



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

こどもログハウス評価シート目次

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

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> <p>スタッフ採用は、設置目的及び管理運営基本方針の理解が前提となっている。</p> <p>定例スタッフ研修会(月1回・2時間)は、前1ヶ月の出来事について、設置目的及び管理運営基本方針と照らしたうえで、の検証を行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>レクリエーション協会と、ログハウスとの事業上の区分を明確にしており、経理的にも明確に分けています。</p> <p>職員への徹底に関しては、昨年、指定管理者への移行時の職員の研修で、運営上の基本方針の共有がなされています。</p> <p>利用者への周知については、入り口付近の掲示を確認しました。</p> <p>(意見等)</p> <p>ログハウスという施設の設置目的(基本理念)と運営上の基本方針を、もっと明確に分けて、利用者に設置目的をより浸透が図れるよう、わかりやすく示せると、さらに良いと思います。</p> <p>施設の名称(通称)としての「どんぐりハウス」というのは前からつけられていたものでしょうか、周辺の公園の森とのつながりなどをもっと強く出されると、その独自性がより明らかになるのではないのでしょうか。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>利用者に対し設置目的と利用上のお願いをチラシなどで周知を図っている。しかし、一部保護者に子どもの安全安心が第一として、利用マナーをお願いしているが無視されるケースがある。そのため大人と遊んでいる子どもとのトラブルが起こったりしているので、混雑時(特に土日曜日)には増員による対応を図りたい。</p>					

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> <p>スタッフの勤務希望を聴取したうえでローテーション基本表を作成し、午前午後各2名、一日4名の勤務体制を維持している。有給休暇及び臨時的交替希望については、チーフ及びサブチーフによって調整しており、配置体制は万全を期している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>4週間で1サイクルとして、職員の間で平均されるような運用がなされています。人員的には9名で相当程度、ぎりぎりの運営となっています(18年度は10名、その後1名自己都合退職が生じた)。</p> <p>午前午後、土休日、学校のある日、ない日等で、子どもたちの来る状態が著しく変わるので公正に扱うことには特に配慮しています。平均的勤務は職員は各12単位、チーフ、サブチーフは14単位となって、全体がカバーできる状態となっています。</p> <p>有給休暇等の際は、職員の間での振り替えを基本として、振り替え不能の時は、事務局長もローテーションに入っています。</p> <p>給与面は時間単価としては全員同じであるが、リーダー、サブリーダーには、若干の超勤をつけて、その役割に配慮しています。</p> <p>安全の確保、衛生管理といった点で、引き継ぎ時刻等の15分前にスタッフは出勤し、清掃、引き継ぎを行っています。</p> <p>(意見等)</p> <p>ローテーション表は職員の間で公開で、公正な運用がなされていると考えられます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <p>親しみやすいエプロンやユニフォームを着用し、スタッフであることを利用者に分かりやすくしている。装飾品は身につけていない。</p> <p>窓口でのあいさつ、声かけを心がけ利用者にあった対応を心がけている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>スタッフは、共通のエプロンやユニフォームを着用し、常に親しみの持てる利用者への対応をとっています。</p> <p>入り口付近に受付があり、常に挨拶をしながら利用者を受け入れています。</p> <p>日常的に子どもたちや、その親に対して、どの場面でも、非常に丁寧な対応をしています。</p> <p>(意見等)</p> <p>丁寧な対応が常に見られ、高く評価できます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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を開館しているか。

