



横浜市指定管理者第三者評価制度

こどもログハウス評価シート



横 浜 市
柏葉公園こどもログハウス

こどもログハウス評価シート目次

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

・ 総則

-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、こどもログハウスの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>当館は、日頃子らが気軽にアウトドアライフの一端を楽しめる施設として設けられている。その目的を全うするよう事業計画を立てている。職員、スタッフには、例年年度当初に定例会にて周知している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>手帳大の小さなパンフレットを作成して、利用者・職員向けにログハウスの設置目的、運営上の基本方針が分かりやすく説明されています。</p> <p>月1回ログハウスの休館日に全体ミーティングを開いて、設置目的や運営上の基本方針に沿った運営がなされているかどうかを確認しています。</p> <p>利用者の子ども対象に、振り仮名つきでログハウスの設置目的、運営上の基本方針が、分かりやすく説明されているほか、保護者向けにホームページが用意されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>スタッフは常時2名を配置。時に、繁忙期などにはスタッフを増員することもある。</p> <p>なお、職員は近郊の麦田清風荘が兼務しているが、スタッフとは随時連絡を取り合い支障が無いよう努めている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>入口横の受付に常時2名のスタッフがあり、館内の安全管理等に気を配っています。子どもが不安定になりやすい春休みは、1名増員して3名体制で臨んでいます。</p> <p>現地のスタッフの他に、所長と主任1名が歩いて10分ほどの老人福祉センターの「麦田清風荘」と兼務をしていて、随時連絡を取り合って、業務に支障がないようにしています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>協会は、“笑顔、親切、安全”をモットーに掲げ接客を最重視している。 そのため、協会では毎年、接客研修を開催し、従事者全員が参加することとしている。 この点、当方では十分心得のあるスタッフが揃っていると考えています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>スタッフはそろいの制服に名札を付けています。 電話で来訪の趣旨を述べた際に、施設名、名前を名乗っていました。 毎年接客研修を行っており、利用者に対する挨拶や言葉遣い、対応は丁寧です。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>計画に沿い、ほぼ年中オープンしている。一日平均約100人が利用し、前年度では延3万4千人超の方が利用された。利用層では、ここ数年小学生が増える傾向にある。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書どおり開館しております。なお①現地が公園の中に位置しているため、11月と12月は暗くなるのが早いため防犯上閉館を30分繰り上げて4時半にしています。②休館日は月1回第2月曜日としていましたが、祝祭日と重なることがあるため、その際は休館日を翌日に繰り下げました。①②いずれも行政、地域と調整済みで、広報、建物内の利用案内等に告知がしてあります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>現行では、月例の休館日(第2月曜)が祝日と重なることがある。このため、利用者の便宜を図るため、その際休館日を翌日に繰り下げよう、現在計画変更をすすめています。</p>					

施設・設備の維持管理

-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>横浜市環境創造局水・緑管理課が定期的に調査を行なっています。 また、中区区民利用施設協会でも調査を行ない必要であれば修繕を行なっています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>2年に1回の割合で横浜市の担当部署が調査を行っており、また運営母体の中区区民利用施設協会でも定期的に点検をしております。南区のログハウスの窓が落ちたという事故の際には、協会で緊急点検をしました。 経年変化によると見られる丸太のひびは、点検調査により構造上の危険はありませんが、子どもが指を入れる恐れがある箇所をガムテープで補修して、安全に利用できるように保っています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>子供達の動きは予想外に活発で、自前で修理をできないこともあり、経費が掛かることは課題です。</p>					

