



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



施設名：霧が丘公園こどもログハウス
（きりっ子ランド）

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	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		
【アピールポイント】 「地域の子供は地域で育てる」をモットーに、施設運営を行っている。連合自治会・霧が丘小中学校・霧が丘小はまっ子ふれあいスクールと連絡を取り合い、すべての事項に対応している。 基本方針等は利用者に、閲覧できるように掲示をしている。			【特記事項】 ○施設の基本方針が事業計画書などで明文化されています。 ○職員は、施設の基本方針を口頭で分かりやすく説明することができます。 ○基本方針をまとめたポスターを館内に掲示するとともに、事業計画書を常備し、利用者に周知を図っています。 ○今後は、基本方針を踏まえた年度計画・月次計画などを定め、実行と振り返りを図り、業務改善に結び付けていくことが期待されます。		
【改善すべき点・課題等】					

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>ログハウスを熟知しているスタッフを配置。調整会議で勤務を調整し、各自が他のスタッフの勤務状況を把握している。また、スタッフルームに勤務表一週間分ずつ、掲示することにより、他のスタッフの役割分担を各自が認識している。</p> <p>霧が丘小学校はまっ子ふれあいスクールのスタッフを兼務していることから、地域の子供をよく知っている。</p> <p>昼休みを交代で取る際は、各自携帯電話を所持し、不測の事態が発生した時は、即、対応できる体制をとっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○「スタッフ出勤表」「今週の予定表」で定められた人員・配置・ローテーションに基づき、業務を遂行しています。</p> <p>○「受付」「清掃」「見回り」などの主な業務を互いに協力して遂行することで、業務の平準化が図られています。</p> <p>○各職員は基本方針である「地域のこどもたちに喜ばれる施設」を目指し、清掃活動を入念に行い、施設周辺の植栽を手入れするなど、自主的に取り組んでいます。</p>			
【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> <p>春は揃いのエプロンに名札、 夏は名札、 秋・冬は揃いのジャンパーと名札を着用している。 子供に対し、子供の目の高さで、対応している。 夏などは朝の清掃を行うと汗まみれになる。来館者に不快感を与えないために、各自が着替えを持参し対処している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○職員はジャンパーと名札を着用し、身だしなみも適切です。 ○施設をよく利用することもや親とは名前呼び合うなど、親密なコミュニケーションが図られています。 ○利用アンケートの結果によると、スタッフに対する評価は、「良い(やさしい)」が「悪い(こわい)」を大きく上回ります。今後は、例えば「良い(やさしい)」の割合をさらに高めるなどを目標に掲げ、より良い運営を目指すことを期待します。</p>			

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> <p>「子供の安全」を第一に考え、開館時間を定めている。 霧が丘小学校のはまっ子ふれあいスクールの帰宅時間と対応している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○計画通りに開閉館をしています。 ○業務日誌に開館直後・閉館直前に実施する館内点検のチェック欄を設けています。</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>昨年度は、落書き撲滅運動を展開した。消せば書く、書けば消すの、いちごっこだったが、ポスター等を作り呼びかけた所、少なくなった。</p> <p>遊ぶ上で、危険と思われる場所には、注意の張り紙をし、更に、タオル等で保護し、安全面に努めている。</p> <p>不具合が発見された時は、地域振興課又は緑土木事務所に連絡し、処理している。</p> <p>毎月15日には消火器を逆さにし、消火器点検を行う。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○建物・設備に目に見える損傷はなく、安全に利用できる状態を維持しています。</p> <p>○職員は、施設内外を継続的に巡回し、「日常点検チェックシート」「定期点検チェックシート」を使い、建物・設備の維持・管理に努めています。</p> <p>○上記により、気付いた点があればすぐに職員同士で話し合い、自分たちでできることは自分たちで、できないことは区地域振興課・緑土木事務所に連絡を入れ、対応を図っています。</p> <p>○落書き対策活動の一環として、こども・親たちへの啓発活動に力を入れるなど、自分たちで課題を設定した上で改善に取り組んでいます。今後も、業務改善を進める際は、問題点・課題を明らかにした上で、対応を図ることが期待されます。</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	
<p>【アピールポイント】</p> <p>毎日の清掃時に遊具及び施設の点検を行いながら清掃をする。</p> <p>不具合が発見された時は、地域振興課に連絡し、処理している。</p> <p>毎週金曜日には、吊り輪・サンドバックの点検を行う。</p> <p>毎月15日には消火器を逆さにし、消火器点検を行う。</p> <p>毎月第三月曜日の休館日には、点検マニュアルに従い、館内を点検する。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○遊具に目に見える損傷はなく、安全に利用できる状態を維持しています。</p> <p>○職員は、施設内外を継続的に巡回し、「日常点検チェックシート」「定期点検チェックシート」を使い、遊具の維持・管理に努めています。</p> <p>○上記に加え、定期的に委託業者による視察・点検を受け、安全性の確保、良好な機能の保持に努めています。</p>			