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 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 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】 開館15分前にはスタッフが来て窓を開け、順次、遊具点検、館内清掃、館外回り点検、館外回り清掃を行っている。(2人体制で約60分間) 午前9時になると開館のお知らせの札を出して利用者を迎えている。</p>			<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 森のコンサートとして年2回、夕方ベランダを使っての時間外のイベントを実施しています。このときは、レクリエーション協会のメンバー有志、及びログハウスの勤務外のスタッフがアルバイトとして、このイベントに立ち会っている。(引き続きスタッフが受け持つと、かなり疲れているので、強制は出来ない) (意見等) 15分前の出勤は、必要性は極めて高く、スタッフがこの慣例を作っていることは高く評価されるが、給与の支給対象となっておらず、年間を通じて考えると、一人一人でもかなりの時間負担となることが予想される。今後、この点については今後検討を深める余地があります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 夜間、隣接する公園及びログハウス周りは青少年とめられる者のたまり場となり、遊びによるゴミ(タバコの吸殻、紙類の燃えカス、飲料水の空き缶・ペットボトルなど)が多く出され、外回り清掃の限界が感じられる。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>毎日の清掃の中で、安全面や不具合のチェックをしている。気になるところがあれば、その場で対応できるものは実行し、できないものは業務日誌(活動記録)や口頭で責任者と連絡取れるようにしている。</p> <p>築14年を経ているので不具合が所々出てくるが、軽易な大工仕事については協会スタッフが修理している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>横殴りの雨の際、横木の間から雨が吹き込む状態があったため、市に依頼して修繕をしたことがある。</p> <p>また換気が良くなかったため、換気扇の交換等を行うと共に、日頃換気に特に気をつけています。</p> <p>規模の小さい修繕については、指定管理者であるレクリエーション協会スタッフも加わって、修理にあたっています。</p> <p>(意見等)</p> <p>施設の維持管理は適切に行われていると考えられます。</p> <p>コスト面での厳しさがある中で、指定管理者として理事長以下、自前の努力で解決しようとする努力が、さまざまな点でうかがわれ、評価できるものとなっております。</p>		
【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			
【アピールポイント】 毎朝の掃除時に点検を行っている。		【特記事項】 (ヒアリング内容) 毎日、時間をかけて掃除を行っており、その際、日常的に不具合の点検をしています。 (意見等) 遊具については、他の施設もあるので、専門の見地からの、全体的な点検の体制がとられることが望ましいと思います。その点検が行われれば、職員の遊具を見る目にも専門性が育つので、必要性が高いと思われます。			
【改善すべき点・課題等】 スタッフによる点検以外に、定期的な設置業者による遊具の点検が必要である。					

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		B
	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】 傷んだ遊具を新しくし、また汚れたカバーを新しいものに取り替えている。また、洗濯できるものは洗い、きれいに保てるよう努めている。 備品台帳により、古くなった遊具のメーカー、種類、値段を知ることが出来き、発注の参考になっている。</p>		<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 備品自体の管理状態は適切で、保管もきちんとしています。 備品台帳の記載が、一部記入漏れがあり、また、リース物品(コピー機など)については所有関係もはっきりしていないことが伺われます。 コピー機の利用については、経費面も十分考えた上で、効率的な活用をしています。 (意見等) 電子的な管理が行われるのであるから、廃棄処理をしたものと、残っているものが、混在した形で備品台帳に載せておくと、今後とも、わかりにくさが増して、適切な管理がしにくくなることも考えられるので、台帳の整備とともに、廃棄した備品情報などは明確に区分した管理を行うことが必要と思われます。</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> <p>毎朝一時間程かけて館内の清掃、館外のゴミ拾いや花壇の管理などを行っている。</p> <p>開館中の館内見守りと点検は1時間ごとに行っている。</p> <p>至急必要なものを頼む業者と、時間はかかってもよいが指定したものを頼む業者を必要に応じて使い分けしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>毎月の委託清掃は、休館日(第3火曜日)の午後1時頃から3時半頃までかけて実施している。この日の午前10時から職員の日当りに当てており、課題の共有、研修を実施している。</p> <p>(意見等)</p> <p>休館日を利用した研修会(スタッフ全員会議)の開催と、そのあとで、業者による定期清掃など、そのやり方に工夫の跡が伺われ、評価できます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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		B
	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>業務終了時、退館する場合は必ず警備会社に電話を入れ警備依頼を行っている。</p> <p>トイレ巡回の際には汚物入れも必ず確認している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>鍵は、職員がそれぞれ持ち、警備用のカードも同様。</p> <p>センサーのある部分の機能の不具合が出ることもあり、問題がとくにないときに鳴ることがあり、警備会社に来ることがあります。防犯カメラはダミーとなっています。</p> <p>周囲が公園のため、たばこの吸い殻、空き缶等が捨てられていることがよくあります。公園の管理と、ログハウスの管理とが外部の目からは同様に見られることもあり、苦慮している面があります。</p> <p>(意見等)</p> <p>鍵はスタッフを含めて関係者全員が持っているが、その取り扱い基準が明確となっていない。ルールを明確に定める必要があります。</p>		
【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。	○	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】 植栽のみならず、カラス等で子ども達の安全に不安を感じた場合は土木事務所に連絡を入れ対処してもらっている。</p>			<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 公園内のログハウスのため、指定管理者としての管理範囲が、難しい判断を迫られる部分がある。 ログハウスとしても、公園と一体となったイベントを考え、周囲を使いたい面があるが、使うとなると土木事務所との調整が必要となる。愛護会等の土木所管の関連団体であれば許認可の対象とならないが、所管の異なるログハウス側が使うとなると認可のための細かな手続きが必要となっています。 (意見等) 公の施設の管理をしている視点からすると、指定管理という制度の良好な運用に向けた、行政側の横の連携強化と指定管理の持つ意味の再認識が求められます。 ログハウスの側では、公園の中の樹木について、樹木札をつけることをイベントとして行いたいという意向があるが、こうした取り組みに対する公園管理者側の認識が、まだ不十分と考えられます。『指定管理者は業者であるので、無償の貸し付けの対象にならない』、といった見方についても、指定管理者は公の施設管理者であるという共通理解に立った上で、行政組織相互間で調整が求められます。 公園自体も公の施設であるはずであるが、市民の利用に関して、相手を見てより柔軟な対応をとるべき時代になっているのではないかと思います。 ログハウス近辺の公園の落ち葉、枯れ枝の清掃をログハウス指定管理者が行うことについて、公園管理者側として考えれば、当たり前とするだけでなく、相互協力の一環として行われていると考えていく必要があります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 外回りをどこまで清掃していいのかわからない。もう少し森の木を切って欲しい。</p>					

