

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 白幡公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年10月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携では、さまざまな関係機関との共催事業の展開をしています。近隣の保育園、小・中・高校、地区センター、コミュニティハウス、ケアプラザ、鶴見区子育て支援拠点と連携しています。</li> <li>・地域住民との連携では、公園の中に立地していることで、公園愛護会の方々と協力し合って、周辺の環境整備や安全な環境作りに取り組んでいます。</li> <li>・公園では高齢者の方々がゲートボールで毎日のように活動されています。高齢者の方たちには施設内に気軽に立ち寄っていただき、こどもたちのとのふれあいや見守りをしていただいています。</li> <li>・近隣の東高校の生徒は、新型コロナで途絶えたボランティア参加について、再開をいただけるよう学校と調整しています。</li> <li>・スタッフは近隣から採用しており、OBになっても協力をいただくなど地域の住民で運営をしています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設の自主事業などを案内する「ピッコロだより」を毎月1,496枚編集して外部に印刷を委託し、生麦第二地区連合会及び寺尾第二地区自治連合会の自治会・町内会139会所に回覧・掲示用として配布している点。</li> <li>・施設の主任や職員が、地元の自治会定例会に出席してピッコロの事業をPRし、自主事業への協力や広報配布の依頼をしている点。</li> </ul> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東寺尾どろんこ保育園と馬場保育園との「いっしょにあそぼう会」や「ふれあい遊び」の共催事業を実施している点。</li> <li>・東寺尾地域ケアプラザと、こども遊びなどの交流を実施している点。</li> <li>・鶴見区子育て支援者による育児相談の場を提供している点。</li> <li>・放課後デイサービス、発達支援室、保育園、個別支援学級等多方面の利用者を迎えている点。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心地よく利用いただけるよう、利用案内を玄関に掲示し、受付ではイラストを交えたご案内カードにてお一人ずつ、丁寧に説明しています。</li> <li>・不明な点や要望など、自由に書いていただける「ご意見箱」を設置し、いただいたご意見については、早急に内容を検討し、掲示及びファイリングにて回答しております。不満な内容の意見に関しては真摯に受け止め、スタッフ全員が再発防止に努めています。</li> <li>・年1回、小学生や保護者向けのアンケート調査を行い、満足度やご意見を把握することで更なるサービス向上に役立っています。</li> <li>・X(旧ツイッター)を活用し、近々に行うイベントをお知らせしたり、団体予約状況の発信をして利用者の利便性向上を図っています。台風などの休館などもXで逐次発信しています。</li> <li>・猛暑が続く中、熱中症対策としてエアコンを増設しました(R6.8月)</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱にはルビを振ってカラフルなイラストを貼り、ご意見記入用紙には当施設オリジナルのマスコットキャラクターを記載して投函しやすいよう配慮している点。</li> <li>・寄せられた意見・苦情のほか、スタッフが気づいた点を「特記事案」として内容と対応策を記録して、全員で情報共有している点。</li> </ul> <p>(4) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の参加人員は令和5年度13,591人に達しており、各事業におおむね募集人数以上の参加があった点。</li> </ul> <p>(6) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内、WebページやX(旧twitter)、QRコードを利用して情報提供に努めている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設オリジナルのマスコットキャラクターである「ピッコロくん」を広報や各種媒体に積極的に展開し、より親しみやすいイメージをPRしていくとよい。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の清掃や点検に関しては、開館前及び閉館後にチェックシートにより、各項目を点検して行っています。また、高所や専門的な部分の清掃は専門の業者に委託して行っています。</li> <li>・備品に関しては、29年度に区役所とともに全ての備品及び消耗品の照合を行い、最新の台帳で管理しています。</li> <li>・修繕に関しては、小さなものはスタッフがを行い、大きなものに関しては近隣の工務店に依頼するなどして、行っています。全てのものを大切に扱うという心遣いはスタッフが先頭となって実践し、こどもたちにも伝えています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は職員が行い、午前と午後の館内・清掃結果を「日常掃除チェックシート」に記入している点。</li> <li>・職員が年に一度、通気口・窓回り、エアコン、2階ネットまわり外側、丸太の大掃除を実施し「合同清掃実施報告」で振り返りを行っている点。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エアコンフィルターの清掃を毎週金曜日に実施して換気と衛生に配慮している点。</li> </ul> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・滑り台を勢いよく滑り下りた場合の衝撃に備えて、クッションフロアマットを設置している点。</li> <li>・滑り台の正面に「下からのぼらない」と大きな文字で掲示して注意喚起して事故防止を図っている点。</li> <li>・頭上に注意が必要な箇所(梁)や段差がある箇所(2階の滑り台の乗り場)には、利用者が怪我をしないよう掲示物・トラテープ等で注意喚起している点。</li> </ul>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時には、緊急時連絡網により職員、スタッフが速やかに集合できる体制を確立しています。</li> <li>・スタッフルームには、「火事」「不審者」「けが、病気、事故」「地震」のマニュアルを掲示し、緊急時に素早い対応ができるようにしています</li> <li>・スタッフには定例ミーティングを活用して緊急時対応の各自の行動確認や訓練を行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の貴重品を事務所内ロッカーに収納し盗難防止に努めている点。