

横浜市指定管理者第三者評価制度

瀬谷中央公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：公益社団法人けいしん神奈川

平成25年10月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>○当施設は、瀬谷中央公園内にあり、大門小学校や相沢小学校、瀬谷中学校、隣市の大和市の小中学生などに利用されている。</p> <p>○こどもログハウス運営委員会は地元地域の各種代表者、小学校校長、PTA会長にお願いし、地域及び地域住民の声を反映した運営を行い、連携を図っている。ハロウィンまつりのイベントでは、本郷第三自治会に協力をお願いしている。</p> <p>○瀬谷区子ども会育成連絡協議会会長と連携し、瀬谷区の子供会家庭へイベントちらしを回覧している。</p> <p>○近隣の三ツ境養護学校の瀬谷西分教室の職業体験の場として、館内清掃や草刈りを定期的の実施しているほか、瀬谷区が推進している中学生ボランティアの受入をして地域住民との交流を図っている。</p> <p>○瀬谷区内の子育て支援を行っている組織・団体の情報交換・連携の場である瀬谷区子育て応援ネットに参加している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報「まるたのしろ」を瀬谷区の全幼稚園、保育園、小学校、養護学校に配布し、子ども会育成連絡協議会、子育て応援ネット等にも参加し、幅広い情報交換を行い運営に活かしている。 (2) こどもログハウス委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会則を策定し、町内会・自治会、青少年指導員、体育スポーツ推進委員、婦人団体、青少年団体、小学校、小学校PTA等の地元代表による構成で、幅広く意見・要望等が聞ける態勢になっている。 (3) 地域及び地域住民との連携全般 <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会や幅広い団体との連携で、ピープー・ラボさんの「音とリズム遊び」などバラエティのある事業が実施されている。 <p>【提案事項】</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近年家族の絆の緩みが問題視されているので、年に1度父母兄弟が参加可能なイベントを検討されてはいかがでしょうか。
II ・利用者サービスの向上	<p>○ご意見箱に寄せられた要望と回答を館内に掲示している。回答についてはスタッフのノートで意見交換をしたり、スタッフ会議で議論したりしている。</p> <p>○利用者アンケートを年1回秋に実施している。その結果は、おおむね良好であるが、イベントへの要望などは可能な限り次年度の自主事業に反映させている。</p> <p>○年4回発行する広報誌「まるたのしろ」にはイベント情報とイベント報告、ログハウスからのお祝いなどを掲載し、瀬谷区内の全幼稚園・保育園・小学校及び来館者へ配布している。</p> <p>○限られた予算の中でスタッフ手作りの布ボールを作ったり、小中学生の子どもを持つスタッフがアイデアを凝らして各種イベントを盛り上げている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートはグラフで表示し、意見・要望等は要約して分かりやすくまとめ、館内に掲示しホームページにも掲載されている。 (2) 意見・苦情の受付・対応 <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の投書用紙は質問欄とおへんじ欄を明記し、投書された用紙をまとめて掲示しており、利用者に好評で投書が増加した。 (4) 自主事業 <ul style="list-style-type: none"> ・ログハウス20年記念事業の外、こども参加型、季節行事、地域活動、通年型などの多彩なイベントを実施している。 (7) 職員の接遇 <ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフの接遇を重視し、採用の際、採用後の研修、スタッフ会議等で改善に努めている。またこども達には笑顔で応対し、あいさつ+αで言葉を掛けている。 <p>【提案事項】</p> <p>(9) アンケートは毎年1回実施しているが、補完的に主要イベント実施の際にアンケートを行うことを提案したい。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>○子どもたちにとって安全・安心で清潔な施設を維持するため、毎日開館前に設備や遊具等の安全確認を行っている。</p> <p>○毎朝館内の清掃、トイレ清掃を行い、館外のゴミ拾いをしながら外観に異常がないか点検している。</p> <p>○確認・点検の結果及び利用者の声により、修繕や改善が必要となった場合は業者へ見積依頼して素早く対応している。簡易な修繕は職員自ら実施し、経費節減に努めている。</p> <p>○遊具点検、定期清掃、保安警備は業者に委託している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔な施設を維持するため、毎朝館内とトイレの清掃を行い、日常清掃点検表でチェックしている。館外はゴミを拾いながら朝夕に施設外観に異常がないかを点検している。 (3) 施設衛生管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のごみゼロルート回収に参加し、効率的なごみ処理を行っており、スタッフが市資源循環局職員の研修を受け、適切な分別を行っている。 (4) 利用者視点での維持管理 <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃はスタッフが毎日床、トイレ、外回り、地下迷路の清掃を行い、週1回2階廊下、遊具等の清掃を行い清潔な施設を維持するよう努めている。 ・近隣の養護学校の職業体験に協力し、生徒により週2回窓ふき、床清掃、草刈りなどをしてもらっている。

