

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・鎌倉市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・鎌倉市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・鎌倉市おおふな子どもの家「つばめ」
	所在地	鎌倉市大船二丁目10番3号
	名称	放課後子どもひろばだいいち・鎌倉市だいいち子どもの家「うみがめ」
	所在地	鎌倉市由比が浜二丁目9番13号
	名称	放課後子どもひろばおなり・鎌倉市おなり子どもの家「こぼと」
	所在地	鎌倉市御成町18番10号
指定管理者	名称	株式会社理究キッズ
	住所	横浜市西区高島二丁目14番17号
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 331人 ウ 質問項目 別紙参照。</p>
<p>②調査の結果</p>	<p style="text-align: center;">別紙参照</p>
	<p>ア しちりがはま</p> <ul style="list-style-type: none">・いつも本当にありがとうございます。温かく育ててくださり、感謝しかありません。時間で計画的に動くことも、定着も全て学童のおかげです。来年度もどうぞ宜しくお願いします！・お迎えに行くと、いつも笑顔で優しく親切な先生方が迎えてくれます。とても安心して預けられます。子供も行くのが大好きです。・いつも温かみのある育てをしてくださり、本当に感謝しかありません。・毎日安心して通わせられているのは、先生方が子どもの安全と丁寧な関わり方をして下さっているからだと感じています。子どもの良い面を褒めて伸ばして下さるところは、見習いたいと思っています。・家庭方針や本人の意思に任せ、マスク着用は任意にしてください。すでに学校では常時マスク未着用ですごしています。現在は学童のためだけにマスクを持って行っている状況です。・学校ではマスクが任意になり給食当番や、全体の集まりの時以外させていないのですが、子どもの家では絶対マスクをしなきゃいけない。と子どもが言っていたのですが決まりはありますか？子どもがマスクは少し苦しいのでしたくないと言っているのが出来ればしないで過ごさせてあげたいと思っています。・入学したばかりの頃はお友達もいなくて、行くのを嫌がっていましたが、おかげさまで今はすっかり楽しんでいる様子です。冬休みも積極的に通ってくれて、大変助かりました。いつもありがとうございます。・高学年になるにつれて、子どもの家利用児童の人数が減ると聞いています。たくさんの低学年の子の中では、高学年の子はどのように過ごすのでしょうか。・今年度は面談がありませんでした。（私の記憶違いでしたらすみません。）年に2回程度は面談していただき、子どもの様子やご迷惑をおかけしていないか等教えていただけたらありがたいです。

イ ふじづか

・プログラムでキーホルダー、アクセサリづくり（可愛いもの）をもっとやりたいそうです。日常の活動内で気軽に取り組めたミサンガ作りはだいぶ楽しんでやっていたのでプログラムに限らず工作コーナーがあっても良いのかなと感じます。

・子供がたまにしか利用せず、親も施設に行く機会もないため、様子がよくわかりません。プログラムも楽しそうな内容で参加させたいのですが、習い事等で参加できず残念です。

・なかなか外遊びができませんが、竹馬や縄跳びなどやらせていただいてありがとうございます。

・長期休暇のときは臨時利用の子も仕出し弁当注文したいです。

・いつもありがとうございます。親の連絡抜け漏れに、個別にお電話で確認して下さったり配慮に感謝します。日常生活も、夏休み、冬休みも、プログラムも子供もとても楽しんでいます。以前子どもの生活態度のことでほめてくださり、ノートに書いてくれたことがありました。みんなの前でも褒められて、お手本になったんだよ、と子自身が非常に満足気に話していて、自信につながったようです。親にもノートで教えてくださり、とてもうれしかったです。これからもよろしく願っています。

・毎日娘の面倒を見ていただき、ありがとうございます。

・感染予防について、アフター利用の立場とすると、学童のお子さんたちでコロナ、インフル、風邪症状でお休みが増えているなどの状況があれば一時的に利用を控えたいなどと対策を考えることができるので感染症やお休みが増えているといった状況をメールなどでお知らせいただけるとありがたいと思います。

