

# 令和2年度 指定管理者事業報告概要及び評価

報告期間:令和2年4月1日～令和3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～令和5年3月31日

## 1. 事業報告概要

### (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」をスローガンとして掲げ、これ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られ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、近隣を含め、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。そのため日々、保護者との意思疎通の積み重ねを特に大切にしております。その実践として、保護者からは貴重なお時間を5分間いただき、降園時に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としております。

#### (イ) 利用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で専用の連絡帳も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) 利用サービスに関すること

#### (ア) 施設利用の公平性

送迎ステーション事業の利用については、利用の開始を希望する月の前月 1 日までに利用申請を受け付けた方から、「保育の必要性」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、託児事業については、受け付け順（先着順）に利用枠を確定していきます。

#### (イ) 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」に基づき利用規則を定めます。

#### (ウ) 利用料金

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

送迎ステーション事業：現金、クレジットカード、電子マネー、QR コード決済、口座振替

託児事業：現金、クレジットカード、電子マネー、QR コード決済、口座振込

### (4) 実施事業

#### (ア) 送迎ステーション事業

幼稚園及び認定こども園の教育時間の前後に預かり保育を実施し、当施設から幼稚園等の通園バスによる送迎を行うことで、就労を続けながら幼稚園等の利用を可能とします。

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、幼稚園とも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うえで個々の園児に合わせた保育を行います。

##### 1) 利用時間

通常保育：月曜から土曜 午前 7 時から午後 6 時

延長保育：月曜から土曜 午後 6 時から午後 7 時

※年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）及び祝日を除く

##### 2) 利用者登録

利用にあたっては事前の登録が必要です。

また、登録可能な対象者は以下の要件を満たしている方となります。

- ①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
- ②指定バス停に停車する幼稚園等の通園バスを利用していること

### 3) 利用申請

利用登録承認完了後、利用申請書の提出により、利用申請の受け付けを行います。

提出期限は以下のとおりです。いずれも利用申請承認後に利用の受け入れとなります。

- ①通常保育や延長保育を1ヶ月以上継続して利用する場合：利用する月の前月1日まで
- ②延長保育を一時的に利用する場合：利用日の1週間前まで

### 4) 利用実績

施設開設3年目である令和2年度の送迎ステーション事業については、利用者34名でスタートしたものの新型コロナウイルス感染拡大の影響も受け年度末には30名となりました。きょうだい児の利用が増え、託児を利用されていたお子さんが幼稚園入園のタイミングで送迎ステーションを利用するケースも増えました。

また、提携幼稚園に訪問し、幼稚園内での当施設の周知と次年度の入園説明会で紹介していただくよう協力を行いました。

園名	利用者数
中央林間幼稚園	0
でんえん幼稚園	5
大和山王幼稚園	7
聖セシリア幼稚園	7
つきみ野幼稚園	11
合計	30

(令和3年3月時点)

送迎ステーション 新規登録者数		左記 (内大和市外)		送迎ステーションの利用者			
世帯数	登録者数	世帯数	登録者数	利用のべ人数	朝方	日中	延長
14	14	1	1	5282	4160	4898	359

### 5) 収入実績

事業計画では、当初月35名利用(年間延べ420名)と想定していましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、月約30名(年間延べ368名)と前年度より増加したものの想定数を下回る結果となりました。

収入実績においても、計画4,296,000円に対して実績3,884,500円と約90.4%の達成率となりました。

送迎ステーション事業 収入実績	
月極保育料	3,680,000円
延長保育料	204,500円
合計	3,884,500円

## (イ) 託児事業

保護者のリフレッシュなど理由を問わず預けることができます。

当社が運営する認可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ます。

### 1) 利用時間

1月1日を除く毎日 午前7時から午後7時まで（利用時間は4時間が限度）

### 2) 利用者登録

利用にあたっては事前の登録が必要です。

利用対象者が満1歳から小学校就学前までの児童です。

### 3) 利用申請

利用登録承認完了後、利用申請書の提出により、利用申請の受け付けを行います。

利用予定月の前月1日から受付を開始します。

なお、利用申請書の提出期限は利用日の1週間前までです。

送迎ステーション事業と同様に利用承認後に利用の受け入れとなります。

### 4) 利用実績

令和2年度における託児利用者延べ人数は2,098名でした。新型コロナウイルス感染拡大の影響により上半期の利用人数は例年より減少しましたが、夏季休暇や年末などに保護者のリフレッシュを目的とした利用や、年度末にかけて幼稚園や保育園の慣らし利用として徐々に利用が増えていきました。

