

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：経営創研株式会社

平成30年度

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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携については、さまざまな関係機関との共催事業の展開や問題点の改善等で近隣の保育園、小学校、中学校、高校、地区センター、コミュニティハウス、ケアプラザ及び鶴見区子育て支援の拠点と連携しております。 特に、保護者同伴無しで入館できる小、中学生による、館内での怪我やトラブルが発生した際、速やかに学校等と連携できるよう、日頃より綿密な関係を築いております。 ・地域住民との連携については、自治会・町内会の防災訓練やイベント等に積極的に参加するなどして連携を深めております。 鶴見区の親子の居場所「ふらっとるーむ」として、地域の方々が気軽に立ち寄れる場としても提供しております。 	<p><評価できる点></p> <p>地域との連携を視野に入れた運営をしています。</p> <p>①地域から職員採用</p> <p>②地域団体、小・中学校との連携</p> <p>夏祭りやクリスマス会では東高校ボランティア部との連携、秋のお楽しみ会では自治会、公園愛護会、小学校おやじの会、消防団等の協力を得ています。</p> <p>③2年前から地域の自治会や公園愛護会等との連携を行っています。</p> <p>地域との連携に積極的に取り組んでいます。地域との関係を深めて、地域の身近な施設として認知され、防犯・防災上の効果が高まっています。</p> <p><提案事項></p> <p>多くの団体利用は地域連携の一つの形態とも考えられます。</p> <p>地域団体、周辺施設、地域の教育・保育機関との新たな連携を深めることを期待します。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・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、丁寧に説明しております。 ・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おります。 ・「特記事案」ファイルを作成し、クレームや特別な事例をどのように対応したかを詳細に記入しております。 ご意見箱の回答と同事案もありますが、より詳細に記入することでスタッフ目線での更なる再発防止に繋がると考えております。 ・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てております。 	<p><評価できる点></p> <p>意見や苦情対応の仕組みを構築し、マニュアルを整備しています。</p> <p>研修は、一般的なものだけでなくこどもの人権の研修を行っています。外部研修にも積極的に参加し、研修内容はスタッフ全員に共有されています。</p> <p>自主事業を積極的に行っており、開催数、参加者数、内容とも充実しています。</p> <p>ホームページ、チラシ、掲示などの広報に加え、ツイッターを活用して迅速に情報発信している点は評価されます。利用者サービスの基礎となる業務や事業、利用者状況、収支などを業務点検シートを用いて業務を定期的に点検して課題の抽出に努め、サービスの向上を図っている点を評価します。</p> <p>今後、苦情対応報告書等の内容をデータベース化し、活用することを期待します。</p> <p><提案事項></p> <p>利用者アンケートでは高い評価ですが、結果を集計し、表面的なニーズ対応にとどまっている点もあります。大人と子ども、男女別等、一步掘り下げた分析を期待します。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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おります。また、年に2回以上、専門の業者による、高所や専門的な部分の清掃を行っております。 ・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おります。 ・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、行っております。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、子どもたちにも伝えております。 	<p><評価できる点></p> <p>スタッフは施設に愛着を持って家庭のつもりで維持管理しています。床や壁は清潔で、安全に保たれています。子どもたちが使う飲料水用のウォータークーラーには特に留意して清潔を保っています。設備・備品などの修繕でできるところは自分達で行い、スタッフの家族である電気工事士や設備業者にボランティアとしての協力を得て維持管理して経費の削減と、迅速な対応を図っています。収納場所別(倉庫、流しの下、トイレ倉庫等)に備品台帳を作成してスタッフの誰でもが確実にできるようにしています。</p> <p><提案></p> <p>日常から良好な維持管理をしている場合には、計画修繕ではなく、故障の度に修繕をしていく方法により、維持管理コストの低減を図ることができます。修理記録を保管し検討することで次の修理時期と、設備交換時期を予測でき、早期に準備ができます。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・鶴見区と締結した「災害時の施設利用についての協定」に基づき対応しております。 ・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おります。 ・ログハウス主催の防災訓練だけではなく、近隣ケアプラザ、地域自治会等主催の防災訓練にも積極的に参加し、非常時において臨機応変な対応ができるよう、体制の確保に努めております。 ・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おります。 	<p><評価できる点> 状況に応じて行うべき行動がわかりやすく整理した緊急対応マニュアル等を掲示しています。緊急対応訓練は実際の事件や事故情報なども参考にし、防犯訓練は警察からの情報やアドバイスを生かした訓練として実効性を高くしています。また、ケアプラザ主催の防災訓練に参加するなど、外部施設との連携関係を構築して積極的に情報収集して訓練やマニュアルをより実地的なものに改善しています。</p> <p><提案事項> HUGは避難所向けゲームであり、こどもログハウス向けではありませんが、HUGの特徴であるシナリオや役割を動的に設定する状況対応性は東日本震災でも有効に機能しました。