



横浜市指定管理者第三者評価制度

こどもログハウス評価シート



横 浜 市

こどもログハウス評価シート目次

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

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、こどもログハウスの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・施設の設置目的・基本方針について、スタッフはよく理解しており、それに沿って行動している。 ・冒険施設という意味でも、あまり些細な注意は控えつつ、スタッフはあくまでも安全を第一に心がけて常にこどもたちに目を配っている。			【評価の理由】 ・基本方針は事業計画書・綱島公園ログハウス使用要綱に明示し、館内にも掲示して、スタッフは基本方針に沿って運営を行っている。 ・新人スタッフは協会で年2回、他にログハウスの合同研修会で研修を受け、業務マニュアルに基づき、日々の施設の点検、利用者への注意をはらい、事故の未然防止に努めている。また月1度のスタッフ会議でスタッフの基本方針の理解の確認を行っている。		
【改善すべき点・課題等】 ・幼児の保護者などの来館者の中には、施設の設置目的を知らずに、施設の方針や職員の行動に不満を持つ人もしばしば見受けられる。事故やトラブルを未然に防ぐためにも、設置目的を職員が理解したうえで、来館者自身にももっと理解してもらえるように、掲示等で示していく必要がある。			【特記事項】		

I-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書等の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務表どおり最低 2 人の配置、出勤が着実に行われている。 ・勤務中にあったことなどはすべて日誌に記入し、他のスタッフにも状況が把握できるようにしている。 ・来館者が多数見込まれる日についてはスタッフを増員して業務にあたり、事故防止等への配置をしている。 ・スタッフはチームワーク良く、様々な状況に対応している。 ・施設近隣在住の地元運営委員(会計担当)が、必要に応じ施設を訪問し会計に関する事故処理の一部を行っている。 		<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフは勤務表通りに午前2人午後2人と最低 2 人が配置されている。 ・毎月の勤務表は事務室に掲示し 全職員が他の職員の担当を把握している。 ・日誌に詳細にその日の出来事を記載し、申し送り事項はスタッフ連絡ノートに記入し、引き継ぎ事項の経過も詳細に記載し 全職員に問題点が分かるようにしている。 			
【改善すべき点・課題等】		<p>【特記事項】</p> <p>来館者が多く見込まれる日のモッキー祭り、クリスマス会ではスタッフ全員、他の行事ではスタッフを増員して対応している。団体で来る小学生や幼稚園に対しては引率者の人数の確保をお願いしている。</p>			

I-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話応対際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・スタッフと一目でわかる黄色いユニフォーム(Tシャツ、ブルゾン)を着用。 ・名札の着用。 ・女性スタッフはアクセサリーの着用を自粛。 ・すすんで挨拶、声掛け等している。 ・利用者の立場に応じた丁寧な言葉づかいを心がけている。 ・採用時に全員事務局主催の接客研修を受講。 ・新任スタッフは、各区連絡協議会主催のログスタッフ研修会にも参加している。			【評価の理由】 ・全スタッフはそろいの黄色Tシャツ、ブルゾンを着用し、利用者が一目でスタッフがわかるようになっている。 ・新人研修として 協会で 外部のコンサルトを講師として迎え、接客研修会を行なっている。 ・子どもに対しては“靴下を脱いであそぶこと”や危ないことをしているときなどに丁寧に説明したり、注意したりしている。 ・月一回のミーティングで、問題のあった事案に対して 全スタッフで話し合い改善に心がけている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

I-4 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書等のおりに開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・これまで遅滞なく開館している実績がある。 ・スタッフは近隣の者が多く、全員鍵と入館セキュリティカードを保有し、予定外に休館したケースは過去一度もない			【評価の理由】 使用要綱通り 4月から9月は午前9:00～午後5時30分 10月から3月は午前9:00～午後4時30分 開館している。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・スタッフは近隣の方が多く、全員がカギ・入館セキュリティカードを保有している。		

