

# 平成30年度 指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間:平成30年4月1日～平成31年3月31日

|       |                       |
|-------|-----------------------|
| 施設名   | 大和市子育て支援施設（愛称 きらきらぼし） |
| 指定管理者 | 株式会社モード・プランニング・ジャパン   |
| 指定期間  | 平成30年4月1日～平成35年3月31日  |

## 1. 事業報告概要

### 【1 事業内容】

#### (1) 基本方針

当社は「子どもを一人の人格として認め、輝く大人が輝く子どもを育てる」を基本理念としています。子ども達の持っている資質は多種多様で、保育者をはじめとする周りの大人がそれを認識し、一人一人の子どもに最適と考える環境を整えることで、子ども達は個性的な輝きを放つことができると考えているからです。そのためにも保育者は、自らが子どもに与える影響の大きさを自覚し、自らの人間性を高め、感受性を磨き、人として成長していくことを目指さなければならないのだと思います。保育の根源は建物でも遊具でもなく人です。子どもに携わる人の育成を大切にしております。

「健康な心と体を育む」という保育方針のもと、基本に忠実な保育を心がけております。これは、保育所保育指針に基づくものであることは勿論のこと、家庭や地域の要望もおおいに勘案し、一人一人の子どもの成長段階を踏まえたくうえで実際の保育を発展させております。また、地域活動に関しては近隣姉妹園等を含め、施設の中だけで完結するのではなく施設の外、すなわち家庭や社会との連携を密接にし、風通しの良い環境を整えることで広い視野を持った保育を実現するとともに、地域に根付いた保育を展開しております。

#### (2) サービス提供に関する取り組み

##### (ア) 対話の重視

子どもの生活は家庭から幼稚園へ、幼稚園から送迎ステーション、託児室、家庭へと連続しており、家庭と施設の相互関係は、子どもの安定的な保育に欠かせません。そのため、特に日々の保護者との意思疎通の積み重ねを大切にしております。「5分間対応」として、保護者からは貴重なお時間を5分間いただき、降園時の対話を行っております。保育内容や子どもの様子をお知らせするのみならず、保護者の生活状況を理解し、課題や悩み、気持ちを受け止めながら、保護者を励まし、子どもの生活の拠点である家庭の支援をしております。

##### (イ) 利用者状況等に関する情報共有

現場の職員は申し送り・連絡ノート・打合せ等で子どもの日々の様子を確認し合います。また大切な情報が、急な電話などで入ることも多くあることから、必ず申し送りノートを作成し、記入後、目を通した職員は内容を確認した後にサインをするよう情報共有を徹底しております。また施設長と職員の間専用の連絡帳を併用して使用することで、情報ルートを整理しております。

### (3) 事業計画

#### (ア) 送迎ステーション事業

送迎ステーション事業においては、当社が運営している認可保育所のサービスに可能な限り近いサービスが提供できるよう環境を整えます。また、幼稚園と連携して園児や保育の状況について情報共有などを行った上で個々の園児に合わせた保育を行ってまいります。

#### (イ) 託児事業

託児事業においては、当社が運営する保育所での一時保育に関するノウハウを活かし、子どもたちにとって非日常となる不安を取り除き、居心地の良い託児施設を運営し、サービスの向上に努めてまいります。

#### (ウ) 子育て相談事業

子ども・子育て支援新制度でも、意義のポイントとして挙げられているように、核家族化、地域との繋がり希薄化、共働き家庭の増加、多くの待機児童、児童虐待の深刻化、兄弟姉妹数の減少など、子育て家庭や子どもの育ちをめぐる環境の変化があります。その中で、地域や社会が保護者に寄り添い、子育てに対する負担や不安、孤立感を和らげ、保護者を支援することが求められます。当社が保育所運営で培った「5分間対応」等のノウハウを生かし、多くの子育て相談に役立てたいと考えております。

子育て相談事業に関しては、主に子育て支援に係る研修を経た者または子育て支援施設にて相談業務の経験がある保育士が担当いたします。

#### (エ) その他の事業

##### 1) 自主事業

延長保育における補食提供事業

送迎ステーション延長時間において、希望される場合補食の提供を行います。

その他、子どもの成長に応じた英会話、文字教室等の催し物を行います。

その際に必要な経費を徴収することもあります。

##### 2) 行事計画

| 月  | 平成 30 年度                          |
|----|-----------------------------------|
| 4  | 施設オープン                            |
| 5  | 英会話教室スタート                         |
| 6  | 雨の日を楽しもう（雨にちなんだ歌や絵本、パネルシアターなど）    |
| 7  | 七夕                                |
| 8  | リズム遊びを楽しむ（リズム体操などで身体を動かす）         |
| 9  | ルールのある遊びを楽しむ（イス取りゲームやフルーツバスケットなど） |
| 10 | ハロウィン                             |
| 11 | お話し会                              |
| 12 | クリスマス                             |
| 1  | お正月遊び                             |

|   |      |
|---|------|
| 2 | 節分   |
| 3 | ひな祭り |

定例行事計画

|    |                       |
|----|-----------------------|
| 月例 | 英会話（5月～月2回） 避難訓練（月1回） |
|----|-----------------------|

