



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



指定管理者

栄区区民利用施設協会

横浜市桂山公園こどもログハウス

平成20年12月

第三者評価機関 経営創研株式会社

横浜市

こどもログハウス評価シート目次

I. 総則	2
I-1 施設の目的や基本方針の確立	2
I-2 職員の勤務実績・配置状況	3
I-3 職員のマナー	4
I-4 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-3 備品の管理	8
II-4 清掃業務	9
II-5 警備業務	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
III. 運営業務及びサービスの質の向上	13
III-1 利用実績	13
III-2 利用しやすい受付案内の実施	14
III-3 適切な利用情報の提供	15
III-4 広報・PRの実施	16
III-5 サービス水準の確保	17
III-6 職員間での情報共有化	18
III-7 個人情報の保護	19
III-8 事故防止対策への取組	20
III-9 事故発生時の対応体制の構築	21
III-10 災害発生時の対応体制の構築	22
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	23
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	24
III-13 利用者アンケートの実施	25
III-14 自主事業の適切な実施	26
III-15 自主事業における独自の工夫等	27
III-16 書籍の購入及び管理	28
IV. 地域及び地域住民との連携	29
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	29
IV-2 こどもログハウス委員会の設置・開催	30
V. 収支状況	31
V-1 指定管理料の執行状況	31
V-2 収支決算状況	32
V-3 経費節減の取組	32
VI. その他	33
VII. 評価結果のまとめ	34

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、こどもログハウスの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、こどもログハウスの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設に各種のマニュアルを設置し、運営方針などは職員がいつでも見られる状態にしています。また職員の採用時には、それらのマニュアルに沿っての研修も徹底しています。 ・利用案内のパンフレットを受付に常に置いています。施設内にはそのパンフレット内のロッキーの方針や利用時の約束事を大きく掲示して、利用者に広く知ってもらうように努めています。 ・パンフレットは、持ち運びしやすいようにコンパクトな大きさにして、漢字にはふりがなを振って子どもたちにもわかりやすいように作ってあります。 ・現在ホームページも作成中なので、完成しましたら、HP上でも利用案内・施設案内等を周知できます。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者向けパンフレットは、大量に印刷した後に、住所や休館日の変更があり、現在はゴム印で訂正しているので、在庫がなくなり次第、訂正した物を作成したい。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協会の経営方針、当施設の運営方針が明示され、館内に掲示されており、利用者に対して周知していると認められます。 2. スタッフヒヤリングでは、設置目的及び管理運営の基本方針は、理解されていると認められます。 3. なお、運営上の基本方針としては、設置目的の単純な置き換えではなく、「ロッキー」と言う愛称ならではのオリジナル性のあるものが求められます。スタッフヒヤリングでは、自分たちの施設としていろいろ想いがあるように伺いました。そのような想いを皆で話し合い、「ロッキー」ならではの基本方針やあり方を明確にすることが期待されます。 		

I-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員2名の体制は、毎年3月に職員体制が決まった時点で1年分の勤務表を、時間数などが平等になるように考慮して作成します。1年の予定が決まっていることから、旅行などの私事を事前に職員同士で調整しやすく、急な勤務交代がないように努めています。 ・日常勤務で、1名が館内の安全見回りに出た場合は、1名は受付に残るようにして、利用客を待たせることがないように務めています。また非常時の役割分担も定めています。 ・年に1回のロッキーまつりや防災訓練などの際には、全員勤務で協力し合っています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 仕様に定められたとおり、午前2名、午後2名の配置、12人によるローテーション体制がとられています。 2. 年間の「スタッフ勤務表」が作成され、スタッフはお互いに勤務状況を把握していると認められます。 3. 緊急に勤務変更がある場合は、スタッフ同士で調整の上、結果の掲示と本部への報告により、関係者全員で共有化が出来ていると認められます。 4. スタッフに対して、総務、会計、広報の役割分担を明示していますが、責任の明確化として、評価できます。 		
【改善すべき点・課題等】					

I-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話対応の際、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> <ul style="list-style-type: none"> 職員は、冬季には全員お揃いのジャンパーを着用しています。夏季は色違いではあるが、全員エプロンを着用し、ひらがなで書かれた名札を付けて、子どもたちにも職員がわかりやすいようにしています。 また、電話での受け答えや受付での言葉遣い等は、接遇研修や採用事の研修で徹底しています。子ども相手なので、やさしく、しかしマナーやルールには厳しく接しています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 小さな子供達にも分かるよう、ひらがなで書かれた名札を着用しています。 スタッフであることが直ぐ分かるよう、協会支給の制服(冬は赤ジャンパー、夏はエプロン)を着用しています。 電話の対応、挨拶や対応の言葉遣いや笑顔など、気持ちのよい接客が行われていると認められます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年間予算の関係で、採用時ごとにエプロンを購入しているため、形違いや色違いがあります。今年度は胸に「ロッキー」の刺繍を入れたエプロンを購入したので、これからはなるべく同じ物を購入していきたい。 					