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】 お絵かき用の紙は、区役所や生涯学習支援センターに不用になったらし類をお願いし、その裏紙を使っている。工作も牛乳パックを使用している。(利用者が持ってきてくれる)</p>			<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 利用者のゴミについては持ち帰りを依頼するとともに、牛乳パックを利用したおもちゃづくり、受付票の裏紙利用など、リサイクル、リユースを進めるため、子どもたちとともにその認識を高める取り組みを行っています。 屋外で弁当の食べかす、花火の燃えがら、たばこの吸い殻等の処理もある程度行わざるを得ません。半分程度がそうしたゴミとなっています。 土木事務所所管の愛護会、多目的施設利用委員会等の長がログハウス委員会の委員でもあるので、土木所管施設との連携の仕組みを考えることによって公園地域を含めた、管理の円滑化が期待できます。 (意見等) 今後、周辺で発生するゴミといった課題への対応を求めるためには、ゴミの量が著しく多いときは、現場の写真を撮るなどして、状況の理解を求めるようなことをすることも、考えるべきだと思います。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ. 運営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	H17	H17	H18	H18
	4～9月	10～3月	4～9月	10～3月
利用人数	23,596人	22,240人	24,280人	23,484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】 (ヒアリング内容) 指定管理者としては、清掃などの管理の面ではそれ以前の方式を踏襲する面が多いが、運営面では出来るだけ独自性を出すように心がけており、自主事業等では従来と異なってきています。 なお、ログハウスという特性を生かすため、従来はポスターや注意書きなど壁の貼り物が多かったが、出来るだけ木肌が見える部分を増やすようにした方が良いという認識から貼り物を極力少なくしました。 通例、公の施設は月曜日休館が多いが、子どもたちにとっては休日行事等のあと、月曜日が振り替え休日となるケースが多いことに鑑み、施設の休館日を19年度から第3火曜日に変更しました。 (意見等) 休日の曜日変更は利用者のニーズを考えたもので、取り組みは高く評価できるものです。 また、この休館日を職員の全体ミーティングの日として、活用すると共に、近隣ログハウスへの職員の視察に活用するなど、きめ細かな対応をしている点も評価できます。		
【改善すべき点・課題】				

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> <p>受付スタッフは、来館者に対しいつも笑顔で対応している。また入館時や退館時のあいさつも元気づく声かけをしている。</p> <p>利用がはじめての方にはログハウス利用のちらしを渡し説明している。受付の時に利用の案内を声かけしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>挨拶をこちらからしようということを研修会の申し合わせとしています。</p> <p>冷暖房設備がないため、冬は相当冷える状況です。</p> <p>来館時の受付票は、翌日にシュレッダーにかけるが、忘れ物等があるので翌日午前中までは保管しています。けががあった場合は、保険の関係もあるので残っています。(従来はノートで受け付けていた。)</p> <p>来る人は毎日初めての人というスタンスで対応。今後は学校別の集計をしたいと考えています。</p> <p>(意見等)</p> <p>時間帯により、来館者が似通った世代が来ている感じであり(午前中は幼年世代、午後は学童)、今後何らかの形で世代間の交流の促しをするような仕掛けがあると良いと思いました。</p> <p>世代間に亘る人間関係の絆を深める場としてのログハウスの活用を期待し、個人情報保護に十分配慮しながら来館者の世代構成やリピーターの状況、リピートの状況等を分析しながら、公の施設としての意義を最大限発揮できる方向性を見いだしていただけないものかと考えます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	<input type="radio"/>	A	<input type="radio"/>	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。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
	見学などの希望に対応している。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
B	次のすべてに該当する。	<input type="radio"/>	A	<input type="radio"/>	A
	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。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
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】 どんぐりだよりで年間行事をお知らせし、館内に詳しいポスターを貼っている。パンフレットも作成し受付で配布している。		【特記事項】 (ヒアリング内容) 今年度から休館日を、火曜日に変更しました。振り替え休日が月曜日になるケースが多いほか、学校の事業の振り替え休日が月曜日となるケースが多いため、子どもたちの会館利用ニーズがある場合が多いと考えたためです。 (意見等) 指定管理者の名称や指定開始の時期、概要等について館内の掲示されていますが、指定の終期についても記載することが望まれます。			
【改善すべき点・課題等】		指定管理者としての活動が適正に行われていることについて利用者の理解を深めるためにも、今まで以上に、行われている活動についての情報の提供に努めていただくことを期待します。			

