



横浜市指定管理者第三者評価

踊り場公園こどもログハウス
評価報告書



20年2月19日
横浜市指定管理者第三者評価機関
 commons21 研究所

こどもログハウス評価シート目次

I. 総則	3
I-1 施設の目的や基本方針の確立	3
I-2 職員の勤務実績・配置状況	4
I-3 職員のマナー	5
I-4 開館の実績	6
II. 施設・設備の維持管理	7
II-1 建物・設備の保守点検	7
II-3 備品の管理	9
II-4 清掃業務	10
II-5 警備業務	11
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	12
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	13
III. 運営業務及びサービスの質の向上	14
III-1 利用実績	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施	15
III-3 適切な利用情報の提供	16
III-4 広報・PRの実施	17
III-5 サービス水準の確保	18
III-6 職員間での情報共有化	19
III-7 個人情報の保護	20
III-8 事故防止対策への取組	21
III-9 事故発生時の対応体制の構築	22
III-10 災害発生時の対応体制の構築	23
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
III-13 利用者アンケートの実施	26
III-14 自主事業の適切な実施	27
III-15 自主事業における独自の工夫等	28
III-16 書籍の購入及び管理	29
IV. 地域及び地域住民との連携	30
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	30
IV-2 こどもログハウス委員会の設置・開催	31
V. 収支状況	32
V-1 指定管理料の執行状況	32
V-2 収支決算状況	33
V-3 経費節減の取組	34
VI. その他	35
VII. 評価結果のまとめ	36

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

こどもログハウスの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	職員に対し、こどもログハウスの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	レ		レ	
	職員が、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	レ		レ	
	利用者に対し、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>本年度、改めて、全職員(局長、スタッフ、館長)で、踊場公園こどもログハウスの基本方針を見直した。ひとつひとつの項目を協議し加除訂正した全職員による基本方針の作成であった。</p> <p>利用者であるこどもにも、同伴した大人にも、基本方針が理解できるように、表現を工夫し、こども向け、大人向けの二種類の基本方針を作成し、館内掲示してある。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> こどもログハウスの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針を明文化し、ご利用案内「ニャンぱく砦」に掲載しています。基本方針を見直した際に、「子どもが理解できるように」との思いから、子供向けと大人向けの2種類を作成して館内掲示し、利用者に周知しています。また、HPに掲載しています スタッフは、設置目的や基本方針を研修等で学び理解を深めています。今年度は、ミーティング等で協議見直しが行われ職員は、基本方針の作成に関わっており、更に理解を深めています。 この施設は、「夢中で遊ぶこどもたちに意欲と思いやりが育つように心がけること」を接遇ポイントとして、職員は、注意を払って見守っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>10名のスタッフは、ローテーションで常時2名のスタッフ勤務となっている。利用者が快適に利用できるように、スタッフ2名の役割分担を明確にし、いつでも1名のスタッフは、利用者の対応ができる状態となっている。</p> <p>スタッフ同士は、連携と協力を基盤とした姿勢を常にもっており、互いに臨機応変に相手の仕事を手伝い円滑な運営、利用者のサービスに努めている。</p> <p>朝の清掃も素早く丁寧に仕事をし、利用者の対応に備えている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 2名のスタッフを必ず配置しています。 スタッフの勤務予定表「ログハウススタッフ・ローテーション表」を月ごとに作成し、業務状況を把握しています。 作業中でも1名のスタッフは、利用者の対応ができるよう役割分担を明確にしています。どちらの役割も臨機応変にこなす体勢になっています。子どもたちが遊んでいる様子を見守りながら、2名の職員が業務にあたっています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用の主体がこども、幼児であることから、スタッフは、こどもの名前を覚えたり、こどもの理解につとめたり等、利用者が気持ちよく利用できるように努めている。</p> <p>また、親切、丁寧、迅速をモットーに整理した接遇ポイント「夢中で遊ぶこどもたちに意欲と思いやりが育つように次のことをこころがけましょう」や「電話応対例」を身近に置き、心の通う接遇に努めている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 服装は、エプロンの上に揃いのジャンパーを着用し、文字が大きく書かれた名札をしています。利用者は一目でスタッフと認識できます。 ・ 来館者に対して大人にも子どもにも、明るく挨拶をしています。折り紙の枚数が決められていることや、その代替にチラシなどを用意していること等を丁寧に伝えていました。 ・ 電話の対応は、施設名・個人名の両方を名乗っています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-4 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり りに開館している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり りに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に定められた通り、年末年始と月1回の閉館日以外は開館しています。18年6月は館内修繕の為4日間休館しています。 スタッフの出勤は、始業時9時より5分前には入館が業務マニュアルに記され、スタッフはこれに合わせて出勤しています。開館(9時)閉館時(17時)にチャイムを鳴らし、スタッフの手で玄関の開閉が行われています。閉館日についても、「かぎ当番の手順」で開館しています。業務日には開館・閉館時刻も毎日記録され、勤務時間帯に業務しているスタッフの名前を記入しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 午前、午後各2回以上の見回りを実施し、施設、遊具の点検を行っている。 利用者がこどもであることから、こどもたちの安全管理は、こどもの目線に立ち、常に使命感と責任感をもって実施している。		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に記載されているとおりに、日常の保守管理点検と定期点検がなされています。 施設の安全管理面では、手すりの裏側や、階段の角、柱のひび割れ部分等、どもたちの触れる箇所に留意しながら、点検を実施している記録があります。 「床のささくれ」が発見され、子どもたちの怪我を防ぐため、18年度に緊急工事で処置し、事故防止につなげられました。 			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> 維持管理計画書を作成し区へ提出、20年秋に大規模改修の予定です。 			