【2 利用サービスに関すること】

(1) 施設利用の公平性

送迎ステーションの利用については、利用を開始したい前月1日までに利用申請を受付た方から、「保育の必要度」に応じて優先度の高い子どもを預かるよう努めます。また、優先度に大きな差の無い場合は、受付先着順に受け入れを行います。

託児室利用については、受付先着順に利用枠を確定していきます。利用方法については、事前登録制とし、登録された方に関しては以下の方法で利用申し込みを受付します。

・ 前月事前申し込み

利用予定月の前月1日（休日の場合は翌営業日）から順次受付を開始いたします。託児事業における一日の利用上限は原則4時間までといたします。

・ 当月申込み（通常申し込み）

利用申し込みは、利用予定日の7日前までに受付いたします。

・ 申し込み受付時間は開園日の午前10時～午後5時までです。なお、全ての申し込みに関して、先着順といたします。

(2) 利用協定

「大和市子育て支援施設条例」、「大和市子育て支援施設条例施行規則」、「大和市子育て支援施設の指定管理に関する協定書」及び「大和市子育て支援施設指定管理者業務仕様書」に従い、利用規則を定めていきます。

(3) 利用料金

| 名称       | 利用区分         | 利用単位 | 金額      |
|----------|--------------|------|---------|
| 送迎ステーション | 午前7時から午後6時まで | 一ヶ月  | 10,000円 |
|          | 午後6時から午後7時まで | 一ヶ月  | 4,000円  |
|          |              | 1時間  | 500円    |
| 託児室      | 午前7時から午後7時まで | 1時間  | 500円    |

※ 料金の支払い方法

いずれも、現金・電子マネーまたは振込

(4) 実施事業

(ア) 送迎ステーション事業

1) 利用時間

月曜から土曜 午前7時から午後6時（12月29日から1月3日と祝日を除く）

延長保育 月曜から土曜 午後 6 時から午後 7 時（12 月 29 日から 1 月 3 日と祝日を除く）

## 2) 利用者登録

送迎ステーション利用にあたっては事前の登録が必要となります。

また登録可能な対象は以下の要件を満たしている方となります。

- ・ 子どもが大和市内の幼稚園等に入園している、または大和市内に在住し大和市外の幼稚園等に入園していること。
- ・ 指定バス停に停車する幼稚園の送迎バスを利用していること。

## 3) 利用申請

事前の登録承認が済んでいる方は利用申請書の提出により、利用申請を受付いたします。

利用申請承認後に利用可能となります。提出期限は以下の通りです。

- ・ 午前 7 時から午後 6 時まで及び午後 6 時から午後 7 時まで（1 ヶ月を単位に利用する方）の利用は利用前月の初日まで。
- ・ 午後 6 時から午後 7 時まで（1 時間を単位に利用する方）の利用は利用日の 1 週間前まで。

## 4) 利用実績

4 月の利用者数 15 名から若干の増減を繰り返しつつ最終的には 1 月以降 17 名という結果になりました。年少園児が多い構成（3 才児 9 名、4 才児 5 名、5 才児 3 名）ですので、来年度以降進級に伴い利用数も増加することが見込まれます。また、年度内での利用開始園児もいたことから、提携幼稚園との協力が今後必要です。想定外だった点は月単位での延長（18 時～19 時）利用が 5 月以降は 1 名のみと希望者が少なかったことです。

| 2018/4/1<br>～<br>2019/3/31 | 送迎利用者<br>新規登録 |          | 左記<br>(内大和市外) |          | 送迎ステーションの利用者 |       |       |     |
|----------------------------|---------------|----------|---------------|----------|--------------|-------|-------|-----|
|                            | 世帯<br>数       | 登録者<br>数 | 世帯<br>数       | 登録者<br>数 | 利用のべ<br>人数   | 朝方    | 日中    | 延長  |
| 合計                         | 36            | 38       | 9             | 10       | 2,958        | 2,474 | 2,735 | 133 |

## 5) 収入実績

当初月 15 名利用と想定（12 ヶ月計延べ 180 名）していたところ 14.9 名（12 ヶ月で 179 名）とほぼ想定数となりましたが、延長保育利用が少なかったため収入実績としては目標に対して未達となっております。今年度は初めての試みということで次年度以降は本年度の状況を踏まえての目標設定をして参ります。

| 期間                 | 収入実績              |
|--------------------|-------------------|
| 2018/4/1～2019/3/31 | 月極保育料 1,790,000 円 |
|                    | 延長保育料 42,500 円    |
|                    | 計 1,832,500 円     |