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】</p> <p>広報紙(どんぐりだより)を年4回発行し、事業の内容など情報提供を行っている。配布先として、区生涯学習センター、港南区図書館、各区ログハウス及びログハウス委員などに送っている。</p> <p>特別イベントは区広報で参加者の呼びかけをしている。館内ポスターやちらしでアピールもしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>年2回区の広報に掲載。ログハウス委員会委員に広報を配り、自治会、保育園、小学校など、委員の所属団体にのところに配ってもらうように依頼している。また、子育て支援センター、図書館などにも資料配付している。</p> <p>(意見等)</p> <p>コストをかけないようにしながらも、広報にはよく努力していると思われます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>区メールを使って小中学校、保育園に広報誌を発送する。また幼稚園には直送する。</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】 月1回の定例研修会で問題点や確認すべき事柄を話し合い、スタッフ全員で認識を一致させている。 毎日の活動記録は全スタッフが読むこととし、特記事項を確認でき対応策も知ることが出来る。</p>			<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 研修会で問題のあるところなどについて、課題を共有してチェックしています。 活動日誌は業務引継書に該当しており、各スタッフが必ず見ることをルールとしています。 研修の一環として、休館日にスタッフを他のログハウス等の施設見学を企画し、報告書を作成して、自らの施設の活動改善に結びつけるなどの努力をしています。 (意見等) 研修会としていることもあって、記録がチーフによる会議メモとなっています。全員参加の会議はたいへん価値のあるものであり、スタッフ会議のような位置づけとし、記録も議事録として積み上げていくことが望ましいでしょう。</p>		
<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> <p>活動記録や回覧を使い、スタッフ全員に情報が届く体制を整えている。</p> <p>他施設のたよりなども回覧にし、目を通せるようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>研修会には全員参加とし、2時間の時間外対応を行っています。スタッフは住いの近い人ばかりなので、実質的には交通費は発生しない。研修で外部に出たとき、買い物などでは、交通費の支払いがあり、これらの点は、適切な対応であると考えます。</p> <p>活動日誌のうちで、問題があると思われるものについては研修会で議論して課題認識を深めています。</p> <p>たとえば、幼児と子どもだけで来館しても使うことは出来ないが、そうした場合のあり方について、皆で議論しています。事故については必ず討議テーマとしています。</p> <p>「利用者の声」の鍵を開けてその内容について、研修会で検討しています。</p> <p>(意見等)</p> <p>スタッフとの情報共有は適切に行われていると考えられます</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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。	○		○	
	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	
【アピールポイント】 利用者受付カードは翌日にシュレッダーにかけている。		【特記事項】 (ヒアリング内容) レクリエーション協会側の一般のスタッフが、ログハウスの個人情報に接することはありません。(ただし、パソコン等の利用は協会側であるので、これに個人情報が入っていて、事務局長以外の人が関わるようであれば、そこには個人情報が入っているはずなので、個人情報保護上の対応が求められるところである) 個人情報としては利用者カード、運営委員、スタッフ情報があります。 外部からの呼び出し電話には、かけてきた人の確認ができないため、本人には、いる、いないにかかわらず繋ぎません。急用に関してはハウス側から、本人にかけさせるというやり方を採っています。来所して問い合わせがあった場合も肉親以外の場合対応しないこととしています。これらの対応は非常に適切です。 研修での個人情報に関する説明会を受け、施設の管理が始まる前に、スタッフ全員に説明をして誓約書に署名を受け、市に提出しています。 個人情報保護に関する研修は、2年度目において、改めて実施しているわけではないが、実質的な対応は行われている。(意見等) 認識を常に新たにするという意味で、昨年時点で実施した説明会を、今年度についても実施するよう求めます。			
【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(事故発生の例がない場合は、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】 活動記録や事故報告書により事故内容や対応を報告し、改善、対応すべき場所には注意書きやネット等で防止策をとっている。特に落下防止ネットは、親子の利用が多い平日の午前中取り付けている。</p>		<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 事故発生の場合は、救急を呼ぶ場合と手当てをする場合があります。手当てをする場合は、原則として薬は使いません。その上で、自宅に連絡します。連絡をしたときに自宅に親がいないケースが多い。館の外(公園)での事故があったとき、館へ駆け込むケースが多く、館内同様対応しています。 活動日誌に、事故の対応はすべて記載されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 落下防止ネットは、見守りが不十分だったために起きた事故をもとに設置した。年長の子どもでも使用可と見られる子どもについて、見守りを前提でネットをはずすことを検討している。</p>		<p>(意見等) チェックリストとして、簡易なマニュアルがありますが、事故の起こりうるケースを想定したわかりやすいマニュアル整備されることが望ましい。この点はどこのログハウスでも必要性の高いものであるため、市において共通のマニュアルの整備提供をはかることも、必要性があるかと思われます。専門家による基本的な部分のマニュアルを踏まえた上で、それぞれのログハウスでの特殊事情に合わせた現場化を行うのが望ましいのではないのでしょうか。</p>			

