

横浜市指定管理者第三者評価制度

霧が丘公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

平成 30年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) こどもログハウス委員会	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	6
(2) 意見・苦情の受付・対応	8
(3) 公正かつ公平な施設利用	10
(4) 自主事業	12
(5) 図書管理	12
(6) 広報・PR活動	13
(7) 職員の接遇	13
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	14
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	14
III. 施設・設備の維持管理	15
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	15
(2) 備品管理業務	16
(3) 施設衛生管理業務	17
(4) 利用者視点での維持管理	18
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	18
IV. 緊急時対応	19
(1) 緊急時対応の仕組み整備	19
(2) 防犯業務	19
(3) 事故防止業務	20
(4) 事故対応業務	21
(5) 遊具の安全点検	22
(6) 防災業務	23
(7) 緊急時対応全般(その他)	24
V. 組織運営及び体制	25
(1) 業務の体制	25
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	26
(3) 個人情報保護・守秘義務	29
(4) 経理業務	31
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	33
VI. その他	34

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>立地条件や施設の規模を考えると、霧が丘連合自治会を中心とする地域の子供の利用が大半と思われます。管理運営に当たっては、地域ニーズを的確に把握し、「子供たちが安心して気楽に遊び、活動できる生活地域に根差した施設」とすることを最大目標としています。霧が丘連合自治会の会合等を利用して、地域住民の施設運営に関する意見要望等を把握していきます。子供たちのニーズは、遊んでいる場面が出てくることが多いと思われます。スタッフが子供たちの遊んでいる状況を把握し、必要に応じ、声掛けあって、ニーズ把握に努めます。他施設、地域活動をする団体等関係機関・地域との連携で、ソフト面は、役員やスタッフで話し合って改善していきます。ハード面での予算を伴うことは委員会で検討し、優先順位をつけ解決していきます。また、地域協力が必要な事柄は地域連合自治会の協力をお願いしてまいります。霧が丘小中学校とも、情報交換をいたします。</p>	<p>運営委員会では、「地域の子どもは地域で育てる」というコンセプトに基づき、関係者それぞれの立場から情報交換し、地域住民や子どもに目線に寄り添った運営・連携が図られ、評価できます。</p> <p>学校の最新情報も放課後キッズクラブからいち早く収集するなど、施設の運営改善や来館者の安全確保に取り組んでいます。ご意見箱等で抽出された課題は、可能な限り即実行に移しており、また運営委員会及び所管課との連携を密に取っており、評価できます。</p> <p>近年は外国の方の来訪も多くなっていることから、館内案内の一部を英語併記するなど来館者の安全確保につとめていることが評価できます。</p>
