

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たまなわ・鎌倉市たまなわ子どもの家「うさぎ」
	所在地	鎌倉市玉縄一丁目860番地
指定管理者	名称	株式会社明日香
	住所	横浜市西区北幸一丁目4番1号 天理ビル9F
指定管理期間	令和2年(2020年)12月1日から令和8年(2026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、紙媒体による実施。 無記名にて記入のうえ、施設へ直接提出。 イ 回答者数 48人 ウ 質問項目 別紙参照
②調査の結果	<div data-bbox="711 477 1118 651" style="border: 1px solid black; padding: 20px; width: fit-content; margin: auto;">別紙参照</div>
③調査の結果得られた主な意見・回答	<p>ア. 子どもの家</p> <ul style="list-style-type: none">・ 出欠確認とノートチェックをもう少し厳密にやっていただきたいです。・ 車を停めないと言われていたのに、守らない人がいて不公平さを感じるがあった。また、ひとり帰りなのにすぐに帰宅せずにいる子がいて、親御さんが知っているのか気になる。・ いつも子ども達を温かく見守っていただきありがとうございます。・ いつもありがとうございます。土曜日に1人のみの時でも預かって頂いて大変満足しています。今後ともよろしく願い致します。・ イベント等企画して下さい、とても嬉しいです。いつもありがとうございます。・ とても楽しく通っています。毎月のイベントやポーネルドの遊びなど大変満足しています。ありがとうございます。長期休暇のお弁当だけ、あまり人気ではないのでできれば他のところも検討できれば嬉しいです。・ 長期休暇のお弁当があまり子供向けではないので、別のところも検討してほしい。・ 保護者会は、他の学校の子どもの家だと毎年あると聞きましたが、玉縄はありません。みなさんお忙しいので、なくても良いのかなとも思いますが、先生方の様子とかあまりわからないので、あっても良いのかなと思います。・ いつも大変感謝しています！ありがとうございます。・ 学童にいる時間で学童で習い事ができると嬉しいです。・ いつもご迷惑をおかけしてます。 <p>イ. 子どもひろば</p> <ul style="list-style-type: none">・ いつもお世話になっております。学校敷地内でそのままいられるので、とてもありがたいです。・ コロナ以降、本人があまり行きたがらなり利用頻度が減ってしまいました。私としては、自宅に一人で留守番させるよりも誰かと一緒にいてもらえるほうが、もしもの災害の時も安心なのですが。自宅のほうが気楽だとか、静かに過ごせるからとか、イベントもあまり興味がない等の利用で本人は行きたがりません。2か月に1度くらいでも利用できると、本人も職員の皆さんもお互いの近況がわかって安心だと思うので、「顔を出すきっかけ」になる何かがあるとありがたいです。・ いつも温かく見守ってくださりありがとうございます。長期休みの時など、10時までの勉強の時間などがなかなかできず、家でもよく言って送り出そうと思いますが、学童でも引き続きサポートを宜しくお願いいたします。・ いつもありがとうございます。毎月イベント楽しみにしています！ぜひこれからも続けてください。

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

利用者の要望は、玄関に置いてあるご意見BOXや年に1度のアンケート、お迎え時に口頭で伺い把握している。それらは全支援員にも共有し、解決が必要な場合には話し合い、改善に向けた取り組みを実施。後に保護者へフィードバックも徹底している。

(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

独自のHPやSNS、個人持ちの連絡帳や一斉メール配信等で円滑に情報提供を行った。また、掲示物などで、子どもたちにも発信し、漏れがないように徹底した。

(3) 全体的な評価

コロナウイルスによる制限も年度後半は多少緩和し、プログラム等を前年度以上に行うことができ良かった。しかし、学級閉鎖は何度か発生し朝から開所する事もあり、油断はできない状況ではあった。日々の感染対策は緩めず徹底した。今年度も学校との連携を密に行う事ができた。双方で気になる家庭や子どもの事を相談し合ったり、行き来しやすい関係性を構築したことにより、より安全・安心な運営を行うことができたと感じる。

5 総合評価

総合評価

- ・約90%の利用者から、施設を楽しく利用しているという回答されており、利用者が満足する施設運営がなされていることが伺える。
- ・多様なプログラムを実施し、利用者が参加しやすい環境づくりに取組む姿勢が見受けられた。結果、参加する利用者も増加しており、評価できる。
- ・「子育てに関する心配事や悩み事を気軽に施設職員に相談できるか」の質問項目に対する回答において、約35%の利用者からそうは思わない・どちらとも言えないと回答されている。今後は、利用者がより相談しやすい環境づくりに対する取組みを期待したい。
- ・プログラムでは、同一の活動が多いことが気になる。もう少し多様な活動を展開するよう心掛けてほしい。また、地域人材がどの程度関わっているのか等も報告からは分からないので、そうした情報も記載するよう努めてほしい。
- ・子どもひろば利用の児童の利用率が非常に低いことが気になる。要因について分析し、体験の場としての機能の一層の充実に努めてほしい。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

- ・利用者のアンケート結果から、約90%の割合で満足して利用されている。プログラムには、定期的継続的な内容を実施し、支援員の企画も取り入れるというバランスの良い、かつ多様な体験活動が計画実施さえれているといえる。
- ・「子育てに関する相談」について、あまり満足されていない実体が伺える。保護者との意思疎通の充実化を図ってほしい。
- ・長期休暇中のお弁当については、子どもの健康上重要なことであり、活動への満足度に繋がるため、今後検討していく方向で工夫をして欲しい。
- ・支援員に対する感謝の姿勢がみられ（対応についてはあまり不満がないようで）、今後も利用者との信頼関係を継続的に図って欲しい。
- ・子ども達への対応は概ね良いと思われるが、保護者が色々相談したいと思っているように感じられる。
- ・利用者の保護者との話し合いなどを積極的に行い、注文するお弁当の内容など改善されると良いと思われる。
- ・子どもたちにとって楽しく、保護者にとって安心できる環境を提供していることがうかがえる。
- ・新しく登録したご家庭が、現状の運営に関する背景や意図をご理解いただいた上で利用されると尚よい。