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	鎌倉市七里ガ浜東五丁目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	鎌倉市由比ガ浜二丁目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 333人 ウ 質問項目 別紙参照
②調査の結果	<h2>別紙参照</h2>
③調査の結果得られた主な意見・回答	<p>【仕出し弁当・おやつについて】</p> <ul style="list-style-type: none">・アフター利用者も長期休みの間だけでも前月の事前払いなどでおやつや弁当が利用できるとうれしいと思います。食べてみたいとよく子供に言われます。・アフターでも長期休暇中に仕出し弁当を利用できると助かります。・仕出し弁当は便利と感じる量が多く、美味しそうには見えない。他仕出し弁当会社を検討してほしい。・仕出し弁当サービスがあることを今回のアンケートで初めて知りました。給食がない日に1時間だけアフターを利用したのですが、アフター（学童以外）の子も利用できたらいいなと思いました。短い時間ではありましたが、他の子が食べていたらよかったそうです。・冬の仕出し弁当を利用しました。本人は少食なので量は多いそうですが、残して良いと伝えてあるので大丈夫です。お弁当がどんな容器に入ってどんな大きさでどんな感じなのか知りたいので1度写真を見せて欲しいです。・夏休み、冬休みのお昼ご飯について、お弁当だけでなく、サンドイッチやお惣菜パンなどの注文などもあったら良いと思う。 <p>【おやつについて】</p> <ul style="list-style-type: none">・おやつは量や内容など色々と試行錯誤してくださってありがとうございます。息子は決して少食ではないのですが、給食をたくさん食べていることもあり、またお菓子があまり好きではないようで、おやつがいらないことが多々あるようです。おやつの内容によってはお腹がいっぱいで夜ご飯が減っていることもあり、その日によって(連絡帳に書きますので)子供の家の子でもおやつなしで過ごすことも可能でしょうか。・おやつは多いので質の高いおやつにするか、プログラムなどに予算を充てるなどしても良いかもしれません。・おやつは、保育園にて健康的なおにぎりや芋、にぼしなどだったため、今はスナック中心であり食べていない。19時まで預かっていただいているが、お腹が空いてしまっている様子。最近増やしていただいたにぼしやたこ焼きは嬉しがっている。・とても良くしていただき感謝しています。おやつのパリエーションが増えると更に有難いです。 <p>【プログラムについて】</p> <ul style="list-style-type: none">・子供が習い事の関係でイベントに出づらいため、可能であればイベントを開催する曜日を、月毎に変えてほしい。・イベントで、料理体験は不要。大人数での調理は安全面が確保できないのでやめた方がよい。友人のお子様は横浜市だが、先日、調理イベントで子供がふざけていて汁物の鍋をひっくり返してしまい、重度の火傷を負って救急搬送され入院し、死のリスクもあったとのこと。そのような事は、断じてあってほしくないため、安全最優先でイベントの精査をお願いしたい。

・プログラムの種類は様々あり、子どもが参加したい！と希望はしています。抽選漏れによりなかなか参加できず残念ですが、今後は色々体験できると嬉しいです。

・いつも安心して預けています。プログラムもあつたりとお楽しみも沢山あり、楽しんでいるようです。ありがとうございます。

・イベントの抽選に外れるととても残念があるので、イベント当日、何かフォローの簡単な工作とかあると有り難いです。

・プログラムは満足度が高いが人数制限があるので希望者が受けられるように日数を増やすなど配慮してほしい。

・プログラムがある時は楽しそうなのではない時は退屈のようなのでプログラムを増やして頂くかドリル等プリントがあると嬉しいです。

・鉄棒、跳び箱、縄跳び、マット運動等、体育でやるスポーツを特別カリキュラムでやってもらえると嬉しいです。

・アフタースクールを月に数回使うかわらないかですが、行った日にプラバンや工作をして帰ってくると楽しかったと話しています。

・マンガが多く、1年～6年まで同じ内容を自由に読める(おそらくそうだと思います)のが、気になっています。例えばコナンは6年生には良いと思いますが、1年生には殺人シーンが多すぎるのではないのでしょうか。学校にはそんなにマンガはないのに、学童には多く、しかも内容に指導員の方は、少し無頓着と感じます。もう少し減らして内容も精査してよいのではないかと思います。

・夏休みなど、毎日が単調になってしまうので、もう少しプログラム等増やせませんか。子どもも毎日同じで飽きたと言っていました。色々要望言っていましたがいざ、全体的によくやってくださっています。

【その他運営全般について】

・冬場の裸足での利用は少し寒そうだと思います。

・学習習慣をつけるために、長期休みの午後や下校後も、自主勉強時間をとっていいのではと思います。

・こどもの気持ちのムラもある中、丁寧に対応していただいております。

・とても子供のことを見てもらっており、安心して預けています。今後もよろしく願います。

・10月～3月も、アフターの終わり時間を17時にして頂きたいです。

・アフタースクールは一度家に帰宅した子の利用が不可というルールの根拠が乏しいのでなくてもいいのでは。学童と学校の連携というか、問題があったときの情報共有がなされると子どもたちのためになると思います。

