



横浜市指定管理者第三者評価制度

こどもログハウス評価シート



訪問調査日 平成20年9月11日（木）

横 浜 市

こどもログハウス評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 職員の勤務実績・配置状況	2
I-3 職員のマナー	3
I-4 開館の実績	4
II. 施設・設備の維持管理	5
II-1 建物・設備の保守点検	5
II-3 備品の管理	7
II-4 清掃業務	8
II-5 警備業務	9
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	10
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	11
III. 運営業務及びサービスの質の向上	12
III-1 利用実績	12
III-2 利用しやすい受付案内の実施	13
III-3 適切な利用情報の提供	14
III-4 広報・P Rの実施	15
III-5 サービス水準の確保	16
III-6 職員間での情報共有化	17
III-7 個人情報の保護	18
III-8 事故防止対策への取組	19
III-9 事故発生時の対応体制の構築	20
III-10 災害発生時の対応体制の構築	21
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	22
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	23
III-13 利用者アンケートの実施	24
III-14 自主事業の適切な実施	25
III-15 自主事業における独自の工夫等	26
III-16 書籍の購入及び管理	27
IV. 地域及び地域住民との連携	28
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	28
IV-2 こどもログハウス委員会の設置・開催	29
V. 収支状況	30
V-1 指定管理料の執行状況	30
V-2 収支決算状況	31
V-3 経費節減の取組	31
VI. その他	32
VII. 評価結果のまとめ	33

I. 総則

I-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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	職員に対し、こどもログハウスの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	レ		✓	
	職員が、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	レ		✓	
	利用者に対し、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	レ		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
職員に対し、施設の設置目的や運営上の基本方針を周知し、理解させると共に、協会としての経営理念を研修を通じて理解させるよう努めた。		<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針を、ルビ付の平易な文章に改めて表現し、こどもでも読めるようにしてあり、入口に大きく掲示されています。 ・スタッフは基本方針の簡略版をカードにして首から下げ、いつでも基本方針を自覚し、行動の指針につなげるよう努めています。 ・月に1度第2月曜日(休日・定期清掃日)にスタッフミーティングを開催し、設置目的や運営上の基本方針の周知徹底を図っています。 			
【改善すべき点・課題等】					
施設の設置目的や運営上の基本方針は、こどもでも読めるようにルビをふって配慮したが、言葉自体が「難しい用語」を使わざるを得ない場合があった。					
しかし、用語の工夫や簡単に短文化を図ることによって幼児でも理解できるよう改善を図った。					

I-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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A		
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		✓			
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		✓			
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<p>事業計画書の詳細は、業務仕様書記載のとおり。</p> <p>職員の配置と勤務実績は、従事表(ローテーション表)及び出勤簿のとおり事業計画及び就業規則に準拠して勤務した。</p> <p>また、ローテーション勤務であるため、職員間の状況把握は業務日誌や伝言メモ等により遺漏が無いよう努めている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 業務仕様書に基づき、スタッフは常時2名の勤務体制で運営されています。 全部で10名(今年の新人は3名)のスタッフが、9:00～13:00、13:00～17:00の二交代で勤務しています。 スタッフの勤務年数は最長3年であり、「1年目は仕事を覚え、2年目は活躍し、3年目は新人の育成」にあたっています。今年は3人採用されましたら、新人を経験者との組み合わせにして、早期の戦力化を目指しています。 ローテーションはスタッフが協議のうえ、前月末に決めています。 スタッフ経験者を予備登録しており、スタッフのやりくりのできない場合の応援をお願いしています。 					
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> 出勤は出勤簿、業務日誌の申し送り、機械警備の記録で確認できます。 退出時の時刻は、点検チェック表、機械警備の記録により確認できます。 					

I-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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	レ		✓	
	職員の服装は適切である。	レ		✓	
	電話応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>8月28日午前・午後の2回に分割し、全職員を対象とした接遇研修会を実施した。</p> <p>職員の接客マナーの向上は、全員が自覚できており、不安は無い。</p> <p>電話応対の際、応対した職員には「自称」を周知徹底するよう通達し、他施設の職員を含めて全員が遵守している。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 電話応対では「こどもログハウスの〇〇です」と施設名と名前を名乗っています。 新人には研修の一部として接遇者研修を実施しています。毎年全員に接遇研修を行っていますが、その際は「接遇ハンドブック」をテキストとして用いています。 今年は8月28日に外部講師による接遇研修を実施しています。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>館内が混雑している際は、子供たちの歓声で、電話の会話が聞き取りにくいことが多々ある。施設の構造的な改善や電話機能の更新は困難なため、有効な場合はインターネットによるメール交信やFAX交信を活用するなどの工夫に努めている。</p>					

I-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に開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	レ	A	✓	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>仕様書もしくは事業計画書どおりに開館している。</p> <p>(なお、平成18年度2~3月にかけて、ログハウスの大規模改修の工事を実施したため、事前の周知措置を講じて、この間は臨時休館とした。)</p>		<ul style="list-style-type: none"> 業務仕様書通り、9~17時に開館しています。 一昨年台風接近に伴い、区の許可を得た上で当日午後から翌日午前にわたり、臨時閉館をしましたが、以来2年間は、定刻通りに開・閉館しています。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>特になし。</p>					