-2 遊具の安全点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	遊具の安全点検マニュアルを備え、それに沿って定期的な安全点検が行われている。	✓		✓	
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>中区区民利用施設協会で専門業者に調査を依頼し、必要であれば修理を行なっています。 また、毎日スタッフが点検チェックシートを基に点検し常に安全確認をおこなっています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>運営母体の中区区民利用施設協会で遊具の専門業者に調査を依頼して、必要であれば修理を行っています。またスタッフが毎朝遊具の10数項目の点検チェックシートに基づき、実際に遊具を調べて安全確認を行っています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	こどもログハウスの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	こどもログハウスの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>備品台帳に登載 備品にはシールを貼付。 なお、貼付できない物は、写真にシールを貼付し、台帳にファイルしております。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>館内にある全ての備品が運営母体の中川区民利用施設協会の備品といて差支えがなく、それぞれの備品が台帳に購入日付順に記載されています。新規備品、高額備品(5点)それぞれ確認できました。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 日常清掃はスタッフが行ない、日常できない箇所等は業者が定期的に行っている。常に適切な状態を保持するよう努めています。			【特記事項】 スタッフによって日常清掃が行われており、館内はゴミ、埃等がなく清潔で、また玩具、図書等が整理整頓されて気持ちの良い空間です。 洗面所のトイレトーパー、消毒剤等の消耗品の補充が適切に行われています。		
【改善すべき点・課題等】					

-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>機械警備を業者に委託しています。 閉館後機械警備に切り替わるほか、麦田町派出所にパトロールをお願いしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ローテーションを組んでいるスタッフ全員に鍵を渡しておらず、12名のうち半数の6名に鍵を持たせています。 日常、スタッフが定期的に館内の巡視を行って、予想外に活発な子どもの動きに対応しています。 館内は閉館後機械警備に切り替わる他、近隣の派出所にパトロールをお願いしています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている(公園管理者への連絡等を含む)。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>ログハウス入口脇の花壇はログハウス・訓盲院で手入れをしています。 公園一帯は基本的に中土木が管理をしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>ログハウスは公園の中に位置しており、公園一帯は横浜市中土木が管理しています。ログハウスの指定管理者である中区区民利用施設協会と中土木の連携が良く、ログハウス周辺および公園全体の管理は行き届いています。 またログハウス入口横の花壇は、同じく公園内に位置している訓盲院の生徒、職員とログハウスのスタッフによって手入れを行っており、訪問した時も季節の草花が咲いていました。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>ルート回収に参加しており、ごみの抑制及びリサイクルにより経費削減となっています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>公園の管理者である中土木と連携して、枯葉を利用して堆肥作りを行っているように、基本的に何か利用してから使うようにしています。従ってごみの発生抑制、再利用再使用、リサイクルは徹底されています。</p> <p>事業系ゴミのルート回収に参加しており、例えば受付票をシュレッダーにかけ、細かく砕き、それが収入に結びつくようにして、経費削減に取り組んでいます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

・ 運營業務及びサービスの質の向上

-1 利用実績

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

時期	H 18	H 18	H 19	H 19
	4月～9月	10月～3月	4月～9月	10月～3月
利用人数	16,371人	14,607人	17,130人	17,351人
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】		【特記事項】 H18年後期の利用実績の減少は、公園内の工事が行われていたこと、その後の増加については、各種イベントの実施やホームページの立ち上げによる情報発信による成果のためと、自己分析による把握がなされています。		
【改善すべき点・課題】				

-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用方法等を案内している。	✓		✓	
	スタッフが利用者への案内を適切にできるよう、 対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料 を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>玄関入り口脇にコーナーを設けています。 利用者の出入りに目が行き届くようになっています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>受付窓口はわかりやすく、各種資料も用意され、毎年接 遇対応研修を受けたスタッフにより、適切な対応がされて います。スタッフ手作りの「オークちゃん」のぬいぐるみが 温かく迎えています。</p> <p>市の広報、ホームページ、各種パンフレット等を用意し、 利用案内をしています。利用者に合わせて英語による案 内の掲示をする等の配慮をしています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>市の広報やポスター等各種媒体を活用しています。 また、昨年にはホームページを立ち上げました。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>市の広報、ホームページ、各種パンフレット等により、利用情報の発信をしています。スタッフ手描きの絵をふんだんに使い、また、英語による案内の掲示をする等、利用者に合わせて配慮をしています。</p> <p>指定管理者の概要は入口に掲示し、事業計画書・事業報告書については、希望により閲覧できる旨の掲示をしています。また、地域や利用者の代表者も参加している「こどもログハウス地域連絡会」にて報告しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>オークログジ便りを春・秋に発行し、館内に掲示するほか町内会等に配布しています。ホームページにも掲載しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>各種媒体によりPR活動をしています。「オークログジだより」をはじめイベントの案内等を近隣の町内会、学校、地区センター等多数の施設へ配布して、情報提供に努めています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>私どもは屋内の施設や遊具を備えた箱物サービスです。したがって、いつも不具合なく、安全に使えることが何よりも基本となります。そのため、日々の安全、点検には最も気を使っています。</p> <p>また、子の動静にも常に注意を払っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>各種マニュアル、日常業務日誌、「こどもログハウス研修」等の各種研修、全員参加の毎月の定例会等により、サービスの水準の確保を図っています。特に、遊具の安全については詳細なマニュアルと点検チェックシートを用いて、事故のないように努めています。</p> <p>また、施設の特徴を踏まえて、「中区子育てネットワーク連絡会」に参加し、より高い水準を視野に入れていきます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>施設柄割と使い勝手が激しく、何かと建具や遊具等が傷みがちなため、そのための費用が年々嵩みつつある。</p>					