II. 施設・設備の維持管理

II-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・マニュアルに沿って、毎日、朝の掃除のときにスタッフが点検している。不具合が見つかったらすぐに協会に連絡し、対処している。		【評価の理由】 ・業務マニュアルに日常点検チェックリストがあり、それに沿った点検が行われている。床は良く磨き込まれていてささくれなど見うけなかった。子どもには館内で靴下を脱がせているので特に注意を払っている。 ・日常気がついたことは業務日誌に記載しスタッフで共有している。 ・修理を行った場合は、明細を業務点検修理一覧に記録している。			
【改善すべき点・課題等】 ・施設の特性上、損傷が激しく、事故に結びつかないよう、スタッフは常に細心の注意が求められている。 ・築 17 年を経過している木造施設であり、建物の長寿命化が今後検討されよう。		【特記事項】 ・床面は業者により、毎月 1 回ワックス塗布、ツヤだしをしている。			

II-2 遊具の安全点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	遊具の安全点検マニュアルを備え、それに沿って定期的な安全点検が行われている。	✓		✓	
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・毎朝掃除のときの点検に加え、月に1度、スタッフによる細部のチェックを行っている。 ・業者による点検(区の発注)も年1度行われている。		【評価の理由】 ・安全点検対象遊具をリストアップし、日常点検チェックリストに基づいてチェックしている。縄梯子等ロープを使った遊具が多いが、ほころび等目に見える損傷は見受けられなかった。			
【改善すべき点・課題等】 ・遊具の不具合、損傷は事故へ直接結びつくため、点検・修理は欠かせず、修理費用は当初予算を越えることが多い。		【特記事項】 ・2階は天井が低いので梁にクッション材を貼り、ぶつかった時に怪我をしないよう、遊具以外にも危険防止に配慮している。			

II-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	こどもログハウスの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	こどもログハウスの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 ・現場の事務負担軽減のため、備品台帳は協会事務局が直接保有、管理している。		【評価の理由】 ・2万円以上の物は備品に計上し、備品番号ごとに整理し、記帳されている。ログハウスの備品と協会所属の備品は備品台帳を分けて保管している。 ・備品の管理は良好な状態を保っており、備品台帳との確認もできた。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・10万円以上の備品の購入にあたっては、合見積りを取って、経費の削減に努めている。			

Ⅱ-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書等のおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・毎朝、スタッフにより室内外の掃除が行われている。 また、開館中も汚れ等発見次第、清掃を行っている。 ・委託業者による清掃は休館日に行われている。			【評価の理由】 ・業務マニュアルに沿って、毎朝の室内外の清掃を行っており、館内に汚れは見受けられない。 ・委託業者により床面は毎月、丸太の埃取り、窓ガラスの清掃は3か月毎に行われている。 ・トイレトーパー等トイレの消耗品は欠品がなく、予備も備えている。		
【改善すべき点・課題等】 ・夜間は公園内で無人となる施設であり、建物周囲に放置されたごみの清掃に手間取ることが多い。			【特記事項】 ・公園の中にある当施設は、公園を管理する土木事務所と日常的に連絡を取り合いながら、建物周辺の清掃を実施している。		

II-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書等のおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・開館中、スタッフが随時館内外を巡回している。 ・防犯カメラによる監視。(館内の死角 3 か所に設置、記録装置付きのため市のガイドラインに沿って運用している。) ・緊急時の回転赤色灯を展望塔屋根に設置している。			【評価の理由】 ・鍵は事務所の壁面の箱に収容されており、鍵の管理はマニュアルの手順に沿って行われている。管理の責任者は当日の出勤者の中から決めている。 ・不審事案は日報に記載し、スタッフ間で共有している。		
【改善すべき点・課題等】 ・公園内で夜間無人の施設のため、閉館時間帯の管理(機械警備)に不安が残る。			【特記事項】		