	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>○災害発生時に迅速・適切な対応ができるよう緊急対応マニュアル(台風・集中豪雨・大雪編と地震編)や防犯マニュアルを整備し、スタッフ間で情報を共有している。</p> <p>○事務所内には事故(怪我・急病)対応マニュアルを備え、フローチャートにしてわかりやすく掲示している。</p> <p>○緊急連絡網を作成し、いつでも館長(事務局長兼務)・副館長に連絡が取れるようになっている。</p> <p>○シフト表に避難誘導と緊急連絡の担当を明記することでスタッフが自分の役割をあらかじめ周知できている。</p> <p>○救命救急講習を新規採用者に受講させている。</p> <p>○スタッフ全員による防災・避難訓練を行い、いざというときの細かい対応を消防署員から伝授してもらっている。緊急通報(火災・緊急)のかけ方のマニュアルを整備し、スタッフ会議で周知している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルを作成し、スタッフ研修で周知しており、緊急時連絡網を館内玄関脇に掲示してスタッフ、利用者に見やすくしている。 (3) 事故防止業務 <ul style="list-style-type: none"> ・事故対応マニュアル、救急通報マニュアル等を作成し、事務所に備え怠りなくチェックしており、安全対策を実施している。 (5) 遊具の安全点検 <ul style="list-style-type: none"> ・地下迷路、登り棒、ネット階段、その他の施設内遊具は毎朝職員による安全点検を行い、「日常安全点検シート」に記載し毎月1日には事務局に報告するなど、安全に留意している。 ・こどもログハウスは楽しく遊ぶ施設であるが、危険な個所もあるので事故のあった場所や危険性のある遊具には注意を促す掲示をしている。 (5) 防災業務 <ul style="list-style-type: none"> ・評価対象外施設であるが、災害・地震等の緊急時対応マニュアルを作成し、災害発生時に迅速・適切に対応できる。
V 組織運営及び体制	<p>○ログハウスは館長を事務局長、副館長を事務局員が兼務しており、常勤職員がいないため主任スタッフを配置している。そのほかにスタッフ7名を加え、午前・午後の時間帯とも2名ずつ配置している。</p> <p>○業務の継続性を持たせるため1週間交代勤務とし、夏期のみスタッフの体調を考え5日交代勤務としている。</p> <p>○イベント開催時は、小規模なものは担当スタッフが勤務交替で対応し、大規模なものは8名全員と協会事務局3名を加えた体制で対応している。</p> <p>○各スタッフは引継事項のスムーズな伝達ができるよう業務日誌を活用して情報共有している。</p> <p>○事故報告書には通し番号をつけて、勤務週が変わっても即時対応できるよう工夫している。</p> <p>○月1回開催しているスタッフ会議で、情報を共有するとともに、職員の資質向上を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月別にスタッフ勤務シフト表を作成し、各人の勤務日時等を明確にして、スムーズに引き継ぎが行われる勤務体制がとられている。 (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 <ul style="list-style-type: none"> ・全員研修は休館日を当てるか、開館日の場合は複数日を設けるよう配慮し、職員の研修参加は通常業務と同額の賃金を支払い、交通費も実費支給し、研修に参加しやすくしている。 ・業務マニュアルを作成し、各勤務時の対応が記載されており、担当業務マニュアルにより担当業務への対応が記載されて、スタッフに活用されている。 ・ログハウススタッフ対象の研修会に参加させ、他区のスタッフとの情報交換や施設見学等から自施設の問題点等を見つけ改善に努めている。 <p>【提案事項】</p> <p>(5) 組織運営及び体制全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会で個人情報保護関連規定が整備されているので、ログハウスのホームページにも掲載されようお勧めします。
VI その他	<p>○横浜市子ども青年局で実施している子育て家庭応援サイト「ハマハグ」へ登録し、地域の子育て家庭を応援している。</p> <p>○遊びの中で子供の創造性をはぐくんだり、好奇心を重視するような催しをスタッフの創意と工夫により実施している。</p> <p>具体的には「折り紙工作こいのぼり」「窓にお絵かき」「七夕～星に願いを～」「お気に入りのうちわづくり」「十五夜・十三夜おりがみ」「お正月あそび」「節分」「ひなまつり」「入学お祝いお絵かき」など季節に合わせて自主事業を実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て中の母子の利用も多く、子育て応援ネットに参加しネットカレンダーに当施設のイベント等の情報を掲載してもらっている。 ・横浜市の廃棄物ルート回収に参加し、ごみの分別と減量化に努めている。 ・横浜市緑の協会の「はなやぐまちづくり事業」に参加して、花壇に植栽し公園の環境向上に努めている。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○地域への情報発信ツールとして、広報紙「まるたのしろ」を瀬谷区内の全幼稚園・保育園・小学校・養護学校42校へ発送している。</p> <p>○3大イベントチラシは、瀬谷区子ども会育成連絡協議会を通じて、各家庭に回覧してもらっている。</p> <p>○瀬谷区子育て応援ネットには年2回の全体会、年3回のブロック会議で情報交換をし、毎月応援ネットカレンダーにイベント情報を掲載してもらっている。</p> <p>○応援ネットで知り合った団体と連携している。事例としては、25年度は利用者アンケートでのニーズにこたえ、「ピープウ・ラボさんに”音とりズム遊び”」への出演を依頼することができた。24年度は瀬谷区知的障害理解啓発グループアントマンマさんに管理団体である区民施設協会・せや職員対象に人権研修の講演を依頼し、人権理解を深めることができた。</p> <p>○地域の幼稚園・保育園や市及び区共催のイベントチラシを依頼により、掲示や配架している。</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、各種資料(広報誌・チラシ)、会議出席報告書、掲示板等</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「まるたのしろ」を瀬谷区内の全幼稚園、保育園、小学校、養護学校等に配布している。また、子ども会育成連絡協議会、子育て応援ネット等にも参加し幅広い情報交換を行い運営に活かしている。</p> <p>・広報誌「まるたのしろ」は写真や絵を活用し、また、子供たちにわかりやすい文章で書かれている。子供たちが遊びに来なくなる工夫がされている。</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><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営委員会会則を策定し、運営委員は、町内会・自治会、青少年指導員、体育スポーツ推進委員、婦人団体、青少年団体、小学校、小学校PTA等の地元代表により構成し、幅広く意見・要望等が聞ける態勢となっている。</p>	

