

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：株式会社フィールズ

平成29年12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>○当施設は区の北部に位置する瀬谷中央公園内にあり、区内の小・中学生の他、保育園や幼稚園の遠足の場としても利用されている。また、旭区や大和市の小中学生の利用も見受けられる。</p> <p>○こどもログハウス運営委員会は、地元連合自治会長を長に、各組織の代表者、小学校校長、PTA会長に就任いただき、地域の声を反映した運営に努めている。</p> <p>○小学生向けPRチラシ「せやっこだより」や瀬谷区内の子育て支援を行っている組織・団体との情報交換・連携の場である瀬谷区子育て応援ネットワークに参加し、各組織と連携した相互のPR活動を行っている。</p> <p>○三ツ境養護学校瀬谷西分教室職業体験の場として、館内清掃や草刈りなどの軽作業の提供、また、瀬谷区が推進している中・高生ボランティアの受入施設として、利用者との交流を図っている。</p> <p>○区域の南側に位置する南台こどもの森プレイパークと連携し、夏の水遊びやハロウィンまつりを共催している。</p>	<p><評価できると感じられる点></p> <p>(1)関係機関・施設との情報交換・連携 瀬谷区子育て応援ネットワークや施設関係者ネットワークに参加して、地域の現状を知り、多様な交流を来館者への情報提供や自主事業の企画に生かしています。館内には他機関の広報紙も配架しています。</p> <p>(2)こどもログハウス委員会 委員会は、自治会役員から学校関係者まで含む、多彩な委員による構成で、幅広い意見・要望を開ける体制が構築され、双方向の積極的な意見交換がなされています。災害時の利用者の受入れの協力体制や、来館者を増やすための方策などの課題が、委員の側からの提案で解決につながりました。</p> <p>(3)その他 養護学校、障害児の放課後デイサービス、学童保育、保育園・幼稚園など、様々な機関・団体の利用を受け入れています。また、中・高・大学生をイベントの運営や子どもを見守る側のボランティアとして受け入れています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>○毎年実施している利用者アンケートのスタッフ対応の問いに、子ども達からは「優しく対応してくれる」「気軽に話しかけてくれる」「見守りしてくれている」と、概ね良好の評価をいただいている。</p> <p>○ご意見箱に寄せられる要望は、スタッフ間で意見交換したり、スタッフ会議の議題に取り上げ全員で議論し、共有を図っている。可能なものはできる限り要望に添うように努め、その検討結果や対応策は館内の掲示でお知らせしている。</p> <p>○年3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願いなどを掲載し、瀬谷区内の全幼稚園・保育園・小学校と来館者に配布し、周知に努めている。</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遊具を自作するなど、工夫をこらして日常での遊びや大小様々な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 毎年、ほぼ同じ設問項目で、回答者が保護者と子どもとで概ね均等になるよう実施し、小中学生を主体としながら、大人の利用者の要望にも目を向け、ログハウス全体としての課題の抽出を図っています。</p> <p>(2)意見・苦情の受付・対応 受付横に意見箱を設置し、子どもからの質問や要望にも、わかりやすい表現で回答を記載し掲示しています。</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用 利用時の約束事の掲示は、子どもの興味を引くようにゲームの説明書風にするなど、工夫を凝らしています。英語表記による利用案内も掲示しています。</p> <p>(7)職員の接遇 安全を第一に利用者を見守り、利用者に合わせて柔軟な対応をしています。</p> <p><参考意見としての提案> 近隣の子どもたちが利用する施設ですので、イベントなどで、子どもたちが、この地域について理解を深めていけるような取組を期待します。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>○子どもたちにとって安全に安心して遊べる快適な施設を提供するため、毎日開館時に設備や遊具等の安全確認を行っている。</p> <p>○衛生的な施設維持に向け、毎朝の館内清掃や館外のゴミ拾い等に合わせ、館内館外に異常がないか、施設点検を行っている。</p> <p>○毎年、協会独自に遊具等施設の点検を実施し、安全性の確保に努めている。</p> <p>○確認・点検の結果や利用者の声により、修繕や改善が必要となった場合には、応急措置できるものは速やかに措置し、措置できない場合には使用禁止にするとともに掲示で案内を行い、業者へ修理依頼するなど迅速な対応を心がけている。なお、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>○市が実施する遊具点検のほか、専門業者による定期清掃、施設のセキュリティ維持のための閉館時の機械警備業務や開館時の不信者対応用通報ボタンを設置し、侵入防止や利用者・スタッフの安全確保に努めている。</p>	<p><評価できると感じられる点></p> <p>(4)利用者視点での維持管理 開館時、および、日中1時間おきに「日常安全点検チェックシート」「館内定期巡回確認シート」を活用して、遊具や設備の安全性や館内の状況を点検しています。</p> <p>開館時には「日常清掃点検表」に記載された箇所を所定の方法で清掃しています。布製の手作りボールを週1回洗濯するなど、衛生面に配慮しています。</p> <p>スタッフ8名のそれぞれの視点からの気づきや対応を、業務日誌やスタッフ会議、事務所内の伝言ボードで共有し、より良い環境整備につなげています。</p> <p>トイレの入口にスリッパの定位置を示す印をつけたり、おもちゃ箱にイラストをつけるなど、しまう場所を明確にして、子どもが自ら進んで片づけられるようにしています。</p> <p>屋外の花壇には、利用者にイベントとして花苗を植えてもらうなど、利用者の協力も得ながら、整備の行き届いた清潔で居心地の良い環境が保たれています。</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>○災害発生時には迅速・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>○特に怪我や急病の事故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応急方法をまとめた資料を整備し、事案に則した対応方法が一目でわかるファイルを常備している。</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>○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の指導を受けている。緊急通報(火災・緊急)の仕方をマニュアル化し、スタッフ会議や避難訓練の際に実践している。