Ⅱ-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている(公園管理者への連絡等を含む)。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・植栽・樹木は土木事務所の管理であるが、スタッフのボランティア精神により、毎朝、ログハウス周りの清掃時、落葉等を撤去している。ログスタッフでは対応できないものについては土木事務所に連絡している。			【評価の理由】 ・施設の前は多目的広場になっていて、管理は土木事務所であるが施設周辺の落葉の撤去はスタッフがやっている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・利用者のごみについては持ち帰っていただくようお願いしている。(ごみ箱は置いていない。) ・事務所で使用する用紙は裏紙を利用(封筒も再利用)するなどリサイクルに努力している。			【評価の理由】 ・利用者にはごみを持ち帰るよう館内に掲示している。 ・ごみは分別のうえ、処理を業者に依頼しており、毎週木曜日に回収されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・館内は飲食禁止にしているが、建物周囲にファーストフードの包み紙やペットボトルが散乱している場合があり、スタッフが発見次第片付けている。		

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績

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

時期	H19	H19	H20	H20
	4～9月	10～3月	4～9月	10～3月
利用人数	31,114人	25,819人	30,616人	26,998人
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・平成19年度に比べ平成20年度は利用人数で約1パーセントほど増えている。少子化傾向の情勢のなかで、増加したのはリピーターの来館であり、保護者や子どもたちにとって、魅力的な施設であることの証であると思われる。		【特記事項】 ・速報では、今年度上半期利用実績は昨年比10パーセント増加している。 ・子どもの保護者は地元出身者が多く、又スタッフは地元の人のため、地域に密着した施設として定着している。		
【改善すべき点・課題】		【課題への対応方法】		

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用方法を案内している。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	施設の空き状況に関する情報を適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・来館者には受付時に利用方法を説明している。 また、当日の混雑状況などにより、危険箇所等の説明をし、注意を促している。 ・9月よりHPを開始し、利用しやすい案内、情報提供等を更に充実強化している。			【評価の理由】 ・受付には常時1名スタッフを配置している。他のスタッフは館内で見守りをしている。 ・ホームページに利用案内として利用時間、休館日、利用できる人を掲載している。お知らせ欄でイベントの告知をしている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・団体については予約を受け付けている。施設の予約状況一覧表を受付事務室内の壁に貼っていて、適切な予約対応ができるようになっている。保育園・小学校から申し込みがあり、遠方は東京から申し込みがある。		

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・9月よりHPを開設し、広く利用状況等を提供している。 ・掲示物等は、こども向けのものでこどもが理解できる表現で、読みがなを振るなど配慮している。 ・掲示の内容、掲示の仕方など、随時工夫を重ねて、利用者に必要な情報が、より得やすいようにしている。		【評価の理由】 ・館内玄関脇およびホームページに指定管理者の名称、概要等を掲示している。事業計画書・事業報告書は港北区のホームページに掲載している。 ・施設の利用案内は施設入口に“6つのお約束”として、子どもに分かるよう大きな字・ふりがな付きで掲示している。 ・サービス情報・パンフレット類は受付カウンターに置いてあり、誰でも手に取ることができる。 ・ホームページを開設したことにより、休館日の問合せ、駐車場の有無、開始時間等の問合せが増えた。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は実施していない。	/		/	
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・年2回、「モッキーだより」という新聞を作成し、地域の町内会や、小学校、他ログハウス、入館者に配布している。 ・イベント開催のお知らせを「広報よこはま」や広報誌「楽遊学」、ポスターなどで告知し、参加を呼び掛けている。 ・9月からHPを新たに設置して広報を充実させている。			【評価の理由】 ・町内会向けには、配布の関係で大きさが統一されていて、その基準にあわせたものを作成している。 ・「モッキーだより」には新人スタッフの紹介、半年間の行事予定などを掲載している。 ・イベントの告知は館内のポスター、区民活動支援センター発行の「楽・遊・学」、ホームページお知らせ欄にて行っている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・詳細な業務マニュアルのもと、業務を行っている。 ・月1回のスタッフ会議には、会長、運営委員、事務局、区職員が出席して見直し等も行っている。 ・年度当初は、スタッフは経年者と新人でペアを組み、新人だけで勤務することのないようシフトを組んでいる。			【評価の理由】 ・1か月間の動きを、業務日誌を参考にして、利用状況報告書としてまとめ、区役所、協会に提出している。 ・業務マニュアルは事務所の目に付く場所に置いてあり、必要に応じていつでも見ることができる。 ・スタッフ会議では、子どものけが、施設の修理・修繕、防犯・防火について確認している。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・情報は日誌やスタッフノートに記入して、事務局も含め全員で情報を共有するようにしている。 ・各イベントごとの担当者で情報共有をはかるノートもある。 ・月1回(休館日)にスタッフ全員で集まって会議を行い、各種情報のよりきめ細かい共有化を図っている。			【評価の理由】 ・午前勤務、午後勤務のスタッフの引継ぎは業務日誌にて行っている。業務上気のついた細かいことは連絡ノートに記入している。 ・イベントの進捗状況は担当者が月に1回開催されるスタッフ会議で発表している。		
【改善すべき点・課題等】 ・月1回のミーティングでは不十分な面もあり、どう克服していくかが今後の課題である。			【特記事項】 ・シフトの関係で、1か月間顔を合わせないスタッフがいて、スタッフが一堂に集まる機会がスタッフ会議しかない。ローテーションに工夫が望まれます。		