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>利用者の安全を守ることは、施設の管理運営上で最も重要なことであり、対応マニュアルを定め、スタッフの研修を行います。また、子どもは大人が予想しない行動をとることが多く、けが等の事故に対して最善の注意を払う必要があります。スタッフは常に子供たちの行動に目を向け、事故防止に努めます。絵表記のPOPを作り、遊びのルールを利用者に分かりやすく伝えます。また、危険個所がないか、常に施設点検(9時・11時・13時・15時・閉館時)を行っています。安全面に関する利用者からの要望に対しては、最優先に検討を行い、改善します。個人利用を原則とします。団体利用することはできませんが、予約及び占有はできません。子供たちが思いっきり遊ぶ施設です。会議等には利用できません。</p>	<p>利用者の快適性と安全性の確保につとめています。施設内の遊具には子供たちが頭をぶつけてケガをしないように緩衝材を巻くなど、安全にも配慮した維持管理が行われています。</p> <p>子供たちが遊具によりケガをしないよう、スタッフが見守りや子供たちへの声かけを徹底し、初めての利用者に対してはスタッフが利用方法を丁寧に説明していることは評価できます。</p> <p>また、対応マニュアルが作成され、苦情の大小に関わりなく、スタッフ会議により全スタッフと共有し、解決策を見出しています。</p> <p>運営委員会の方針を受けて、苦情内容そのものを単に掲示するのではなく、施設としての対応方法や注意喚起等に注力することで、利用者からの苦情に対応しており評価できます。</p>
III ・ 施設・設備 の維持管理	<p>年1回施設内の業者遊具点検を、所管課が行います。毎月1回、遊具点検マニュアルに従い、スタッフ全員で館内の遊具を点検します。毎金曜日に、吊り輪の点検をその日勤務のスタッフが行います。清掃に関しては、毎日、スタッフが行います。(トイレ清掃含む)年2回業者清掃を依頼しています。業者清掃にガラス磨きも含まれていますが、予算上、年2回しか依頼できませんので、汚れに気が付いたときは、スタッフが清掃します。電球交換や危険が伴わない簡単な補修はスタッフが行います。</p>	<p>定められた定期点検を確実に実施しており、施設・設備の維持管理につとめています。</p> <p>とくに、遊具等の点検やAEDバッテリー残量点検を毎日実施するなど、館内の施設の維持管理は評価できます。</p> <p>公園内にある施設のため、施設周辺の掃除(落葉等)も毎日スタッフが実施しています。公園の所管担当課との連携も高く、評価できます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>防犯防災の対応には、緊急時の連絡体制を確立し、迅速な初動体制がとれるようにし、日常的に閉館後の防犯、防災については警備会社と契約します。スタッフによる施設内外の巡回を徹底し、防犯防止に努めます。連合自治会の防災訓練に参加し、災害時の迅速な対応を学びます。緑消防署の協力を仰ぎ、全スタッフのAED講習会を実施します。執務室内の棚・家具転倒防止、館内での遊具の移動や転倒が生じないように配置を点検し、万が一に備えます。その他、緊急時の対応には、事故発生時の緊急連絡簿を常備し、スタッフには日常から緊急時の迅速な対応や応急措置を習得させます。また、緊急時の連絡体制を施設内に掲示し、だれでも迅速な対応ができるようにします。通信手段の確保については、災害の度合いに応じて、その時点で最も確実に連絡できる方法を模索します。災害発生時には子供たちやスタッフの安全確保を最優先できる避難マニュアルを作成します。</p>	<p>施設の特性上、施設利用時の安全性については、特に注意を払っています。来館者に対する声かけ・注意の仕方などは子供目線に立つ工夫をするなど、スタッフミーティングでも情報共有され徹底されています。</p> <p>子供達の行動は予測するのが難しいため、事故に繋がりそうな場所・事項を発見した時には、当日のスタッフだけでなく、全スタッフで情報共有し改善を図っています。</p> <p>館内及び館外の見回りを1日5回実施しており、とくに夏場は利用者の熱中症防止、水分補給の推進に注意を払っています。</p> <p>遊びのルールを書いたポスターを英語を併記して掲示し、子供達にも伝わる分かりやすい注意喚起を心掛けています。</p> <p>災害対応マニュアルが準備され、緊急時には来館者の安全確保を最優先にできる体制が整っています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>子供たちの安全を守るため、スタッフは常時2名が勤務する体制とします。