II. 施設・設備の維持管理

II-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。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	レ		✓	
	レ		✓	
B 事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		✓	
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>こども達が安心・安全に利用できるよう最優先の課題として取り組んでいる。</p> <p>なお、平成19年度は、転落事故・滑落事故等の事前防止策として、危険箇所の再点検を行い、ネットの増設や緩衝クッションの増設等の対策を実施した。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 開館後、閉館前に写真付「維持管理一覧表」に基づき点検しています。 経年変化により床板の木目が浮き上がってできたさくれを無くすために、平成18年2月～3月、フローリング全面をグラインダーで滑らかに補修しました。 遊具だけでなく、建物の危険箇所、破損・腐食箇所等の総点検を行うことが望されます。 		
【改善すべき点・課題等】				
<p>こどもたちの行動は、大変活発で、大人の想定を超える行動をとることが多々ある。</p> <p>その様な場合は、注意・制止の指導を徹底すると共に、館内巡視に一層強化するよう努めている。</p>				

II-2 遊具の安全点検

こどもや親子の利用が多いという施設の特性に配慮し、遊具が適切に管理され、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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A		
	遊具の安全点検マニュアルを備え、それに沿って定期的な安全点検が行われている。	レ		✓			
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		✓			
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		✓			
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<p>こども達が安心・安全に利用できるよう最優先の課題として取り組んでいます。</p> <p>そのため、限られた予算の中で可能な限り必要に即して遊具の更新や補充に努めています。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 「こどもログ安全対策一覧表」が整備され、退館時には点検ポイントがチェックされています。 平成19年に危険箇所の再点検が実施され、螺旋すべり台の転落防止用ネットやこぶつきロープの着地点マットの常備など、こども達の安心・安全を優先する取り組みへの心遣いが随所に見られます。 平成18年2月～3月床の凸凹に対し、フローリング全面をグラインダーで滑らかに補修し、さくくれによる怪我を防いでいます。 保護者には、携帯電話の使用制限を呼びかけ、平成20年7月より実施しました。さらに保護者の買物による離脱や立ち話、読書にも注意を喚起しています。 					
【改善すべき点・課題等】							
<p>近時、幼児連れの若いお母さんが、こどもから目を離して、おしゃべりや携帯電話のメールに夢中になってしまっている場面が多く見かけられる。</p> <p>引き続き同伴者への注意の呼びかけや協力要請に努める。また、携帯電話は、館内及び直近敷地内での使用を制限する方向で対応を進めている。</p>							

II-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A		
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		✓			
	こどもログハウスの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	レ		✓			
B	こどもログハウスの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	レ		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
【アピールポイント】		【特記事項】					
<p>備品の適正管理は出来ている。</p> <p>なお、施設備品と指定管理者備品を区別した台帳は作成済みだが、現時点では指定管理者備品は無い。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・こどもログハウスと指定管理者の備品を区別した備品台帳が作成されています。 (なお現在は指定管理者の備品はありません) ・今後は毎年備品の棚卸実施が望されます。 					
【改善すべき点・課題等】							
<p>今後は毎年度ごとに棚卸しを行うなど、引き続き、適性管理に努める。</p>							

II-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)				
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A				
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		✓					
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与える、衛生的な状態が保持されている。	レ		✓					
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		✓					
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	レ		✓					
B	一	/		/					
C	Aに該当しない。	/		/					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄							
【アピールポイント】		【特記事項】							
<p>事業計画書どおりに実施している。</p> <p>ログハウスの毎日の業務は、始業点検とトイレを始めとする館内清掃・整頓から始まる。</p> <p>清掃業務は計画通り実施されており、作業報告伝票は作業結果を確認した上、適正に保管されている。</p> <p>毎月の定期清掃業務は計画通り実施されており、作業報告伝票は作業結果を確認した上、適正に保管されている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書通り、委託業者による毎日の清掃と年間合計16回の定期清掃が実施され、館内は清潔に保たれています。なお年4回の窓ガラス清掃のうち2回はスタッフが実施しています。 業者による定期清掃は、計画通りに実施され、清掃作業完了通知書による確認終了後、検査し、その通知・確認書も適正に保管されています。 消耗品は主に洗剤とトイレットペーパーで、朝夕の点検時にチェックしています。 							
【改善すべき点・課題等】									
<p>現行の日常清掃・定期清掃では、館内の高所にある梁や凸部の埃の堆積まで手が回り切れていない点がある。</p> <p>年1度程度は定期清掃として専門業者により対応する方向で検討する。</p>									