## (イ) 託児室事業

### 1) 利用時間

午前 7 時から午後 7 時（1 月 1 日を除く）

一日の利用は 4 時間を限度といたします。

## 2) 利用者登録

- ・ 託児室の利用にあたっては事前の登録が必要となります。
- ・ 利用者は満1歳から小学校就学前までの児童が対象となります。

## 3) 利用申請

事前の登録承認が済んでいる方は利用申請書の提出により、利用申請を受付いたします。利用申請承認後に利用の受入となります。提出期限または注意点は以下のとおりです。

- ・ 利用予定月の前月1日(午前10時から午後5時)まで、順次受付を開始いたします。
- ・ 一日の利用上限は原則4時間までといたします。
- ・ 利用申し込みは、利用予定日の7日前までといたします。
- ・ なお、全ての申し込みに関して、先着順といたします。

## 4) 利用実績

開設年度となった平成30年度については延べ利用者数が4月の55名から平成31年3月の385名までほぼ右肩上がり増加していき、年間の延べ利用者数は2,746名となりました。開設年度ということから施設の認知とともに利用者数が増加しております。曜日別では、中央林間東急スクエアという商業施設併設であるから土日祝の利用を一定数見込んでおりましたが、実際は平日の利用が多くなっており、そのことから土日祝の利用が今後の課題となっており、今後は効果的な自主事業などを実施し、利用者数の増加を目指してまいります。

|    | 託児利用者<br>新規登録 |      | 左記<br>(内大和市外) |      | 託児事業の利用者 |       |
|----|---------------|------|---------------|------|----------|-------|
|    | 世帯数           | 登録者数 | 世帯数           | 登録者数 | 世帯数      | 利用者数  |
| 合計 | 795           | 959  | 154           | 172  | 2,498    | 2,746 |

## 5) 収入実績

事業計画上では年31,668時間(月平均2,639時間)利用に相当する年15,834,000円(月平均1,319,500円)の利用を想定しておりましたが、実際は年8,248時間(月平均687時間)に相当する年4,124,000円(月平均343,667円)となり、達成率は26.0%でした。年度末の3月においても実績は1,195時間相当の597,500円となり、想定していた月平均比45.3%でした。こちらも送迎ステーションの延長保育料と同様に本年度の状況を踏まえての目標設定が必要と考えております。

| 期間                 | 収入実績       |
|--------------------|------------|
| 2018/4/1~2019/3/31 | 4,124,000円 |

## (ウ) 子育て相談事業

### 1) 利用時間

午前10時から午後6時(1月1日を除く)

1回の相談で最大45分程度(予約制の為状況による)を目安といたします。

### 2) 対象者

未就学児を持つ保護者の方が対象となり、事前登録などは不要です。

### 3) 利用方法

要事前予約となります。予約は電話、窓口にて受付し、送迎ステーション及び託児事業

に支障がない限りお受けいたします。利用料は無料です。

#### 4) 利用実績

子育て相談については当初、事前予約を前提としておりましたが、施設利用者について降園時の会話の中で相談ができることもあり、施設利用者の予約が少ない状況となっております。今後は、施設職員が子育て相談用のチラシを作成するなどし、周知に努めてまいります。

|    |               |
|----|---------------|
|    | 子育て相談の利用者相談件数 |
| 合計 | 39            |

#### (エ) その他の事業

##### 1) 自主事業

###### ① 事業概要

子どもたちの健やかな成長と活力のある地域の発展に寄与することを目的とした事業を行います（講師や専門家を招聘し教室を開く、子ども達のコミュニケーションの場を提供する等）。

###### ② 実施実績および収入実績

自主事業として行っている送迎延長利用者への補食サービスは、4月に1名の児童が6回利用したのみで利用を取りやめたため、その分のみの実施となりました。

###### ②-1 自主事業の実施実績

| 期間                 | 内容             | 利用数 | 収入実績   |
|--------------------|----------------|-----|--------|
| 2018/4/1～2019/3/31 | 送迎延長時の児童への補食提供 | 6   | 1,200円 |

5月から自主事業として英会話教室（月2回）を開始いたしました。託児事業の6～9月の延べ利用者数が190名前後で横ばいとなったタイミングでは10月より文字教室（月1回）を開始し、託児事業の利用者数の増加などを目的とした自主事業を実施しております。また、話題性のある事業を実施するよう努めております。

| 事業内容     | 指定管理期間中<br>計画（企画提案書） | 年間予定<br>（事業計画書） | 平成30年度<br>年間実績 |
|----------|----------------------|-----------------|----------------|
| クッキング保育  | 4回                   | 0回              | 0回             |
| 英語教室     | 24回                  | 22回             | 22回            |
| 書道教室     | 12回                  | 0回              | 6回             |
| 親子素話会    | 6回                   | 0回              | 0回             |
| 親子交流会    | 4回                   | 0回              | 0回             |
| 乳児子育て教室  | 4回                   | 0回              | 0回             |
| 保育体験     | 2回                   | 0回              | 0回             |
| 雲母保育園交流会 | 4回                   | 0回              | 0回             |

②-2 自主事業に係る収支決算

自主事業の収入は、捕食提供の 1,200 円のみでした。捕食提供では主食のおにぎり・パンの提供を行い、利益は 271 円でした。

| 期間       | 2018/4/1～2019/3/31 | 合計      |
|----------|--------------------|---------|
| 収入       | 補食代                | 1,200 円 |
| 支出       | 食料品代               | 929 円   |
| 収支：収入－支出 |                    | 271 円   |

