

横浜市指定管理者第三者評価制度

桂山公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント(株)

平成31年2月

目次

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

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>桂山公園子どもログハウスは、平成3年11月に開設し27年が経過しました。</p> <p>利用者は累計で100万人を有に超え、地域の子供たちの身近な施設として、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、幼児が楽しく遊び健全に成長するだけでなく、幼児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するだけでなく、毎年地域で行われる夏祭りには、閉館後もトイレの利用などに配慮するなど地域活動へも積極的に協力しています。</p> <p>また、土曜日には、地域のボランティアに場所を提供し、子供たちとの交流(おもちゃ病院)の場を提供しています。秋には、地域の公園愛護会の皆さんが、公園の清掃と併せて施設周辺の清掃を行ってくださり、さらに平成29年11月からは、近隣の保育園との連携事業を開始するなど、地域との連携が益々深まっています。</p>	<p>休館日を利用して行うスタッフミーティングには、ログハウス運営委員会会長・協会事務局職員・区役所職員も出席して意見交換をしており、地域との連携が非常に良く取られていると評価できます。また、施設周囲でタバコの吸殻やゴミの散乱についての苦情が寄せられ、近隣の中学校の生徒が関わっている可能性が考えられたことから、近隣の中学校にも情報提供を行うなど地域の連携を図っています。さらに、施設の最大イベントの「ロッキーまつり」のポスター掲示や「ロッキーだより」の回覧を自治会町内会に依頼し情報を発信しています。地元町内会のお祭り開催時には、ログハウスのトイレや施設内を控室として開放するなどして協力しています。土曜日には地域のボランティアの方による「おもちゃ病院」を開催し、おもちゃの修理、補修を行うなど地域の子供たちとの交流の場を提供するなどの取組みも評価できます。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者が快適に楽しく利用していただくには、利用者の立場にたった職員の心のこもったサービスがなにより大切と考えます。</p> <p>① 明るく優しく親切な案内② やさしく見守る一方、館内の秩序維持と事故防止③ スタッフが心をこめた手作りのおもちゃの提供④ 施設内を常に清潔に保つ⑤ 落書きを発見した場合には速やかに消去するなど、美観の保持⑥ 救急箱を備え応急措置への対応などを行っています。</p> <p>本年は気象庁が災害とも報じた暑さに対応するため、新たにエアコンを設置しました。また、忘れ物の防止や事故防止のための「見守りカメラ」の設置や、安全確保のための遊具の点検などを行うことで安心して利用できる施設としてサービス向上に努めています。</p>	<p>苦情や意見を収集するための意見箱は、子供でも理解しやすいよう「お手紙箱」というやわらかい表現を使用しています。また、これを受付から少し離れた位置に設置し、来訪者が意見を書きやすいように配慮されています。寄せられた苦情や意見の中に、施設の安全性に関わる事項がありましたが、これらについては、市や土木事務所と協議し、適切な対応策を迅速に実施している点は評価できます。自主事業については、学校の長期休暇や季節の行事に合わせたプログラムを企画しており、近隣コミュニティハウスとの連携による事業(天体観測)を取り入れるなど、皆が参加したくなる事業の企画に努めている点は評価できます。施設の性質上、事故防止を最重要事項としており、子供たちが遊具によりケガをしないよう、スタッフが見守りや子供たちへの声かけを徹底しています。初めての利用者に対してはスタッフが利用方法を丁寧に説明していることも評価できます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>建築後27年が経過し、施設の老朽化が進み、扉や窓の変形などが生じています。特に、施設の特徴(子ども達の遊び場)から、網戸の補修が頻繁に必要となっています。簡易な修繕については、職員が対応しますが、職員で対応出来ない場合には専門業者に依頼して修繕しています。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の点検を業者委託により実施しています。遊具については、スタッフによる日常点検や、市が実施する年1回専門業者による遊具点検の結果を受けての修繕のほか、随時遊具の点検修繕を行い、安全性の確保に努めています。</p>	<p>築27年経過した施設ですが、清潔感があり快適な環境を作っています。大雪の時、スタッフが雪かきをして通路を確保し安全に来所できるように努めました。施設に隣接する桂山公園の清掃やタバコの吸殻等の片づけを行って、快適で安全に利用できるようにしています。また、スタッフがログハウスの屋根に蜂の巣があることを発見した際は、即日業者による駆除を行うなど、不具合にも的確に対応しています。さらに、施設内の上部柱で、子供たちが頭をぶつけてケガをしないように緩衝材を巻くなど、安全にも配慮した維持管理が行われています。</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>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。また、栄消防署の指導により利用者・スタッフが参加する避難訓練を年1回実施するとともに、スタッフを対象とした救命訓練を年1回実施しています。</p> <p>当該施設は、公園内に設置された施設であり、利用者に限らず、特に夜間は様々な人が施設周辺を往来し、そのため、施設周辺には、煙草の吸殻や花火の燃えカスや食べかすなどが放置されていることが有り、これらを発見した場合には、記録に残すと共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、最寄の交番・消防署出張所に通報したり、公園管理者である土木事務所にも連絡することとし、さらに、近隣の小・中学校にも連絡するなど、再発防止に努めています。</p>	<p>施設の性質上、施設内の安全については、特に細心の注意を払っています。