ウ おおふな

・みんなが参加できるプログラムの充実や少数参加型のプログラムの複数回実施、子どもの家内での子どもたちの様子を見ることができる情報発信をして欲しい。

・もっとプログラムを増やしてほしいです。

・プログラムの用紙が入っていないことが多い。聞きにくい。

・先日、電話でプログラムの申し込みをし、落選のメールが来なかった為、当日娘はプログラムを楽しみにアフタースクールへ向かいましたが、申し込みされていないよとスタッフの方に言われ、参加できずにガッカリして帰ってきたことがありました。

・仕出し弁当だけでなく、パン等の選択もあれば良いかな。と思います。

・お弁当はお米が多いとのこと。味はいつも普通と答えます。

・学年が上がり、同級生の利用者が減ったことで物足りなさはあるようですが、先生方が細やかに関わってくださり、安心して利用しています。また、下級生との関わりも、息子の成長を感じるところです。

・大きな声で怒る先生が怖いから、行きたくないと話をするようになりました。

・一人帰りではないのに、一人帰りだと言われ、帰されそうになった事がありました。

又、お迎え時の名前の呼び間違えで帰されそうになった事もあります。ノートも前は親に渡してくれていたもので、そこで相互の確認にもなっていた気がします。

・いつもありがとうございます。安心して放課後を過ごす場所があり、ありがたいです。

・当日の延長が出来れば良いと思います。（導入されるんですか？）

・宿題を学童でやってきてくれたらありがたいです。

・施設内でコロナウイルスが流行ったり、頭ジラミが出たり、あまり清潔な環境とは言い難いです。もう少し、清潔になる様、気を配ってほしいです。安心して預けたいので、床や、ドアや、皆が触る箇所、定期的に消毒など、清掃をお願いします。

③調査の結果得られた
主な意見・回答

エ だいいち

- ・走り方教室を実施してほしいです。
- ・プログラムは多くありませんが、日々の保育の中で実施して下さる〇〇大会といったイベントをととても楽しんでいます。
- ・夏休みなどの勉強時間についても、各々の保護者の方針に任せるとし、ドリルでなくても読書（マンガ以外）でもOKとしていただけると助かります。
- ・プログラムの案内をメールなどでも配信してほしい。また、抽選漏れでなかなか参加できないものもあるので、人気のプログラムは複数回開催するなどしてほしい。
- ・子どもが頻繁に行っている時はプログラムのお知らせをもらえるが、そうでないとプログラムの情報はいってこない。アフタースクール利用者にも毎月確実にプログラムが届くとありがたいです。
- ・長期休みのお昼ご飯時に、食事マナーを見てほしい。立ち膝や肘付きなど身に付けて欲しくないです。
- ・おやつの内容がいつも市販品の菓子なので、以前のように地元の障がい者作業所で購入するパンや地元のお店のドーナツなど、食事につながるスペシャルおやつの日があるとよいと思います。
- ・チョコレートやクッキー系のおやつが食べられないのですが、おやつメニューにはチョコレート系のものが多く「今日もおやつ食べられなかった…」と言う日が多いです。もし可能であれば、子供達におやつアンケートを取ったりして、バリエーションを増やして頂けると嬉しく思います。
- ・お菓子は素朴な原材料のものが好ましいとおもいます。
- ・最近おやつが美味しくない。
- ・仕出し弁当温められたりできればいいです。冷たかったと言っていたので。
- ・お弁当はありがたいのですが、もう少し子供が食べやすい献立にしてほしいです。
- ・スタッフの方全員ではないのですが、一部の方の言葉遣いと子どもへの指導の仕方が、子どもを不快、不安にさせているようです。
- ・女性の学童の先生にぎゅーっと抱きつかれることがありました。いやいや離して！と言ってもかわいいから離さない！と言われたそうです。
- ・教育者としての意識を持った質の高い先生が以前より減ってしまったかなと感じ残念です。
- ・子ども同士のけんかやトラブルなど、全く連絡がないので教えてもらいたい。
- ・お迎え時にその日の様子をお話しいただき、よく見ていただいているんだなと感謝しております。
- ・子供に怒鳴っている先生を何回か見たことがある。もう少し対応を改善してほしい。
- ・小学校の校庭から学童に直接アクセスできるとよいです。
- ・連絡の行き違いがあったりするので、帰宅時間の変更などは電話ではなくオンラインででき、管理もデジタル化したほうがいいのではないかと思います。
- ・延長預かりの事前登録かつ1週間区切り、かつ用紙にて提出のシステムが不便です。親の迎えが電車等で間に合わないなどの突発的事項に対応しにくいシステムなので、改善されると良いと感じます。
- ・学年が上がるにつれて通うお子さまが減ったりして、ややさみさを感じているようなので、どうやったら楽しく学童で過ごせるか親子で考えてみたいと思います。
- ・高学年になっても行きたいと思えるような場所になるとありがたいです。
- ・破けている本が読みづらいので直してほしいと言われました。
- ・マスクは今後、大人が積極的に外していく流れをつくってほしいです。
- ・子供への対応についてはとても満足しています。電話連絡時の親である事の確認（電話番号下4桁）なども安全面を意識しておられる事も安心感があります。
- ・セキュリティ面で非常に不安を感じる。迎えに行った時に、違う名前と呼ばれて、話を進められるなど、職員が名前を把握できていないのは問題。門も誰でも開けられて、入ってこれる状態のも不安。