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> <p>事故発生マニュアルを目に付きやすい場所に貼り、すぐに対応できるようにしている。</p> <p>事故発生(けが含む)は必ず活動記録に記入し、研修会で話し合いが行われている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>発生した事故内容等に関する記録の作成、研修事故発生時の連絡体制などはいずれも適切に行われています。</p> <p>事故対応責任者 ①事務局長 ②理事長 ③チーフ館長不在の時、その他の場合は、すべて事務局長へ連絡が入ることになっています。</p> <p>(意見等)</p> <p>事故が起きたときの対応は、事務局長に一元化する形で、トップダウンで動く形がはっきりしており、適切に行われていると考えられます。</p>		
【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> <p>勤務スタッフ2名で、防災マニュアルに基づいた役割を決め避難訓練を行っている。(防災訓練兼ねる) 訓練は防災訓練期間を設け行っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>防災訓練は、春、秋の2回行われています。(18年度は3月11日から15日の間)</p> <p>大震災の時は、来館者の確認をし、建物の外に出よう指導します。館内にいることが安全な場合もあるため、それ以外については状況に応じて対応しています。ガラスの破片による怪我を防ぐため子ども達には靴を履かせるよう考えています。また、建物内では通常火は使っていません。</p> <p>保護者以外の大人は館内に入れないことにしています。館内のトイレ利用の希望があっても、公園のトイレを使ってもらうことにしています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>(意見等)</p> <p>災害などの緊急の場合、ガラスによる怪我を避けることが非常に重要になります。その際、自分の靴を探し回るといっても混乱を生じる可能性があるため、不要になったものなども含めて、緊急時対応として誰でも使えるよう、予備のスリッパや靴などを用意しておくことが望ましい。</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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者ご意見箱を設置し、定例研修会で箱を開け内用の検討を行っている。</p> <p>利用者アンケートにより意見を吸い上げている。またアンケート結果はどنگりだよりで公表を行っている。</p> <p>苦情は即日協会事務局に連絡し判断を仰ぐようにしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>ご意見箱の設置はされており、受付(スタッフ)からやや見えにくいところにおいてあります。</p> <p>(意見等)</p> <p>利用者や関係する人にとって、透明性に配慮した取り組みを今後とも進めていただくことを期待したい。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ご意見箱に記入用紙を備える。</p>					