幼児や保護者に対する見守り・声かけ・注意の仕方など工夫をしており、スタッフミーティングでも情報共有を行っています。また、隣接する公園の外回りの安全についても配慮しています。遊具については、横浜市による点検、協会による点検、スタッフによる日常点検などにより必要に応じて専門業者に改善を依頼し、安全面に配慮した厳重な管理が行われていることは評価できます。また、低学年の小学生でも理解できるように、遊具ごとに注意書きを工夫して掲示しています。保護者に対しては、幼児の遊具使用にあたっては必ず付き添いをお願いするなど安全を優先した対応を行っている点も評価できます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>運営主体である「さかえ区民活動支援協会」は、平成21年9月NPO法人として設立しました。</p> <p>ログハウスには、利用者の事故防止等の安全を第一に考え、楽しく遊べる施設としてのサービスが可能な人材を地元から採用し、効率性も考慮し配置しています。</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時までで、常時2名体制(9～12時・13時～17時 各2名)により、こどもの見守り等の業務にあたっています。スタッフ総数は、10名で、2人1組、5組のローテーションで勤務し、スタッフの急病・休暇等への対応を円滑かつ速やかにとれる体制を確保しています。</p> <p>また、多様化する利用者のニーズに適切に対応出来るよう、サービスの向上を図るため、定期的に職員研修を実施しています。</p> <p>管理責任者は支援協会の事務局長があたり、スタッフと連携し、安全・安心して利用していただける運営をしています。</p>	<p>開館遅延防止のために、開館前に必ず協会事務局に連絡を入れることをルールとし、徹底しています。万一、所定の開館時間に施設を開けることが困難となりそうな状況となった場合は、緊急連絡網を活用して別のスタッフが即座に対応できるような体制が構築されています。職員・スタッフの資質向上の一環として、当該施設では業務マニュアルを独自に作成しており、各項目毎に詳細に記載され、整理したものとなっています。職員・スタッフの研修についても一方通行とならないよう、受講後にアンケートを実施し、理解度の確認や、フィードバック等に活用しています。さらに、当該協会全体の取組みとして、接遇検定の資格取得を奨励している点も評価できる点です。また、経費節減の観点から、スタッフが工夫を凝らした手作りのおもちゃ(魚釣りの魚のぬいぐるみ)を提供しているのは特徴的であり、子供たちにも人気のおもちゃとなっています。</p>
VI その他	<p>桂山公園こどもログハウスは、子供たちが身近なところで木のぬくもりを感じながら、自由に遊べる施設として、平成3年11月に設置され、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、スタッフ職員の手作りによる数多くのおもちゃを用意し、子供たちが楽しく過ごせる場所を提供すると共に、子供も保護者も安心して安全に利用できる施設をめざし運営しています。また、お正月・ひなまつり・こどもの日・七夕など、季節ごとのイベントや、11月には最大のイベントである「ロッキーまつり」を開催し、1日で500人を超える来館者で賑わいます。</p> <p>さらに昨年11月からは、近隣の保育園と連携し保育士さんによるお話し会や紙芝居など、新たな事業への取り組みを開始しました。利用者にとって「居心地の良い場所」として地域の貢献できるよう、スタッフ一団力を合わせて運営しています。</p>	<p>当該施設は、平成29年度に実施した栄区の取組みの1つである「さかえ魅力発見 ウォークラリー」の対象施設となりましたが、日頃、ログハウスを訪れる機会のない年齢層の方にも、このような形で当該施設を知ってもらう機会を作っていることは地域との連携を深める取組みとして評価できます。また、当該施設は、子育て支援のための貴重な施設となっており、子供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ています。授乳室には心に響く名言のメッセージが多数貼ってあり、育児に伴う悩みごとなどや不安を解決できるヒントになると思われます。素敵な取り組みだと思いました。利用者の健康面にも配慮し、風邪、インフルエンザ、はしか、ノロウイルス、溶連菌などについて理解しやすく説明してある掲示物があることも評価できます。</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><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>1 栄区役所地域振興課には、毎日、開館連絡を行うとともに、施設の運営状況の報告や施設の維持管理に関する連絡調整を随時行っています。</p> <p>2 栄土木事務所(公園管理者)には、倒木、スズメバチ、公園遊具の不具合等、来館者の安全確保に向けた連絡・相談を行っています。</p> <p>3 自治会町内会には、「ロッキーだより」の回覧(年2回)や「ロッキーまつり」のポスターを自治会町内会の掲示板に掲出していただいています。</p> <p>4 栄警察署上郷派出所・栄消防署上郷出張所とは、遺失物・防犯関係の連絡・確認・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>この他、毎月休館日には、区役所職員を交えた意見交換を行うとともに、近隣の小学校、中学校には必要に応じて情報提供を行い、情報の共有化を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、ポスター、資料で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフミーティングはログハウス運営委員会会長・協会事務局職員・区役所職員も出席して意見交換をしています。近隣の桂台小学校、桂台中学校に必要に応じて情報提供を行っています。「ロッキーまつり」のポスター掲示や「ロッキーだより」の回覧を自治会町内会に依頼して地域住民への情報を発信しています。隣接する桂山公園は栄土木事務所の管理下ですが、随時来館者の安全確保に関する連絡、相談に対応しています。</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、運営内容を利用者理解してもらうため、こどもログハウス委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

