

指定管理者の指定管理に関する評価シート

1 指定概要

施設概要	名称	放課後子どもひろばこしごえ・鎌倉市こしごえ子どもの家「かもめ」
	所在地	鎌倉市腰越五丁目2番10号
	名称	放課後子どもひろばにしかまくら・鎌倉市にしかまくら子どもの家「こまどり」
	所在地	鎌倉市津1069番地
	名称	放課後子どもひろばやまさき・鎌倉市やまさき子どもの家「めじろ」
	所在地	鎌倉市山崎2456番地1
	名称	放課後子どもひろばいまいずみ・鎌倉市いまいずみ子どもの家「うぐいす」
	所在地	鎌倉市今泉二丁目13番1号
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
	住所	東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3
指定管理期間		令和2年（2020年）4月1日～令和7年（2025年）3月31日

2 評価

（1）管理運営の状況

項目	評価内容	適否
開館時間、休館日等	仕様に定められた開館予定日数、開館時間は守られているか。	○
管理運営体制	①利用者数は適正か	○
	②業務執行体制（各業務、作業の責任者等）が明確になっているか。	○
	③業務に必要な職員数は確保されているか。	○
	④管理運営及び業務に必要な有資格者を必要数配置しているか。	○
施設管理体制	①利用実績に関する帳簿が作成され、適切に保管されているか。	○
	②業務日誌等の報告書、点検記録は適切に保管されているか。	○
	③生じた事故の記録は保管されているか。	○
研修体制	計画的に研修等を実施しているか。	○
市との連絡	①各報告書や事業計画書が適切に提出されているか。	○
	②緊急時の連絡体制が明確化されているか。	○
再委託等	①指定管理業務の全部、または主たる業務を第三者に再委託していないか。	○
	②市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか。	○
	③再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか。	○
利用許可	①利用者の平等な利用が確保されているか。	○
	②利用までの手続きが円滑に処理されているか。	○
利用料	①利用料の徴収は適切に処理されているか。	○
	②利用料の減免の手続きは適切に処理されているか。	○
施設等の維持管理	①法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づき確実に実施されているか。	○
	②点検によって異常等が認められた場合、速やかに修繕、交換及び調整等の適切な処置が実施されているか。	○
	③施設、設備等が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか。	○
備品の維持管理	備品の保管及び管理は適切であるか。	○
施設等の清掃	整理整頓及び定期的な清掃が適切に行われているか。	○
危機管理等	①（夜間等）職員不在時の警備体制が明確化されているか。	○
	②不審者等に対応するためのマニュアルが整備されているか。	○
	③鍵の管理は適切に行われているか。	○
	④災害発生時のマニュアルは作成されているか。	○
	⑤災害発生等を想定した避難訓練を年2回以上実施しているか。	○
情報管理	個人情報等の管理が適切に行われているか。	○

（2）経営の状況

資格	指定管理者の申請資格に抵触する事項はないか。	○
収支状況	適正な経費の執行管理が行われているか。	○

適否基準

「○」：適切である。 「△」：概ね適切である。 「×」：適切でない。

3 利用者意向調査の結果

(1) 指定管理者が行った利用者意向調査の結果

①利用者意向調査の実施内容	ア 調査方法 指定管理施設において、無記名にてアンケートを実施。 イ 回答者数 142人 ウ 質問項目 別紙参照。
②調査の結果	別紙参照
③調査の結果得られた主な意見・回答	スタッフの対応が親切・丁寧で、子どもをよく見てくれているという意見が多く、保護者や子どもへの声かけ、連絡帳での報告、迎え時の様子共有を評価する回答がありました。活動については、室内が狭い、外遊びが少ない、遊びやイベントの内容が分かりにくいといった意見があり、外遊びの機会拡大やプログラム内容の見えやすさを求める声がありました。プログラムについては、子どもが楽しんでいる、家ではできない体験ができるという回答が多い一方で、時間が短い、人数制限で参加できない、曜日の偏りがあるという意見もありました。おやつについては、アイスが多い、軽食や体に良いものがよいといった意見があり、施設からは「できるだけ体に良いものを提供し、種類や量のバランスも考えつつ、衛生面や運用上の制約を踏まえて対応する」と回答がありました。安全面・安心面では、よく見てくれていると安心の声が多い一方で、トラブル時の対応に不安があるとの意見もあり、施設からは「連絡の迅速化、柔軟な対応、見守りの強化、学校や家庭との連携を深める」と回答がありました。