こどもたちも遊びながらできる「こどもログハウス向けの避難訓練ゲーム」を作り、有事の避難の際に何をしたらよいか、どう行動したら良いかを体験できる機会を提供したらよいと思います。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・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名体制で勤務しております。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おります。 ・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おります。 ・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おります。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おります。 ・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おります。 	<p><評価できる点> 全スタッフが、こどもを守る、丁寧な対応、という基本理念を共有しています。週3回は協定書より多い3名体制(主任+スタッフ2名)です。施設内、施設と団体本部との連携、近隣との連携が良好でこどもたちを安心して見守れる体制を構築しています。</p> <p>自主事業には近隣の高校生、自治会、幼稚園等の多くの協力を得ています。研修も積極的にスタッフが戦力化され、自主事業の企画・運営を行っています。</p> <p>自分たちで修繕する等経費削減に工夫をしています。</p> <p><提案事項> イベント時の相互参加、自主事業での他施設等との情報交換、共有をさらに進めることを期待します。</p> <p>近隣の交番や消防署と良好な関係ができています。交番や消防署から講師を派遣してもらい、不審者対応、緊急時避難セミナーなどの開催や、より実効性の高い対応マニュアル作成へのアドバイスなどにご協力頂くのも良いと思われます。</p>
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・こどもたちが、安全に安心して遊ぶことができる集いの場として、見守りや声がけを最優先に努めております。更に、遊びの場としてではなく、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おります。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おります。 ・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おります。 	<p><評価できる点> さまざまな世代がこどもと接触する機会を提供して暮らしやすい街づくりに貢献しています。近隣の地域との交流を図るよう努めています。園児は幼児と接することで、世界が広がるでしょう。高齢者のパトロールはこどもたちとの接触の機会となり、生きる活力を与えます。幅広い関係が、地域の活性化に貢献します。</p> <p>幼児と園児、高校生とこどもたち、町内会のパトロールの高齢者、皆さんがつかない関係が、地域でこどもを育てる意識を醸成し、繋がれた人たちの幸せを作っています。</p> <p><提案事項> 現状、地域や教育機関との連携が進みつつあります。今後は、「こども達、幼児と親達が、集いと遊びを通じて成長する環境を提供する。」といった施設の目標を掲げ、地域、他の施設や機関との連携を積極的に進め、共にWin-Winの関係が深めてください。</p> <p>また、気づいた課題や具体的な解決策を積み重ね、より高い目標を設定されることを期待します。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・幼稚園・保育園 馬場保育園、どろんこ保育園との共催事業が実現し、利用者に大変喜ばれております。 ・小学校 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でも利用いただいております。 ・高校 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のにボランティアとして参加していただいております。 ・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しております。 「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しております。 ・つるみ区民活動センター、ケアプラザ等 研修、防災訓練等に参加するなどの連携しております。 	<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>事業計画書、自主事業計画書、運営共通議会開催状況</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>地域との協力が活発なのは特筆事項で、評価されます。地域連携強化との方針が設定されていますが、強化して【どんな問題を解消するのか】、どのような姿を【目標・あるべき姿】とするのかの設定が不十分です。そのために、具体的な課題が明確化されておらず、目的が漠然としたまま各種の連携を行っている面があります。</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>スタッフは連携の重要性を認識して運営しています。自主事業での共催を多く開催：東高校生徒のボランティア、育児相談(子育て支援)、お話し会(読み聞かせボランティア)地域との連携を視野に入れた運営をしています。①地域から職員採用、②地域団体(自治会、公園愛護会)、保育園、小・中、高校との連携</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>近隣の自治会連合会、自治会、小学校の代表者、区役所職員、隣接のコミュニティハウスの代表者と幅広いメンバーが参加しています。保育園の代表者は参画していませんが、日頃から自主事業協力や園児訪問等で頻繁な接触があり、保育園の声はスタッフが把握し、委員会で発言しています。今後、保育園の代表者の参加を呼びかけを期待します。</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)> ログハウス運営協議会開催状況議事録(H30.7.9) <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)> 寄せられたニーズから課題を抽出している点を評価します。 「入館者の1/3が幼児、年齢層が違うなかでの事業運営」をどの様に行うか、「事業予算が少ない中での多様な事業を実施するか」などを課題として抽出しました。	

