

## 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・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	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。 イ 回答者数 47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; padding: 20px; width: 100%;"> <h1 style="margin: 0;">別紙参照</h1> </div>
<p>③調査の結果得られた主な意見</p>	<p>ア 子どもの家</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前の子どもの家のように、子どもたちの様子が見えないのが残念ですが、楽しく通わせてもらっています。</li> <li>・防犯面について。以前学童の方にはお話しした内容なのですが、学校も学童もそうですが、割と簡単に不審者が侵入できてしまう状況が不安です。でも、恐らく学校との兼ね合いが何か分かりませんが、事件や事故が起きない限り改善されないような気がするので期待していません。アンケートなので一応書いてみた次第です。明日香になってから楽しいイベントが盛り沢山になったのはありがたいです。先生方にも優しくしていただき、子どももいつも楽しく利用させていただいております。</li> <li>・いつも見守りありがとうございます。子どものちょっとした訴えや変化にも柔軟に対応して下さり、1年生で不安な中、安心して通わせることが出来ました。また、来年度もどうぞよろしく願っています。</li> <li>・いつもありがとうございます。イベント等子どもたちのことを常に考えてくださり、ありがたく感じています。今後ともよろしく願っています。</li> <li>・おやつがちょっと足りないと言っております。また、学年が上がるとだんだん通う日が減ってくると思いますので、おやつを回数制の選択肢もあると良いと思います。</li> <li>・お休みの連絡をメールでできるとありがたいです。</li> <li>・連絡帳をノートではなくアプリやwebサイトで利用できると便利だと思います。</li> <li>・いつも温かく見守ってくださり、ありがとうございます。</li> <li>・欠席の連絡を忘れても、子どもの家から確認の電話がないのが不安です。また、遊んでいるときに、危ない行動をとっている子どもに注意をしてもらえたらと思います。</li> <li>・いつもお世話になりありがとうございます。</li> <li>・いつも尽力くださりましてありがとうございます。</li> </ul> <p>イ 子どもひろば</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先生がとても優しいです。いつもありがとうございます。</li> <li>・いつもありがとうございます。</li> <li>・いつもありがとうございます。今はアフターで週一程度の利用ですが、来年度からは学童に戻りますので、今後ともよろしく願っています。</li> <li>・いつも大変お世話になっております。このコロナ禍、指導員の皆様は大変なことが沢山あるかと察します。そんな中、子どもを安心して預けられる学童があり、大変ありがたく感じています。また、子どもたちのことをきめ細かく把握していただき本当にありがとうございます。これからもどうぞよろしく願います。</li> <li>・コロナ禍で利用を控えるよう連絡があつてから、利用していないのでわからない。</li> <li>・何度か退出カードの件で不安に思うことがありました。親としては入室、退出の連絡でこどもの安全を把握しているため、きちんと管理していただきたいです。</li> <li>・問題行動を起こす児童に寛大すぎるのではと思うときがある。トラブルはいつでも起きるものなので、容認しすぎずに毅然と対応してほしい。何もしない児童の保護者から見ると、我慢したり、危険に晒されていると感じる。</li> <li>・放課後適度に大人の目がある居場所があり、大変ありがたいです。</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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の直接的な会話や連絡帳でのやりとり、アンケート等を通して要望を把握している。</li> <li>・すぐに反省できる事とできない事もあるが、本部と現場支援員間でしっかり把握し、改善に努めている。</li> </ul>
---

#### (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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS (Twitter)、たまなわ専用ホームページ、おたより等で定期的に情報発信を行った。</li> <li>・SNS等の存在周知は全体的に欠けているように感じたので、次年度は様々な媒体の積極的な活用をし、活用していることをしっかり利用者へ周知していきたい。</li> </ul>
---

#### (3) 全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・たまなわの運営が丸1年経過した。運営開始は年度途中だったため、今年度も手探り状態の中での運営となった。統括責任者が学校・保護者との信頼関係を十分に構築してくれているので、各イベントの実施や様々な機関との連携など、滞りなく進めることができた。</li> <li>・施設は新しいものの、修繕が多数行われた。セキュリティ面で不安視される保護者の声も聞かれたため、安心・安全な子どもたちの居場所として保育の質を高めるだけでなく、環境面もしっかり整備していきたい。</li> </ul>
--

## 5 総合評価

### 総合評価

- ・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？」の調査結果から利用者の過半数の満足を得られているが昨年度の調査結果から比べて満足度は減少している。利用者の満足度を向上させる対応を期待する。
- ・保護者から概ね職員への対応について、好意的な意見が寄せられており、丁寧な接遇を実施していることが伺える。
- ・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。
- ・コロナ収束後を見据え、企画運営の準備に取り組んでもらいたい。
- ・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

- ・保護者からの評価は良好である。指定管理者へのコメントの中には保護者の方々の意見の傾向として、放課後の我が子が安心して過ごしていることに感謝の意を述べていることが確認でき、日々の「かまくらっ子」の適切な運営状況や活動プログラムへの創意工夫の成果が上がっていることを確認できる。参加児童、保護者の満足度は高く、支援員への信頼度の高さが窺える。
- ・「子どもの様子がみえない」「欠席の連絡忘れをしても施設から連絡がこない」ことへの不安、「問題行動を起こした子どもへの対応への疑問」などが指摘されていたのは気になることである。保護者(家庭)との連携を図りながら、子どもの居場所を作り上げていく姿勢が、保護者に伝わるよう創意工夫を期待する。
- ・プログラムがスポーツや実験、季節イベントと多様であり、外部との連携もあり、評価できる。保護者からもそうした声が出ていることは重要であり、家庭に伝わっている証拠だと思われる。反面、避難訓練や防犯教室はイベントではないので記載するのは適切ではない。
- ・他の業者では、保護者の意見に対して回答を添付しているので誠実さを伝える意味でも、きちんと回答して見える化するべきと思われる。
- ・出欠管理やトラブルに対して、意見が散見されることについては重大な問題であると言える。昨今の子どもをめぐる事件等から保護者は安心、安全に最大の関心がある。緊急かつ適切な対応が求められる。