

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おさか・鎌倉市おさか子どもの家「ひばり」
	所在地	鎌倉市大船2135番地
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

①利用者意向調査の実施内容	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 104人 ウ 質問項目 別紙参照。
②調査の結果	別紙参照
③調査の結果得られた主な意見・回答	・いつもお世話をして下さり本当にありがとうございます。 ・業務委託され、おやつを提供については、保護者の負担がずいぶんと軽減されました。会計管理の部分では生きつ戻りつつの印象があります。本来ならば、保護者もかかわるプログラムイベントが長期休業中に増えるかと思っていたのですが、先生方や（支援のみなさん）てらこやさんなどでまかなくていただいていたありがたいです。 ・いつもお世話になっております。イベントでバルーンアートみたいなものがあると楽しそうと子供達から話がありました。 回答[貴重なご意見ありがとうございます。コーディネーターに依頼してみます。] ・自宅が学校から遠く、同級生もまわりにいないため、帰宅後に遊びに出ることが難しい環境ですが、かまくらっ子のおかげで下校後もお友達と楽しく過ごせており、このような施設があることに、とても感謝しています。 ・入退室のメール配信もあり、安心です。「小1に壁」と言いますが、私（母）自身は幼稚園時代に比べて、とても働きやすくなりました。 ・子供はだいふりラックスして利用している様子です。小学校と学童の自分は少し違うと言っていたので、家にいる時のように甘えたり、わがママを言っているのかなと思います。お手数をおかけしてしまいますが、今後ともよろしくお願い致します。 ・下の子と一緒に迎えに行っても優しくしてもらい、大変感謝しております。まだ先ですが、下の子も学童を楽しみにしています。可能な範囲でいいので、もっと体を動かして遊べるプログラムも増えるといいなと感じる。 ・いつも利用させて頂いているが、安心して預かってもらえるので本当に感謝しかありません。やっぱり料金は色々安いと助かります。いつも楽しいイベントありがとうございます。 ・普段の様子を教えてくれたり、ダメなことをした場合も、状況を教えて頂いたり、とても良くしてもらっています。話も聞いて頂いてますので、とても相談などもしやすいです。いつも安心して預けさせていただいています。学童も地域によって違うと思いますが、小坂子どもの家はとてもよくしていただいているのでこれからもよろしくお願いいたします。 ・例えば、1人帰りのこどもについて、特定の場所までの見送り付き添いをする。 回答[玄関までの見送りとなっています。] ・良かったプログラム、親から見たらもっとたくさん良かったものがあったと思います。思いつかずすみません。 ・子どももっといっぱい関わりたいと思いますがなかなか出来ておらず、プログラムなどを通して楽しんで過ごしている様です。

