

横浜市指定管理者第三者評価制度

踊場公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

平成29年11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>館長は、毎月実施されている踊場連合町内会常任理事会に参加し、情報交換をしています。</p> <p>地域の資質を生かした自主事業の展開、及び地域と協力したイベントの開催に力を入れています。青少年指導員が主体となって運営する「こどもの日のイベント」や、地域の老人会が主に運営する「昔遊びのイベント」の実施により、世代間交流を深めています。この交流からこども達は、集団遊びの楽しさや交流の大切さを実感しています。</p> <p>七夕祭では、毎年、館内に設置する高さ4mを超える笹竹を地域の方からいただき行っています。こども達は、思い思いの願いを短冊に書きまとめ、その笹に飾っています。</p> <p>毎年行われている地域の文化祭では、地域の担当者から依頼を受け、体験教室を行い、地域やこども達からは、高い評価を受けています。</p>	<p>協定書で定められた管理運営は実施されています。他に、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・踊場連合町内会常任理事会の情報交換会で当館のPRや要望実現に向けた協働を行っています。その結果、防犯カメラの設置に至るなどの改善事例も生まれています。 ・特別支援学級、養護学校、保育所の利用受け入れを行っています。 ・地元警察、土木事務所、区の担当者、近隣自治会や社会福祉協議会など、地域との幅広い連携を行っています。 ・情報誌「ログ新聞」を年3回発行し、近隣の連合町内会や近隣4小学校に配布しています。 ・特に、近隣2中学校と連携して夏休み期間中に開催する「ログリンピック」や「地域の文化まつりへのこども向け出張工作」、「ゆめ基金」などを通じて、核家族が多いこども達に、お兄さん・お姉さん、おじいさん・おばあさんとの世代間交流を促進する機能を担っていることが高く評価できます。
II 利用者サービスの向上	<p>《28年度ログハウス利用に関するアンケート》に「トイレに荷物フックがあるとよい」「洗面台にこども用の踏み台があるとよい」という要望が寄せられたので、早急に対応しました。</p> <p>館内の掲示物や印刷物の漢字には、ルビを振ったり、図やイラストを取り入れたりと、こどもにも理解しやすく、読みやすい掲示物になるように工夫し、分かりやすい情報提供に努めています。また、外国籍の保護者にも分かるような簡単なルールを英語表記しています。</p> <p>利用者が、意見や苦情、要望等を述べやすいように、施設入口に「感想箱」を設置しています。感想箱は毎日開き、質問や意見、要望等の解決策を検討し、全件について、こどもにも理解できる表現で回答を作成しています。</p> <p>また、利用者にブログによる自主事業等の情報提供や混雑予報の表示もしています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌の他、独自作成の「伝言ノート」、さらに重要な点については「気づきノート」により、3段階で、館長とスタッフ全員の情報共有、分析を行い、感想箱からのご意見の反映を含め、サービス向上に努めていることは特に高く評価できます。 ・ホームページの他、特にブログに力を入れ、利用案内、自主事業のお知らせなどを徹底しています。 ・館の使い方や約束事は、英語表記も行い、外国人の方にもわかるよう努めています。 ・自主事業は、こども達の参加可能日程を考慮しつつ、活発に行っています。例えば、七夕では近隣より8メートルの高さの竹を寄付していただき、そこに子供たちの願いを書いた短冊を付けて迫力ある雰囲気を出すなど、盛り上がりも重視しています。
III 施設・設備の維持管理	<p>ミーティングで、遊具による事故例を議題にしたり、フード付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ます。</p> <p>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ます。毎朝、開館と同時に館内の掃除や安全点検を欠かさずしています。また、午前・午後各2回づつスタッフが安全点検を実施しています。</p> <p>こどもは好奇心が旺盛で、柱や丸太椅子のひび割れ部分に指を差し入れ、怪我につながる恐れがあり、幼児の指の入るひび割れは全て塞いでいます。館長やスタッフが修理できない時は、事務局や地域振興課などに報告・連絡・相談をし、対応いただいています。</p> <p>遊具や遊び場コーナーでは、ぶつかりやすいところ、角張ったところには、布を巻く等の工夫をしています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童から中学生まで幅広い年齢のこども達が利用する施設であることから、「安全面」には特に留意して、施設備品や遊具の管理を徹底しています。特に、幼児のみの時間帯、小中学生の時間帯などに応じて、トランポリンの出し入れや登り棒の入口・出口を塞ぐなど、利用者別の安全管理も徹底しており、高く評価できます。 ・1日5回、毎日、自主的な施設・設備の点検を励行し、不具合が発見された場合には即手当する体制が確立されています。 ・清掃においては、定期的な業者による対応の後、独自のチェックシートに基づいて自主チェックを行い、業者への追加対応を依頼するなど、徹底した美化に取り組んでいます。