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)> ログハウス運営協議会開催状況議事録(H30.7.9) <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)> 課題に工夫して対応している点を評価します。 「入館者の1/3が幼児、年齢層が違うなかでの事業運営：時間帯を分けて対象年齢層別の事業を開催している」等 「事業予算が少ない中での事業実施：スタッフが企画、廃材利用で経費を削減」	

(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)> 地域との連携を視野に入れた運営をしています。①地域から職員採用 ②地域団体、小・中校との連携 ③2年前から公園愛護会との連携を行っています。(秋のイベントでの焼き芋大会を公園内で開催) <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)> 業務日誌には団体利用があった場合には記載しています。(H30.6.15 AM:鶴見養護学校、PM:ホライゾン) 団体利用は地域連携の一つの形態とも考えられます。入館者数の内訳に団体利用者を明記し、集計すると良いでしょう。地域団体、周辺施設、地域の教育・保育機関とのこれまでとは異なった新たな連携を図ることを期待します。

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)> アンケート調査 保護者55名、小学生55名	
<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)> 保護者向けと小学生向けとで別々のアンケートで設問を変えて、アンケートを通じて利用者の実態の声を把握しようと努めている点。	

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 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)> アンケート集計結果	
<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)> アンケート結果については集計しているにとどまっている点も見受けられます。アンケート結果についてスタッフミーティングで話し合っていますが、表面的なニーズへの対応に留まっています。保護者男女、小学生男女、年齢、居住地、職業等、セグメントに着目して分析を行い、セグメント毎のニーズの違いや問題点を抽出するなど、一歩踏み込んだ分析により新たな課題を発見できる可能性があります。	
<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)> アンケートでの要望等をスタッフミーティングで取り上げ、課題として対応を図っています。例として、子どもたちの遊ぶ道具を増やすことを課題として、手作りのおもちゃを作っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ログハウス運営協議会開催状況議事録 <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)>	
抽出した課題に対しては、内容に応じてスタッフミーティング、本部との相談、区や関係機関との相談を行っています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
アンケート集計結果を館内に掲示しています。また、アンケートの結果や苦情で寄せられた課題に対する対応を、ログハウス運営協議会で報告しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルに寄せられた声を1枚1枚掲示するとともにファイルを作成して閲覧できるようにしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
現場確認	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内で掲示しています。受付では職員がいつでも対応しており、職員は、館内の状況を見て必要に応じて声掛けをして利用者とのコミュニケーションを図っています。ホームページにはご意見ダイヤルについての記載はありませんが、ホームページにツイッターと連絡先電話番号を記載、ピッコロ便りにはツイッターと指定管理団体のURLを記載して、ご意見や苦情の窓口を開いています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリング、苦情対応マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情解決の仕組みを構築し、苦情対応マニュアルを作成して運用しています。マニュアルは掲示用では要点を記載し、内部用は実務的なものとしています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者数の多い若い主婦や母親世代が利用しやすいツイッターでご意見や苦情の窓口を開いている点。</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><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>苦情対応状況報告には内容と結果の記録をしています。苦情が寄せられた場合には、小さなもの、その場で解決したものを含めて日報に特記事案として記録しています。</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、苦情対応マニュアル</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>内容検討し、対応しています。検討、対応は、簡単なものはスタッフがその場で対応、一部はスタッフミーティングで対応策を検討します。スタッフミーティングでは、苦情が繰返し発生しないように検討をしています。場合によっては団体として検討し、区や関係機関と相談しています。(滑り台を上る子がいた。危ないとクレームがあり。注意するとともに早速掲示し、注意を促した。)</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	
<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、苦情対応報告書、苦情記録ファイル</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間を通して5～6件と苦情の件数は少ないです。全数を苦情対応報告書に記録しています。ご意見箱の寄せられた苦情はご意見と回答を記載して1カ月間掲示しています。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・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おります。</p> <p>・自治会 毎月、近隣の自治会に施設案内等のチラシを回覧しております。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おります。</p> <p>・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おります。</p> <p>・ログハウスホームページ 一般、団体の利用案内、施設の写真等を掲載しております。</p> <p>・ログハウスツイッター 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おります。</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>ホームページ、チラシ、広報よこはま、利用案内、ピッコロ便り</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>若い方が広く利用しているツイッターを活用して、迅速に情報を提供しています。公園内の工事、状況、悪天候(大雨や積雪等)の影響による臨時休館、併せて公園の状況を迅速に周知しています。関連するメディアを活用しています。・地域自治会:回覧 ・子育て支援:「わっくんひろば」のホームページ ・鶴見区区民活動支援センター情報誌「あぶりお」 ・フリーペーパー「ハマ・サキマガジン」</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>子どもでもわかりやすいように工夫した利用案内「ようこそ ログハウスへ」を作成しています。Q&A方式で必要な情報を提供しています。</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 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><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</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><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>申請は自主事業への参加、団体利用受付が対象となります。館の状況を踏まえて窓口、または電話で受付してます。利用団体数は60程度であり、競争となるケースはあまりありません。子ども団体が重なる場合には「混雑中」の看板を掲げて順番を待ってもらうなどの協力をいただいています。自主事業参加者数はほぼ定員程度で、多くなる場合には開催数を増やしています。</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)> 研修計画書</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に1回全員対象で実施しています。関連団体の協力を得て子どもログハウスに関連の深いテーマを取り扱っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益財団法人 人権教育啓発推進センターの冊子を用いた「こどもと人権」 ・障がい者に対してわかりやすいカードを用いて意思疎通を図る研修 等 	