②子どもログハウス委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、運営委員会議事録 <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)> 運営委員会で、課題解決を利用者の目線で検討されている。	

③子どもログハウス委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、実施記録等 <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)> ログハウス委員会で出た課題は、スタッフミーティングの場にて情報の共有を図り解決している。また、迅速に対応が必要な場合、協会本部と現場責任者にて対応している。ログハウスで解決できない問題は、区役所や関係する地域団体に検討を依頼している。利用者の要望をしっかり受け止めて対応している。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 運営委員会、区子ども会育成連絡協議会、区子育て応援ネット等との幅広い連携により、ピープー・ラボさんの「音とリズム遊び」などのイベントが実施でき、バラエティのある事業が可能となっている。 <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)> 近来、家族間のきずなの緩みなどが問題化しているため、年に1度程度父母、兄弟などと合同のイベントを検討されてはいかがでしょうか。また、近隣の高齢者との触れ合いイベントもこれからの子供たちの成長に役に立つのではないのでしょうか。

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 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 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)> ・実施時期 秋に1回、対象者は施設利用者(平成24年は120名)	
<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)>	
アンケート調査用紙は、大きな字や絵を活用し子供たちでも簡単に記入できる工夫をしている。	

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 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	
<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、アンケート集計結果資料、現場確認(掲示板)	
<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)>	
アンケートは集計し、利用者の意見・要望等から課題を抽出し、職員間で対応策を検討している。	

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、スタッフ会議議事録、現場確認 <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)> アンケート調査用紙の自由記入欄に多くの要望が書かれている。ここから課題を出しスタッフ会議にて検討し、迅速に対応している。	

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、館内掲示 <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)> アンケートは集計し、グラフで表示し、意見・要望等は要約して分かりやすくまとめ、館内掲示、ホームページへの掲載、さらに広報紙「まるたのしろ」にも掲載するなど、複数手段を活用し利用者が認知しやすいように努力している。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見ダイヤルに関する情報は、指定管理者の情報等と緊急連絡網図(警察、消防、区役所、管理者)等の一覧と共に入口わきのパネルに掲示されており、利用者の利便に供されている。ご意見ダイヤルの、仕組み、意見の取扱、留意点の説明もされており利用の促進に努めている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内受付近くに「ご意見箱」と「ログハウスへの質問、おへんじ」の記入欄の投書用紙がパネルに取付け提示されている。また、自由に意見・感想等が書ける「ログハウスのつぶやきノート」も併せて設置されている。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱への投書用紙に質問欄を明記し、その回答をおへんじ欄に記載し、別途提示するようにしており、利用者(父母、子ども達)にも好評で、投書も多くなっている。また、ご意見箱は、利用者が書きやすいように受付から離れた場所に設置し活用促進を図っている。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、館内掲示、「苦情対応マニュアル」にて確認。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口における利用者からの苦情等受付手順は、「苦情対応マニュアル」にて徹底されている。マニュアルは図表を活用し職員が理解しやすい工夫がされている。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「苦情受付手順について」を作成し、館内に掲示して利用者周知している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情受付の受付方法、対応手順、担当者は館内に掲示している。内容も、受付から区への報告まで手順を追って説明がされており、利用者が理解しやすい工夫がされている。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情対応マニュアル」を作成し、マニュアルに基づき「苦情・トラブル発生状況連絡票」に記載し、職員間の情報共有を図り対応策の検討等に活用している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、苦情・トラブル発生状況連絡表(文書)</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>ご意見箱、アンケート等からの苦情、要望、意見等についてはスタッフ会議及び本部との合同により検討し、ログハウスの条件に沿って対応している。苦情トラブルの内容にて、緊急性のあるものは即応し、解決までに時間が取れる内容は、月1回のスタッフ会議にて検討している。また、対応内容は館内の掲示板やホームページに掲載している。また、当施設で解決が難しい案件は、区役所や地域の関係機関に連絡している。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