</li> </ul> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所内に「けが・病気・事故」「不審者」「地震」「火事」発生時フロー、連絡先、通報時の台詞などを記したポスターを掲示し緊急時に備えている点。</li> </ul> <p>(7)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地震・風水害時休館の判断基準を記した「災害時の臨時休館について」や休館時に掲示する貼り紙を作成し休館時に備えている点。</li> <li>・備蓄庫に飲料水(24本×12ケース)、事務所に防災リュックと手回充電ラジオ1台、ライト2本、メガホンなどを備えている点。</li> <li>・「ピーガルくん子ども安全メール」として直近事例を掲示し利用者に注意を促している点。</li> <li>・AEDを受付に配置し館内外にAED設置施設である旨のステッカーを貼り周知に努めている点。</li> <li>・災害救援自動販売機を設置している点。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主任、スタッフ(11名 交代制)が、午前、午後のシフトに分かれて2～3名体制で勤務しています。月1回のスタッフミーティングにおいて、事務局在勤の館長と現場スタッフとの連絡事項及び検討事項を確認するとともに、日々の特別な事案に対しては、主任と連携して対応しています。</li> <li>・研修は、全スタッフが積極的に参加し、参加者は研修の内容や感想等を、ミーティングにおいて口頭で伝えるほか、研修ファイルを保管し、後日、誰もが見られるようにしています。</li> <li>・個人情報取り扱いについての研修及び誓約書の記入は毎年行っています。入館の際に記入していただく個人情報は、鍵付きロッカーに保管するとともに、毎月初めにシュレッダーで廃棄しています。</li> <li>・経理に関しては、消耗品費、自主事業費等をログハウスで管理し、毎月、事務局に通帳残高、総勘定元帳を送付して、ダブルチェックをしています。</li> </ul>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが研修に参加する計画を立てやすいように年度の研修計画書を作成し、スタッフに周知している点。</li> <li>・研修参加者が館内ミーティング時に研修内容を振り返ったり、感想等を述べたりすることによって、習得効果を上げたり、研修ファイルを保管し、後日、スタッフが参照しやすいようにしたりし、スキルアップの工夫をしている点。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取り扱いに関する方針や責任者を受付横に掲示して利用者に周知している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入職時に渡している「職員の手引き」や「スタッフ業務の手引き」については、各自が持ち帰っているとのことであるが、スタッフが必要に応じて業務中に参照できるように、受付や事務所内のわかりやすい場所に置き、置き場所を周知するとよい。</li> </ul>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちが、安全に安心して遊ぶことができる集いの場として、見守りや声かけを最優先に努めています。更に、さまざまな工夫を凝らして楽しんでいただけるような遊びの提案を実践しています。</li> <li>・廃棄品(ペットボトルや牛乳パックなど)を利用した手作りおもちゃ、親子で楽しめるミッション、工作やゲームなど、スタッフ全員がアイデアを出し合い、心のこもった事業を展開しています。</li> <li>・スタッフ全員、きちんとした身なり、正しい言葉遣い、公平な態度を常に意識し、接遇の向上に努めています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週開催の鶴見区「横浜市子育て支援事業」の子育て支援者による相談事業に会場として提供している点。</li> <li>・遊びに来た親子を温かく迎える「つるみ・ふらっとる一む」(親子の居場所)の実施場所である点。</li> <li>・鶴見区役所共催、当協会協力の令和6年度つるみ臨海フェスティバルに協会が出店したブースで、当施設利用の案内を行った点。</li> <li>・当協会の協力事業である三ツ池公園フェスティバルの協会出店ブースで、廃材等を活用した工作プログラムをプロデュースするとともに、当施設利用の案内を行った点。</li> <li>・コロナ禍で途絶えていた東高校生の秋祭り及びクリスマス会へのボランティア参加を学校に働きかけている点。</li> <li>・自主事業でペットボトルや牛乳パックなど廃品を利用した手作りおもちゃの工作を数多く実施し、利用者の興味とエコ活動に寄与している点。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会定例会に出席し、自主事業への協力や広報の依頼をしています。チラシは町内会の回覧や掲示板に掲示をしていただいています。</li> <li>・近隣の馬場保育園、どろんこ保育園との共催事業を実施し、利用者に大変喜ばれています。</li> <li>・近隣小学校とは、児童の怪我、事故、トラブル等の際に緊急対応ができるよう、連携を密にしております。また、授業や放課後キッズ等において団体利用をいただいています。</li> <li>・東高校の生徒には、大きな事業である夏祭り及びクリスマス会にボランティアとして参加していただいていたが、コロナ禍で途絶えているため、再開に向け調整しています。</li> <li>・鶴見区子育て支援子育て支援者による育児相談の場を提供するなどの協力をしています。子育て支援拠点である「わっくんひろば」との連携を深め、事業の広報や情報交換をしています。</li> <li>・つるみ区民活動センター、ケアプラザ等の研修、防災訓練等に参加するなど連携しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「ピッコロだより」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設の自主事業などを案内する「ピッコロだより」を毎月1,496枚編集して外部に印刷を委託し、生麦第二地区連合会及び寺尾第二地区自治連合会の自治会・町内会139か所に回覧・掲示用として配布している点。</li> <li>・施設の主任や職員が、地元の自治会定例会に出席してピッコロの事業をPRし、自主事業への協力や広報配布の依頼をしている点。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営協議会は、近隣の自治会連合会、自治会、隣接の公園愛護会、小学校の代表者、地域の青少年指導員、近隣の保育園長、区役所職員と幅広いメンバーをもって構成し、運営上の理解と協力を得ている点。</li> </ul>	