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検を行っている。	✓		✓	
	個々の職員に対し、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、少なくとも年に1回、評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・受付で来館者の個人名は記入させていない。 ・当施設の特性上、個人情報は基本的に存在しない。 ・防犯カメラの記録はガイドラインに沿って、適切に運用している。 ・採用時研修で個人情報保護の趣旨を徹底し、個別に誓約書を取っている。		【評価の理由】 ・新人には協会で個人情報にかんする採用時研修を行い、区に報告している。 ・イベント申込み、来館受付で個人情報が発生しないよう氏名は記入させないことにしている。 ・事務所内の書類は、施錠のできるロッカーに保管している。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】			

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の場合、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
	遊具の危険性や正しい利用方法などについて、利用者への的確に周知を行っている。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使い方により危険が伴うと思われる遊具に関しては、注意点を掲示したり、口頭で利用者に説明したりしている。 ・小学生の冒険施設という目的ではあっても、狭い屋内で大勢のこどもたちが自由に遊ぶことを考えると、事故防止の観点から、遊具の種類や数量は考慮されなければならない。常に現場のスタッフから、遊具の問題点などあれば、協会に連絡している。 ・ログハウスという施設の特性上、冷房が設置されていない。夏場、熱中症対策として「熱中症アラーム」を購入し、来館者の健康管理に気を配った。 ・新型インフル対策として受付、手洗いにアルコール消毒液を設置した。 			<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床はワックス掛けをしているので、滑り止めのため子どもには靴下を脱がせている。 ・スタッフは館内において、子どもの様子を観察し、必要場合は声かけをして、事故を未然に防ぐ努力をしている。特に中学生が遊んでいるときは、小さい子どもとの接触による事故が発生しないよう気を配っている。 ・新型インフルエンザの対策としてアルコール消毒液を設置しているが、スタッフは子どもの様子を見て声かけをし、体調の具合を聞いている。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型インフル対策(パンデミックの際の対応) ・冒険施設のためこどものケガを完全に防ぐことは難しい。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに付き添っていた保護者が2階で怪我をして、救急車を呼んだ事例があり、事故は子どもだけでないことをスタッフ会議で共有した。 		

