

横浜市指定管理者第三者評価制度

洋光台駅前公園こどもログハウス 評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成29年12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>【特徴的な取組】</p> <p>1 こどもログハウスは別名「おもしろハウス」と呼ばれ、子どもたちは遊びや触れ合いを通して、創造力や表現力など多くのことを学んでいます。また、乳幼児保護者の情報交換や交流の場としても活用されています。</p> <p>2 クリスマスイベントでは、地元町内会会長にサンタをしていただいたり、中学校の吹奏楽部のコンサートを開くなど地域との連携を密にしています。</p> <p>3 施設および地域の一大イベントとなっている「ハロウィン」では地域の中学生在がボランティアとして参加しています。</p> <p>4 地域との一体感を醸成しているとともに、近隣の保育園保育士による幼児向けイベントや地域のボランティアによる絵本の読み聞かせを実施したり、近隣の小学校の「まちたんけん」や中学校の「職業体験」を受け入れるなど、地域の機関、住民との交流に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント実施時期に合わせ、毎年、近隣の中学校の職業体験を受け入れるとともに中学生の意見も参考にし施設の運営改善につなげている点。 ・磯子区役所および横浜市環境創造局の協働で開催される「プレイパーク」に参加し、地域住民や他施設(はまぎんこども宇宙科学館、消防局等)との連携を強化している点。 (3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・近隣保育園の保育士による出前保育(毎週木曜日)、地域のボランティアによる読み聞かせ「絵本の会」(月1~2回)を実施して、地域との協力関係構築と子育て支援に取り組んでいる点。 <p>【参考意見】</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こどもログハウス委員会で委員の意見を更に引き出すために、ログハウス内の見学、委員の自主事業参加などを企画も検討してみるとよい。
II ・ 利用者サービス の向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>利用者の視点に立ったサービスの提供を行うため、「利用者の声」の収集に努めています。</p> <p>1 要望に対する回答は施設内に掲示していますが、特にスタッフの対応に関しては、利用者の満足度アップを目指し、毎月の休館日にスタッフ会議を行い、親切でわかりやすい対応、挨拶の励行の確認や情報共有などによりスタッフの資質向上に努めています。</p> <p>2 広報誌「おもしろハウス通信」では、毎月実施するイベントを掲載し、幅広く広報活動を行っています。予算が限られているため、できるだけ手作りの遊具などを製作し、日常の遊びやイベント時に使用しています。</p> <p>3 他団体からの施設利用や見学に関する予約については、通常の来館者に支障のない範囲で積極的に受け入れ、施設のPRに努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則先着順であるが、定員をオーバーしてもできる限り希望者を受け入れている点。 (4) 自主事業 ・フェイスツーフェイスで仲間と楽しく遊べる、地域への愛着を持つ、季節感に富んだ伝統や行事と世界を知るなどのテーマを設定し、テーマごとに自主事業を企画している点。 <p>【参考意見】</p> <p>(2) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理のフローチャートには、利用者の声、窓口への申し出に加え、区役所の連絡先も追記するとよい。 ・ホームページからも「利用者の声」を受け付けられるよう、入力フォームの設置を検討するとよい。 (9) 利用者サービスの向上全般 ・中国人の利用者が増加しており、スタッフ対応に加え、中国語の利用案内などの作成を検討するとよい。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>1 子どもたちにとって安全で清潔な施設を確保するため、スタッフが開館前にはもちろん、経常的に施設の点検を行っています。特に、子どもが使用する遊具については安全が最も求められることから、万全の注意を払っています。点検の結果、施設や遊具の破損を発見した場合には、直ちに修繕を行い、利用者の満足度アップにつなげています。</p> <p>2 設備の定期点検、定期清掃、保安警備は業者に委託しています。</p> <p>3 外周りにについても、廃棄された缶、ペットボトルなどの有無を日常から点検し、スタッフ全員で清掃を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前確認時の安全に関する指摘事項(突起物、段差など)に対しても、自前で対策を実施している点。 ・子供の手洗い後の濡れ手対策として、エアタオル(乾燥器)の導入するなど、衛生管理レベルが高い点。 ・「ごみやオムツはお持ち帰りください」のポスターが受付に掲示してある点。 ・「利用者の声」6月において足が真っ黒になるとの苦情があり、7月のスタッフ会議で協議した結果、モップを購入して拭き掃除もすることにした点。 (5) 施設・設備の維持管理全般(その他) ・夏は2階に「熱中症対策」として気象庁の高温注意情報が出たら2階を使用禁止の処置をとっている点。