II-2 遊具の安全点検

こどもや親子の利用が多いという施設の特性に配慮し、遊具が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	遊具の安全点検マニュアルを備え、それに沿って定期的な安全点検が行われている。	レ		レ	
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の清掃とあわせて遊具の点検実施 ・午前、午後各2回以上の館内見回りと遊具の点検 ・月1回、業者の目視による点検 <p>上記の常時点検、定期点検の他にも、ミーティングで遊具による事故例を議題にしたり、フードつきの洋服を着たこどもの見守りを強化したり等、事故防止に努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書に規定された点検が行われていることを「点検チェック記録」で確認しました。毎日、開館時、11時、12時30分、14時30分、16時の計5回、記入がなされています。 ・ 「点検マニュアル」には、20の点検項目がリストアップされ、「点検チェック記録」には目視、触視した状況が記録されています。 ・ 遊具や遊び場コーナーでは、基本的にはぶつかりやすいところ、角張ったところには、布を巻く等の工夫がしてありました。さらにバスケットボールのゴールバスケットについても、落下を防ぐチェーンで補強しています。各所に気配り、目配りがなされ、遊具の不具合は、見受けられず利用者が安全に利用できる状態に保たれています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	こどもログハウスの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	レ		レ	
B	こどもログハウスの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 備品台帳は、法人とログハウスともに備えられており、備品台帳に記された現品を確認しました。 使用中のものを含め、備品に目に見える損傷等がなく、適正に管理されています。 			
【改善すべき点・課題等】					

II-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>幼児、こどもは靴下を脱ぎ裸足で遊ぶことから、常時の清掃には、隅々にも気をつけて丁寧に行うよう心がけている。</p> <p>また、2名のスタッフの清掃手順が明確になっており、円滑に落ちのない清掃をしている。</p> <p>業者委託 年 12回 床面清掃 年 4回 窓ガラス清掃 年 2回 壁、天井、網戸清掃</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業計画書及び仕様書に基づき、委託業者との契約書を交わしています。それらの契約に従って、定期清掃が実施され報告がなされています。 日常清掃は、開館前に実施され、業務日誌(裏面)のチェックリストに記載されています。 館内は清潔に維持されており、土ぼこりや汚れ、悪臭はなく、衛生的な状態が保たれています。 消耗品の補充は、朝の清掃時に点検・補充し、業務日誌に記載しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>不審者が館内に入らないよう、幼児同伴でない成人が入館した場合、スタッフは必ず声をかけ安全管理の早い対応に心がけている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 機械警備装置を設置し、警備会社に業務を委託しています。年 1 回定期点検を行うことが仕様書に記載され、「警備報告書」にはアラーム点検を実施したこと等が記されています。 施設開閉の鍵は全スタッフが持参し、個人管理しています。その他の鍵も、管理方法を明確にしています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> 死角となる通路、身を隠すスペース、外回り等 1 日 5 回、定期的に見回り、業務日誌の「チェックリスト」で確認しています。受付から館内が一望できるので、常に利用者の安全を見守り事故等を未然に防ぐよう、努めています。 近隣交番の警察官が定期的に巡回しています。 		

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか（土木事務所との連携を含む）。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている(公園管理者への連絡等を含む)。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>出入口脇の花壇草花の種、球根は緑の協会[花やぐまち事業]から購入している。</p> <p>ログハウス周辺の雑木の剪定、草刈、清掃は、戸塚土木事務所、公園担当が計画的に実施している。</p> <p>地域の協力をいただいているログハウスとしては、時々、正面、円形広場のごみを清掃するようにしている。</p> <p>公園愛護会が公園の美化活動として植えたプランターの苗については、愛護会で毎日水遣りの世話をしているので、ログハウスはじょうろの保管を協力している。</p> <p>水枯れの時期には、時々水遣りの手伝いもするようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「植栽の計画書」を作成しログハウス入り口の花壇に、春秋2回、金魚草、チューリップ、パンジーなどの植栽を実施しています。花壇の清掃や水撒き、施設入り口の落ち葉や空き缶等の清掃を行なっています。 植物の繁茂などの放置は見受けられず、美観が保たれています。 踊場中央公園の植栽・樹木の維持管理業務は、ログハウス周辺も含めて、土木事務所が計画的に行なっています。円形広場の利用受付の所管の確認などの連絡を公園担当者で行ない土木事務所との連携が図られています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>小さくなった鉛筆をもつなげて使う、こどものお絵かき用紙も新聞広告の裏紙を使用するなど、文房具を大切に使う心や、紙を無駄にしない節約姿勢を実際の場面からこどもにも伝えている。</p> <p>自主事業で廃品物を利用した工作を取り上げている。</p> <p>18年度 トイレtpペーパーの芯を使った工作 トイレットペーパーの芯、古紙を使ったクリスマス工作</p> <p>19年度 色画用紙のあまり紙を使った父の日工作 ペットボトルを使ったスポーツフェスティバル</p> <p>ごみの量が少ないことから、平成19年度より市のごみ回収を離脱し他業者に委託している。</p> <p>横浜市の分別ルールに沿って、適切に分別し、可能な限り資源化している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 折り紙等の工作をする大きなテーブルコーナーに「ゴミはお家にもって帰ってね」の掲示をして、利用者にゴミの持ちかえりを促しています。 短くなった色鉛筆や鉛筆をつなげて使用しています。ミスコピー等の裏紙は、ファックス用紙に再利用しています。 両面コピーを心がけ、館内のごみの分別やリサイクルに取り組んでいます。ミックスペーパー、乾電池等、横浜市の分別ルールにそって、適切に分別しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績