</p> <p>○いざという時のために全員が救命救急講習を受講している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 閉館中の機械警備に加え、夜間は、玄関表面にセンサーライトを設置し、防犯対策を行っています。開館中は、不審者に対応するための非常ベルを設置し、不測の事態に備えています。</p> <p>(3)事故防止策 毎月のスタッフ会議などにおいて、事故・事件案件や収集しているヒヤリハット事例などをテーマに話し合い、共有し、ヒヤリハットを繰り返さないように、また事故の未然防止に取り組んでいます。</p> <p>(5)遊具の安全点検 遊具などについて、スタッフによる毎朝の点検と、開館中の館内巡視が行われています。器具・備品等の小破修繕があれば、スタッフにおいて速やかに補修を行っています。</p> <p>遊具の使い方について、わかりやすく掲示を行っていますが、スタッフによる見守りを最優先にしています。危険と思われる遊びは、口頭で注意するなど、その時の状況に応じた注意喚起を行っています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>○協会事務局長がログハウスの館長を兼務し、協会事務主任が副館長を兼務している。常勤職員が不在になるため、主任スタッフ2名を配置し、スタッフ6名を加え、午前・午後の時間帯とも2名のスタッフで子供たちの見守りを中心に運営している。</p> <p>○業務の継続性を持たせるため、季節に合わせて5日～1週間の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、大規模なものはスタッフ全員に協会事務局を加えた11名体制で実施している。</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を図っている。</p> <p>○月1回開催しているスタッフ会議では、共通の認識をもって業務にあたるよう、事故・事件やヒヤリハット事例を共有し、また、イベント時の役割分担など、情報共有を最重要事項として取り組み、職員の資質向上と施設の安全性確保を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 接遇や人権などの基本的なテーマは、法人の研修計画に基づいて実施しています。またスキルアップを目的とした市・区などが主催する研修への受講を積極的に推奨し、スタッフが参加しています。その他に受講したい研修などがあれば配慮しています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 協会独自に「個人情報保護規程」を設けています。年度当初に全職員を対象に個人情報の重要性などを周知し、業務で取り扱う個人情報の保護の徹底を図っています。受付名簿は、1か月を目途に廃棄しています。また廃棄までの間、適切に管理しています。</p> <p>(4)経理業務 ログハウスの現場では、「小口現金」の制度によって多額の現金は所持していません。消耗品等の購入が行われていますが、この経理処理は、協会事務局が行い、出納と経理のけん制作用のある中で適正に処理されています。</p>
VI その他	<p>○横浜市子ども青少年局で実施している子育て家庭応援サイト「ハマハグ」への登録の他、ベビーマッサージや親子ピラティスを自主事業化し、子育て応援事業として、乳幼児を抱えるママを支援する場の提供に努めている。</p> <p>○遊びの中で子供の創造性をはぐくんだり、好奇心を育むことのできる催しを、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～」「十五夜・十三夜おりがみ」「お正月あそび」「節分」「ひなまつり」「入学祝いお絵かき」など季節の行事に合わせた自主事業を実施している。</p> <p>○安全対策の観点からヒヤリハット事例を収集し、スタッフ会議等で共有し、事故防止につなげている。</p> <p>○「子供たち」を最優先に、スタッフ1名は常時フロアに立ち見守りを行い、安全で快適な施設運営に努めている。</p>	<p>○テラスで利用者が11時～13時の間、飲食ができるようにしています。グループでも利用できる広さの2畳分の敷物を貸出しています。また夏の時期は、遮蔽ネットで直射日光が当たらないようにして、快適に利用できるように配慮しています。</p> <p>○中高大学生のボランティアを区社協ボランティアセンターに依頼して受け入れています。自主事業のイベント運営の補助や参加者との交流などを担ってもらっています。地域社会に貢献することを通して、市民性や社会性を身につける機会となるように支援しています。</p> <p>○自主事業の案内を広報「まるたのしる」やチラシ、ホームページなどで行っておりますが、大変に色彩がきれいで、子どもたちに分かりやすい内容となっています。スタッフと事務局が協働して作成しています。</p> <p><参考意見としての提案> 大勢の利用者が来館する時間帯に荷物やベビーカー、キックボードなどの取違えが起きない工夫が期待されます。</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>○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43校へ発送し、ログハウスのPRやイベント告知を行っている。</p> <p>○周辺自治会町内会には、役員の協力を得て、地域の掲示板にイベントチラシを掲示していただき周知を図っている。</p> <p>○広報よこはま瀬谷区版には施設の主なイベントを掲載し、参加を促している。</p> <p>○瀬谷区子育て応援ネットには年1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いる。</p> <p>○瀬谷区子育て応援ネットに参加する団体との連携や地域で活動する団体とのコラボレーションなど、イベント時のアトラクションに参加していただいている。今年度はクリスマスイベントに手話ダンスサークルによるフラダンスをスタッフと実演予定。</p> <p>○区主催による瀬谷区内施設関係者ネットワークへの参加は、異業種との交流が図られている。</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、瀬谷区子育て応援ネット加入団体Map、広報誌まるたのしろ郵送先一覧表、チラシ掲示依頼状</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>保育園や子育て支援拠点など、子育て支援を専門に活動している組織が集う瀬谷区子育て応援ネット、および、スポーツ会館や当指定管理者が受託している区民利用施設、障害者施設などが集う施設関係者ネットワークに参加し、イベント時のアトラクションに参加してもらったり、他施設が作るクッキーを子どもたちにプレゼントしたり、子育てに関する情報提供をする際の参考にするなど、異業種との積極的な交流を運営に生かしています。</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>運営委員会は、地域で活動する自治会・町内会役員、組織・団体で活動する子ども会会長や青少年指導員のほか、小学校長やPTA役員など学校関係者で構成され、幅広く多様な意見・要望等を聞ける体制が構築されています。</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 <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)>	