II-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A		
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		✓			
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	レ		✓			
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	レ		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
<p>【アピールポイント】 機械警備は事業計画書どおりに実施している。</p> <p>こども達が安心・安全に利用できるよう最優先の課題として取り組んでいる。</p> <p>夜間は無人となるため、火災報知と併せて人感センサーによる機械警備を実施中。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書のとおり、盗難、不法侵入、火災監視などに備えて、機械警備が実施されています。 常時館内を見回すとともに、時間があれば巡回しています。 「改善すべき点」にもあるように、外部や周囲の安全確保には警察とともに、地域の協力体制作りが必要です。 鍵はスタッフ全員が携帯し、自己管理を行っています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ここ数年来、夜間に青少年の集団と思われるグループが、ログハウスのベランダ付近でたむろし、喫煙・食い散らかしの形跡が発見される事象が複数回確認されている。</p> <p>消防・警察への巡回の強化を要請しているが、十分とは云えない。</p> <p>今後は、「警察官立寄所」の表示と監視カメラを敷設すると共に付近通行人や周辺住民にも通報の協力を求めて行く。</p>					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、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（土木事務所との連携を含む）。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ			
	レ			
	レ			
B 事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ			
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>常時 2 名のスタッフは、来館受付と館内巡回等で多忙の中、可能な限り周辺巡回と除草等の環境保持に努めている。しかし、公園とログハウスの管理区分が明確でないこと及び夏場の除草・剪定した枝葉の堆積場所や保管・処分、秋から冬場にかけて付近の公園から吹き飛ばされてくるゴミ・枯れ枝・枯葉の始末には十分に対処し切れていないのが現状である。</p>		<p>・原則ログハウス以外の管理は土木事務所の管轄ですので、本設問は「非該当」とします。</p>		
【改善すべき点・課題等】				
<p>2名のスタッフの手だけでは限界がある。</p> <p>①、ログハウス側の管理責任範囲の明確化。</p> <p>②、公園管理者との連携強化と必要に応じた業者作業の導入(但し、予算は無い。)等を検討する。等の必要性を感じる。</p>				

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>横浜市のG30事業に積極的に参加し、対応を進めている。</p> <p>発生したゴミは、全て持ち帰りに協力を頂いている。</p> <p>協会内部で派生する使用済み用紙(ただし、プリントされた個人情報には細心の注意を払いつつ。)裏紙を再利用して、子供たち用の塗り絵用紙や落書き用紙に再利用している。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 裏紙利用や両面コピーでゴミ発生防止の省資源を実行しています。 11:00～13:00 はベランダでの軽食を認めていますが、ゴミ処理は概ね徹底しており、ゴミの持ち帰りに協力的です。 ログハウス内にゴミ箱の設置はありません。置き忘れられたゴミはスタッフが拾い、廃棄しています。 			
【改善すべき点・課題等】					
特に無し。					

III. 運営業務及びサービスの質の向上

III-1 利用実績

評価実施直前の2年間の利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

時期	H18	H18	H19	H19
	4~9 月	10~3 月	4~9 月	10~4 月
利用人数	22,191 人	13,564 人	23,468 人	21,339 人
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>1日平均130人前後の来館者に利用されており、稼働率は高い。</p> <p>(但し、前述のとおり、平成18年度2~3月にかけて、ログハウスの大規模改修の工事を実施したため、事前の周知措置を講じて、この間は臨時休館とした。)</p>		<ul style="list-style-type: none"> 利用者数は年間を通じて増減の変動幅が少なく、また総利用者数は年々増加の傾向にあります。 利用者の区分は概ね小学生48%、幼児・保護者48%、残り4%が中学生の比率になっています。 小学校や幼稚園・保育園の団体利用が毎週のようにあります。 中学生の原則利用禁止は、実施例もありますので、検討する価値があります。 		
【改善すべき点・課題】				
<p>ログハウスの利用対象は幼児から小学・中学生までとされている。</p> <p>しかし、一くくりで子供とはいえ、各年代での行動特性はまちまちで、特に中学生ともなると体格・腕力とも大人並みで、幼児・小学低学年の子供と入り混じって遊びまわることは危険が伴い、こどもログハウスの実態にそぐわなくなっている。</p> <p>中学生の来館は多いとは云えないものの、運用上で規制が可能かどうか？他区の実情をも含めて、何らかの対策を検討したい。</p>				

III-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。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A 次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		✓	
電話やHP等により、利用方法等を案内している。	レ		✓	
スタッフが利用者への案内を適切にできるよう、応対サービス等の研修体制を確立している。	レ		✓	
利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	レ		✓	
B Aの中できれいに 1 つは該当する。				
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>館内の「見守る人のスペース」において受付・案内を常設している。</p> <p>HPや利用案内書を用意して、対応している。</p> <p>本年 8 月 28 日には、全職員を対象に、接遇研修を実施した。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 入口正面の受付には、職員スタッフ 1 人が常駐するようにしています。 電話での利用案内はされていますが、ホームページでも PR されることが必要です。 職員スタッフの任期は 3 年で、毎年 3 分の 1 のメンバーが入れ替わるので、毎年新人スタッフ研修を実施しています。 <p>他に、接遇者訓練は 3 年に 1 度、外部講師による法人全職員を対象にして実施されています。今年は 8 月 28 日に行われ、シフト勤務を考慮し、午前中 60 名、午後 40 名の参加を得て実施されました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 主な利用者層(こども、保護者)に特化した企画、研修の開催が望まれます。 「まるたのしろ」という絵本のような立派な案内資料があります。 		
【改善すべき点・課題等】				
<p>特定された 2 人のスタッフ体制の中で、役割分担をしつつ臨機に応じて機動的に対応するよう勤めている。</p>				