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者を明文化している。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・毎年、春に救命救急(AED含む)の講義を消防署から派遣してもらい、全員受講している。 ・施設賠償責任保険の申請手続に必要となるため、事故発生の際はまず正確な記録作成に努めている。			【評価の理由】 ・緊急連絡先はマニュアルに記載されており、事務所内に掲示されている。 ・救命救急訓練でAEDの使い方、人工呼吸の方法をスタッフ全員が受講している。 ・11月に保護者も含めて救命救急訓練を行った。		
【改善すべき点・課題等】 ・責任者が常駐していないため、事故発生時の連絡体制の確保が常に課題となっている。			【特記事項】 ・館長は常駐していないが、車で10分の協会事務所におり、すぐ連絡がつけられる体制をとっている。		

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 ・マニュアルに沿って、行政や地域との連携体制は整備されている。		【評価の理由】 ・避難訓練では、消火器の使い方を受講した。 ・緊急連絡網が作成され、事務所内に掲示されていて、スタッフ全員が認識している。			
【改善すべき点・課題等】 ・現実に発生した際の即応的な訓練、気構えが求められる。		【特記事項】			

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

こどもを含め、利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・窓口に「声のたより」ポストを設置している。寄せられた内容については、区へ提出する業務報告にあげている。 ・利用者向けに、内容と回答を掲示したり「モッキーだより」に載せたことがある。		【評価の理由】 ・受付に御意見箱が置かれ、受付正面の壁には、ご意見ダイヤル利用方法を掲示している。 ・館内での飲食を見かけた等、苦情にはならない程度の意見が電話で寄せられる場合がある。			
【改善すべき点・課題等】		【特記事項】 ・御意見箱に苦情が寄せられるケースはほとんどないが、子どもの感想が多く寄せられる。			

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明文化されている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・苦情等の受付先については、館内受付近くに掲示してある。 ・現場で対応できない部分は後日、事務局、区で対応し、理解を頂いている。			【評価の理由】 ・苦情等への対応については、館内に掲示して、利用者が分かるようにしている。 ・現場で解決できない場合は、協会に対応している。		
【改善すべき点・課題等】 ・責任者が常駐していないため、現場での対応で完結しないケースが多い。			【特記事項】 ・館長が現場に常駐していないが、苦情処理には時間を掛けないう、協会事務局とは連絡を密に取り、館長の判断を仰げるよう努めている。		

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの調査結果・分析及び課題とその対応策まで公表している。	✓		✓	
	利用者アンケート調査結果を取りまとめ、その中から課題を抽出の上、対応策を講じている。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・20年度は、「幼児を連れた保護者向け」と「小学生向け」のアンケートを2回行い、結果は館内に掲示してある。			【評価の理由】 ・アンケートは毎年1月に実施し、結果は館内の読書コーナーの壁面に掲示している。21年1月のアンケートでは保護者から、異年齢の子どもとの関わりが持てたことが良かったとの感想が寄せられている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】 ・アンケートの結果を、ホームページにも掲載するよう検討が望まれます。		

Ⅲ-14 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書等のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・限られた準備期間、予算、スペースの中でスタッフの工夫努力により毎回多くの子供の参加があり地域のイベントとして根付いている。			【評価の理由】 ・自主事業は秋祭り、クリスマス会、豆まき、七夕まつりの4イベントを行っている。今年の七夕まつりは横浜開港 150 周年記念行事として行った。 ・イベントの企画はスタッフがやっている。イベントの進捗状況は催し物推進ノートに記録され、スタッフ会議で発表している。		
【改善すべき点・課題等】 ・幼児から小学生高学年までを対象とするため出し物等すべてのニーズに応える事の難しさがある。			【特記事項】 ・クリスマス会には近くの小学校からコーラスの発表がある。		