庶務・窓口担当1名、窓口担当5名(1日原則7時間勤務)の6名がローテーションを組んで勤務します。スタッフは地域住民から採用しますが、円滑な管理運営を進めるため、現スタッフの継続雇用を5年まで認めています。スタッフは、日々、就学前幼児から中学生まで様々な成長過程にある子供たちを相手にし、言動も多種多様で、行動も何をやるか想定できないという状況下におかれと思われま。そこで、スタッフ一人一人が様々な状況に的確に対応し、柔軟な子供との触れ合いができるように、全スタッフを対象とした研修を行います。また、全スタッフが一同に会する機会が少ないので、毎月1回調整会議で、業務課題や接遇等の話し合いを行います。</p>	<p>受付業務5名と事務業務及び受付業務1名の計6名体制で運営しており、来館者の安全を確保するため、スタッフは常時2名以上が勤務する体制としています。</p> <p>研修は休館日をあてるなど、研修実施にあたってローテーションの組替等の工夫により、研修を受講しやすい環境を整え、組織体制の強化につとめています。</p> <p>スタッフが持ち回りで会議の議事録作成を担当し、スタッフの当事者感及び責任感を醸成しています。</p> <p>毎年、スタッフマニュアルを見直し、前年度の改善点を全スタッフで確認し、必要に応じて改定することで、組織運営の向上につとめています。</p>
VI その他	<p>施設の性格から、冷房は窓の開放と扇風機利用、暖房は一部の箇所のみ床暖房とし、光熱費の節減を図っています。スタッフにある程度の収入を保障し、勤労意欲を持たせるために、1日原則7時間勤務体制をとっています。効率的な運営経費節減のため、日常清掃はスタッフがを行い、業者清掃は年2回とします。クールビズ・ウォームビズを積極的に取り入れます。行事等の広報物はスタッフが作成します。横浜市のルート回収に参加し、使える資源の有効活用に協力しています。</p>	<p>地域の子供たちの放課後の遊び場、交流の場としての、当該施設を利用する子供も多く、子供たちの待ち合わせ場所として利用されるなど、地域との連携も高くスタッフ一同力を合わせて運営しており、評価できます。</p> <p>来館者が気持ちよく入館できるよう、館内の清掃をスタッフが毎日実施しています。クールビズ・ウォームビズを積極的に取り入れるなど、経費節減の工夫も行っています。</p> <p>スタッフが工夫を凝らした手作りのおもちゃ(魚釣り)を提供するなど、子供たちにとって有意義な遊び場を提供しています。</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>「子供は地域で育てる」というコンセプトに基づき、次の団体と情報交換し、運営しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市義務教育学校霧が丘学園小・中学部およびPTA ・横浜市義務教育学校霧が丘学園キッズクラブ ・霧が丘コミュニティハウス ・霧が丘連自治会 ・各単一自治会 <p>また、放課後キッズクラブ、各単一自治会の掲示板には、自主事業のお知らせを掲示させていただき、大きなイベントの際には自治会回覧をお願いすることもあります。自治会への掲示依頼は、年度初めに自主事業の予定表及び掲示期間を明記した掲示版使用願を、各単一自治会長に提出し、事業終了後はスタッフが即時に撤去しています。</p> <p>運営委員には、小学部准校長、教務主任、PTA会長、各単一自治会代表者、スポーツ推進委員、青少年指導員、主任児童委員等で構成されており、各分野からの専門的な意見を聴取し、運営に活用しています。</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>ヒアリング、資料で確認しました。</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>年3回開催される運営委員会で、それぞれの立場から情報交換し、地域住民や子どもに目線に寄り添った運営・連携を行っています。</p> <p>学校の最新情報も放課後キッズクラブからいち早く収集するなど、施設の運営改善や来館者の安全確保に取り組んでいます。</p>