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】 予算が少ないので、今ある備品を、修理し活用している。無駄な備品購入はしない。最低限のものしか購入しない。 指定管理者の備品は現在ありませんが、台帳はあります。</p>		<p>【特記事項】 ○こどもログハウスの備品は全て備品一覧(備品台帳)に記録しています。また現在、指定管理者の備品は存在しません。 ○備品一覧に記載された備品が実際に利用されています。また、備品一覧上の番号と、備品に貼られたシールの番号は一致しています。 ○今後、指定管理者の備品が発生する際は、現在の備品一覧(備品台帳)とは区分された帳票やシールを作成し、管理することが望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 指定管理者の備品・子供ログハウスの備品は、台帳と共に、シール別にする必要がある。</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】 業務日誌に記載されている清掃箇所を、朝・夕方行う。消耗品は安価な時にまとめ買いをする 玄関前・階段下・石の公園まで、範囲を広げ、毎朝清掃をしている。落ち葉の季節には時間がかかる。スタッフの清掃のおかげで、公園の美が保たれていると自負している。 アンケート結果によると、清掃が行き届いていると、普通の項目だけで、汚いが一件も無かった。 トイレ清掃は、毎日、行っており、汚れが目立つ度にも清掃をしている。公園グラウンドにもトイレが設置されているが、公園利用者、通りすがりの方の利用も多い。防犯上トイレのみの利用者にも、氏名・連絡先も書いていただく。(トイレのみ利用者名簿あり)</p> <p>【改善すべき点・課題等】 幼児を一人でトイレに行かせる保護者が多い。公共の施設の使い方を、どう、保護者に伝えたらよいか。</p>			<p>【特記事項】 ○職員は、朝夕の清掃だけでなく、巡回時に汚れた箇所があれば、迅速に清掃を行っています。特に、トイレ周辺は入念に清掃しており、清潔な状態が保たれています。 ○当施設は、こどもの体格に合わせた狭いスペースが多く、掃除機だけではキレイにできる部分は限られます。そのため、フロアモップを活用するなど、工夫を図っています。 ○施設内だけでなく、本来は管轄外の施設周辺のゴミや落ち葉も拾い集めており、美観が保たれています。 ○上記に加え、定期的に委託業者が清掃も行っています。 ○職員は、「清掃は重要な業務である」との意識を持ち、取り組んでいます。そのため、施設は築年数に比べ、新しい印象を与えています。 ○業務日誌には、清掃点検欄(床・丸太清掃・トイレ清掃・外掃除)が設けられています。清掃箇所のチェック、実施時間記入欄もあり、実施した作業の記録がなされています。</p>		

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> <p>毎年、年度初めに、鍵およびセキュリティカードの受渡し書に、氏名を記入し、捺印をする。</p> <p>業務日誌に記載されている時間に館内の見回りをする。</p> <p>常時入り口には目を見張り、子供たちの安全を考え、トイレのみ使用の場合でも、受付で氏名を記入する。 (トイレのみ使用の受付名簿あり)</p> <p>防犯マニュアルを作成し、研修している。</p> <p>連合自治会の防犯研修会に参加、研修している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○原則として毎日 9:00、11:00、13:00、15:00、16:45 の5回、館内を巡回しています。巡回後、業務日誌の「館内点検」欄にチェックを入れています。</p> <p>○建物の機械警備は、最終退出者の施錠と同時にシステムが作動し、翌日開錠の際に停止します。</p> <p>○館内だけでなく、館周辺の公園敷地内も自主的に巡回点検を行っています。</p> <p>○今後は、例えば、地域の自主防犯組織や学校と連携し、当施設を見回りコースの拠点として利用してもらうなど、地域ぐるみの防犯活動に取り組み、“地域の防犯力”を高めていくことが期待されます。</p>			