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 <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)> ログハウス運営委員会が出された意見や明らかになった課題は、スタッフ会議の場で情報共有し解決を図っています。また、地域の方々に構成される運営委員会は、ログハウス側からの要請を伝えたり、意見交換をする場ともなっており有効に機能しています。	

(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)> 災害時にログハウス利用者の受け入れが困難な場合を想定し、運営委員会で協議した結果、大門小学校地域防災拠点運営委員会で受け入れが可能となるなど、地域との良好な関係が構築されています。少子化の進行で利用者数の減少が継続的な課題とされる中、来館者を増やすための方策について、委員の側から、町内の掲示板を活用したイベント周知の提案があり、自治会・町内会の協力により170カ所への掲示が実行されています。 <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)>

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 checked="" type="checkbox"/> アンケー <input type="checkbox"/> 実施していない → <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)> 平成27年度は12月、平成28年度は1月に、来館者約100名に対して、ログハウス独自の項目によるアンケート用紙を手渡しで配付し、回収・集計しました。	
<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)> 毎年、ほぼ同時期に、設問項目を大きく変えることなくアンケートを実施しており、経年での評価・比較が容易にできます。アンケート依頼時には、回答者の割合が、保護者と子どもとでおおむね均等になるように留意しています。	

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)> 平成28年度利用者アンケート(結果)資料、ホームページ、ヒアリング	
<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)> 小中学生と乳幼児の保護者である大人の要望が異なる場合がありますが、施設の設置目的の主たる対象者である小中学生を主体としながら、大人の利用者の要望にも目を向け、ログハウス全体としての課題の抽出が図られています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 平成28年度利用者アンケート(結果)資料、ホームページ、ヒアリング <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)> 主に自由意見欄に記載された意見から課題を整理し、スタッフ会議での検討を経て、子どもたちにはより楽しく遊べる施設になるよう、大人には、子どもたちの活動を優先しつつも居心地のよい環境になるように努めています。抽出された課題については速やかに対応策を検討して実施しています。28年度のアンケート結果を受けて、寒い時期の大人の室内履きの利用や休日のカードゲームの貸し出しを可能としました。	

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)> 現場確認、ホームページ <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)> 集計結果と対応策に関しては、数値化したり、意見・要望等を要約してわかりやすくまとめ、館内掲示やホームページで周知しています。ホームページには数年分の集計結果が掲載されており、年度ごとの取組を知ることができるようになっています。アンケート結果は受付で配布もしているほか、新たに改善された事柄については、「ログハウスからのお知らせ」としてわかりやすいポスターを館内各所に掲示して周知しています。	

(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>ご意見ダイヤルの利用方法は、施設内掲示板への掲示およびホームページへの掲載により、複数の方法で周知が図られています。</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>館内に「ご意見提案箱」を「ログハウスへのしつもん・おねがい」の記入用紙を添えて、設置しています。</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>ご意見箱には、子どもからの意見や質問を中心に、毎月2～10件の投稿があり、有効に活用されています。ご意見箱に入れられた意見は、その都度要望への対応の可否を検討し、質問票の返事欄に検討結果と、できない場合にはその理由を明記し、館内掲示板に貼り出しています。子どもからの質問や要望にも、一つ一つ丁寧に対応し、わかりやすい表現で回答を記載しています。</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>ログハウスマニュアル集(苦情対応マニュアル)、苦情トラブル発生状況連絡先</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>苦情対応マニュアルを整備し、必要に応じて報告がなされる仕組みとなっています。苦情等の受付から事務局及び区役所への報告までの対応手順を、わかりやすいフローチャートで示し、職員に周知しています。</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)> 苦情受付方法、苦情解決責任者氏名を館内に掲示しています。ホームページの利用案内のQ&Aの中で、ご意見ダイヤルの利用方法と、意見がどのように検討・反映されるのかについて「お知らせ」として掲載しています。</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>	

