

新座市指定管理者制度導入施設管理状況評価シート（令和2年度分）

【施設の概要】（所管部記入）

施設名	新座市放課後児童保育室（西堀、新座、東北、東野、野火止、新開）			
所在地	新座市西堀二丁目18番3号 外5か所	所管部署	こども未来部保育課	
制度導入年度	平成31年度	選定方法	■ 公募 / □ 指名	
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	所在地	東京都調布市調布ヶ丘3-6-3
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）		

【事業概要】（指定管理者記入）

事業概要	<p>放課後児童保育室の運営（西堀、新座、東北、東野、野火止、新開）</p> <p>(1) 児童の保育に関すること。 (2) 保育室の施設及び設備の維持管理に関すること。（今年度は特に新型コロナウイルス感染防止対策を強化） (3) 延長保育料の徴収及び収納。</p>
特筆事項	<p>※ 運営において創意工夫した点や指定管理者の提案による新たな取組等を記載</p> <p>① 指定管理業務2年度。初年度では、前指定管理者様の運営方法を大幅に変えることなく、踏襲した内容を遂行してまいりましたが、今年度は徐々に弊社の独自の取り組みも実施し、児童や保護者様の「声」を拾い上げるにより、更なる信頼関係の構築に努めてまいりました。</p> <p>② 緊急事態宣言下、入室説明会等が未開催になりましたが、市保育課様と連携を取り、ご家庭宛の送付資料にて、説明不足にならないように努めてまいりました。又、ご要望に応じて簡易式な面談も実施した事で、保護者様に大きな不安を与える事の無いように努めてまいりました。</p> <p>③ 保護者会様（新座市保育の会）の要望につきましては、書面での回答を可能な範囲でお答えいたしました。又、一部の保育室の保育の会様には、「ZOOM」にて懇談会も開催させていただき、大変好評を得ることができました。</p> <p>④ 初年度に引き続き、弊社独自の「感性プログラム」読み聞かせを全ての保育室で実施して、こちらも大変好評を得ることができました。また、なにより保護者様への情報公開にも注力し、掲示板や毎月の「通信だより」に掲載することにより情報の共有化に努めることも出来ました。</p> <p>⑤ 弊社の「学童保育事業本部」より、イベントごとに季節に合わせた創作物などが各保育室に納品され、余暇活動の一環として活用しました。特に緊急事態宣言下におきましては、決まった曜日にリモート交流番組の動画を配信し、おやつ後の時間後に視聴できる取り組みもおこない児童の皆様にも大変好評を得ることができました。又、活動内容につきましては、市保育課様に情報を公開し、共有させて頂きました（定例会時にて）</p> <p>⑥ 保育を通じて直面する諸問題の中で、現場で対応が困難なケース（いじめ、発育に於ける性への興味、発達障がい児への対応など）につきましては必要に応じて、本社専門機関（シダックスキッズサポートチーム）と連携して、適切な対応をとるよう努めてまいりました。とりわけ今年度におきましては、現場検証や再指導を行う事案等はございませんでしたが一部の保育室では、学校長と月一度の協議会を開催し、日常の業務を共有する事で、問題を未然に解決できた事例もございました。</p> <p>⑦ 初年度に引き続き、緊急連絡の一斉同時配信を可能とする子育てクラウド「hugmo」アプリを活用しました。毎年、年度初めに必ず「アプリの登録方法のマニュアル」をアナウンスし、アプリ登録者の増加を促進しました。現在は全体の約9割の登録者数が見込まれております。緊急時の連絡といたしまして、電話連絡・「hugmo」一斉配信を状況に応じ使い分けることによって連絡・伝達の不手際に繋がらないように努めてまいりました。</p> <p>⑧ 西堀、新座小学校のココフレンド受託に引き続き、今年度は新たに片山、野火止、池田、陣屋小学校において、ココフレンドが新規開設され弊社が受託させていただきました（計6校のココフレンド受託） 放課後児童保育室とココフレンドが連携を図れるように、貴学校にもご協力いただき定例会を実施しました。</p>