I-4 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書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> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備をしているので、開館時間と閉館時間は警備上の日誌に記載されています。開館時間が9時なので、それより少し早く開錠し、9時に来館した子どもにも対応できるよう努めています。 ・区役所から不審者情報等に対する指示があった場合は、子どものみの小学生には、「早く帰るように、皆で帰るように」と声をかけるようにしています。 ・月1回の休館時には、玄関前に閉館のお知らせを大きく表示しています。次の休館日として、お知らせを玄関横と館内の2ヶ所に常時表示しています。 			<p>【特記事項】</p> <p>1. 機械警備会社からの玄関の開錠・施錠報告の1ヶ月分のサンプリングにより、9.00-17.00時の開館、及び業務日誌、管理運営月報より、仕様書に定められた通りに年間開館していると認められます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II. 施設・設備の維持管理

II-1 建物・設備の保守点検

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 ・毎日清掃をしながら、木のささくれや腐食、割れ目、ネット類の切れ目がないか等点検しています。緊急時は職員が、テープや糸を使って補修しています。 ・平成19年度に上記のような補修を区役所に依頼し、実施してもらいました。ネットは、万が一切れて転落事故が起きると危険なので、その際全て新品に張り替えしてもらいました。			【特記事項】 1. 建物・設備の保守点検に関しては、清掃を主として外部に委託していますが、「作業実施月確認表」により年間計画が定められ、それに基づき実施されていると認められます。 2. 視察によれば、施設内は利用者が安全に利用できる状態に適切に維持されていると認められます。 3. 発見された不具合については、区に相談して対応が図られます。区への熱心な問題提起の中で、従来からの懸案に対して、平成21年1～3月にかけて、休館の上、長寿命化の改修工事が行われるとのことです。		
【改善すべき点・課題等】					

II-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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝清掃時に、遊具安全点検表に基づいて点検を実施しています。少しでも心配な部分があれば、事務局に報告があり、軽度の場合は随時、おもちゃ病院の方や電気店に補修を依頼し、迅速な補修に努めています。 ・平成 18・19 年と区役所を通して遊具専門業者に点検を依頼し、問題部分はすぐに修理してもらいました。 ・小さな遊具については、劣化した物は、補修したり廃棄したり、なるべく新しくきれいなもので、遊んでもらえるよう努めています。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日常の点検は、「遊具・清掃点検表」により、毎日適切に実施されていると認められます。 2. 定期点検(区が依頼)は、「遊具等点検表」により、外部委託業者により適切に実施されていると認められます。ただし、点検者印、受領検収印がなく、様式を工夫し実施と承認の関係を明確にする必要があります。 3. 不具合発生に対しては、軽度のものに関しては地元ボランティアによる「おもちゃ病院」にて修理、それ以外は区に相談し、処置がなされています。前述の長寿命化工事に関連し、遊具の一部の改修が行われるとのことでした。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間予算が少なく、なかなか新しい遊具に買い換えられず、劣化したものを廃棄してしまうと、遊具の数が減ってしまうのが現状です。 					

II-3 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	こどもログハウスの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	こどもログハウスの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・備品は全て栄区地域振興課の所有で、地域振興課と同様の物品管理簿で管理しています。廃棄と新規購入の管理は事務局の経理担当と連絡を取り合っ、漏れないように管理しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>1. 当施設用の備品台帳が作成されています。 (指定管理者の備品はありません)</p> <p>2. 備品には、台帳の管理番号と一致した銘板が張られており、抜き取りチェックによれば、台帳記載の備品は全てそろっているなど、適切に管理されていると認められます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅱ-4 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業者清掃は、床面は1ヶ月おき、窓ガラスは年2回依頼しています。 ・職員清掃は毎朝行い、その際に点検も行い、トイレトペーパーの補充も行っています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日常清掃及び消耗品の補充は、「遊具・清掃点検表」により、毎日適切に実施されていると認められます。 2. 定期清掃は、2ヶ月に1回、「定期清掃仕様書」に基づき実施され、「作業完了報告書」により、完了報告がなされます。作業者氏名、検収承認印の書式が定められ、実施と検収の関係は適切と認められます。 3. 視察によれば、施設内は清潔・清掃がいき届いた状態に、適切に維持されていると認められます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が毎朝清掃しているとはいえ、子どもたちが素足で遊ぶ施設なので、床面の業者清掃は月1回をお願いしたい。 					

II-5 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書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> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備に依頼し、開館閉間は鍵と警備カードで管理しています。閉館の際には、鍵のかけ忘れがないように、チェックシートに基づいて毎日行っています。 ・日常的には、職員が館内外を見回りし、事件事故がないように努めています。 ・玄関の鍵はスタッフ各人が持参し気を付けて管理しています。その他の施設の鍵は、保管庫にて管理しています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「機械警備システム点検作業報告書」により、機械警備システムの定期点検が実施されています。書式で点検者、検収確認者の関係が明確です。 2. 鍵は全スタッフが保有し、カード番号とスタッフ名を警備会社に登録して運用しています。適切な管理がなされていると認められます。 3. 子供達の安全のために、常に施設内の見回りを適切に行っていると認められます。 		
【改善すべき点・課題等】					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。				
	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			
【アピールポイント】 非該当		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にはゴミは持ち帰るように張り紙等で呼びかけています。 ・業務上のゴミは、市役所ごみゼロルート回収に出しています。ロッキーまつりの際に出るゴミは別途業者に依頼し、有料で回収してもらっています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「ゴミ持ち帰りのお願い」を掲示し、また日頃口頭で利用者をお願いすることなどにより、施設内でのゴミ発生抑制に適切に取り組んでいると認められます。 2. 裏紙利用により、再利用・再使用に適切に取り組んでいると認められます。 3. 「業務マニュアル」に「紙ルートのゴミの出し方」を定めており、分別廃棄に適切に取り組んでいると認められます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績