	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>【特徴的な取組】</p> <p>1 利用者の安全確保は、施設の管理・運営の中核を成すものであることから、事故の未然防止だけでなく、災害発生時に迅速・適切な対応ができるよう、必要なマニュアルを整備してスタッフ間で情報を共有しています。</p> <p>2 事務室内に事故発生時の連絡網、対応手順を掲示して、スタッフが迅速に対応できる体制を整えています。</p> <p>3 契約している警備会社と密接な連携を図り、緊急時に迅速な対応がとれるよう体制を整備しています。</p> <p>4 スタッフ会議では、発生した事故の詳細な報告、緊急時における対応や避難誘導、緊急時のマニュアルの確認を行っています。</p> <p>5 新採用スタッフには、救命救急研修を受講させるとともに、緊急時対応の一環としてAEDを設置しています。</p> <p>6 平成28年度に、新たに水や簡易トイレなどの災害備蓄品を準備しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵の管理台帳および鍵ボックスには全ての鍵、場所、管理責任者名(館長)が記載リストがあり、台帳にて定期的に鍵の管理状況を確認している点。 (5)遊具の安全点検 ・安全のため、1階はん登棒とその出入り口2階部分に布カバーを取り付け、未就学児が使用できないようにしている点。すべり台を下から上がらないように注意するなど、各遊具を使用する際には、怪我のないよう来館時など口頭で注意している点。 (6)防災業務 ・自主避難訓練の日を、災害の意識を高めるために東日本震災発生日と同じ3月11日に実施している点。 (7)緊急時対応全般(その他) ・事務所に「ノロウイルス」対策用のキットが備付けてある点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の地域(町丁目)のデータは緊急時対応に有効なデータとなるため、アンケート項目を設け統計を取るとよい。
V ・ 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>1 館長は杉田地区センター館長を兼務していることから、通常はリーダー・サブリーダー(各1名)を含むスタッフ10名が、午前・午後2名ずつのローテーション勤務により施設を運営しています。</p> <p>また、イベント開催時や日祝日、春休みなどはたくさんの子供が来館することから、事故防止や見守り強化の観点から3名体制で対応しています。</p> <p>2 各スタッフは申し送り事項のスムーズな伝達などのために、業務日誌を活用して情報共有に努めています。</p> <p>3 個人情報については取り扱いマニュアルを作成し、法令順守や情報の取り扱いについて誤りのないようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修中のディスカッションや研修後のアンケートにより、理解を深めている点。 (3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護に関するスタッフ研修(H29.6.19)において、改正個人情報保護法施行(H29.5.30)直後に最新情報を反映したマニュアルを用いて研修を実施している点。 (4)経理業務 ・ベランダの非常口スロープの土台腐食による崩落につき、通常10万円かかる工事を館長の手作業により約千円で修繕し経費削減した点(H29.7.6)。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画について、会議予定・研修予定として概要を通知するだけでなく、研修対象者、実施目的、実施時期、研修内容を一覧できる研修計画書を作成するとよい。 ・アルバイトの研修実施記録を書面に残す必要がある。 ・業務日誌に開館時間および閉館時間を記録するとよい。
VI ・ その他	<p>毎月、季節感あふれる手作りの飾りつけ等、スタッフ全員でアイデアを持ち寄り、工夫を凝らし作成しています。このことにより来館される子供たちの笑顔が増し、再来館にも効果を生み出しています。また、保護者の方々にも大変好評を得ています。</p> <p>施設の日常管理につきましても、毎日欠かさず点検を行い、危険箇所を発見すれば直ぐに対応し、基本的に直営修繕に心がけ、迅速かつ安全に配慮しつつ実施しています。あわせて経費節減にむけて全力で取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区内の32施設が合同で行う「第8回いそびゴールデンウイーク2017」(4月22日(土)～5月7日(日))のスタンプラリーに参加し、他の区民利用施設との連携を図るとともに、ログハウスの認知度を高めている点。 ・遊具担当スタッフがストラックアウト(投球のコントロールを競うゲーム)などの遊具を手作りしている点。 ・毎月、スタッフが趣向を凝らした「たのしい壁絵」や飾りつけ等で館内を装飾し、来館者が楽しく季節感を感じるよう配慮している点。 ・午前、午後、平日、週末で利用者の年齢層が異なるため、使用状況により遊具を準備したり使い分けるなど、きめ細かく対応している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接する「はまぎんこども宇宙科学館」との連携をさらに強化するため、共同イベントの開催や共催事業を企画するとよい。