	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>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、館長・事務局・医療機関・警察署・消防署等への電話連絡一覧が貼ってあります。</p> <p>また、未然防止策として、入館の制限や混雑予想の表示をしています。</p> <p>毎年、全職員で、消防署による救急救命講習の事故対応研修を、こどもログハウスにおいて実施しています。また、年度当初に必ず、災害対応マニュアルの確認を全職員で行い、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しています。</p> <p>特に、不審者が出現した場合、大規模な地震が起きた場合、来館者が大きなケガを負った場合、火災発生の場合を想定したマニュアルの確認は、毎年実施しています。</p> <p>昨年度、9月・12月に不審者らしき人が来館しました。その後、事務局や地域振興課などに報告・連絡・相談したところ、年度内に防犯カメラ4台を設置していただいたので、予防の強化が高まりました。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルのほか、独自の「スタッフ業務マニュアル」を作成し、全スタッフがすぐ手に取れるところに常備しています。 ・当館の自主的な対策として、防犯カメラの設置や地域小中学校、交番や警察署との情報連携体制の構築などを図っています。 ・独自に近隣のAEDマップも作成し、館内に掲示するなど、万全の緊急時対応を実施しています。 ・それぞれの遊具ごとの使い方と注意事項について、わかりやすいツールで保護者と子ども達に案内しています。また、遊具そのものにも「幼児のみ」といった注意書きをするなど、利用者が気づきやすいような配慮・工夫がなされています。特に、単独で来館する年齢になった小学校一年生向けには、個別に使い方を説明するなど、説明を徹底していることは高く評価できます。
V 組織運営及び体制	<p>来館者への声かけから案内まで、素早い対応をモットーとしており、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、もう1名は館内を見渡せる位置に着席しています。</p> <p>施設の広さに限りがあるので、安全確保を図りながら、区内に1つだけの屋内こども向け遊び場であることの周知を図っています。</p> <p>こどもの転倒防止のため、館内は素足での利用としています。柔らかな足裏を守るため、毎日の清掃及び施設の補修には細心の注意を払っており、清潔で安全な状態の確保に努めています。</p> <p>受付場所からの見守りだけでなく、午前3回、午後2回館内を巡回しています。事故やトラブルを未然に防ぎ、安全に安心して遊べるように、遊具の点検をしながら、死角となる通路やスペース等を確認しています。</p> <p>また、こどもたちの顔と名前を可能な限り覚えるようにしており、顔の見える人間関係作りをしています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の共有化という点で、「業務日誌」「伝言ノート」「気づきノート」といった、何層もの情報伝達で、お客様への落ちが無く、高い水準の対応をとられている点は特に評価できます。 ・1日5回、毎日の館内点検を実施しており、常に全スタッフが丸となって安全・安心の確保と利用者サービスの向上に努めています。 ・研修を複数回に分けることで、業務に支障をきたすことなく全スタッフが研修に参加できるようにする工夫がなされています。 ・施設の節電や省エネに対しても、裏紙を使う、利用者に協力を呼びかけるなどの独自の工夫を実施しています。 ・個人情報保護や経理業務においても適切な対応ができています。
VI その他	<p>地域の交流を深めるために、今年度も助成金の認定を受け、「ログハウスふれあい交流会」という活動名で、自主事業を計画的に実施しています。</p> <p>こどもの日のイベントでは、青少年指導委員8名と来館者の子ども達がゴムとび・輪投げ・ことば探しなど普段ログハウスではできない遊びを体験することができたので、子ども達は満足していました。</p> <p>スタッフは、よりよいログハウスの運営をするために、毎月のテーマを決め、目標に向かって仕事に励んでいます。また、子ども達の安全を必ず守るなどの高い意識を持ちながら業務を果たしています。</p>	<p>当館は、地域との連携、利用者間の世代間交流の促進などを通じて、戸塚区の基本目標である「地域の絆」づくりに対して、直接貢献する活動を展開しています。</p> <p>また、当館は、こどもが利用者の主体であり、特に安全性への配慮が求められている中、さまざまな工夫を通じて、館長と全スタッフが理解し合って協働できる体制を築き、日々、安全・安心の確保に全力をあげて取り組んでいます。</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>連合町内会常任理事会に毎回参加し、活動内容や課題を報告し、助言を受けています。 年3回発行の情報誌「ログ新聞」は、近隣の連合町内会や近隣4小学校に配布しています。また、地域町内会の主だった行事にも参加しています。 近隣2中学校と連携し、夏休み期間中にログリンピックを開催し、小中学生の交流を深めています。依頼等に関しては、館長が学校訪問し、情報交換や意見交換などもしています。 館内には時期を定め、未就学児の作品や4小学校の児童の作品を展示しています。 児童支援専任教諭や生徒指導専任教諭が来館し、課題について情報交換をすることもあります。 自主事業は、青少年指導員や老人会等と連携して実施することが多く地域人材との接触は、社会性の育成に有効であると考えています。 区社会福祉協議会が、月に1回来館し、子育て支援を行っています。</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>資料(連合町内会常任理事会議事録、ログハウスふれあい交流会年間予定表、各種ポスター)、ヒアリング</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>連合町内会常任理事会をはじめとする地域との交流を通じて、当館及び地域の課題解決を図っています。当館からは、月々の現況報告、年3回の「ニャンぱく便り」の配布を行っています。 また、「ログリンピック」や「地域の文化まつりへのこども向け出張工作」、「ゆめ基金」などを通じて、こども間、こどもと高齢者間などの世代間交流を促進する機能を担っています。</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>	