	・本当に良くてくださっているの、願わくば職員の皆さんが定着して下さるよう待遇改善の余地があるならば検討して欲しいです。職員さんがコロコロ変わると子供も落ち着かなくなるので、保護者も不安です。 ・先生とも仲良く楽しんで通っています。 ・感じが悪いとはまでは思いませんが親しみやすくも感じが良いとも思えない。 回答[親しみやすさに欠けるという点についてより良いコミュニケーションが取れるように努めたいと思います] ・1年生でもけん玉などはやっているようなので、イベントは2年生以上とありますが、一緒に参加させて欲しいです。 回答[参加人数が多い為、同じプログラムを学年ごとに分けて開催しています。] ・いつもよく見てもらって感謝しています。学校が休みの日のプログラムなど色々考えてもらい楽しめていました。本人が楽しんで行っているのが一番です。家でスタッフの方のYouTube（ゲーム実況）見ていたことがあります。チャンネルを教えてもらったみたいです。学童の域を超えている様に感じました。 回答[学童業務以外でのご指摘の為、その他の施設でも注意促してまいります] ・プログラムもバラエティー豊かでありがたいのですが、ベースとして子供が安心して楽しく過ごせる場をずっと保って下さっていることに大変感謝しております。 ・父母共に原則在宅勤務をしておりますが、学校が終わってすぐ帰ってくるのとアフターに行ってから帰ってくるのでは仕事の効率の面からも変わってくるので、大変助かっております。またカード忘れの時など安全な対策をとりながら臨機応変に対応していただいております。これからも子供達が安心して通えるかまくらっ子を運営していただけますと幸いです。 ・子どもの入室、退室のメール通知が大変ありがたいです。子供は「もっとおもちゃグッズがあると楽しい」とのことです。 ・アフターでお世話になっております。習い事で一度外出しても、再度戻ってこられるシステムになってくださるとありがたいです。よろしくお願いします。 ・利用していない日も息子を見かけた指導員さんが名前を呼んでくださって、息子は照れていましたが、嬉しかったようです。 ・参加したいスポーツ（バスケ、タグラクビー他）参加学年が違うので参加できずショックを受けた。 回答[参加人数が多い為、同じプログラムを学年ごとに分けて開催しています。] ・いつもあたたかく子供を迎えて下さり、また急な変更等にも可能な限り対応いただき感謝しています。 ・学校のイベント（運動会や懇談会）の時に柔軟に対応頂きありがとうございます。 ・保護者向けのメールで様々な情報を連絡頂く方法も非常に助かります。 ・プログラムがもう少し頻度があるとうれしい。 回答[貴重なご意見ありがとうございます。現状では増やすことが難しい為、充実した内容をお届けられるように努めてまいります。] ・いつも楽しい企画をありがとうございます。5、6年生はお店の手伝いなどもあり、とてもはりきって参加しています。いろいろな事を経験、体験させていただき、本当にありがたいです。これからも楽しい企画を期待しています。 ・お弁当を持って、山登り等、遠足に行きたいそうです。 ・子供達に企画運営に携わらせて頂きありがとうございます。話し合うことこの経験をさせて頂きとても言い経験となっております。臨時やらと複雑 回答[こちら可能な限りわかりやすくご説明させていただきます。] ・いつもよく見ていただいて感謝しております。両親とも働きなので、アフタースクールがあって本当に助かっています。他の自治体の友達から、アフタースクールの制度をとてもうらやましいとよく言われるので、本当に素晴らしい取り組みだと思っています。 ・入所時に毎年同じ書類を何枚も書く必要がある。Webでの提出や、同じ書類であれば提出しなくていい等考えてほしい。臨時の書類は施設まで取りに来るよう案内があったが必要な人は連絡して子供に持たせる等、対応を考えてほしい。 回答[用紙について検討、見直しさせていただきます。]
--	---

	・作る系のイベントはいつも子供が楽しみにしており、持ち帰った作品はどれも素晴らしく、準備をして下さる先生方本当にありがとうございます。また、共働きのこともあり、感染症で学級閉鎖となった時も臨時利用できるのは大変助かります。新しいシステム（ハグノート）がどのようなものかわかりませんが、入退室の時間やアフター利用中のこどもの様子が見られたり、職員の方との連絡ツールがあると良いと思いました。 ・クリスマス工作など、楽しみにしていたのに1年生と2年生しか参加できず大変残念です。なぜでしょうか？来年度は、継続するか悩んでしまいます。 回答[人数が多いのですが抽選にはせず、学年を分けて別の月に開催しました。]
--	---

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を実施しております。ケートは保護者の方々へのアンケートと児童からのアンケート（リクエストBOX等）に分けて行い、それぞれ内容を精査し各施設の運営に反映させております。

（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

現在は弊社HP、利用者専用フェイスブック、毎月のおたより、施設内掲示等での情報提供を行っております。昨年度の利用者アンケートにおいて、中の様子がわかりにくいのご意見がいただきましたので、今年度は上記に加えハグノートの導入をおこない、子どもたちの活動の様子などを配信しています。