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><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、館内表示、インターネット等</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内の、しずかなスペース入口の壁面にパネルを設置し、ご意見箱の投書のおへんじを記入して掲示し、まとめとして「ご意見箱へのおへんじ」「よくある質問」「ご意見箱への回答」として分かりやすく記載したものを掲示している。広報誌にも記載しており、利用者への配布およびホームページへの掲載もされている。また、「つぶやきノート」という、まだ意見ではないが思っていることを自由に書けるノートを用意している。</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>○施設案内のパンフレットは平成23年にリニューアル版を作成し、より分かりやすく親しみやすいようにした。よくあるQ&Aも掲載して、利用者に情報提供している。</p> <p>○施設案内はログハウス館内はもちろん、区内地区センター・コミュニティスクール、瀬谷区役所こども家庭支援課窓口、瀬谷図書館子育て情報コーナーにも配架している。</p> <p>○利用受付窓口で初めて利用する親子連れの方には、ログハウスのお約束が書かれた紙を配布している。</p> <p>○ログハウスのホームページを通じて施設紹介や利用方法の案内の情報も発信している。</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、資料(「広報誌まるたのしろ」、施設案内、事業報告書等)</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>・ログハウスの利用案内、利用に関するQ&A、利用するときのお願い等が記載された施設案内書と広報紙「まるたのしろ」を区内地区センター、区役所、図書館等に置いてもらい、子育てのお母さんやこども達に情報を提供している。</p> <p>・ログハウスのホームページには瀬谷中央公園こどもログハウスの利用案内として掲載し、情報発信している。</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)> 受付窓口に利用案内を置き、初めての利用者に配布している。大きくポスター版にして入口正面の洗面台の上部に掲示しており、来館者に見やすくなっており、利用方法等を周知している。また、利用案内は、館内の掲示板や窓口だけでなく、館内の各施設の必要な場所にも掲示し、利用者がわかりやすい工夫がされている。また、外国の方の利用もあるため、英語での館内掲示も行っている。</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)> 利用案内、申込者名簿、ヒアリング</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)> 当施設の平常の事業では来館者は事前申込は必要なく、来館時受付名簿に氏名、学校名、学年等を記載すればよいが、年間イベントのうちスタンプラリー、お気に入りのうちわづくり、ハロウィーンまつり、マイ花壇等の用具・資材等の準備が必要な場合は先着順に募集人員が決まっており、抽選・受付順等公平な方法によっている。申し込み方法は、チラシ等にわかりやすく明記されている。</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)> ヒアリング、資料(NPO法人区民施設協会・せやの職員研修計画書)、開催通知、参加者名簿</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)> 人権啓発研修は毎年全職員に対して実施されている。研修では、座学だけでなく職員間でグループ討議もされている。また、実施後はレポートの提出やまとめの時間を設け、成果をより確実なものとしている。</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)> ヒアリング、平成25年度瀬谷中央公園こどもログハウス事業計画書、実施結果報告書</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)> 3大イベント(スタンプラリー、ハロウィン、クリスマス会)の外、こども達に好評の「窓にお絵かき」、季節の折紙工作(こいのぼり、七夕、十五夜・十三夜)、マイ花壇など、こども参加型、季節行事、地域美化、通年実施など多彩な事業を実施し、アンケートでも好評を得ている。各イベントでは、スタッフが色々なアイデアを出し、子供たちが喜ぶ工夫をしている。</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>事業計画書のとおり実施されている。自主事業については、うちわづくり、窓にお絵かき等子供たちが喜ぶイベントが企画されており多くの利用者を集めている。</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><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、サービス向上報告書</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)> 「しずかなスペース」にある図書は自由に閲覧が可能なので、傷んでくる場合もあり、その際にはスタッフにより修繕を行い、利用者が気持ちよく読書できるようにしている。図書の管理は「蔵書リスト」により管理している。利用者が、本の選択をしやす工夫として、幼児用、小学生低学年等読む層の区分のため、背表紙に色シールを張り、わかりやすい工夫をしている。