

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、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 44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	当日の欠席や帰りの時間変更をアプリで出来るようにして欲しい。 いつもお世話になっております。仕事をしている間預かっていただけて非常に助かっております。高圧的だと感じる職員の方がいるようで怖がっているお子さんを多数お聞きします。小学校低学年に接する際の言動など、気にしていただけたらと思います。 いつもお世話になり、たいへん助かっています。ありがとうございます。

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。

(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（ディスクゴルフ、ウォークラリー、おさかモデル、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、1年生の保護者とこどもと一緒に参加してもらいました。幼児利用については1階の大船子育て支援センターが2階のプレイルームに上がってきて利用していただいております。次年度からは支援センターを交えてイベント利用を促進していきます。おさかは中高学年参画では、「秋祭り」や「新入生歓迎会」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

- ・プログラムでは、季節の変化を感じれたり、施設の内外で様々な場所で実施していること、多様な講師による豊かな活動展開が実施されており高く評価できる。参画プログラムといった中高学年が低学年に向けてプログラムを考え、実現する取り組みは、子ども達の成長が期待でき、低学年にとってはお兄さんやお姉さんがロールモデルとなる機会であり今後も継続していただきたい。
- ・視察時には支援員の多くは、笑顔で子ども達と接し、和やかな雰囲気を作れていると感じる一方で、未だ腕組や強い口調で接する支援員もいるため、子ども達と接する際の姿勢はフォローが必要な場面もあった。
- ・乳幼児プログラムを定期的の実施していること、子ども達が乳幼児にむけて挨拶をかわす場面もみられ、施設の特色を活かした良い習慣が根付いていると感じる。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

① 体験活動について

・施設ごとに多様な体験が週に一度以上展開されており、特に鎌倉の地域性を活かした活動が展開されていることは、かまくらっ子の理念を踏まえると、高い評価に値する。地域に出る活動も取り入れられている施設が見られ、子どもたちが地域を知る機会にもなっていると思われる。

・複数施設を運営しているからこそその強みとして、他施設の活動を取り入れたり、地域団体や地域住民が複数の施設で活動したりしていることについては、体験の魅力化という点においても、地域がかまくらっ子を知るという点においても、優れた点であるといえる。だからこそ、施設での活動を重ねるにつれ、効率的・効果的な活動の展開方法を見出し、次の施設に活かすという姿勢を大切にしてほしいと考えている。

・環境問題や高齢化など、社会課題について、学ぶ機会があることも大切であると考えているが、週に一度の体験活動がそうした学びの要素の強いものだけであると、低学年や、体を動かしたい子どもなどのニーズにそぐわないことが懸念されるため、他の体験活動も同じ週に実施したり、学びの活動の頻度を減らしたりすることが求められると考えている。子どもが大人のニーズによって、「やらされている」「学ばされている」という状況にならないよう、引き続き配慮してほしい。

・大きな課題としては、抽選によって、やりたかったのにできなかった子どもの意見が少なくないことである。裏を返せば、子どもたちは体験活動に強いニーズがあるわけである。参加児童数などの関係から、全員に対して実施することが困難である施設があることは容易に想像でき、けがやトラブルの予防という観点からも仕方がないケースであることは想像できるものの、別日に複数回実施する、支援員や体験した上級生が別会場で実施する、自由遊びの中でできる機会をつくるなど、積極的に改善策を講じてほしい。場合によっては、人数が大きき制限する体験活動については、社会教育の機会としてのかまくらっ子の趣旨には反することも考えられるため、実施しないということも考えられる。

② おやつについて

・飲食業としてのセクションも持つシダックスだからこそ、考えられたおやつのメニューを限られた予算の中で講じる努力をしていることがうかがえる。また、おやつのセレクト性を取り入れている施設もあり、SDGsを踏まえた現代の放課後児童クラブに求められるおやつの提供方法であることは素晴らしい。子どもも自分で食べたいものを、自分が食べられる量を考えてセレクトすることができており、こどもまんかという視点からも意義は大きいと考えている。