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>苦情やトラブルが発生した場合の対応ルールを定めており、様式化した事故連絡票(苦情・トラブル発生状況報告)に記録して事務局に送付し、対応方針を決定する仕組みとなっています。各年度の苦情対応状況は一覧表にまとめ、運営委員会で事業報告の一部として報告しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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、こどもログハウス運営委員会資料、スタッフ会議議事録</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>緊急に対応しなければならぬ案件は、事務局と相談し迅速に解決を図っています。時間を要する案件はスタッフ会議等での検討を経て改善が図られています。施設だけでは解決できない場合は速やかに区に状況を報告し、施設独自で解決が図れたものは3か月ごとに区に報告して、情報の共有が図られています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)> 現場確認、ホームページ(H28事業報告) <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)> ご意見箱に入れられた要望は、受付脇にある掲示板に回答を明記して掲示しています。アンケートに記載された意見と対応は、要約版をホームページで公表しているほか、受付でも配布しています。苦情の内容及び対応結果は年度ごとに事業報告の中で一覧表にまとめ、運営委員会で報告し、ホームページでも公表しています。苦情に関しては、個人が特定できないように記載し、当該利用者のプライバシーを侵害しない配慮をしています。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>○近隣の連合自治会町内会の協力を得て、2か月ごとにログハウスのイベントを案内するポスターを自治会の掲示板に貼付していただいている。イベントのお知らせに合わせて施設の周知も図っている。</p> <p>○施設案内のパンフレットには、より分かりやすく親しみやすさを意識し、また、よくあるQ&Aも掲載して、利用者に対し情報提供に努めている。</p> <p>○施設案内はログハウス館内の他、地区センターなど協会関連施設や瀬谷図書館子育て情報コーナーにも配架、周知に努めている。</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、使用ルールの周知を図っている。</p> <p>○区民施設協会HPログハウス・サイトを通じて、施設紹介や利用方法の案内、イベント情報を発信している。</p> <p>また、瀬谷フェスティバルへのブースの出展を通じて、施設案内やイベント情報を提供している。</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>利用案内、「まるたのしろ」、チラシ、瀬谷区子育て応援ネット加入団体Map・カレンダー、ホームページ</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>ホームページや施設案内パンフレットでの案内、広報よこはま瀬谷区版や自治会・町内会掲示板でのイベント情報の告知など、関係する団体や組織との連携・協力によるPR活動のほか、区民まつりではブースを出展し、直接的なPR活動が行われています。パンフレットやイベントのチラシは、見る人の目を引きつけるよう、イラストや色を工夫し、子どもに呼びかけるような、わかりやすい文言で書かれています。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)> 受付横には利用案内を置き、初めての利用者に配布しています。また、来館者が安全に、快適に利用できるよう、館内には必要最小限の利用に関する注意書きを掲示しています。注意書きや利用時の約束事は、子どもに見てもらえるように、わかりやすい言葉で表記したり、子どもの興味を引くようなキャラクター風のイラストを用いるなど、様々な工夫をしています。多様な利用者を想定して、英語表記による利用案内も掲示しています。	

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 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	
<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、ホームページ、イベント各種チラシ	
<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)> 乳幼児の保護者向けの参加費有料の企画については主にインターネットでの申し込みで、応募多数の場合は抽選とし、その他の自主事業やイベントの受付は先着順にするなど、公平な方法により受け付けています。	

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 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(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28年度職員研修報告、平成29年度職員研修計画、スタッフ会議議事録	
<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)> 当施設には様々な利用者が来館することから、地域と関わり、業務に従事するにあたり、全職員を対象に人権意識の醸成に努めています。養護学校教諭や民生委員を講師に招き、養護学校に通う生徒や認知症の方との接し方を学ぶなど、毎回異なる幅広い内容についての研修を実施しています。	

(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28年度自主事業報告書、平成29年度自主事業計画書、イベント各種チラシ、広報紙</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)> 年間を通じ、参加型イベント、季節行事、長期休み企画、創作意欲促進事業等がバランスよく企画されています。季節行事では正月遊びや豆まき、節句、お月見など、忘れられがちな昔遊びを提供しています。地域のコマ回し名人に協力してもらったり、子どもの興味関心を高める工夫をしています。南台こどものもりプレイパークと共催で8月の水遊び、10月のハロウィーンでの段ボール迷路などダイナミックな遊びの提供をしています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> クリスマスやハロウィーンなどの新しいイベントから、昔ながらの羽根つきやコマ回し、竹ぼっくりなど、新旧取り揃えたイベントのほか、季節の行事、子育てママ応援事業も取り入れた事業計画書とおりの運営となっています。自主事業の実施にあたり、企画によっては他施設と連携して共同開催するなどの工夫をして内容の充実を図っています。イベント計画の際は、近隣小学校の行事と日程が重ならないようにするなどの工夫をしています。</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、ログハウス蔵書リスト、廃棄本リスト、ホームページ(図書案内)、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)> 図書コーナーの本は整理整頓し、内容により分類して置いています。小さい子ども用の絵本は、低い位置に置き、子どもが自分で取り出しやすいようにしています。新規図書購入の際には、アンケートや意見箱で把握した利用者からの希望に沿って、人気シリーズの本などを購入しています。スタッフの「おすすめの本」などの情報提供もしています。傷んだ本は、スタッフが修繕しています。ホームページで新規購入図書を紹介しています。</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>○年に3回、こどもログハウス広報誌「まるたのしろ」を発行し、瀬谷区内の幼稚園・保育園・小学校に郵送し、情報発信に努めている。また、瀬谷図書館及びこども家庭支援課にも配架を依頼し、PRに努めている。</p> <p>○月ごとのイベント情報は、広報よこはま瀬谷区版の施設からのお知らせ欄に掲載するとともに、HP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「次回のイベントのお知らせ」としてポスターを張り出したり、ひと目でイベントの内容がわかる大きなイラストの掲示やイベントの雰囲気が醸し出せる飾り付けをしたりして告知に努めている。</p> <p>○子育てママ向けに毎月のイベントが一目でわかるイベントカレンダーを作成し、受付窓口で配架している。</p> <p>○近隣の連合自治会町内会の掲示板に、イベント案内ポスターを貼付していただいている。</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、ホームページ、広報誌「まるたのしろ」、イベント各種チラシ、チラシ掲示依頼状、郵送先一覧表</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>ログハウス独自の広報紙「まるたのしろ」の他機関への送付、広報よこはま瀬谷区版、子育て応援ネット子育て応援カレンダー、ホームページへの掲載、自治会・町内会の掲示板へのチラシの掲示など、多様な媒体を利用して、イベント情報の発信を行っています。館内には次のイベントのポスターを掲示してPRしています。「せやっこだより」、タウンニュース、相鉄線「駅から散歩」など外部の広報媒体の取材にも積極的に応じています。</p>

