるようになっています。</p>	

## (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	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>専門業者による遊具の定期点検を年1回実施しています。予防保全に取組み、中長期的な視点で点検業者と課題を共有しています。</p>	

### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>縄ばしごの二重になっている網の細い方の縄と吊り輪について、現在利用に支障はありませんが、今後の課題として定期点検業者から指摘がありました。</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>施設や遊具利用について一般的な注意事項を館内に掲示し、注意を促すとともに、遊具ごとに低学年の児童にも理解できるよう工夫して注意書きを掲示しています。</p> <p>ログハウスは幼児から中学生までが利用することから、衝突事故を未然に防止することが重要で、特に、幅広い年代層が混在する土日・祝日等には、スタッフが常に気配りをしています。</p> <p>危険な遊び方をしている場合は、スタッフが注意を促すようにしてしており、特に、幼児の遊具使用に関しては、必ず保護者が付き添うよう注意喚起を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内には、ロッキーのおやくそくとして利用案内がわかりやすく簡条書きで書かれた木製大型掲示板があります。細かな部品等のおもちゃや貸出用遊具は、事務所で保管し、写真にして示し、ファイルと受付上部に張り出して遊び方を周知しています。特に事故に繋がりやすい廻線型の滑り台や縄ばしごには、利用方法を簡潔に示して注意喚起しています。基本的に、禁止表示は少なくし、重要な必要最低限の掲示のみを心掛けています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>消防法上、防火管理者選任ではありません。</p>	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>避難訓練は、利用者参加型で実施しています。大規模災害時を想定して、小学生の保護者への引き渡しについて、一定期間の安全確保後、自治会の協力を得て対応するマニュアルを作成しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>不審者対策について、具体的な手法について警察署の指導を仰ぐのも方法です。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>8人のスタッフは、4つの係(総務・会計・広報・ロッキーまつり)分担を決めペアを組んで運営しています。その他にイベント担当、月当番の仕事分担を明確にした職員体制になっています。</p>	

#### ②協定書等のと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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備の開錠・閉場の記録により確認できます。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・報告書が閲覧可能なことを、館内掲示により周知しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)> 研修計画表・研修実施記録・他施設見学会記録・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)> テーマ:個人情報保護・事故防止・接遇・人権啓発 対象者:全職員スタッフ <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)>  研修計画の他に休館期間中を利用して、スタッフによる他区のログハウスの視察研修を実施しました。予め質問事項を提示し、日頃の課題や工夫点を他施設と情報交換し、実践的な学びを深めました。	

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>&lt;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）&gt;</p> <p>施設内で行う研修は、利用者に迷惑にならないよう、原則として休館日に実施し、スタッフ全員が出席するようにしています。</p> <p>休館日には、月例のミーティングを開催しており、同じ日に研修を行うことで、シフト勤務以外の日に出勤する日が増えないように配慮しています。</p> <p>万一出席できなかった場合には、館長（協会事務局長が兼務）が個別に研修を実施し、必ず全員が受講できるような体制を整えています。</p> <p>なお、研修は業務扱いとしているため、出勤日には賃金及び職場以外の場所で実施する場合は交通費を支給しています。</p>	<p>&lt;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）&gt;</p> <p>令和6年研修計画表・研修実施記録・他施設見学会記録・ヒアリング</p> <p>&lt;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）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>休館日を利用した月例ミーティング内で研修を行うことで、スタッフ全員が同じ日に研修を受けられる工夫をしています。出席できなかった職員スタッフがいた場合にも、後日個別に館長が研修を行い漏れがないようにしている点を評価します。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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）&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>他区のログハウス視察の研修後には、ミーティングで報告しあい、取り入れられることを具現化しています。</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 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>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務マニュアルは詳細にかつ具体的に記載され、全職員に配布しています。また、毎年ふりかえりを行い改訂しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>月1回の休館日には、スタッフ全員を対象にミーティングや研修等を行っています。ミーティングには、ログハウス運営委員会会長(地元自治会長)をはじめ、協会事務局職員、区役所職員も出席しています。</p> <p>地元自治会の状況や市政・区政の動向、他施設の運営状況等を共有することで、自施設の取組について考える機会となっています。</p> <p>運営主体である「さかえ区民活動支援協会」では、サービスの向上を経営方針に掲げ、職員全員に「接遇」研修を実施しています。さらに、平成27年度からは、「サービス接遇検定試験」の受験料と交通費を協会が補助する制度を導入し、職員のスキルアップを目指しており、こどもログハウスでは、職員全員が2級の検定を取得しています。</p> <p>その他、令和6年度は、施設の大規模改修工事の休館期間を有効利用し、他区のログハウス4館の視察を行い、運営方法等の情報交換や職員相互の交流を図っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>連絡ノート・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協会本部にはサービス向上、職員のスキルアップを目指して、サービス接遇検定受講による資格取得を推奨する取り組みがあります。その際の受験料・交通費を補助しています。令和6年度の大規模改修工事による休館期間を利用して、こどもログハウスでは、未取得の職員が受験して全員が検定2級を取得しています。また、他区のログハウス4館の視察を行い、運営上の課題や工夫点の情報交換や職員相互の交流を図りました。</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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>桂山こどもログハウス運営マニュアル内に、個人情報の取り扱いについての詳細な記載があります。</p>	