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)> 資料(ログハウス委員会資料及び議事録、その他)、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)> 年3回委員会を開催し、質問や課題はもれなく記録しています。アンケートや感想箱からの要望をテーマに掲げ、改善のPDCAを回しておられます。それらは「苦情対応状況報告」などへ記録・反映して管理しています。施設内のことだけでなく、例えば近所で子どもがカラスに襲われたなど、施設外での関連情報も含め、委員会議事録に記録し、その後の改善につなげています。	

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)> 資料(定例会議事録)、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)> 委員会から抽出した課題をはじめ、アンケート・感想箱の結果などについて、スタッフミーティング(定例会)を月1回開催し、1回1時間～3時間かけて情報共有化と対応策検討を行っています。例えば、子どもがカラスに襲われた情報に対しては、緊急連絡場所(子供110番の家)を決め、地図にマーキングしたものを配布するなどの対策をとっています。	

(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)> 核家族化の弊害を、積極的な世代間交流の自主事業を展開して、地域を活性化しています。また、①「110番の家」に指定されているログハウスが救急対応や家族への連絡を実施したり、②地域の駐輪場問題についてログハウスが近隣の土木事務所と調整を図ったりと、地域の課題解決のために関係機関と積極的に連携・協力しています。
<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"/> アンケート <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)> 年1回12月～1月頃に5日間かけて、「子どもログハウス利用に関するアンケート」という当館独自のアンケートを実施しています。平成28年度は、アンケート期間中に来館した105名の全員から回答を得ました。	
<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)> 来館方法、家からの時間など、独自アンケートならではのきめ細かな点についてのアンケートを実施し、利用者サービスの向上に役立っています。また、スタッフ対応については利用者からの高評価を得ており、日常的なサービスの品質の高さが伺えます。	

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)> 資料(平成28年度子どもログハウス利用に関するアンケート集計報告、定例会議事録)、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)> アンケート結果については、スタッフミーティング(定例会)を月1回開催し、1回1時間～3時間かけて課題抽出と対応策検討を行っています。また、業務日誌、定例会議事録、伝言ノート、気づきノート、といった複数書式を用いて、館長とスタッフ全員の情報共有化とその後の分析・対策立案に役立っています。	

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)> 現場確認(トイレ改善箇所)、資料(定例会議事録)、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)> 実施した対策の例として、利用者より要望があった「トイレ周りの改良」(洗面台への踏み台設置、手荷物用フックの設置、幼児用便座の修理など)について、要望後迅速に対応するなど、丁寧かつ機敏な対策実施が展開できています。	

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(館内掲示板)、資料(利用者アンケート、ニャンぱく柴だより、施設ホームページ)、ヒアリング <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)> アンケート結果の好評に加え、当館独自で実施している「感想箱」に寄せられた意見と対策結果について、そのすべてを施設ホームページで公開しています。	

(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 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 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"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
横浜市指定のフォーマットに従って、館内エントランスホールのわかりやすい場所に掲示しています。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 館内のエントランスホールの中央に「感想箱」を設置し、小学生から保護者まで各年代ごとに分けた用紙で記入できるようになっています。また、指定管理者本部ホームページにお問合せフォームを設置しています。	
<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)>	
<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)>	
かつては「意見投函箱」としていましたが、「感想箱」に変更することにより、利用者が問題点と楽しいことの両面で書きやすいよう改善しました。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> 現場確認(感想箱)、資料(苦情対応マニュアル、苦情対応状況報告)、ヒアリング	
<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)>	
<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)>	
館長が責任者として苦情解決体制が構築されており、感想箱の設置など独自の工夫で苦情等の受付を行っています。また、全スタッフが丁寧にご利用者と接することで、不要なトラブルや苦情につながらないよう予防を心がけています。	