2) 開所記念事業

3 月末に送迎ステーションの利用者と共に開所式を予定しておりましたが、実際は、4 月 1 日に市長、隣の図書館と共に開所セレモニーを行った後、送迎ステーション利用者と内覧会を実施いたしました。

3) 行事实績

事業計画どおりに実施いたしました。

| 期間                                   | 内容           | 参加者数                   |
|--------------------------------------|--------------|------------------------|
| 2018/4/1                             | 施設オープン       | 保護者も含めて 20 名           |
| 2018/5/9                             | 英会話教室スタート    | 託児 10 名 送迎 13 名 計 23 名 |
| 2018/6/28                            | 雨の日を楽しもう     | 託児 10 名 送迎 8 名 計 18 名  |
| 2018/6/28～7/2                        | 七夕           | 託児 31 名 送迎 10 名 計 41 名 |
| 2018/8/21                            | リズム遊びを楽しむ    | 託児 3 名 送迎 9 名 計 12 名   |
| 2018/9/27                            | ルールのある遊びを楽しむ | 託児 2 名 送迎 9 名 計 11 名   |
| 2018/10/31                           | ハロウィン        | 託児 2 名 送迎 10 名 計 12 名  |
| 2018/11/22                           | お話し会         | 託児 6 名 送迎 9 名 計 15 名   |
| 2018/12/25                           | クリスマス        | 託児 5 名 送迎 11 名 計 16 名  |
| 2019/1/7                             | お正月遊び        | 託児 1 名 送迎 6 名 計 7 名    |
| 2019/2/1                             | 節分           | 託児 0 名 送迎 11 名 計 11 名  |
| 2019/2/1                             | おひなさまを作ろう    | 託児 1 名 送迎 9 名 計 10 名   |
| 2019/3/1                             | ひな祭り         | 託児 12 名 送迎 9 名 計 21 名  |
| 合計 217 名 (託児 83 名、送迎 114 名、その他 20 名) |              |                        |

【3 利用者への情報提供・対応に関すること】

(1) 情報提供に関する取り組み

施設で独自にアンケート調査を行い、その集計結果から次年度の業務改善計画を立ててまいります。

利用者へのアンケート実施結果は以下のとおりです。

(ア) 送迎ステーション事業

問1 送迎ステーション事業を利用する前は、どのような事業を利用していましたか。

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1. 幼稚園             | 5  |
| 2. 幼稚園の預かり保育       | 5  |
| 3. 認可保育所・認定こども園    | 1  |
| 4. 小規模保育事業・家庭的保育事業 | 2  |
| 5. 認可外保育施設         | 1  |
| 6. 一時預かり事業         | 1  |
| 7. ファミリーサポートセンター事業 | 0  |
| 8. 何も利用していない       | 1  |
| 9. その他             | 0  |
| 合 計                | 16 |

問2 送迎ステーション事業の利用を開始する際、どのような事業と比較・検討しましたか。

|                    |    |
|--------------------|----|
| 1. 幼稚園の預かり保育       | 6  |
| 2. 認可保育所・認定こども園    | 2  |
| 3. 認可外保育施設         | 1  |
| 4. 一時預かり事業         | 1  |
| 5. ファミリーサポートセンター事業 | 0  |
| 6. 比較・検討していない      | 0  |
| 7. その他（職場にある保育所）   | 1  |
| 合 計                | 11 |

問3 利用する事業を検討する際、どのような点を重視しましたか。

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼稚園が休園でも仕事があるので、預かりができるところをさがしていました。</li> <li>・子どもがどちらに通いたいのかを一番に考えて選びました。</li> <li>・利用料金 ・送迎に便利なところ ・幼稚園が休園の日でも預かってもらえる点。</li> <li>・駅から近い ・清潔さ ・安全面 ・職場からのアクセス ・保育内容</li> <li>・家からの距離、子どもの気持ち ・仕事と両立できるかどうか。</li> <li>・幼稚園は平日のイベントがあるので、親参加の平日の行事が有給で対応できる日数かどうか。</li> </ul> |
|---|

問4 現在利用している送迎ステーション事業に満足していますか。

|           |   |
|-----------|---|
| 1. 非常に満足  | 4 |
| 2. おおむね満足 | 3 |
| 3. 普通     | 2 |
| 4. やや不満足  | 0 |
| 5. 非常に不満足 | 0 |



|     |   |
|-----|---|
| 合 計 | 9 |
|-----|---|

⇒ 3以外の方は、その理由をお書きください。

- ・ECC や文字教室を開催して下さるところ。様々な遊びをして下さるところ。
- ・先生方が皆あたたかく見守ってケアして下さり、何より子どもがいつも楽しく充実した時間を過ごせているようなので。
- ・お昼寝をすごく嫌がってる。

