

## 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	放課後子どもふかさわ・ふかさわ子どもの家「すずめ」
	所在地	鎌倉市梶原一丁目11番1号
	名称	放課後子どもせきや・せきや子どもの家「やまゆり」
	所在地	鎌倉市関谷468番地1
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3年(2021年)4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、請け負っていないか。	○
	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。 イ 回答者数 92人 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</p>	<p>ア ふかさわ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも細やかな対応をありがとうございます。</li> <li>・安心して子どもたちを預けられていることに感謝しております。</li> <li>・いつもお世話になっております。責任者の先生、皆さんのお陰で安心して仕事に専念でき、とてもありがたいです。</li> <li>・毎日放課後お世話になり、お友達と過ごしたり、プログラムをご提供いただき、楽しく過ごしているようで安心しています。</li> <li>・長期休みも対応していただけるため、おかげさまで仕事に行くことができ感謝しております。</li> <li>・いつもお世話になっております。最近学年も上がってきたこともあり、利用回数がかなり減っています。アフターに切り替えたい思いもあるのですが、退室時間が早い為、それもかなわない状態です。家庭の問題なのでそこはやむを得ないと思っています。ただ、利用したりしなかったりの状態が心苦しく、先生方との距離も感じており、以前のように気軽に話かけづらく、先生方からも距離を置かれているように感じてしまいます。週に1度2度の利用しかない児童はやめた方が良いでしょうか？こちらとしては1度2度の利用でもありがたいのですが、邪魔者扱いを受けているようにも感じております。やめるべきであれば宣告してください。覚悟はしておくので・・・。</li> </ul> <p>【回答】お気持ちに寄り添えず申し訳ございません。結論から申し上げますと、月数回の利用であっても、必要とする限りはご利用いただければと存じます。保護者が安心して就労できるよう、環境を提供する事も大切に考えております。邪魔者扱いを受けているように感じさせてしまう状況も、こちらの配慮が至らず申し訳ございません。お迎えなどにいらした際には、お話の時間を確保できるよう努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもお世話になっております。プログラムなどいつも子どもが楽しませてもらっています。ありがとうございます。今後もどうぞよろしく願っています。</li> <li>・プログラムが充実していて、いつもありがたいです。プラ板が特にお気に入りです、増やしてほしいとのことです。</li> </ul> <p>【回答】次年度はたくさん実施できるよう準備を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先生方の中にまだ名前を覚えていない方がおられます。(子どもの)そこは早く子どもの顔と名前を一致させた方がいいかと思えます。</li> </ul> <p>【回答】おっしゃるとおりです。特に月に数度勤務の職員は顔と名前を一致させることに中々苦戦しております。申し訳ございません。 <li>・いつもありがとうございます。外遊びの時間がもう少し増えたらいいな、とは思いますが、感謝しています。</li> <li>・一時外出中の出入りについても、連絡メールを発信してほしいと思います。</li> <p>【回答】入退室管理システムの仕様上、同日の再読み込みができないため、一時外出についてはメールの発信ができません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもありがとうございます。子は学童が大好きです。</li> <li>・いつもありがとうございます。お世話になっており、感謝しています。</li> <li>・いつもありがとうございます。親身になって子どもと接していただき、本当に感謝しています。</li> <li>・長期休みの時、学童と同じ8時ごろから入れてほしいです。</li> </ul> <p>【回答】受入時間について指定管理者では変更できないため、放課後かまくらっ子事業制度が変更になり次第、周知いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・物作りが好きな娘は、毎回嬉しそうな顔で作ったものを見せてくれます。毎月イベントを開催していただき、今のままで充分楽しんで通えています。宿題の時間もありません。ご助かっています。</li> <li>・学童での様子やお友達との関わり等知れるツールが欲しいです。</li> </ul> <p>【回答】プログラムの様子などをFacebookで公開しております。個人情報保護の観点から承認制となっております。詳しくは職員へお尋ねください。</p> </p>