Ⅲ-15 自主事業における独自の工夫等

→該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各行事ごとに内容を検討し、新しいアイデアを出し合っており取り組んでいる。 <p>＜モッキーの秋まつり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設立地を生かし木の葉や木の実などを用いての工作で自然に親しんでもらう。 ・資源ごみ(新聞紙、ペットボトル、トイレトペーパー芯、キャップなど)を利用してのゲームを楽しんでもらう。 ・どちらも低予算で安全に子供たちに楽しんでもらう工夫をしている。 <p>＜クリスマス会＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会会長(ログハウス委員会会長)扮するサンタが子どもたちにプレゼントをしたり、近隣地域の学生団体による人形劇上演など、工夫を凝らしたクリスマス会は毎年地域の子どもたちから楽しみにされている。 ・地域の小学生を招いてイベントのプログラムの一つとしてコーラスなど披露してもらっている。 ・部活動の発表の場ともなり鑑賞する幼児との縦のつながりともなる。(異年齢交流) <p>＜七夕まつり＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本年の七夕まつりは区制 70 周年・開港 150 周年のイベントも同時開催。初めての利用者から、「また遊びに来たい」と好評を得た。 ・笹を切り出し、館内に設置。入館者に、短冊に願いを書いてもらい、飾り付ける。 <p>＜豆まき＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節行事の意味や、楽しさを伝えられるよう、会長によるお話、みんなで身体をつかったゲーム(鬼たいじ)など、工夫している。スタッフや職員も鬼に扮装して逃げる。 ・年おとこ、年おんなが豆をまいて子どもたちが競って拾いあう。(袋に入った豆菓子を使用。お土産に持ち帰ってもらう。) ・健康で年を重ねることの大切さを、世代を超えて祝える行事として人気がある。 	<p>【独自に工夫している点・工夫ができていない理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は毎年同じタイトルで年 4 回開催されており、地域に定着している。イベントの企画はスタッフが行っており、内容は毎年変えている。 ・施設の立地を生かして自然との関わりを持つ工夫がされている。 ・秋まつりとクリスマス会は事前予約制をとっており、申込み初日の数時間で予約が一杯になる。特にクリスマス会は人気があり、定員数をはるかにオーバーしている。 ・地元の商店街のケーキ屋からお土産の差し入れがあるなど、地域の協力体制も整っている。 ・イベントにはスタッフも参加し、クリスマス会ではスタッフの出し物を準備している。

Ⅲ-16 書籍の購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	蔵書数の把握など、適切な管理を実施している。	✓		✓	
	購入図書の選択は適切である(こども、親子を対象とした図書を選び、購入しているか)。	✓		✓	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【評価の理由】		
			<ul style="list-style-type: none"> 古い本を2/3処分して、新しい本に入れ変えた。 図書は、幼児向け、小学校低学年向け、小学校中・高学年向けに背表紙に色分けをして分かるようにしている。幼児向け図書は、幼児でも取りやすいよう、図書コーナーの一番下段に置いている。 		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		
<ul style="list-style-type: none"> 図書の購入は21年度から始まった。 以前から置いてある古い本は過去に図書館から譲り受けたもので、新しい図書の購入とともに、利用者がよるこぶような図書に入れ替えていく予定。 			<ul style="list-style-type: none"> 子どもの喜ぶ図書の選択は、同世代の子どもを持つスタッフが情報収集をしている。 		

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・年2回「モッキーだより」を地域に配り、情報を配信している。また、イベント等ある時には地域の掲示版に掲示している。 ・地域の祭りや保育園等で公園を使用する際（桜まつり、移動動物園等）、ログハウス施設の一部使用を認めたり、スタッフ増員による人件費を負担したりしている。 ・綱島地区センターのこども向け夏のイベント「お化け大会」との連携を図った。		【評価の理由】 ・月1回のスタッフ会議に地域の代表も出席し、隣接の公園の使用予定等の地域の情報を得たり、意見を施設運営に取り入れている。 ・地域の祭りや保育園等で隣接の公園を使用する際、ログハウスの一部使用を認めたり、スタッフを増員して地域活動に人的資源や場所の提供を行っている。 ・綱島地区センターの子供向けの夏のイベント「お化け大会」ではログハウスにお化けの絵を貼り連携を図った。			
【改善すべき点・課題等】 ・近隣に位置し、当協会の管理する綱島地区センターとの連携強化。		【特記事項】 ・保育園、幼稚園、小学校からの来訪があり、団体の申し込みの場合は90名前後の人数になるので、事前に予約を取り、調整を図っている。 ・スタッフは近隣の住民が多く地域に情報を発信している。 ・行事やアンケートの結果などをモッキーだよりに掲載し、施設近隣の自治会の協力を得て、各世帯に回覧している。			