(7) 職員の待遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○スタッフの採用にあたり、一般的な待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。採用後には勤続5年目の職員と合わせて、外部講師による待遇研修を実施している。</p> <p>○スタッフ会議では、全員に待遇に関しての再確認をし、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、来館する子ど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>○「褒めること」と「叱ること」がきちんとできる、利用者スタッフとがふれあえることのできる施設運営が求められており、現状では期待通りの運営がなされている。</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>利用者が安全に、安心して思い切り遊べるよう、見守りを最優先に考え対応しています。危険な行為や争いがあった際には積極的に関わりを持ち、ルールを守るべきことを伝え、必要であれば「叱る」こともしています。継続的な声掛け、関わりから、利用者との良好な関係が構築されています。乳幼児と保護者の来館時には、親子で過ごす時間を邪魔しないような見守りと声掛けを心掛けるなど、対象者に合わせた柔軟な対応がなされています。</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>○近年の少子化の影響等で、乳幼児・小学生の絶対数が減少する中で年間利用者数も減少傾向にある。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など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>○他のNPO法人との共催イベントのほか、午前中の利用促進を図るため、乳幼児向けイベントを開催している。</p> <p>○施設運営上、館内では飲食禁止である。一方、お弁当持参の親子や遠足利用者のニーズに応え、11:00～13:00の間ベランダを飲食スペースとして開放している。夏場には、遮光ネットを設置し日差しを和らげる措置に好評を得ている。</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の声掛けにより、誰もが安心・安全に遊べる環境を整えるよう配慮している。</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>時間帯によって利用する年齢層や混雑具合が異なるため、スペースに出す遊具を変えるなどして、遊びやすい環境を整えています。平日の午前中には、子育て中の保護者向けの企画で集客を図るとともに、将来の利用者を増やすことを目指しています。イベント開催にあたっては、乳幼児から中学生までが参加しやすいイベントを企画し、リピーターを増やしています。アンケートの要望や意見箱の意見には速やかに回答し、対応しています。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><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>利用者ニーズに添って、利用者が快適で安全に、安心して遊べる施設をめざして、見守りを最優先に取り組んでいます。季節感のある壁面の飾り付けやBGMなど、過ごしやすい環境づくりに努めています。来館者にしっかり向き合い、必要に応じて、ルールを守ることや片づけの指導などもしています。意見箱に入る子どもの声にもしっかり耳を傾けています。他施設のチラシ等の配架や掲示があり、多様な情報提供がされています。</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> <p>近隣の子どもたちが利用する施設ですので、イベントなどで、子どもたちが、この地域について理解を深めていけるような取組を期待します。</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)> 毎日開館時に点検事項が明記された「日常安全点検チェックシート」に沿って点検し、遊具や資機材の安全性が確保されています。日中は「館内定期巡回確認シート」に記載された巡回ポイントを、2名のスタッフが1時間ごとに交代で、偏りのない目線で点検し、安全性の確認をしています。	

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)> 利用者に快適に利用してもらえよう、毎朝館内とトイレ清掃を行っており、アンケートでは利用者から清潔な施設と評価されています。来客用の館内スリッパは使用の都度ベランダで日光に当てて干し、布製の手作りボールは週1回洗うなど、衛生面に配慮しています。「日常清掃点検表」を用いて、清掃漏れの無いようにして、施設内の清潔を保っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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	
<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)> <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)> 毎日、施設や遊具・資機材の安全点検を実施しており、安全性が確保されています。「日常安全点検チェックリスト」には、16項目の点検か所と、点検事項が具体的に明記されており、どの職員が点検しても見落としなく点検することができる仕組みとなっています。各遊具ごとの写真を付し、点検時の注意点を詳細にまとめた、遊具安全点検マニュアルが整備されています。	

(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)>	
利用者の目に触れない、館内外の場所(トイレ内物入れ、屋外倉庫)にゴミ置き場が定められており、ごみは適切に管理されています。	

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)>	
ゴミは市の分別ルールに沿って分別し、市が行うルート回収に参加し、適切に処理しています。	