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「令和6年度第一回運営協議会議事録」、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)>  ・出席者から空調機の増設や外観の修理など施設の維持に関する意見が出され、関係者や施設から解決へ向けての回答を行っている点。	

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「令和6年度第一回運営協議会議事録」、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)>  ・ログハウスの各種行事を知らせるチラシの周知を強化するため、委員会に参加している自治会長の地域内で掲示板への掲示の協力が得られた点。	

(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)>  ・東寺尾どろんこ保育園と馬場保育園との「いっしょにあそぼう会」や「ふれあい遊び」の共催事業を実施している点。 ・東寺尾地域ケアプラザと読本、手遊びなど子ども遊びの交流を実施している点。 ・公園愛護会と施設周辺の環境整備に取り組んでいる点。 ・鶴見区子育て支援子育て支援者による育児相談の場を提供している点。 ・放課後デイサービス、発達支援室、保育園、個別支援学級等多方面の利用者を迎えている点。  <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)> 実施時期:令和6年2月1日～8日。 規模:小中学生用50枚、保護者用50枚を配付。全て回収。 <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)>  ・保護者向けアンケートと小中学生向けにそれぞれ設問を変えてアンケートを実施し、選択式設問を中心として、自由記入欄にて楽しかったイベントに関する意見やその他の意見を収集した点。	

#### 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「運営協議会資料」「利用者アンケート結果」(令和5年度)、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)>  ・アンケート結果をグラフ化して傾向を分析し、アンケートに寄せられた意見ごとに対応策を検討し回答を明示している点。	

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)> 資料「運営協議会資料」「スタッフミーティング議事録」、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)> ・アンケートの結果については毎月実施しているスタッフ全員参加のミーティングの中で課題を抽出し、意見を出し合って改善できるものはすぐにでも実施している点。 ・夏は暑い、冬は寒いという意見に対応し、区役所に要望しエアコンを増設した点。 ・工作の定員増や遊具増の要望に応え、工作の下準備の工夫で定員を増やし、予算の範囲内でパズルやカードゲームなどの新しい遊具を購入した点。	

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・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)> 資料「運営協議会資料」「利用者アンケート」、現場確認、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)> ・アンケートの集計結果(過去3年分と当年度分)を綴じたファイル「利用者アンケート」を受付に設置し、Webページに掲載して公表している点。 ・アンケートの集計結果を運営協議会にて配布し、委員にも情報共有した点。	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を受付付近に設置し、「ご意見カード」と筆記用具を備えている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見箱にはルビを振り、カラフルなイラストを貼って投函しやすいよう配慮している点。</li> <li>・ご意見記入用紙には当施設オリジナルのマスコットキャラクターを記載して、親近感を与えている点。</li> </ul>	

### 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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、掲示物「苦情対応」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情解決の仕組みのフロー図を示した「苦情対応」というラミネート化した掲示物を館内掲示している点。</li> <li>・苦情解決責任者が館長であり、法人・運営協議会・区の地域振興課にて苦情を検討する旨を明記している点。</li> </ul>	

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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みや手順を明示する掲示物「苦情対応」を館内に掲示して周知している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・館内掲示物「苦情対応」において、苦情対応のフローチャートを示し、苦情解決責任者が館長であり、法人・運営協議会・区の地域振興課にて苦情を検討する旨を明記している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・「令和6年度苦情対応状況報告」に内容と対応結果、区からの回答など、対応について経過がわかるように記載している点。</p> <p>・ご意見箱に寄せられた意見を「利用者からのご意見」のファイルに綴って受付にて閲覧可能としている点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「ミーティングの議事録」「特記事案」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・施設や区に寄せられた意見・苦情のほか、スタッフが気づいた点を「特記事案」として内容と対応策を記録して、全員で情報共有している点。</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・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"/> 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	
<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「令和6年度苦情対応状況報告」、現場確認「利用者からのご意見」のファイル設置、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)>	