(2) こどもログハウス委員会

①地域住民や利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、こどもログハウス委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年3回開催される運営委員会は連自治会・各単一自治会・スポーツ推進員・青少年指導員・主任児童員・小学校PTA・小学校准校長・教務主任で構成しています。</p> <p>年に1回は、コミュニティハウスと合同運営委員会を開催し、相互に意見交換をしています。</p>	

②子どもログハウス委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

※子どもログハウス委員会で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料で確認しました。	
<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)> 運営委員会で抽出された意見や課題の多くは、短期的に解消できるものは迅速な解決に努めています。また、長期的な課題の場合は、内容に応じた対応方法を検討しています。緊急で対応する必要が出た場合には、会長及び地域振興課等と連携し個別に対応しています。	

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)> ヒアリング、資料で確認しました。	
<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)> 毎月1回のスタッフ会議において課題を抽出し、改善に取り組んでいます。例えば、スタッフの家族がインフルエンザに罹患した際の出勤可否について明文化しました。スタッフ間で解決できない課題については、運営委員会及び所管課と連携し、問題解決を模索しています。近年は外国の方の来訪も多くなっていることから、館内案内の一部を英語併記するなど来館者の安全確保につとめています。	

(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)>
「地域の子どもは地域で育てる」というコンセプトに基づき、放課後キッズクラブと連携を密にし、子供たちが参加しやすい施設作りを目指しています。小学部の「子ども110番」に登録・会議にも出席し、積極的に情報交換を行っています。自治会掲示板に自主事業の開催案内のポスター(年6回開催)を、都度掲示しています。
<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 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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 自主事業(年6回)のうち、1回以上は参加者(約30名)に対し自主事業及び施設サービスに関するアンケートを実施しています。	
<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)> 自主事業の一環でアンケートを実施しているため、自主事業そのものに対する意見が多いものの、施設に関する意見に対しては、利用者サービスの向上のために活用しています。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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)> ヒアリング、資料で確認しました。	
<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)> アンケート結果から抽出した課題は、運営委員会やスタッフ会議で対策が検討されています。 今年の夏は、特に「暑かった」とのご意見が多くあったことから、これに応えるため、定期的に温湿度計測を行い注意喚起をしたほか、大型扇風機を3台を追加設置(合計7台)することで、利用者の快適性と安全性の確保につとめています。	

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)> 資料で確認しました。	
<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)> 館内にある「お知らせボード」に、アンケートの集計結果(グラフ)を掲示しています。 寄せられた意見は、今後の参考にさせて頂く旨の文面も併記し、サービス向上に取り組んでいる姿勢が見られました。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱の設置、ご意見ダイヤルのポスターを掲示しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付名簿の無断閲覧に対処する措置を今年度から実施しています。 来館時に記入する受付名簿を、後から来館した利用者が閲覧してしまうことがあったため、個人情報保護シートを独自に作成し、他人が容易に閲覧できないように工夫しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、マニュアルで確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>苦情が寄せられた際には、対応方法を受付に掲示しています。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情などを記録し、年3回開催される運営委員会の議題として取り扱い、検討され解決策も含めた内容を議事録に残しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料で確認しました。</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>運営委員会会長及び担当課と連絡を密に行い、その時に応じた対処法を模索しています。また、対応マニュアルが作成され、苦情の大小に関わりなく、スタッフ会議により全スタッフと共有し、解決策を見出しています。議事録の回覧を行うほか、必要に応じて臨時会議を開き、苦情対応を行っています。</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 type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料で確認しました。</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>苦情内容の公表よりも、注意喚起の声掛け・館内に注意喚起の張り紙を出すように運営委員会より要望されたため。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>運営委員会の方針を受けて、苦情内容そのものを掲示するのではなく、対応方法や注意喚起等を重視しています。注意喚起等に注力することで、利用者の苦情件数は少ない施設となっています。</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>緑区版ホームページおよび区からの要請紙に掲載。きりっ子ランドの案内と各区のログハウス案内を置き、必要な方に、手渡ししています。利用方法は、館内案内板と「絵」で表現した遊びの約束事を掲示しています。</p> <p>外国人の利用者も近年増加傾向にあるため、英語版表記の案内を掲示しています。また、対応マニュアルとして、英語版注意書きを用意し、スタッフが対応できるようにもしています。個人情報保護の観点から、受付名簿に、保護カバーをつけて、他人の情報が閲覧できない仕組みにしました。それでも、その保護シートをめくり、何気なく閲覧する方が多々いましたので、シートの両サイドにクリップを設置したところ、閲覧はなくなりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料で確認しました。</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>イラストが得意なスタッフの特性を活かし、リスクが高いと思われる要所要所に目で見えてわかる注意喚起(イラスト)を掲示しています。英語も併記することで、施設利用方法の理解度を高めています。</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 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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ロゴ入りの施設案内(パンフレット)は要望があった方にのみ手渡ししています。 経費節減の観点から、不必要に配布することのないよう、1部のみ受付に設置しているボードに入れており、都度渡しています。</p>	