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>毎月、全員により定例会を開催しお互いの意志疎通や情報の徹底を図っている。 また、日常業務日誌により引継ぎ事項等の確認を行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>日常業務日誌、休館日を充てての毎月の全員参加による定例会を開いて情報の共有を図っています。 日常的にも連絡を密にとり、必要であればスタッフミーティングを随時開き、関係者も同席してもらう等、意欲的な対応をしています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>当館では、個人情報は入館時に限り且つ必要最小限度に留めています。 一方、不要となったものは速やかに廃棄しています。 また、協会では例年研修を実施しており、全員が参加している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>個人情報の取り扱いについては、全員が毎年研修を受け、誓約書を提出しています。また、所長が、折に触れてチェックをし、意識を高めるように努めています。 個人情報の取得は、利用統計上のために必要な利用受付表のみとしており、1週間でシュレッダーにて廃棄しています。日常業務日誌に取得枚数と廃棄枚数欄を設けて記載し、適正な管理を行っています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-8 事故防止対策への取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の場合、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックし、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
	遊具の危険性や正しい利用方法などについて、利用者に的確に周知を行っている。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>少なくとも、当館では当方の人為的ミスを起こさぬよう細心の注意を払っている。このため、日々日課としてマニュアルに沿い遊具等の安全点検を行っている。また、利用者の不測の事故に備え、見守りや巡視に務めている。その他、本年は特に警察署の指導により不審者対策を実施した。なお、例年協会が実施する救急(手当)研修には全員が参加している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>施設の特性から、遊具の安全が重要であるときちんと認識しており、詳細なマニュアルが用意されています。毎朝スタッフによる、日常安全点検チェックシートを用いての念入りな点検、および毎月の定期的点検を行っています。</p> <p>利用者へは、イラスト等を用いた貼り紙をして、怪我をしないような遊び方の注意を促しています。事故連絡票にて記録に残して、情報の共有を図っています。</p> <p>今年度は、防犯も安全の視点から大切と考え、警察署の指導による、映像やロールプレイングを取り入れた不審者対策の講習を受けました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-9 事故発生時の対応体制の構築
事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>少なくとも、当館では当方の人為的ミスを起こさぬよう努めている。しかし、不特定多数が思い思いに利用するため、時にささいな事は起こり得る。</p> <p>仮に止むを得ず起きた場合は、マニュアルに沿った速やかな事故対応と今後の再発防止を徹底する。</p> <p>なお、例年協会が実施する救急(手当)研修を全員が受講している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事故発生時には、的確な対応ができるようにマニュアルを用意し、毎年、救急法研修を全員で受け、事故連絡票により情報の共有を図って、的確に対応できるように努めています。</p> <p>関連施設の連絡先や対応方法、職員緊急連絡網を事務所内に掲示し、迅速に対応できるようになっています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-10 災害発生時の対応体制の構築
 災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 例年、9月に麦田清風荘と合同で主に火災訓練を行っている。実戦を想定し、施設柄避難を優先し緊急通報、初期消火にウエイトを置いている。夜間は機械警備により対応、非常時は通報を受け職員が緊急参集することとしている。		【特記事項】 運営母体の中区区民利用施設協会が管理している他施設や近隣のケアプラザと合同で防災訓練を実施しています。関連施設の連絡先や対応方法、職員緊急連絡網を事務所内に掲示し、迅速に対応できるようになっています。日常的にもスタッフ間で話し合っています。			
【改善すべき点・課題等】					