(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
<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)>	<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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内 受付横のラックに利用案内、団体利用案内を置き、初めて来館される方にお配りしています。また利用案内のホームページにリンクするQRコードを掲示しています。</li> <li>・自治会 毎月、近隣の自治会に施設案内や行事案内等のチラシを回覧や掲示板への掲示をしていただいています。また運営協議会及び自治会定例会において、施設内容や利用方法を説明しています。</li> <li>・各関係機関 地区センター、ケアプラザ、他区ログハウス、子育て支援拠点等にチラシの掲示、設置、ホームページ掲載等を依頼しています。</li> <li>・ログハウスホームページで一般、団体の利用案内、施設の写真等を掲載しています。</li> <li>・ログハウスX(旧ツイッター) 公園内の工事状況、積雪情報、臨時休館のお知らせ等について随時更新しています。</li> </ul>	現場確認、Webページ、X(旧ツイッター)、利用案内チラシ <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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センター、ケアプラザ、他区ログハウス、子育て支援拠点等にチラシの掲示、設置、ホームページ掲載等を依頼している点。</li> <li>・Webページ、X(旧ツイッター)にて利用案内を掲載するほか、館内にも利用者が自由に持ち帰れる利用案内を配架している点。</li> <li>・館内にマグネットボードを活用したイベントカレンダーを掲示してわかりやすい情報提供に努めている点。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口に利用案内チラシを備えるほか、利用にあたっての「おやくそく」、「ご利用案内」を利用者にわかりやすいよう館内外に掲示して、利用方法の周知に配慮している点。</li> <li>・利用案内の詳細については利用者がQRコードを読み取ってスマホ等に表示ができるようにしている点。</li> <li>・施設のWebページより利用案内(PDF)のダウンロードを可能としている点。</li> </ul>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「団体利用の案内」「予約の受付方法・注意事項」「団体利用」ファイル、Webページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体利用の申請受付は、窓口または電話での先着順としており、定員オーバーの場合は同時間帯に複数団体(少人数の場合)の受入を検討し実施することにした点。</li> <li>・自主事業参加者数が多くなる場合には開催数や定員を増やすよう努めている点。</li> </ul>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「研修報告書」「研修資料」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こどもログハウスという施設特性に対応し、令和6年度人権作文法務大臣政務官賞「小さな人権」を題材に全員参加研修を企画している点。</li> <li>・施設内の研修だけではなく、スタッフ数名ずつではあるが、区役所が実施する人権研修にも参加している点。</li> </ul>	

#### (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>&lt;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)&gt; 資料「令和5年度自主事業報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・夏休みは「ピッコロのわくわく夏休み」と題し、1か月半にわたり数多くの自主事業を実施している点。また秋には「ピッコロの森であそぼう」のイベント、「クリスマス」は2週間にわたりクリスマスにちなんだ自主事業を実施している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・参加人員は年間で延べ13,591人(令和5年度実績)に達しており、各事業におおむね募集人数以上の参加があった点。 ・自主事業は企画段階と実施後にミーティングで議論し成果を確認している点。</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>&lt;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)&gt; 資料「図書台帳」、現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・年間2万円の図書購入費で図書担当係2名が相談して選書している点。 ・蔵書管理のため以下の工夫をしている点。①図書をサイズ別に分類。②規格外サイズのこども向け書籍(紙芝居等)は専用の段ボール箱の製本立てを活用。③内容に応じて赤(幼児、低学年)、青(小学生)等の色ラベルで識別。④棚に色ラベルを貼付。⑤図書台帳を色別で作成。⑥新刊本コーナーの設置。</p>	

## (6) 広報・PR活動

### ① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会 年4回、近隣の自治会に施設案内等のチラシを回覧しています。運営協議会及び自治会定例会において、施設内容や利用方法を説明しています。</li> <li>・各関係機関 地区センター、ケアプラザ、他区ログハウス、子育て支援拠点等にチラシの掲示、設置、ホームページ掲載等を依頼しています。</li> <li>・ログハウスホームページ 一般、団体の利用案内、施設の写真、イベント案内等を掲載しています。</li> <li>・ログハウスX(旧ツイッター) 公園内の工事状況、積雪情報、臨時休館のお知らせ等について随時更新しています。</li> <li>・「広報よこはま」や「あぶりお」に事業案内を掲載しています。</li> </ul>	<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「ピッコロだより」「自治会・町内会 回覧・掲示数」「広報よこはま」、Webページ等</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内、WebページやX(旧twitter)のQRコードを利用して情報提供に努めている点。</li> <li>・年4回、「ピッコロだより」を約1,500部を回覧・掲示用に配布して周知に努めている点。</li> <li>・当施設のマスコットキャラクター「ピッコロくん」を利用案内や「ピッコロだより」等に登用して、当施設のイメージ作りをしている点。</li> </ul>