III-3 適切な利用情報の提供

すべ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。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	レ		✓	
	レ		✓	
	レ		✓	
B 次のすべてに該当する。	レ		✓	
	レ		✓	
	レ		✓	
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>HP・パンフレット・広報誌・公表資料等を館内掲示や館内常備により情報提供に努めている。</p> <p>公開・公表資料・掲示物については、チェックリストを作成し、漏れが生じないよう対応している。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の名称や指定期間が入口に掲示されています。 ・幼稚園・保育園の見学・利用は、月に数回、原則予約制とし、1回に20～50名の見学者を受入れています。 ・見学案内資料は、ログハウスの利用案内や施設案内によっていますが、「まるたのしろ」という絵本のような立派な案内資料があります。 		
【改善すべき点・課題等】				
特になし。				

III-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、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A 広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	A	✓	A
B -				
C 広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 HPを開設すると共に、広報誌「まるたのしろ通信」を発行し、広報・PRに努めている。	【特記事項】 ・お知らせの「まるたのしろ」は2ヶ月に1回、70部発行し、他地区のログハウス、近隣の幼稚園、保育園に配布し、残りはログハウス内に置き、希望者が持ち帰るようにしています。当ログハウスのPR広報紙として、発行部数を増やし、広報範囲を広げることが望まれます。 ・ホームページが開設されていますが、横浜市や瀬谷区のホームページとリンクすることを横浜市に要請することが望まれます。			
【改善すべき点・課題等】 広報範囲・広報媒体の拡充等の検討・改善を進める。				

III-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を行っているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A 次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	レ		✓	
	レ		✓	
	レ		✓	
B Aの中でいずれか1つは該当する。				
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】	【特記事項】			
<p>協会としての経営理念や施設の設置目的・運営方針等の研修に加え、サービス水準の適正確保のためマニュアルを用意し、定例的なスタッフミーティングを通じて共通認識の下での運営に努めている。</p> <p>（具体例）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、こどもが脱水症状を起こさぬよう、飲料自販機または冷水器の導入を議論し、冷水器の導入を導入した。 2、ゴロン・マット等の遊具の汚れが目立ってきたため、検討し、新規購入・更新を図った。 3、子育て支援事業の一環として、討議した結果、区の「子育て相談窓口」の導入に協賛した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・随時改訂される「ログハウスの業務マニュアル」に、一般的の業務内容、応対、事故対応とさまざまなことを記載していますので、特に新人には役立っています。 ・新入時の研修、業務マニュアル、ベテランとのOJT、毎月のスタッフミーティング（スタッフ会議）でサービス水準の維持・向上を図っています。 ・毎月全員が参加するスタッフミーティングでは、連絡や情報交換・共有化により、サービス水準向上がなされています。この議事録には、参加者名の記載が望まれます。 ・こども達への水分補給に冷水器の導入は、熱中症対策にも役立ち大変喜ばれています。 <p>・区の子育て支援事業の中の「子育て相談」に協賛し、毎週木曜日の 10:00～12:00 に場所を提供しています。毎回100名くらいの母親・幼児が集まり、子育ての悩み相談や話し合いなどを通じて、母親同士のコミュニケーションや一体感が強まっています。</p> <p>・受付カウンターには貸出用の玩具やぬり絵セットの案内をイラストで紹介するなど、職員スタッフによるアイデアが活かされています。</p>			
【改善すべき点・課題等】				
<p>マニュアル化によりサービス水準は確保できるが、ややもするとスタッフの個性の発揮や創意工夫の芽を制約しかねない要因がある。</p> <p>共通認識によるチームワークと活発な議論により運営のマンネリ化を回避して行くモチベーションも必要と考える。</p>				

III-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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	レ		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	レ		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>ローテーション勤務のため情報の共有化には特に留意している。情報の流れは、情報回覧・業務日誌・伝言メモによる引継・定例のスタッフミーティング等のほか連絡網による電話連絡やメール交換等が実施されている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 日常の情報は業務日誌と白板の伝言メモまた引継時の口頭で伝えられています。 毎月全員が参加するスタッフミーティングが開催され、連絡、情報交換・共有化と共に、5W1Hサイクルを念頭に業務の見直しや改善がなされています。 <p>この議事録には、参加者名記載が望まれます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					
<p>日常の業務連絡や情報伝達は、円滑に出来ているが、非常時・緊急時の情報伝達にはまだ不安を残している。冷静沈着かつ正確に5W・1Hの情報伝達が出来るよう修練していくことが必要と考える。</p>					