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

時期	18H	18H	19H	H
	4～9月	10～3月	4～9月	～月
利用人数	18,504人	18,154人	18,134人	人
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 18年度上半期、19年度上半期利用人数を比較すると、18,504人から18,134人へと370人減少している。この減少のようすは特に幼児と小学校5、6年生にみられた。 さらに、昨年と今年の幼児の減少を月ごとに比べると、8月、9月に合わせて189人減少していることがわかる。このことから、幼児の場合、今年(平成19年)の猛暑が原因で利用が減ったと考えられる。 幼児の場合、保護者が同伴することから、減少は2倍となり減少370人につながったものと思われる。		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 単純に利用者数の推移を見ると、少しずつ減少傾向にあるようですが、月別の推移と気候変動を相関すると、アピールポイントにもあるように、19年夏の猛暑による影響がうかがわれます。業務日誌に記載の温度計(受付)の記録からも裏付けられました。 冷暖房設備を完備していない施設であることから、保護者から「寒暖に対する懸念」があることが拝察されます。 遊具の入れ替えや子どもたちの来館を促すために、おもちゃの病院など、新たな自主事業の企画を期待します。 18年6月は館内修繕の為4日間休館しています。 		
【改善すべき点・課題】				

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用方法を案内している。	レ		レ	
	スタッフが利用者への案内を適切にできるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	レ		レ	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者に、親切、丁寧、迅速な対応ができるように、スタッフ2名のうち、1名は受付窓口に向かって、1名は館内を見渡せるような位置に向かって着席するようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入り口に入ってすぐ、目の前が受付になっており、誰でもわかるようになっています。 ・ スタッフの対応は早く、声かけから案内までがスムーズになされています。また、常連の子どもたちの顔と名前も覚えていて、気軽なコミュニケーションが図られています。接遇の研修は全員が参加できるように2回に分けて開催されています。18年度は9月29日及び10月3日、19年度は9月20日及び10月3日の研修記録があります。重点課題として、「子どもへの見守りの視点」が挙げられています。 ・ ご利用の案内「ニャンぱく砦」を発行し、施設の概要を広報しています。事業者や市のHP、「広報よこはま」に掲載しています。近隣小学校との連携により、生徒の描いた絵を入りに展示する等、家族への興味を喚起することも行われています。 ・ 子供向けのチラシ・パンフレットが作成されており、利用に関する注意点も子供向けに常備しています。また、保護者向けの掲示もなされています。 ・ 施設入り口上の大きな看板は、建物と同化していて、見落とされるように見受けられました。建物との違和感が残らない程度に、アピール性に工夫があると更に良いでしょう。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	レ		レ	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>館内の掲示物や印刷物には、漢字にルビをふったり、図やイラストを取り入れたり、利用者の誰でもが理解しやすく、読みやすいように工夫している。</p> <p>平成19年4月から12月まで41件の見学希望を受付ている。受付者は、見学日、時刻、目的、人数、代表者氏名を記録簿に記載する。見学日が他の団体と重なった場合、予め代表者に電話で当日の状況を知らせるようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者に関する案内は、受付の掲示と「ご利用の案内」に掲載しています。新人スタッフの紹介も掲載されています。 事業計画書や事業報告書は、閲覧可能な案内があり、受付に備えられています。利用者委員会にも配布・報告しています。 玄関口には、施設利用パンフレット類やチラシ、小学生の描いた絵などが掲示されています。イラストや写真などを活用した工夫がなされています。 チラシに「見学はいつでもできます。直接お越しください」と明示しています。団体、小学生、幼稚園児の見学に対応し「見学ノート」に記録されています。毎年、近隣の小学校6校が、「まち探検」でログハウスを利用しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>毎月、各連合町内会の会合にログ便りを届け、広く地域に情報提供することを心がけている。</p> <p>HP の他にもプラネット神奈川にも情報提供を実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> チラシ等を、近隣小学校に配布し、町内会には、約 700 部を回覧しています。 町内会の掲示板にチラシ等を掲示しています。「広報よこはま」や市の HP 等にも案内があり、インターネットの「おでかけインフォ」「ヤフー地域情報」等でも情報提供しています。 より具体的な施設の様子を掲載した指定管理者の HP を開設し、館内にアドレスを掲示して、アピールしています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	レ		レ	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	レ		レ	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>サービスの向上、運営改善にむけ、全職員が積極的に分担業務を見渡し、ミーティングで課題や改善点を提案している。</p> <p>また、ミーティングで決まったことは、印刷し、全職員が共通のサービスにあたるように確実性にも努めている。</p> <p>誰でもが、親切、丁寧、迅速をモットーにした対応ができるように「夢中で遊ぶこどもたちに意欲と思いやりが育つように心がけること」と題した接遇ポイントを受付台に置いている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務マニュアルとして、各業務の細かな手順書と、事故や怪我などの際の対応マニュアルがあります。業務日誌には、その日の出来事や注意点などが記載され、スタッフの確認印が認められ共有が図られています。これらを受付カウンターに常備し、いつでもスタッフが手に取れるようにしています。 サービス水準の研修は、接遇研修の際、ロールプレイング等を行い、サービス内容の修得と標準化を図っています。 業務マニュアルの内容は、ミーティングで検討しています。見直された箇所は、訂正線や手書きによる書き込みがなされています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	レ		レ	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>連絡ノート、業務日誌にその日の出来事をきめ細かく記録し、認識の共有に努めている。 スタッフ、館長は、毎日ノートを開き確認をしている。 毎月1回(休館日午前)ミーティングを開催している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもが安全に楽しく遊ぶという点を重要視し、連絡(伝言)ノート・業務日誌に気付きを書きとめています。重要なことや緊急時は、館長に報告し、スタッフへの周知と事業者本部への連絡する体制を整えています。それら必要な情報は、毎日交代勤務の引継ぎや朝礼で再確認しています。 