・楽しくいつも利用させてもらって、困り事が起きた時も細やかな連絡をくださりとても満足です。

・お迎えの時、呼び出しをしても10分くらい待たされることがあり、習い事に間に合わなかった。もう少し改善してほしいです。

・我が子が良くないこと、失礼なことをしたときは叱っていただいて大丈夫です。

・学年が上がって、小さい子達の面倒を見るという意識が生まれてきたようです。異学年と関わる機会を得て、子どもの成長を感じます。また、子どもの家で過ごしている姿をノートやお迎えの際に伺えることは、大変ありがたいです。いつもありがとうございます。

・楽しく通えてありがたいです。

・学童に行くのが月に3～4回なので都度払いみたいな制度ができると有り難いなと思います！

・欠席連絡や申し送り事項をノートではなくWebで出来る様になればありがたいです。いつもありがとうございます。学童お休みの連絡が電話以外の手段（メールやGoogleフォーム等）があると助かります。

・いつも子供に優しく接して下さり子供も安心して通っています。親子ともこちらの存在が本当にありがたいです。感謝しております。

・先生方が年配の方が多く、おおらかそうで、私も安心させてもらっています。子供好きそうな方が多く、助かります。いつもありがとうございます。

・学生のボランティアの方々子供たちと楽しく過ごしていただいている部分は有り難いですが、唯一の気がかりではあります。

・学童の指導員の方に、こどもの様子を聞く機会がありません。送迎時等に、子どものいないところで少し話せたらうれしいです。

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

定期的なアンケートを実施し、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

放課後かまくらっ子事業の理念である、出あう・つながる・ふるさどで自ら育つを根底に、様々な活動に挑戦することができた1年と考えている。特にコロナ禍からの脱却に視野を向け、子どもたちに様々な体験を提供することに注力できたと自負している。またこどもまんなかをテーマとした児童の主体性を重んじた活動、保護者のニーズに1つひとつ応える対応など、現在の利用者に対しても適切な対応を心がけてきた。結果、利用者が年々増えていることは誇らしく感じているとともに、より一層施設運営において現在の取り組みを強化していきたいと考える。

5 総合評価

総合評価

・視察時に、子どもたちからの発信により施設環境をアレンジしようとする試みに対して、支援員が丸となって実現しようと試行錯誤している様子を見ることができた。すべての施設で子どもたちのやりたいを引き出し、汲み取りながら施設を運営していることがわかり、高く評価できる。

・定期的にプログラムを実施しており子どもたちにとって豊かな体験となり高く評価できる。また地域とのつながりを活かし商店街や大学とも提携したプログラム実施は、かまくらっ子の目指す取り組みであり今後も継続していただきたい。ただし、一部の施設では、支援員のプログラムに偏りがみられ、外部講師によるプログラムもこれまで以上に企画、調整することを期待する。

・報告書に写真を活用し、プログラムや普段の様子がわかりやすくまとめられている。ただし、一部の施設では同じ写真を使いまわしているように見受けられ、今後はその時々写真を活用することを期待する。

・アンケートから、すべての施設で90%以上の保護者から「安心してかまくらっ子を利用できている」、「スタッフの対応について行き届いている」との回答を得ていることから、日ごろから保護者との信頼関係を大切にしていることが見受けられ、高く評価できる。また、アンケート項目も多岐にわたり、保護者の意見を聞き取りようとする姿勢が素晴らしい。

・多種多様で、地域の特色を活かしたプログラムを企画しており、参加人数も安定して多くの児童が参加している。活動写真のいきいきとした表情からも子どもたちのニーズにあった、プログラムを実施していることが見受けられ高く評価できる。

・アンケートから読み取れるように、今後は保護者とのコミュニケーションツールをより保護者にそった形で行う、面談等の情報交換をする場を設けるなどの取り組みを期待する。

6 放課後かまくらっ子推進部会の意見

・利用者アンケートの以下の項目について、すべての施設において高評価が増えており、各施設ならびに指定管理者の改善努力が見受けられた。

- ②おさまはかまくらっ子に対してどんな思いをお持ちですか？
- ③安心してかまくらっ子を利用できていますか？
- ④スタッフの対応について、どのようにお感じでしょうか？
- ⑤スタッフのお子さんへの接し方について、おさんはどのようにおっしゃっていますか？
- ⑦おさまは、プログラムについて、どのような思いをお持ちですか？
- ⑧プログラムの種類はどのようにお考えですか？

・プログラムの実施にあたり、定員の都合によって、子どもが参加したくても参加できない、という声が複数見受けられた。物理的制約上、やむを得ない事情があることも推察されるが、子どもの学習欲や参加欲を削がないように配慮が行き届くことを期待したい。

・ある施設の特定の支援員の子どもへの関わり方が高圧的で子どもが萎縮している、との指摘があった。誰一人取り残さない支援の実現、という観点から指導体制の見直しを行なって欲しい。

・長期休み期間中、子どもたちの日常が単調、退屈にならないようにプログラムの実施数について、十分な機会提供ができるように期待したい。

・施設の支援員と保護者が、子どもの様子について対話ができる機会の創作を検討いただきたい。少なくとも、保護者の希望がある場合は、個別対応でもよいので、体制整備を期待したい。