</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>○広報誌「まるたのしろ」を年4回発行し、瀬谷区内の幼稚園・保育園・小学校に郵送し、情報を発信している。また、地区センター、コミュニティ・スクール、瀬谷図書館及びこども家庭支援課にも配架を依頼し、PRしている。</p> <p>○また、毎月のイベント情報は、広報よこはま瀬谷区版の施設からのお知らせに掲載し、ホームページのイベント情報や「まるたのしろ」においてもPRしている。また、館内には「次のイベントのお知らせ」で大きく掲示したり、ポスターを掲示したりしている。3大イベントの時は、地区センターやコミュニティ・スクール、地域の掲示板、幼稚園、小学校などに掲示するとともに、子供会家庭への回覧を行い集客に努めている。</p> <p>○市内のイベント情報掲載している横浜カレンダーにログハウスのイベント情報を提供し、PRしている。</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、まるたのしろ、各種お知らせ、ホームページ等</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>利用者アンケートにより、こどもログハウスの情報源を分析し、広報誌「まるたのしろ」、市広報紙、ホームページ、横浜カレンダーへのイベント情報の提供、地域の掲示版、幼稚園、小学校、子供会家庭への回覧など、多様なルートにより施設やイベントの広報活動を行っている。広報誌「まるたのしろ」は、カラフルで絵や写真を多用し、子供たちが理解しやすい工夫がされている。</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>○現場スタッフの採用に関しては、面接の際に一般的な接遇を兼ね備えているかどうかとも考慮に入れながら決定しているが、採用後、新規採用職員対象に、外部講師による接遇研修を実施している。</p> <p>○スタッフ会議では、全員に接遇に関する再確認をし、問題があった時には情報共有して、改善に努めている。</p> <p>○スタッフと一目でわかるように明るいピンク色のエプロンを身につけている。冬はグリーンジャンパーを制服として着用している。</p> <p>○将来の社会の担い手となる子どもたちにとって見本となるように、来館することもたちには笑顔で対応し、あいさつプラスαの言葉かけをするように心がけている。</p> <p>○年1回行う利用者アンケートでも、スタッフの対応は約80%がよい(ふつうを含めると約98%)の評価をいただいている。</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>現場スタッフの採用には面接の際に接遇に重点を置き、採用後も外部講師による研修を実施しており、スタッフ会議でも他施設のクレーム例も含め、接遇に関する問題があれば改善に努めている。こども達には笑顔で対応し、あいさつプラスαの言葉掛けをしている。スタッフの制服として明るいピンク色のエプロンを、冬はグリーンジャンパーを着用している。アンケートでは80%がよいの評価を得ている。</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>○近年少子化の影響等で、年間利用者数は減少傾向にある。そこで、魅力ある事業や利用者アンケート、ご意見箱などの利用者の声からのニーズにこたえた事業を企画することが重要であると考えている。</p> <p>○お弁当持参の親子や遠足利用者のニーズに応え、ベランダを11:00～13:00は飲食可能スペースとしている。夏場は日差しが強いので、遮光ネットを設置し好評を得ている。</p> <p>○利用者アンケートで毎回幼児と小中学生が混在して遊ぶ事が危険であるのご指摘をうけている。幼児連れの保護者には安心して遊べる午前中の来館を勧め、小中学生の危険な行為にはスタッフが注意するなどの対応をしてけがないように配慮している。</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>利用実績によると年間利用者数は前年比減少傾向にあるので、「利用者アンケート」、「ご意見箱」等からの利用者の声にこたえ、自主事業を31件実施した。また、弁当持参の親子などが利用できる飲食スペースとしてベランダを11時から13時まで開放するなどの対応をしており、利用者が楽しく過ごせるよう配慮している。</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>アンケート、ご意見箱による意見、要望、苦情等に対応して、利用者が気持ちよく遊び楽しみ学べる施設を保持するための努力をしており、アンケートの結果でも好評を得ている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートは毎年秋頃に1回実施しており、利用者、スタッフの対応、イベントの開催曜日、参加実績、イベントへの要望、ログハウス全体への意見等について訊ねており、課題等を抽出するには十分かと思われるが、補完の意味で代表的なイベント開催時にもアンケートを行うことを提案したい。</p>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協定書のとおり管理されていることが、現場確認・ヒアリングにて確認できた。日常の保守管理は、チェックリストにより行われており確実に実施されている。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清潔な施設を維持するため、毎朝館内とトイレの清掃を行い、日常清掃点検表でチェックしている。また、館外のごみ拾いをしながら、施設外観の異常がないか点検している。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「備品管理台帳」で、増加、破棄・減少等が管理され、現在の残が把握されている。</p>	