また、例年土日よりも平日に利用される方が多い傾向でしたが、今年度は送迎ステーション利用している家庭が休日に託児利用を希望することも増えていきました。

託児 新規登録者数		左記 (内大和市以外)		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
231	260	45	51	1859	2098

### 5) 収入実績

事業計画では、年8,700時間（月平均725時間）利用に相当する収入計画4,350,000円（月平均362,500円）の利用を想定しておりましたが、実績としては年約6,870時間（月平均約573時間に相当する3,435,200円（月平均約286,266円）となり、約79%の達成率となりました。

託児事業 収入実績	3,435,200円
-----------	------------

## (ウ) 子育て相談事業

保育士による無料の子育て相談を実施します。

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、孤立感を和らげることを通じて、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を担当いたします。

### 1) 利用時間

1月1日を除く毎日 午前10時から午後6時まで

1回45分程度（予約状況による）

### 2) 対象者

未就学児の保護者

### 3) 利用方法

事前予約制（事前登録は不要）

電話もしくは窓口にて、他の事業に支障がない場合受け付けを行います。

### 4) 利用実績

子育て相談事業について、職員間で再度周知徹底、子育て相談に力を入れる月間などを作り、1~3月は件数を増やすことができ、微弱ながらも昨年度の件数を上回ることが出来ました。今後もチラシを作るなどPRや利用者への働きかけをしていくことで少しでも保護者の悩みに寄り添い、解決していけるようにしていきます。

子育て相談件数	61件
---------	-----

## (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、子どもたちのコミュニケーションの場を提供する等）。

送迎ステーション事業の延長保育において、保護者からの希望に応じて補食の提供を行います。また、土曜日や長期休暇など幼稚園が休園の際の保育において、弁当を忘れる又は落とす等、特定の事由により食事をとることができない場合に限り、保護者に連絡のうえ補食の提供を行います。

## ②実施実績

令和2年につきましては、自主事業として行っている補食提供はありませんでした。

その他、月4回の英会話教室、月1回の文字教室、月2回の工作教室は利用者に好評で託児利用者の方も自主事業目当てで利用することが増えてきました。今後もイベント周知の為にイベントカレンダーの作成及び配布など、さらに利用者増加に繋がる自主事業を実施していきます。

## ③収入実績

令和2年につきましては、補食提供や有料のイベント等の実施はありませんでしたので自主事業における収入及び支出は0円です。

## 2) 行事实績

自主事業とは別に、季節に合わせたイベントを計画に基づいて実施しました。

送迎ステーションと託児の利用者の参加延べ人数は358名となりました。

イベントでは利用者の年齢に合わせた制作活動を行い、制作した作品を施設内に展示しています。

期間	内容	参加者数		
		送迎	託児	計
4/7	進級・入園おめでとうの会	17	2	19
5/7～15	母の日作成	28	16	44
6/1～15	父の日作成	26	6	32
7/1～14	七夕制作	25	8	33
8/7, 14	夏祭り	34	8	42
9/1～30	秋の制作	30	0	30
10/30	ハロウィン制作	22	2	24
11/24, 25	秋の制作	30	2	32
12/25	クリスマス会	16	4	20
1/25	お正月おもちゃの制作	30	0	30
2/1～28	バレンタインの制作	25	0	25
3/24	進級・卒園の会	26	1	27
合計		309	49	358

## (5) 利用者への情報提供・対応に関すること

### (ア) 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別紙のとおりです。

## (イ) 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ます。
- ・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検討してまいります。
- ・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施設などへ告知について協力を依頼してまいります。

## (ウ) 利用者からの要望・苦情等に対する取り組み

### 1) 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・苦情等を受け付ける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、原則全職員が受け付け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。