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

②子どもログハウス委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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><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)> 運営委員会議事録、ヒアリングで確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>隣接する桂山公園において、たき火、タバコの吸い殻、ゴミの散乱などが時々見られるため、これらを課題として抽出しています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、議事録で確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣から中学生が桂山公園でタバコを吸っているという声が寄せられたこともあり、たき火、タバコの吸い殻、ゴミの散乱などが見られた場合は、近隣の桂台中学校(原因が桂台中学の生徒によるものとは限りませんが)の先生にも報告するなどして情報共有をしています。</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><評価で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>地元町内会である湘南桂台自治会をはじめ、連合町内会の桂台まつりには、ログハウスのトイレや施設内を控室として開放するなどして協力しています。地域の保育園、幼稚園などの団体利用について、予約の事前調整を行うなどサービス向上に努めています。土曜日には地域のボランティアの方による「おもちゃ病院」を開催し、おもちゃの修理、補修を行うなど地域の子供たちとの交流の場を提供するなどの取組みも評価できます。</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>

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
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
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)> 毎年3～4月にアンケートを実施しています。子供だけでなく保護者にも実施しています。 昨年は70件集まりました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート収集結果およびヒアリングで確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ロッキー祭りでボーリング大会、ドッジボール大会を開催して欲しいとの要望や野球盤ポケモンなどのゲームを揃えて欲しいとの要望が課題として取り上げられました。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ボーリング大会やドッジボール大会を検討しましたが、ロッキーまつりは来場者が多いので開催できないとの結論になりました。ポケモンのゲームに関しては、ゲーム機器はログハウスの趣旨と異なるので、手作りのストラックアウトゲームには数字の裏にポケモンを描いて、ポケモンを狙ってボードを落とすこともできる工夫をしています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、アンケート結果、現場を確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
お手紙箱が設置してあります。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情や意見を収集するための意見箱は、子供でも理解しやすいよう「お手紙箱」というやさしい表現を使用しています。また、これを受付から少し離れた位置に設置し、来訪者が意見を書きやすいように配慮されています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
苦情処理要綱およびヒアリングで確認しました。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 施設入口に掲示しています。	
<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)>	