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>「苦情受付マニュアル」を館内のわかりやすい場所に掲示しています。</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> <p>苦情解決の仕組みを周知しているとともに、館内でのご利用中に気軽に声をかけやすい雰囲気を醸成し、疑問や問題があれば、その場でよくお聞きして解決することで、不要なトラブルや苦情に発展しないよう予防を心がけています。</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>「クレーム対応の対応シート」というフォームを全スタッフが認識しており、苦情等が寄せられた場合の初動対応が統一できています。また、寄せられた苦情等は、「伝言ノート」等にてスタッフ全員で情報共有できています。</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)></p> <p>資料(苦情対応状況報告、クレーム対応対応シート、要望・苦情等申出受付書、定例会議事録、伝言ノート)</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>苦情等の発生情報は館長以下全スタッフで共有しており、原因究明と対応策が検討され、速やかに実行されています。</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)> 資料(ログハウス委員会資料、業務点検報告書、感想箱、施設ホームページ) <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)></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>施設ホームページでは、「みんなの声」というコーナーを作って、感想箱に寄せられた意見と、それに対する回答・対応結果について、すべてを公開しています。</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>施設案内は玄関エントランスに常置し、初めての来館者には、館の使い方や約束事を説明しています。玄関外には、館の説明や使い方を掲示し、館内のいたるところに利用方法を掲示しています。昨年度から英語表記でも簡単なルールをお知らせしています。</p> <p>ログハウスの円滑利用のために、約束事と遊具の使い方を記載した「ご利用案内」を作成しています。このパンフレットは、意見・要望が多かったものや館内でトラブルになりがちなケースを洗い出し、スタッフ全員で対応を検討したものをまとめたものです。</p> <p>また、毎年近接した4小学校の1年生に「ログハウスでのやくそくごと」を配布し、こどもログハウスの理解を深めてもらう手立てとしています。</p> <p>昨年度からホームページやブログなどに力を入れ、自主事業のお知らせや報告などを発信しています。</p> <p>毎年、3回発行しているログ新聞は、連合町内会及び4小学校に配布しています。</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(館内掲示)、資料(施設ホームページ)、ヒアリング</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>館内における利用案内掲示はもとより、昨今のインターネット利用者増加に合わせ、特に、ブログによる情報提供に力を入れています。</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)>	
利用案内は玄関の目に付きやすい場所に常置するとともに、初めての来館者に対して館の使い方や約束事を丁寧に説明しています。また、英語表記の案内も備え、外国人の方に対する配慮も行っています。	

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)> 資料(自主事業予約受付簿、団体予約受付簿、カレンダー、施設ホームページ)、ヒアリング	
<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)>	
消防法の規定により館内定員が77名である旨を説明して理解を得るとともに、館内に「団体利用カレンダー」を設置したり、施設ホームページやブログにて「混雑状況」をお知らせするなど、利用者に分かりやすい工夫がなされています。また、どのスタッフでも同水準で対応できるような表の作り方を工夫しています。	

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)> 資料(研修資料ファイル、職員研修実施実績、研修会資料ファイル)、ヒアリング	
<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)>	