-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

こどもを含め、利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ご意見箱の設置やご意見ダイヤルを紹介している。幸い、このところは例を見ない。しかし、仮に有れば、直接スタッフに申し出る法が一般的と思われる。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ご意見箱を置き、ご意見ダイヤルの利用方法を館内に掲示しています。ご意見箱は、かわいらしい作りとなっており、メモ用紙と鉛筆が添えられ、入れやすい様子となっています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>受付、処理責任は職員だが、現実にはスタッフがやりとりの窓口となり得る。そのため、その際には申し出の趣旨、内容を十分に確認していく。また、寄せられたものは、原則無記名で要旨を公表していく。(希望する者のみ) いずれにせよ、親切、スピーディーな対応に努めていく。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>掲示板に、意見の取り扱い方法と責任者を掲示しています。意見や苦情が寄せられた場合には、事実確認の上、迅速に対応しています。</p> <p>対応策については、透明性を保つことを意識しており、原則、無記名で公表していますが、本人が公表してほしくない場合等は希望に沿って対応することとしています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>例年、ある一定期間を捉え、来館者にアンケートを実施している。 結果は機関誌にとりまとめ、館内掲示するほか町内会に回覧をしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>毎年、こどもと大人に利用者アンケートを実施し、結果および対応について「オークだより」に掲載して、館内掲示や町内会への回覧等にて公表しています。 アンケート結果を踏まえて検討し、改善出来ることは実施し、出来ない事については理由を述べて説明し、利用者の満足とより良いサービスの提供に努めています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-14 自主事業の適切な実施

該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の実施にあたっては、子どもや親子などの利用者層に配慮した内容となっている。	✓		✓	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
			自主事業は、過去の事業の状況や利用者のニーズを捉えて計画し、事業計画通りに実施されています。事業報告書には、参加人数、内容と共に参加したこどもの様子の記載があり、次回の参考になるものとなっています。 今年度は、計画以外に、「ハロウィン祭り」と「こどもサッカー祭り」を追加し、子どもたちが楽しく過ごせるように積極的に取り組んでいます。		
【改善すべき点・課題等】					

-15 自主事業における独自の工夫等

該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>子供達が主体で遊びを創造していくことが施設の目的と考えます。</p> <p>そのため子供達が遊びを通して危険を察知し回避することも必要であると考え、スタッフは常に子供達を見守って行動しています。</p> <p>施設では日本古来の伝統行事を取り入れることにより日本文化に親しみます。</p> <p>また、最大のイベントであるオークリンピックは毎年5月の第3月曜に開催し子供達の友情が深まり、さらに地域との交流の輪が広がることを目的としています。</p> <p>秋は、チューリップの球根を子供達がスタッフと一緒に植え、春に花が開花することにより花壇作りの楽しさや達成感をあじわいます。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>自主事業には、日本古来の伝統行事を取り入れながら、毎年定着している行事を、内容に変化を加えながら継続しています。</p> <p>計画以外にも、「ハロウィン祭り」やプロのコーチを招いての「こどもサッカー祭り」を追加する等、こどもたちが楽しく過ごせるように柔軟で意欲的に取り組んでいます。</p> <p>当ログハウスがある柏葉公園を管理する中土木と連携を密にとっており、柏葉公園愛護会と連携して行事を行う等、施設を最大限活用出来るような工夫をしています。</p> <p>「オークリンピック」では、スタッフ手作りのリンボードダンスや、所長自らヨーヨーの釣り針を作り、予定していたチューリップの球根の配布が無くなっても、職員やスタッフが毎年保存していた球根で予定通り行う等、職員とスタッフが熱心に取り組んでいます。</p>

-16 書籍の購入及び管理

該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	蔵書数の把握など、適切な管理を実施している。	✓		✓	
	購入図書の選択は適切か(こども、親子を対象とした図書を選び、購入しているか)。	✓		✓	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			<p>図書は、シリーズや図鑑等、内容に応じて分かりやすく並べられており、蔵書リストにより適切に管理されています。</p> <p>図書購入にあたっては、検討して適切に購入しています。紙芝居の用意もあります。</p>		