IV-2 こどもログハウス委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	こどもログハウス委員会を開催している。	✓		✓	
	こどもログハウス委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	こどもログハウス委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成するこどもログハウス委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・近隣の小学校校長も委員として参加し、積極的に意見、情報交換を行っている。			【評・価の理由】 ・毎年1回こどもログハウス運営委員会を開催している。 ・運営委員会で検討した内容、議事録を館内に掲示している。 ・近隣の小学校校長、PTA会長、自治会長など地域の有力者が運営委員会構成メンバーである。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・すべての経理は適切に処理され、税理士法人による定期的な巡回監査を受けている。			【評価の理由】 ・税理士法人により、月次決算、決算時の監査を受けている。 ・帳簿、伝票類は科目別にきちんと整理されている。		
【改善すべき点・課題等】			【特記事項】		

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項					
(予算収入	7,938,000	円)	－	(決算収入	7,938,085 円) = -85 円
(予算支出	7,598,000	円)	－	(決算支出	7,595,345 円) = 2,655 円
(決算収入	7,938,085	円)	－	(決算支出	7,595,345 円) = 342,740 円
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【特記事項】			【特記事項】		

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減のため、館長を常駐させず、協会事務局長が兼務し、また事務負担の軽減のため、協会事務局が日常的なサポートを行っている。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10万円以上の物品の購入にあたっては、合見積りを取って、経費削減に努めている。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベントの内容によっては、協賛者を募ることも検討したい。 	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、平成4年6月に開館し当初は地元運営委員会が管理していたが、平成7年4月の当協会発足に伴い管理が移管されました。また、平成18年4月の指定管理施設の移行に伴い当協会が管理者として指定を受け、19年3月に入館者100万人を達成し現在にいたっています。 ・東急綱島駅に近く、鬱蒼とした樹木に囲まれた公園内に位置し、木のぬくもりを感じながら遊べる屋内冒険施設として17年にわたり地域の子供たちに愛されてまいりました。幼児期にこの施設で冒険心や想像力を育んだ子どもたちはもう成人して次の世代がここに訪れているかもしれません。子どもたちの感動は、この施設の管理運営をするスタッフの感動でもあります。森の中に響き渡る子どもたちの歓声を受けて、歴代のスタッフはログハウス「モッキー」を地域のシンボル施設として守り続けてまいりました。 ・区制70周年、開港150周年の節目にあたる今年、ログハスタッフ一同は、今一度原点に立ち返って、この港北を故郷とする子どもたち、そして引き続く次世代のために長く愛され続ける施設運営を目指してまいりたいと思いを新たにしております。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のシンボル施設として、豊かな自然環境の中で子どもを自由に遊ばせるとの基本方針のもと、学校・家庭以外の子どもの居場所作りに、スタッフが努力をしております。スタッフは地域の住民で、以前子どもの頃この施設で遊んだ経験のある人もいます。地元の商店街からイベント時の差し入れもあるなど、地域との連携もできています。 ・ログハウスが第一に心がけなければならないのは子どもが、安全に楽しく遊べる場を提供することです。子どもの冒険心を損ねないように、見守り、声かけをして事故のないようスタッフは気配りをしております。 未然の事故を防ぐため、滑り止めに館内では靴下を脱がせることもその一つです。保護者の中には違和感を持つ人もおりますが、話し合いで納得してもらっています。 ・公園内の施設ということもあって、土木事務所との連携が欠かせません。隣接する公園広場の清掃、樹木の手入れなどの情報交換は密接に行っています。

