

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	放課後かまくらっ子たまなわ・たまなわ子どもの家「うさぎ」
	所在地	鎌倉市玉縄860番地1
指定管理者	名称	株式会社明日香
	住所	東京都文京区小石川五丁目2番2号わかさビル3階
指定管理期間	令和2年(2020年)12月1日～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

<p>①利用者意向調査の実施内容</p>	<p>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。</p> <p>イ 回答者数 51人</p> <p>ウ 質問項目 別紙参照</p>
<p>②調査の結果</p>	<div style="border: 1px solid black; text-align: center; padding: 20px;"> <h1>別紙参照</h1> </div>
<p>③調査の結果得られた主な意見・回答</p>	<p>ア 子どもの家利用者意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます！ ・子どもの迎えの際に職員の部屋に誰もおらず。インターフォンを鳴らしても気がつかれず、しばらく戸惑いながら待っていたことがありました。子どもたちの対応が最優先ですが、何か改善策があると用事があり急いでいる人などは気を揉まずに済むかなと思います。 →支援員の配置、1人は必ず事務所に置き、対応できるように致します。 ・いつも保育ありがとうございます。昨年末の新施設入所説明会の際に春休みまでには購入による弁当も整備したいとお話ありましたが、その後の進捗はいかがでしょうか？来た春休みなど、給食のない期間に数日間だけでも仕出し弁当を用意していただくと、大変助かります。子供も旧施設でのほっともつと弁当をととも気になっていました。お忙しいとは思いますが、良い報告が聞けることを楽しみにしております。まだまだ寒暖差の大きい季節続きますので、お身体大事になさってください。 →昨年度末の学校休業日より、仕出し弁当注文を承るようにしております。 ・新学童になって中の様子が見えなくなり、子どもたちの可愛く遊んでいる姿が見えないのが残念です。 →SNSで日々の子どもたちの様子を発信しております。 また、ご希望がありましたら、お迎え時等に施設内に入ってください様子をみていただくことも可能です。 ・入口のセキュリティレベルをあげてほしい。 →入口扉にダイヤル式のカギを設置。 また、大きな門付近に防犯カメラ常設し、防犯対策等を講じております。 ・高学年なので、だいた性格などの把握が出来ていると思うので安心している。 <p>イ 子どもひろば利用者意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明日香指導員の皆さま、いつも大変お世話になっております。子供たちが安心安全に過ごせる場所を提供して頂き、本当に感謝申し上げます。これからもどうぞ宜しくお願いします。 ・まだ、一度も利用しておらずアンケートに正しく答えられないです。すみません。 ・いつも本当に楽しそうに行っていて、毎日でも行きたいと言っています。いつもありがとうございます。 ・コロナの流行のなか、ありがとうございます。 ・いつもお世話になりありがとうございます。とにかく子供はかまくらっ子が楽しいとのこと、大変助かっております。

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

・利用者の直接の声、ご意見箱やアンケートでの声をしっかりキャッチ、施設全体での把握に努めた。生活の仕方等すぐに改善できることは反映させ、時間を要することに関しては、その旨を利用者へ説明し、改善する姿勢を表した。

(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

・一斉メールやSNS、施設内の掲示物等で情報提供を行った。SNSではイベントの報告なども含めて普段の様子が伝えられるよう努めたが、閲覧してくださる方が限られており、全体への発信には欠けている部分が生じたように思う。

(3) 全体的な評価

・年度途中からの運営の為、完璧に準備をしてのスタートを切ることはできなかった。けれど、現場支援員が利用者との信頼関係がしっかり築かれている状態だった為、救われた部分が多い。

・次年度は情報発信という部分で、施設のHP作成や保護者がよりコミュニケーションを図りやすいツールなど利用していきたい。

・地域との連携という部分で、関わりが薄かった。この振り返りを確実に次年度に生かす。

5 総合評価

総合評価

- ・年度途中の12月から運営を開始しており、保護者及び地域への周知に苦戦していたが、効果的にSNSや口コミによる周知を図っており、利用者満足につなげている。
- ・コロナ禍中であり、学校や地域との協働を進めにくい状況であるが、アンケート調査「学校や地域との連携は図られていると思いますか？」の調査結果から「そう思う」、「ややそう思う」の割合が家利用者94%、ひろば利用者77.8%と過半数の満足が得られているので、次年度以降も引き続き、社会情勢を勘案しながら地域協働を進めてもらいたい。
- ・乳幼児利用者の満足度は87.5%と高く、引き続き満足度を高く維持することを期待する。
- ・新型コロナウイルス感染防止の対応をしながらも、利用者から高い満足度を維持できていることから、継続的で安定的な施設運営がされていると認められる。引き続き感染防止対策を適切に行うとともに、「新しい生活様式」に沿った利用を実現するため、利用者からの要望に柔軟に対応されたい。
- ・今後も市と適宜、連絡及び報告を欠かさず、安全かつ安心で利用者の満足につながる運営を期待する。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

- ・コロナ禍でもきめ細かく対応していると感じた。
- ・利用者との交流を丁寧に行っているとの印象を受けた。
- ・地域との連携はかまくらっ子全体の課題となっている。そうした課題にしっかり対応しようという姿勢が評価できる。ぜひ市のモデルとなるような連携例につなげてほしい。
- ・乳幼児利用者の満足度が高いのがすばらしい。その要因まで分析してもらえるとよい。
- ・引き続き利用者の状況、ニーズに応じた前向きな対応を期待する。