②こどもログハウス(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年度ごとに、購入した備品は管理されている。新規購入したパソコン等確認。また、複写機、防犯カメラ、スポットライト等高額品も適切に管理されていた。</p>	

③利用者が直接使うこどもログハウスの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎朝の職員の点検がしっかり行われていることがヒアリング・チェックリストから確認できた。また、ログハウスの性格上怪我等も考えられるため、各遊具の安全性をより高めるためマットを敷く、クッションを張り付ける等追加的な対応も行われていた。日常的に安全確保に注意している。</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 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)>	
ゴミの管理は、一時的な保管と長期保管にわけて管理がされている。長期にわたるゴミの保管は、別棟の物置を利用して管理されている。	

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)>	
横浜市のごみゼロルート回収に参加し、効率的なごみ処理を行っており、職員は市資源循環局職員の研修を受け、適切な分別を行っている。ゴミの分別は紙・燃やす・プラスチックに分けて実施。ゴミ処理の記録は5年間保存している。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか：

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○当施設の清掃は、業者委託し、定期的に床の洗浄・ワックスがけ、トイレ清掃、窓の清掃、2階梁部分の除塵作業を実施しています。</p> <p>○日常清掃は、スタッフが衛生保持のため毎日床、トイレ清掃、外回り清掃、地下迷路を、また週1回の頻度で2階廊下部分や遊具の清掃を行い、利用者の方が安心して利用できるように努めている。このほか、近隣の三ツ境養護学校の職業体験に協力し、週2回の窓ふき・床清掃・草刈を行っている。</p> <p>○ウォータークーラーは年1回専門業者に依頼して水質調査を実施して清潔な状態を保持している。</p> <p>○手作りの布ボールなどは定期的に洗濯機で洗い、清潔に保っている。</p> <p>○施設周りには球根や横浜市緑の協会から購入している花苗を植栽し、季節の花々が彩られ、緑のカーテンとして昨年はゴーヤ、今年ではアサガオとフウセンカズラを植えて利用者からも成長を楽しみにしている声をもらっている。</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、現場確認、日常点検シート、館内定期巡回確認シート、業者委託は作業完了証明書で確認</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>・当施設の清掃は定期的に床の洗浄・ワックスがけ、トイレ、窓の清掃、2階梁部の除塵等を業者委託し、日常清掃はスタッフが毎日床、トイレ、外回り、地下迷路の清掃を行い、週1回2階廊下や遊具の清掃を行い、清潔な施設を保持するよう努力している。</p> <p>・近隣の三ツ境養護学校の職業体験に協力し、生徒により週2回窓ふき、床清掃、草刈りを行っている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の内外の清掃、点検等に尽力し利用者が安全・安心・清潔な環境で利用できるよう、職員が努力されている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>三ツ境養護学校の職業体験への協力は素晴らしい活動です。これからも協力体制を密にし、多くの体験学習が実施できるよう、地域貢献の視点からも進めていくことをご提案いたします。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「緊急時対応マニュアル(台風・集中豪雨・大雪編、地震編)」を作成し、スタッフ研修等で周知しており、緊急時連絡網は図化して館内玄関脇に掲示し、利用者に見やすい工夫をしている。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防犯については、警備会社との契約により管理を行っている。また、スタッフは退館時の点検シートにより19項目のチェックを毎日行っている。</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><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、鍵およびセキュリティカード所持者一覧表</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵及びセキュリティカード所持者一覧表を作成し、管理者、管理方法が明確になっている。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「館内定期巡回確認シート」を作成し、館内は午前10時30分から1時間ごとに1名のスタッフが巡回し、館外は朝開館時と夕方閉館時に巡回確認している。その際、一人が巡回し他の一人は受付に位置し、異常があった場合には直ちに駆けつけ、或いは警察消防等関係機関に速やかに連絡できる態勢を保持している。</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><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)></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>「事故対応マニュアル」、「救急通報マニュアル」等を作成し、事務所に備え怠りなくチェックしており、安全対策を実施している。具体的には、毎朝、開館まえにスタッフが14個の遊具の安全をチェックリストにより点検を行っている。「遊具安全点検マニュアル」も写真を用い確認の方法を具体的に示している。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「事故対応マニュアル」の説明、「事故報告書作成マニュアル」について。 <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)> スタッフ会議にて事故防止及び、「事故対応マニュアル」について話し合っている。また、具体的な事例をもとに対応を検討している。	

(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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input type="checkbox"/> 設置している <input checked="" type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> AED研修会、応急手当て等の講習会を開催している。対象者は当施設職員および協会職員全員。 <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)> 現在、AEDは設置していないがログハウスにも必要との認識で、AEDの設置を前提に、協会職員の研修に参加している。	

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><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、緊急連絡網の掲示の現場確認、事故対応マニュアル、火災通報マニュアル、救急通報マニュアル</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡先は、掲示板にわかりやすく大きな文字で掲示されている。</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><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> <p>「遊具安全マニュアル」も整備され、地下迷路、登り棒、ネット階段、その他の施設内遊具については、毎朝職員による安全点検を行い、「日常安全点検シート」に記載し毎月1日には事務局にFAXで報告することになっている。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎朝、子どもの目線で、すべての用具について安全に登れるか、滑れるか、通れるかを確認しチェックシートに記入し記録は保存している。</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><遊具の安全な使い方について、わかりやすく説明するためにどのような掲示や職員対応を行っているか記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○遊具使用の安全点検は、スタッフが毎日開館前に実施し、事務局へは毎月1日に日常安全点検報告書をFAX送信するようになっている。</p> <p>○日常点検で危険箇所が見つかった場合は、直ちに使用中止の貼紙をして、早急に修繕するようにしている。</p> <p>○ログハウスは楽しい施設ではあるが、危険な箇所もたくさんある。事故があった場所には注意を促す掲示を目立つように貼りだしている。</p> <p>○幼児用に貸し出している遊具は平日午前中のみとし、平日午後や土日は動きの活発な小中学生に配慮して倉庫に片づけて広いスペースを確保するようにしている。</p> <p>○ネット階段や登り棒、綱のぼりの下には落下したときのけがを軽減できるようにマットを設けている。</p> <p>○危険な遊具については使用方法の必要箇所に注意書きの貼りだしをしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング、資料(</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>・こどもログハウスは楽しく遊ぶ施設であるが、危険な箇所もたくさんある。事故のあった場所には注意を促す掲示を貼りだしている。</p> <p>・ネット階段や登り棒、綱のぼりの下には落下したときのけがを軽減できるようにマットを敷いている。</p> <p>・危険性のある遊具には使用方法の注意書きを貼りだしている。</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"/> 評価対象施設だが、作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<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 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> <p>評価対象外施設であるが、災害・地震等の「緊急時対応マニュアル」をNPO法人として作成し、スタッフに周知しており、災害発生時に迅速・適切に対応できるようにしている。</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><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)> 「消防計画」を基に、「こどもログハウス避難訓練実施要領」を作成し、避難訓練を実施している。今後はこども達も含めた訓練を計画をしている。本年度は、7月4日消防計画書に則り、初期消火・避難誘導を中心に実施。当日は、職員だけでなく利用者の参加を得て実施。また、「火災通報マニュアル」を整備し、受付に「火災緊急通報のかけ方」を掲示している。</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>災害・地震等の防災マニュアル他、事故、火災、救急、消防等の緊急時マニュアルを整備し、スタッフに周知することにより、利用者の安全・安心を確保している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害・地震発生時・発生後のログハウスの対応はマニュアルにて規定しているが、災害時の対応を利用者に公開することを、お勧めします。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「月別にスタッフ勤務シフト表」を作成し、各人の勤務日時等を明確化しており、スムーズに引き継ぎ等が行われる勤務体制がとられている。また、「年間のシフト表」も作成し、「職員体制の協定書」に則り2人体制にて実施している。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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	
<p><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)></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>協定書のとおり、9時～5時までで運営されていることを、ヒアリング等で確認した。また、開館から閉館までスタッフの業務もマニュアル化されており、マニュアルに則った運営がなされている。</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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書、事業報告書、アンケート集計結果、苦情対応状況報告書、その他を1冊に綴り閲覧している。その内容はホームページでも公開している。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「事業報告書」等の閲覧は、掲示板の目につきやすい場所に大きな文字で説明が掲示されている。ホームページにも、年度ごとにわかりやすく載せている。</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)>	
事前に年間の「職員研修計画」にて、研修対象者、実施時期、実施目的、研修内容等を明確にしている。	