#### 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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内の入り口には、個人情報の取り扱いについての掲示があり、管理責任者を明示しています。</p>	

#### 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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ミーティングを活用して、館長が講師となり、全職員スタッフに研修を行っています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

※個人情報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。

(4) 經理業務

※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。

31

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフ職員の会計担当2名によりダブルチェックを行い協会に報告、協会本部でトリプルチェックをしています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;            現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳・印鑑は、本部で管理しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>日頃から、施設や物品を傷めないように大切に使うことを心掛け、遊具やおもちゃの故障、破損等が生じたときは、まずは、スタッフが修理することを基本としています。</p> <p>物品を購入する際には、在庫を確認して無駄が出ないようにしており、特におもちゃに関しては、スタッフの手作りの品を中心に経費の節減を図っています。</p> <p>さらに、自主事業(手作りおもちゃ等の工作)の実施に当たっては、担当スタッフが牛乳パックや紙皿、ペットボトルなど身の回りの物を活用する工夫を行い、経費の抑制を図っています。</p> <p>材料の購入が必要となる場合には、近隣のスーパーや100円ショップを利用するなど、コスト削減に努めており、簡易な修繕などの場合も、材料だけ購入し、可能な限り職員やスタッフが対応することで、経費節減に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ペットボトルや段ボール、牛乳パック等の身の回りの物や廃材を利用をした手づくりおもちゃ作りや、工作制作の工夫が顕著です。この取り組みは、経費削減に役立っています。現場スタッフの声をうけて(事務局長と兼務の)館長が、手作りでブロックの部屋の階段や柵を作成している点も、経費削減効果と合わせ現場の良好なチームワークでサービスの提供をしていることが伝わり高く評価できます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>月1回の休館日には、スタッフ全員を対象にしたミーティングや研修を行っています。ミーティングには、運営委員会会長(湘南桂台自治会長)・所管課職員、協会事務局職員が毎回来館して参加しています。地域自治会と区の所管課、指定管理事務局、現場スタッフが一堂に会し、情報の共有を図る特筆すべき組織運営が構築されています。スタッフは4つの係(総務・会計・広報・ロッキー祭り)の役割分担を明確にして運営をしています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>大規模修繕に伴う休館期間中のスタッフによる他区のログハウスの視察研修は、職員の学びに多大な効果がありました。今後も継続的に他区のログハウスと相互に研修機会をもち、「こどもログハウス」という横浜市の特徴ある施設全体のレベル向上に寄与されることを期待します。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和年6度の栄区運営方針は、「未来を育む暮らしつづけたいまち さかえ」を基本目標に掲げ、施策の1番目に「誰もが安心して出産や育児ができるまちづくり」を位置付けています。</p> <p>子どもたちが安心して楽しく過ごすことのできる「こどもログハウス」は、子育て支援のための貴重な施設です。子どもたちが楽しく遊ぶだけでなく、保護者同士の交流の場としても活用され、育児不安の解消や虐待防止にもつなげることで、栄区が進める「まちづくり」に協力していきます。</p> <p>また、自治会町内会の「お祭り」などにも積極的に協力し、地域との連携を深めるとともに、近隣保育園等との連携事業にも、引き続き取り組んでいきます。</p> <p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>こどもログハウスの利用対象者は中学生までになっていますが、小さなお子さんから体の大きい中学生までが、同じ空間で思い切り遊ぶことに管理上の難しさを感じることがあります。</p> <p>事故防止の視点から、また、成長過程の活動特性を考慮して、中学生は青少年の地域活動拠点「さかえ次世代交流ステーション」等の施設へ誘導することで、小学生以下を対象とした施設との機能分担も図られるのではないかと思います。</p> <p>防犯上の課題として、公園は不特定多数の方が誰でも利用できるため、周辺に不審者が出没するリスクがあります。また、閉館後の夜間には、施設の前で若者グループなどが、飲酒・喫煙をして、タバコの吸い殻や飲食後のゴミなどを放置していくことがたびたび見られます。</p> <p>防犯対策を強化するためには、警察・消防・土木事務所等の関係機関や自治会町内会と、より一層の連携した取組が求められます。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>栄区が進める運営方針をもとに、子育て支援の視点から公立の桂台保育園や地域子育て支援拠点と連携した自主事業に取り組んでいます。館内受付には、栄区キャラクター「タッチーくん」人形が季節毎の衣装で出迎え、館内の掲示物にもキャラクターイラストを用いて、親しみを推進するさりげないPRがされています。</p> <p>自治会町内会のお祭りを隣接の公園で実施しているため、実施の際は、必要とされる要請に対応し協力しています。</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ログハウス玄関付近は周囲からの死角となる場所のため、夜間に若者グループのたまり場となり、飲酒や喫煙をすることがあります。施設周囲の放置されたゴミの清掃までもスタッフが言い、安心して利用できる施設環境整備に努めています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>