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】 朝、玄関前から石の公園まで範囲を広げ、スタッフが清掃。落ち葉の季節になると、なかなか終わらず、おおよそ1時間をめどにしている。弁当の食べ散らかし・宴会の痕跡などは、スタッフが処理しているが、あまりにもひどい時は、緑土木事務所に連絡し、対処してもらおう。その時に、「ゴミは持ち帰りましょう」の立て看板を立ててもらった。放置自転車も多く、1週間ほどとめてある自転車も、緑土木事務所に連絡し、処理してもらおう。</p>			<p>【特記事項】 ○自治会とともに施設周辺の土地を活用し、バラなどを育てています。 ○今後は、例えば、草花を育てることが好きな利用者とともに植栽活動に取り組んだり、草花をテーマにしたサークルを立ち上げることも考えられます。その結果、利用者が花や緑に親しむことで、施設周辺の美観を形成する機運の高まりも期待されます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 公園使用者のモラルの問題。 犬の散歩で公園に入り、犬の毛づくろいをし、犬の毛をそのまま、公園に捨てていく。</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】</p> <p>ルート回収を利用している。 ルート回収の情報は、回覧し、全スタッフが、同じ理解の下、ゴミの発生抑制に取り組んでいる。 裏紙の再利用に取り組んでいる。 メモ用紙は、裏紙を利用する。 ルート回収費用 18年度 13960円 19年度 12000円を目指したい 公園清掃の際出る落ち葉は、堆肥場で、処理。 自主事業で使用したパネル等は、次年度もそれを土台としてリニューアルして活用している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>あのサリン事件以来公園には、ゴミ箱を設置していない。ゴミの持ち帰りを義務付けているが、心無い人も多くいる。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○裏紙を再利用するほか、利用者のゴミ持ち帰りの啓発を進めるなど、ゴミの発生抑制に努めています。 ○横浜市のゴミゼロ回収ルートに参加しています。分別を徹底し、横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動に取り組んでいます。 ○ゴミの分別回収は、市の廃棄物管理票を用い、事業者として適正に処理しています。 ○「横浜市環境創造局」および「かながわ県民活動サポートセンター」の情報(以下)によれば、横浜市内には「環境保護」や“リサイクル”をテーマとする NPO 団体やボランティア団体が多数存在します。今後は、こうした団体との連携を図り、環境教育やゴミゼロ推進運動をさらに進めることが期待されます。</p> <p>①横浜市環境創造局 http://www.city.yokohama.jp/me/kankyou/kyoudou/ ②かながわ県民活動サポートセンター http://www.kvsc.pref.kanagawa.jp/index.html</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	H18	H19	H												
	4～9月	10～3月	4～9月	～月												
利用人数	21,848人	17,008人	21,171人	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】 緑区管内最初に建てられたログハウス(現在も1箇所のみ)。最初に建てられたので、丸太もしっかりしていて、重量感あり。 四季が楽しめ、お弁当持参の利用者も多い(ログハウスでは、食べられません) 自然のぬくもりが感じられる施設です。冷暖房設備が無いため、夏は暑く、冬は寒い。このことが利用状況に反映している。 利用者数は横ばいで、ほぼ落ち着いている。 近隣に大型マンションが建ち、地域以外のこどもの利用も増えた。</p> <p>【改善すべき点・課題】 利用者数の上限が300人前後、下限が50人前後と差があります。 多い時の遊び方、少ない時の遊び方の検討が必要な時期になっているのだろうか。</p>		<p>【特記事項】 ○平成19年度上期(4～9月)の利用者数は21,171人であり、前年同期とほぼ同水準となっています。 ○今後も、施設運営の基本方針である「地域のこどもたちの楽しむ場づくり」を念頭に置きながら、顔なじみ・リピーターとなった利用者など、当館のファン層を拡大させるとともに、一人ひとりの利用者として、より良い関係づくりを図ることを期待します。 ○過去3年における緑区の年少人口(0～14歳)は増加傾向にあります。また、霧が丘地域では、平成19年の年少人口は前年を上回っています。このように地域には、将来、当館に訪れてもらう“潜在的な利用者”が多数存在すると言えます。今後は、一人でも多くの子ども達が当館を訪れるような取り組みを期待します。</p> <p><年少人口></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H17.9</th> <th>H18.9</th> <th>H19.9</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>緑区</td> <td>25,340</td> <td>25,814</td> <td>25,983</td> </tr> <tr> <td>霧が丘 1～6丁目</td> <td>1,584</td> <td>1,571</td> <td>1,626</td> </tr> </tbody> </table>				H17.9	H18.9	H19.9	緑区	25,340	25,814	25,983	霧が丘 1～6丁目	1,584	1,571	1,626
	H17.9	H18.9	H19.9													
緑区	25,340	25,814	25,983													
霧が丘 1～6丁目	1,584	1,571	1,626													