(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)> 資料(自主事業別計画書、ログハウスふれあい交流会ちらし)、ヒアリング</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)> 実家が多く地方から帰省する子供たちが多くという地域特性に鑑み、七夕や夏祭りなど地域交流がより活発に行われるよう日程を調整しています。また、中学生は部活が多いので、部活が少ない8月上旬にイベントを設定するなど工夫しています。七夕では近隣より8メートルもの竹を寄付していただき、そこに子ども達の願いを書いた短冊を付けて迫力ある雰囲気を出しています。</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)></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)> 現場確認(図書管理システム)、ヒアリング</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)> すべての蔵書をバーコードで管理できるようにしています。また、小学生向けに、神奈川県と横浜市の夏休み課題図書を購入するなど、利用者サービスの向上のための木目細かな配慮が行われています。</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>ホームページやブログを作成し、広く情報を提供しています。ブログでは、自主事業のお知らせをしたり、結果報告などもしたりしています。最近では、フォロワー数が増加傾向にあります。</p> <p>施設の広報誌として、「ログ新聞」を年に3回発行しています。ログハウスの主な利用者は、小学生以下の子ども達なので、ログ新聞は、踊場・北汲沢両連合町内会に配布し、「班別回覧」をお願いしています。さらに、汲沢・東汲沢・葛野・矢部の4小学校には、各家庭への配布をお願いし、情報提供に努めています。</p> <p>自主事業のポスターは、イベントによっては回覧に加えて町内会掲示をお願いしています。</p> <p>最近では、特に地域・企業の情報誌への掲載機会が増えており、新たな来館者が増加しています。</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>資料(ログ新聞、施設ホームページ、ブログ)、ヒアリング</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>かつては近隣の駐車場や地下鉄駅構内中心にPRしていましたが、時代の変化から、昨今はホームページやブログのほうが効果があることを独自に検証し、ホームページやブログでのPRに力点を置いています。ブログは頻繁に更新され、ホームページはスマホ対応にするなど、スタッフの工夫で利便性向上を図っています。</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>接遇のほとんどの対象が、小学生以下ですので、言葉づかいは、丁寧に、分かりやすい説明を心がけています。危険行為やルール違反のこどもに注意を与えるときも、緊急を要する時ははっきりとした言い方をしますが、危険が回避された後は、詰問口調を避け、分かりやすい言葉で、納得のいく説明をしています。</p> <p>来館者については、不審者対応もかねて、全員に対して、窓口での挨拶・声かけを積極的に進めています。</p> <p>施設内においては、「接遇マニュアル・こどもの見守り視点」に沿って、「相手の顔を見て、笑顔で明るく接し」「こどもの名前はできるだけ覚え」「トラブルが起きた時には、できるだけ心情面まで理解するように努めて」います。心情面を考慮した対応は、相手に信頼感を与え、納得してもらえています。</p> <p>電話対応については、メモを取りながら「基本の電話対応マニュアル」に沿って、聞き取りやすく、丁寧な対応を心がけています。</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>指定管理者本部編の「接遇ハンドブック」のほか、独自で「スタッフ業務マニュアル」を作成しています。毎月、「接遇目標」などの重点項目を定め、目標達成に向けてスタッフ全員で考えて取り組むなど、積極的な接遇力の向上に励んでいます。たとえば、7～8月は「水分補給を呼びかけよう」をスローガンにして、熱中症予防対策を実施しました。直近のアンケート結果では、スタッフ対応の良い以上が90%以上と好評でした。</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>感想箱に入れられた意見・苦情は当日勤務のスタッフを中心に対応しています。基本的には翌日午前勤務のスタッフが、前日分の感想箱の回答を担当し、当日のスタッフしか回答できないもの(混み合っていた・乱暴な子がいた・トラブルがあったが仲直りした等)は、具体的に見たことを現状を踏まえて記載しています。</p> <p>具体的な対応が必要なものは対策を検討し、すみやかな実施に努めています。単独で回答できない内容については、他のスタッフに相談したり、ミーティングにかけたりして対応を考えています。</p> <p>月末には担当者が再度見直し、館長のチェックを受けた上で、パソコンに入力しまとめています。</p> <p>なお、回答は意見・苦情が書かれた用紙に記載し、翌月には閲覧しています。</p> <p>年代別男女別の利用実績を、午前と午後に分けて集計しています。年代は、①幼児、②小学1・2年、③3・4年、④5・6年、⑤中学生、⑥大人の6分割です。</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>定点観測用のためのアンケート項目に加え、自由意見も積極的に吸い上げて対応しています。その結果、施設ホームページでの混雑状況案内、トイレの踏み台や荷物掛けフック設置、遊具の安全性向上改良、などの具体的な改善につながっています。</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>保護者(特に母親の皆さん)と同世代のスタッフ配置を工夫しており、気持ちがわかることからスムーズな対応につながっています。また、熱心に更新しているブログも、母親の皆さんにとって親切な内容となっており、高評価を得ています。さらに、英語表記の利用案内を工夫するなど、幅広い利用者への配慮を心がけています。</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>

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)>	
「遊具・施設・設備日常点検」という点検チェックシートを用いて、1日5回、毎日、館内設備のすべての点検を実施しています。	

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)>	
6月・9月・12月・3月に行われる外注業者による清掃に際して、業者清掃後にチェックリストに基づいた独自チェックを行い、清掃のやり直しを依頼するなど、木目細かな対応を実施しています。また、敷地外である道路などの掃除も毎日行い、地域貢献にも努めています。	

(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)> トランポリン、跳び箱、柱用防護マット、会議用テーブル、掛け時計の5点を選び存在を確認しました。	

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	
<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)> 1日5回毎日の自主点検の際には安全性に関わる損傷等がないかの確認を重点チェック項目としています。たとえば、木のささくれが見つければ直ちに保護テープを貼り、こどもが木の壁を打ち抜けば即修理をしています。また、傷みやすい部品は替えの購入をしておく工夫もしています。さらに、幼児のみの時間帯、小中学生の時間帯などに応じて、トランポリンの出し入れや登り棒の入口・出口を塞ぐなど、安全管理を徹底しています。	

(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)>	
紙・プラ・枯葉は分別して業者委託しているほか、日常的にゴミが出ないように、利用者のご理解を得てお持ち帰りいただく工夫を行っています。	