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

時期	H18	H19	H19	H20
	10月～3月	4月～9月	10月～3月	4月～9月
利用人数	21,826人	24,889人	21,269人	24,245人
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度は、スタッフの消防訓練のみならず、利用者を含めた避難訓練を行ったり、非常時の対応についてミーティング時に話し合いをしたり、通常勤務以外の対応についての意識を高めました。 ・他の施設と違い、利用者の大人が少なく、子どもたちを預かっているという危機感を持ち、身が引き締まりました。 ・通常勤務では「笑顔と挨拶」をモットーに子どもたちにも接し、アンケート結果でも職員の対応には85%の方に満足して頂けました。 <p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児と保護者の利用者が全体の約70%を占めている現状では、初期の小中学生向けに考えられたログハウスとはやや違った運営を考えても良い時期ではないでしょうか。 ・幼児向けの遊具や遊び道具を増やしたり、幼児が体いっぱい動かせるようなマットなどの導入も区役所に申請していきたいと思えます。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 市の資料によれば、利用者はここ5年、46～47千人で平準化しています。また市の18施設の内、6番目位的位置にあり、地域のニーズに応じていると評価できます。 ただし、現状が適切なのか、さらに上位の施設を事例研究することにより、見直しが期待されます。 2. 左記記載のように、最近の状況から従来と「やや違った運営を考える」と言うことは、社会の変化と新しいニーズに対応していく視点も含めて、大事な取組と評価できます。 3. 上記に対応して、幼児、小学生低・高学年などの区分対応で利用者数の目標を新たに設定することなどの検討も期待されます。 		