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>かわいいアニメキャラクターがお出迎え。 ログハウス案内を用意し、希望者に渡している。 地域振興課による、案内をホームページに載せている。子供向けに振り仮名の付いたパンフレットを用意している。 スタッフマニュアルに対応を載せている。 電話による問い合わせに応じている。その際、駐車場がないので、公共のバス・電車を利用するよう説明している。「近くにお店はありますか」「どこその近くですよ」等の誘導尋問には、答えないう研修している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○受付窓口には常にスタッフがおり、すぐに利用者に対応できるようにしています。 ○受付には、手作りの受付看板やアニメのキャラクターを配置しており、親しみやすい雰囲気づくりに努めています。 ○今後は、最寄り駅と当館を結ぶバスの時刻表を、ホームページやパンフレット(利用案内)に掲載するほか、例えば、必要に応じて FAX サービスなどを提供するなどにより、駐車場問題の緩和を図ることが考えられます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>駐車場がないといっても車で来る利用者の対応に苦慮している。近くの商店街から苦情の電話がある。 他の施設ではどのように対処しているのだろうか。</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】 館内のログハウスのスタッフ研修でよく利用される。(今年度は都筑区の鴨池子供ログハウスです。)自主事業の結果報告を、写真等でパネルを作り、来館者に知らせている。大きな行事ごとと通常にアンケートをとり、結果を館内に表示している。横浜市の全ログハウス案内を独自に製作し、希望者に渡している。ふりがな付の案内書あります。小学校・養護学校・学童保育・保育園などの利用も多い。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 他の施設の見学にも行きたいと考えているが、スタッフ5名で対応しているので、なかなか実現しない。</p>		<p>【特記事項】 ○受付横に、当施設の概要をまとめたパンフレットを配置するなど、資料を整備しています。 ○パンフレットや掲示物の文章には読み仮名を付け、イラストやアニメキャラクターを随所に盛り込むなど、デザインにも工夫が凝らされています。 ○見学希望者には、リストに記録を取り、対応しています。今後は、利用受付簿に目的欄(利用・見学)を設けるか、または見学者用の受付簿を作成することが考えられます。また、パンフレットなどの広報媒体に“見学は随時対応する”などの案内を出すことが期待されます。</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】 「目で伝える」ことに重点を置き、ログハウスの魅力を写真で紹介している。連合自治会を通し、各自治会の掲示板に、自主事業のポスターを貼らせていただき、参加を呼びかけている。 ログハウスの内外にも、ポスターを貼り、参加を呼びかけPRに努めている。 近隣のタウン誌に自主事業の取材を受け、記事を載せていただいている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ネット配線がされていないので、情報の発信できる範囲が狭い。</p>		<p>【特記事項】 ○写真やイラストを要所に用い、自主事業の開催案内や活動報告などを伝えています。 ○地域の自治会とは固い信頼関係で結ばれており、自治会の掲示板を使った広報・PR活動を展開しています。 ○現在、郵便局や小児科医院などと協力した広報・PRの推進を計画しており、実現に向けた取り組みが望まれます。また、近隣の小中学校や大学などとも協力し、情報発信の多角化を図ることが期待されます。 ○例えば、広報誌(お知らせ)を定期的に発行することも考えられます。その際は、利用者に地域情報を投稿してもらうなど、参加型の紙面づくりが考えられます。</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> <p>スタッフ全員にログハウスマニュアルを渡し、研修した。(地域振興課にほめられ、他の施設の参考にされたそうです。)</p> <p>月1回会議を開催し、運営面や自主事業計画等、意見交換、調整を行っている。</p> <p>見直し事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・落ち葉の季節の清掃時間、 ・トイレの雑巾は使いまわしにする等 			<p>【特記事項】</p> <p>○ログハウスマニュアルのほか、遊具の安全点検の手順なども明示化されています。</p> <p>○毎月1回の会議では、業務上の問題点や課題が話し合われています。“トイレの雑巾の置き方”や“入口にすのこを置く”などの改善提案がスタッフから出され、実施が図られています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>親の溜まり場になり、遊んでいる子供を見ていない保護者がいる。団体で来た保護者は往々にしてそうである。口頭で注意しているが、なかなか聞き入れてもらえない。</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>月1回調整会議を開き、勤務の調整・意見交換・自主事業の検討等をしている。また、議事録記載者は当番制にし、スタッフ回覧をしている。</p> <p>ルート回収・個人情報・蜂の発生等地域振興課などから発信された情報は、必ずスタッフ全員が目を通すよう回覧形式をとっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○業務日誌は“午前中の業務”、“午後の業務”、“引継ぎ事項”などを記入する形になっています。業務日誌は回覧により、スタッフ全員が目を通すようになっており、情報共有の仕組みができています。</p> <p>○今後、情報の共有化を図り、施設の運営をさらに円滑に進めるには、各業務内容のマニュアルや検討事項などを整理して運用することが重要になります。そのため、例えば、会議の議事録や利用者の意見、市・区からの配布物を、業務内容ごとにファイルするなど、実務に合わせた工夫が考えられます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>現在スタッフ5名なので、情報が的確に伝わるが、スタッフが増員されたときの確認方法は、この形式でよいのか。</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。	✓		✓			
	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>マニュアルに記載し、個人情報の研修を、年1回、行っている。参加したスタッフに署名をもらい、1部を地域振興課に、コピーをログハウスに保管している。独自の個人情報の研修を行い、全スタッフ確認。利用者名簿は、鍵のかかる棚に保管し、翌々月の1日以降にシュレッダーにかけよう指示している。スタッフの個人情報等の記載された書類は、鍵のかかる机にて保管されている。情報の入った、パソコンも鍵のかかる机に保管している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>受付名簿が開示されている。大人・小人に限らず、誰が来ているのかは興味のある所。口頭、掲示で名簿は見られませんが伝えていた。本施設では、氏名・電話番号・学校名を記入することに、抵抗のある方、苦情を言われた方はいないが、今後、個人別の受付名簿が必要になるのか。個人別受付名簿を導入すると、ゴミはかなり増える。記名なしで入館したときの危機感はないか？</p>				<p>【特記事項】</p> <p>○個人情報保護に関するチェックリストを作成し、全職員に対して理解度の確認を行っています。</p> <p>○個人情報が記載された書類やパソコンは、鍵のかかる書棚で管理がなされています。</p> <p>○個人情報取り扱いに関する管理責任者を定め、市へ報告しています。原則的に記録・保存した個人情報は、管理責任者のみが取り扱うように管理がなされています。</p> <p>○今後は、受付票などに記載する個人情報を、リスト形式ではなく個別に記載する形式にするなどの工夫が考えられます。</p>			