(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)> 自主事業計画書、ヒアリング</p> <p><適切に実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 参加人員は年間で8,390(H30:計画)人に達しており、各事業でもおおむね募集人数以上の参加があります。 自主事業は企画・報告書を作成しており、実施後にミーティングで結果に対する総括をしています。企画書に事業の目的や評価項目を記載しておくことで事業が振り返りやすくなります。現在、支援団体は決まった団体が多くなっていますが、スタッフは支援団体を広げるように努めています。</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)> ・各施設で実施している事業を総括管理し、事業の種類や経費など施設間で一定水準を維持できる体制を確保していきます。・人気の高い事業は、複数の施設で実施できるように情報共有を進めています。・印刷で他施設と協力して経費の削減を図っています。・計画変更;事業の評判が良く、参加数も多いので実施回数を増加しました。平成28年度は計画での実施回数610回/年を643回/年に増加しました。</p>	

(5) 図書管理

①蔵書数を把握する等、適切に管理しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認</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)> 子どもが利用しやすいように工夫しています。①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、②新刊本は、貸出し中には図書棚の上にコピーを掲示、③規格外サイズのこども向け書籍(紙芝居等)専用の段ボール箱製本立てで取出し易くするなど。年間2万円の図書購入費で図書備品担当が協会図書選定委員と相談して選書しています。日々、点検をし、四半期毎に棚卸して蔵書数を確認し、図書整備をしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会 毎月、近隣の自治会に事業案内や事業報告等のチラシを回覧しております。大きなイベントの際は、掲示依頼もしております。 ・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おります。 ・ログハウスホームページ 月1回以上更新し、最新の事業案内を掲載しております。 ・ログハウスツイッター 事業案内及び事業報告、臨時休館など緊急なお知らせ等を随時更新しております。 ・「広報よこはま」「あぶりお」「ハマザキマガジン」「ぼど」等に事業案内を掲載しております。 	<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>ホームページ、事業チラシ、広報よこ浜、ピッコロだより、あぶりお等</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> <p>自主事業など、内容が日々変化するものは「ピッコロ便り」、ツイッターなどを利用して適時に臨場感あふれる広報をしています。地区センター、ケアプラザ、他区のログハウス、子育て支援拠点など関連の深い施設を中心にチラシの掲示などの依頼をしています。</p> <p>全員参加で広報し、意識を高め、効率化を図っています。ツイッターには全スタッフが対応できるようにしています。自主事業の原稿は担当者が作成しています。</p>

(7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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おります。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おります。 ・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おります。 ・清潔感があり、動きやすい服装に心掛けております。 ・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おります。 	<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>利用者との対応、電話での対応は明るく、きびきびと的確に行っています。また、子どもには状況に応じて的確に言葉遣いを使い分けています。</p> <p>業務日誌に特記事項、連絡事項を記入するとともに、午前、午後の引継ぎでは約15分間の引継ぎ時間をとって情報連絡、共有を確実に行って、利用者とのコミュニケーションを取りやすいようにしています。</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>・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おります。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、指示を仰いでおります。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おります。</p> <p>・苦情に関しては、対応マニュアルに沿って、迅速に対応しておおります。ミーティングでスタッフ全員に周知し、再発防止に努めております。</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>苦情対応報告書は、当該の事象に対する対処を記載していますが、個々の事象から運営全般に関連する課題を抽出するに至ってません。繰り返し現れる事象などでは、個々の事象発生の直接的原因だけでなく共通の根本原因までを追究すると良いでしょう。</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>接遇面、対応面、提供サービス面とも利用者に高く支持されています。アンケート結果では満足度が非常に高く(スタッフの対応 満足:39/55)、対応面での支持がうかがえます。自主事業はH26以降増加しておりH29年度は643回と多数開催され、多くの参加者(年間13,401人 H29:実績)があります。また、子どもたちが喜ぶクリスマス会等のイベント参加数も増加しており、提供サービスが支持されています。</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>利用者サービスの基礎となる業務や事業、利用者状況、収支などを業務点検シートを持ちいて従来から継続して定期的に点検して課題の抽出に努め、サービスの向上を図っている点を評価します。</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> <p>苦情対応報告書、苦情対応報告書の内容を協会としてデータベース化の検討をお勧めします。データベース化してどのようなニーズが高いのか、どのような点が苦情となるのかを把握すると次の課題に結び付くと期待されます。また、職員の接遇の向上、新人の研修にも有効です。</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)> 施設管理計画・実績表で管理されています。また、修理などできる事は全て自分たちで対応しており、スタッフの家族の電気工事士や設備業者などが修理に協力してくれる関係を築いています。(建物のボルトの緩み、おもちゃの修理等)此の事は、経費節減につながるだけでなく、迅速な対応を可能としています。これらの結果、常に遊具や設備が使用可能な状態に維持されています。	