(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、業者に委託して定期的実施する床清掃・トイレ清掃、窓の清掃、2階梁部分の除塵作業と、日常的に毎朝スタッフが衛生保持のために行う床清掃、トイレ清掃、外回り清掃、地下迷路の床清掃及び週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、清潔な施設の維持に努めている。</p> <p>○夏の時期には汚水升に殺虫剤を散布し、蚊の発生を抑制している。</p> <p>○子供たちの必需品となっているウォータークーラーは、自動洗浄機能を有する機械を設置した。また、年1回専門業者に点検と内部清掃を依頼し、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、清潔さに保っている。</p> <p>○施設の花壇には、球根や横浜市緑の協会から購入している花苗を利用者の皆さんに植えていただき、季節の花々が彩られるまでの間、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>現場確認、ヒアリング、日常清掃点検表</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>スタッフが行う毎朝の清掃によって衛生状態が保持され、また施設や遊具の点検から不具合箇所が発見され、早期修繕や使用停止措置により安全性が保たれています。ベランダから見える花壇には、利用者に花苗を植えてもらい、利用者による花壇整備を兼ねたイベントとなっています。8名のスタッフの、それぞれの視点からの気づきや対応を、業務日誌やスタッフ会議、事務所内の伝言ボードで共有し、より良い環境整備につなげています。</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>トイレの入り口に、スリッパの定位置を示した足型の印をつけ、誰が使った後でもスリッパが揃えられるようにしています。おもちゃ箱に、子どもになじみのあるキャラクター風のイラストを付し、片づける場所を明確にすることで、子どもたちが自分から進んで片づけられるようにしています。こうした利用者の協力も得て、館内は常に物品が整理整頓され、清潔が保たれ、利用者にとって居心地の良い場所が作られています。</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>

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>協会の整備した手順に従って、緊急時対応マニュアルを整備してます。緊急時連絡網を玄関わきに掲示しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><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>警備会社との契約により、閉館時の機械警備に加え、不審者に対応するため非常通報ベルを設置し、不測の事態に備えています。さらに夜間は、玄関にセンサーライトを設置し、防犯対策を行っています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)> ヒヤリング、キーボックス</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>	

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>1時間おきに行う館内巡視により、事故・事件の発生抑止を図っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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・事件時の対応について「事故対応マニュアル」及び「緊急通報マニュアル」を作成しています。 毎朝行う施設や遊具の安全点検及び開館中の1時間ごとに行う巡視によって安全性が確保されています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> ヒヤリング、スタッフ会議録</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)> スタッフ会議において、事故・事件案件や収集しているヒヤリハット事例をテーマに、安全性について再確認を行っています。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対してを行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><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)> 消防署職員による体調急変時対応・AEDの操作などについて</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)> こどもログハウスに関する職員全員に対し、横浜市消防長が行う普通救命講習を受講し、救命技能を有しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><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、緊急通報マニュアル</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>緊急連絡先の掲示のほか、事故報告書により事故の概要及び顛末を報告する仕組みができています。</p>	

(5) 遊具の安全点検

①遊具の安全点検を行っているか？

※マニュアルや点検リスト等、記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><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>毎日の点検のほか、定期的に行う見回りの際にもチェックシートに基づいて不具合箇所の発見に努めています。</p>	

②遊具に安全性に関わる損傷等がないか？

※子どもの視線に立って、遊具に危険を感じないかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>すべての用具について、安全か、不具合がないかを確認しています。</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>○小・中学生が対象の施設であり、乳幼児の利用には付添者が必ず帯同し、乳幼児から目を離さないことを条件に利用可としている。そのことは掲示及び注意を記した案内を配布している。</p> <p>○遊具の安全点検をスタッフが毎日開館時に実施し、点検で見つけた危険箇所は直ちに貼紙をして使用中にするとともに、早急に修繕している。</p> <p>○日常安全点検報告書は月初に事務局に提出している。</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>○楽しい施設の反面、危険箇所や危険な遊具もあり、危険箇所や遊具の正しい使用方法については、必要箇所に掲示して注意喚起を図っている。</p> <p>○見守りを基本とし、危険な遊び方は口頭で注意している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒヤリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒヤリング、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>子どもが遊ぶにあたって利用方法を誤ると危険な遊具や構造箇所も多くあり、ルールを設けている遊具に関してはルールの掲示や注意喚起の掲示を行っています。原則、自由に遊ぶことのできるログハウスが求められているところで、最小限の注意喚起としています。見守りを最優先にしており、乳幼児のいる場所での鬼ごっこやボール投げなど危険と思われる遊びには口頭で注意するなど、その時の状況に応じた注意喚起が行われています。</p>

(6) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、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>	

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	
<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)>	
一番子どもの利用者が多い時間帯に実施し、大人の利用者にも避難誘導に協力してもらうなど、実践に即した避難訓練を毎年、実施しています。	

(7) 緊急時対応全般 (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)>
事故や火災などの緊急時対応マニュアルを整備し、訓練や研修を行い、いざという時の利用者の安全を確保ができるように取り組んでいます。勤務する2人の職員の緊急時の役割分担(避難誘導担当と緊急連絡担当)があらかじめ決められてあり、迅速に対応できる体制となっています。
<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)>

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>勤務表通り、確実に2名体制を維持し運営しています。</p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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>協定書通りに開・閉館しています。 なお、暴風警報発令中に限り、ログハウスも休館としています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書や実施報告書、アンケート集計結果など閲覧できるように備え、閲覧できることを周知しています。ホームページで公表</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>ホームページで公表しています。</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)>	
スタッフは、指定管理者が行う全体研修計画のほか、横浜市青少年育成センター等が主催する講習会に参加し、スキルアップを図っています。	