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用方法等を案内している。	✓		✓	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付には常にスタッフ1名は、いるように努め、利用者の出入りの際の挨拶等の声掛けはかかさないようにしています。 ・また受付には、利用案内のパンフレットや行事案内のポスター、お知らせ等を利用者にわかりやすいように掲示しています。 ・受付表へは、万が一のケガや忘れ物の際に対応できるように、保護者の付き添いのない小中学生は氏名、連絡先等を記入してもらい、未就学児と保護者は人数のみの記入としています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受付窓口、受付スタッフの対応、パンフレットなどによる利用案内は、適切になされていると認められます。 この11月に、独自のHPを開設したのは、利用案内の充実の視点でも、大変結構と評価できます。 2. 協会は「接遇マナー」に関するマニュアルを作成し、研修体制を確立、19年6月、20年3月に接遇研修が実施されています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者についての説明や施設の利用案内等は、館内に掲示しています。 ・使用上のルールなども、子どもにもわかるように、ひらがなで書いたポスターを掲示しています。 ・地域の保育園や幼稚園の見学や来館も多く、ルールを決めて、事故のないように努めながら、子どもたちには楽しんでもらっています。 ・現在ホームページも製作中で、その中でも利用に関するニュースなどを随時提供する予定です。 ・区役所のホームページには事業計画書等を公表しています。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 指定管理者の名称表示は施設内に掲示され、HPIにも記載されています。 2. 事業計画書、事業報告書の公表・閲覧案内は、施設内に掲示及びHPIに記載されています。 なお、施設内掲示は、利用者に分かり易いよう、1カ所にまとめるなどの工夫が望まれます。 3. パンフレットはふりがなつきで子供達に分かり易いように作成されています。なお、話し言葉で楽しいよと話しかけるような子供達にフレンドリーな感じの工夫も必要と思われます。 4. パンフレットは、むしろ保護者用に、施設案内と共に保護者に安心して頂けるよう、管理運営の方針や安全に対する考え方や、指定管理者名称表示などのフォーマル情報を記載したものが必要ではないでしょうか。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-4 広報・PRの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	広報・PR活動は行っていない。				
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】 ・広報・PRのマニュアルを作成し、区役所の広報や町内会の回覧はもちろんタウンテレビやタウン新聞などにも情報を提供し、掲載を依頼しています。</p>		<p>【特記事項】 1. 施設独自の広報誌「ロッキーだより」を年2回発行しています。 2. 協会は「広報・PRマニュアル」を作成しています。それに基づき本施設では、「業務マニュアル」の中に「広報の仕事」を定め、ロッキー便りの作成と町内会等への配布の手順を明確に定めているのは評価できます。 3. 区の広報誌、地域誌(はまっかぜ)、情報お届け便等各種の媒体を活用していると認められます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 ・今後は、地域の商店などの広告を掲載することで広告収入を得て、その費用で新聞折込等の実施も考えています。</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種のマニュアルを作成し、スタッフが常に見られるように事務室に置いています。 ・新人研修の際にもそのマニュアルを利用して先輩スタッフと同様の業務内容の研修を行っていますし、2人体制のローテーションを組む際には新人同士の組み合わせにならないように組んでいます。 ・月1回のミーティングの際には、運営委員会会長、区役所、事務局、スタッフそれぞれが問題提起をし、話し合っています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 下記項目に関し、業務マニュアルが作成されています。 <ul style="list-style-type: none"> ・1日の業務の流れ、当番の仕事、ミーティングの当番、非常時の対応、勤務、出勤簿、総務の仕事、会計の仕事など 2. 協会は「利用者サービス向上」をテーマに研修を行っています(20年10月)。KJ法を活用した意識改革につながる研修として大変評価できます。 <ul style="list-style-type: none"> 次回のテーマは、「利用者を増やすには」と予定しているとのことであり、大変前向きな取組と評価できます。 3. スタッフヒヤリングによれば、業務マニュアルや研修等を通じて、レベルの合ったサービス提供がなされていると認められます。 4. 各種マニュアルは、新人研修の前に、定例的に見直しが行われています。 5. マナーの悪い子供達への対応に関して、スタッフ一同で話し合いを進め、悪いマナーのレベル別に対応方法を決め、全員が一致した対応方法をとるようにしたのは、抽象的テーマの標準化という視点からも、大変評価できます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングは、原則として月1回全員参加で行っています。ミーティング議事録もその都度作成し、事務局や欠席者に渡しています。 ・日常業務については、毎日の業務日誌を必ず記載し、スタッフ全員が読んでおります。 ・特に事件や事故については、事後連絡等の必要があるので、業務日誌や事故報告書に詳しく書き込んで引き継いでいます。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織としての情報の流れは、施設長会議→スタッフミーティングとして運営され、必要な情報が職員に的確に届くよう体制が整備されていると認められます。 2. スタッフミーティングは、年間スタッフ勤務表によれば、概ね月一回開催されています。 3. 日常的なスタッフ間の情報の共有化は、下記により適切になされていると認められます。 <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ業務日誌 ・連絡ノート ・引継時間の確保と業務引継 ・緊急通達事項のスタッフ回覧 4. なお、スタッフミーティングの議事録は、フリースタイルになっており、出席者名の記載もありません。出席者欄、報告事項欄、問題点・課題欄、意見提案欄などを入れた様式化が求められます。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当したうえで、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。	✓		A		✓	A
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付時に提出してもらっている個人情報は、保護者のいない小中学生のみを対象に、万が一のケガや忘れ物の事後連絡のために、氏名、連絡先などをお願いしています。 ・受付表は、1週間、鍵のかかる保管庫に保管しその後、シュレッダーにて破棄しています。大人と未就学児については人数のみの把握です。 ・パソコンは見守りに支障が出るという理由で設置していません。 ・採用時に、個人情報や守秘義務についての誓約書への署名を義務付けし、また年に1回事務局長が個人情報についての研修を行い、その都度誓約書に署名しています。またその後年に1回個人情報チェックリストをもとに、各自で実務上のチェックを行っています。 ・個人情報の扱いについてのお知らせを、館内に掲示しています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協会は「個人情報保護方針」を定め、その中で当施設の責任者を明記しています。 2. 個人情報保護に関する規定・マニュアルは、研修資料「個人情報の保護について」、「個人情報保護の取り扱いチェックリスト」が相当するものと認められます。 なお、これら研修資料を今後、規定・マニュアルとして明確化することが求められます。 3. 個人情報保護に関する研修は、年1回実施し(直近では20年6月)、誓約書を取っています。 4. 市の「個人情報取り扱い特記事項」については、上記研修において、再確認が行われていると認められます。 				
【改善すべき点・課題等】							

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、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> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止マニュアルを作成、職員が常に読めるようにしています。遊具や施設の正しい使い方をポスターの掲示やスタッフの声かけにより利用者に徹底しています。 ・平成18年、19年と専門業者による遊具の点検を区役所が行いました。 ・19年度末には、協会と施設の強い要望によりネットの全面張替え、網戸、床のささくれ、木の裂け目などの補修を区役所が行い、危険箇所をなくすよう努めています。 ・日常的にも点検表により、毎朝の遊具と施設の点検を必ず行っています。 ・過去に頭をぶついたりした軽い事故があった箇所には、手作りのカバーをしたり、張り紙をして注意を促しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「事故防止マニュアル」が定められています。また事故対応マニュアルとして、「業務マニュアル」の中に「非常時の対応の仕方」が定められています。 2. 事故防止のための日常点検は、「遊具・清掃点検表」による施設遊具の安全点検、「見回りチェックリスト」による施設全体の終業点検により、適切になされていると認められます。 3. 「事故連絡票」、新聞記事等の事例を収集し、ミーティング時に活用していると認められます。 4. 遊具に「危ない使い方」、「すべり台はすわってすべりましょう」などの張り紙を、子供達に分かるよう大きな文字とデザインで作成し、子供達に利用上の注意に関して、周知に努めていると認められます。 5. なお、2項の「遊具・清掃点検票」に関し、点検項目(のぼり棒など)ごとに、点検内容、点検方法、判断基準等の明確化が求められます。 		