問5 送迎ステーション事業を知った経緯を教えてください。

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. ほいく課職員から聞いた    | 2  |
| 2. 保育コンシェルジュから聞いた | 1  |
| 3. パンフレット         | 1  |
| 4. ホームページ         | 2  |
| 5. 広報やまと          | 3  |
| 6. 幼稚園から聞いた       | 0  |
| 7. 知人から聞いた        | 3  |
| 8. その他            | 1  |
| 合 計               | 13 |

問6 送迎ステーション事業について、ご意見がございましたら、ご自由にご記入ください。

- ・公園やポラリス、図書館へ連れて行ってくれたり、ECC や文字教室、アートポン、イベントなどいろんなことをしていただき、ありがとうございます。
- ・送迎ステーションの事業が中央林間以外にもいくつかできれば良いと思います。
- ・保育方針で自分のことは自分で行うは良いと思いますが、他の子の着替えが入っていたり忘れ物が多々あったので、見守りはしてほしいです。
- ・小学生になっても利用できたら嬉しい。
- ・外遊びを増やしてもらえたら嬉しい。
- ・託児のお子様の利用時間もあるので難しいと思いますが、外遊びの時間がもう少しあったら、なお良いなあと思います。それ以外は本当に大満足です。
- ・夏休みや冬休みなどの長期休暇中の過ごし方について、お散歩や工作など子供が飽きずに楽しく通えるように工夫してほしい。

(イ) 託児事業

問1 大和市子育て支援施設をどのように知りましたか。

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 1. 広報やまと                  | 5  |
| 2. チラシ                    | 5  |
| 3. 家族や知人                  | 3  |
| 4. 情報誌                    | 0  |
| 5. その他（コンシェルジュ相談 ・通りかかって） | 3  |
| 合 計                       | 16 |

問2 利用内容についてお答えください。※複数回答可

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 送迎ステーション       | 0  |
| 2. 託児室            | 15 |
| 3. 子育て相談（コンシェルジュ） | 3  |
| 4. 子育て相談（その他）     | 0  |
| 合 計               | 18 |

問3 問2で託児室を回答された方 利用頻度についてお答えください。

|          |    |
|----------|----|
| 1. はじめて  | 0  |
| 2. 月1、2回 | 6  |
| 3. 週1～2回 | 2  |
| 4. 月4回以上 | 8  |
| 合 計      | 16 |

問4 問2の利用時の満足度についてお答えください。

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 満足        | 12 |
| 2. やや満足      | 4  |
| 3. どちらともいえない | 0  |
| 4. やや不満      | 0  |
| 5. 不満        | 0  |
| 合 計          | 16 |

問5 利用料金についてお答えください。

|         |    |
|---------|----|
| 1. 高い   | 0  |
| 2. やや高い | 3  |
| 3. 適当   | 12 |
| 4. やや安い | 1  |
| 5. 安い   | 0  |
| 6. その他  | 0  |
| 合 計     | 16 |

問6 職員のお子様に対する保育姿勢や態度について満足度をお答えください。

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 満足        | 14 |
| 2. やや満足      | 2  |
| 3. どちらともいえない | 0  |
| 4. やや不満      | 0  |
| 5. 不満        | 0  |
| 合 計          | 16 |

問7 職員の保護者の方とのコミュニケーションについて満足度をお答えください。

|       |    |
|-------|----|
| 1. 満足 | 14 |
|-------|----|

|              |    |
|--------------|----|
| 2. やや満足      | 1  |
| 3. どちらともいえない | 1  |
| 4. やや不満      | 0  |
| 5. 不満        | 0  |
| 合 計          | 16 |

問8 問2で送迎ステーション、託児室を回答された方 連絡帳の内容について満足度をお答えください。

|              |    |
|--------------|----|
| 1. 満足        | 11 |
| 2. やや満足      | 4  |
| 3. どちらともいえない | 1  |
| 4. やや不満      | 0  |
| 5. 不満        | 0  |
| 合 計          | 16 |

問9 大和市子育て支援施設に対するご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書きください。

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても充実してると思います。</li> <li>・一時保育のおかげで大変助かりました。心の余裕も出てきましたので、家でも夫に笑顔でいられます。(笑)</li> <li>・市外の者も利用でき、本当に助かっています。ありがとうございます。</li> <li>・領収書が手間かなと思います。(いらないので)</li> <li>・今月(3月)から初めて利用しました。子供も楽しんでいるようで、もっと前から利用すれば良かったと思います。土日祝も見てもらえるのが、ありがたいです。予約が1週間前からなのと最長4時間までなのが少し残念ですが、気軽に使えて助かります。今後ともよろしくお願い致します。</li> <li>・申し込み&amp;利用当日の手続きに時間かかりすぎ。</li> <li>・新規の利用者以外には、空きがあれば突発的な利用が可能となると有難いです。(せめて3日前予約とか)</li> <li>・ベビーカー置き場があれば更に便利かと思います。</li> </ul> |
|---|