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 type="checkbox"/> 行っている	<input type="checkbox"/> 行っている
<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っていない
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><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の専有利用はできないため、抽選は行っていません。</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>多人数で来館について問い合わせがあった際には、来館日時を確認し、予約及び専有はできないことを伝えていきます。あわせて、個人利用の意味合いから、事前に受付名簿を渡し、記入済みの受付名簿を持参してもらうように依頼しています。もし記入されていない場合でも、記入するまで待機してもらい、受付名簿に記入後に施設利用可としています。</p>	

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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料で確認しました。</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>職員等に対する研修計画に盛り込まれ、調整会議を利用して全スタッフに対し毎年実施しています。</p>	

(4) 自主事業

①幼児から小学生が楽しめるよう、学校の長期休暇や季節の行事を考慮して適切に自主事業を行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している
<input type="checkbox"/> 適切に実施していない	<input type="checkbox"/> 適切に実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料で確認しました。</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)> 自主事業の実施にあたっては、同地区の小学部の授業日程等を考慮して計画されています。また、年6回開催の自主事業は、季節を感じられるように趣向を凝らして開催しており、参加者から高い満足度を得ています。自主事業の参加料の是非(無料か否か)についての検討内容を伺いました。受益者負担についてもキャッシュにとらわれず、利益という概念で広く捉えています。</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 type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。</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)></p> <p>評価対象外施設ですが、施設には寄贈された本があるため、図書台帳で管理しています。貸し出しも行っています。本と棚に同じ色のビニールテープを貼ることで、読み終わった後に片づけ易い工夫をしています。</p>	

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>広報誌の発行はしていない。自主事業の内容は毎年、変更しているものの記事に変化が生じないことから、開館当初より発行していない。大きな行事等を実施することで通常の遊べる時間に制約が生じる場合には、事前に告知する、さらに実施日の最低1か月前に館内掲示を行い、来館者に周知徹底させています。</p> <p>施設のパンフレット及び横浜18区のログハウスのパンフレットを希望者に配布しています。また、霧が丘にある13自治会の掲示板に自主事業開催のお知らせを掲示しています。有料自主事業開催時には、霧が丘連合自治会を通して各自治会に実施広報を回覧依頼することもあります。</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>ヒアリングで確認しました。</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>

(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>電話対応では、施設名と対応者名を必ず名乗るようにしています。また、来館者には、年齢に関係なく挨拶を心がけています。</p> <p>初めての来館か否かを受付時に確認し、初めての時には、遊びのルール・館内でのルール等を説明してから遊んでもらうように配慮しています。なお、説明したにも拘らず、ルール違反をした場合には、威圧的ではなく、館内に掲示してあるルールを指さし説明し、納得していただき、その行為をやめていただくように声掛けを行っています。</p> <p>未就学児の来館の場合は、保護者が受付名簿に記入後に遊ぶように促しています。</p> <p>スタッフであることを確認できるように、エプロンと名札の着用を義務付け、職員であることを明示しています。</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>来館者に対し元気な挨拶が実施され、快適で居心地の良い環境作りが徹底されています。</p> <p>利用者とのコミュニケーションは、丁寧な表現を心掛け、子供の目線になって話しかけるようにしています。</p> <p>安全面への配慮から館内でのゲームやスマートフォンの使用を禁止しています。同行者である親等に注意する場合には、伝え方を配慮するように指導しています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>団体利用の受け付けはしていませんが、団体から利用したいとの申し出があった場合には「当該団体で占有できないこと」「30人を超える場合には少数に分かれて入館していただく事がある」由を伝え、ご理解の上で利用いただいています。また、団体利用では事前に受付名簿を渡し、記入していただいてからの入館をお願いしています。</p> <p>30年夏は異常な暑さのため、壁掛け扇風機を3台購入しました。毎年6月から9月まで、湿温度計を館内に設置し、定期的に計測し、業務日誌に記入し、こども達の健康管理と注意喚起を行っています。</p> <p>なお、横浜市防災情報を携帯メールで受信できるようにスタッフの携帯電話を設定しています。緊急情報発令時には、マニュアルに則した対応を行っています。</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>職員は、繁忙期を判断する客観的な指標として、靴箱の使用状態を見ています。施設利用中の人数を予想し、職員の対応を変えて安全管理に努めています。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からのご意見や今年の夏は異常な暑さだったことから、大型扇風機を3台購入し設置しました(合計7台設置)。毎年6月から9月まで、湿温度計を館内に設置し、9時、11時、13時、15時、16時45分に計測し、業務日誌に記入し、利用者の健康管理と注意喚起を行っています(熱中症防止、水分補給)。</p> <p>目で見てわかる注意喚起(イラスト)を掲示しているほか、英語等も併記し施設利用方法の理解度を高めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎日、遊具等の日常点検・AEDバッテリー残量点検を実施しています。毎週金曜日に吊り輪点検、毎月1日にはAED総合点検、毎月15日には消火器点検を行い、結果を点検シートに記録しています。異常が発見された場合には運営委員会、所管課、緑土木事務所等に連絡し、対応を協議しています。	

