

## 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しちりがはま・しちりがはま子どもの家「なみのね」
	所在地	鎌倉市七里が浜東五丁目3番3号
	名称	放課後子どもひろばふじづか・ふじづか子どもの家「かなりや」
	所在地	鎌倉市寺分418番地10
	名称	放課後子どもひろばおおふな・おおふな子どもの家「つばめ」
指定管理者	所在地	鎌倉市大船二丁目10番3号
	名称	株式会社理究キッズ
指定管理期間	住所	横浜市西区高島二丁目14番17号
		令和元年（2019年）10月1日～令和4年（2022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。 イ 回答者数 127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 しちりがはま 意見なし</p> <p>イ ふじづか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冬の利用時間を5時まで延ばしてほしいです。4時30分では1人で留守番しなくては行けないので、心配で困っています。</li> <li>・仕事をしていると、子どもとなかなか話のとっかかりがないので、帰りにこんな遊びを誰としましたよ、など簡潔に教えていただくと帰り道などの話しの話題になり助かります。</li> <li>・週4日程度通わせていますが、本人はとても楽しんで生活しています。プログラムも多様で欠かさず参加するようにしています。スタッフの方も親切で、親として安心して預けています。</li> <li>・いつも丁寧にご対応いただけていて、安心して預けることができます。以前（数年前）と比べると、先生の人数が減っていることから、子どもたちから「先生大変だと思う。」という話が出ています。</li> <li>・お弁当の申し込み状況を確認する方法が難しかったです。</li> <li>・仕出し弁当の味が合わず、ご飯しか食べていないと聞き、冬はお弁当にしました。他の会社をご検討いただければと思います。</li> <li>・臨時利用の子にも仕出し弁当を出してもらえると嬉しいです。</li> <li>・学童の子のおやつ時間の時のアフターの過ごし方が嫌だと言っています。</li> </ul> <p>ウ おおふな</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月楽しいプログラムをありがとうございます。</li> <li>・プログラムで持ち帰ってくる製作物から話題が広がり、楽しい時間になっています。</li> <li>・利用時間が短いので、プログラムは1度か2度、途中まで参加し、作りかけで持ち帰りましたが、楽しかったようです。将棋を学べるプログラムがあると嬉しいです。</li> <li>・プログラムの申し込みなどはすべてネットでできるようにしてほしいです。</li> <li>・抽選のプログラムは、お友達が当選しないと不安らしく、最近では申しなくなってしまいました。親としては知らない子ども仲良くなれるチャンスだと思っているので残念ですが、コロナで中止になったものも含め、またいろいろ企画してほしいです。</li> <li>・プログラムが全然当たらず残念だった。当たっても中止となりましたが・・・。人数制限のないものに申し込んでも、結局コロナで中止となり、途中から申し込むのもやめてしまった。</li> <li>・施設の規模に対して利用者がかなり多いので、今はコロナが心配で利用を諦めています。手洗いは徹底されているようですが、手指消毒用のアルコールが用意されていないのを子ども本人が心配していますので、あるといいなと思います。</li> </ul> <p>【回答】現在は用意しておりますので、ご安心ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレが老朽化しているようなので、綺麗にしてもらえると子どもたちが喜ぶと思います。</li> <li>・アフタースクール利用ですが、いつも温かいご対応をしていただき感謝しています。帰りに「習い事に行っね」などの声かけをしていただけるのも大変ありがたいです。</li> <li>・行き届いた配慮に感謝しています。</li> <li>・大人が言うことが正しいとは限りません。なかなか自分の気持ちをうまく表現できる子ばかりではないので、子どもたちが沢山いてお忙しいことは十分理解していますが、大人のこうあるべきだという思考は押し付けずに、子どもたちの話を聞いてコミュニケーションをお願いします。</li> <li>・アフタースクールでも実費支払いでおやつを出してほしい。</li> </ul>

#### 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

定期的なアンケートの実施、分析を行い、その内容を利用者が必要に応じた改善策を利用者へフィードバックしている。

##### (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

毎月のお便りに加え、メール、HPを活用し、利用者へ情報を伝えている。

また、日々の様子については、連絡帳やお迎えの時の会話、電話なども用いて、密なコミュニケーションを取るようになっている。

##### (3) 全体的な評価

#### 5 総合評価

##### 総合評価

・アンケートから指定管理3施設に共通して満足である旨の回答が過半数を超えており、利用者が満足をする運営状況であると伺える。

・毎月、多様なプログラムを提供しており、利用者の満足につなげることができている。

・利用者からの要望等について、市及び学校等の関係機関と頻りに連絡を取り合っており、市の方針に準じた対応を行っている。また、要望等への対応について、即座に施設へ周知するなど、高い水準の運営がなされている。

・本事業の理念をよく理解しており、評価できる。今後は更に支援員への理念の浸透を図ることを期待する。

・今後も市と適宜、連絡及び報告を欠かさず、安全かつ安心して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

・しちりがはまの保護者からの意見について、回収され次第公表して欲しい。

・ふじづかでは、保護者の意見として、日常の「かまくらっ子」の活動に対する感謝の言葉が込められており、概ね良好であると確認できるが、支援員の不足が指摘されているのは気になる点である。

・おおふなの保護者からは、プログラムの豊富さへの満足感などから、良好な運営が図られていることが確認できる。

・コロナ禍で、実際の子どもの様子が中々伝わり切れていない可能性があり、今後は保護者や利用者へ日常の充実した様子が具体的に伝わるような何らかの方法を工夫することが望まれる。

・写真からも子どもたちの活き活きとした活動の様子が伝わってきてよい。地域との交流、多様性、配慮していることが分かる。

・アンケートの単純集計からも、満足度が低くないことが分かるがおおふなの結果についてはいくつか疑問が残る。より詳細な分析を行い、「どちらでもない」という回答の根拠等について明らかにする必要があると思われる。

・自由記述は少数であることはもちろんではあるが、しかしながら、プログラムの設定（抽選や申し込み方など）に改善が求められるものが散見される。かまくらっ子の理念上、本来は希望する子どもが全員参加できるようにすることが望ましいので善処してほしい。

・プログラムへの参加児童数が多くないことが気になる。子どものニーズがないのか、意見をくみとる仕組みとなっているのか。もう一度、確認してもらえるとよいと思う。