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)>	

(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>幼児、こどもの安全についての管理責任を持つという、強い使命感を持って施設の点検を行っています。午前3回、午後2回の見回りを実施し、施設遊具の安全確保を図っています。また、屋内施設であることから、人と人の接触事故が懸念されるので、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取っています。</p> <p>幼児・こどもは素足で遊ばせることから、スタッフの清掃負担、手順を明確にし、隅々まで落ちのいない清掃を行っています。</p> <p>植栽の維持管理については、季節を感じ心豊かになるように、出入口脇に花壇を設置しています。また、夏の日差しを和らげるために、ゴーヤカーテンを実施しています。ログハウス周囲の生垣の手入れ等もスタッフが行き、地域の美化活動にも協力しています。</p> <p>施設・設備の損傷は、安全第一の目標のもと、順番を決め速やかに対応しています。</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>資料(日常点検表)、ヒアリング</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>1日5回毎日の全設備の自主点検励行により、緩みがあれば即調整、傷みがあれば即修理するなどの対応が徹底されています。</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>こども向けの遊具は安全性確保が第一であることから、10の遊具すべてについて極めて丁寧な点検を細やかに実施しています。また、時間帯別に遊具を出し入れしたり、注意書きを添えるなど、利用者がこどもであることに配慮した危険排除・事故防止への取り組みが徹底されています。</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>

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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
「避難マニュアル」、「危機管理マニュアル」を常に最新版に改訂しているほか、事故／不審者／地震／怪我／火災／ごとの対応も盛り込んだ「スタッフ業務マニュアル」を全スタッフがすぐ手に取れるところに常備しています。また、独自に近隣のAEDマップも作成し、館内に掲示するなど、万全の緊急時対応を実施しています。	

(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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
セコムによる機械警備を備えるほか、以前、不審者事件が発生した際に、当館が関係団体と対策を協議し、その結果、市が防犯カメラ4台を設置しました。当防犯カメラは、後日、別の事件で警察への情報提供を行うなど、地域の治安向上にも貢献しました。	

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 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)> 現場確認(管理体制の館内貼付)、ヒアリング <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)>	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)> <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)> 1日5回毎日実施している館内・設備の日常点検・館内巡回の際に、「点検チェックシート」に基づいて、事故や犯罪未然防止の確認を実施しています。	

(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 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 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"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)> <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)> 1日5回毎日、チェックリストに基づいた安全性とサービス向上のチェックを励行しています。また、子どもが利用者の主体であることから、遊具や設備の消毒には、人体に優しい製品である次亜塩素酸ウィルバスを使用しています。当館での導入が先駆けとなり、他の施設にも導入が進んでいます。	

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)></p> <p>テーマ:「避難訓練」、「救命講習」、「消火器研修」。対象者:館長及び全スタッフ。</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)></p> <p>日常業務に支障をきたすことなく全スタッフが研修を受けられるよう、日程を分けて研修を受ける工夫をしています。また、研修の内容については、スタッフミーティングで話し合い、その具体的な応用方法等について議論を欠かさないようにしています。</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。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)></p> <p>テーマ:AED救命方法、消化器操作方法。対象者:館長及び全スタッフ。</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)></p> <p>年1回、消防署の職員を招いて研修を実施しています。AED操作のほか、水消火器の訓練も実施し、万一の事故の際に迅速・確実に対処できるよう備えを行っています。また、ログハウス独自にこども用にAEDと体調急変対策の訓練もを行っています。</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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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)> 現物確認(緊急連絡網、業者連絡先一覧表、近隣病院一覧表)、ヒアリング <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)>	
<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)>	
緊急連絡網、業者連絡先一覧表、近隣病院一覧表を事務室内のわかりやすい場所に張り出して、すぐ対応できるようになっています。	

(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 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	
<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)>	
点検チェックリストに基づき、1日5回、毎日の自主点検を実施しています。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
毎日の自主点検を通じて、損傷等が発見された場合には即修繕等の対応を実施しています。	

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>来館した子ども達の安全・安心な施設利用のために、遊具の使用上の注意点を記載した掲示物を、館内の見やすいところに掲示しています。危険行為の制限や遊びのルールについても、分かりやすい掲示に努めています。これら、子ども向けの掲示物に関しては、図やイラストに加えルビを振って、注意を引きやすくしています。保護者には、同伴した幼児から目を離さないよう呼びかけています。</p> <p>こどもの安全な施設・遊具利用のために、約束事と遊具の使い方を集約した「ご利用案内」を作成しています。イラスト入りで館内掲示をしていますが、踊場・北汲沢連合町内会及び近隣小学校に配布し、遊具の安全な使い方について地域理解を図っています。</p> <p>さらに、遊具の安全な使い方については、スタッフが随時、該当する子どもに分かりやすく説明しています。危ない行為をしている子どもには、その都度、適切な声かけをしています。</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>資料(ご利用案内、館内マップ、ログハウスの遊具説明書)、ヒアリング</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>それぞれの遊具ごとの使い方と注意事項について、わかりやすいツールで保護者と子ども達に案内しています。また、遊具そのものにも「幼児のみ」といった注意書きをするなど、利用者が気づきやすいような配慮・工夫がなされています。また、単独で来館する年齢になった小学校一年生向けに、特に入口に掲示するとともに、必要に応じて説明しています。</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 checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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 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>指定管理者本部の「災害対応マニュアル」を備えるほか、施設独自で「ログハウス危機管理マニュアル」を作成し全スタッフで共用しています。</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)>	
マニュアルに従って実施しています。	

