

Ⅶ. 評価結果のまとめ

こどもログハウス評価結果一覧表

施設名：瀬谷中央公園 こどもログハウス

評価機関名：経営創研株式会社

| 評価項目 | | 指定管理者 自己評価結果 | 評価機関 評価結果 |
|---------------------------|---|-----------------|--------------|
| I. 総則 | | A | A |
| 1.施設の目的や基本方針の確立 | こどもログハウスの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか | A | A |
| 2.職員の勤務実績、配置状況 | 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か | A | A |
| 3.職員のマナー | 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か | A | A |
| 4.開館の実績 | 仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか | A | A |
| II. 施設・設備の維持管理 | | A | A |
| 1.建物・設備の保守点検 | 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか | A | A |
| 2.遊具の安全点検 | 遊具が適切に管理され、安全性の確保及び良好な昨日の保持が実現されているか | A | A |
| 3.備品の管理 | 備品が適切に管理されているか | A | A |
| 4.清掃業務 | 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか | A | A |
| 5.警備業務 | 安全で安心感のある環境を確保しているか | A | A |
| 6.植栽・樹木等の維持管理 | 利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか | | |
| 7.ゴミゼロ推進運動への取組み | 横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか | A | A |
| III. 運営及びサービスの質の向上 | | A | A |
| 1.利用実績及び施設の稼働率 | - | | |
| 2.利用しやすい受付案内の実施 | 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか | A | A |
| 3.適切な利用情報の提供 | 全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか | A | A |
| 4.広報・PRの実施 | 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。 | A | A |
| 5.サービス水準の確保 | 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか | A | A |
| 6.職員間での情報共有化 | 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか | A | A |
| 7.個人情報の保護 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか | A | A |
| 8.事故防止対策への取組み | 事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか | B | A |
| 9.事故発生時の対応体制の構築 | 自己発生時の対応体制が確立されているか | A | A |
| 10.災害発生時の対応体制の構築 | 災害発生時の対応体制が確立しているか | A | B |
| 11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築 | 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか | A | A |
| 12.利用者の苦情解決体制の構築 | 利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか | B | A |
| 13.利用者アンケート調査の実施 | サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか | A | A |
| 14.自主事業の適切な実施 | 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか | A | A |
| 15.自主事業における独自の工夫等 | - | | |
| 16.書籍の購入及び管理 | 図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか | A | A |
| IV. 地域・地域住民との交流連携 | | B | B |
| 1.地域や地域住民との交流・連携の取組み | 地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか | B | B |
| 2.こどもログハウス委員会の設置・開催 | 地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか | A | A |
| V. 指定管理料の施行状況 | | A | A |
| 1.指定管理料の執行状況 | 指定管理料は適正に執行されているか | A | A |
| 2.収支決算状況 | 収入-支出がプラスになっているか | - | - |
| 3.経費節減状況 | 経費節減のための努力を行っているか | | |

こどもログハウス評価総括

| 項目 | 指定管理者自己評価 | 第三者評価機関特記事項 |
|----------------------|---|---|
| I. 総則 | 施設の目的や基本方針等を研修を通じて周知徹底を図り、総則の各項目は評価基準に照らして概ね実施できていると認識しています。 | 設置目的や基本方針通り、良好な運営が行われています。少数精鋭のスタッフは、明るく親切的な対応です。 |
| II. 施設・設備の維持管理 | 施設の維持・保守・清掃管理及び遊具の安全点検に努め概ね実施できていると認識しています。 但し、公園施設との境界、ごみ処理や枯れ枝・枯葉等の堆積処分に課題を残しています。 | 館内は清潔に保たれ、安全・快適に利用できます。とくに安全点検に細心の注意を払い、事故防止対策は高く評価できます。 |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | サービス水準確保と質の向上に努め、受付案内や情報提供・広報PRは概ね実施できています。 また、個人情報保護の研修を実施すると共に誓約書を徴し、遵守しています。 なお、事故発生時の対応策はできているが事前の事故防止対策や災害発生時の対応、苦情対応には改善の余地を残しています。 | 自主事業やサービスメニューは豊富ですが、さらなる充実が望まれます。 9時過ぎからの利用者や、「子育て支援」に大勢の来館者があるのは良い運営結果の反映といえます。 |
| IV. 地域及び地域住民との連携 | 現状では地域交流や支援の実績が十分できているとは言えない。実施する環境条件が十分でなく、今後の課題であると認識しています。 | 地域・地域住民とのイベント事業などを通し、地域との交流・連携体制の強化が望まれます。 |
| V. 収支状況 | 指定管理料は外部監査を含め適正に処理・執行していると認識しています。 但し、収支の黒字化はかなり至難な課題です。 | さらなるサービスの向上と経費削減に努めてください。 |
| VI. その他 | 今後とも運営の効率化とサービスの向上に努めます。また、バランスシートの公開に取り組むなど運営の一層の透明化に努めます。 | 近隣幼稚園などと連携して、こども向けの活動拠点施設を目指してください。 |

| 評価結果についての講評 |
|--|
| <p>こどもが明るく元気に健全な成長を願う高い志を持った職員スタッフの努力で、本館は「安全・安心」が確保され、良好に運営され、大勢の利用者に喜ばれています。少人数の体制の中で、利用者サービスの向上は難しいことですが、職員スタッフは独創性・独自性を十分に発揮され、土地柄を反映した自主事業の新設など、サービスの質の面での充実が望まれます。</p> <p>利用も多く、「子育て支援」への参加者が多いので、単なるこどもの遊び場にとどまりません。今後は行政、他施設や地域住民とのさらなる連携・交流を深め、「地域の子育て」の拠点としての主導的な役割が期待されます。</p> |

| 指定管理者からの意見 |
|---|
| <p>第三者評価の自己評価を実施して、つくづく感じた点は、評価項目と判断基準が求めている水準が大変厳しく、これらを達成するためには、より一層の全職員の意識の改革や運営努力の必要性を改めて実感させられた。</p> <p>なお ①、第三者評価制度を運用・管理する所管局の理念・理想像を実現するためには、現場の現実との間に、かなりの乖離が感じられ、なお一層の改善が必要である。</p> <p>②、指定管理者として、現場を指揮・監督する区との間でより一層の連携強化が必要である。</p> |