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)> 出勤時に、日常清掃を行いながら、設備の点検もおこない作業の効率性を上げています。床には埃一つないような状態を維持しています。エアコンフィルター清掃は毎週金曜日に実施、また年3回ほど、大々的なエアコン掃除を実施し、子ども達が安心して過ごす事ができる清潔な空間環境を維持されています。	

(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>1つの備品台帳出で管理しています。台帳には、帰属品欄を設けて、帰属品に”○”をつけて、区と、指定管理者の備品を区別して管理しています。この施設は、備品も少ないこともあり、一目でわかるものになっています。</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> <p>毎年棚卸をして区に報告しています。</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>業務日報(ログハウス業務・連絡・日誌)には設備・遊具・点検の欄があり毎日点検し、結果を記載しています。 全ての遊具を業者へ委託点検しているだけでなく、遊具安全点検マニュアルを作成し、マニュアルに従って、独自に点検しています。修理の必要があればできる限り自分たちで行ない、必要な場合には業者に委託して確実に安全管理し、経費節減にも努めています。</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)>	
ゴミの排出量は少ない施設で事務作業からのゴミが中心です。ゴミ箱は設置せず、ゴミの持ち帰りを呼び掛けており、利用者によく協力をいただいています。それでも排出されたゴミは適正に処理しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
半年任期の担当を決めて横浜市の規定に従って、分別をしています。分別方法や処理手続きについては、毎年スタッフ2名を横浜市主催の「ごみゼロスタートアップ研修」に参加させ、研修後に情報共有しています。	

(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>・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おります。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おります。</p> <p>・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、対応しております。</p> <p>・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、迅速に対応しております。</p> <p>・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おります。</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>維持管理保守点検実施表、施設維持管理計画・実績表、業務日報</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>出勤時は清掃を行いながら設備点検を行っており、施設は清潔で安全に保たれています。飲料水用のウォータークーラーには特に留意して清潔を保っています。エアコンフィルターは毎週金曜日に行う他、大掃除を年3回行ってエアコンを清潔に維持しています。マニュアル点検により、設備故障時の迅速な対応を可能とし、子どもたちが安心して過ごせる環境を提供しています。収納場所別備品台帳を作成し実効的で効率的管理を行っています。</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>スタッフは施設に愛着を持って家庭のつもりで維持管理しています。専門業者による委託点検を実施しています。遊具・設備・備品などの修繕でできるところは自分達で行い、スタッフの家族である電気工事士や設備業者のボランティアとして協力を得て維持管理し経費の削減と、迅速な対応を実現し、安心安全な状態を維持しています。</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> <p>頻繁な清掃・点検・修理によって、エアコンをはじめとする設備の経年劣化の抑制を図っています。日常から良好な維持管理をしている場合には、計画修繕ではなく、劣化状況を現物で点検確認して修繕をしていく方法により、維持管理コストの低減を図ることができます。修理記録を保管し検討することで次の修理時期と、設備修繕・交換時期を施設・設備毎に予測でき、故障前の的確な修繕・交換が可能です。</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、キーボックスを確認</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>玄関は番号ロックになっており、災害発生時など必要に応じて各スタッフも開けることができるような体制になっています。また、セキュリティを維持・確保するためにスタッフ退職時には番号の変更を行っています。</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>定期的には朝1回と昼間の交代時間で1回の最低2回巡回しています。加えて混み始めてくると巡回数を増加し提供します。不審者や不審物が見つかった場合には更に巡回数を増やし警戒を強化しています。単なる形骸化した巡回ではなく、危険予知や状況に応じた実効性の高い巡回をしています。事務所では常に監視カメラの映像を表示し、事故・犯罪・危険を察知し、併せてこどもたちの状況を把握して事故や危険の回避に努めています。</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> <p>日報には設備・遊具点検欄があり、毎日事故防止点検マニュアルに従って点検し、結果を記載します。こ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です。遊具や設備そのものに、やってはならない事を掲示しています。ルールに慣れていないこどもは入館手続き時に受付で注意点について説明するとともに、重点的に見守ります。現在、ハンデのある子にも直ぐ解るような絵による掲示を作成中です。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>年間研修計画 災害対応研修</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>スタッフミーティングで、現場で起きた、危険事例や問題、クレームなどについても研修し、共有しています。事故事例等については、スタッフミーティングで対応策を話しあって対処方法を決めて全員で共有化し、事故防止や職員の視点の拡大や意識向上に役立っています。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>防災訓練:地域自治会、AED心肺蘇生法:全スタッフ、災害時などの対応研修:全スタッフ、避難訓練:全スタッフ、災害対応研修:全スタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>原則全員参加ですが、防災訓練には3名程度のスタッフが参加しています。理由は、有事の際には2～3名のスタッフしかいないことを想定して少ない人数の参加としているためです。全スタッフ対象には、この訓練以外の研修で、緊急対応マニュアルを用いて実際にシナリオを変えながら行う訓練をしています。AEDについても同様です。訓練成果を、近隣住民と協力する形で実践して、近隣住民の協力意識の向上に努めています</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>地域自治会を巻き込んで、防災訓練を実施されています。訓練にはAEDや防災スライドが含まれ地域防災意識の向上や、緊急時の際の協力者を作るだけでなく、地域との信頼関係や連携関係の強化に役立っています。</p> <p>自主的に企画し実施する訓練は、緊急時対応マニュアルの実効性を評価・確認にも使っています。マニュアルに不備があればその都度内容が検討され不足があれば更新されており、実効性の高い対応をとられています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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)> 現場確認、ヒアリング</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)> 事務室に設置されている事故対応マニュアルは、A4の1枚に行動手順、連絡場所、連絡先電話番号、記録報告などの事務処理の全てが過不足なく記述されています。事故発生時のパニック状態の中でも手続きや電話番号が見やすくわかりやすくなっており実効性が高くなっています。ケアプラザ等外部機関の研修にも参加し、広く情報を吸収したり連携関係を構築しています。</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>点検マニュアルに従い、朝、掃除を行いながらと、昼の勤務交代時の2回、定時の安全点検を行い、業務日報(ログハウス業務・連絡・日誌)の設備・遊具点検欄に、結果を記載しています。</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>少ない予算の中で、遊具等の修繕はスタッフがを行い、できない部分は、スタッフの家族の専門家に協力してもらったり、それでも手に負えないときには業者に発注します。安全を維持しつつも費用を抑えています。スタッフが即時対応する機会が多く、こどもたちが安心して安全に毎日使える状態を維持しています。</p>	