オ おなり

・プログラムは近所の同級生と、内容・参加日を子どもたち同士で確認しあうほど、いつも大変楽しみにしております。一人では参加しづらい運動系のイベントも、プログラムでなら「参加する！楽しみ！」と言っており、活動の幅を広げてくださっており、大変感謝しております。

・イベントが増え、様々な体験を先生や友達と分かち合える時間になれば、より充実した楽しい時間になるだろうと期待しております。

・チャンバラ教室の体験プログラムに申込み、楽しみにしていました。ところが、当日一時帰宅してしまったことを理由に、女性スタッフの方に冷たく参加を断られ、子供も祖母も大変残念な悲しい思いをしました。

・プログラムの申込みをこのアンケートのようにウェブで申し込めるようにしてほしいです。

・子どもの手洗いを徹底させてほしい。お菓子自体の数を減らして、もう少しお腹にたまるパンや焼きおにぎりなども出してほしい。

・全体的に子どもに対してスタッフ対応は良いと思いますし、有難く利用させていただいております。スタッフで一人だけ、口調が強かったりするので子どもが怖がっている人がいます。そこが改善されると良いなと思っています。

・上の子の市営の時から民営化になり、会社も二度程変わり毎回不安はありますが、昔からの良い先生がいらっしゃると安心お任せできます。

・いつも楽しく通っており大変満足しております。ただし、お迎えの時間や連絡の際、電話連絡できない場合が多く、話し中の場合もあるため、メールやラインやアプリなどの便利なツールを活用してほしいです。

・できれば外で遊ぶ時間を作って体を動かしてほしい。

・子どもひろばの冬時間（～16時30分まで）の期間がもう少し短くなると有難いです。

・学校がお休みの間の仕出し弁当について、注文の締切りをせめて1週間前などもう少し柔軟に対応していただけると助かります。

・加湿、空気清浄、虫除けなど季節に合わせた対策をして頂けると安心につながります。

・ほとんど外遊びができないのが窮屈そうです。学童の先生方は非常にあたたかい方たちばかりだと思いますが、本人があまり行きたくないようで、最近は利用の頻度を減らしています。何かあるとしっかり連絡をくださるので親としては安心しているのですが、子どもが行きたいと思える場でないのは残念です。