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>1 近隣の中学校との交流の一環として職業体験を毎年受け入れるとともに定期的に開催するイベント実施にあたり、中学生にボランティアとして参加してもらっています。</p> <p>2 毎年実施する利用者を対象にしたアンケート調査を通して、利用される方の声を直接伺い、施設の運営に反映しています。</p> <p>3 平成23年度から洋光台第二保育園の保育士による育児支援事業や子育て支援者による子育て相談を行っています。</p> <p>4 夏休みには、「洋光台駅前公園」で開催される「プレイパーク」に参加、秋には「キャンドルナイト洋光台」や「ハロウィンin洋光台」にも参加し、地域の他施設との連携を深めています。</p> <p>5 区内の子育て支援連絡会に参加し、情報発信・共有に努めています。</p> <p>6 近隣の小学校の「こども110番の家」に登録しています。また、施設内にベルマークボックスを設置し、集めたベルマークを近隣の小学校に寄贈しています。</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「職業体験参加生徒について(H29.9.28)」、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>・イベント実施時期に合わせ、毎年、近隣の中学校の職業体験を受け入れるとともに中学生の意見も参考にし施設の運営改善につなげている点。</p> <p>・磯子区役所および横浜市環境創造局の協働で開催される「洋光台駅前公園プレイパーク」に参加し、地域住民や他施設(はまぎんこども宇宙科学館、消防局等)との連携を強化している点。</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、運営内容を利用者理解してもらうため、こどもログハウス委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②子どもログハウス委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「洋光台駅前子どもログハウス委員会議事録(H29.7.4)」、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③子どもログハウス委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「洋光台駅前子どもログハウス委員会議事録(H29.7.4)」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>
・近隣保育園の保育士による出前保育(毎週木曜日)、地域のボランティアによる読み聞かせ「絵本の会」(月1~2回)を実施して、地域との協力関係構築と子育て支援に取り組んでいる点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
・子どもログハウス委員会で委員の意見を更に引き出すために、ログハウス内の見学、委員の自主事業参加などを企画も検討してみるとよい。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年1月に実施。有効回答数102人。小学1～6年生、保護者が対象。	
<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)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度利用者アンケート結果(H29.2)」	
<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)> 資料「平成28年度利用者アンケート結果(H29.2)」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケート結果を参考に自主事業の内容・実施日を決定するなど企画・運営面に意見を反映している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(「しずかなへや」に掲示)、資料「おもしろハウス通信」、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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) 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)>	

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)>	
「利用者の声(意見箱)」を設置	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・受付と、「しずかなへや(図書コーナー)」の2カ所に「利用者の声(意見箱)」を設置している点。 ・「利用者の声(意見箱)」には、カラフルな張り紙や飾りが複数貼られ、利用者の目を引くよう工夫している点。 	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認(「苦情処理の流れ」館内掲示)、資料「利用者の声の処理のしかた」	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示「苦情処理の流れ」は、「利用者の声」による投書と窓口への申し入れに分けてフローチャートが書かれている点。 	

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>「苦情処理の流れ」を館内掲示</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>	

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>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「スタッフ会議議事録(H28.7.19)」</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>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。こどもログハウス委員会等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示「ご利用者の声」、資料(「ご利用の声」ファイル) <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>・受付カウンター横の壁面の視界に入りやすい場所に「利用者の声」を見やすい文字サイズ(フォント26程度)で掲示している点。</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>1 子どもに分かりやすいように、「あいている時間」「休みの日」「つかうときのお願い」などをまとめた利用案内を作成しています。利用案内などは受付に用意するとともに、ホームページで公開しています。</p> <p>2 広報紙「おもしろハウス通信」(年4回発行)に、毎月のイベント情報を掲載し、地元自治町内会(17自治町内会、127掲示板)などに掲示を依頼し、情報を発信しています。</p> <p>3 区内の区民利用施設が参加する「いそびゴールデンウィークスタンプラリー」に参加し、施設のPRに努めています。</p> <p>4 区の広報誌、ミニコミ誌、子育て支援団体に情報提供し、広報媒体として活用しています。</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>資料「利用案内」「おもしろハウス通信」、ホームページ</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>・「おもしろハウス通信」を地元町内会にポスティング、手渡し、郵送し、127カ所の掲示板に掲示してもらっている点。 ・区の広報誌、ミニコミ誌、子育て支援団体等の幅広い媒体への情報提供に努めている点。 ・利用案内は「あいている時間」「休みの日」「つかうときのお願い」などをまとめ、漢字には読み仮名を振り、平易な文章でこどもが読みやすいように配慮している点。</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>	