③遊具の使い方について適切に案内されているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><遊具の安全な使い方について、わかりやすく説明するためにどのような掲示や職員対応を行っているか記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・設置されている遊具に関しては、危険と思われる使い方はしないよう、使用方法等をそれぞれの遊具に掲示しております。</p> <p>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、注意事項を掲示するとともに、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おります。</p> <p>・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、止めさせるよう対応しております。</p> <p>・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おります。</p> <p>誰もが片付けしやすいように、遊具名を付けております。</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・現場確認</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>苦情対応状況報告(H29.8.20)から左記の記述を実践し、安全な使い方を案内していることがわかります。</p> <p>現在、遊具には文字で記述した使用方法を掲示していますが、幼児や、障がいのある子どもにも直感的に理解できるような、絵を使って使い方や、やってはいけないことを示すカードをスタッフからの提案で作成中です。このカードの遊具への掲示や、カードを利用した説明を計画しています。</p>

(6) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input 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><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>評価対象施設ではないですが、災害時に行うべき事や連絡先が非常にわかりやすく図示されており、実効性の高いものが作成されており、事務所内の直ぐにわかるところに掲示されています。また、避難訓練などで実際に使用し、改善点を見つけたときには更新しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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)> 全員を対象に毎年、9月に実施しています。避難訓練と防災訓練は同じく9月に実施され、避難訓練はシナリオと役割を変更しながら実施しています。施設間連携の一環として東寺尾ケアプラザ主催の防災訓練にも参加し、連携を深めています。この訓練で子ども誘導の視点で避難路を歩いて再評価し、避難所HUGゲーム(避難所運営ゲーム)が体験できました。今後の避難・防災訓練へ反映することで実効性向上が期待できます。</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)> 全般的に、実際の事件や事故情報なども参考にしながら、色々なシナリオで実施し、防犯関係の訓練では警察からの情報やアドバイスを生かした訓練となっており実効性の高い訓練となっています。また、ケアプラザ主催の防災訓練に参加するなど、外部施設との連携関係を構築して積極的に情報収集しており、訓練やマニュアルを常に実際に使えるものにしていこうという前向きな改善意識が見られます。</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)> HUGは避難所向けゲームであり、子どもログハウス向けではありませんが、HUGの特徴であるシナリオや役割を動的に設定する状況対応性は東日本震災でも有効に機能しました。子どもたちも遊びながらできる「子どもログハウス向けの避難訓練ゲーム」を作り、有事の避難の際に何をしたらよいか、どう行動したら良いかを体験できる機会を提供したらよいと思います。</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	
<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)>	
<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)> 繁忙を考慮して週3回は協定書より多い3名体制(主任+スタッフ2名)として安定した運営を図っています。地域との関係を重視し、積極的に地域の行事にも参加し支援者を拡大し、職員の採用機会ともなっています。見守ることで、子どもたちが安心して遊ぶことのできる環境を作るという意識が主任から溢れており、スタッフ全体の意識に反映されています。シフトが良く工夫されており、個人の事情も反映しやすく働きやすい職場です。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり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)>	
<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)> 16:40に帰りの曲「夕焼け小焼け」をかけることで、子どもたちに片付けや帰る時間になったという意識付けと習慣性を作ること、子どもを安全な時間に帰らせるようにしています。	