毎月の休館日を利用して、スタッフ全員によるミーティングを行っています。「定例会議録」には、今月の振り返りと次月の予定他、業務に全般について討議し、意識の共有や情報の確認等を行っています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	レ	A	レ	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	レ		レ	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	レ		レ	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	レ		レ	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	レ	レ		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>個人情報保護のため具体的な取り扱いマニュアルに沿って実施している。</p> <p>閉館時刻には、個人情報の入った戸棚の施錠確認、シュレッダーによる裁断の徹底など、個人情報保護を図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ログハウスにおける個人情報は、入館票、ロッカー貸出票、図書貸出票があります。個人情報の使用目的の内容についてスタッフから説明を受け、理解できていることが確認されました。「目的外に使用しない」旨の文書を入館票記入台に貼り付け、記入の際に目に入るように配慮しています。 「個人情報マニュアル」に基づき、児童生徒へは、個人情報の目的を、スタッフが口頭で判りやすく説明しています。管理責任者は事務局長であることが明記されています。更に館長を保護責任者として特定して体制を整えています 個人情報は、1台のPCに格納され、パスワードによる管理と退館時には、格納場所に施錠、保管しています。書類等の処分は、スタッフがシュレッダーで裁断し破棄する規定があります。 個人情報保護に関する研修は、18年度は6月19日に、19年度は9月18日に実施しています。常勤非常勤職員すべての誓約書を確認しました。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の場合、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	レ		レ	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
	遊具の危険性や正しい利用方法などについて、利用者への的確に周知を行っている。	レ		レ	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用するこどもが、遊具の使い方や約束ごとの理解ができるように、図やイラストを使った掲示物を用意し事故防止に努めている。</p> <p>ミーティングでは、過去に発生した事故対応の検討や他類似施設での事故例を検討する等、事故防止の研修を実施している。</p> <p>2名のスタッフのうち1名はこどもの動きを常に見守る体制をとっている。</p> <p>ログハウス委員会議題に「事故発生状況の報告」を位置づけ認識や対応を新たにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故に関するマニュアルには、日常の点検項目や怪我・物損・災害に分けられた対応と連絡先が記載されています。 過去の事故事例は、すべて子どもが転んだり、ぶつかったりした時のものです。救急車搬送は18年度に1回記録があり、区役所へ報告しています。これらを踏まえ、スタッフは常に見回りをし事故防止に努めています。 事故防止のチェックリストは「日常点検チェックシート」に明記され、1日5回定時に実施しています。 スタッフは、子どもの遊具に関する事故等の情報に敏感で、資料を集め共有しています。当館においてその可能性を職員間で検討し、記録ファイルに残しています。19年度は財団法人横浜市青少年育成協会主催「子どもの安全管理(9/14)」の研修に参加しています。 遊具や設備の正しい使用法は、掲示による案内と見回り時の声かけで知らせています。メーカーの『注意シール』を器具に貼り付け利用者に周知しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	レ		レ	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>全職員で消防署による蘇生法などの事故対応研修を受講した。</p> <p>事故発生時、迅速に関係機関に連絡できるよう、スタッフの見やすい場所に事故発生時の電話連絡一覧が貼ってある。</p> <p>10月、「不審者が乱入した場合」「大地震が生じた場合」「2階から落下し意識をうしなった場合」の三例の事態を想定した訓練を実施した。それぞれが事故発生から5～10分間のスタッフ2名の役割確認と瞬時の判断の訓練であった。2月にもう1度実施する予定である。</p> <p>もしもの場合、事故発生時に館内に何人の利用者が残っているのか、利用者の安全を管理する立場として知っておく必要がある。そこで、今年度より来館時の受付名簿に退館時刻も記録するよう改善した。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故発生時の連絡体制を確保し、受付に掲示しています。事故対応責任者が、館長であることが明確になっています。 ミーティングで館内における過去の事例分析と、他施設での事例について収集した資料をもとに検討しています。 18年度は、応急手当研修(11/16、11/20)、19年度は、救命処置の仕方(12/17)の研修を実施し、全スタッフが参加しています。AEDは設置していません。 今年度は、避難訓練の際に大地震時の避難・救急救命と合わせ、不審者の侵入を想定した訓練を実施しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	レ		レ	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>災害発生時の対応マニュアルには、局長、館長不在時のスタッフの役割業務も示されている。</p> <p>ログハウスは、区災害対策本部支部施設、区ボランティア活動拠点、在宅要援護者の特別避難場所に適用されていないことから、災害発生時、ログハウスはログハウス委員会委員長(連衡町内会会長)と連携し災害時のこどもの遊び場所、こどもの居場所として施設の復旧に努める。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 防災に関するマニュアルとして「危機管理マニュアル」を整えています。 ・ 防災・防犯計画には、「緊急時における事態を想定した訓練を行い、来館者の安全確保のためにスタッフが瞬時の判断や対応ができるようにする」ことが記されています。特に、「不審者が乱入した場合・大地震が生じた場合・2階から落下し意識を失った場合を想定して訓練を毎年行うこと」としています。平成18年11月に救急時の応急手当、19年10月に不審者が乱入した場合・大地震が生じた場合を想定した自主訓練が行われています。20年2月に再度自主訓練を行う予定です。 ・ 防火管理者の役割や当日出勤している二名の職員の役割分担を明示した書面があります。「電話連絡一覧」で地域や関連機関との連携を図ります。 ・ 引き続き年2回の訓練実施がなされることを期待します。更に広域避難場所へ利用者と避難する場合を想定した訓練がなされると良いでしょう。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>大地震後は次の余震が想定されることから、混乱のなか、第一次避難場所からどの時点で家に帰したらよいか、家族との連絡はどうあったらよいか等、責任ある安全確保の検討を続けていきたい。</p>					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