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館時の利用者には、顔を見ての元気な挨拶を心掛けています。特に、初めて来館される方は、受付までご案内して、利用案内を詳しく説明しています。保護者向け、小中学生向けのご利用案内カードを見ていただきながら、お願い事項を説明しています。</li> <li>・電話を受け取る際は、施設名と氏名を丁寧にお伝えしております。団体利用の予約に対しては、要聴取事項、要伝達事項を明記したファイルを活用し、迅速かつ正確に対応できるよう工夫しています。</li> <li>・清潔感があり、動きやすい服装に心掛けています。</li> <li>・大人、子どもに分け隔てのない丁寧な言葉使いに努め、全ての利用者に公平な態度で対応できるよう努力しています。</li> <li>・令和6年度当初に組織運営目標を「笑顔であいさつをしましょう」「わかりやすい丁寧な説明をしましょう」とし、スタッフルームに掲示して徹底しています。</li> </ul>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の基本姿勢を記載した「ログハウスの運営目標」を事務所内に掲示して、接遇向上を意識している点。</li> <li>・職員は利用者に親しみやすいお揃いのえんじ色のエプロンを着用して接遇している点。</li> <li>・電話受付において施設名及び氏名を名乗ってから対応している点。</li> <li>・初めての来館者に対する説明書(ご利用カード)は、保護者・中学生向けとルビを振った小学生向けの2種類を用意している点。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt; (400字以内)&gt;</p> <p>・ご意見やご要望に関しては、スタッフ努力で可能なものについては、出来る限り応える努力をしています。以前小学生から卓球のイベントを開催して欲しいという要望があり、審判が必要な試合形式ではなく子ども同士で楽しめる内容を熟慮し実施したところ大盛況。今では定期的なイベントに発展することができました。</p> <p>横浜市や指定管理者レベルのご要望に関しては、内容をお伝えして、指示を仰いでいます。不可能なことに関しては、なぜ難しいのかということに記載し、ご理解いただく旨の回答を掲示しています。</p> <p>・苦情に関しては、対応マニュアルに沿って、迅速に対応しています。ミーティングでスタッフ全員に周知し、再発防止に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・令和5年度の来館者数は30,390人(幼児8,829人、小1-2年3,830人、小3-4年3,938人、小5-6年4151人、中学生423人、大人9,219人)となり、令和4年度(27,556人)と比較して110%に増加した点。</p> <p>・利用者アンケート結果をグラフ化し、寄せられた意見への回答を含めた報告書を運営会議や館内掲示、Webページ等により利用者公表して説明責任を果たしている点。</p>

## (9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・トイレに幼児用の踏み台と補助便座、受付にうちわを用意して利用者に配慮している点。</p> <p>・授乳を希望する利用者のためにカーテンやポスターを設置し、受付に授乳スペースを利用可能な旨を掲示している点。</p> <p>・入口の荷物入れの籠にイラストを貼り利用者が識別しやすいよう配慮している点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・当施設オリジナルのマスコットキャラクターである「ピッコロくん」を広報や各種媒体に積極的に展開し、より親しみやすいイメージをPRしていくとよい。</p>

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・職員の手が届かない高所の清掃は外部業者に委託して、危険性の排除と清掃の万全を図っている点。	

##### 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)>	
・日常清掃は職員が行い、午前と午後の館内・清掃結果を「日常掃除チェックシート」に記入している点。	

## (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)>	
・日常清掃は職員が行い、午前と午後の館内・清掃結果を「日常掃除チェックシート」に記入している点。 ・職員が年に一度、通気口・窓回り、エアコン、2階ネットまわり外側、丸太の大掃除を実施し「合同清掃実施報告」で振り返りを行っている点。 ・清掃が行き届いて、玄関から「活発なスペース」に至る出入口の上がり框に砂埃が見られない点。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ゴミ箱は設置せず、玄関正面の掲示「おやくそく」や、受付台のポスターでゴミの持ち帰りを呼び掛けており、利用者の協力を得ている点。	