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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 鶴見区の以下のURLで公表しています。 http://www.city.yokohama.lg.jp/tsurumi/life/etc/kanri/kaunnshi.html	
<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)>	

(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)>	
運営管理に必要な研修を年度計画を作成して、計画通りに実施しています。研修内容に応じて、内部研修(主任が講師)、団体内務研修(事務長等が講師)のほか、外部研修や区の研修にも参加しています。外部研修にはスタッフからの参加希望を採って要望に応えるようにしています。研修実施後は、振り返りをして翌年度の研修計画に結び付けています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全スタッフ:(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)、一部職員・スタッフ(ゴミゼロ、防災訓練、接遇、職員研修、施設間連携)	
<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)>	
休館日を利用して原則全員参加で月に1回研修しています。AEDや心肺蘇生等、体験が重要な研修には、全スタッフが受講しています。接遇研修の重要性が認識されており、研修資料を共有し、重要ポイントについて説明し全員で共有します。「こどもを守る、誰にでも公平、相手を思いやる」という価値観を共有し、だれにでも丁寧に真摯に接する文化があります。これは先輩が培ってきたものであり、全職員・スタッフが共有しています。	

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>・各種研修案内は、全てのスタッフがメールで確認することができます。また、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、研修資料の閲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おります。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おります。</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</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>研修は参加しやすい休館日に行って参加者には賃金・交通費が支払われ参加しやすい環境を整えています。予算の段階で、人件費の中に研修費用が確保されています。また、各種研修案内も情報共有され、希望の研修があれば、シフト等相互に調整しながら、必ず受講できるように対応しています。また、本部事務局からも積極的に受講を推奨しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で閲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>ヒアリング、研修資料確認</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修内容については、研修資料の閲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>	

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)>	
協会共通の「職員の手引き」に加え、当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」を全職員・スタッフに配布しています。この手引きは新しいスタッフが入るときにその時の状況に合うように改正し、改正した内容については、必ず実行して確認した上で更新しています。更新分は、全スタッフにミーティング時に周知しています。	

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)>
・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おります。 ・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おります。 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おります。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もしております。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	回覧は常に閲覧できるように事務所の机の上に置いてあります。回覧を読んだものは捺印し既読を示します。すべてのスタッフは4半期(ゴミに関してはルールが複雑なので半年間)で業務内容をローテーションすることで、全ての業務を実施できるようにしています。また、これまで主任だけが担当してきた仕事についても少しずつスタッフに移譲しています。今年度は、広報業務を移譲しました。

(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)>	
法律や条例の改正に伴い、9月に個人情報保護マニュアルを改訂するなど、常に最新のマニュアルとなっています。	

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)>	
最高責任者(全体総括)は事務局長で、施設の運用責任者は施設長が担当と明確化しています。本ログハウスでは主任がリーダーとなっています。最高責任者、運用責任者はホームページで周知しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
5月に全職員向けに個人情報保護法研修を実施しています。個人情報保護法の根拠条例等の考え方や変更点を研修では説明します。この研修は資料等を作成して行っています。	

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>5月に行う全職員向けに個人情報保護法研修時に全職員の誓約書をもれなく取得しています。</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 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>入館時には、氏名と連絡先電話番号を記入してもらい、ここでの個人情報の収集に関して、「おうちの方へ」というメモ書き程度の大きさの便りをこどもに持ち帰らせ保護者にも知らせます。なお、施設のホームページでは「ピッコロでのお約束」の中で分かりやすく「受付で名前・電話番号・学校名を書いてください。(カードは翌月にシュレッダー廃棄します)」と明示しています。</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>入館の管理と事故等が起きたときの対応のために収集しています。講師となる幼稚園の先生は、氏名と幼稚園の名前だけを記入するようにしています。</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)> 記入された個人情報は紙で鍵の掛かる棚に保管し、コンピュータには記録していません。紙を毎月1日に、シュレッダーで破棄する為流出の危険が低くなっています。講師や幼稚園の先生等の個人情報は、主任の携帯電話だけに入っています。連絡網の電話番号や連絡網の構成員の個人情報については主任が持つUSBと、本部事務局だけにあります。アクセスできる使用者制限により個人情報を保護しています。	

(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)> 入出金台帳を基に総勘定元帳を作成し、元帳から科目毎に整理しています。指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等は費目毎に整理されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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 <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)> 施設では小口現金の支払いと自主事業収入の管理を担当し、本部と役割を分担しています。収支については施設、本部ともチェックしており、相互けん制しています。	

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、資料 <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)> 収支は施設毎に管理されており、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ます。	

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)> 伝票はファイルにきちんと日付順に整理されおり、現金出納帳と照合しやすくなっています。	