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> <p>苦情などについて、その場で対応できるものに対してはスタッフが対応し、内容を活動記録で全員に伝えている。スタッフが対応できない内容については協会責任者に連絡し、個々に対応している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>苦情の受付は全員で担当し、担当で対応できないときは事務局長が対応することになっています。</p> <p>子どもとほかの親とのトラブルがあったときの仲裁等も、スタッフが対応しています。</p> <p>ご意見箱の内容はチェック、検討し公表する旨、入り口に掲示してあります。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>(意見等)</p> <p>スタッフは、半日単位の交代制であるため、苦情等への対応担当者を決めることは、かえって対応の遅れを来すことにもなり、現在のように全員が担当者という形で進めるやりの方が適切です。問題があったときの情報の集約は、事務局長にすべてなされるようになっており、事実上、ルートは明確になっていると考えます。</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> <p>アンケート結果をグラフなどにまとめ、見やすく工夫しどんびりだよりの掲載している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>アンケートを実施した上で、結果を利用者に公表しています。(意見等)</p> <p>ホームページなどで公表されるとさらによいと考えますが、現在のホームページはレクリエーション協会の中にあり、これを直ちに見つけることは必ずしも容易ではありません。</p> <p>本来であれば、こうした情報は、市の作成した指定管理者に関するホームページなどで掲載できるようにするなどして、施設間の違いなどが市民の側から一覧できるようにすることが望ましいと思います。市のホームページで一元化することが困難な場合は、民間サイドの指定管理者サイトを設置するなどして、指定管理者の活動を掲載させ、それぞれの管理者の工夫の仕方の違いなどが一目で見えるようにすることが、指定管理者自身の改善努力につながっていくのではないかと思います。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</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	
【アピールポイント】 ひまわりふれあい広場、お話し会は街の先生「ひまわり」「あいうえお」の協力を得て行っている。		【特記事項】 (ヒアリング内容) 自主事業では、「まちの先生」に依頼することが多いが、場合によっては勤務スケジュールにあたっていないスタッフに、指導員としてあたってもらうこともあります。 自主事業の見直しは2～3月に行っています。 「まちの先生」は「まちの先生推進会」に登録している人からお願いをしています。1回あたりの謝金は、3千円程度までのケースが多い。			
【改善すべき点・課題等】		(意見等) 地域の人材の、ログハウスでの活用を推進するという意味で、「まちの先生」の制度はユニークで、たいへん評価できるものであると思います。こうした仕組みを活用されていることは、ログハウス、「まちの先生」の双方にとってたいへん有意義だと思います。			

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> <p>1)窓にお絵かき:5月、7月、9月、11月、1月、3月の第一土曜日に、館内の大きな窓に水性マジックで自由に絵を描く。</p> <p>2)森のうた:6/2、10/6 の夕方、ベランダに座り音楽を楽しむ。</p> <p>3)人形劇:6/2(開港記念日)、10/6 の午前、館内が異空間に変身。</p> <p>4)夏休み工作:8/4,8/5 身近な材料で遊べるものを作る。</p> <p>5)どんぐり工作、落ち葉遊び:10/29～11/4 季節を感じる工作や遊び</p> <p>6)クリスマス会:12/15 音楽会、人形劇、ビンゴゲームで楽しむ。</p> <p>7)お正月遊び:1/5、1/6 カルタ、すごろくで遊ぶ。プラン作りも行う。</p> <p>8)豆まき:2/3 利用者のみんなで豆まきをする。</p> <p>9)春のスケッチ:3/27～3/29 木々の美しさを感じスケッチをする。</p> <p>季節の行事に合わせたイベントを企画している。その他、毎月1回のお話し会、2回のひまわりふれあい広場は街の先生の協力を得て行っている。</p> <p>午前中はお話し会、ひまわり広場、子育て広場などの行事をして幼児にも楽しめるようにしている。ぬり絵、工作、お絵かき、折り紙など、遊びつかれた時にほっと一息つけるものも用意してある。</p> <p>ここに来る子どもの滞在時間が長いのも、ここの居心地がいいからだと思う。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>「まちの先生」による子ども向け企画を、週 1 回は行っています。</p> <p>立地条件を活かした、「森のコンサート」を行ってています。</p> <p>お誕生会(子どもたちではなく、施設のお誕生会であるというのがユニークである)を年 1 回実施しています。これには、大勢の参加(600 人余)がみられ、地域に開かれたイベントとなって交流の輪を広げるお祭りとなっています。</p> <p>今後は「樹木札」を作るイベントを企画して、これを契機に土木との連携の方策を探っている。</p> <p>(意見等)</p> <p>さまざまな自主企画を、きめ細かに、丁寧に進めている点が高く評価できます。</p>