#### 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)>	
・分別ごとのマニフェストをファイリングして整理し、区役所振興課区民活動支援係への四半期実績報告を行っている点。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1日2回(開館時及び閉館時)清掃し、気持ちよく利用できるよう配慮しています。窓枠、換気扇、エアコンフィルター等特別な場所は、曜日を決めて清掃しております。また、日々の掃除で気になるところがあれば、マニュアルに拘らず行っています。</li> <li>・ウォータークーラーは、年1回、専門業者による水質検査を実施し、安全に水分補給ができるよう、対応しています。</li> <li>・設備や備品、消耗品等に破損があれば修理、手に負えないものは業者に依頼するなどして、迅速に対応しています。</li> <li>・設備点検も1日最低2回は行い、安全に遊べるよう配慮しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷水機の後方壁面に「水質検査結果書」を掲示して利用者に安心感を与えている点。</li> <li>・冷水機前に踏み台を設置して幼児に配慮している点。</li> <li>・エアコンフィルターの清掃を毎週金曜日を実施して換気と衛生に配慮している点。</li> <li>・入口に消毒用アルコールを配置し、感染対策に配慮している点。</li> <li>・デッキテラスの硬木用ビス処理に、ビスの飛び出しが見られず安全に配慮している点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・滑り台を勢いよく滑り下りた場合の衝撃に備えて、クッションフロアマットを設置している点。</li> <li>・滑り台の正面に「下からのぼらない」と大きな文字で掲示して注意喚起して事故防止を図っている点。</li> <li>・頭上に注意が必要な箇所(梁)や段差がある箇所(2階の滑り台の乗り場)には、利用者が怪我をしないよう掲示物・トラテープ等で注意喚起をしている点。</li> <li>・掲示物に画鋏を使用しておらず、利用者の安全に配慮している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・けが・病気・事故への対応や通報時の台詞をわかりやすく記載した1枚紙を事務所に掲示し、パニックに陥っている緊急時にも適切に対応できるようにしている点。</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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・隣接する公園の愛護会に運営協議会委員になってもらい、こどもの見守りと犯罪防止につなげている点。</p> <p>・隣接する公園で活動する高齢者のトイレ利用の便を図ることを通して、当施設の安全に気を配ってもらっている点。</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>&lt;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)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・玄関キーを番号ロック式とし、災害発生時など必要に応じて各スタッフが開けることができる柔軟な機能メカニズムを導入している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・1日8回以上の定期巡回に加え、混雑時には巡回数を増やし、巡回結果を日誌に記入しリスクマネジメントを図っている点。                      ・事務所で監視カメラの映像を表示し、子どもたちの状況を把握して事故・犯罪・危険の回避に努めている点。                      ・公園愛護会や公園で活動する高齢者に不審者情報などの共有をお願いしている点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・日報に設備・遊具点検欄を設けることで、情報をスタッフ間で共有したり、潜在的なリスクに気づきやすくしている点。                      ・子どもは事故要因の排除のため所持品を入口の籠に入れて入館するルールを設定している点。                      ・遊具や設備にやってはならないことを掲示している点。                      ・ルールに慣れていない子どもに、入館手続き時に受付で注意点を説明するとともに、重点的に見守っている点。</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>&lt;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)&gt;                      資料「事故対応マニュアル」、事務所内掲示資料</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故対応マニュアルがシンプルでわかりやすく、事故時の緊張状態でも内容を把握しやすくなっている点。</li> <li>・事務所内掲示も事故のカテゴリーに分けられ、一瞥で把握できるようになっている点。</li> </ul>	

(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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の清掃時と昼の勤務交代時に1日2回、「道具安全点検マニュアル」に従って安全点検を行い、「業務連絡日誌」の「設備・遊具点検欄」に遊具・設備ごとに設けられたチェック欄に記録して、点検を徹底している点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・遊具の修繕(例えば卓球ラケットのラバー補修など)をスタッフが行って経費節減を図っている点。</li> <li>・静かな部屋の本棚、2階のネット階段の手すりの角等に利用者が怪我をしないようコーナーガードを設置して事故防止を図っている点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>・遊具に関しては、使用方法や危険と思われる使い方はないよう掲示にてご案内しています。 。過去における事故発生事例について横浜市から注意喚起のあった遊具については、受付時に写真を添付した案内カードを提示して具体的な教示しています。 ・危険と思われる使い方をしていた時は、毅然とした態度で「なぜ危ないか」ということを説明し、止めていただくよう対応しています。 ・小さな遊具に関しては、設置場所及び設置方法を工夫し、遊びやすいように配慮しています。誰もが片付けしやすいように、遊具名を付けています。また、乳幼児が誤飲すると危険なものに関しては貸し出し制として、カードには、「小学生以上が使用できます」の文言を加えて対応しております。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・遊具の安全な使い方をイラストやマーク等を用いてわかりやすく掲示し、必要に応じて危険な使い方をしないよう目立つように注意喚起している点。 ・受付や玄関等、目につきやすい場所に、安全に利用するための「おやくそく」を示している点。 ・ブロックハウスや滑り台、塗り絵等の遊具に使用方法や注意書きを掲示している点。</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;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)&gt;</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
・訓練の経験を踏まえて、「緊急時【地震】対応マニュアル」についての意見をスタッフからあげてもらい、マニュアルがさらにわかりやすくなるよう見直しをしている点。	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害救援自動販売機を設置し利用者サービス向上に努めている点。</li> <li>・地下迷路における避難経路に蓄光タイプの矢印を掲示して停電時でも避難口がわかるよう対策している点。</li> <li>・現在地(当施設の位置付け)から避難場所までの経路を明示したハザードマップを掲示している点。</li> <li>・緊急時に一瞥で内容把握できるように見やすいマニュアルを作成するとともに事務所内に掲示している点。</li> </ul>
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・繁忙を考慮して週1回以上、協定書より多い3名体制(主任+スタッフ2名)とし、施設運営がスムーズに行えるようにしている点。</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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付横に「事業計画書・事業報告書」ファイルを設置している</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>  ・行政機関や他施設の研修も活用している点。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料「職員に対する研修計画書」「研修報告書」 <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)> テーマ:AED操作心肺蘇生法体験研修、災害時等の対応、避難訓練、人権啓発研修、災害対応研修、ノロウイルス対策研修(スタッフ全員)、防災訓練、接遇研修、施設間連携(一部の職員・スタッフ) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・スタッフが研修に参加する計画を立てやすいように年度の研修計画書を作成し、スタッフに周知している点。 ・研修参加者が館内ミーティング時に研修内容を振り返ったり、感想等を述べたりすることによって、習得効果を上げたり、研修ファイルを保管し、後日、スタッフが参照しやすいようにしたりし、スキルアップの工夫をしている点。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>・各種研修案内は、回覧にて周知し参加希望者を募ります。申し込み期限の迫っているものに関しては、グループラインで知らせて興味のあるものは誰もが参加することができます。</p> <p>・研修受講は勤務時間とされ、交通費も全額支給されます。</p> <p>・研修内容については、研修資料の回覧及びミーティング時において、内容や感想を全スタッフに伝えて情報共有しています。資料等はファイルで保管し、誰でも、いつでも閲覧できるようにしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・回覧やグループラインで研修情報を伝えて参加希望者を募り、関心を持つ者は誰でも参加できるようにしている点。</p> <p>・スタッフが研修参加計画を立てやすいように年度の研修計画書を作成し、スタッフに周知している点。</p> <p>・研修受講は勤務時間とし交通費を全額支給している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング、資料「研修会資料」「研修会報告書」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・研修資料の回覧に加え、ミーティング時に内容や感想を参加者が伝え研修内容を共有している点。</p> <p>・研修資料等をファイルで保管し、誰でも、いつでも閲覧できるようにしている点。</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)>	
・法人共通の「職員の手引き」に加え、ログハウス独自の研修マニュアル「スタッフ業務の手引き」を作成し全職員・スタッフに配布している点。 ・手引きを新しいスタッフが入るタイミングで見直し、改正内容を必ず実行して確認した上で更新している点。更新分を徹底するよう、ミーティング時に周知している点。	