(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)>
110番通報可能施設として登録されています。また、踊場交番と戸塚警察署との連携を行っており、周辺のパトロールも増強してもらっています。その他、当館の自主的な追加対策として、防犯カメラの設置や地域小中学校との情報連携体制の構築などを図っています。
<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>協定書で定められたとおり、午前2名午後2名の体制を基本としつつ、スタッフ・ローテーション表を作成し、繁忙期対策などの工夫を行っています。</p>	

② 協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに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>	

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>閲覧可能の旨のポスターを掲出し、受付窓口に「公開資料ファイル」を設置することで来館利用者がいつでも閲覧できるようになっています。また、指定管理者本部のホームページでも公表しています。</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>指定管理者本部ホームページでも公表しており、利用者以外でも閲覧できるようにしています。</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)>	
個別単位での計画に留まらず、年度を通じた全体的な研修計画を作成したうえで、進捗管理を実施しています。	

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)> 資料(研修会資料)、ヒアリング	
<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)>	
<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)>	

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>研修受講については、すべて勤務時間として認知されており、研修情報も、期日数ヶ月前から案内が出されており、職場では周知の徹底に努めています。</p> <p>7月に開催された新採用スタッフ対象の「普通救命講習」は、協会が費用を負担しています。また、開催日を2日間設定するなど、研修に参加しやすい環境を整えています。</p> <p>9月開催の「研修(全員参加)」も、期日をずらした開催日を2日間設け、参加しやすくしています。</p> <p>こどもログハウススタッフ対象の「救急救命講習」は、全員参加を可能にするために、10月のスタッフミーティングの後に時間設定をしています。</p> <p>研修内容については、ミーティング等の時間を利用して、フィードバックに努め、全スタッフの情報の共有化を図っています。</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>資料(研修資料ファイル、研修受講者名簿)、ヒアリング</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>業務に支障をきたすことなく、全スタッフが等しく研修を受けられることができるよう、複数回分けて研修を行うよう工夫しています。</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>資料(研修資料ファイル)、ヒアリング</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>研修の内容については、スタッフミーティングで話し合い、その具体的な応用方法等について議論を欠かさないようにしています。また、討議の内容は、定例会議事録や伝言ノートに記録し、情報を蓄積しています。</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)>	
緊急時対応を含む窓口等の対応方法・手順について、当館独自作成の「スタッフ業務マニュアル」にまとめられています。また、当マニュアルは、全スタッフがすぐ手に取れるところに常備し、いつでも参照できるように工夫されています。	

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)>
職員としての資質の向上は、自分自身の人間性の向上に通ずることを認識し、こどもに対する対応能力の向上に努めています。 全スタッフが一堂に会するのは、月1回のミーティング時であるので、情報共有の日常化に努めています。 スタッフは、行動基準及び接遇マニュアルに述べられた姿勢を大切にし、こどもへの接し方(声の調子・態度等)については、振り返りを欠かしません。 自分の判断に迷いのある時は、同僚に相談したり、月1回のミーティングで諮ったり、検討しています。 業務日誌及び伝言ノートなどによる引継ぎ事項の確認は、勤務日以外の日も含め義務づけられています。また、重要項目は、日誌やノートに記されるだけでなく、黒バインダーに挟み込まれ、必読必見に落ちがないようにしています。 基本的に事業の企画・実施はスタッフが担っており、その経験が責任感、積極性、協調性などの資質向上につながっています。	資料(定例会議事録、業務日誌、伝言ノート、気づきノート)、ヒアリング <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)>
	当館に関わるすべての事柄について、業務日誌、定例会議事録、伝言ノート、気づきノート、といった複数書式を用いて、館長とスタッフ全員の情報共有化とその後の分析・対策立案に役立てています。また、個人情報に配慮しながら、個々の利用者の特徴や希望などを把握することで、すべての利用者に対し、どのスタッフでも木目細かな対応ができるよう工夫しています。

(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)>	
個人情報取扱簿、個人情報取扱規程、個人情報管理台帳、といった複数の書式を用いて、木目細かな対策を実施しています。	

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)>	
個人情報取扱簿にも管理責任者が館長であることが書いてあり、明確化されています。	

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)>	
業務に支障をきたすことなく、全スタッフが等しく研修を受けることができるよう、複数回に分けて研修を行うよう工夫しています。	