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	
<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)>	
<評価で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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリングで確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の2階部分にネットを張ってあるが、児童がぶつかって落下する危険がある」「公園周囲の樹木の剪定が十分でないため、子供が樹木に接触してケガをするおそれがある」といった声が寄せられましたが、市や土木事務所と協議し、適切な対応策を実施している点は評価できます。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" 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><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)> ヒアリングで確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 苦情は、利用者の多くを占める幼児や小・中学生からのものがほとんどであり、苦情があった場合はスタッフが即時対応しています。苦情の多くは共通性があり、掲示しなくてもスタッフの説明で十分理解を得ています。また、苦情の中には、公開することが不適切なものもあり、さらには利用者の年齢幅が広く全対象者に理解できるような掲示が難しいと考えていることがその理由です。</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)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設内に施設の概要や、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。 また、HPを活用したイベント広報やポスターの掲出、「ロッキーだより」を年2回発行、自治会町内会を経由し全世帯回覧すると共に、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・幼稚園や児童施設にも配架を依頼しPRにつとめています。</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>ヒアリングおよびホームページで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>初めて施設を利用する方に対して、スタッフが直接丁寧に利用方法について説明している点は評価できます。また、年2回発行するロッキーだよりは自治会、町内会経由で全世帯に回覧するとともに、近隣の桂台小学校、桂台保育園や上郷保育園、上郷幼稚園や児童施設などにも配り、情報提供に努めています。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間研修計画およびヒアリングで確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)> 事業報告書およびヒアリングで確認しました。</p> <p><適切に実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>お正月イベント、ひな祭り、こどもの日、七夕、夏休み、ハロウィン、クリスマスイベントなど、学校の長期休暇や季節の行事に合わせた自主事業を行っています。また、近隣コミュニティハウスとの連携による事業(天体観測)を取り入れるなど、皆が参加したくなる事業の企画に努めている点は評価できます。</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><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣の桂台保育園と連携して、保育士さんがログハウスに出向き、紙芝居や手遊び体操など親子遊びの紹介・指導を行っていることは特徴的であると言えます。また、ミニコンサートも実施し、好評となっています。</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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由について記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>蔵書は静かなスペースで読みやすい環境で管理されています。蔵書の持ち出しが生じないようにスタッフが適切に管理している点は評価できます。</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>HPを活用したイベント広報や、「ロッキーだより」を年2回発行、自治会町内会を経由し全世帯回覧すると共に、近隣小学校の協力を得て児童全員に配布、また、近隣の保育園・幼稚園や、児童施設にも配架を依頼、また、区内の地区センターやコミュニティーハウス、駅のPRボックスにも配架するなどPRを行っています。</p> <p>さらに、各季節に応じたイベントを年8回実施しており、広報よこはま栄区版や、館内へのポスターを掲出、持ち帰り用のチラシの作成など、来館者だけでなく広く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>ヒアリング、パンフレットおよび現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページでのイベント広報の他に、ロッキーだよりを全世帯回覧するとともに近隣の小学校、保育園、幼稚園や児童施設にも配っています。また、区内の地区センターやコミュニティーハウス、駅のPRボックスでも情報提供をしています。イベント案内のチラシは子供たちは持ち帰りやすいA5版の資料を作成しています。</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>利用者及び保護者への受付・電話などの対応について「マニュアル」を作成し、徹底を図っています。また、月1回のミーティングの機会を捉えての意識啓発や、協会が実施する全職員対象の研修においても「接遇」をテーマに実施し、サービス向上に努めています。</p> <p>また、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及び保護者に分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>ミーティングの機会を捉えての接遇に関する意識啓発や、協会が実施する全職員対象の接遇研修を実施し、サービス向上に努めています。また、協会全体として、接遇検定の取得を奨励していることも評価できます。</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>平日の午前中は未就学児童と保護者の利用が、午後は小中学生の利用が多く、土曜・日曜や夏休みなど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。</p> <p>アンケート調査によれば、約4割がほぼ毎日あるいは週2・3回利用するとしており、月1・2回の利用者を含めると約7割を超えています。</p> <p>このような利用状況から施設や遊具の利用ルール等は理解されているとは思われますが、子ども達が遊びに夢中になり、衝突事故や遊具利用による万一の事故発生への懸念がないわけではありません。</p> <p>そこで、スタッフは、見守りだけでなく、日頃から子ども達への声かけを欠かさないようにすることで事故防止に努めています。</p> <p>さらに、幼児利用に際して保護者が目を離すケースも多く、事故防止に向けて、より一層啓発に努めています。</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>事故防止を最重要事項としており、子供たちが遊びに夢中になり、衝突や遊具によるケガがないよう、スタッフは、見守りや子供たちへの声かけを欠かさないように努めています。幼児の利用は、保護者が目を離すケースも多く、事故防止に向けて細心の注意を払っています。2階スペースの登り棒の利用は小学生以上を対象とし、幼児が2階を利用する際は保護者の付添を必須とするなど、安全に配慮した制限を設けています。</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>ログハウスは施設の性質上、基本的に冷暖房設備は備えていませんが、今年の夏の猛暑に対応するため、施設内の一部の部屋に新たにエアコンを設置しています。また、忘れ物や荷物の取り違いを防ぐため、荷物置き場にカメラを設置し見守りを行うなどの取組みも行なわれています。</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>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？