カ うえき

・おやつが市販のお菓子ばかりだと聞きました。補食のような、パンやおにぎりなどがあると良いなと思いました。

・冬季も5時まで預かってほしい。16時30分までだと、帰宅後一人で留守番になってしまう。

・外遊びが少ないので増やしてほしい。

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し、要望等を確認している。その内容の分析を行い、必要に応じ、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。
日々の様子については、連絡帳やお迎え時の会話や、電話などを通じ、密なコミュニケーションを取るよう努めている。

(3) 全体的な評価

新型コロナウイルス発生から3年目を迎え、徐々に従来の充実した活動を取り戻すことができた1年だった。運営施設が3施設から6施設へ倍増したが、現場・本部でしっかり手を取り合い、児童の安心・安全かつ楽しい放課後の居場所づくりに取り組んだ。
放課後かまくらっ子事業は、「出あう つながる ふるさとで自ら育つ」という基本理念があり、その実現のためにも各施設で地域性を生かした活動を行った。以前より課題となっているのが保育園や幼稚園との連携であり、市所管課とも相談の上、児童のより良い成長につながる連携ができるよう努めていきたい。

5 総合評価

総合評価

- ・アンケートから、指定管理施設に共通して、満足である回答が多数拝見でき、利用者が満足できる運営状況であることが伺える。今後は、長期休暇中や特定のプログラム実施日のみの利用者の利用頻度が増えるような取組みに期待したい。
- ・調査の結果から、プログラムの種類の多様さに満足する回答が見受けられるが、約20%の利用者から満足していない又はどちらでもない回答されているため、今後のより豊富なプログラムの実施に期待したい。
- ・本事業の基本理念をよく理解しており、その実現のため、具体的な取組を行っている点は評価できる。今後は、関係機関とのより緊密な連携を期待したい。
- ・感染症対策については、十分であると思われる一方で、遊具の使用ごとの消毒等や掲示物による指導などについては、5類への移行や世の中の動性を踏まえ柔軟に対応すべき。保護者や子どもの心配をあおる懸念がある。
- ・プログラムについては、多様な活動が多く実施されており、好ましいと思われる。七里が浜や第一のように、支援員が実施する形態も活動の機会が多くなるという点で好ましい。地域住民や団体を多く巻き込んでいる点も評価できる。今後も子どもたちの意見を取り入れながら、多様な活動を展開できるよう努めてほしい。
- ・保護者からの意見や要望が多く出されており、その分、保護者が運営に対して関心をもっていることがうかがえる。すべての声を反映させる必要はもちろんだが、必要に応じて対応を保護者に伝える機会を設けるとよい。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

- ・利用者のアンケート結果から、6施設間には差があるものの、概ね満足して利用されていると言える。
- ・プログラムには各施設に於いて、季節の行事や身体を動かす遊びなど月ごと多様な社会資源や人材とコラボレーションを図り、かつ多様な体験活動が計画実施されているが、長期休暇への取り組みの工夫にも今後期待したい。プログラムに参加する子どもの数を制限するなど、限定的な企画になるのはやむを得ないが、利用児童の満足感を満たすルール、工夫が必要であろう。
- ・「子育てに関する相談」について、あまり満足されていない実体が伺える。保護者会の実施も今後検討されたい。
- ・施設によっては支援員に対する苦情がある。今後も利用者との信頼関係を継続的に図って欲しい。
- ・本事業の理念を理解して活動しているが、子ども・保護者の意見も受け止め、指導者の対応の仕方や、保護者との対応にも心を配る必要がある。そのうえで、プログラムやお菓子の内容なども工夫し検討していくことも大切にしてほしい。
- ・スタッフが余裕をもって、子ども・保護者と接することができると、より放課後かまくらっ子が充実すると考える。
- ・断片的な情報のため、一方的な評価は控えるべきだが、指導員の言動により通いを控える子どもがいるとしたら、早急にチーム内での課題の共有ならびに対応策を講じる必要があると考えます。
- ・プログラムの告知、出欠等について、保護者との意思疎通がはかれていないコメントが散見された。保護者が日常的に利用する（しやすい）連絡ツールの導入を検討することを提案したい。