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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
原本は横浜市に提出、コピーを指定管理者本部に保管して厳重に管理しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
利用案内に使用目的をはじめとする規約が明快に示されているとともに、利用者に記入いただく入館者名簿などの個々の書類にも「承諾なく第三者に開示・提供いたしません。」との注記を記載しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	

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	
<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(パソコンのロック、電子ファイルへのパスワード設定、書類保管キャビネットの施錠状況)</p> <p><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)></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>パソコンについては、ログインパスワードなどのほか、持ち出せないようワイヤーロックも施して万全の体制を敷いています。</p>	

(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	
<p><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)></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>ファイルシステムを用いて、小口現金受払簿や補助元帳の作成・管理ができています。</p>	

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	
<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(小口現金管理用金庫、役割分担表)、資料(相互けん制規程)、ヒアリング <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)></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>「経理業務における相互けん制の役割分担」という内部規定を作成し、その通り実施するとともに、規定を毎年度更新しています。</p>	

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	
<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)> 資料(小口現金受払簿、補助元帳、事業別収支報告書)、ヒアリング <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)></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>	

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	
<p><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)></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(当館は小口現金のみのため通帳と印鑑は存在しません) <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)> 経費削減に向けての取組みは、次の通りです。 ①自主事業を計画するときは、購入する材料を最小限にとどめ、廃品物を利用して作品を作ることを前提に考えています。 ②管理費に関しては、外部への委託契約において競争性を高め、複数年契約など経費の削減を図っています。 ③文房具は最期まで使うようにしています。 ④節電に心掛けているので、印刷機やコピー機などは、使用時のみ電源を入れます。 ⑤スタッフが使用する紙は、裏紙の徹底をしています。 ⑥こども達がお絵かきをする用紙は、新聞広告の裏紙を使用しています。 ⑦消耗品は、協会全体で契約している業者から安価で購入しています。 ⑧館長が兼務することで人件費を、また、スタッフを近隣在住者から採用することで交通費を削減しています。	<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)> 資料(共用費用に関する取決め・コスト削減の連携について、事業報告書)、ヒアリング <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)> 独自の規程を設けることで、日常的な省エネと節電の工夫を積極的に実行しています。また、利用者の主体であるこども達に対しても、裏紙の利用、折り紙やぬり絵の枚数制限を設け、理解と協力を求めることで、教育的効果も狙った工夫がなされています。

(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)> 当館は、館長が他施設との兼務であり、スタッフに求められる役割が大きいという特性があります。その中で、徹底した情報共有化と議論の仕組み、目標設定などの工夫により、常に利用者サービスや利便性の向上のことを意識し、会議も活発な議論が行われるなど、全スタッフが責任感をもって協力し合い、生き活きと活躍しています。危機管理を含め、館長の不在時でも支障が出ない体制が築かれています。 <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)>

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>平成29年度 戸塚区 運営方針の基本目標は、「こころ豊かに つながる笑顔 元気なとつか」です。その目標達成に向けた取り組みの一番目に「地域の絆」づくりが掲げられています。ログハウスでは、この「地域の絆」づくりに着目し、今年度の自主事業の重点を「ログハウスふれあい交流会」と称して取り組んでいます。</p> <p>①こどもの日のイベントでは、青少年指導員とログハウスに来館するこども達とがふれあいます。</p> <p>②夏休みのログリンピックでは、中学生が小学生に教えたり、指導したりしながら一緒にゲームなどを楽しめます。</p> <p>③お正月遊びでは、地域の老人会とこども達が、昔遊びを体験しながら一緒に楽しめます。</p> <p>④子育て相談に関しては、社会福祉協議会の方が、毎月1回来館し、保護者の方々に、適切なアドバイスをしています。</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(館内掲示物)、資料(ログハウスふれあい交流会ちらし)、ヒアリング</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>当館は、戸塚区の基本目標である「地域の絆」づくりに直接貢献する機能を担っています。近隣中学校との連携のほかにも、周辺4つの小学校との提携を行い、小学生が描いた絵を館内エントランスホールに貼付するなどの取組を行い好評を得ています。</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>ログハウスの運営を円滑にするために月1度のミーティングにおいて、次のことを必ず話題にしています。</p> <p>①安全の見守りを強化するために、月間取組目標を決め、こども達に接しています。</p> <p>②翌月の自主事業の内容をしっかりと確認し、実施しています。</p> <p>③1か月の振り返りを行い、その時の情報を自分の勤務に活かしています。</p> <p>このように全スタッフは、与えられた仕事をただ果たすだけでなく、責任を自覚しながらログハウスの勤務を楽しむように努めています。</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>資料(定例会議事録)、ヒアリング</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>当館は、こどもが利用者の主体であり、特に安全性への配慮が求められています。その中であって、館長と全スタッフが理解し合って協働できる体制を築き、二重三重の工夫を講じて、日々、安全・安心の確保に全力をあげて取り組んでいます。</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>