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)> 現場確認、資料：イベントチラシ「ポケットティッシュのカバーを作ろう!」、ホームページ</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>・原則先着順であるが、定員をオーバーしてもできる限り希望者を受け入れている点(平成29年11月の「ポケットティッシュのカバーを作ろう!」では定員40名枠に対して47名が参加)。</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)> 研修資料「女性の人権(H29.9.19)」「こどもの人権(H29.7.18)」他、ヒアリング</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>・協会主催の人権研修「認知症について(H29.11.9およびH29.11.16)」のほか、ログハウス主催のスタッフ会議にて「女性の人権(H29.9.19)」、「こどもの人権(H29.7.18)」についての研修を実施している点。</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)> 資料「平成28年度自主事業実施報告書」、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)> ・地域イベント「ハッピー・ハロウィンin洋光台」(当ログハウスも協賛)の実施日に合わせ、定員300人のハロウィンイベントをログハウスで実施している。 ・フェイスツーフェイスで仲間と楽しく遊べる、地域への愛着を持つ、季節感に富んだ伝統や行事と世界を知るなどのテーマを設定し、テーマごとに自主事業を企画している点。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 図書の管理

① 蔵書数を把握する等、適切に管理しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認(書棚)、資料「図書リスト」</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)> ・絵本を大きさ別にシールで色ごとに分類し、利用者にわかりやすくしている点。 ・図書が寄贈された場合、寄贈者・寄贈日を記入したシールを書籍に貼付し管理している点(寄贈者の希望により、寄贈日のみ表示されることもある)。</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>1 広報誌「おもしろハウス通信」を年4回作成し、地元自治町内会(17自治町内会、127掲示板)、はまぎんこども宇宙科学館、近隣の幼稚園、小学校、地域ケアプラザなどに掲示を依頼し、情報を発信しています。</p> <p>2 毎月のイベント情報は、ホームページや「おもしろハウス通信」によりPRするとともに、ポスターを近隣のファーストフード店、地区センターに掲示して集客に努めています。</p> <p>3 区民活動支援センターの広報誌である「いそつな」でもイベント情報を提供し、PRを行っています。</p> <p>4 区内各施設のイベント情報が一目でわかる「いそピヨ」のホームページに当施設のイベント情報を提供し、PRに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(ファーストフード店ポスター)、資料「おもしろハウス通信」、「いそつな」、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・洋光台駅からログハウスに向かう動線上にある近隣のファーストフード店にも広報・PRの場を提供してもらっている点。 ・広報誌「おもしろハウス通信」は、施設のイベントや休館日等の情報を配信するのみならず、カラフルな文字、イラスト、写真等を使用し、子どもが見て楽しめるよう配慮している点。 ・地域子育て支援拠点「いそピヨ」のホームページ、「いそつな」など複数の広報媒体を活用している点。

(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>1 毎月開催している「スタッフ会議」では利用者からの苦情をはじめ、さまざまな課題や利用者へのサービスについて、共通認識を醸成するための意見交換を行っています。</p> <p>2 スタッフは利用者から見えやすいように顔写真入りの名札をつけ、明るい笑顔での対応の励行に努めています。</p> <p>3 毎年開催される協会主催の「接遇研修」には全員が参加しています。</p> <p>4 来館する子どもたちには、公共の場におけるマナーの順守について注意しながら、指導しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月のスタッフ会議は原則休館日に実施し、スタッフが参加しやすいよう配慮している点。 ・外部講師を招聘し、クレーム対応研修等を実施している点(H29.6.19及びH29.6.29実施)。 ・スタッフは顔写真入りの名札をつけ、おそろいのエプロンを着用し、来館者に挨拶と声かけを行って親しみやすい接遇を心がけている点。