こどもを含め、利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	レ		レ	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者の苦情については、ミーティングを使つての回答書の検討、分かりやすい回答文の作成、館長、局長の点検など、多数の目で回答するシステムが整備されており、全職員で利用者の意見や苦情を丁寧に聞き取ることに努めている。</p> <p>改善に結びつく内容は直ちに運営に反映させるなどフットワークのよい流れを構築している。</p> <p>ログハウス委員会の議案に利用者の苦情対応を位置づけ認識や対応を新たにするようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を館内に掲示しています。ご意見ダイヤルに意見等は寄せられていません。 ホームページでの受付や館内に、「ご意見投函箱」を設置して「アンケート用紙があります。いけんをかかせてね」と掲示して利用者から苦情や意見を述べやすいようにしています。 口頭で寄せられた意見等は業務日誌に記録し、「ご意見投函箱」は、毎週火曜日に箱を開き解決策を検討し、迅速な対応が取れるようにしています。話し合った解決策は事業者に伝えていきます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄		チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> 苦情などの対応手順や、館長が責任者であること、スタッフ全員が担当者であることを「利用者アンケート・苦情対応の手順」に明示しています。この書面を館内に掲示して利用者に周知しています。 「滑り台のはじめの所で頭をぶつける」等の内容とその対応結果「意見・質問・苦情・回答」をファイルにして、エントランスのテーブルに置き、だれでも見られるようにしています。館内での公表状況や委員会の議事録においては、公表の際のプライバシーは守られていることが見て取れました。 指定管理者のHPに寄せられた意見に対する回答をPDFで掲載しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	レ		レ	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		レ	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>小学生、中学生の屋内の遊び施設として建てられたログハウスも、幼児の遊びチャレンジとしての利用が高く、放課後や土、日には幼児と小学生が共存する形で遊んでいる。</p> <p>以前より年齢差の高い幼児と小、中学生の共存は、事故につながるのではないかとスタッフによる見守りを強化したり、受付窓口で小学生に注意して遊ぶよう助言したりしてきた。</p> <p>今回の利用者アンケートからも幼児の遊びの安全性を利用者が要望していることを確認した。</p> <p>年齢差の違うこどもの遊びの安全についてはこれからもよい方法を見つけるように検討を続けていくこととする。</p> <p>平日の幼児の利用時刻については、幼児に適した時間帯のあることを幼児同伴の保護者に知らせたり、勧めたりすることも一案である。幼児が安心して遊べる利用時間の勧めについては今後の検討課題である。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 18年度は小・中学生の利用者やその保護者等、来館者を対象に、19年度は地域の町内会や自治会の方等を対象にアンケートを実施しています。アンケート結果は、事業報告書への掲載やファイルにして、エントランスのテーブルに置き、いつでもだれも見られるようにしています。地域方を対象にしたアンケート結果は、「集計報告書」を作成し町内等に回覧し結果を公表しています。 アンケート結果をまとめ課題を抽出し対応策を講じています。委員会等でもアンケート結果を利用して意見交換を行っています。課題としてあげられた内容を改善可能と思われるものや問題点としてまとめています。折り紙の本を増やしたりチラシを折り紙のサイズにカットして提供する等の改善をしています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>夢中で遊ぶ遊びは、こどもの意欲や創造性の育ちを期待することができる。しかし、一方で、小学生や中学生が、小さい子と遊ぶなかでのいたわりや遊びのルールを見つけていくなかでの社会性の育ちも見逃すことはできない。社会性の育ちを意図的にどう組み入れるかが今後の課題である。</p>					

Ⅲ-14 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	自主事業の実施にあたっては、子どもや親子などの利用者層に配慮した内容となっている。	レ		レ	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者のニーズに応えた自主事業を計画しようと、各自主事業の終了時にはアンケートを取り次回の自主事業に生かしている。</p> <p>ミーティングで十分に検討し、スタッフの知恵を最大限に発揮した自主事業を計画してきた。19年度12月までの参加者は次の通りである。</p> <p>こどもの日クイズラリー70人、母の日工作100人 父の日工作83人、七夕祭短冊204人、夏休み工作160人、スポーツフェスティバル58人、クリスマス会 幼児114人、小学生308人、大人114人 利用者に喜んでもらえる自主事業の実施と捉える。</p> <p>参加費無料。生活の中には、廃品を利用して楽しい作品に作り直すことが実感できるように、廃品を利用して作り上げる内容を実施している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 季節の行事等、事業計画書に基づき担当者を中心に、ミーティングで検討し、自主事業を実施しています。自主事業の終了時にルビをふったアンケートを実施し、内容やその感想、要望などの収集に努め、利用者層に配慮した内容となるよう努めています。 アンケート結果をもとに見直しをしています。スポーツフェスティバルのアンケートの「バスケットのゴールがほしい」との要望を受け、次年度はバスケットのゴール作成し内容を変更しています。利用者会議で、アンケートについて等が話われています。アンケートから上がった、地域の人と一緒に計画実施する自主事業として「地域の老人との交流」の計画を20年度に予定しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>幼児、小学生の参加が多く盛会であるが、中学生の参加が少なく、地域のお年寄り、青年指導員、体育指導員とも連携した新たな自主事業の開発について今後検討したい。</p>					