III-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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	レ	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	レ		✓	
B	次のすべてに該当する。	レ		✓	
	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、目的以外に使用していない。	レ		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	レ		✓	
	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必要な措置を講じている。	レ		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	レ		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>横浜市が規定する個人情報特記事項に沿って、当協会独自に「瀬谷区区民利用施設協会が保有する個人情報の保護に関する規程」を定め個人情報保護研修会を実施し、誓約書を徴した。</p> <p>今秋9月25日に再度個人情報保護研修会を予定している。</p> <p>また、年1回の点検評価を実施した。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 横浜市が規定する個人情報特記事項にも沿った、「瀬谷区区民利用施設協会が保有する個人情報の保護に関する規程」に基づいて運営され、毎年個人情報保護研修会を実施し、全員が誓約書を提出しています。 9月25日に法人の新人職員を対象に、事務局長が個人情報保護に関する研修を実施することになっています。一般職員は研修後に報告書をまとめ、提出しています。 利用者情報の記入氏名のみにして、住所や電話は記入していませんが問題は起きていません。 保管期限の切れた文書は協会の規則により、シュレッダーで廃棄しています。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止その他の管理のための「必要な措置」の解釈とその具体的な対策について、更なる検証を進める必要がある。</p> <p>また、実施した結果について、自己点検すると共に他施設の実施結果と比較検討し、客観的評価を実施する。</p>					

III-8 事故防止対策への取組

こどもや親子の利用が多いという施設の特性に配慮して、事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。		B	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	レ		✓	
	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、必要に応じて改善している。	レ		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。			✓	
	遊具の危険性や正しい利用方法などについて、利用者に的確に周知を行っている。	レ		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	レ		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>事故防止のための事前対策は講じている。また、事故防止のチェック・リストや事故対応マニュアルは整備している。</p> <p>利用者の安全対策や事故防止策に関し、定例のスタッフ・ミーティングの際には常時話題として取り上げているが、事故防止策をテーマとした研修会の対応は十分と云うまでに到っていない。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 点検表や業務マニュアルで事故防止を図っているとともに、非常時・緊急時の対応マニュアルも、十分に整備されています。防犯マニュアルが未完成ですが、骨子は十分網羅しているので、内容の完成が期待されます。 これまでの事故例がファイル化されていますが、こどもは想像外の遊び・動きをしますから、他の事故例を広く集めることができます。 事故防止に備えて、遊具の使い方や危険な遊び方への注意を呼びかけています。例:「遊具を投げない」「円盤(半球のパランサー)は親と一緒に遊ぶ」 人気の高いミニトランポリンは来館者の少ない午前中のみの使用にしたり、螺旋滑り台の逆登りを禁止しています。 事故防止対応については、定例のスタッフミーティングで話し合い、情報の共有化を図っています。 2階の手摺の柵や空中には網、梁の上には△の木を付けて、上を歩けないようにしたり、滑り台下には緩衝材などを設置し、事故防止に努めています。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>事故発生の原因予測とその予防対策の予測は、様々な事象が想定されるため、具体的な防止策を確立するまでに到っていない。</p> <p>早急な対策検討を進め、事前の事故防止研修が開催できる環境の整備に努める。</p>					

III-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A		
	レ		✓			
	レ		✓			
	レ		✓			
B 事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		✓			
C A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄					
【アピールポイント】 事故対応マニュアルにおいて、事故対応責任者を事務局長と定め、事故対応策の研修を実施している。 なお、他の類似施設等の事例収集は、行政サイドからの連絡情報や新聞記事等からの情報収集に留意している。 なお、当協会内における事故情報は、他の関係施設に速やかに情報提供し、類似事故の防止への注意を喚起している。	【特記事項】 ・事故対応マニュアルと緊急連絡網が整備され、事故対応の責任者は事務局長とされ、指揮・連絡系統が明確になっています。 ・ヒヤリ・ハット集が作成され、ファイル化されて、スタッフの情報の共有化に役立っています。 ・定例のスタッフミーティングでは事故についての話し合いが行われ、毎年一回は主に事故に関する研修が実施されています。 ・館内には公衆電話があり、「非常ボタン」がついていて、押すと消防と警察につながるようになっています。					
【改善すべき点・課題等】 第三者評価で、示される水準が要請される場合は、行政側において、全市的な情報提供システムの構築や連絡体制の整備が必要と思料する。						

III-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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A		B
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	レ		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	レ		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ			
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>防災に関するマニュアルは「台風・大雪・集中豪雨対策編」及び「地震対策編」を整備し、その他日常の事件・事故に対するマニュアルを整備している。</p> <p>これらのマニュアルにおいて、防災責任者を事務局長と定めている。</p> <p>なお、避難訓練は、年少児・幼児の来館が多いことを考慮し図上訓練に止め、防災訓練は水消火器による消火訓練を実施している。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 火災を主とする防災訓練を年2回実施しています。(20年度は7月実施済、12月予定) 防災に関するマニュアルは活動協会作成の「台風・大雪・集中豪雨対策編」及び「地震対策編」に基づいて作成されています。 利用者は年少児・幼児が多いことから、火災・地震等の災害時の対応に、行政や近隣自治会、町内会、地域住民との連携体制の構築が急がれます。区を通じて地域への応援依頼要請を検討中ですが、日頃からの交流、アプローチを強めることが望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>年2回の避難訓練に関し、今後は定例のスタッフ・ミーティングの機会を捕えて実施していく。</p> <p>災害時における近隣自治会・町内会との応援体制の構築に取り組んでいる。</p>					