・しかしながら、「体に悪いものを提供している」、「駄菓子などばかりを提供している」という意見も散見されており、おやつについて危惧している保護者が少なくないことは大きな課題だと考えられる。1食65円という値段で量と質を確保することは困難であると思われるので、今後は保護者を巻き込んで、おやつについても意見を取り入れたり、シダックスとしておやつについて配慮していることなどを保護者に詳しく発信したりして、保護者の不安を払拭することが大切であると思われる。

・また、一件ではあるが、アイスの提供に関して、おやつ時間が体験活動の参加を妨げる要因となっているとの意見が見られた。そうであるとすれば、大きな問題であるといえる。子ども自身が自分の考えでおやつを食べる時間を決めるなどして、体験活動の時間とおやつの時間がバッティングしないよう配慮してもらえればと思う。

③ スタッフについて

・多くの保護者から感謝の言葉が挙げられており、子どもに寄り添う姿や丁寧にトラブル等に対応している姿がアンケート結果からもうかがうことができる。これは、御社が独自に実施している研修内容が優れているからだと考えている。今後も青少年課主催の研修と合わせ、相乗的に支援員の質の向上をお願いしたい。

・しかしながら、一部の保護者からは支援員の言葉遣いや態度などについて、不適切であるとの指摘も見られた。どういった場面での、どういった行動や言動であるか確認が必要ではあるが、日々の活動の中で、支援員同士がお互いに声をかけあい、そうした態度や言動が見られた際には、指定管理者に直接報告できる仕組みを講じたり、保護者に積極的に施設の様子を見てもらうことで緊張感を高めたりするなどの具体的な手立てを講じることが重要であると考えられる。

④ 経費について

・7施設間で赤字となっている施設が見られており、これは他施設よりも人件費の占める割合が高くなっているためと思われる。また、施設の視察においても、同じ空間で子どもが10人以下であっても、支援員が複数名いるなど、子どもの動きや参加人数でなく、型にはまった配置や行動になっていることが推測される場面が見られた。こうしたことが一部の保護者からの「子どもに対する接し方が高圧的である」と思われる一因にもなっていると考えられる。子どもたちの活動を適切にサポートするとともに、効率的な運営を心がけ、子どものウェルビーイングにつながる適切な配置をお願いしたい。

⑤ 保護者に対する調査について

・毎年、指摘している点であるが質問紙の質問項目と回答項目が不適切なものが見られる。①のスタッフについての感じ方では、「親しみやすい」「相談しやすい」「話しやすい」について、違いがよくわからず、さらにこれを複数選択性ではなく、択一式にすることは不適切である。また、「話しかけにくい」は「話しやすい」と対応しているが、「感じが悪い」に対応する項目が見られない。親しみやすさ、相談しやすさ、話しかけやすさ、雰囲気異なる内容として保護者に問うのであれば、それぞれについて「とても・どちらかという」とを用いた4件法の選択制にすべきである。この質問項目では、保

護者の声を適切に拾うことができない。強く改善を求めるものである。

・②のかまくらっ子の活動内容の「活動内容」と、④の「プログラム」とは異なるものを指しているのか。活動内容とはおやつや掃除、宿題なども入っているのかなど、例示がないためイメージできず、回答した保護者が同一の定義で回答していると思えない。

・③の安心して通わせるについては、かまくらっ子は放課後児童クラブだけではないので、「保護者が通わせる」施設ではない。昨年度も指摘したが、誤ったイメージを本事業に植え付けてしまうため、質問項目の修正を改めてお願いしたい。

・また、③と⑤については、「不安」と感じたり、「けがの対応が不適切だった」と回答したりしている保護者について、きちんと追加質問をして、具体的な場면을把握すべきであり、それについての対応策もきちんと講じることが求められる。

・以上、アンケート調査の内容に関しては、昨年度同様、課題が多くみられるので、保護者や子どもたちの声を的確に反映させるためにも、改善を強く求めるものである。

分評価