（３）全体的な評価

中高生参画において、てらこやさんの学生と共に、プログラムの企画運営を行っていました。三年生の子どもたちが、中高生参画を見て、自分たちも企画運営したいという意欲を示しました。実際にやり遂げることができ、このような主体的な活動が広がるよう、支援していきたいと考えています。利用者数が多く、人気のプログラムは1回開催では希望者全員が参加出来ない為、同一のプログラムを学年に分けて開催するなど工夫をしています。今後も、子どもたちが多くのプログラムに体験できるようにしていきます。

5 総合評価

総合評価
・視察時に、子ども達から挨拶の飛び交う元気な様子がうかがえた。日頃から指定管理と施設間で情報交換を取り合い、子どもたちの安全面、子どもたちのやりたいという想いを企画により実現しようとする取り組みが見られ、高く評価できる。 ・利用者アンケートから、多数の保護者から職員に対して「相談しやすい」、「話しやすい」、「親しみやすい」といった評価を受けていること、80%以上の保護者から「安心して利用することができている」という回答を得られており、児童を預ける保護者に対して安心できる施設運営を行えている点で高く評価できる。 ・毎月、5回以上のプログラムを実施し、利用人数の半数を超える児童が参加している。また、指定管理者による特別プログラムも実施しており、多くの児童に多様な体験を提供している点で高く評価できる。これからも保護者からの声を参考にしながら、児童にとって新たな挑戦の機会となるプログラムの実施を期待する。 ・乳幼児親子プログラムを月に2～3回程度実施し、季節ごと特色のある内容を展開しており、かまくらっ子を地域で育て、親子のコミュニティを広げる場となっている点で高く評価できる。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

【共通】 以下、アンケートそのものについての問題点 ・回収数は明示しているが、回答数が分からないので、回答数と割合を併記する必要がある。 ・①の設問については、複数回答式なのかと思うが、「相談しやすい」「話しやすい」「親しみやすい」という選択肢はどのような先行研究等から設定したのか、疑問である。これら3つの違いもよく分からないし、あえて分ける必要も分からない。さらに、複数回答式であれば、円グラフを用いるのは不適切であり、棒グラフにするべき。 ・「イベント」というワードは適切ではない。正しくは体験活動、またはプログラムとするべき。これだと保護者が何をイメージして回答しているのか分からないので参考にならない。 ・安心して通わせることができているかという言葉も問題がある。かまくらっ子は「通わせる場」ではない。アンケートを回答することで、保護者に誤った認識をさせてしまう。 ・「安心して通わせている」について、「どちらでもない」と回答した人に追加質問すべき。そうしないと改善策が検討できない。「怪我の対応」についての設問も同様。
--

・「怪我をしたか」については、何をもって保護者が「怪我」と捉えているのか、その定義があいまいである。スタッフから連絡したレベルなのか、スタッフも認識していないレベルなのか。そもそも、かまくらっ子での怪我なのか、学校での怪我なのか、下校中のけがなのかについてもきちんと区別できているのか分からず、この設問に対する回答も意味がなくなってしまう。質問するなら、「ある」に対して、どのようなものなのか、スタッフも把握すべき。

【おさか】

- ・誕生日カード作りなど、工作活動が多いように思える。工作が好きな子が多い、人数が多いということはあると思うが、多様な体験活動を心がけてほしい。
- ・〇年生のみというのは、どのような理由で学年が限られているのか疑問である。多くの子どもたちが体験できることに意味があるので、他の学年も希望する子どもたちが活動できるよう、環境を設定してほしい。アンケートでもプログラムの実施日が偏っている、1回も参加できないといった回答が見られている。
- ・アンケートで「安心して通わせられる」に関して、どちらでもないと回答した4人に対して、その理由を追加質問し、原因を特定する必要がある。
- ・利用していない日でもスタッフが声をかけてくれた、リラックスしているなど、子どもたちとの信頼関係が築けていると思われる回答がある一方で、落ち着かない、感じが良いと言えないといった声もあることから、チームとしてスタッフ全員が互いの関わりについて見つめなおす機会の設定が必要だと考えられる。
- ・これまでのおさかの実践で培ってきた高学年が手伝いなどをして活躍する文化については、保護者も評価しており、今後も積極的に実施してほしい。