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

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

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

(2) 備品管理業務

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

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

②こどもログハウス(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使うこどもログハウスの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
安全性に関わる損傷等がない	安全性に関わる損傷等がない
安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
子供たちが頭をぶつけないように、ログハウスの上部柱に緩衝材を設置するなど、安全に配慮した取組みが行われています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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>毎日、開館時に館内清掃・ベランダ清掃などを行っています。遊具についても、毎日開館時に安心して利用できるよう点検するとともに、清潔を保つよう拭き掃除を行っています。施設や水回りの損傷については、発見次第事務局に連絡し、自ら修理が困難な場合には、速やかに専門業者に依頼し修理しています。</p> <p>また、委託業者により、2ヶ月に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る。遊具については、日々スタッフが点検をおこなうとともに、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。さらに、施設周辺の清掃や煙草の吸殻等の片付けを適宜おこない、安全で快適な利用ができるようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>築27年経過した施設ですが、清潔感があり快適な環境を作っています。大雪の時、スタッフが雪かきをして通路を確保し安全に来所できるように努めました。施設に隣接する桂山公園の清掃やタバコの吸殻等の片付けを行って、快適で安全に利用できるようにしています。</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>スタッフがログハウスの屋根に蜂の巣があることを発見して、即日業者による駆除を行いました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場を確認しました。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

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

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

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)> 現場を確認しました。	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 遊具の安全点検

①遊具の安全点検を行っているか？

※マニュアルや点検リスト等、記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input 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)>	
施設内の遊具については、「遊具点検マニュアル」により細かく管理しています。また、横浜市による点検、協会による点検、スタッフによる日常点検などにより必要に応じて専門業者に改善を依頼し、施設独自に専門業者に依頼した点検を実施するなど、安全面に配慮した厳重な管理が行われていることは評価できます。	

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)>	

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>施設や遊具利用について一般的な注意事項を館内掲示し注意を促すとともに、遊具ごとに低学年の小学生にも理解できるよう工夫して注意書を掲示しています。</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、スタッフが常に気配りをしています。また、危険な遊び方をしているようなことがあれば、スタッフが注意を行う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>ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>低学年の小学生でも理解できるように、遊具ごとに注意書きを工夫して掲示しています。保護者に対しては、幼児の遊具使用にあたっては必ず付き添いをお願いするなど安全を優先した対応を行っている点は評価できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館遅延防止のために、開館前に必ず協会事務局に連絡を入れることをルールとし、徹底しています。万一、所定の開館時間に施設を開けることが困難となりそうな状況となった場合は、緊急連絡網を活用して別のスタッフが即座に対応できるような体制が構築されています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ホームページで確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> ヒアリングおよび研修資料で確認しました。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全員に対して、施設運営研修、防犯連絡体制、接遇研修、人権研修、応急手当訓練、避難訓練を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設での研修は、利用者に迷惑にならないように原則として休館日に実施しています。研修は、全スタッフが出席して実施することとしています。</p> <p>また、協会として年2回実施する全体研修を地区センターの休館日を利用し、各々2回に分けて実施しているので、いずれかの回に職員・スタッフ全員が出席できるよう配慮しています。</p> <p>万一出席できなかった場合には、館長(ログハウスの館長は、協会事務局長)が個別に研修を行うこととし、必ず全員が研修を受けるような体制を整えています。なお、研修は有給扱いとし、勤務の時給支払いと会場までの交通費の実費を支給しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修実施後、スタッフ全員にアンケートを実施し、スタッフの理解度の確認や、フィードバックのための資料として活用しています。</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)>	
施設独自で作成している業務マニュアルの中で、各項目毎に詳細に記載されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎月の休館日には、スタッフ全員を対象にミーティング・研修等を行っています。 年に7回、午前中に全スタッフが出席するミーティングは、ログハウス運営委員会会長(地元自治会代表)をはじめ、協会事務局職員、区役所職員も出席して実施します。区政の動向・地区センター等他施設での事故の様子・苦情の内容等を周知することで、対応について考える機会となっています。 また、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、スタッフ全員が「接遇」研修を受講し、希望者には検定試験の費用を協会が負担する制度を平成27年度に導入するなど、スタッフ・職員のスキルアップを目指しています。 そのほか、他区のこどもログハウスとの情報交換も行っています。	ヒアリングで確認しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	全スタッフが出席するミーティングには、ログハウス運営委員会会長、協会事務局職員、区役所職員にも出席して頂き実施しており、地元との情報共有・連携が密接に図られていることが確認できました。また、他区のこどもログハウスからの視察を受け入れ、その際に取組みについての情報交換を行うなどの取組みも行われています。