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

子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、利用者への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】 スタッフ向けのマニュアルに事故対応の仕方を記載して、調整会議で確認している。遊具の正しい遊び方を、子供に伝授している。事故が起きた際、保護者と連絡が取れない場合は、学校に連絡する。その際必要なので、受付名簿に、学校名を記入する欄を設けている。 施設内に、注意を呼びかける貼り紙を設置。 危険と思われる箇所には、タオルを巻くなどの対処をしている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 ログハウスは探検心を持って遊ぶ場所。至る所、特に2階は屋根が低く、丸太が露出している。特に危ないところは、タオルを巻き注意を呼びかけているが、危機感を持って、冒険心を持って遊ばせるほうがベターなのか、考えるところである。</p>			<p>【特記事項】 ○マニュアルの整備に加え、定期的に館内を巡回し、事故の防止に努めています。 ○事故発生の際は、迅速な対応が図られています。加えて、事故発生後は、職員間で事故原因について分析し、遊具をより安全に使ってもらうための工夫をするなどの改善策を講じています。 ○今後は、例えば巡回点検の報告を業務日誌に記載するだけでなく、点検時に“気付いたこと”、“気になったこと”をノートやメモに更に細かくまとめ、以降の検討材料とすることなどが考えられます。</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>平日用・休日用の緊急連絡先を、作成している。業務日誌に書いてある、ヒヤリ・ハットとした事項をコピーし、全スタッフに周知するよう回覧欄をもうけ、確認させている。</p> <p>全スタッフが、連合自治会主催の防犯講演会に参加し、研修している。</p> <p>施設内に事故対応責任者を明記している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>子供の行動は先が読めない。では、子供たちが安全に遊べるには……。事故が起きた際の各自の役割の確認を常に心がけるべき。事故が起きてないことに甘えず、常に危機感を持つ。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○館内の対応体制を整備するほか、近隣の小学校(はまっ子ふれあいスクール)や自治会と連携し、不審者情報のやり取りをするなど、地域ぐるみの取り組みも進めています。</p> <p>○今後は、業務日誌に記録した事故記録や他施設の事故の情報などを“事故事例集”のような形にまとめ、さらに深く原因分析を行い、対応を図ることが望まれます。</p> <p>○また、“歩きパトロール隊”など地域の自主防犯組織と連携し、パトロール中に当施設に気軽に立ち寄ってもらい、情報交換を図るなど、地域ぐるみの取り組みを進めることが考えられます。</p>		

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>防災マニュアル(地震・風水害・火災)を作成。 地域連合自治会主催の防災訓練に積極的に参加し、研修している。 防犯講習会にも研修として参加。 連合自治会開催の普通救命講習会・AED講習会に研修として参加している。 スタッフの役割分担は、スタッフルームにある勤務ボードに記載している。(研修2回) 11月19日に消防署の指導により、普通救命救急法講習会を実施。 災害時は、霧が丘小学校の連絡により対応。 学校が早く帰宅させているのに、ログハウスで遊んでいるということの無い様、学校と連携をとっている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>実際起きたときに、来館している方とどれだけ協働できるか</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○風水害・地震・火災時の対策マニュアルを整備し、対応方法や連絡体制などを定めています。 ○今後は、マニュアルの内容が実行に移せるよう、当館で被害が発生したケースを想定し、訓練を実施することなどが考えられます。その際は、当施設によく訪れる利用者にも声をかけ、訓練に参加してもらうことにより、協働のしくみづくりを推進することが望まれます。</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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>現在、苦情ありません。</p> <p>意見箱の設置、ご意見ダイヤルの掲示、アンケートの公表をし、利用者の要望に沿うよう、調整会議で、検討している。</p> <p>要望として、夏暑く、冬寒い施設なので、クーラー・暖房がほしいとの意見あります。「ログハウスは自然がいっぱい」、それを楽しんでくださいとお答えしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○寄せられた苦情・要望と、それへの対応結果は、「苦情対応状況報告」に記録しています。</p> <p>○1つの苦情の背後には、20倍以上の物言わぬ苦情(サイレントクレマー)が存在すると言われます。今後は、利用者との会話の中で見落としがちな“何気ない一言”や“何気ない素振り”を注意深く観察することで、利用者の困りごとを敏感に把握し、分析・対応に結び付けていくことが望まれます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>ネット回線が無いため、要望・苦情に対しては、館内掲示しか方法がありません。これだけネットが普及している中、必要ですが、経費がありません。</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】 苦情を言われたときの、対応の仕方をマニュアル化し、研修している。個人での回答を禁止している。苦情・要望はお聞きし、全スタッフに周知してから、回答するように研修している。 ご意見箱・ご意見ダイヤルの連絡先を掲示している。</p>		<p>【特記事項】 ○マニュアル、研修などで、苦情への対応方法のしくみが定められています。 ○職員は、苦情等への対応手順を説明することができます。 ○今後は、例えば パンフレットや広報誌に寄せられた苦情と、それへの対応結果や写真を簡潔にまとめ、記載するなどし、利用者の理解向上を図ることなどが考えられます。また、例えば、利用者参加型の会議を開催し、苦情・要望への対応策をともに考え、協働を図ることなども考えられます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】 ネット回線が無いため、館内掲示しか出来ない。</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>日常編・行事編を実施している。 対応できる要望は、できる限り、要望に近づけるよう努めている。 月1回の調整会議で課題とする。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>課題として、アンケートに「落書きがある」とかかれた。指定管理を受ける前は、至る所に落書きがあった。書く方は勿論悪いが、書かれる方にも責任があることを全スタッフに認識してもらう。「書きやすい状況」を与えないことを周知徹底すること。 対策として、館内の見回りの強化、「ログハウスは泣いています。落書きはしないでね」のステッカーを新しく作り、落書きされやすい場所に設置した。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○利用者アンケートおよび自主事業に対するアンケートを実施し、集計結果を公表しています。アンケートで寄せられた意見に対して、検討・対応が図られています。</p> <p>○職員は、“落書き問題”などの苦情に迅速に対応するだけでなく、苦情をもたらした原因を探り、課題の抽出と対応策の実施を図っています。</p> <p>○“落書き問題”については、今後も粘り強い啓発活動が求められるほか、例えば、“落書き防止標語”や“ログハウス周辺の写真・絵画”を利用者に募集し、優秀作を表彰、館内掲示するなど、別の視点から問題解決に向けた訴求をすることなども考えられます。</p> <p>○今後は、アンケートの回答結果に対する次回の“目標値”を定め、より良い管理・運営に結び付けていくことなどが考えられます。例えば、利用アンケートの結果によると、スタッフに対する評価は、「良い(やさしい)」が「悪い(こわい)」を大きく上回ります。今後は、「良い(やさしい)」の割合をさらに高めるなどを目標に掲げ、より良い運営を目指すことが期待されます。</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> <p>アンケートで要望のあった事項を、取り入れるよう努力する。実施後、写真パネルを製作し、来館者に報告する。パネルを見ながら、「今度は、これに参加しようね」「参加して楽しかったね」などの声を聞きます。開催時に反省会を持ち、実施状況・実施結果について、スタッフの意見交換をしている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>利用者の声を聞くには、アンケート又は直接の会話の中からしか、抽出できない。利用者会議は必要なのか。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○利用者との会話やアンケートなどで得られた意見を踏まえ、自主事業計画書を作成し、事業を実施しています。</p> <p>○実施後は、写真パネルを展示し、利用者に事業内容を報告するとともに、反省会で事業の見直しを図っています。</p> <p>○今後、自主事業計画書の作成にあたっては、“目的・内容”、“実施時期・回数”に加え、例えば、“実施に向けた手順”や“役割分担”、“協力団体(住民・利用者)”、“収支見通し”などを定め、円滑な運営、参加の拡大を図ることが考えられます。</p> <p>○利用者の声を吸い上げる方策の一環として、利用者会議が考えられます。初期段階では、堅苦しい話は抜きにして、例えば、“お茶飲み会”や“井戸端会議”のような形式で、ざっくばらんに話をしてもらい、その中から意見を拾い上げることなどが考えられます。</p>		