イ セキヤ

- ・家庭ではできないことをして頂いて、いつも感謝しています。
- ・先生方皆さん一生懸命子どもに接していただき、とても感謝しております。息子も「子どもの家楽しい！」と言っており、安心して預けさせていただいています。今後とも宜しくお願ひします。
- ・日頃から手厚くご指導いただき、安心と感謝の気持ちでいっぱいです。今後ともよろしくお願ひします。
- ・毎月のプログラムが大変ありがたく、是非継続いただけますと幸いです。
- ・いつもありがとうございます。
- ・曜日が合わないことがあるのが残念ですが、イベントを催してくれるのはありがたいです。
- ・藤沢市の学童ですと、給食ありの場所があると聞きました。  
【回答】現時点では調理の伴う補食を提供する予定はございません。どうぞご了承ください。
- ・いつも参加カードがボロボロになってしまう。1年は長いので途中で参加カードを交換してもらいたい。  
【回答】交換は希望者に対して行っております。職員へお申し付けください。
- ・どうしても低学年だと高学年が怖い様子です。  
【回答】気持ちよくお過ごしいただけず、申し訳ございません。異年齢交流の場である以上、声も体も大きい高学年が威圧的に見えてしまうことがあります。ご本人が嫌な気持ちになられた時には、近くの職員へ声をかけていただければと存じます。
- ・頭をぶつけたなど、細かい報告をまとめてくださり助かっています。

#### 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にて児童、保護者からの評価や要望の声をいただき、施設の運営を見直しております。館内に児童のリクエストボックス（イベント希望や読みたい本など）を設置したり、子ども会議を開いて独自イベントを開催したりすることで、要望等の把握と実施に取り組みました。

##### (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

SNS媒体はFaceBookにて、日々の活動の様子を伝えさせていただいております。HPは現状、施設の基本情報を提供するにとどまっております。今後はHPでも様々な情報を発信できるよう、改善を検討しております。また、外部講師や、社内講師による、保護者を対象とした子育て情報を提供する講義を実施いたしました。

##### (3) 全体的な評価

地域団体・コーディネーターにご協力いただき、各施設60を超えるプログラムを実施できました。利用者からのプログラムに対する満足度は90%を超えております。科学プログラム、運動プログラム、工作プログラムなど、要望の多かったジャンルを取り入れております。コロナ禍において保護者との距離ができてしまった点は否めず、お迎え時の情報交換を手厚くしてまいります。乳幼児の利用促進で成果を残すことができていないため、広報の促進、施設環境の整備に努めたい。近隣保育施設からも場所を利用したいとお声をいただいているので、連携を深めていきたい。

#### 5 総合評価

##### 総合評価

- ・一部、報告書等の提出遅れが見られる。協定書及び仕様書等を遵守し、適切な指定管理業務の遂行を求める。
- ・地域性を活かした施設独自のプログラムを実施し、利用者が楽しめるような工夫をしている。
- ・コロナ禍における感染防止対策の一環として、オンラインによるプログラム実施に力を入れており、利用者のニーズに臨機応変に対応している。
- ・コロナウイルス感染拡大防止に向けた対策として、利用者の体調管理や施設内の定期的な換気や消毒の実施など衛生管理の実施をしている。
- ・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

- ・2施設共に、保護者からの意見としては概ね良好であることを確認できた。
- ・ふかさわでは、保護者の一部から「学童であっても週1、2回の利用。邪魔者扱いをされているよう」という指摘があるが、高学年になり疎外感を感じているのでしょうか。気になる指摘である。
- ・また「学童の様子が分かるもの」を期待する保護者のニーズがある。コロナ禍にあって、直接見学が困難になっているが、子どもの日常を伝える方法（Facebook以外でも）を今後工夫されることを期待する。
- ・活動が定着している姿が利用実績から分かる。こどもひろば利用の割合も高く、現地視察でも活き活きとした子どもたちの様子が見られており、安定した運営とそれによる保護者らの信用によるものと思われる。
- ・批判的な意見等に対しても、真摯に対応しており、誠実さが感じられる。他方で保護者からの自由記述が少ないことに少し心配している。信用されている証であるかもしれないが、バイオニアだからこそ、今後も利用者の意見、ニーズに耳を傾ける姿勢を大切にしておし、期待している。
- ・プログラムも多様で充実もしていて良い。子どもたちの関心が高いことも分かる。今後も子どもの思いや願ひを反映させてほしい。