(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)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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)>	
施設を利用する小学生等がケガや具合が悪くなった場合などの緊急時に家族に連絡する目的のため、個人情報を含む「連絡カード」を記入させていますが、利用者が帰宅した時点でシュレッダー等により適切に処分しています。	

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)>	

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>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、スタッフで対応することとしています。</p> <p>また、物品を購入する際には、在庫を確認して無駄がないようしています。</p> <p>特におもちゃに関しては、スタッフの手作りによるものを中心に経費の削減を図っています。さらに、自主事業の実施に当たり、材料は担当スタッフがダンボール・牛乳パック・ペットボトルなど身の回りの物を活用し、支出の抑制を図っています。材料の購入が必要となる場合には、近隣にある100円ショップやネットを利用するなどコスト削減に努めるとともに、簡易な修繕などで対応可能な場合には、できる限り職員・スタッフが対応することで、経費削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>簡易な修繕は事務局次長が行って経費削減を図っています。スタッフが工夫して手作りのおもちゃを作成しています。魚釣りの魚は工夫を凝らしたぬいぐるみとなっており、子供たちにも人気があります。自主事業で使用するのは、担当スタッフが身の回りの物を活用したり、近隣の100円ショップの材料などを工夫して作成しています。照明のLED化については徐々に進めています。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>栄区では、平成29年度の区政運営方針の基本目標として「連携を力に！」を掲げ、平成30年度は引き続き、つながりを広げながら「誰もがいきいきと暮らしやすいまちづくりを進める。」としています。</p> <p>こども達が安心して楽しく過ごすことのできる「ログハウス」は、子育て支援のための貴重な施設であり、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。また、ログハウスでは、地域の「まつり」などへの協力を引き続き行うことで地域との連携を深めるとともに、昨年から実施している近隣保育園との連携事業の推進や、今年度からは、近隣のコミュニティハウスとの連携事業も開始し、「連携」をさらに深めていきます。このような活動を通して、栄区の重要施策である「セーフコミュニティ」の推進にも寄与していきます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設は、平成29年度に実施した栄区の取組みの1つである「さかえ魅力発見 ウォークラリー」の対象施設となりましたが、日頃、ログハウスを訪れる機会のない年齢層の方にも、このような形で当該施設を知ってもらう機会を作っていることは地域との連携を深める取組みとして評価できます。また、栄区の重要施策である「セーフコミュニティ」についても広報・啓発で積極的に協力しています。</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>利用対象者が中学生までになっていることから、幼児との衝突事故への懸念があり、その防止が課題と言えます。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、中学生を青少年の地域活動拠点「さかえ次世代交流ステーション」等の施設への誘導することで、幼児・小学生を対象とした施設との機能分担が望ましいと思われま</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>ヒアリングで確認しました。</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>子育て支援のための貴重な施設である当該施設は、子供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ています。授乳室には心に響く名言のメッセージが多数貼ってあり、育児に伴う悩みごとなどや不安を解決できるヒントになると思われま</p> <p>素敵な取り組みだと思いました。風邪、インフルエンザ、はしか、ノロウイルス、溶連菌などについて理解しやすく説明してある掲示物があります。</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>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書におけるこどもログハウスの運営に関する項目
(2) こどもログハウス委員会	委員会議事録	仕様書における運営委員会の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体	仕様書における広報業務の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	仕様書における苦情・要望への対応の項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	仕様書におけるこどもログハウスの運営に関する項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 自主事業	事業計画書、事業報告書	仕様書における自主事業の項目
(5) 図書管理	-	仕様書における書籍管理の項目
(6) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	仕様書における広報業務の項目
(7) 職員の待遇	-	-
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の管理項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	公募要項における事故への対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	仕様書における盗難の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	仕様書における事故への対応の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	仕様書における事故発生時の対応の項目
(5) 遊具の安全点検	点検リスト	仕様書における利用者の安全対策の項目
(6) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	仕様書における災害発生時の対応項目
(7) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における職員配置の項目、仕様書における施設の概要の項目、公募要項における事業計画書及び事業報告書等の提出の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	仕様書における職員研修の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

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

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

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