### 2) 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まいります。また、年度末（スポット利用の場合にはその都度）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。結果を次年度の行事の工夫に活かしてまいります。

### 3) 利用者からの要望等に対する取り組み

ご意見として、送迎ステーション利用者からは夏休み等で外遊びを増やしてほしいとのご意見がありました。令和2年度は特に新型コロナウイルス感染拡大の影響で外遊びについて機会を作ることが難しい状況でしたが、弊社が中央林間駅徒歩2分の場所に認可保育所（大和中央林間雲母保育園）を開園したこともあり、保育園の園庭を借り、外遊びの機会を設けるなど工夫をすることができました。法人運営ならではの取り組みができたと考えています。

託児利用者から、手続きに必要な身分証明書についてご意見をいただきました。身分証で免許証を提示される方が多いのですが、転居等の理由で免許の書き換えをするため託児を利用したいのに、本人確認書類が用意できないと意見を頂くことがありました。この件に関し、今年度大和市ほいく課とも協議の上、本人確認書類の確認方法の見直しを行いました。

託児利用のご家庭からはベビーカーの預かり希望のお声をいただきました。施設の裏口は非常口となっておりますが、比較的広いたたきがあるため、希望者がいる場合は、暫定的な措置ではありますが、災害時の避難経路を十分確保した上で、台数を制限し、ベ

ビーカーを預かっています。現在のところ、制限台数を超えて預かる事例はありませんが、ベビーカーの預かり方法については、今後も検討してまいります。

「コロナ対策で換気をより意識してほしい」というお声をいただきました。施設では建物の構造上窓が無く、窓を開けての換気は物理的にできませんが、補助金を利用し、空気清浄機を購入し、活用しています。

利用者の方から「子どもの施設内での様子を見たい」とご意見を頂くことも多くありました。新型コロナウイルス感染対策や、活動の配慮の為、保育室に実際に入ってお子さんの様子を見ていただくことは難しいですが、お迎えの時間より少し早い時間に施設に来ていただき、保育室入り口前のドアの小窓から施設の中のお子さんの様子を見ていただくといった、可能な範囲での対応を行い、保護者の方からも感謝や喜びのお声をいただきました。

今後のご要望に対し、可能な範囲で柔軟に対応できるよう努めてまいります。

#### 4) 苦情・事故等の状況

ヒヤリハット	事故	苦情	その他
18件	8件	2件	6件

### (6) 施設の維持管理及び安全に関すること

#### (ア) 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物なのか、配置は適切であるかを常に考え敷設しております。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、保育者も実践していきます。

#### (イ) 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、施設内外に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第一に子どもたちの安全を確保することを考え、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促しております。

#### (ウ) 施設内警備

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出入りできるようにする。
- ・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。
- ・お迎えにく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。

#### (エ) 訓練及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、徐々に保育士の防災意識が高まってきております。また、安全対策として、毎月1回消火・避難訓練を行い、子どもたちと一緒に冷静に避難できるよう努めております。

また、令和2年度につきましては、12月に救急救命講習を受講し、小児・乳児・新生児の心肺蘇生法とAEDの使用方法について学びました。

その他、施設では午睡時に午睡チェックを行うとともに、体動センサを活用しています。乳幼児突然死症候群が起きることのないよう今後も安全管理を徹底してまいります。

期間	内容
4/15	消火・避難訓練
5/29	消火・避難訓練
6/26	消火・避難訓練
7/10	消火・避難訓練
8/26	消火・避難訓練
9/29	消火・避難訓練
10/28	消火・避難訓練
11/19	消火・避難訓練
12/14	救急救命講習
12/24	消火・避難訓練
1/28	消火・避難訓練
2/26	消火・避難訓練
3/16	消火・避難訓練

#### (オ) 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。

#### (カ) 新型コロナウイルス感染防止対策について

園では日々感染防止対策を行い、保育を行っています。具体的にはお預かりするお子さんとご家族の健康状態の確認の徹底、施設に入る際には必ず検温とアルコール消毒をする、食事の際は向かい合って食べない、席の間隔を空ける、など対策、工夫をして運営してお