4 指定管理者による自己評価

(1) 利用者の要望等を把握し、それらを反映する取組についての評価

毎年アンケート調査を実施しております。アンケートは保護者の方々へのアンケートと児童からのアンケート（リクエストBOX等）に分けて行い、それぞれ内容を精査し各施設の運営に反映させております。また、リクエストBOXに対して返事を書くことで児童の「私の意見だ!」を大切にしています。

(2) 様々な媒体を用いた利用者への情報提供についての評価

現在は弊社HP、利用者専用フェイスブック、おたより、施設内掲示等での情報提供を行っております。利用者アンケートでは中の様子がわかりにくいとのご意見をいただいておりますので、上記に加え、更なる情報発信機能についてハグノート（アプリ）で発信しています。

(3) 全体的な評価

年間を通して、数多くのプログラムを開催することが出来ました。にしかまぐらのモルック、いまいずみのふれあいの泉での交流、こしごえのビーチクリーン、やまさきの台峯散歩等今までおこなってきた施設の特色を生かしたプログラムに加え、探究学舎とzoomでつながったり、7施設での「宇宙ミッションプログラム」では施設を越えた交流の機会を設けました。様々な体験を通して興味関心を広げ、自ら考える力や気づきにつながるようなプログラム実施に努めました。乳幼児利用については、施設の立地など厳しい条件はありますが、今年度から支援センターを交えてイベントを行い、利用増加に向けて周知を引き続きおこなってまいります。中高学年は、自分達でイベント企画や運営をすることで、自己肯定感や自己有用感を育む取り組みをおこないました。上級生のイベント委員に新入生の歓迎会を企画・実行してもらったり、施設の整理整頓、お掃除など協力して設置してもらうなど少し大人の仕事をしてもらうことで自己肯定感や存在意義を見出すような働きかけを実施しています。

5 総合評価

総合評価
【出あう】地域講師、地域団体、大学生を講師としたプログラムの実施や、自然体験、工作、文化体験を通して、子どもたちがさまざまな活動や価値観に出会える場を創出している。人気のあるプログラムや人数制限のあるプログラムは複数回実施し、多くの子どもたちが参加できるよう工夫している。 【つながる】保護者座談会の実施と、収集した意見を実現しようとする姿勢、また、子どもたちの声を取り入れる仕組みづくりなど、利用者の目線に立った運営がうかがえる。そうした取組により、保護者の放課後かまくらっ子に対する意見も概ね肯定的である。今後も継続していただきたい。また、保護者からの質問や意見について、指定管理者として回答し、対応や改善に取り組む姿勢は評価できる。保護者に直接回答を共有している場合は、その結果や反応も併せて報告いただけるとなおよい。 【ふるさとで自ら育つ】年間を通した高齢者施設への訪問や、訪問前に子どもたちと準備を行うことで、活動に連続性を持たせている点が評価できる。また、子どもたちが高齢者との交流を通して、他者への思いやりの気持ちを育んでいることがうかがえる。さらには、他の指定管理者との垣根を越えた交流を通して、施設単位ではなく、より広い視点で"ふるさと"を捉えられる運営ができている。 【その他】 丁寧にアンケート結果を踏まえて検討を行っている点は評価できるが、一方で、保護者の意見に対する対応状況や市への情報共有については、なお十分とは言えない。今後は、具体的な対応方針とその結果を分かりやすく示していただくとともに、対応後の状況や保護者の反応等についても併せて報告していただきたい。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

①プログラムについて

季節を感じるプログラムや工作系、運動系、地域との交流系がバランスよく実施されている。利用者の満足度については、

にしかまくら	満足73%、やや満足24%
いまいずみ	満足80%、やや満足20%
こしごえ	満足87%、やや満足13%
やまさき	満足77%、やや満足23%

と全ての施設で、高い評価を得られている。

一方で、保護者のアンケート回答の中には、施設の手狭さや、外遊びを増やして欲しいという声が散見される。環境要因によるものも推察されるが、鎌倉市や学校との連携を深めるなど、引き続き課題解決に向けた取り組みを進めてもらいたい。

②スタッフの対応について

にしかまくら	とてもよい61%、よい39%
いまいずみ	とてもよい76%、よい24%
こしごえ	とてもよい93%、よい7%
やまさき	とてもよい67%、よい33%

となっており、全ての施設において保護者からの高評価を得られている。明るく、丁寧に、親切にこどもを見てもらえていることへの感謝の言葉も多数寄せられている一方で、特定のスタッフの厳しい口調に対する抗議の声があることは看過できるものではない。施設内、指定管理者内での改善に取り組んでいる、とのことであるが、同様の声が継続している事実もある。鎌倉市が実施しているワーキンググループで作成された「放課後かまくらっ子で大切にすること（第3版）」を有効に活用し、更なる研鑽を積まれることを期待する。