Ⅲ-15 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>1 事業企画のポイントを、①昔からの日本の行事や四季折々の季節を感じると共に伝統的な体験を深める、②親子で協力して作る楽しさを体験する、③生活の中にある廃品を利用し楽しい作品に作り直す、④施設や施設遊具を利用する、に置いている。</p> <p>2 出し物等は、保育のアイデアマガジン書等を参考に、前年の参加者意見等を踏まえ、全員議論で決めている。行事によって、工作にしたり、クイズラリーにしたりと工夫している。</p> <p>3 夏休みの工作は、3種類用意している。小さな子には、親子で作れる遊べるおもちゃを。小学生には、ちょっと難しいのに挑戦してもらおう。</p> <p>4 遊具利用では、年1回体力測定を兼ねたスポーツフェスティバルを開催。親子で挑戦・競争している姿も見られる。</p> <p>5 月の折り紙紹介:その月にあった折り紙の折り方説明ポスターを作り貼り出している。それを楽しみにしている子どもも多く、ポスターと同じ色の折り紙がよくでる。包装紙も、折り紙に活用している。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昔からの日本の行事や四季折々の季節を感じると共に伝統的な体験を深める」等4点の企画ポイントにもとづいて事業を企画しています。四季折々の行事をマンネリ感を感じさせないよう、素材や内容を工夫し、興味を持てるような企画になるよう努めています。 18年度から行われている幼児向けの「おはなし会」は、回を重ねるごとに少数ですが参加者が増えています。 自主事業終了後に、工作などの作品の写真をとり、次年度の参考にしていきます。廃品を利用して作品を作り上げる内容のため、同じような物にならないよう努めています。 季節の行事等その月に合った折り紙の折り方説明を作成して貼り出し、興味を持たせ参加できるようにしています。貼り出した用紙は、ファイルにしていつでも見られるようコーナーに設置し、楽しめるようにしています。 施設を活用する企画として、遊具を利用するスポーツフェスティバルを開催しています。親子で挑戦・競争している姿が見られ親子のふれあいの場となるような事業の提供になっています。

Ⅲ-16 書籍の購入及び管理

→該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	蔵書数の把握など、適切な管理を実施している。	レ		レ	
	購入図書の選択は適切か(こども、親子を対象とした図書を選び、購入しているか)。	レ		レ	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>793冊の蔵書があり、18年度は195冊の貸出を行った。 「静かなコーナー」では本を読んでいるこどももおり、横浜市中央図書館や地区センターの廃棄図書であるがこどもにとっては想像力の宝物であることが分かる。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 793冊の蔵書があり、18年度は195冊の貸出を行っています。静かに過ごしたい人のための空間「静かなコーナー」として設定しています。蔵書リストを作成し書籍貸し出し簿で貸し出しを把握しています。 18,19年度共に図書の購入はしていません。横浜市中央図書館や地区センターの廃棄図書から、親子を対象とした図書等を選び譲り受けています。背表紙が読めるよう、また、学習に役立つ本・図鑑・料理の本、入学前・低学年向き等に分類、色分けする等して、利用者が探しやすいようにしています。 		
【改善すべき点・課題等】					

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	レ		レ	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>町内会をはじめとして近隣の方の協力、温かい見守りのなかでログハウスの運営がなされていることを実感する。クリスマス会のサンタクロースの衣装も町内会からお借りしている。</p> <p>近隣小学校と連携をとり、館内に小学生の作品を展示している。こどもの作品を観るため保護者や祖父母が館を訪ねてくることもある。</p> <p>毎年、近隣の小学校6校はまち探検でログハウスを利用している。他にも、幼稚園、保育園、他施設の団体利用を受付しており、19年度は4月から12月までに41件の団体がログハウスを利用している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者が連合町内会の常任理事で、毎月定例会に出席して情報交換が行われています。「ニャンぱく砦だより」を町内会に配布したり、町内会掲示板で情報提供しています。 近隣町内会の方々へアンケートを依頼し(19年11月)、多くの意見・要望を収集しています。 「近隣4小学校に依頼して、作品(絵)を提供してもらい、館内エントランスに展示しています。それを見に保護者やお年寄りの来館があり施設を理解してもらう機会にもなっています。地区社会福祉協議会主催の赤ちゃんを対象とした『子育て支援』事業を毎月第4月曜日に実施しています。これらの催しの際に、施設の方と情報交換を行なっています。近くの老人施設の方々が、子どもたちの声に誘われて、来館しています。 子ども会・老人会・地区センターや青少年指導委員会等との連携も進めており、地域防災の取り決めはこれから作業に入ります。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>地域の資質をいかした自主事業の開催、地域と協力したイベントの開催など、来年度より徐々に取り入れていきたいと考えている。</p>					