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、研修記録、受講者名簿	
<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)> 個人情報保護研修(全職員)、人権研修(全職員)、人権研修(全職員)、AED救命救急研修(全職員)、その他研修(対象者)	
<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)>	
認知症患者や知的障害者との接し方について講師を招いて研修会を開催しています。 日常的に関わりのある事例であり、人権尊重につながる内容で、有意義な研修になっています。	

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>○当法人主催の全員研修は、開催日を複数回とするなど全員が受講できるよう工夫している。特に新規採用者を対象とする接遇研修や全職員を対象とした人権研修については必須の研修と位置づけ、勤務交替等により必ず参加できるようにしている。</p> <p>○研修参加を業務と位置づけ、業務と同額の賃金の支払いや会場までの交通費の実費を支給している。ただし、義務的にならないよう、業務に関連するテーマを選定している。</p> <p>○毎月1回行うスタッフ会議を利用して、個人情報保護研修等の内部研修を行っている。</p> <p>○横浜市青少年センターが行う講座にスタッフを交代で参加させ、スキルアップを図るなど、ただ単に管理運営を行うのではなく、専門性を有するスタッフの育成に努めている。参加者にはスタッフ会議で研修内容の報告があり、その後の実践も踏まえ情報の共有が図られている。</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>ヒヤリング、研修参加者名簿、他</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>全員が受講する個人情報保護研修や人権研修のほか、市主催の研修への参加など、スキルアップを目的とした研修にも積極的に参加しています。業務として研修に参加しており、個人の費用負担は発生しません。市などの主催の外部研修について、該当職員に周知し、希望者に受講が出来るように配慮しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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、スタッフ会議議事録、研修資料</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>スタッフ会議で、研修に参加したスタッフから報告・説明するほか、資料の供覧などにより、共有は図られています。</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)>	
新規採用者にもわかりやすいようにマニュアル化された「業務マニュアル」、「担当業務マニュアル」を作成し、活用されています。マニュアルは、スタッフ全員に配布されています。	

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)>
○新規採用者及び勤続5年目の職員を対象に、接遇研修を実施し、親切・丁寧な対応をめざします。 ○協会事務局が主催する全員研修では、全員の参加を前提に複数回の開催を計画し、地域で活動する組織の方を講師を招き、実際の取組等具体的な話を聞くなど、実務に生かせるテーマを選定し、研修を行っている。 H28:三ツ境養護学校の教諭による障害児の接し方 H29:民生委員等による認知症サポーター養成講座 ○横浜市青少年育成センター主催の研修会には積極的に参加し、スタッフ会議の場で参加者から研修内容の報告があり、全員で情報の共有を図っている。 ○いずれの研修参加も業務と位置づけ賃金及び会場までの交通費を支給するも、義務的にならないよう自主的な参加意欲につなげている。	ヒヤリング、スタッフ会議録、研修参加記録、他 <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)>
	接遇や人権など、基本的な事柄をテーマに実施する研修と、スキルアップを目的として、市・区が主催する個別研修や講座への参加を推進しています。 参加したい研修等があれば自ら手をあげることも可としています。 他のログハウスとの情報交換や施設見学を行い、利用者サービス向上に努めています。

(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)>	
協会独自に個人情報保護規程を設け、運用しています。	

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)>	
個人情報管理責任者を明確にし、研修及び管理の徹底を図っています。	

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)>	
横浜市の仕様どおり、毎年度当初に個人情報のルールや罰則について説明し、注意喚起を図っています。 4月のスタッフ会議で個人情報の取扱いについて周知するほか、毎月のスタッフ会議でも、広報紙に使う写真は個人が特定できないように撮ることなど、具体的な事項について随時再確認をしています。	

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>毎年、個人情報保護に関する研修を実施しています。研修後には誓約書に記名してもらい、横浜市に提出しています。</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>入館者名簿は1か月を目途に廃棄しています。また、インターネットで申し込みされた事業参加者のデータは、パスワードをかけて保管し、2か月を目途に廃棄されており、個人情報は適切に管理されています。</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>個人情報を収集する際には、目的を明確にしています。実際には事故が発生した場合に連絡が取れるよう氏名、学校名、性別等の最小限としています。原則1か月を目途に廃棄しています。</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、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、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)> データにはパスワードを設定し、適切に管理されています。また、不要になった受付名簿は1か月を目途に廃棄しており、適切に管理されています。イベントの参加者名簿は、施錠管理しています。パソコン盗難防止のために、セキュリティワイヤーを取り付けています。	

(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を協会事務局が行い、ログハウスでは小口現金による主に物品の購入が行われており、適正に処理されています。	

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、帳票類(伺い、伝票、領収書など) <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)> 支出はログハウスで、経理は事務局で行うため相互けん制の仕組みが確保されています。 また、支出要件は協会の定めるルールに基づくため、けん制作用は機能しています。現場では、主任スタッフが小口現金の責任者となっています。	

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、会計関係出力資料など <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)> 事務局において専任担当者を配置し、施設ごとに適切に管理されています。	

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)> 協会事務局により、管理施設ごとに適切に管理されています。	

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 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	
<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 <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)>	