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。	<input type="radio"/>	:A	<input type="radio"/>	A
	蔵書数の把握など、適切な管理を実施している。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
	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)。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
	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。	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	Or		<input type="radio"/>	
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>毎年予算の中から本を買っている。整理しやすいようにジャンル別にテープで色分けしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>(ヒアリング内容)</p> <p>予算もなかなか取れない状況であるため、人気のある本が傷んだときだけ補充をするような取り組みとなっています。</p> <p>(意見等)</p> <p>図書の管理は適切ですが、午前中の幼児が多く、比較的静かな時間帯などに、お母さん方に協力を得て、本の読み聞かせを行うなどの取り組みが行われることもあってよいのではないかと思います。最初は「まちの先生」の協力を仰ぐことも良いと思われれます。動と静が巧みに入り組んだ空間が生まれることは、ログハウスの別の側面を生み出すのではないのでしょうか。</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			
【アピールポイント】 地域連合が行う子どもまつりの日に合わせて、ログハウスのお誕生会を行っている。		【特記事項】 (ヒアリング内容) 地域代表の入った委員会を通して、地域の意見として受けています。 公園の清掃も一部ではあるが自主的に行っています。この清掃の範囲をどこまでとするか、判断が難しい。周辺にゴミが散乱しているとログハウスに管理責任があるように見えることもあって、清掃しないわけに行かない面があります。			
【改善すべき点・課題等】		(意見等) 指定管理者として、ログハウスの運営を通して地域とのつながりが、徐々に大きくなりつつある印象があります。			

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	
【アピールポイント】 定期的に会合を持ち、地域の中からこどもログハウスの理解と協力してできることを話し合っている。		【特記事項】 (ヒアリング内容) 子どもたちによるログハウス委員会の設置を考えています。 大人によるログハウス委員会は、引き継ぎ時点で委員が決まっており、任期途中でメンバーの交代をするということはないので、そのまま委員については継承して行かざるを得ない状況です。 (意見等) 職指定的な委員会から脱皮して、来年度以降については、公募の委員の枠をつくり、徐々に委員による参加型の取り組みの強化を進めることを強く望みます。			
【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。		B		B
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】			【特記事項】 (ヒアリング内容) 区への提出書類の一部について、記載上のミスがあり、これは修正をして再提出していただきました。 (意見等) 経理は厳しい予算の中で、節約をしながら効率的に執行されていると考えられます。		
【改善すべき点・課題等】			現在の予算の中では、一番責任の重い管理者に対する給与支給が出来ない状態であるのは、問題であると思います。労働時間に応じた賃金の支払いとは別に、管理責任に対する一定の報酬の支払いが行われるのは、その職責の重要性に鑑みて見れば、必要性がきわめて高いと思われます。定額であっても問題ではないと思われるので、今後そうした役割に対する何らかの報酬の検討が市側で必要になるのではないかと思います。		

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 7,267,000円)－(決算収入 7,311,802円)＝44,802円	
(予算支出 7,267,000円)－(決算支出 7,311,802円)＝44,802円	
(決算収入 7,311,802円)－(決算支出 7,311,802円)＝0円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】 スタッフ有給休暇、混雑時の臨時増員措置などにより給与・賃金が増額となった。また、輸入材である大型窓ガラスの破損、館外清掃によるゴミ収集料の予想以上の増により、収支－支出はプラスにならなかった。</p>	<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 自動販売機による収入が、表記の収入増に貢献しています。 (意見) 全体として、人件費が事業費といっても良い施設運営であり、その中では時間外における活動や、職場会議の実施などのため、きめ細かな運用を進めており、高く評価できます。 レクリエーション協会の側で、ボランティアな支援をする体制が出来ており、ログハウスの活動の支えとなっています。</p>