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)> スタッフが日常清掃(トイレ清掃も含む)を行い、業者清掃に年2回の清掃を依頼しています。緑に囲まれた公園内にある施設のため、施設内だけでなく施設周辺の掃除(落葉等)も毎日スタッフが実施しています。館内の丸太清掃も、来館者の少ない時間帯を利用しスタッフが実施しています。ガラス清掃は、汚れに気付いた時に随時行っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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>備品台帳を2通り(①施設開設以来の備品、②指定管理者用の備品)用意し、管理しています。 備品購入にあたっては、未永く使用できるモノを可能な限り選定しています。</p>	

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	
<p><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)></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	
<p><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)></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>定期的な点検を行い、安全性に関わる損傷がない場合は継続使用し、必要に応じてスタッフが一部修理して使用をしています。 汚れ等がひどくなったときは、その汚れをふき取り、継続使用しています。</p>	

(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)>	
横浜市のルート回収に参加し、ゴミ収集を依頼しています。公園で発生したゴミは、公園ゴミとして別途処理しています。 来館者のゴミは持ち帰ってもらうことを原則とし、来館者が利用できるゴミ箱の設置はしていません。	

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)>	
ルート回収に参加し、ゴミ処理を行っています。ごみ処理の管理は原則施設内だけですが、来館者が気持ちよく遊びに来れるように、毎朝、スタッフがログハウス周りの公園部分の清掃も行っています。 施設外の清掃で回収したゴミは、所管担当課との協議により、公園ゴミの扱いで処分しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>館内清掃はもとより、施設周辺の清掃も行っています。来館者が気持ちよく入館できるよう、玄関は勿論、その周辺の落ち葉清掃・ゴミ拾いを毎朝行います。また、連合自治会主催の6月・11月の沿道美化に参加し、花壇の植栽事業を行います。トイレには常時、1便器ごとに、1つの予備のトイレットペーパーを置いています。来館者が気持ちよく入れるように、玄関前にプランターを置き、季節ごとに花を植え替えています。</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>資料及びヒアリングで確認しました。</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>毎朝、スタッフがログハウス周りの公園部分の清掃(落ち葉清掃・ゴミ拾い)も行っています。朝の散歩をされる方からは「ご苦労様」と声を掛けられるなど、周辺の方からも施設の活動は認知されています。</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>節電を徹底しています。日常的には不要な照明や換気扇等は消しておくことを心掛けています。土木事務所の緊急連絡先(担当者)を確認し、緊急時の円滑な連絡・連携ができる体制を整えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各項目ごと(防犯、防災等)にマニュアルが作成しています。 緊急時のスタッフの役割を定め、スタッフ勤務ボードに、連絡係・誘導係を明示しています。 有事の際には、スタッフが役割に則って活動することが期待できます。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備を実施しています。 スタッフ全員が、霧が丘連合自治会主催の防犯パトロールに登録しており、定期的に参加しています(7週に1回参加)。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び現場確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所定の個所で鍵が保管され、管理方法が明確になっています。 また、セキュリティカードの保管者・保持者は、毎年確認書を交わし、現物所持を確認しています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子供が多く利用する施設のため安全な利用と事故防止を重視しています。 館内及び館外の見回りを1日5回(9時、11時、13時、15時、16時45分)実施し、その結果を業務日誌に記録しています。 とくに夏場は、巡回とあわせて利用者の熱中症防止、水分補給の注意喚起を行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料及びヒアリングにより確認しました。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡網は平日用・休日用を作成しています。 必要な機関・関係者等への確実な連絡手段の確保を図っています。</p>	