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】 受益者負担が当たり前になってきた昨今。 昨年度のクリスマス会では、初めて、参加費を徴収しました。また、外部のプロの人形劇団を初めて、呼びました。スタッフ一同知恵を絞り、毎年楽しい思い出に残るクリスマス会を開催してきましたが、プロはやはり、一味違います。 年に6回自主事業を開催しています。</p> <p>1、こいのぼり 毎年色画用紙に印刷したこいのぼりに色を塗り、くみたて、館内の梁に飾ります。外には子供たちと作った布こいのぼりを掲げます。</p> <p>2、たなばた 巨大なたなばた飾りを、5体作ります。 小学校より笹を頂き、子供たちの願いを、笹と梁に吊るします。</p> <p>3、夏祭り 今年は大きな大きなダンボールで家を作りました。 地域の体育指導委員会・青少年指導員会・ボランティアの皆さんの協力の下、楽しい1日を過ごしました。</p> <p>4、クリスマス会 人形劇「ひとみ座」による人形劇とスタッフによるゲームを予定。今年度も参加費を徴収します。</p> <p>5、豆まき 日本の伝統行事。家庭ではやらなくなりつつある豆まきを開催します。スタッフが鬼になり豆をまきます。</p> <p>6、ひなまつり 昨年作成した、パネルを再利用し、子供たちとバージョンアップし、記念撮影会を開催します。</p> <p>近くに大学があるので、お手伝いをお願いしたことがあります。地方出身の方が多いためか、ログの開催日と、彼らの動ける日に大きな差があります。 霧が丘小はまっ子と連携して自主事業開催。</p>	<p>【特記事項】 ○“参加の拡大”をテーマに掲げ、自主事業に取り組んでいます。自主事業の開催にあたっては、地域の人々の協力を得るなど、関係者の“達成感”や“当事者意識”を醸成し、事業の活性化を図っています。今後も、より広く深い“参加の輪づくり”に向けた取り組みを期待します。</p> <p>○参加拡大の方策として、例えば、ログハウスを会場として、ダンスやお絵かきなど、利用者に発表の場を提供することも考えられます。</p> <p>○利用者(住民)参加型による事業運営の先行事例として、“緑区区民会議”(以下)があげられます。現在、緑区区民会議は、“防犯・防災”“環境”などをテーマに掲げ活動をしています。今後、当館が参加型の施設運営を考えていく上で、意思決定に至るまでの議論のプロセスや事業計画の策定方法、地域住民や各種団体との協力関係の構築の仕方など、参考として取り入れていくことも考えられます。</p> <p>http://midori-kumin.com/</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。	✓	A		該当なし
	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> <p>地域の市民図書が、閉館する際に、子供向けの本をいただいできました。</p> <p>いろいろ工夫しましたが、本を元の位置に戻さない子が多々います。図書館の分類では無理が生じるので、そこで1案。棚ごとに色を決め、収納しました。同じ色の帯の本は同じ色の棚に入れる。これだけのことで、本がすっきり片付くようになりました。</p> <p>最近、多くの親子が本を読んでいます。本は1週間貸し出しもしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>○寄贈を受けた書籍はスタッフの目で選定をした上で、受け入れています。</p> <p>○書籍の図書は「蔵書一覧表」に書籍名、受入(廃棄)年月日を記録し、管理しています。</p> <p>○書籍の整理整頓のために、今後も粘り強い啓発活動が求められます。それに加え、例えば、利用者自身が手作りで絵本を作成する教室を開催し、本を慈しむ心をはぐくむなど、別な視点から、この問題に取り組むことも考えられます。</p> <p>○当施設の書籍は、全て地域の市民図書が閉館する際に寄贈を受けた物です。従って、市のガイドラインに従い、評価は“該当なし”としました。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>子といわず、親も本を元の場所に戻せません、片付けられません。声かけもしています。注意書きも貼っています。</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> <p>年度始めに、ログハウスで行う行事のポスターの掲示依頼を13自治会の会長に届け、許可をいただく。 盆踊大会の時は、トイレを開放するので、スタッフがボランティアとして参加します。 緑区民利用施設協会と情報交換をしています。 連合自治会主催の防災訓練、防犯講演会に、積極的に参加しています。 自主事業実施にあたっては、必要に応じ、自治会・委嘱委員・運営委員の応援を得ています。 他のログハウスが見学に来た際、情報交換をしています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>○指定管理者(霧が丘公園こどもログハウス運営委員会)は、地元自治会とは固い信頼で結ばれており、地域情報の交換、事業開催時の手伝いなど、相互協力関係のしくみができています。 ○自治会に加え、小中学校や大学、PTA、体育指導委員・青少年指導員など、地域の各種団体との協働も推進しています。 ○今後は、地域に昔から存在する各種団体に加え、例えば、NPO 団体やボランティア団体、新しく地域に転入をした住民など、比較的新しい団体・住民とも交流・連携を図ることが求められます。</p>			