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</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>主任が通帳と印鑑を管理しており、主任だけが通帳と印鑑を扱えます。</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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が不快に感じないような削減を第一に考え、実践しております。 ・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5日分まで記入できるようにし、団体予約表は用紙1枚で5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おります。 ・プリンターインク代の削減として、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ました。 ・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おります。 ・簡単な修繕は、館長およびスタッフが行っております。安全面に不安がある場合は専門的な業者に依頼し、きちんとした修繕を行っております。 	<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>サービス向上及び経費削減努力事項報告、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>環境の適正維持の中で、できることは工夫して行う方針で経費削減しています。紙芝居の入れ物、新刊書の掲示台、段ボールのキャタピラやペットボトルで作った伝声管、牛乳パックのおもちゃ等の手作りの遊具等、経費節減だけでなく子ども達に自分たちで工夫して作る楽しさを気付かせる機会を与えています。遊具や設備の修繕もできるだけスタッフがを行います。プレゼントも手作りです。紙の使用枚数を削減するように書式を改善しました。</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>施設リーダーの主任と館長、団体本部との連携が良好です。全スタッフが、子どもを守る、丁寧な対応、という基本理念を共有しています。近隣の高校生、町内会、自治会、消防団、幼稚園の協力による自主事業など多くの協力者を得ています。スタッフの戦力化が進みつつあり、自主事業の企画・運営も実施しています。工夫と近隣連携で子ども達が安心して遊べる体制を構築しています。</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> <p>団体管理の施設等との情報交換、共有をさらに進めることを期待します。(イベント時の相互参加、自主事業の内容の情報提供等)。有事の際に頼りになる、近隣の警察、消防署との更なるネットワークの強化をお勧めします。その為には、不審者対応訓練やマニュアルへのアドバイスの依頼、救命救急の他、骨折や意識不明の子どもに対する状況分析と応急措置の方法等の研修を企画し、講師を派遣してもらうなどもよいと思います。</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>・地域の方々には、ログハウス3大イベント等で、多大な協力をいただいております。特に「秋のお楽しみ会」は、自治会、公園愛護会、小学校おやじの会、消防団の皆さまの協力無しでは実現できないイベントになっております。また、地域の皆さまによるパトロールでは、ログハウスや公園内を巡回していただき、犯罪抑止になっております。</p> <p>・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き、年齢の近い子どもたちはもちろんのこと、保護者にも大変好評で、イベント開催の大きな力になっております。</p> <p>・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。</p> <p>・ログハウスは、自治会やケアプラザ主催の防災訓練に、館内での訓練協力等で貢献しております。</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、自主事業計画書</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>市の方針の一つの「こどもを温かく見まもりのびのび育てよう」に沿った運営をしていると評価されます。子どもたちに居場所を提供し、自主事業等を提供してこどもを見守り、育てようと工夫しています。近隣町内会メンバーとの密接な関係作りは地域に「こどもたちを地域で育てる」といった意識を醸成しています。大人や年の違う子どもたちとの接触は大切にされているという意識や仲間意識を作りこどもの人間形成に好影響を及ぼすと期待されます。</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・資料</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>様々な世代がこどもと接触する機会を提供して暮らしやすい街づくりに貢献しています。幼児と園児のコンタクト、高校生との接触は、互いの成長や視野の広がりにも好影響を与えます。夏祭りに毎年来てくれる高校生は、その経験が人生を変えるかもしれません。園児は幼児と接することで、世界が広がるでしょう。高齢者のパトロールは子ども達との接触の機会となり、生きる活力を与えます。幅広い関係が、地域の活性化に貢献します。</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> <p>本施設目的は、「子どもたちが安心・安全に遊び、スクスク育つ環境を提供する。」です。現状、地域や教育機関との連携が進みつつあります。今後は、「子ども達、幼児と親達が、集いと遊びを通じて成長する環境を提供する。」といった、施設目的を実現する目標を掲げ、地域、他の施設や機関との連携を積極的に進め、共にWin-Winの関係を深めていくことを期待します。</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
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	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)	-	-
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	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) 職員の待遇	-	-
(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)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
IV. 緊急時対応		
(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)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(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)	-	-
VI. 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			
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			
		③こどもログハウス委員会から抽出した課題を抽出しているか？	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			
		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	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				レ その他		
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			
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			
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				
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) 施設正しく公平な利用	②窓口で「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) 業自主事	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事業計画書等のおおき、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(5) 管理の	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				
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) に基づく協定書等の遂行業務等	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) 衛生施設管理業務	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？	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) 安全遊具の点検	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		
		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ない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	レ 協定書等のおりに開館していない		レ 協定書等のおりに開館していない	
	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 公表している	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	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 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 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 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 情報共有している
			レ 情報共有していない	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、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	レ 作成していない		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 整備している
			レ 整備していない	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、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	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 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 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 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 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 一部の職員から取っていない
	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 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	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 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	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 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 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 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	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 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 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 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 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	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 存在する	
		レ 存在しない	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 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
不備の数			0	0
不備の合計			0	0