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)>
・冊子「職員の手引き」の中に明記されている職員としての心構えに沿って資質向上に努めています。 ・冊子「スタッフ業務の手引き」に明記されている業務の詳細に沿って、すべての利用者に同じ対応ができるよう徹底しています。突発的な事例が発生し、対応に苦慮したり、悩んだりした時は、館長に連絡を取り、指示を仰いで対処しています。マニュアルにない事例は、全スタッフで共通認識できるよう、その都度ミーティング時に紹介、検討し、解決策を見つける対応をしています。	ヒアリング、資料「職員の手引き」「スタッフ業務の手引き」 <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)>
	・冊子「スタッフ業務の手引き」に明記されている業務の詳細に沿い、全ての利用者に同じ対応ができるようにし、サービスの質に配慮している点。 ・突発的な事例への対応に苦慮したり、悩んだりした際には、館長から指示を仰ぎ、的確に対処している点。 ・マニュアルにない事例は、全スタッフで共通認識できるよう、その都度ミーティング時に紹介、検討し、解決策を見つける対応をしている点。

### (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)>	

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)>	
・個人情報の取り扱いに関する方針や責任者を受付横に掲示し、利用者に周知している点。	

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)>	
・年度当初に全員が参加する定例ミーティングを活用して実施し、スタッフ全員が受講できるように工夫をしている点。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人のWebページで個人情報保護方針を開示するとともに、施設のWebページで、受付で個人情報を記入した用紙はシュレッダーにかけられることを明記している点。</li> <li>・受付横に個人情報の取り扱いに関する方針や責任者を掲示して利用者に周知している点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>  ・利用者が個人情報を記入した用紙については、鍵の掛かる棚に保管し、毎月1日にシュレッダーで破棄している点。 ・運営協議会の名簿などの個人情報は、セキュリティーワイヤーで固定したパソコンのみで管理し、USBフラッシュメモリなど持ち出し可能な媒体には記録していない点。	