(2) 利用者の誘致・拡大に関する取り組み

- ・ 当社のホームページに特設ページを設ける予定となっておりますが、平成30年度は実施できておりません。次年度、特設ページを設ける予定です。
- ・ 利用者の状況を見ながら新聞折り込みチラシや地域特化媒体などを通じた告知を行っております。平成30年度の実績としては、中央林間東急スクエアのチラシを新設マンション向けに配布した際に、大和市子育て支援施設について告知いたしました。
- ・ 利用提携幼稚園や自社運営園をはじめとした周辺の児童福祉などへ告知について協力を依頼しております。平成30年度の実績は、中央林間幼稚園、でんえん幼稚園、大和山王幼稚園、聖セシリア幼稚園、つきみ野幼稚園に直接訪問し、送迎ステーションの

告知及び協力依頼を行いました。今後も引き続き、上記 5 園への訪問を行い関係性の構築を引き続き行ってまいります。また、自社運営園では、チラシの設置を行っております。

(3) 利用者からの要望・苦情等に対する対応

(ア) 問題を確実に解決する仕組み

ご要望やご意見・苦情は、施設の改善や保育の質を向上させる上で重要な要素ととらえております。そこで苦情受付担当者・苦情解決責任者を定め、要望・苦情等を受付手続きの方法を明確にした「苦情処理要綱」に基づき、迅速かつ適切な対応をしております。施設に苦情が寄せられた場合、原則全職員が受付ることとなりますが、必ず施設長に報告をし、施設長が本部に報告をあげるようルールを定めております。また、その原因と事実関係を調査し、結果を時系列で記録に留め、早期になおかつ誠心誠意問題解決にあたり、保護者との相互理解を図ります。事後は施設長会議や主任会議等で報告・検討し、全施設での情報共有と理解を図り、継続的に見直し改善していくよう努めております。

(イ) たくさんのご意見をいただくために

利用者からのご意見・ご要望を出していただきやすい環境を作るための取り組みとして、苦情受付窓口を登録の際にご案内するほか、毎回の利用時の対話や必要な場合個人面談などを行って利用者との相互理解を深めております。また、年度末にはアンケートを実施し、満足度や子どもの変化等調査しております。スポット利用（不定期利用）の場合にはその都度、アンケートの実施を計画しておりましたが、実施できておりません。代わりにスポット利用（不定期利用）の保護者に対しても連絡帳を渡し、子どもの様子を伝えながら保護者と5分間対応と称するコミュニケーションの中で子どもの成長などの変化等調査を行っております。また、結果を次年度の行事の工夫に活かしております。

(ウ) 苦情・事故等の状況

| 平成 30 年度 | ヒヤリハット | 事故 | 苦情 | その他 |
|----------|--------|----|----|-----|
| 合計       | 63     | 4  | 1  | 0   |

【4 施設の維持管理および安全に関すること】

(1) 基本的な考え方

保育施設で一番重要なことは、安全管理です。施設に設置する設備は安全なものかまた、配置は適切であるかを常に考えております。また施設の使用方法に関して、当社は「物を大切に使う」ことをモットーに施設管理を行っております。当然、経年による劣化はあらゆる施設で起きますが、壊れた物を直すのではなく、壊さないよう使用する事。これは、幼児教育においても大変重要なことであり、組織として取り組むことでより長く設備を利用することができております。

(2) 安全管理及び緊急時の対応

子どもを狙った事件はどの地域でも起こり得る現代社会の中で、万が一のことを想定し、施設内外で不審者対策を行っております。日頃から全職員が万が一の時は子どもたちの安全を確保することを第一に考え、そのためにはどのような行動をとらなければならないか

を職員間で定期的に確認し合い、高い防犯意識を持ち続けるようにしております。

(ア) 施設内整備

不審者の侵入を未然に防ぐために、東急セキュリティを導入いたします。セキュリティの内容は以下の通りです。

- ・ 職員は指紋認証システムに登録し、登録された者のみが入り出ることができるようにする。
- ・ ご利用者がインターホンを鳴らすと、職員がカメラと音声によって本人確認を行い、施設内の開錠ボタンによってドアを開ける。お迎えにいらっしゃる保護者はあらかじめお名前と写真の提出をもって登録していただき、それ以外の方のお迎えは原則不可とする。また、登録者であっても頻繁にお迎えを行わない方がいらっしゃる場合にはあらかじめ通知していただく。
- ・ 開園時間内に不審者が侵入した場合は、緊急ボタンによる発報で警備員が駆け付ける。

(イ) 訓練および実施状況について

施設内での安全管理として東急セキュリティを導入し、不審者の侵入はありませんでした。ハード面に関してはビル管理会社と連携し、地域及び警察署等の関係機関の指導もあり、徐々に保育士に防災意識が高まってきております。また安全対策として、4月より消火・避難訓練を月に1回行い、子ども達にも冷静に避難出来るように努めております。

| 期間         | 内容             |
|------------|----------------|
| 2018/4/25  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/5/25  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/6/29  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/7/27  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/8/29  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/8/30  | 神奈川県による巡回指導の実施 |
| 2018/9/28  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/10/30 | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/11/30 | 消火・避難訓練を実施     |
| 2018/12/6  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2019/1/8   | 消火・避難訓練を実施     |
| 2019/2/8   | 消火・避難訓練を実施     |
| 2019/3/22  | 消火・避難訓練を実施     |
| 2019/3/29  | 不審者対処を実施       |