ります。人との接触を控える昨今ですが働く保護者や子育てに悩みのある方など保護者や子どもに寄り添った施設であるようこれからも努めてまいります。

(キ) 管理業務の実施状況

実施項目	実施状況		
清掃状況	清掃計画に基づき実施		
点検状況	4/1	水道メーター点検	異常なし
	5/1	水道メーター点検	異常なし
	6/1	水道メーター点検	異常なし
	7/1	水道メーター点検	異常なし
	8/1	水道メーター点検	異常なし
	9/1	水道メーター点検	異常なし
	10/1	水道メーター点検	異常なし
	11/1	水道メーター点検	異常なし
	12/2	水道メーター点検	異常なし
	1/2	水道メーター点検	異常なし
	2/2	水道メーター点検	異常なし
	3/2	水道メーター点検	異常なし
警備状況	2020/4/1～2021/3/31		異常なし

(7) 実施体制について

実施体制については、本社福祉事業統括部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 37 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 17 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	実施件数	参加人数	内容
外部機関の研修への参加	2	2	2020/4/23 「今、子どもを取り巻く環境と、求められる保育士とは」 2020/12/17 「保育所における感染症対策の再確認」
内部研修	15	5	2020/4/10 「登録・利用の受付対応の向上」 2020/10/9 「救命救急講習」 2020/10/16 「救命救急講習」 2020/12/14 「救命救急講習」 2021/3/18 「新入社員研修」

(8) 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。特に子供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です。手作りおもちゃを使用することで、環境へ配慮することもできます。

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、水道の出しっぱなしは勿論、過度な資源の無駄遣いをしない様徹底しております。このような取り組みは同時に経費の低減につながっております。

#### (ア) 光熱水・燃料・廃棄物の状況報告

##### ①光熱水の状況報告

電気		水道	
使用料	料金	使用料	料金
22,143kwh	608,928 円	230 m <sup>3</sup>	147,747 円

##### ②燃料の状況報告

使用実績はありませんでした。

##### ③廃棄物等の状況報告

一般廃棄物 排出量 (kg)	古紙 回収量 (kg)	段ボール 回収量 (kg)	資源物(飲料水容器) 回収量 (kg)	産業廃棄物 回収量 (t)
3,024	360	360	180	384

#### (イ) 業務用車両の使用状況報告

所有及び使用実績はありませんでした。

#### (ウ) フロンガス等の使用状況報告

区分	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 (市が指定管理者へ払った額)	42,315,004	人件費 (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)	28,908,354
送迎保育料(延長保育含む) (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)	3,884,500	売上原価 (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)	4,329,117
託児保育料 (託児事業において、保護者が指定管理者に支払った額)	3,435,200	本社管理費 (指定管理者が本部で事業管理を行う上で支出した額)	5,640,443
その他 (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)	0	差引消費税	3,729,946
収入計(①)	49,634,704	支出計(②)	36,967,417

収支決算	12,667,287
------	------------

## 【収支決算に関する補足説明】

特になし

### 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3年7月20日付の書面開催による大和市子ども・子育て会議にて意見聴取を行いました。

#### 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

■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」等を遵守し、また市との定期連絡調整会議で運営状況の共有化を図っていることを踏まえ、以下の点について適切に行われていると考えています。

- ・送迎ステーション事業については、提携する幼稚園に訪問して事業概要を丁寧に説明し、幼稚園を介して保護者に周知を図るとともに、保護者向け説明会を定期的を開催することで、利用人数の増加につなげている点。
- ・施設利用者を対象としたアンケート結果では、送迎ステーション事業及び託児事業について、満足度の高い評価を得ていることから、利用者に寄り添った管理運営が行われている点。
- ・アンケート結果や日々の保護者との接点に高い意識を保ちながら効率的かつ効果的に活用し、少しの会話の中で発見した提案や気づきを大切に、可能な限りその内容を取り入れる柔軟な運営に努めている点。
- ・託児事業について、様々な家庭の状況や子どもの発達具合等により受け入れを限定することなく、保護者に寄り添って公平な保育の提供に努めている点。