(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>1 初めて来館した方にはスタッフが施設の事業を積極的にPRしてリピーターを増やすとともに、利用者ニーズの把握にも努めています。</p> <p>2 午前、午後では利用者の年齢層が異なるため、用意する遊具を使い分けています。また、遊具担当スタッフが手作りの遊具を作製しています。</p> <p>3 利用者の声のなかで、実現可能なものは迅速に対応しています。一例として、危険防止のため、換気扇の隙間にカバーを取り付けました。</p> <p>4 絵本を大きさ別にシールで色ごとに分類し、利用者に分かりやすいように工夫しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・リピーターを増やすため、きめ細かくニーズに対応し、また地域イベントに積極的に参加し、新規利用者を増加させている取り組みを実施している点(平成29年1月、累計利用者150万人を突破)。 ・アンケート結果は今回と前回の2年分の結果を棒グラフを付して、前年対比分析を可能としている点(「平成28年度利用者アンケート結果」)。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・中国語を話せるスタッフ(非常勤)がおり、中国人の利用者に対応ができる点。 ・エントランスに雨具用のハンガーが設置されている点。 ・しずかなへや(図書コーナー)に授乳スペースとカーテンを設置し、プライバシー確保に配慮している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理のフローチャートには、利用者の声、窓口への申し出に加え、区役所の連絡先も追記するとよい。 ・ホームページからも「利用者の声」を受け付けられるよう、入力フォームの設置を検討するとよい。 ・中国人の利用者が増加しており、スタッフ対応に加え、中国語の利用案内などの作成を検討するとよい。

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)>	
・平成29年11月分の「点検チェックシート」を確認した。	

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)>	
・毎日の清掃は「点検チェックシート」(清掃箇所がチェックリストになっている)により確認した(平成29年11月分)。 ・外部委託業者により6項目(床、ガラス、換気扇ダクト、1・2階手摺り除塵、トイレ便器、天井丸太塵払い)を実施し、リーダーが確認している点(H29.11.20)。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②こどもログハウス(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使うこどもログハウスの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「日常点検表」(点検項目10項目)において、毎日、遊具の数量と安全チェックを実施している点(平成29年11月分確認)	

(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 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><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>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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) 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 主に子どもたちが使用する施設であることから、安全性確保のため、当番スタッフが毎朝開館前に清掃・安全点検を徹底して行っています。また、危険箇所と思われる部分へ手作りのカバーを付けるなど防止策を講じ、良好な環境保持に努めています。</p> <p>2 「利用者の声」による要望は出来る限り取り入れ、施設内の環境保持に努めています。</p> <p>3 冬季においては寒さ防止のため、「しずかなへや」にはホットカーペットを敷き、地下で遊ぶ子どもたちのために部分的にマットをひいています。</p> <p>4 玄関にはウォータークーラーを設置、2階には暑さ防止のため扇風機を設置し、利用者サービスを心掛けています。また、夏場は1階・2階の温度チェックを行い、熱中症対策として高温注意情報が発令された場合、高温となる2階・3階への立入りを禁止にしました。</p> <p>5 子どもたちの安全のために、声かけを行うなど、きめ細やかな目配り、気配りに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認、資料「点検チェックシート」、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>・「利用者の声」6月において足が真っ黒になるとの苦情があり、7月のスタッフ会議でモップを購入して拭き掃除もすることにした点。</p> <p>・冬期には寒さ対策のために図書コーナーにホットカーペット、地下に部分的にマットを敷いている点。</p> <p>・夏に2階は温湿度が上がり熱中症になる利用客が多く出るため、気象庁の高温注意情報が出ると2階を使用禁止とする処置をとっている点。</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>・突起物や段差に対する事故防止対策や補修等を極力自前で実施して、即応・経費削減に努力している点。</p> <p>・「ゴミやオムツはお持ち帰りください」のポスターを受付に掲示し衛生に配慮している点。</p> <p>・トイレにエアタオル(乾燥器)を導入し衛生管理に配慮している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「緊急時対応マニュアル(最新改訂H29.4.1)」において、幅広い緊急事態(事故発生時、火災発生、不審者侵入、風水害発生、地震発生、急病人・負傷者、危険物放置等)に対応している点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現物確認(鍵ボックス)、資料「鍵管理台帳」 <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)> ・鍵の管理台帳および鍵ボックスには全ての鍵、場所、管理責任者名(館長)が記載リストになって貼付けてある点。 ・台帳にて定期的に鍵の管理状況を確認している点(H29. 4. 1、台帳にて館長が確認した旨を確認)。	