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、資料(事前研修案内、接遇、個人情報等研修開催通知、受講者名簿等)	
<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)> ・事前研修(新規採用者の事前研修)、経理業務研修(経理担当者、館長)、個人情報保護研修(全員)、接遇研修(全員)、人権研修(全員)、救命救急研修(全員)、OJT実務研修(常勤職員)、ログハウス研修会	
<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)>	
「職員研修年度計画」に基づき、こどもログハウス運営上必要な事項について、幅広くかつ段階的に実施し、能力の向上を図っている。また、採用内定者に対しても事前研修を6日間実施している。	

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>○新規採用対象の接遇研修・個人情報保護研修については2か月以上前に通知し、対象者が参加できるように勤務交替などの配慮をしている。 ○法人主催の全員研修は休館日を開催日にする、または開館日の場合は複数日の開催日を設けるよう配慮している。 ○いずれの研修の参加も、通常業務と同額の賃金を支払い、会場までの交通費も実費支給している。 ○毎月1回行うスタッフ会議を利用して、各研修も行っている。 ○ルート回収研修も担当者が参加できるよう有給で交通費を支払っている。</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、資料(研修通知、参加者名簿、研修報告書等) <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>・新規採用者の接遇、個人情報保護法の研修は2か月以上前に通知し、参加しやすくなるよう配慮している。また、OJTを主体とした実践的なカリキュラムが組まれている。 ・全員研修は休館日を当てるか、開館日の場合は複数日を設けるように配慮している。また、いずれの研修も参加者は通常業務と同額の賃金を支払い、交通費も実費支給しており、研修に参加しやすくしている。</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)> ヒアリング、資料(研修結果報告書、スタッフ会議記録等) <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>研修に参加した職員は、その内容および感想をまとめスタッフ会議で発表するなど、研修成果をより確実なものとするとともに内容の共有もしっかりと図られている。</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)> 「業務マニュアル(午前編、午後編、共通編)」を作成し、各勤務時の時間帯における業務への対応が記載されている。また「担当業務マニュアル」により担当業務への対応が記載されており、それぞれスタッフに周知され活用されている。担当業務マニュアルは、年度初めに見直している。また、各種手順は日々活用しやすいように、フロー図にてわかりやすい表現をしている。	

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)>
○時給スタッフのみなので、業務の継続性を持たせるため1週間交替勤務にしている。午前午後の引継は口頭と業務日誌で行い、反対週勤務のスタッフも業務日誌で情報共有している。 ○毎月、休館日にスタッフ全員と事務局によるスタッフ会議では、スタッフが勤務中に気付いて情報共有したい事柄についても話し合いをしている。 ○ログハウススタッフを対象にした研修会に参加させ、他区のスタッフとの情報交換や、他区の施設見学をすることで、自らのログハウスの問題点を提起し、改善することに努めている。 ○他施設での窓口対応事例なども全員に提供し、ログハウスでの接遇見直しに役立てている。	ヒアリング、資料(スタッフ業務日誌) <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)>
	・ログハウススタッフの午前と午後の引き継ぎは「業務日誌」と口頭により行い、毎月の休館日にスタッフ全員と事務局による会議ではスタッフから共有したい情報を交換している。 ・ログハウススタッフ対象の研修会に参加させ、他区のスタッフとの情報交換や施設見学等から問題点を提起し改善に勤めている。