IV-2 こどもログハウス委員会の設置・開催

地域の代表や利用者、公募の市民などで構成するこどもログハウス委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	こどもログハウス委員会を開催している。	レ		レ	
	こどもログハウス委員会での検討内容を公表している。	レ		レ	
	こどもログハウス委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	レ		レ	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成するこどもログハウス委員会を設置している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 ログハウス委員会は、利用者の意見箱の内容や事故防止の取り組みについても協議している。平成 18 年度、ログハウス敷地内の放置自転車対策が協議された。連合自治会にも依頼していただき、以後自転車の放置はなくなった。</p> <p>少数であるが、利用者の中に利用者名簿に自分の名前をきちんと書かない子がいるのは、何のために名前を書くのかという目的がこどもによく理解されていないためではないかと協議されたことを受け、受付台に利用者名簿になぜ名前を書いてもらうのかの目的を表示した。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ログハウス委員会は、自治会・町内会の会長、地区社会福祉協議会会長、消費生活推進委員、小学校校外委員長等で構成されています。委員会の開催は、年 3 回開催され、18 年度は、5 月 15 日、10 月 16 日、19 年 3 月 19 日に、19 年度は、5 月 21 日、11 月 19 日開催しています。また、委員の意見を直接聞き、運営に迅速に生かせるよう、こどもログハウス委員に毎回全スタッフが出席しています。 ログハウス委員会の議事録は、閲覧可能であることを文書で掲示しています。直近(平成 18 年度の第 3 回及び平成 19 年度の第 1 回)の議事録は、法人の HP にも掲載しています。 開館時間の延長やおもちゃを増やして、図書を多く等々のこどもログハウス委員会での意見を把握し、スペースの問題や防犯上の問題などを討議し、運営に取り入れています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	レ	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	レ		レ	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	レ		レ	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ	レ		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 帳簿を作成し、自らが負担する指定管理料などの明細を区分した伝票を作成して整理し、まとめて保管しています。 ・ 収支決算書に記載されている消耗品費・自主事業費・旅費などの費目の伝票があります。事業者を経理担当の職員を配置し、ログハウスの会計担当者と差引簿で伝票の照合を行ない明瞭にしています。 ・ 通帳と印鑑は、事業者事務局で別々の場所に施錠・保管しています。小口現金は、当施設で施錠・保管しています。 ・ 会計監査業務としてではありませんが、今年度から税理士と委託契約を結び、会計・経理処理の確認・点検、税務申告書の作成及び会計・税務相談やチェックを受けています。 19年4月から10月31日の領収書と原本の照合等を税理士が行った記録を確認しました。 			
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 7,070,000 円)	－ (決算収入 7,070,430 円) = ▲ 430 円
(予算支出 7,070,000 円)	－ (決算支出 8,133,451 円) = ▲ 1,063,451 円
(決算収入 7,070,430 円)	－ (決算支出 8,133,451 円) = ▲ 1,063,021 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 修繕費 60 万円弱を区が対応できないため協会にて執行した。 ○ 当初予算賃金は最低限のため研修、繁忙期によるオーバー分が予算超過した。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 予算と決算の相違がマイナスで約 106 万円あります。 ・ 研修などの給与・賃金約 9 万、床のささくれ等の補修修繕費約 60 万、電話や会計処理等の事務経費約 35 万等が予算を超過しています。床の修繕は、年度当初の事もあり区では対応がむずかしいとの意向があり、補正予算を計上して、修理を行っています。

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>1 指定管理者移行時にスタッフ賃金切下げ ・年間経費節減額 約31万円 (単価 @840⇒800)</p> <p>2 委託経費の節減 ・指定期間内全期間を前提に契約 (清掃、害虫駆除、警備)</p> <p>3 事務経費の節減 ・別紙「節減対策の実施」</p> <p>4 簡易修繕の自己実施 ・簡易な修繕は、技能を有する協会の他施設長が対応した。(窓の金網等)</p> <p>5 接遇研修の自己実施 ・自分の言動に気付くためロールプレー方式 ・他施設の対応も知り視野を広げる ・講師及びファシリテーターに協会所管施設の管理職を充て、経費節減と指導・育成力の向上を図る。</p> <p>6 ゴミルート回収制度からの離脱要求 ・18年度は、年度途中のため拒否され・19年度離脱し、単独契約 ・ルート回収では、少量排出者の負担が大き過ぎるため。(効果 16,000円) ・18年度約 41,000円 ・19年度見込 25,000円(8ヶ月 16,600円)</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの時給を下げて人件費を削減しています。 ・リサイクルに勤め、図書コーナーの本は購入せず、横浜中央図書館や地区センターの廃棄図書を譲り受けています。 ・ゴミの排出絶対量が少ないことから、市のゴミルート回収を離脱し安価な業者に変更しています。 ・施設・設備の維持管理などの委託契約において、複数年契約にする事で経費を削減しています ・網戸の修理を事業者事務局の職員に依頼したり、ささくれ等の修繕は、出来る限り職員の手で行うなど、経費節減に努めています。 ・折り紙の使用枚数が限られている為、チラシや包装紙等を活用し、正方形に切って準備をしています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>1 改善すべき点 考えられる範囲は、ほぼ実施済み。</p> <p>2 課題 契約予算額は、修繕が0円でようやく収支均衡のレベル。遊具の安全確保の視点から、契約の10万と区執行対象60万との差をどうするか、制度上の課題。</p>	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>【特記事項】</p> <p>1 管理職員の兼務配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 週2回(半日単位)、コミハ館長が出張し、総合的管理的視点から施設を点検する。 ・ 兼務先の人件費増分は、協会が負担。 <p>2 職員の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇研修は、ロールプレイ方式による実践力重視し、かつ、他施設職員と合同実施により、他の施設の状況や対応方法等、広い視野で自己を振り返ることができる。 ・ 安全管理(危険回避能力やこどもの育成)の研修は、職員の対応能力を向上を図るため毎年、研修を実施している。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この1月にHPが立ち上がり、館内にアドレス(http://business4.plala.or.jp/t-kyokai/)を掲示して、アピールしています。より具体的な施設の様子を掲載した内容となっています。 ・ 全職員で利用者の意見や苦情を丁寧に聞き取ることに努めています。多数の目で回答するシステムを整え、回答案の検討や分かりやすい回答文を作成し、公表しています。 ・ トイレにベビーシートを設置しています。 ・ 館内は飲食禁止の為、エントランスにウオータークーラーを設置し、水分を補給できるようにしています。 ・ 無料の鍵付きロッカーも設置しています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付の側の折り紙などを行う大きなテーブルのある場所は、床暖房が施されています。限られたスペースの中で、このコーナーは、時間帯によっては、会議などにも活用しています。