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
<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)> ○光熱水費は大きな削減が見込まれない中、電灯の間引きや照明スイッチのON/OFFをこまめに行うなどにより削減を図っている。 ○ログハウスの遊具の製作や簡単な修繕は、職員やスタッフ自ら行っている。具体例としては魚釣り遊具の製作、手作りの布製ボール、丸太や滑り台にできた隙間のシリコン充填作業、授乳用スペース確保のための仕切りカーテンの設置など、部材だけの支出で賄っている。 ○子どもたちに人気のぬり絵は事務局の印刷機を使い大量製版により印刷代の節約を図っている。 ○交換時期にきている照明をLED照明に変更し、電気代の節約と交換の手間を省いている。 ○自主事業に必要な物品は、より安価なショップの利用や卸問屋での購入、また段ボールや廃材などの利用、スタッフの手作業などにより経費の削減を図っている。	<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、経費削減事項報告書、現場確認 <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)> 光熱水費の削減が難しい中、できる限り自前で行う修繕やより安価な物品の購入等で経費の削減を図っています。職員研修は、館長及び常勤職員並びに公的機関の職員などを講師として行われています。

(5) 組織運営及び体制全般 (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)> 法令順守が求められている状況下にあつて、少ない人数ながら効率的・効果的に組織運営がされています。区内居住者をスタッフに採用しており、スタッフ本人やログハウスを利用する知人等の意見を直接聞くことができ、また学校や地域のイベント情報など、施設を運営する上での貴重な情報源となっています。 <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)>

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、情報共有や連携した取り組みを行っている。 ○横浜市こ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。 ○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。 ○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。 ○横浜市民の読書活動の推進に関する条例及び瀬谷区が勧めるCOOL SHARE事業の一環として、当協会が管理・運営する7施設が共催して、読書スタンプラリーを実施しており読書活動の推進に努めている。 ○瀬谷区運営方針に掲げられている健康づくりにあわせ「地域で健康づくり」を協会の共通テーマに掲げ、子育て中のママが子供達と集い・触れ合うベビーマッサージや親子ピラティスを自主事業として実施している。</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>ヒヤリング、チラシ、自主事業計画書、他</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>○「健康づくり」や「読書推進」、「クールシェア事業」など区・市が推進する事業を取り上げ、「地域で健康づくり」「読書スタンプ事業」「クールシェア推進協賛事業」として、協会全体の事業として取り組んでいます。</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>○スタッフの発案で、静かな部屋を利用して小学生の絵画展を企画し、展示したところ、区内小学生の絵画を静かな部屋に展示したところ、本人や家族に大変好評で、ログハウスのPRにもつながっている。今年4校目を実施しており、区内小学校全校を対象に実施する。 ○こどもログハウスは元々小中学生を対象とした施設だが、少子高齢化によって年々利用者が減少傾向にある。現在、午前中の小中学生の来ない時間帯を利用して、おはなし会、また講師によるベビーマッサージ・親子ピラティスを自主事業として開催している。将来の利用者確保に向けた取り組みも行われている。 ○ 地元である本郷地区の社協や民生委員・児童委員による子供の居場所づくりのためのプレイパークを立上げたいとする取り組み進められている。 地域連携の一環として、ログハウスや南台子どもの森プレイパークとが協力し、設立に向けた支援を行っている。</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>ヒヤリング、自主事業計画書、現場確認</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>○静かな部屋を利用した小学生の絵画展の開催をしています。 ○午前中の比較的利用の少ない時間帯を利用した地元講師によるベビーマッサージ・親子ピラティスの事業化を行っています。 ○地元の組織・団体と連携した事業企画検討を行い、事業の取り組みを進めています。</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> <p>大勢の利用者が来館する時間帯に、荷物やベビーカー、キックボードなどの取違えの起きない工夫が期待されます。</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				
		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				
		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？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
						実施していない		実施していない		その他
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				
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				
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				
	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					
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					
(3) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「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					
(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？		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				
管理 図書の(5)	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					
		レ	適切に管理している	レ	適切に管理している					
①蔵書数を把握する等、適切に管理しているか？		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			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	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	基（1） づく 業務協定の書 務の書等 遂等に	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 協定書等のとおり管理していない	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 協定書等のとおり実施していない	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	
	（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 ない	レ ある レ 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 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない	
		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ある	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	
	生（3） 管理業務 施設衛	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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
	不備の数			0	0
	Ⅳ 緊急時対応	時（1） 組 対 整 急 備 の 仕	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 作成していない	レ 作成している レ 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 協定書等のとおり実施していない レ 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
		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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない
		（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？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない
			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 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 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 研修を実施していない
				（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）
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 体制を確保していない	レ 体制を確保している レ 体制を確保していない		
の（5） 安全 点 遊 具		①遊具の安全点検を行っているか？	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている 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ある	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	
（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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない
		不備の数			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 レ 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 レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない	
		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 レ 公表していない	レ 公表している レ 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 レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 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 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 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 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 レ 情報共有していない	レ 情報共有している レ 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 レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 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 レ 整備していない	レ 整備している レ 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 レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 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 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 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 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 レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	
		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？	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 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 レ 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 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 レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 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 レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 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 レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 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 レ 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 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 レ 存在しない	レ 存在する レ 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 レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
	不備の数		0	0	
	不備の合計	0	0		