・地域及び地域住民との連携

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>定期的にアンケートを実施し、地域の意向を拝聴している。結果は機関誌等により情報還元している。</p> <p>また、地域とは通年、様々な行事を通し、交流を深めている。</p> <p>その他、町内会とは日頃、広報で連携をはかっている。</p>		<p>町内会には、ログハウス主催の通年のイベントに参加をしてもらっています。また町内会の会合や行事には、随時所長が出席して情報交換を行っています。町内会長は地域連絡会(ログハウス委員会)の委員でもあります。</p> <p>地域住民の意向は、定期的にアンケートを実施して把握しています。</p> <p>ログハウスの利用は、小学校や子供会等の団体利用に見られるように、地域の団体利用にも対応しています。</p> <p>町内会はじめ、地区センター、コミュニティハウス、小学校等の他施設にパンフレットを置いてもらっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-2 こどもログハウス委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	こどもログハウス委員会を開催している。	✓		✓	
	こどもログハウス委員会での検討内容を公表している。	✓		✓	
	こどもログハウス委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	✓		✓	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成するこどもログハウス委員会を設置している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>現在、各方面の声を事業に反映するため地域連絡会を設置している。 構成は子供会、学校、地域町内会、利用者代表など13名となっている。 なお、本年度は利用の多い小学校を加え、より当館との連携を図った。 当会は、諮問機関として例年、事業計画ほかの基本事項について審議している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地域連絡会(ログハウス委員会)は、子供会、小学校、町内会、利用者代表など13名で構成されています。地域連絡会での検討内容は、ログハウス内はスペースに限りがあり、資料を常時利用者の目に触れる場所においておくことは出来ないため、希望があれば公表することとしています。 地域連絡会での意見に対応して、ログハウスのHPを立ち上げました。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

. 収支状況

-1 指定管理料の執行状況
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在する。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 常に効率的な執行に努めています。			【特記事項】 運営母体である中区区民利用施設協会が、会計事務所に委嘱して他施設と合同で会計監査を受けております。 経理担当職員が配置され、経理伝票が適切に保存、整理されています。 通帳、印鑑が、安全上それぞれ別の場所に保管されています。		
【改善すべき点・課題等】					

-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入 - 支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 6,836,000 円) - (決算収入 6,836,000 円) = 0 円	
(予算支出 6,836,000 円) - (決算支出 6,870,134 円) = -34,134 円	
(決算収入 6,836,000 円) - (決算支出 6,870,134 円) = -34,134 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <p>過不足は中区区民利用施設協会にて調整。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>支出が34,134円だけ上回りました。これは、小学校の春休みになると子どもの情緒が不安定になりがちであり、常時2名のスタッフを3名体制にしたため、その人件費諸費が増えたためによります。</p>

-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>修理はできるだけ、自前で行うようにしています。 (例 網戸の張替え、水道の水漏れ等) 紙は両面使用、コピーも枚数が多い場合は印刷にするなど節減に努め、事務経費は前年比△11%の削減となっています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>網戸の張替え、水道の水漏れ等小修繕は出来るだけ職員、スタッフそれに運営母体である中区区民利用施設協会の、とくに「麦田清風荘」の職員の協力によって行っています。 また、コピーも枚数によっては印刷にしたり、スタッフの工夫による手作りの玩具を提供する等、経費削減に取り組んでいます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>1 当館では、通常利用のほか年間を通し四季に即した様々な行事を開催しており、一層の地域交流と利用促進を図っている。 実際、昨年来利用実績は伸びつつある。</p> <p>2 今は、公園との一体化が進み、事実上公園管理機能の一翼を担いつつある。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1 良好なチームワークによる運営をしています。 所長（館長）、主任（指導員）、コミュニティスタッフがお互いを尊重し合い、たいへん良好なチームワークで熱心に施設の運営を行っています。 所長は、全体の把握はもちろん、経費削減のため、自ら網戸等の修理もすすんで行っています。主任は、事務および全体を的確に把握し、スタッフは、子育てに関する専門資格と経験を持っているスタッフが多く、熱心にこどもの様子や成長を見守っています。</p> <p>2 こどもの健やかな成長への支援の役割を担っています。 ログハウスに来たこどもの様子を見て、こどもの通う小学校へ連絡して見守り、良い方向へいくように校長先生に参加してもらってのミーティングを開く等、必要に応じた連携をとっています。 年度が変わり、こどもの心理が不安定になる春休みには、スタッフの増員をし、「中区子育てネットワーク」にも参加して、熱心に取り組んでいます。</p> <p>3 利用者に細かな配慮をしています。 休館日が祝日にあたる場合には、こどもが遊べるように、翌日に変更しました。 昨今の社会の状況や早く暗くなるために、こどもの安全に配慮して、冬季は30分早く閉館することにしました。 外国人の利用が多くいるため、利用案内等を英語でも表記しています。 トイレには、おむつ替えシートとベビーキープを設置しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