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	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 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	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・テーマ「ヒヤリハット」(平成29年11月20日)、スタッフ会議にて実施、10名全員出席 <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)> ・2回の事故防止策の研修(平成29年4月:地震と災害、11月:ヒヤリハット)を研修計画通り実施している点。	

(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 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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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)> 「赤十字救急法講習会 指導員の講習(AEDの操作)」(H29. 5. 11)、新人2名が受講。その内容についてスタッフミーティング(平成29.5.22)にて勉強会を実施した(全員参加)。 <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)>	

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(事務所内に掲示)、資料「緊急時対応マニュアル(H29.4.1改訂)」、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)></p> <p>・事務所内に「火災対応」「地震対応」「不審者対応」および「平成29年度ログハウス緊急連絡網」を掲示し、各種事態に対応できるよう配慮している点。</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>	

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>	

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>1 午前中は未就学児を対象にして、幼児用トランポリン、ロディ、お魚釣り、アンパンマンの乗り物などを遊具として提供しています。また安全のため、1階はんと棒とその出入り口2階部分に布カバーを取り付け、未就学児が使用できないようにしています。</p> <p>2 一日を通して、安全のために大きいゴムボールは使用せず、代わりに風船や布ボールを提供しています。</p> <p>3 すべり台を下から上がらないように注意するなど、各遊具を使用する際には、怪我のないよう来館時など口頭で注意しています。</p> <p>4 幼児が口に入れられないよう、遊具の大きさに注意を払うほか、各遊具の使用場所を指定したうえで、遊具使用時の注意事項を施設内に貼り出しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認、資料「日常点検チェックリスト」、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>・安全のため、1階はん登棒とその出入り口2階部分に布カバーを取り付け、未就学児が使用できないようにしている点。</p> <p>・すべり台を下から上がらないように注意するなど、各遊具を使用する際には、怪我のないよう来館時など口頭で注意している点。</p> <p>・遊具の突起物は緩衝材で保護され、利用者の安全に配慮している点。</p>

(6) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「緊急時対応マニュアル」(改訂版 平成29年4月1日)を作成していることを確認した。</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)></p> <p>・自主避難訓練の日を、災害の意識を高めるために東日本震災発生日と同じ3月11日に実施している点(H29.3.11には利用者も含め合計19名が参加した)。</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>・補充的避難場所として帰宅困難者が発生した時の用意として、飲料水、ブランケット、簡易トイレを50人分確保して万全の配慮をしている点。・事務所内に「ノロウイルス」対策用のキットが備付けてある点。 ・玄関の段差に段差解消の木片を設置し、館内(図書スペース、階段等)の段差に滑り止めを貼るなど、事故防止に配慮している点</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>・利用者の地域(町丁目)のデータは緊急時対応に有効なデータとなるため、アンケート項目を設け統計を取るとよい。</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)>	
・横浜市と調整の上で、ゴールデンウィーク期間以外にも、昨年度から土日(月6回)にアルバイトを雇用し3名体制とし、事故防止とこどもの安全に配慮している点。	

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)>	
・臨時休館の際は、事前に区役所に連絡し、館外掲示およびホームページにより周知している点(臨時休館の事例:台風による臨時休館(H28.8.28)、および第三者評価事前調査のための臨時休館(H29.9.6午後))。	

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)>	
館内2か所(受付左手の掲示板および受付横テーブルの掲示板)に、「事業計画書・報告書は受付にて閲覧可能」の旨の印刷物を掲示。	
<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)>	