(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)>	
「個人情報保護法に関する規定」、「マニュアル」等は整備されている。公表資料集にまとめ事務所に置きスタッフが常時閲覧可能になっている。	

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)>	
個人情報管理者は明確になっており、管理者が中心になって研修を行い、個人情報管理を徹底している。	

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)>	
毎年5月、全職員に対し接遇研修と組み合わせて実施している。「個人情報保護の研修実施報告」は横浜市に提出されている。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<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><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)></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>すべての職員に、毎年個人情報保護研修を行い、その後で「個人情報保護に関する誓約書」に記名してもらい、横浜市に提出している。</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><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)></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>ログハウスの個人情報は、受付名簿への記入がほとんどなので、受付名簿に、個人情報の使用目的として、横浜市への利用状況報告及び事故等緊急時に使用と記載されている。また、受付表の保管・破棄方法も定められており確実に実行されている。</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><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)></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>受付表の個人情報は、氏名・学校名・男女等必要最小限に絞り記入してもらっている。また、個人情報11か条の決め事を作成し管理している。</p>	

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、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、現場確認 <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)> コンピュータのパスワード管理、書類の保管管理、施錠管理はマニュアルにそって適切に行われている。また、不要になった受付名簿も1か月後に破棄と手順が定められている。	

(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)> 協会全体の経理処理はコンピュータによる法人会計ソフトで処理されており、ログハウス事務所では小口現金による経理処理を行い、適切な会計処理が行われている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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、現場確認、資料(帳票類)	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ログハウスの総括経理は、協会本部にて行っている。また、自主事業小口現金の取り扱いは、主任スタッフが現場の責任者として管理している。	

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、資料(協会のコンピュータ会計帳票類プリント資料)	
<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)>	
協会本部会計のコンピュータ会計により経理処理を行っているが、ログハウス分については伝票および領収証を台紙に貼付し、月日別、科目別にまとめて整理されており、施設分と団体等との区分が明確になっている。	

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)>	
支払伺書にすべての伝票を添付し管理している。コンピュータ会計にもチェック機能があり二重に管理されている。	

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、現場確認</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎日、通帳と印鑑は金庫に保管し鍵も主任が管理と明確になっている。</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)></p> <p>○ログハウス内の小破修繕はできるだけ職員やスタッフにより実施している。具体例として、丸太の亀裂にシリコンを充填の補修作業、魚釣り・オセロゲーム・手作りの布製ボール制作、人気遊具「ゴロン」のカバー制作、図書スペースの傷んだ絵本の補修など。</p> <p>○子どもたちに人気のぬり絵は大量印刷するので、事務局の印刷機を使い、コピー代を節約している。</p> <p>○交換時期に来ている蛍光灯をLED照明に変更し、電気代の節約と交換の手間を省いた。</p> <p>○自主事業に必要な物品はできる限り100円均一ショップや卸問屋を利用して安価に購入したり、段ボールや廃材などを利用したりして経費削減している。</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、資料(サービス向上及び経費節減努力事項報告書)、現場確認</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>・ログハウス内の小修繕は職員やスタッフができるだけ行っている。また、子ども達に人気のぬり絵は事務局の印刷機で印刷を行い、蛍光灯をLED照明にして電気代の節約を図り、自主事業の物品は100円ショップの利用や問屋を利用するなど、経費節減に努力している。スタッフが遊具を手作りし、経費削減に努めている。</p> <p>・自動販売機を設置し若干の収入に結び付ける努力をしている。</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>子ども達同士の遊びによって、家庭で体験できない創造力や表現力をはぐくむ、屋内公園施設である目的を職員が周知し、マニュアル類の整備、研修によるスキルアップを行い、地域や子ども達のニーズを把握し利用者の楽しめる施設運営に努力している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会として個人情報保護法関連規定等が整備されているので、ログハウスのホームページにも分かりやすくアレンジして掲載されると良いでしょう。</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>○子育て支援活動の一環として、瀬谷区子育て応援ネットに参加している。</p> <p>○横浜市子ども青年局で実施している子育て家庭応援サイト「ハマハグ」へ登録し、地域の子育て家庭を応援している。</p> <p>○横浜市のルート回収に参加し、ごみの減量化にも努めている。</p> <p>○横浜市緑の協会の「はなやぐまちづくり事業」に参加し、花苗や球根をログハウスの花壇に植栽し公園環境の向上に努めている。</p> <p>○瀬谷区が勧めるCOOL SHAREの一環として、区民施設協会・せやが管理運営する8施設の共催事業として施設めぐりスタンプラリーや読書スタンプラリーを実施している。</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>j</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、資料(ルート回収伝票、スタンプラリー開催案内)、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て中の母子の利用も多く、子育て応援ネットに参加しネットカレンダーに当施設のイベント等の情報を掲載してもらっている。 ・横浜市の廃棄物ルート回収に参加し、ごみの分別と減量化に努めている。 ・横浜市緑の協会の「はなやぐまちづくり事業」に参加して、花壇に植栽し公園の環境向上に勤めている。 <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><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>