#### ■課題について

- ・利用者向上のためにチラシ配架による広報活動に取り組んだことは評価できますが、今後は紙媒体による広報のみならずホームページ等の内容を更に充実して最新の情報を発信するなど周知に係る促進、方法の拡大に向けた取り組みが必要と考えます。
- ・託児事業について、利用に当たっては利用日の一週間前までに予約が必要となっていますが、これまで培ってきた実績や経験等を踏まえ、予約期間の短縮に取り組むことや、緊急的に預かる必要性が生じた保護者の状況に応じた受け入れ方針を定める等、更なる改善を望みます。
- ・子育て相談事業について、保護者のニーズを汲み取り相談件数の増加につなげたことは評価できますが、一部の保護者からは職員多忙により相談を躊躇しているケースが見受けられるため、子育て相談事業の周知を図るとともに、保護者が相談しやすい環境づくりへの改善が必要と考えます。
- ・保護者からの保育の様子が見たいという意見について、動画配信等、民間事業者ならではの創意工夫した取り組みに期待します。

#### 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

- ・新型コロナウイルス感染防止対策に係る1回目の緊急事態宣言下において、送迎ステーション利用者が登園を自粛している中、家庭でも楽しむことのできる工作キットや子どもの様子を伺う手紙を各家庭に送付し、在宅生活を送る保護者や子どもへ配慮し、ストレスを軽減するなどの取り組みを行った点は評価できます。
- ・コロナ禍において、年間を通じて外出自粛への協力が示されている中、職員の健康管理や施設の消毒など感染症対策を長期にわたって行いながら、十分に子どもの預かり体制の確保に努めるなど、子育て支援施設としての機能を継続した点は評価できます。

・自主事業について、英会話教室や文字教室、工作教室など多様な教室の開催、幼稚園や保育所等の入園にあたり、慣らし保育としての受け入れを行うなど保育の多様な参加機会の確保に努めている点は評価できます。

・商業施設内及び駅前立地という当施設特有の立地を生かした地域との連携の在り方について、特色のある方策がさらに講じられることに期待します。

#### 評価の視点3:施設の適切な維持及び管理が図られたか

・施設の職員を対象に、小児・乳児・新生児の心肺蘇生法や AED の使用方法についての研修を行うなど、緊急時における安全対策の向上に努めた点は評価できます。

・定期・定時の清掃など施設の維持管理に努力されているほか、新型コロナウイルス感染症対策として、職員や利用園児の健康管理や、施設内共用部などの消毒を徹底しており、今後も安全かつ快適な保育空間の提供の継続を期待します。

#### 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

・業務に従事する者は全員、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、運営を安定的に行う体制を整えています。

・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コロナ禍における託児事業減少の影響があるものの、良好な状況です。

