

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おさか・鎌倉市おさか子どもの家「ひばり」
	所在地	鎌倉市大船2135番地
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4年（2022年）4月1日～令和9年（2027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 71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	調査の結果得られた主な意見・回答としては、支援員の対応が丁寧で安心できる、子どもが楽しく通えているといった感謝の意見が多く寄せられました。一方で、言葉遣いや対応、情報共有について改善を求める声があり、今後は研修や共有を行い対応していく旨の回答がありました。活動内容については、外遊びの機会を増やしてほしいという要望があり、可能な範囲で校庭を使う時間を確保していくとの回答がありました。また、プログラムの実施日や内容、おやつの内容や提供方法、欠席連絡や送迎など利用方法に関する意見もあり、それぞれに対して検討や案内の回答がありました。全体として、感謝の声とともに、より安心して利用できる環境や利便性の向上を求める意見が寄せられました。

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に対しての返事を書くことについて現在進めております。

(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、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

年間通して様々なプログラムを行うことが出来ました。人気のプログラム（サッカー教室、おさかモール、クリスマス会、工作祭り等）がある日は特に利用数が多くなり、楽しんで通っていただけていることが実感出来ます。10月に秋祭りを開催。かまくらっ子でのお子様の様子を見てもらいたかったため、保護者とこどもと一緒に参加してもらいました。その日は茶話会もおこない、保護者様と運営のお互いの理解を深めることにつながりました。大きな一歩になりました。幼児利用については「わくどき」というものをおこないかまくらっ子の児童、支援センターの利用者様と読み聞かせなどで支援センターの利用者様が今後、安心してかまくらっ子に預けていただける仕組みが出来ました。おさかは中高学年参画では、「秋祭り」や「新入生歓迎会」「わくどき」を中高学年が企画・実施してくれました。中高学年の子ども達が下級生に対してよい伝統を気づきあげているように感じました。中高学年の居場所が定着するように働きかけをしていきます。

5 総合評価

総合評価
【出あう】地域の方を講師としたプログラムをはじめ、季節行事や異学年で合同実施するプログラムなど、多様なつながりを生み出す取組を行っている。また、人数制限のないプログラムも積極的に取り入れ、多くの児童が参加できるよう工夫している点も評価できる。 【つながる】アンケートでは、「安心してかまくらっ子を利用できているか」という設問に対し、100%が「安心している」と回答しており、保護者の理解を得ながら施設を運営していることがうかがえる。また、利用児童と支援センターの乳幼児親子との交流を通じて、利用児童および乳幼児双方の成長を促すなど、施設環境を生かした活動が実施されている。一方で、支援員の態度や言い方について保護者から否定的な意見も寄せられていることから、今後は、より一層保護者に寄り添った対応が求められる。 【ふるさとで自ら育つ】支援センターやプログラム講師との交流、施設対抗のプログラムの実施などを通じて、地域への愛着を育む取組が行われている。一方で、さらに施設外での活動を取り入れることで、地域やふるさとを知る機会がより一層広がることが期待される。 【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。

【おさか】

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おり、利用者の満足度も満足63%、やや満足25%と高い評価を得られている。

一方で、保護者へのアンケートの中には、学外活動の少なさや、人数制限により参加が叶わず残念であったとの声も見られる。大規模施設ゆえの難しさ、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

とてもよい61%、よい37%と保護者からの高いアンケート結果を得られている。丁寧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、一部のスタッフの高圧的な態度について指摘する声もある。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。