#### (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)>  ・当施設では支出(消耗品や図書購入費等)に相当する予算額を管理し、法人本部にて指定管理料等を会計システムに記帳して事務の効率化を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料「経理規程」「令和6年度配布予算内訳」「小口現金兼支出伝票」、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の小口現金の支払と自主事業収入を管理する担当者と、法人本部の経理責任者の役割分担を明確にしている点。</li> <li>・施設と法人本部にてダブルチェックすることで、ミス防止と相互牽制に配慮している点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;            資料「経理規程」「令和6年度配布予算内訳」、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設では法人から配布された予算で運営しており、法人や他施設の会計と明確に区分している点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下記の費目について、小口現金兼支出伝票に記載された番号とレシートに記入された番号が一致することを確認した。</li> </ul> <p>①消耗品費、②自主事業費、③図書購入費</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 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>&lt;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)&gt;                      現場確認(通帳・印鑑保管場所)、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が不快に感じないような削減を第一に考え、実践しています。</li> <li>・スタッフルーム内での事務用品等の削減として、裏紙利用はもちろんのこと、一般受付表は用紙1枚で最大10日以上記入できるようにし、団体予約表は用紙1枚で10団体まで記入できるように工夫しました。団体受付票もA5からA6に変更し、用紙の削減に努力しています。</li> <li>・プリンターインク代の節減として、受信したメールは印刷せず、受信日時、題名等を記入できる一覧表を作成し、全スタッフがパソコンにて全ての内容を確認するようにしています。</li> <li>・館内備え付けの玩具や自主事業における工作については、ペットボトルなど廃棄されるものを活用し、楽しく遊べるものに工夫しています。</li> <li>・簡単な修繕は、館長およびスタッフが行っていきます。</li> <li>・利用案内も紙の印刷は必要最低限にし、QRコードを読み取ってご覧いただくようにしました。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「令和5年度修繕一覧」「自主事業報告書」「サービス向上及び経費節減努力報告」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ペットボトルや牛乳パックなどを再利用して館内備え付けの玩具や自主事業の工作に活用して、経費節減とリサイクルを図っている点。</li> <li>・簡単な修繕は、館長及びスタッフが行って修繕費を抑えている点。</li> <li>・QRコードを掲示して利用案内の印刷代節減を図っている点。</li> <li>・受付票等の記入欄、伝票の記録方法等を工夫して紙資源の節減に努めている点。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の取り扱いに関する方針や責任者を受付横に掲示して利用者に周知している点。</li> <li>・研修計画書を作成し、内容とスケジュールをスタッフに周知している点。</li> <li>・月1回、全員が参加するミーティングを活用し、事故情報や各種研修情報を共有している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金出納帳をダブルチェックしているのと同様に、総勘定元帳も預金残高の確認のためにダブルチェックするとよい。</li> </ul>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方々には、イベント等で多大な協力をさせていただいており、自治会、公園愛護会の役員の皆さまのお力無しでは実現できないイベントもあります。</li> <li>・近隣の東高等学校、「夏祭り」及び「クリスマス会」で大勢の生徒にボランティアとして参加していただいていたが、コロナ禍で途絶えているため再開の調整をしています。</li> <li>・近隣保育園(馬場保育園、どろんこ保育園)との共催事業は、保育園児や先生方と触れ合うことができるため、「貴重な体験ができる」と乳幼児の親子に大変喜ばれております。</li> <li>・新たに東寺尾地域ケアプラザとの共催事業が実現し、双方の施設情報を周知できると共に、乳幼児親子の輪を広げることができました。</li> <li>・鶴見区の大きなイベントである「三ツ池公園フェスティバル」は当協会として出店するブース中で、ログハウスの工作プログラムで協力をし、イベントに来ていることもたちに楽しんでもらっています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料: 鶴見区Webページ、現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週開催の鶴見区「横浜市子育て支援事業」の子育て支援者による相談事業に会場として提供している点。</li> <li>・遊びに来た親子を温かく迎える「つるみ・ふらっとる一む」(親子の居場所)の実施場所である点。</li> <li>・鶴見区役所共催、当協会協力の令和6年度つるみ臨海フェスティバルに協会が出店したブースで、当施設利用の案内を行った点。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会の協力事業である三ツ池公園フェスティバルの協会出店ブースで、廃材等を活用した工作プログラムをプロデュースするとともに、当施設利用の案内を行った点。</li> <li>・コロナ禍で途絶えていた東高校生の秋祭り及びクリスマス会へのボランティア参加を学校に働きかけている点。</li> <li>・自主事業でペットボトルや牛乳パックなど廃品を利用した手作りおもちゃの工作を数多く実施し、利用者の興味とエコ活動に寄与している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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) 職員の接遇	-	-
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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？	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		
				非該当		非該当		
		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		
		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		
				非該当		非該当		
		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		
				非該当		非該当		
	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			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
	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			
			研修を実施していない		研修を実施していない			
	(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		
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			
図書管理 (5)	①蔵書数を把握する等、適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している			
			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	(1) 協定書の遂行に	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、又は協定書等を上回って管理している
			協定書等のとおり管理していない	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、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のとおり実施していない	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 ある
			ない	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 揃っている
			揃っていない	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ない
			安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	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 適切に分別している
			適切に分別していない	適切に分別していない
	<b>不備の数</b>			<b>0</b>
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時の対応準備	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 作成している
			作成していない	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、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	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 適切に管理している
			適切に管理していない	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 定期的に行っている
	定期的に行っていない	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 チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	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 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		
	研修を実施していない	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)	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
			研修を実施していない	研修を実施していない
	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 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
(5) 安全点検	①遊具の安全点検を行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
		行っていない	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ない	
		安全性に関わる損傷等がある	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 評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	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 実施している	
実施していない		実施していない		
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>

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 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 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		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 公表していない	レ 公表している 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報を図るための取組	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 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 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 整備していない	レ 整備している 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 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0