・評価結果のまとめ

こどもログハウス評価結果一覧表

施設名: 柏葉公園こどもログハウス

評価機関名: 株式会社 フィールズ

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

こどもログハウス評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	本市他館との均衡を計りつつ計画に沿って進めている。一方、当館の地域性やオリジナリティも保持していく。また、運営には経験豊富なスタッフの自主性を重んじている。	11月12月の冬季の閉館時間の繰上げ、休館日が祝祭日と重なる際の休館日の移動等利用者の便を考慮して、臨機応変に対応しています。さらに子どもの情緒が不安定になりやすい春休みのスタッフの増員等利用者に配慮した体制が取られています。
II. 施設・設備の維持管理	ログのような箱物サービスには施設、遊具等の安全は基本であり、必須である。日頃の安全点検と本市による定期点検を徹底し今後とも安全保持に努めていく。	毎日スタッフの出動時に、遊具の安全チェックシートによる点検、あるいは行政と運営母体の中区区民利用施設協会による定期点検によって、施設、遊具の安全性が保たれています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	箱物サービスに不可欠な遊具等の安全保持と利用者の見守りに努めている。また、昨年からホームページを立ち上げ、情報が得られ易くなりました。	各種研修および安全点検が実施され、日常業務日誌、毎月の定例会にて各情報の共有を図り、適切な運営がなされています。利用者のニーズを把握し、柔軟な対応をしており、より良いサービスの提供を心掛けています。
IV. 地域及び地域住民との連携	子どもは、常に地域及び地域組織とは良い関係が築けるよう努めています。また、学校や類似施設とも連携をとっています。	利用が多い小学校あるいは町内会に地域連絡会(ログハウス委員会)の構成員になってもらって、連携して運営に当たっています。
V. 収支状況	収支バランスを計りつつ、執行しています。	小修繕は職員自らが行き、出来るだけ経費削減を図っています。その分子どもの情緒が不安定になりやすい春休みにスタッフを増員する等して、子どもに配慮した体制を取っています。
VI. その他	利用対象は僅かながらも年々変わります。事業も毎年、新しい視点で見直しを進めています。 年間行事の取組み他	所長(館長)、主任(指導員)、コミュニティスタッフがお互いを尊重し合い、たいへん良好なチームワークにより、こどもの健やかな成長への支援をはじめ、熱心に施設の運営を行っています。

評価結果についての講評

評価項目は全て満たしており、適切な運営がなされています。所長(館長)、主任(指導員)、スタッフがお互いを尊重し、良好なチームワークで熱心にサービスの提供をしています。利用者に配慮し、休館日や閉館時間の変更、イベントの追加、さらに、単なる遊び場としてではなく、こどもの心理状態にも気を配り、年度の変わり目でこどもの状態が不安定になる春休みにはスタッフを増員し、必要に応じて学校とも連携を取る等、積極的な取り組みをしています。

指定管理者からの意見

ログハウスはコンパクトで割りと小さい。週末にはいつも元気な子どもで溢れています。そんな中、厳しいながらも優しいスタッフの目がいつも注がれています。また、細かい所にもスタッフそれぞれの知恵と工夫が行き届いています。そんな普段の姿や努力が今回の評価に繋がったのではと思っています。これを機に今後とも地域、さらに期待される施設であるよう努めてまいります。