III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

こどもを含め、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。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	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、HPでの受付等)を設置している。	レ		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	レ		✓	
B	次のすべてに該当する。	レ		✓	
	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。	レ		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	レ		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>ご意見ダイヤルの利用法や寄せられた意見の対応法については、受付担当者や処理責任者を明示するとともに、公表することを明示し館内掲示により情報提供している。</p> <p>なお、ご意見箱を設置すると共に、寄せられた意見の内容や処理解決の責任者を明示するとともに対処した結果は、館内掲示や公表を実施している。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ダイヤルとご意見箱の設置情報や意見のしくみ、対応方法について、仕組み・取扱い・留意点が「お知らせ」として、公開されています。 ・寄せられた意見はホームページにても公開しています。 なおご意見ダイヤルへの電話はこれまで1件もありません。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>今後は、館内掲示や館内公表のみに限らず、HPによる公表にも拡大していく。</p>					

III-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。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A 次のすべてに該当する。		B	✓	A	
利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	レ		✓		
苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		✓		
苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		✓		
苦情等への対応策について、利用者へ公表している。			✓		
B Aの中でいずれか1つは該当する。	レ				
C A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>苦情等の対応手順、解決の仕組みを館内掲示すると共に、対応策は可能な限り早急に実施し、その対応結果は公表している。</p> <p>なお、苦情受付の担当者は、当日にシフトに入った職員があたり、解決の処理は常勤の事務局長及び協会事務局ログ担当者が担当し、その旨を館内掲示により公表している。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 苦情がなされた場合の流れや活かし方が「お知らせ」として公開されています。ただ責任者を明確に公開することが望まれます。 苦情の公開は、個人に関する事もあり、全部を公開できませんが、原則として本人の了解のもとで公開を原則として臨むことが期待されています。 これまで苦情は少ないのですが、その対応結果を利用者の苦情処理に関する「こどもログハウス公表資料綴」として、受付横の棚にファイル化され、誰もがいつでも閲覧できるようになっています。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>苦情が寄せられた場合、その内容と処理結果は公表している。しかし、その内容・処理方針を受付時点で速やかに公表する措置が求められているが、現状ではその対応が十分でない。</p> <p>公表することに伴う整理課題(何を、何処まで公表するか？苦情を申出た事実を暴露することにならないか？)等を解決し、本人の了解を条件として公表する方向で改善に取り組む。</p>					

III-13 利用者アンケートの実施

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。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A		
利用者アンケートの結果を公表している。	レ		✓			
利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	レ		✓			
利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		✓			
B サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	レ		✓			
C A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄					
【アピールポイント】	【特記事項】					
<p>アンケート調査は実施しており、その結果は広報誌や館内掲示により公表している。</p> <p>○サービスに係る課題の抽出(保護者の声:例)</p> <p>1、自主事業に参加しなかった(できなかった)理由</p> <p>2、参加費徴収の是非・適当とする参加費の額</p> <p>3、行事内容・頻度のあり方</p> <p>4、参加する意識の分析</p> <p>(保護者の声:例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こども主体の活動とし、手伝い過ぎないほうがよい。 ・作品を持ち帰る場合は、実費を徴収してもよい。 ・事業内容によっては、参加費を徴収してもよい。 ・施設以外でも年間行事日程が解るようにして欲しい。 ・施設情報が入手し易い、工夫が欲しい。 ・年齢に合った企画のときに参加している。楽しい。 ・事業企画のメニューを増やして欲しい。 ETC. 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年1回利用者アンケートを実施し、館内・広報誌・ホームページで公開しています。 ・こどもへの直接のアンケートは難しいので、人気投票や利用数で代用することも考えられます。 ・アンケートの声を反映させ、落書きコーナーとマイ花壇を実現しました。落書きコーナーは常設の大人気のコーナーとなっています。 					
【改善すべき点・課題等】						
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによる手伝いのあり方。⇒見直し中。 ・参加費の実費徴収のあり方。⇒要検討。 ・広報PR、情報提供手法のあり方 ⇒発行部数・範囲・改善・手段を検討中。 ・事業メニュー企画開発。 ETC. ⇒新規企画として「落書きコーナー」の設置、「マイ花壇」事業を実施した。 						