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルにより、事故発生時の対応方法を明記し、スタッフが常に見られるようにしています。 ・緊急時は連絡網により、事務局長、区役所等に連絡が取れるような体制になっています。 ・利用者がケガをした場合は、保護者等への連絡等対処方法を徹底しています。また業務日誌や口頭により次のスタッフへの引継ぎを行い、事故後と翌日にはケガの様子などを聞く為に必ず本人宅に電話連絡するよう徹底しています。 ・事故後はすみやかに報告書を事務局にFAXし、事務局が区役所地域振興課にFAXや連絡をするようになっています。 ・協会の全体研修で、数年毎に救命講習、AEDの研修を実施しています。 ・施設賠償保険に加入しています。施設に賠償責任がない場合でも、ケガの度合いによっては見舞金が支給されることになっています。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「ロッキー連絡網」、「官公庁機関一覧表」などを掲示し、事故発生時連絡体制を確保していると認められます。 2. 発生した事故は、「事故連絡票」により、記録処理をし、それを事例集として、他の類似事例、新聞記事などを含めて、ファイリングしています。 3. 協会としてAED研修を19年2回実施しています。 4. 施設賠償責任保険(見舞金特約)に加入し、リスク管理を図っているのは評価できます。 	
		【改善すべき点・課題等】			

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常時の対応マニュアルを作成し、スタッフが常に見られるようにしています。防災訓練は消防署の協力の下、1回はスタッフのみの消防訓練とし、もう1回は利用者を含めた避難訓練を実施しています。受付2名は非常時の役割分担を決め、訓練時その役割で行っています。 ・防犯に対しても機械警備を導入して非常ベルを設置し、常時防犯ブザーも携帯しています。防犯訓練も行っています。 ・区役所から不審者情報等に対する指示があった場合は、保護者のいない小学生には、「早く帰るように、皆で帰るように」と声をかけるようにしています。また不審者情報等は一定期間掲示して、利用者に注意を促しています。 			<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 防災に関するマニュアルは、協会作成の「非常時対応フロー図」、「業務マニュアル」の中の「非常時の対応の仕方」により、整備されていると認められます。 2. 協会が定める「防災訓練実施要領」に従い、年2回、消防訓練を実施しています。実施に当たって、「ログハウス消防訓練要綱」を定め、具体的な手順、シナリオを設定し実施しているのは、評価できます。 3. 災害時のスタッフの役割分担は、上記「ログハウス消防訓練要綱」により明確に定められています。 4. 区役所、関係機関、小中学校、自治会などの連絡窓口が掲示されており、地域や関連機関との連絡体制整備がなされていると認められます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>来年度は、消防署の協力を得て、利用者向けに起震車体験や地震時の避難訓練を実施する予定です。</p>					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

こどもを含め、利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供している。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・ご意見ダイヤルの利用方法は、館内の掲示し、協会のホームページにも掲載しています。 ・ご意見箱に寄せられた意見は、1か月分をまとめてミーティングの際に、運営委員会会長、区役所担当係長、事務局、職員全員に報告されます。		【特記事項】 1. 「ご意見ダイヤル」に関する案内は、館内に掲示され、利用者に周知されていると認められます。 2. 窓口に「ご意見箱」が設置されています。 今後は、独自のHPを活用して広く意見・苦情を受け付ける仕組みの構築も望まれます。 3. 寄せられた苦情・意見に対して、「ご意見と回答」様式により、内容と対応結果を記録しています。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱を施設内に設置し、寄せられた意見のうち、苦情については、速やかに事務局に報告されます。事務局とスタッフが事実関係等を協議し、それに対する回答とともに報告書にまとめて、施設内に掲示しています。 ・その旨を、区役所地域振興課にも報告しています。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協会は「地区センター等苦情処理要綱」を定め、苦情の受付から解決と結果報告までの業務と責任体制を明確にしており、当施設はそれに従って適切な運営をしていると認められます。 2. 当「苦情処理要綱」は、館内掲示され、利用者に周知が図られています。 3. 苦情内容と対応結果を「ご意見と回答」に記載し、施設内に掲示しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、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> <ul style="list-style-type: none"> ・年に1回、1ヵ月ほどの期間で利用者にアンケートの記入をお願いしています。その結果は、集計しグラフ化して施設内に掲示しています。 ・その他にもロッキーまつりを含め、全ての自主事業のイベントごとにアンケートを取り、集計して結果を掲示しています。 ・それぞれのアンケートに書かれた意見は、ほとんどが現状で満足して頂いている内容ですが、改善できるような意見があった場合は、ミーティングの際に報告し、改善できるように努めています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート中の意見で最も多いものは、新しい遊具を希望するものです。区役所の予算の関係上、なかなか実現できませんが、手作り遊具の作成、不用品の贈呈なども考慮し、今後とも希望に添えるよう努力していきたいと思っております。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者アンケートは、年1回実施しています(平成20年2月～3月)。 2. 利用者アンケート結果は、施設内に掲示しています。今後は広くHP上での公表が望まれます。 3. 抽出された意見・要望は、ミーティングで対応を検討し、手作りの遊具など直ぐに出来ることは速やかに実施していると認められます。 4. 利用者アンケートには、実態調査と満足度調査があります。満足度調査では、クロス分析などを行い、より満足度を高める活動(スタッフミーティングでの話し合い等)が期待されます。 <p>例:「遊んだ感覚」の平均満足度 4.5→より高めるには? 「遊具の感想」の平均満足度 4.2→より高めるには? (注:ア、イ、ウ、エ、エを 5, 4, 3, 2, 1 と数値化して加重平均)</p>			