Ⅶ. 評価結果のまとめ

こどもログハウス評価結果一覧表

施設名: 踊場公園こどもログハウス
 評価機関名: コモンズ 21 研究所

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

こどもログハウス評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	全職員による基本方針の細部にわたる見直しは、職員の共通理解を深め設置目標を目指す主体的な取り組みへつながったように認識する。	基本方針等に基づき、“安全”に最大限の配慮をしています。「夢中で遊ぶこどもたちに意欲と思いやりが育つように心がけること」を旨として接遇しています。
II. 施設・設備の維持管理	利用者が幼児、小学生、中学生であることから、維持管理には常に使命感と責任感をもってあたっていると認識している。	仕様書等に基づいた点検、清掃等で館内の安全と衛生が保たれ、床を修繕する等、安全確保に努めています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者の視点に立って考えることを心がけているが、幼児、小学生、中学生の年齢差の大きい子同士の同時間の遊びと安全管理については今後十分な検討を続け解決を図る方針である。	参加費無料を旨とし、廃品再利用の作品づくり等の自主事業を実施しています。また、アンケート等による利用者ニーズや苦情等の把握に努め、接遇や個人情報保護等の研修、事故・災害時の訓練等を行いサービスの質の向上に努めています。
IV. 地域及び地域住民との連携	基礎的な部分の確立はできていると感じているが、地域の資源をいかした自主事業の開発、地域と協力したイベントの開催など地域住民との連携充実を図っていききたい事項である。	地域の意見を直接聞けるように、こどもログハウス委員会に、毎回10人の全スタッフが出席しています。その会議録は指定管理者のHPでも公開しています。
V. 収支状況	適正な経理処理・収支管理をしていると認識している。	経理処理が適切に行われています。19年度は税理士の点検を受けています。
VI. その他	幼児から小学生、中学生のこどもが自由に集うことができる「こどもの居場所・遊び場所」のログハウスとして運営管理に全力で取り組んでいきたい。	最近、指定管理者がHPを開設し、施設の様子が掲載されています。館内にアドレスを掲示し、アピールしています。寄せられた意見に対する回答を公表し、さらに意見を直接HPに書き込むこともできます。

評価結果についての講評

戸塚区区民利用施設協会が運営するログハウスです。設置目的と基本方針に沿って運営され、また、事業計画、委員会議録等を積極的に公開しています。利用者の意見や要望や苦情は、口答、アンケート、ご意見投函箱等で把握し、館長はじめ皆で検討して丁寧に回答し、こどもにもわかりやすい文体で公表しています。また、スタッフ自身がこどもを持つ地域住民であることもあり、近隣とも友好的な関係を保てるよう、いつも心配りしています。

月1回のミーティングでは、自主的に他施設での事故事例について収集した新聞等の資料を持ち寄り、館内における過去の事例分析をミーティングで検討し共有しています。今後は、事例検討会等として運営のしくみに位置づけると、さらに事故防止強化につながるでしょう。

今後の利用率アップのために、これまでの作品作り中心の自主事業から幅を広げ、お話し読み聞かせ会の充実やおもちゃ病院、地域の昔話の語り部の会等、バリエーションを増やし、地域連携や世代間交流にもつなげていくことを期待します。

指定管理者からの意見

管理者としては、業務水準はそれなりのレベルに達しているとの思いがあり、不十分な点があったとしても、それは今後の課題として皆が認識し継続的な改善につなげる契機にすればよいとの考えで本年度に受審することにしました。

しかし、いざ評価を受けるにあたり現行水準を見たところ、不十分なところが多く散見され、館長以下職員の意識も可能な範囲で改善策を講じるべきとなり、職員全体が分担し補完作業に取組みました。

その過程での、皆で運営方法や事業を考える、共通認識を再確認する等の視点が、また従前からの、利用者の声を大事にする、職員が委員会の場に参加し地域の声を肌で感じる等の視点等が、評価項目の端々で考慮され、結果として日頃の努力が報われる評価につながったものと思っています。

今後も、この評価に甘んじることなく、利用者や地域の声に耳を傾け、真に地域から必要とされ、愛される施設作りを目指していきたいと考えています。

また、今回の評価にあたり、幅広い視野からの質疑や今後の改善案をいただいた評価機関のスタッフの方に、心からお礼申し上げます。