III-14 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	レ		✓	
	レ		✓	
B 事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		✓	
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>当区の自主事業は「失われていく日本の伝統文化や良き風習をこども世代に伝承して行く。」をテーマに構成しており、スタッフミーティングにおいて企画調整や見直し検討を実施している。</p> <p>特に、親子で参加できる機会を考慮するなど配慮している。</p> <p>なお、自主事業の計画内容と実施予算計画は地域代表で構成する運営委員会に諮り、地域ニーズの反映に努めている。</p> <p>保護者の希望</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親子で参加し、親子の触れ合いができる自主事業 2. 事業内容のグレードアップ(参加費の負担があつても可。) 3. 企画メニューの多様化 		<ul style="list-style-type: none"> ・日本の伝統的な遊びや習慣を中心とした自主事業が開催されています。こどもの思い出や情操教育にもつながり、特筆できます。 ・利用者は数年で入れ替わりますから、テーマのマンネリ化を避けるより、内容の充実とニーズの把握が優先されます。 ・落書きコーナー、ぬり絵張り出しコーナーの常設やマイ花壇など、幼児・小学生が直接参画できるものは人気があり、費用対効果の点でも高く評価できます。 		
【改善すべき点・課題等】				
<p>少ない事業費予算に対し、費用対効果の見直し、あるいは内容のマンネリ化に対する留意に心がけていく。</p>				

III-15 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>1、施設目的を達成するための独自工夫</p> <p>①、館内壁面に模造紙を張り出し、自由・気ままに・ 堂々と落書きができる“落書き(ウィーク)コーナー事業”を実施した。このことにより、子どもの表現力を引出し、発揮できるフリースペースとした。 この企画は、施設館内の壁面等への落書き防止効果も意図した事業です。</p> <p>②、子どもも準備作業に参加した“焼き芋会”を実施し、街中ではできない屋外の野趣あふれる事業として実施した。</p> <p>2、施設を最大限活用するための独自工夫</p> <p>①、各種のゲームを巡る“スタンプラリー事業”を実施した。ログハウス独自の地下迷路等身体を使って遊ぶ5種のゲームを取り入れ実施した。</p> <p>②、“作ってみよう事業”では、家庭では出来なくなってきた「七夕」や「十五夜」等の季節の行事や良き風習・文化を子ども達に伝えていくことを意図して実施した。</p> <p>③、施設の周辺環境を保持しつつ、子ども達の自主性や思いやりのこころを育むことを意図して、周辺敷地を活用した“マイ花壇事業”を実施した。</p> <p>3、利用者ニーズに対応するための独自工夫</p> <p>①、“落書きコーナー事業”は、予想を超えてあまりの好評結果であったため、期間限定のウィークリーから通年事業として実施した。</p> <p>②、親子にふれあいを考慮して、親子共に参加できる“クリスマス会”や、“作ってみよう《凧作り・お雛様作り(折り紙等)》事業を実施した。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタンプラリー事業では5種のゲームを取り入れていますが、1ゲームに職員2名が立ち会うので、10名全員の職員がかかりきりになって支援しています。 ・9月15日のお月見の季節行事を前にして、受付入口には大きな生け花(含すすき)が飾ってあり、傍らの大皿には紙団子が山盛りになっています。幼児が紙団子作りに意欲を持ち、自宅でも同じ行事をしたいという思いが強まるようなよい企画だと評価できます。 ・季節の草花を育て楽しめる「マイ花壇」は、四季の変化を実感できるなど、優しい心をはぐくむ絶好の企画です。 ・クリスマス会や凧作り、折紙遊びなど、親子のふれあいを大切にする事業も特筆できます。今後も親子音楽会(合唱)、親子ゲーム遊びなど、新しい企画が期待されます。

III-16 書籍の購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A 次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A
	レ		✓	
	レ		✓	
	レ		✓	
B Aの中でいずれか1つは該当する。				
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
現場的に整理課題は多いが、現状では、公設図書館の入れ替え図書の貰い受けに努めている。		<ul style="list-style-type: none"> ・静かなスペースの中に本棚があり、400冊の蔵書があります。この場での読書であり、貸し出しができません。 ・利用者や図書館からの寄贈で絵本をそろえています。昨年度は特に「ピッコロ」という遊び方のマニュアル本を購入し、自主事業企画の参考にしています。 ・寄贈に頼るのは限度がありますから、図書費の確保が望まれます。 		
【改善すべき点・課題等】				
図書購入予算の捻出・確保に努める。←削除を申し合せたのでは？				
<p>現場的に整理課題は多いが、今後は市民からの寄贈図書も視野に入れて検討する。</p> <p>ただし、寄贈図書の受け入れには</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、施設側ニーズに合致する図書の抽出 2、汚損、落丁、落書きの有無の点検 3、不要図書の断り方が難しい 4、廃棄処分がしにくい <p>等の整理課題がある。</p>				

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A 次のすべてに該当する。		B		B
	レ		✓	
	レ		✓	
	一			
B Aの中でいずれか1つは該当する。	レ		✓	
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
<p>地域住民、町内会、自治会との交流については、地域住民の代表や自治会町内会の代表者をもって構成する運営委員会の場による機会に頼らざるを得ないのが現状。</p> <p>人的資源の提供は、人員確保が難しい。</p> <p>場所の提供に関しては、開館中はこどもが館内を遊びまわり提供は困難。</p> <p>閉館後の時間帯においては無人状態になるため、施錠・火気・消灯確認の対応や、また、使用後の清掃・片付け確認等自主管理でお願いすることとなる。</p> <p>なお、会議テーブル・椅子、館内照明等が整っていないため、環境整備が必要。</p> <p>なお、最新情報によれば、隣接地に「集会所」の建設計画が決定したので、場所の提供問題は解消するものと思料する。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・開館時は人的資源やスペース面の制約から他との交流は困難ですので、ボランティアとの連携や、閉館後の貸し出しを検討する必要があります。 ・平成21年2～3月頃、当ログハウスの立地している公園内のすぐ横に集会所が新設される予定もあるので、今後は両施設の役割・機能も含め総合的に地域・地域住民との関わりを考えることが必要です。 		
【改善すべき点・課題等】				
近隣の保育園、幼稚園、養護学校等との利用交流のあり方も検討する余地がある。				