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】 網戸補修、内壁板補修、トイレ補修、ベランダ補修、放送設備補修など協会スタッフで出来ることは実施し、業者発注を抑えることが出来た。</p>	<p>【特記事項】 (ヒアリング内容) 業者への発注を抑え、経費を切り詰める努力は高く評価できます。協会側で、理事長以下、技術を持つ、あるいは熱心なメンバーが複数おり、ログハウスの縁の下の力持ちとなっています。 (意見等) 協会の経理に関する支援等に関して、一定の委託料のような形で対応しています。現在、こうしたものを人件費に含める方向で進める検討がなされているが、人件費に充当するものは、あくまでもログハウスで直接働いている部分に限定することが望ましいのではないかと感じています。実際はそうでないのに、時と場合によっては、人件費水増しと取られる懸念もあるので、慎重に検討を進められることを望みたいところです。 上の事柄とは別に、前のところで述べたように、管理者報酬を含めた形の積算が行われる必要があると思います。</p>
<p>【改善すべき点・課題】 混雑時や夜間の防火防犯予防の対応について、地域協力をログハウス委員会を通して仰いでいく。</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> <p>森の木に囲まれた特性を活かし、自主事業「森の木で遊ぼう」を企画実施した。ベランダ前に特設ステージを作り、街の先生や港南区ひまわり文化協会会員の方による演奏会を行った。参加した子ども達と一緒に歌ったりして好評であった。</p> <p>今秋には樹木札づくりを予定している。実施に際しては、多目的広場運営委員会（公園愛護会）の協力を得て行っていく。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>（意見等）</p> <p>チームワークもよく、丁寧な利用者対応が行われ、研修会（スタッフ会議）も熱心に行われており、運営は全体として評価できるものとなっています。</p> <p>ホームページに関して市民の側から見てわかりやすい形で充実が図られることが望まれます。</p> <p>活動の透明性を確保し、情報の開示を積極的に進める必要があるという点で、指定管理者側と若干意見の相違が見られましたが、長期的な視点で見た場合、そのことが施設のより円滑な運営につながるかと考えておりますので、今後ご検討いただきたいと思えます。</p> <p>「まちの先生」以外にも、事業内容の充実や安全性の確保などの点で、地域ボランティアの参加を求める仕組みを考えることも必要ではないかと思えます。</p> <p>公園の中のログハウスであるため、所管区域は屋根の庇の範囲内で形式的には限られているが、実態として、周辺におけるゴミの散乱等があると、ログハウスの責任と見られかねない状況もあるため、ゴミ収集にあたっている部分があります。</p> <p>これに対して、公園管理者の側で理解を深めていただく必要があると思われれます。</p> <p>また、指定管理者として、野外でイベントを行う際、公園管理者から手続き的な厳格さを要求されるようですが、これは公の施設の管理を行っているという視点に立って、相互理解を深められるよう、市の側でも何らかの措置をとられることを期待します。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>自主事業「森の木で遊ぼう」については、区広報の活用や小学校への宣伝を推進していく。</p> <p>ログハウスに隣接した公園利用について、ログハウスの目的外使用として土木事務所への申請が必要になっている。ログハウス運営は指定管理者が行うが、地域代表で構成するログハウス委員会において地域要望を受け実施している。そこで、ログハウスにおける公園を活用とした事業については、公園愛護会や多目的広場運営委員会と同様、ログハウス指定管理者が区に提出する年度事業の際に、土木事務所への申請を一括して出せるようにしていただけるよう要請していく。</p>	

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:横浜市港南台北公園こどもログハウス

評価機関名:特定非営利活動法人 参加型システム研究所

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	B
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	B
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		B	B
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	B	B
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	0	0
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	利用状態や保護者の見守りなどについて、スタッフが利用者側にたったの会話を積極的に行っていくようにしていく。	ログハウスの設置理念が利用者に理解されるために、さらに一段の工夫を期待いたします。
II. 施設・設備の維持管理	備え付け大型遊具について、専門家による定期点検が必要であり、費用や点検周期について調査を行っていく必要がある。	施設の維持管理は非常に丁寧になされています。引き継ぎの問題もあると思われませんが、備品台帳等の管理の適正化が求められるところです。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	設置場所から比較的遠距離にある芹が谷方面の小学生の利用が少ない。区内全域の小学生が利用できるよう、全小学校に広報誌を届けるようにする。	利用者への情報の提供は適切ですが、提供システムそのものや情報提供に関する認識がやや不足している感があります。
IV. 地域及び地域住民との連携	まず公園愛護会、多目的広場運営委員会との連携として、樹名板事業や清掃活動について協働できるよう要請していく。	地域との連携の意識はもとより十分なので、サービス提供という視点からさらに進んで、相互の交流を深めるという視点を強めることを期待します。
V. 収支状況	有給休暇について取得状況は良く人件費に占める割合は高い。また混雑期の増員も考慮すると収入源を広げることが重要である。	適正に管理されています。厳しい予算の中で、さまざまな工夫をして運営していることが伺われます。
VI. その他		

評価結果についての講評

全体としては、概ね A という評価となっております。市側でさまざまな機会を捉えて指定管理者に説明されてきた事項について、まだ浸透がはかり切れていないところがあることが散見されました。指定管理者施設の第三者評価は、指定管理が決まった後の導入となったため、対応にやや困難があったと思われるのですが、今回の評価を実施したことにより、指定管理者の側での仕組みや内容、意義について理解を深めていただけた部分もあるのではないかと考えております。

指定管理者からの意見

安全安心を第一義的に考え管理してきたが、管理運営全般において一部理解・認識不足な面があった。今後もレク協会のパワーをフル活用して対応していく。