(ウ) 保護者、地域及び警察署など関係機関との連携

日常的にビル管理会社を含む地域及び警察署等の関係機関と緊密な情報交換を行い、不審者が近隣に出没している場合等には早期に情報を取得できる体制を整えております。また情報取得後は園の玄関に掲示をするなどして、地域やご家庭にも防犯強化を呼びかけて

おります。万が一、不審者が施設内に侵入してきた場合は、担当保育士が子どもから常に離れないようにし、安全な場所へ誘導いたします。その際、保育士が不審者に最も近い場所にいるよう指導しております。

(3) 管理業務の実施状況

| 実施項目 | 期間                 | 実施状況   |
|------|--------------------|--|
| 清掃状況 | 2018/4/1～2019/3/31 | 清掃計画に基づき実施   |
| 点検状況 | 2018/4/1～2019/3/31 | 9/13 建築設備定期調査 異常なし<br>9/21 昆虫等生息調査 異常なし<br>9/25 消防設備点検 異常なし<br>10/13 防火設備点検 異常なし<br>3/28 害虫検査 異常なし<br>3/15 風量点検 異常なし |
| 警備状況 | 2018/4/1～3/31      | 異常なし   |

【5 実施体制について】

実施体制については、本社福祉事業部管理課の直轄組織として編制いたします。現在当社は、認可保育所 20 園、東京都認証保育所 10 園、院内保育所 1 園を管理運営しており 16 年を超える保育所運営の実績を持っております。また、人材サービス事業において保育士の派遣、紹介事業も行っており保育士の確保に関するノウハウも整っており、そうした経験やノウハウを活用していきます。

| 計画          | 実施数<br>(件) | 参加者数<br>(人) | 内容  |
|-------------|------------|-------------|---|
| 姉妹園研修       | 未実施        | —           | —   |
| 外部機関の研修への参加 | 2          | 2           | 2018/9/26 「年齢、発達に応じた体育遊びの理論と実践」<br>2019/2/6 「不当要求行為等への対応について」 |
| 本社研修        | —          | —           | 施設長会議など   |

|      | 内容  | 参加者数<br>(人) |
|------|---|-------------|
| 内部研修 | 2018/7/26、27 「新規託児の登録受付対応」                | 6           |
|      | 2018/7/28、29 「利用申請受付の対応」                  | 6           |
|      | 2018/8/16 「施設見学会を兼ねた身体測定会について」、「避難訓練について」 | 5           |
|      | 2018/9/16 「新規送迎ステーション利用の登録受付対応」           | 4           |
|      | 2018/9/27 「キャンセル、時間変更の対応」、「利用申請           | 4           |

|            |                                    |   |
|------------|------------------------------------|---|
|            | 書の受付対応」                            |   |
| 2018/10/19 | 「新規送迎ステーション申し込みに関する説明会」、「健康診断について」 | 5 |
| 2018/11/27 | 「嘔吐処理の方法」                          | 5 |
| 2018/12/4  | 「書類の受け取り方」                         | 7 |
| 2019/1/4   | 「登録申請、利用申請の対応」                     | 3 |

## 【6 その他】

### (1) 環境への配慮と経費低減への取り組み

当社はハード面に頼らない保育の実践を目指しております。特に子どもたちの遊ぶおもちゃ類に関してはできるだけ手作りおもちゃで遊ぶように心がけております。これは、保育士のアイデアが必要となるものですが、温かみのある手作りおもちゃで遊ぶことは子どもにとって大切なことと考えております。手作りおもちゃを使用することは、環境への配慮にもつながります。また、職員には資源を大切にすることの教育を行っております。節水や印刷ミスの削減など、身近な取り組みを通して、資源の無駄遣いをしないよう徹底しております。同時に経費の低減にもつながっております。

#### 1) 光熱水・燃料・廃棄物等の状況報告

##### 1) - 1 光熱水の状況報告

| 平成 30 年度 | 電気        |           | 水道                 |           |
|----------|-----------|-----------|--------------------|-----------|
|          | 使用量       | 料金        | 使用量                | 料金        |
| 合計       | 22,818kwh | 616,186 円 | 186 m <sup>3</sup> | 117,307 円 |

##### 1) - 2 燃料の状況報告

使用実績はありませんでした。

|    | A 重油、灯油、ガソリン、LP ガス |        |
|----|--------------------|--------|
|    | 使用量 (L)            | 料金 (円) |
| 合計 | —                  | —      |

##### 1) - 3 廃棄物等の状況報告

|    | 一般廃棄物<br>排出量 (kg) | 資源物 (段ボール) (kg) | 資源物 (その他古紙) (kg) | 資源物 (飲料水容器) (kg) | 産業廃棄物<br>排出量 (kg) |
|----|-------------------|-----------------|------------------|------------------|-------------------|
| 合計 | 3,024             | 360             | 360              | 180              | 384               |