IV-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こどもログハウス委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	✓	A	
	レ		✓		
	レ		✓		
	レ		✓		
B 地域の代表や利用者、公募による市民などで構成するこどもログハウス委員会を設置している。	レ		✓		
C A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>運営委員会を開催し、その議事結果を公表している。</p> <p>運営委員会の意見等は、施設の運営に反映させている。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・こどもログハウス運営委員会は毎年開催され、利用・活動状況の報告と審議内容が公表されています。運営委員会の意見などはその後の施設の運営に活かされています。 ・委員構成が地域代表や学校関係者が多いので、利用者の意見を聞く機会を設けることが望まれます。 			
【改善すべき点・課題等】					
<p>運営委員会で出される意見に対し、予算の裏づけが無く、対応に苦慮している。</p>					

V. 収支状況

V-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。

判断基準	指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
	チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A Bに該当した上、外部の監査を受けている。	レ	A	✓	A
B 次のすべてに該当する。	レ		✓	
適切な経理書類が作成されている。	レ		✓	
経理を担当する職員を配置している。	レ		✓	
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。	レ		✓	
通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ		✓	
C A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】		
経理担当者選任し、伝票処理を含め適切に経理処理をしている。小口現金は適切に出納管理を行っている。		<ul style="list-style-type: none"> ・小口経理はログハウスの経理担当者が行い、経理全体の処理は施設協会本部で行っています。 ・施設協会としては税理士による外部監査がなされています。 ・経理処理は適切になされています。 		
【改善すべき点・課題等】				
高額物品や多額の現金保管はないものの、金庫の保管場所にスペース的な制約があり保安上十分ないため、せめてスチール・ロッカーの導入等改善を検討中。				

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入 6,437,000 円) – (決算収入 6,488,090 円) =	–51,090 円		
(予算支出 5,939,000 円) – (決算支出 7,071,326 円) =	–1,132,326 円		
(決算収入 6,488,090 円) – (決算支出 7,071,326 円) =	–583,236 円		
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】		【特記事項】	
<p>年々施設の老朽化が進行している状況下で、こどもの安全確保及びサービス水準の確保のために予算外執行で必要な対策を実施した結果、赤字決算となつた。</p> <p>現状下では、サービス水準を保ちつつ黒字決算を打つことは、相当以上の困難性が伴う。</p>		<p>・支出の70%が人件費、12%が施設維持費、8%が事務運営費という中で機械警備の見直し等で経費縮減に努力しています。</p>	

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】 <ul style="list-style-type: none"> 職員の自家製手作り用品の活用、 裏紙の再使用 予防的事前修繕の見送り。 研修、スタッフミーティング人件費の節減。 機械警備センサーの見直し、重点警備への切り替え 日常清掃業務の自主施行。 消耗性事務用品の節約・買い控え。 100円ショップの活用。 	【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> センサー削減での機械警備の見直し、日常清掃業務や窓ガラスふきの自主施行、消耗性事務用品の節約・買い控えなどで努力しています。
【改善すべき点・課題】 <ul style="list-style-type: none"> サービス水準を確保しつつ、なお一層の経費節減には限界点に近いと思われる。 	

VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>ログスタッフは、全員がこどもが大好きで、そのためには苦労を惜しまず、ボランティア精神で働きたいとの熱意の下で運営に取り組んできています。 瀬谷区の将来を担うこども達が、元気に・明るく・健全に育って行くよう、優しく見守っています。</p> <p>当協会としては、その辺の実情が痛いほど解かっているつもりです。</p> <p>従って、結果として赤字決算となりましたが、必要に即してメリハリを付けた予算執行に努めた結果です。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログスタッフは、こども達の「安全・安心第一」を基本とし、遊びを通してこども達の健全な成長を支援する「サービス提供者」としての高い使命感を持って日々の職務に励んでいます。 ・遊びを通して、仲間作りやこども社会のルールを学ばせ、次代を担うこども達が明るく元気に健全に成長していく姿を優しく見守りサポートしています。 ・9時過ぎから利用者が訪れ、毎週木曜の午前中に区が行う「子育て支援」に場所を提供し、約100人という大勢の来館者がおり、子育て支援の中心となっています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>前述のとおり。</p> <p>なお、情報開示に関しては、今後指定管理者としての独自判断のもとで、バランスシート等の財務諸表についても公開する方向で取り組んでまいります。</p>	

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

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れます。

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。

指定管理者からの意見

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。

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。

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。