【総合評価】

指定管理者の自己評価

総合評価	S	<input type="checkbox"/>	優良	項目別評価総括が全てA以上であり、Sが二つ以上である。
	A	<input checked="" type="checkbox"/>	適正	項目別評価総括が全てA以上である（上記以外）。
	B	<input type="checkbox"/>	課題あり	項目別評価総括にBが含まれている。
評価内容	<p>今年度は徐々にではありましたが、弊社の独自性や強みを発揮する事が出来ました。児童と保護者に対して安全安心な保育を心掛けると共に、集団でも個人でも楽しめる企画イベント構成にも着手し、広報活動を通じて一定の評価を頂く事が出来ました。一方、人員配置につきましては、職員の定着率が高いとは言えず、人員が不足する時期も生じました。更に積極的に優良な人材の採用、配置に努め、研修・教育による質の向上と実務を通じた利用者との関わりの中で信頼関係を築きあげる事と、職員にとって働きがいのある職場作りを構築する事が次年度以降の課題となっています。</p> <p>（新型コロナウイルス感染防止対策の取り組みについて）</p> <ul style="list-style-type: none"> 安全安心に利用して頂く体制として市保育課様と繰り返し相談させて頂きました。特に「感染防止対策助成金」の購入物品については市保育課様と協議を重ね、卓上方の非接触消毒機を設置し、おやつ前の手洗いと消毒の徹底を図る事が出来ました。又、玄関前にはスタンド型の非接触消毒&検温機を設置する事で安全安心に利用して頂く環境整備に努める事が出来ました。 児童同士が密にならないように、弊社学童保育事業本部と連携を図り、一人遊びも可能な創作物の提供をしました。又、動画配信機能を利用した「遊びオンライン」も積極的に取り組み、児童同士が接触をしない遊びを考案し提供する出来ました。 			
改善策	※ 評価Bの場合のみ記入			

市の評価

総合評価	S	<input type="checkbox"/>	優良	項目別評価総括が全てA以上であり、Sが二つ以上である。
	A	<input checked="" type="checkbox"/>	適正	項目別評価総括が全てA以上である（上記以外）。
	B	<input type="checkbox"/>	課題あり	項目別評価総括にBが含まれている。
評価内容	<p>受託初年度にあった利用者からの苦情や要望は大幅に減少し、不断の努力が利用者へ届き始めたと思う。特に、コロナ禍における保育という難題を利用者サービス拡大の好機と捉え、動画管理アプリの開発、オンラインでのイベントの拡充といった取組に即効性をもってつなげたことを高く評価したい。</p> <p>また、衛生管理についても、消毒作業などを持続的に実施するだけでなく、そうした作業風景やコロナ禍での保育状況を、積極的に写真付きのお便りで周知することで、保護者の不安を取り除けたのではないかと考える。</p> <p>一方で、初年度からの課題である支援員の定着については令和2年度も多くの人員の入替えがあったことから、引き続き注力していただきたい。特に、接遇面は苦情に直結するため、引き続き、研修やOJTを通して支援員の資質向上を図るとともに、長期間安定して勤めることができる魅力ある職場環境を創出し、支援員の離職率の低下に努めるようお願いする。</p> <p>また、hugmolについてはプロポーザルの提案内容に期待していたため、現状には不満が残る。当初提案のあったアルバム機能や連絡帳機能の内容に実態が近づくよう、引き続き対応をお願いしたい。</p>			

【市の評価を受けた今後の取組や改善策等】（指定管理者記入）

市から評価頂いた利用者様からの苦情や要望等が減少した点につきましては、今後も引き続き、対面での面談が難しい環境下におきましては、書面やオンラインでの懇談会などを通じて、的確にスムーズに対応していく事で更に安心安全性を高め、利用者様との信頼関係を築いていく事に取り組んでまいりたいと思います。又、保育の充実を図る一環としての企画・イベント構成におきましては弊社の「学童保育事業本部」との連携を更に強化し、個別・集団遊びの様々なシミュレーションに対応できるものを提供していきます。又それらの取り組み一つ一つをご家族の方に「学童での子どもの様子」を情報発信することで、発育していく子どもの姿を共感し合い、保育室全体の透明性を維持していく事が目標であります。またご指摘頂いた改善点につきましては、支援員の定着率を上げる事が今後の課題の一つであります。研修やOJTを通じて個々のスキルアップを図るとともに、現場職員間の交流を多く持ち、個々人が持つ保育観を現場レベルで活かせるような環境整備に努め、やりがいのある職場作りに精進してまいります。またhugmolにつきましては、弊社の強みとして発揮しきれていない現状が課題であります。利用者様の登録率を上げる事だけに注力するあまり、十分に機能を使いこなせていない現状であります。緊急連絡網としての活用とともにあらゆる情報発信のツールの一つとして、連絡帳機能等が実態に近づくように対応していきたいと思っております。

【過年度の評価結果まとめ】（所管部記入）

評価区分	令和元年度 (1年目)	令和2年度 (2年目)	年度 (年目)	年度 (年目)	年度 (年目)
指定管理者の自己評価	A	A			
市の評価	A	A			