別紙 アンケート集計結果

(1) 送迎ステーション事業

1. 施設での生活の中で、子どもの経験の幅が広がり、充実した日々を過ごしていると思いますか？

とてもそう思う	10
そう思う	11
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	0

2. 施設では、子ども達が楽しく遊び、様々な経験が出来るよう環境が整えられていると感じますか？

とてもそう思う	9
そう思う	12
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	0

3. 子ども一人ひとりを理解し、大切に保育されていると思いますか？

とてもそう思う	10
そう思う	11
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	0

4. 降園時のコミュニケーション及び連絡帳の内容について、満足していますか？

とても満足している	8
満足している	13
あまり満足していない	0
満足していない	0
よくわからない	0

5. 年間行事の実施回数や内容に満足していますか？

とても満足している	8
満足している	9
あまり満足していない	1
満足していない	0
よくわからない	3

6. 降園時に原則5分程度お話をするお時間をいただいておりますが、所要時間・内容・職員の態度は適切でしょうか？

とてもそう思う	10
そう思う	9
あまりそう思わない	1
そう思わない	0
よくわからない	1

7. 子どもの気持ちや様子、子育て等について、職員と話したり相談することができていると思いますか？

とてもそう思う	7
そう思う	11
あまりそう思わない	2
そう思わない	0
よくわからない	1

8. 施設で起こった事故や怪我、感染症や急な体調の変化に対し、適切な対応がなされていると思いますか？

とてもそう思う	11
そう思う	8
あまりそう思わない	0
そう思わない	1
よくわからない	1

9. 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。

とても満足している	12
満足している	7
あまり満足していない	0
満足していない	0
よくわからない	2

10. 日頃から、近隣住民、商店街、消防署、警察署、小学校等との地域交流がなされていると思いますか？

とてもそう思う	4
そう思う	4
あまりそう思わない	3
そう思わない	2
よくわからない	8

11. 施設の生活において、適切な安全対策がなされていると思いますか？（施設、設備、防災訓練など）

とてもそう思う	7
そう思う	8
あまりそう思わない	0
そう思わない	1
よくわからない	5

12. 現在通っている施設に、総合的に満足していますか？

とても満足している	9
満足している	12
あまり満足していない	0
満足していない	0
よくわからない	0

13. 大和市子育て支援施設をどのように知りましたか？

大和市役所	5
ホームページ	4
幼稚園	4
知人から聞いた	4
その他	4

14. 設問 13 で「⑤その他」と回答された方は、具体的に何でお知りになったかを教えてください。

回答なし

15. 施設にお子様を預けて良かったと感じる点があれば、ぜひお聞かせください。【任意】

- ・ どの先生方も明るくて話しやすい。先生方が優しく接してくれるお陰で親も子も毎日楽しく通えました！忙しくてもしっかり
- ・ 話を聞いてくれるのもとても有り難かったです！
- ・ 安心、清潔、楽しそう。とても充実した放課後だったと思います。
- ・ 違う学年や違う幼稚園のお子さんとの交流ができること
- ・ 折り紙が上手な先生によく教えてもらったりするようで、いつの間にか上達していた時には大変驚きました。親子共々感謝しています。
- ・ 先生方がとても良い。
- ・ 他の園や年上のお友達に良い刺激を受けているから
- ・ 他園の子や幼稚園の先生以外の大人と接することが出来る場所
- ・ 朝預ける時間の融通がきくのでとても助かります。
- ・ 突然の預かりなど幼稚園より融通がきくので、助かる。
- ・ 幼稚園の長期休暇に預けられる点
- ・ 幼稚園以外でお友達や先生方と様々な経験をさせて頂く場となっており、子供が楽しんで通

てくれることで親としても安心して預けることができ、本当によかったと思います。

・様々な年齢の子と過ごすことが出来る点。小さな子が大好きなので喜んでます。様々な習い事が出来る点。楽しく充実した時間を過ごしていると思います。

16. 来年度に向けて、子どもたちにとってよりよい施設にしていくために、建設的なご意見をお聞かせ下さい。【任意】

・コロナ対策で、換気をより意識して欲しい。建物の構造的、防犯的にしにくいかと思うが工夫して取り組んで欲しい。

本社のコロナ対応が的確でないと感じる。

→緊急事態宣言中、会社から保育の自粛協力要請あり、協力しても保育料の返金なし。

説明責任があるため、納得がいくよう全保護者に説明するのは組織として当たり前。

透明化を求める。

・どのような環境で生活してるのかがほとんど分からない。(説明会の時に部屋に入ったきりだったので)