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)> 研修記録「接遇研修」「個人情報保護・人権研修」「スタッフ会議議事録」他、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)> 全職員対象:協会主催の全体研修として①接遇研修②個人情報保護研修③人権研修、④ログハウスにおけるスタッフ研修(防犯・防災研修、ノロウイルス・インフルエンザ対応、改正個人情報保護法)	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・協会主催の接遇研修においては外部からクレーム対応の専門家を招いて研修実施した点(H29.6.18、6.29)。 ・人権研修「みんなで学ぶ認知症(H29.11.9、11.16)」においてはケアマネージャーを招き、ワークグループでディスカッションして理解を深めた点。 	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>1 協会をはじめすべての研修には、各スタッフの勤務シフトの調整により全員が参加できるように工夫しています。 2 施設独自のスタッフ研修は毎月の休館日に実施するため、全員が参加することにより、貴重な情報交換・共有の場になっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成29年度 館長・副館長会 会議予定表(H29.4.1)」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・協会が実施する研修は複数日行われ、各スタッフの勤務シフトの調整により全員が出席できるよう配慮している点。 ・ログハウス主催の研修は休館日に実施し、全員参加できるよう配慮している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「研修資料綴り」「スタッフ会議議事録(H29.6.19、H29.11.20)」他、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修資料綴りを全職員で回覧している点。 ・昨年度の人権研修「障害者差別解消法スタート(H28.11.22)」においては、研修後に実施したアンケート結果(感想や満足度結果)を全員で回覧し、情報共有している点。 	

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)>	
・協会作成の「新常勤職員の手引き(H24.4)」を教材にして協会の趣旨を周知する他、「ログハウス業務マニュアル(H26.4改)」の内容を新採用職員の採用時研修時に説明している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1 毎月休館日に実施する「スタッフ会議」では、施設独自の研修のほかに、運営にあたっての課題についての話合いや、翌月のイベントの準備状況、応援体制なども担当者から情報が提供され、貴重な情報共有の場になっています。また、「スタッフ会議」の議事録により、欠席者にも研修や会議の内容の共有ができるようにしています。 2 業務日誌に日常の出来事や伝達事項を記載し、情報を共有しています。	資料「スタッフ会議議事録」および「業務日誌」のファイル、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)>
	・全職員参加のスタッフ会議(第3月曜日、月1回)を実施し、イベント報告、連絡事項(工事、事故防止)、忘れ物、職業体験、事故報告等の情報共有を行っている点。 ・業務日誌を全員回覧し、日々の連絡事項を記載し回覧している点(記載内容:ゴミ、事故・けが・修理修繕、立替金の有無、来館者数、日付・担当者・回覧者名)。

(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)>	
・協会作成「個人情報保護管理マニュアル(H24.9改訂)」のほか、改正個人情報保護法施行(H29.5.30)を反映した「個人情報保護管理マニュアル(2017. 6. 1)」を作成している点。	

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)>	
・協会作成の館長を個人情報管理者責任者とする「任命書(H29.4.1付)」を玄関横に掲示して周知している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・協会主催の個人情報保護研修は年2回に分けて実施している点。ログハウス主催のスタッフ研修において改正個人情報保護法施行直後に最新情報を共有化している点(H29.6.19実施)。 ・研修ではQ&A方式でグループごとにディスカッションして理解を深めている点(H29.11.9,11.16)。また、研修後に職員アンケートを実施して結果を共有している点(「職員アンケート結果(H28.11.22)」)。	