Ⅲ-14 自主事業の適切な実施

→該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	自主事業の実施にあたっては、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	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は、毎年区役所に提出する事業計画書に添って、それぞれの担当者が他のスタッフの協力を得て実行しています。ロッキーまつりはスタッフ全員の協力のもと、たくさんの利用者に楽しんでもらっています。 ・今年度は、タッチーくんを呼んだり、事業計画を変更するのではなく、それぞれの内容を見直して、さらに加味できる物を検討しています。 ・1月からの施設改修工事の休館に伴い、2・3月の自主事業を3月のリニューアルオープンのイベントとして、スタッフと事務局が協力して計画中です。 ・アンケートは事業ごとにとって、結果を館内に掲示しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の予算が少なく、なかなか思ったようなことが出来ない現状ですが、今後は生涯学習センターの協力を得たり、工夫して利用者楽しんでもらえるよう努力します。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自主事業は、19年度事業計画書8件、事業報告書8件で事業計画通り実施されていると認められます。 2. 自主事業の対象者は、全て「幼児・子供」であり、各年齢層(幼児、小学低・中・高学年)を網羅していると認められます。 3. アンケートを採り、次回の企画内容に反映していると認められます。また自主事業の資料を「イベントファイル」として整備し、新たな企画立案に活用しています。 今後は他の施設の事例も調査し、よいものは積極的に取り入れるなどの取組も期待されます。 4. なお、18, 19, 20年の自主事業は同じテーマで続いています。新たな視点からの自主事業展開が望まれます。 その場合、施設の運営方針・施設のあり方(こんな施設にしたいなど)を原点とした展開が望まれます。 			

Ⅲ-15 自主事業における独自の工夫等

→該当施設のみ評価を実施する

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、こどもの日・七夕・夏休み・クリスマス・節分・ひな祭りには、担当スタッフが手作りの作品を考えます。安い材料で、小さな子どもたちにも出来るものを考えて、その作り方を大きく掲示します。実際に作ったものを館内にたくさん掲示して、利用者の作ったものも飾ると館内が明るくなり、利用者にもたいへん喜ばれます。期間を決めて材料を用意し、作った物を利用者が持ち帰れるようにという配慮もしています。 ・作るものは、前年以前と同じにならないよう、担当スタッフが考えています。また、予算が少ないので、材料はストローやトイレットペーパーの芯など廃材を利用したりと工夫しています。 ・今年度は施設の工事で長い休館があり、節分・ひな祭りができないので、工事後のリニューアルオープンに向けて検討中です。また10月の連休を利用して、ハロウィン向けの手作りのものを作りました。 ・ロッキーまつりには、風船アート・マジックショーのボランティアの方を依頼してメインのイベントとしています。その他には、たくさんの新聞紙を丸めて、静かな部屋の中一面にばら撒き、子どもたちが新聞の中で自由に遊べる新聞プールは、たいへん人気のある遊びです。さらに普段は危険なので出せないトランポリンを、スタッフが1名つききりで遊ばせます。これも長い列ができる人気の遊びです。 ・さらに今年は、ダンボールを輪にして中に入って進むダンボールキャタピラーの人気が出そうです。スタンプラリーは館内でところどころに置かれたスタンプを探しながら押していくので、宝物探しの気分を味わえます。 ・来年度に向けては、予算が許す限りいろいろな工夫をして、利用者に喜んでもらえるようスタッフと事務局が協力して、考えていきたいと思っています。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自主事業の企画実施はスタッフに任されているとのこと、各スタッフは生き活きと取り組んでいる様子がうかがえます。 2. イベントや事業の企画の進捗状況を子供達にも見えるようにし、子供達の期待感を高め、また手伝ってくれる子供達も現れ、そのような子供達との共同の取組がなされているのは評価できます。 3. 少ない予算の中で、生活の中の材料を活用した企画を工夫し楽しさを演出しているのは、評価できます。 4. 今後の取組の1つとして、長幼の子供達が共に遊ぶ中で、長幼間のルールを学び、またリーダーが育つような自主事業を考えていると伺いましたが、社会性がある取組として、その実現が期待されます。