【改善すべき点・課題】

- ・当施設は、小学生の子供の利用を想定して造られた施設であるが、利用範囲は幼児から中学生までとなっており、走り回る中学生、小学校と幼児が区画されていない同一館内で混在し、常に危険と隣り合わせの施設であります。
- ・館運営方針の最優先課題は、子どもたちの安全の確保と危険防止としておりますが、混雑時の現場スタッフはかなりの緊張を強いられているのが現状です。
- ・館内地下迷路や屋外付属設備は、ライターや焚き火による損傷が発見される等、一部の利用者による悪質かつ危険な悪戯が発生している。公園全体の管理と関連した問題を抱えている。
- ・築 17 年の木造建築物であり、引き続き地域に愛される施設としての長寿命化対策が待たれるところである。

Ⅶ. 評価結果のまとめ

こどもログハウス評価結果一覧表

施設名: 綱島公園こどもログハウス

評価機関名: ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部

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

こどもログハウス評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	ログハウスの設置目的に基づいた運営委方針に沿って、職員は適切に業務を遂行している。利用者に対するマネーも適切である。	事業計画書に基づいた運営がなされています。スタッフは明るく、安全を第一に心がけ親身になって子どもたちを見守り対応している。
II. 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 安全で安心感のある環境を確保するために、常に注意を払っている。 建物の長寿命化が今後の課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の維持は子どもに危険がないよう管理している。 安全管理や清掃業務等マニュアルに沿った運用がされている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 広報・PRの向上として21年9月よりHPを開設した。 アンケートの方法なども改善、工夫をしている。 事故発生の防止を引き続き最優先の課題としてまいりたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 月1度のスタッフ会議で安全・衛生対策、イベントの進捗状況など、情報の共有を行っている。 ホームページの開設には地元の人が協力してくれた。ホームページの開設により問合せ件数が増えた。
IV. 地域及び地域住民との連携	委員会の設置、また、職員のスタッフ会議に地域の代表の方も参加しており、意見等を設置運営に取り入れている。	<ul style="list-style-type: none"> 「モッキーだより」や自主事業の案内を地域の自治会を通し回覧してもらっている。 運営委員会は近隣の小学校長、PTA会長、自治会長などの地域の代表で構成され地域との連携を図っている。スタッフは近隣住民が多く、地域へ情報を発信している。
V. 収支状況	指定管理料は適切に執行されており、収支報告、外部監査も正しく行われている。経費節減の努力は日常的に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> 伝票、帳簿は項目別に整理されている。税理士法人により月次決算、年度決算時の監査が行われている。 物品の購入には含見積もりを取り、経費の節減に努めている。
VI. その他	スタッフは近隣地域の人で、主な利用者である地域の小学校をはじめ、地元の事情に詳しい。親身になって子どもたちを見守り、利用者のために労を惜みず対応している。	<ul style="list-style-type: none"> 地域のシンボル施設として定着しており、スタッフは子どもたちの安全を第一に、日常業務を行っている。

評価結果についての講評

- ・地域に根差した施設として、多くの子どもたちが利用しています。利用者の数が少子化にも拘わらず増え続けていることは、日常支えているスタッフの皆さんの努力が評価されていると思われます。
- ・豊かな自然環境の中で子どもを自由に遊ばせることを目標として、子どもの冒険心を阻害しないようにスタッフは子どもの見守り徹底、子どもの自立心を育む努力をしています。

指定管理者からの意見

当施設は開館当初は地元運営委員会が管理しており、当協会に管理が移行したのちも地元密着の古き良き伝統は守り続けてきたつもりであります。

今回の第三者評価の受審を契機に施設の管理運営全般にわたり改めて点検見直しを行いました。評価シートをまとめていく過程で、個々のスタッフも新たな「気づき」を感じたものと思います。外部の視点を活かしつつ、今一度初心に立ち返り、引き続き地域に愛され親しまれる施設運営を目指してまいります。