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> <p>年に2回 10月と3月に運営委員会を開催 検討事項は、結果を公表しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の変更・年末年始の変更 ・スタッフ募集要項等。 			<p>【特記事項】</p> <p>○「霧が丘公園こどもログハウス運営委員会」を開催し、議事概要を公表しています。</p> <p>○現在、運営委員会は、自治会や PTA、民生委員・児童委員など、地域に昔から存在する団体の代表が委員を務めています。今後は、例えば NPO 団体やボランティア団体や新しく地域に転入をした住民など、比較的新しい団体・住民からも委員を募り、従来とは異なる視点に基づく意見を求めていくことが考えられます。その一環として、利用者参加の会の開催も考えられます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>自治会・委嘱委員・PTA 役員等で構成されていますが、今後、利用者の声を聞くという意味で、利用者参加の会があってもいいのだろうか。</p>					

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】 毎月末で締め、運営委員会会長に報告 月間・年間収支報告書を作成している 通帳・印鑑は別の場所で保管し、鍵がかかる机で保管。 鍵は、事務局長が保管している。 外部監査の書類は、公益法人税の減免書しかありません。それは、該当しますか			【特記事項】 ○経理業務を担当する職員がいます。 ○会計監査は、「霧が丘公園こどもログハウス運営委員会」が行っています。今後は、公的資格者(公認会計士、税理士)による会計監査の検討が望まれます。 ○帳簿や伝票は、所定の場所に保管されています。伝票に記録された物品は、館内に実際に存在します。 ○通帳・印鑑は、それぞれ別の場所で管理がなされています。		
【改善すべき点・課題等】 外部の監査を受けるには、それなりの費用がかかります。その費用を横浜市が負担して下さるか、横浜市が各施設に派遣して下さるかしか解決方法はありません。					

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 6,497,000 円) - (決算収入 6,529,089 円) = 32,089 円	
(予算支出 6,497,000 円) - (決算支出 6,220,560 円) = 276,440 円	
(決算収入 6,529,089 円) - (決算支出 6,220,560 円) = 30,8529 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>予算額が少なかったため、事務局長の給料を減額して、対応した。受益者負担は昨今一般的なので、自主事業のクリスマス会を、初めて参加費を徴収して、実施した。参加者からは、何の苦情も出なかった。</p> <p>また、お雛様では、記念撮影用のパネルを作り、希望者には実費をいただいた。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○受益者負担の考えから、一部の事業では料金をいただいでおり、収入に寄与しています。</p> <p>○限られた人員で効率的な運営を行うとともに、経費削減努力を継続した結果、決算支出は予算支出を下回りました。</p> <p>○上記などを理由として、決算収入と決算支出の差異がプラスになっています。</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】</p> <p>再利用できるものはする。 修理して使用できるものは、修理して使う。 最低限必要なものだけ購入する。 本の購入はせず、閉じる市民図書の本を区役所と連絡を取り、いただいた。 日常清掃は、スタッフが行き、業者清掃は年2回とする。 行事ポスターは、スタッフの手作りとする。</p> <p>【改善すべき点・課題】</p> <p>自主事業で使用した飾り等はリニューアルし、再利用しているが、昨年使用したものと、利用者を感じさせないようにするには……。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>○“自分たちでできることは自分たちで”という意識を持ち、アピールポイントに挙げられた取り組みを行っています。</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>毎月業者清掃が入っていた一昨年まで、清掃は業者するものという意識が、スタッフ間に広まっていた。指定管理者導入に当り、予算の削減もあり、自分たちのできることは自分たちでの意識が高まりました。</p> <p>経費削減により、業者清掃は6月と12月のみにし、毎日の清掃の見直しをした。</p> <p>清掃の手順・清掃箇所の確認をした。丸太にたまった埃は、手の届く限り、取っています。</p> <p>（業者清掃の丸太掃いより、きちんと行っている）</p> <p>時間の許す限り、公園の（玄関前・階段下・石の公園）清掃も行っています。道行く人から、「ごくろうさま」と声を掛けられる。きれいな施設には、おのずと利用者も増えます。</p> <p>また、子供たちのお助け場所です。「転んで足をすりむいた」「水飲ませて」「トイレかして」「木にボールがのった」「自転車のチェーンがはずれた」など、子供たちのあらゆる要望に応じています。子供たちの”此処なら何とかしてくれる”との思いを裏切らない、”子供たちのお助け場”として、時には叱り、時には誉めながら、楽しく接していきたいと思えます。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>①子どもたちに身近な施設ならではの“小回り力”がある</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設を頻繁に利用する子どもや母親の顔・名前を覚え、気軽に話ができる関係を作っています。 <p>②自治会をはじめ地域の各種団体と、強い協力関係を築いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業や防災活動に各種団体の協力を仰ぐとともに、各種団体の行事に職員が積極的に協力するなど、協働の仕組みができています。 ・各種団体と、防犯・防災や自主事業の講師に関する情報を頻繁に交換するなど、施設運営の円滑化に向けた仕組みができています。 <p>③職員に問題解決力が備わりつつある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が問題に応急的な処置を施すだけでなく、課題の分析に基づいた対応策を講じようとする姿勢が見受けられます。 ・今後は、一つの問題に対し、別な視点から問題を捉えたり、複眼的な分析・対応を図るなどの工夫が求められます。 <p>④現代の子ども・子育て中の親の事情と、本音を理解することが求められる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・核家族化の進行や地域コミュニティの希薄化などにより、家庭・地域の子育て力の低下が指摘されています。こうした時代潮流の変化や、子どもや親の置かれた状況を認識した上で、当施設の果たすべき役割を構築していくことが求められます。 ・今後は、現役の子育て世代である利用者との対話の場を設けるなどして、意見・要望を注意深く聞き、施設運営に反映させていくことが求められます。
<p>【改善すべき点・課題】</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:霧が丘公園こどもログハウス運営委員会