Ⅲ-16 書籍の購入及び管理

→該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。				
	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書の購入予算はなく、リサイクル本のみので、非該当です。 ・紙芝居については無造作に出しているとバラバラになり、保管常態も悪くなるので、スタッフが在庫管理をし、月ごとに当番スタッフが、その時期にふさわしい紙芝居を数冊出すようにしています。 ・破損したり、ページがなくなってしまったものは破棄し、少しずつですが、新規購入もしています。 			<p>【特記事項】</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、地域の「桂台まつり」の際には、自治会からトイレ使用の依頼があり、2日間スタッフが通常勤務以外に夜間残って対応しています。 ・近隣の幼稚園や保育園の訪問もたびたび受け入れて、園児たちに楽しんでもらっています。 ・周辺の公園の落ち葉を、公園清掃では掃ききれないので、利用者が少ない時間を見計らってスタッフが清掃することもあります。 ・その他、公園を利用する方にきれいなトイレを提供しています。またお孫さんを連れてお年寄りがよく来館されます。 ・桂山公園内で火災が起きた際は、スタッフと利用者が協力してログハウスの消火器を使って初期消火にあたり、土木事務所と公園愛護会に感謝されました。 ・ログハウス前の公園遊具で転落事故があった際は、スタッフが救急車を呼び、救助の手助けをしました。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のお年寄りから、昔ながらの遊びを覚えてもらう世代間交流を取り入れ、石けり、縄跳び、缶けりなど費用がかからずに、子どもたちが交流できる遊びの場を提供したいと考えています。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域の夏祭り、「ロッキーだより」の配布などの地域との接点がある機会を利用して、情報交換や意見・要望を把握していると認められます。 なお今後は、地域の小学校を含めて、より機会を作るような積極的な取組が期待されます。 2. 地域の「桂台まつり」には積極的に協力しています。また公園を訪れる人たちに対して、「公園事務所」のような役割を果たし、地域に貢献していると認められます。 3. 協会の施設長会議などを通じて他の施設との情報交換を行っているとは認められます。 今後はスタッフミーティングの1つのイベントとして、他のログハウスとの相互交流を図るのは如何と検討が期待されます。 			

IV-2 こどもログハウス委員会の設置・開催

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

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、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> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員は、地域の自治会や連合町会・公園愛護会・子供会・保育園・小中学校の代表の方々をお願いしています。 ・毎年運営委員会を開催し、利用状況、自主事業、事故報告などを行い、相互の意見交換を行っています。 ・会長には、毎月のミーティングや避難訓練などにも出席頂き、常に情報交換に努めています。 		<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「こどもログハウス運営委員会会則」が定められています。 2. 委員会は年1回、19年5月に開催されています。 3. 委員会の議事録は、施設内に掲示されています。今後はHPでの公表が望まれます。 4. 委員会で抽出された意見等は、積極的に対応するようにしていると認められます。 			
【改善すべき点・課題等】					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、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】 ・2名の経理担当を置き、小口現金・預金通帳・印鑑・支払伝表等の管理を行っています。 ・現金や預金通帳など2名で管理することで、誤りのないようにチェックしています。 ・経理マニュアルに沿って、毎月事務局の経理担当に、支払伝表、雑収入等の報告を行い、事務局とのチェックもしています。現金、 ・預金通帳は金庫に入れ、さらに鍵のかかるロッカーに保管しています。印鑑は、通帳とは別の鍵のかかるロッカーに保管しています。		【特記事項】 1. 経理処理は協会本部が担当しています。「経理処理規程」に基づき、会計処理が適切になされていると認められます。 2. 当施設は小口現金を扱っています。スタッフの中から会計担当を定め、「業務マニュアル」に「会計の仕事」をマニュアル化しており、それに従い適切な処理がなされていると認められます。 3. 委託契約先の公認会計士・税理士事務所が、税務に関する業務を代行しています。適正な会計処理がなされていると認められます。			
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	6,823,000 円)	－ (決算収入	6,828,324 円) = Δ 5,324 円
(予算支出	6,823,000 円)	－ (決算支出	6,816,961 円) = 6,039 円
(決算収入	6,828,324 円)	－ (決算支出	6,816,961 円) = 11,363 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 指定管理料で賄っています。		【特記事項】	

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遊具のマンネリ化を考慮し、スタッフが廃材などを使って、手作り遊具を作っています。 ・自主事業等の際にも、廃材を利用することで材料費を削減しています。 ・トイレトーパー等はスタッフが特売を利用して購入するようにしています。 ・平成19年度に施設賠償保険の内容と業者を見直し、指定管理者用の保険にすることにより、年間の保険料が半減しました。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 多数の手作り遊具を作り、少ない経費の有効活用を図っていると認められます。 2. ロッキーまつり(11/23 実施)での様々な廃材活用を確認しました。 3. その他きめ細かい経費削減に取り組んでいると認められます。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