#### 2) 業務用車両の使用状況報告

所有および使用実績はありませんでした。

| 燃料の種類 | 用途 | 種別 | 台数 | 走行距離 (km) | 燃料使用量 (L) |
|-------|----|----|----|-----------|-----------|
| ガソリン  | 乗用 | —  | 0  | —         | —         |
|       | 貨物 | —  | 0  | —         | —         |

|  |    |   |   |   |   |
|--|----|---|---|---|---|
|  | 特殊 | — | 0 | — | — |
|  | 原付 | — | 0 | — | — |
|  | 合計 | — | 0 | — | — |

3) フロンガス等の使用状況報告

|        | 冷媒種類  | 台数  | 冷媒封入量 (g) |
|--------|-------|-----|-----------|
| 家庭用冷蔵庫 | R600a | 1 台 | 28        |

【事業実施状況に関する補足説明】

特になし。

2. 収支決算概要

(単位：円)

| 収 入   |            | 支 出                                    |            |
|---|------------|--|------------|
| 指定管理料<br>(市が指定管理者へ支払った額)                          | 42,828,930 | 人件費<br>(指定管理者が雇用した職員の給料、諸手当、福利厚生費等の金額) | 23,238,194 |
| 送迎保育料 (送迎延長含)<br>(送迎ステーション事業において、保護者が指定管理者に支払った額) | 1,832,500  | 売上原価<br>(消耗品、通信費等の指定管理者が事業を行う上で支出した額)  | 5,792,705  |
| 託児保育料<br>(託児事業において、保護者が指定管理者に支払った額)               | 4,124,000  | 本社管理費<br>(指定管理者が本部で事業管理を行う上で支出した額)     | 12,758,784 |
| その他<br>(上記以外で保護者が指定管理者に支払った補食代等の額)                | 1,200      | 差引消費税                                  | 3,251,051  |
| 収入計 (①)   | 48,786,630 | 支出計 (②)                                | 45,040,734 |

|            |           |
|------------|-----------|
| 収支決算 (①－②) | 3,745,896 |
|------------|-----------|

【収支決算に関する補足説明】

- ・ 託児保育料について、事業計画に比べ利用人数が少なかったため、11,710,000 円の減収となりました。
- ・ 事業計画時に比べ利用人数が少なかったため、人員および消耗品等の削減を行い、人件費が 17,686,526 円、売上原価が 857,505 円減少しました。



### 3. 管理運営に対する評価等

指定管理者の管理運営に対する市の評価は次のとおりです。

評価にあたっては、令和元年7月30日に大和市子ども・子育て会議からの意見聴取を行いました。

|   |
|---|
| <p>評価の視点1：施設を利用する者に対し、平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業の実施について「大和市子育て支援施設条例」、「大和市子育て支援施設条例施行規則」等に則り適切に行われており、各事業において、次のとおり、平等な利用の確保が図られていることを評価します。</li></ul> <p>【事業の詳細】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○送迎ステーションの利用については、利用を開始したい前月1日までに利用申請を受付た方から、「保育の必要度」に応じて優先度の高い子どもを預かっている。また、優先度に大きな差の無い場合は、受付先着順に受入を行っている。</li><li>○託児室利用については、受付順（先着順）に利用枠を確定している。利用方法については、事前登録制とし、登録された方に関しては以下のような方法で利用申し込みができるようにしている。</li></ul> <p>◇前月事前申し込み</p> <p>利用予定月の前月1日（休日の場合は翌営業日）午前10時から午後5時まで、順次受付を開始。託児事業における一日の利用上限は原則4時間まで。</p> <p>◇当月申込み（通常申し込み）</p> <p>申し込み受付時間は開園日の午前10時～午後5時まで。なお、全ての申し込みに関して、先着順とし、利用申し込みは、利用予定日の7日前まで。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・年度末には利用者アンケートを実施し、サービス向上を図っているが、対象人数が少なく、有効性に欠けることからさらなる改善を望みます。</li></ul> |
| <p>評価の視点2：施設の効用が最大限に発揮された事業運営が行われたか</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自主事業として、5月に英会話教室（月2回）開始、6～9月にかけて託児利用の延べ利用者数が横ばいとなったところで、10月より文字教室（月1回）開始するなど利用率の向上に取り組んでいます。</li><li>・このような自主事業について広く周知し、多くの方が利用できるよう工夫することを望みます。</li><li>・また、中央林間東急スクエア内の施設である利便性などを最大限に活用し、行事や自主事業を通じて利用率の向上に努めることを望みます。</li></ul>   |
| <p>評価の視点3：施設の適切な維持及び管理が図られたか</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・清掃計画に則った施設の清掃および賃貸借契約に伴う施設としての保守点検等は仕様書に沿って適切に行われています。災害時を想定した防災用具の置き場について、改善を望みます。</li></ul>   |
| <p>評価の視点4：施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・業務に従事するものは全員、保育士資格の有資格者の職員であることや計画的に人員配置しており、施設の管理を安定的に行う体制を整えています。</li><li>・施設の管理運営を安定的に行う上で十分な財務状況と判断しています。また、指定管理会計の収支決算は利用率向上の課題があるものの良好な状況です。</li></ul>   |