(5) 遊具の安全点検

①遊具の安全点検を行っているか？

※マニュアルや点検リスト等、記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月の遊具点検のほか、毎週金曜日には吊り輪のネジの緩み、縄の弛み等を点検しています。 年1回横浜市の業者により遊具点検を実施し、利用者の安全性を確保しています。</p>	

②遊具に安全性に関わる損傷等がないか？

※子どもの視線に立って、遊具に危険を感じないかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><損傷等がある場合にのみ、その内容について記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子供の視線に立って館内にある遊具の危険箇所を洗い出し、色テープを貼ったり、貼り紙をして利用者に注意喚起をしています。 さらに、頭をぶつけそうな遊具等には、緩衝材を巻くなど事故防止につとめています。 調査時に遊具も確認しましたが損傷はなく良好な状態でした。</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	
<p><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)> 消防計画の作成が必要ない施設のため単一施設で訓練は実施していませんが、霧が丘連合自治会の防災訓練等に勤務以外のスタッフが研修・参加して避難訓練を実施しています。 初期消火訓練では、実際に消火器を使い、火の消し方を学び、あわせて起震車体験・煙体験・担架訓練・小型ポンプによる放水訓練等を体験しています。</p>	

(7) 緊急時対応全般 (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>緊急事態発生時の連絡方法を定め、目につきやすい場所に掲示しています。 事務室にヘルメットを常備していることを確認しました。</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)> 避難時に支障は少ない施設と言えますが、地下迷路で遊んでいる子供が出火に気付かず逃げ遅れるおそれがあると感じました。 避難誘導時に、施設内をくまなく見て回り、来館者の逃げ遅れが発生しないよう事前に確認ルートを定めたり、避難訓練を実施することをお勧めします。</p>

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>受付業務5名と事務業務及び受付業務1名の計6名体制で運営しています。</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><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> <p>地域の小学校及び放課後キッズクラブと連動するように冬時間を設けています。 (通常は9:00～17:00、ただし11月1日～2月第3月曜日まで9:00～16:00)</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>館内に閲覧できる由を掲示しています。 閲覧希望者には、閲覧台帳に必要事項を記入すれば閲覧することができる旨を示しています。</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>	



(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)> 研修計画に則り、全スタッフが毎年研修を実施している。	

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(研修計画)およびヒアリングにより確認しました。 <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)> 新人スタッフ研修、個人情報保護法、AED講習をスタッフ全員に毎年実施しています。 <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>全スタッフが同時に研修するときは、ログハウスの休館日をその日に当てます。防災訓練等他団体の主催による研修は、その日の勤務者2名以外のスタッフが参加します。そして、研修内容を参加出来なかったスタッフに伝えます。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>休館日の研修実施やローテーションの組替等の工夫により、研修を受講しやすい環境を整えています。</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>資料及びヒアリングにより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ間での連絡は、調整会議・業務日誌を回覧することで理解度を高めています。緊急の場合は、必要に応じて臨時にスタッフを集合させ、情報の共有を図っています。</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)>	
毎年、スタッフマニュアルを見直し、前年度の改善点を全スタッフで確認し、必要に応じて改定しています。	