VI. その他

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

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちが素足で遊ぶ施設なので、毎朝の清掃、遊具等の点検を欠かさず、常にきれいな部屋で子どもたちに遊んでもらえるように、またトイレなどの清掃にも気を配り、利用者が気持ちよく遊べるようにスタッフ全員が努力しています。 ・子ども達だけで遊ぶことの多い施設なので、スタッフは常にケガのないように、また楽しく遊べるように、見守りを最も重要な業務と定めています。 ・万が一ケガや病気などの事故が発生した場合は、保護者等への連絡等対処方法をマニュアルを作成して徹底しています。また業務日誌や口頭により次のスタッフへの引継ぎを行い、事故後と翌日にはケガの様子などを聞く為に必ず本人宅に電話連絡するよう徹底しています。 ・マナーの悪い中学生に対して、その態度によりレベルを定め、レベル対応で子供達を傷つけることがないように、保護者、学校、警察などへの連絡を取り決めて、スタッフの対応を統一して対処しています。 ・協会全体の研修において、職員スタッフ全員で「利用者サービス向上」をテーマに、具体的な意見を出し合い、他の施設の意見も聞くなど、積極的に利用者サービス向上に努めています。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. スタッフは毎朝、来館者の少ない内に、施設全体の清掃、遊具の点検に走り回っている状況を確認しました。 2. 左記のマナーの悪い中学生への一致した対応、職員スタッフ全員による「利用者サービス向上」の研修は、大変前向きな取組とし評価できます。 3. 左記の「改善すべき点・課題」は、従来に満足せず新しい取組を進めるものとして、大いに期待されます。これらを進める前提として、Ⅲ14でも触れましたが、次のように管理運営の基本方針や施設のあり方への思いから、展開を図っていくことが必要ではないでしょうか。 <ul style="list-style-type: none"> ①管理運営の理念・方針（こんな施設にしたい） <li style="text-align: center;">↓ ②こんな施設を実現していく自主活動のテーマ <li style="text-align: center;">↓ ③具体的なテーマ設定 <p>地域住民との連携も、上記のような取組の中から具体的なイメージが明確になると思われます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者間の交流が、もっと盛んになると良いのではないのでしょうか。その為に下記のようなことを考えています。 ①幼児向け等の品物の不用品交換伝言板を設けて、利用者間でのリサイクルを薦め、それによる利用者間の交流を深める手助けをする。 ②ボランティアサークル活動が生まれるきっかけになるような、読み聞かせ会や紙芝居など、内容は子ども向けで、保護者も学べる事業を定期的に行う。 ③地域のお年寄りを招き、日本の古い遊びを教わる時間を設けて、世代間交流を深め、また核家族では伝承しにくい日本の遊びを覚えてもらえる機会を作りたい。 ・防犯・防災にも力を入れ、今後は職員の研修・訓練にとどまらず、利用者や地域住民との連携を強めて、子どもたちを守るように、努力していきます。 	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

こどもログハウス評価結果一覧表

施設名: 桂山公園こどもログハウス

評価機関名: 経営創研株式会社

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	—	—
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	—	—
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	+	+
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	挨拶と笑顔をモットーに、施設の目的、基本方針に沿った運営を行っています。今後はさらに工夫や研修を重ね利用者サービスの向上に努めていきます。	協会の経営方針、こどもログハウス運営方針を、スタッフ一同が共有し、ベクトルを合わせた取組を行っています。今後は更にロッキーならではの展開が期待されます。
II. 施設・設備の維持管理	子どもが遊ぶ施設なので、施設や設備の不備によるケガのないように維持管理に努めています。今後も点検・見守りに努めていきます。	1日の業務スケジュールのマニュアル、清掃・遊具点検シート等でマニュアルに基づく管理運営がなされ、施設内は清潔と安全が維持されています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	ミーティングや研修で、委員、事務局、スタッフと意見交換に努めています。今後は更に利用者の声を反映してサービス向上に努めていきます。	マニュアルの整備、定例ミーティングによる情報の共有化等により、一致したサービス提供がなされています。自主事業もスタッフの工夫が活かされています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域のおまつりに協力し、小中学校への連絡にも努めています。今後は避難訓練への参加なども考えていきます。	運営委員会とは公式な会合以外でも、会長のミーティングや防災訓練への参加など、連携が図られています。また地域ボランティアと遊具修理で連携しています。
V. 収支状況	指定管理料のみの運営で、自主事業の予算も少なく、厳しい状態です。今後はロッキーだよりへの広告掲載収入などを考えていく予定です。	厳しい予算の中で、経費節減を図っています。左記のような収入増の検討は、目的を明確にした上で大いに検討する必要があると思われます。
VI. その他	幼児と同じ時間帯に小中学生が遊ぶのは無理があります。幼児と保護者にはなるべく午前中に来館されるよう呼びかけています。	マナーの悪い子供達への対応を皆で考え、ルールを提案をしているなどは、問題意識の共有、協調心を持った取組が現れているものとして評価できます。

評価結果についての講評

1. 日常の管理運営面は、マニュアルの整備によるレベルの合った業務遂行、ほぼ毎月の全員ミーティング等を通じた問題の共有と解決への協調、自主事業における楽しさの演出、安全に対する取組など、着実な取組がなされています。
2. 子供達を取り巻く環境も変化しており、また地域の教育力への期待が高まる中で、地域に根ざすまた子供達のためのユニークな施設のあり方として、自主事業の新たな視点、地域との新たな連携など、視点を広げた取組が期待されます。

指定管理者からの意見

桂山公園こどもログハウスは築17年になり、老朽化による雨漏りなども見受けられ、今年度中には区役所の外壁改修工事が行われます。約2ヶ月間の休館を経て、3月にはきれいなログハウスとなってお目見えするに当たって、スタッフ一同も張り切っております。今年度は、利用者を含めた避難訓練、サービス向上を話し合う全体研修、そして施設のリニューアルと、例年より充実した施設運営に携わっております。今年度の経験を生かし、来年度はさらなるサービス向上に努め、利用者との距離感を縮め、「楽しくてつい足が向く施設」を目指して、スタッフとともに努力してまいります。