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>・各人への誓約書のほか、個人情報保護研修(H29.11.9、9.17)後、個別に誓約書を提出してもらい、管理している点。</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>・利用者の意見を記入する用紙「ご利用者の声」に、「ご記入頂きました個人情報は、使用目的以外には利用いたしません」の一文が記載され、個人情報保護に配慮している点。</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>・ホームページに写真を使用する際に個人情報に配慮する旨を記載するとともに館内にラミネート化された掲示物を掲載し、さらに利用者に口頭で説明し了解を得るよう配慮している点。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(パスワード設定されたパソコン、鍵のかかる保管庫)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に記載された書類は施錠の出来る保管庫に収納している点。 ・受付名簿は施錠保管後、1か月後にシュレッダーで処分している点。 	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「経理マニュアル(通常業務処理編H21年9月)」、「経理マニュアル(年度末処理編H21年9月)」、「H28年度末処理について」で処理を具体的に解説し、経理処理のミス防止に努めている点。 	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規程第7条(H24.10.3改正)」「帳票綴」、ヒアリング</p> <p><仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度施設別決算書」「平成28年度確定法人税等振替額」、ヒアリング</p> <p><明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・協会が指定管理する全施設の決算がA3サイズの一覧表にまとめられ、協会の経理区分が明確化されている点。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・収支決算書に記載されている下記の費目の伝票の存在を確認した。 ①修繕費(H29.4.17、6.5、10.5)、②消耗品費(H29.10.7、10.11、10.16、10.17、10.24、10.25、10.27)、③清掃費(H29.5.24)</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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(通帳・印鑑の保管場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・通帳は経理担当者、印鑑は館長が管理し、通帳と印鑑の管理者が別になっている点。 ・鍵のかかるキャビネットに通帳が保管され、さらにキャビネットの鍵が施錠されたキーボックスに保管されている点。</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>1 広報誌や子どもが使用するぬり絵など、印刷を大量に行う際には近隣のコミュニティハウスに印刷を依頼し、コピー代を節約しています。</p> <p>2 個人情報の記載のないコピー用紙は、裏紙をスタッフ会議のレジュメやメモ用紙などに使用しています。</p> <p>3 自主事業に必要な物品については100円ショップや問屋などで購入して経費節減に努めています。</p> <p>4 イベント等に必要な遊具などは、出来る限りペットボトルや布などを活用し手作りしています。</p> <p>5 施設内の飾りなどは、作ったものを再利用したり、リメイクして使用しています。使用しない時は、季節ごとに分け保管しています。</p> <p>6 施設内の小規模な修繕は、館長による直営作業で迅速に修理しています。一例として、鍵の調整やイスの隙間を補修しました。</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>資料「会計伝票綴り」「修理修繕書目次(H29年)」、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>・クリスマス・ハロウィン等の景品は問屋で大量購入し単価50円以下の価格で購入している点。 ・ベランダの非常ロスロープが土台の腐食により6cm崩落したが、通常10万円かかる工事を館長の手作業により約千円で修繕した(H29.7.6)。その他、水道塗装と排水溝工事(H29.9.9)、階段滑り止め取付(H29.9.19)、緩衝材取付(H29.11.18)なども館長が修繕を実施し、修繕費を削減している点。</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>・平成30年度予算より施設が自主的に予算を策定するよう変更し、施設の自由裁量度を高めるよう配慮している点(人件費・租税公課等の協会決裁項目は除く)。</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>・研修計画について、会議予定・研修予定の概要を通知するだけでなく、研修対象者、実施目的、実施時期、研修内容を一覧できる研修計画書を作成するとよい。</p> <p>・アルバイトの研修実施記録を書面に残す必要がある。</p> <p>・業務日誌に毎日、開館時間および閉館時間を記録するとよい。</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>市または区の事業には積極的に参加しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 子育て支援活動の一環として区内の子育て支援連絡会に参加しています。 2 毎週木曜日には子育て支援者による子育て相談を実施するとともに、近隣の保育園保育士による幼児向けイベントを実施しています。 3 区主催の「いそっぴゴールデンウィークスタンプラリー」に参加し、他の区民利用施設との連携も深めています。 4 磯子区民活動支援センターが主催するパネル展に毎年参加しています。毎回スタッフが思考を凝らしたパネルを作成し展示しています。 5 ゴールデンウィークには、区のキャラクターである「いそっぴ」に来館してもらい、子どもたちに喜ばれています。 	<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>資料「第8回いそっぴゴールデンウィーク2017」チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区内の32施設が合同で行う「第8回いそっぴゴールデンウィーク2017」(4月22日(土)～5月7日(日))のスタンプラリーに参加し、他の区民利用施設との連携を図るとともに、ログハウスの認知度を高めている点。
<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>毎月、季節感あふれる手作りの飾りつけ等、スタッフ全員でアイデアを持ち寄り、工夫を凝らし作成しています。これにより来館される子供たちや保護者の方々にも好評を得ています。</p> <p>施設の保全管理につきましても、直営修繕を基本に、迅速かつ安全に配慮して実施しています。あわせて経費節減にも努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(遊具)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具担当スタッフがストラックアウト(投球のコントロールを競うゲーム)等の遊具を手作りし費用をかけずに工夫している点。 ・毎月、スタッフが趣向を凝らした「たのしい壁絵」や飾りつけ等で館内を装飾し、来館者が楽しく季節感を感じるよう配慮している点。 ・午前、午後、平日、週末で利用者の年齢層が異なるため、使用状況により遊具を準備したり使い分けたりきめ細かく対応している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示は6カ所に分けて掲示されているが、掲示の種類名(カテゴリー名)を大きく表示するとよい。 ・隣接する「はまぎんこども宇宙科学館」との連携をさらに強化するため、共同イベントの開催や共催事業を企画するとよい。