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)>
各月の調整会議の議事録記録者は、スタッフが持ち回りをして行います。また、その議事録記録者が記載した議事録は、全スタッフの回覧として、記録事項の確認を行います。他地域からの情報(ログハウス便り等)は回覧し、全スタッフの共有情報にしています。	資料及びヒアリングにより確認しました。 <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)>
	スタッフが持ち回りで会議の議事録作成を担当し、スタッフの当事者感及び責任感を醸成しています。

(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)> 個人情報保護マニュアルが整備されています。 個人情報保護に基づき、利用者名簿は、毎月1日に前々月の名簿をシュレッダーにて処分・廃棄しています。 受付には、個人情報の観点から、受付名簿の目的外の利用禁止、2か月後にシュレッダーにかけることを明記しています。	

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)> スタッフルームに、管理責任者名が掲示されていました。	

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)> 毎年4月または5月に研修を実施しています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>誓約書にサインさせるだけでなく、独自に個人情報テキストを作り、個人情報の取り扱いの重要性を補足説明しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>来館時に記入する受付名簿を、後から来館した利用者が閲覧してしまうことがありました。そこで個人情報保護シートを独自に作成し、受付名簿の一部を目隠し、他人が容易に記載内容を閲覧できないように工夫しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付名簿記入の主旨は「忘れ物や事故の際の連絡のみに使用するため」であり、それ以外の目的で使用することはありません。</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)> ヒアリングにより確認しています。	
<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)> ログハウスの個人情報は、受付名簿及びスタッフの履歴書のみです。 受付名簿は、前々月の分を当月1日にシュレッダー廃棄しており、スタッフの履歴書は、鍵のかかる引き出しで施錠保管しています。 使用するパソコンはネットにつながっておらず、該当のパソコンはパスワード管理を行い、施錠管理されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
総括表、出納簿、月別収支報告書を作成しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" 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 type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理事務の従事者が1人であることから、四半期ごとに運営委員会の会計監査2名に監査を受けることで、けん制機能を設けています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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><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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>印鑑と通帳は、それぞれ別の場所で施錠保管しています。</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><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)></p> <p>不要な電灯や換気扇は消す。暖房効果を上げるために、隙間風を防ぐ対策をしています。清掃用モップ会社を変更することにより、年間の経費節減を行いました。 消耗品の購入は、安価なときに大量買いをし、ストックしておきます。 自主事業の講師は、スタッフが代行、自主事業経費の削減に努めています 業者清掃は年2回とし、毎日の清掃はスタッフが行っています。 トイレの水道回旋は、必要最小限度としています。</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>資料及びヒアリングにより確認しました。</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>自主事業の講師や準備はスタッフが代行、自主事業経費の削減に努めています。 業者清掃は年2回とし、毎日の清掃はスタッフが行うことで経費の削減に努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (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><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>

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>このログハウスには、インターネット回線がありません。そこで、重要な事項の連絡には、緑区のホームページを使用しています。</p> <p>区役所の担当課に、四半期報告・毎月の報告を報告することにより、第三者の視線で、事業を検討していただくことができ、助かっています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>地域の子供たちの放課後の遊び場、交流の場としての、当該施設を利用する子供も多く、子供たちの待ち合わせ場所として利用されるなど、地域との連携も高く、評価できます。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>当該施設の利用人数は、3月・4月がピークで月に100名超です。これは春休み期間に加え、小学校への新入やクラス変えのタイミングでの友達作りの場として機能しており、地域交流の場として、評価できます。</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>

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
				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	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
	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	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
	(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	
		レ	評価対象外施設	レ	評価対象外施設	
不備の数				2		2

アンケート
その他

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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) 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	
	不備の数			0	0
	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) 事故防止業務		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	
		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			
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	
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等の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 レ 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 レ 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 レ 公表していない	レ 公表している レ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している レ 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない	
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	レ 作成し、活用している レ 作成しているが、活用していない レ 作成していない	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している レ 整備していない	レ 整備している レ 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？		レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 明確に区分していない	
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する レ 存在しない	レ 存在する レ 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	2	2