評価機関名:経営創研(株)

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	該当なし
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	+	+
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	施設柄なのか、基本方針・事業報告書の閲覧希望を掲示していますが、希望者はありません	スタッフが施設の目的、方針を理解し、管理・運営がなされています。今後は目的・方針を、計画や事業により具体的なレベルに落とし込み、振り返りを図ることで、管理運営の改善に結び付けていくことを期待します。
II. 施設・設備の維持管理	毎日の点検・月ごとの点検を行っております。不具合が生じた時は、すぐに運営委員会会長・地域振興課・緑土木事務所と連絡を取り、対処している	全員が協力して施設・設備の維持管理に努めています。スタッフは自主的に施設周辺の清掃や植栽活動にも取り組んでおり、施設の快適性や美観の形成が図られています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	子供たちの遊び場のほかに、お助け場の役割も果たしています。	業務日誌や調整会議などにより、管理・運営のための情報の共有がなされています。今後は、参加の拡大を図るとともに、利用者との日常業務で取り交わされる会話などから、問題点・課題を抽出し、対応策を講じることを期待します。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の行事には積極的に参加し、又、ログハウスの行事には、多くの体育指導委員、青少年指導員の方々のご協力をいただいています。	自治会を中心に、地域の各種団体との連携を積極的に進めています。今後は、比較的新しい団体・新住民などとの交流・連携を図り、様々な意見を取り入れていくことが求められます。
V. 収支状況	月間年間収支決算書を作成 月末締め 外部の監査は受けていません。	経理担当者を中心に、適正な経理処理が行われています。予算・実績の管理や経費節減の取り組みも図られています。
VI. その他	公園清掃も時間の許す限り行っている。近隣から遊びに来る小学生が多い。	小さな施設・組織ならではの小回り性と地域の各種団体との強い信頼関係が、当施設の大きな強みといえます。今後は強みをいかしつつ、子どもや親たちとの対話をさらに深め、利用者のニーズを把握することを期待します。

評価結果についての講評

スタッフが施設の目的・方針を理解し、お互いに協力をしながら施設・設備の維持管理、利用者サービスの提供がなされています。自治会をはじめとする地域の各種団体とは強い信頼関係で結ばれ、情報交換や事業・行事への相互参加が図られており、当施設の大きな強みとなっています。

今後は、より具体的なレベルで計画や目標を定めたり、地域の住民・団体の参加・協力を仰ぎながら、施設の運営を進めていくことが望まれます。そのためには、日常業務における利用者との対話の中から得られる意見や要望を注意深く拾い集めるほか、比較的新しい団体・住民との交流を図り、人々のニーズを読み取ることが求められます。

指定管理者からの意見

我が街、霧が丘は「防犯・防災・教育日本一」を目指しております。地域のこどもは地域で育てるを根本に、「子供達に愛される、遊びに来やすい施設」を目指します。我々が利用者に伝えたいこと、利用者が施設に求めていることを、常に念頭に置き、施設運営を進めたいと思います。この地域ならではの特色（連合自治会・委嘱委員・ボランティアとの連携）を生かし、少しでも多くの方に参加してもらえる自主事業を計画します。

外部の会計監査を受けておりません。法人税も発生しておりません。その施設なりの特徴があると思われまます。評価項目の見直しをお願いいたします。