もう少し様子をみれる保育環境でもいいのかな?と思います。

・バス降園時間など幼稚園側ときらきらぼし側で連携が取れているのか不思議に思う事がある。

・夏休み等で公園遊びや散歩など、もっと外に出かけられたら良かったなと思います。

・外遊びの時間を増やして欲しい。お弁当やおやつに冷蔵庫を使えたら嬉しい。

・現状維持していただければ充分です。いつも楽しませていただき、とても感謝しております。

ありがとうございます。

・施設の中を一度も見たことがないので、そのような機会があると良いと思います。

・窓がないので、換気が気になります。

## (2) 託児事業

1. 施設での生活の中で、子どもの経験の幅が広がり、充実した日々を過ごしていると思いますか？

とてもそう思う	10
そう思う	8
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	1

2. 施設では、子ども達が楽しく遊び、様々な経験が出来るよう環境が整えられていると感じますか？

とてもそう思う	7
そう思う	10
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	2

3. 子ども一人ひとりを理解し、大切に保育されていると思いますか？

とてもそう思う	12
そう思う	6
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	1

4. 降園時のコミュニケーション及び連絡帳の内容について、満足していますか？

とても満足している	10
満足している	6
あまり満足していない	2
満足していない	0
よくわからない	1

5. 年間行事の実施回数や内容に満足していますか？

とても満足している	3
満足している	4
あまり満足していない	0
満足していない	0
よくわからない	12

6. 降園時に原則5分程度お話をするお時間をいただいておりますが、所要時間・内容・職員の態度は適切でしょうか？

とてもそう思う	10
そう思う	4
あまりそう思わない	3
そう思わない	0
よくわからない	2

7. 子どもの気持ちや様子、子育て等について、職員と話したり相談することができていると思いますか？

とてもそう思う	8
そう思う	6
あまりそう思わない	4
そう思わない	0
よくわからない	1

8. 施設で起こった事故や怪我、感染症や急な体調の変化に対し、適切な対応がなされていると思いますか？

とてもそう思う	4
そう思う	8
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	7

9. 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。

とても満足している	11
満足している	7
あまり満足していない	0
満足していない	0
よくわからない	1

10. 日頃から、近隣住民、商店街、消防署、警察署、小学校等との地域交流がなされていると思いますか？

とてもそう思う	1
そう思う	3
あまりそう思わない	1
そう思わない	0
よくわからない	14

11. 施設の生活において、適切な安全対策がなされていると思いますか？（施設、設備、防災訓練など）

とてもそう思う	5
そう思う	9
あまりそう思わない	0
そう思わない	0
よくわからない	5

12. 利用頻度についてお答えください。

はじめて	1
月1～2回	5
週1～2回	11
月4回以上	1
よくわからない	1

13. 利用料金についてお答えください。

高い	0
やや高い	5
適当	12
やや安い	0
安い	2

14. 現在通っている施設に、総合的に満足していますか？

とても満足している	8
満足している	10
あまり満足していない	1
満足していない	0
よくわからない	0

15. 大和市子育て支援施設をどのように知りましたか？

大和市役所	4
ホームページ	6
幼稚園	1
知人から聞いた	2
その他	6

16. 設問 15 で「⑤その他」と回答された方は、具体的に何でお知りになったかを教えてください。

回答なし

17. 施設にお子様を預けて良かったと感じる点があれば、ぜひお聞かせください。【任意】

・ コロナ禍で他の子供と交流する機会がない中、先生と共に他のお友達と触れ合える良い機会になっていると思います。

・ ふだん家族以外との関わりがあまりないので、先生やお友達と関わる事ができて子どもの社会性を育てることができた。プロの目で子どもの性質や成長を客観的に見ていただくことで、子どもが順調にそだっていることを確認できて安心に繋がった。

・ ボーネルンドの遊具が充実しているところがとても良い。

・ リフレッシュのため、よく二時間程度で利用させていただいています。短い預け時間でも、園での様子を紙に書いてくれるのがとても嬉しいです(^^)

年齢の上の子と触れ合う機会があまりないので、子供にとっても良い刺激になっていると思います。

・ 英語や文字教室などのイベントがある時に利用させて頂いています。利用頻度が少ないのにも関わらず子供の名前や好きな遊びを覚えていてくれて、親子共々とても嬉しく通わせて頂いております。

子供は男性の保育士さんの事を「きらきら星のパパ!」と呼ぶぐらいなついており、日々感謝しています。

普段ずっと子供と一緒になので、親と離れて過ごしている様子を紙で書いて渡してくれるのも毎回楽しみになってます。

・ 刺激によりより成長がはやくなり子供同士が慣れられるようになった。

・ 初めての利用なのに子供の事をよく見てくれた。

・ 申請用紙の提出など、預ける以外の用事で伺ったときも、子どもの名前を呼んでお話しして下さったり手を振ってくださったりするのがありがたいです。

・ 普段母親としか接触がないため、先生方との交流が成長に良い影響を与えているとおもいます私も定期的にリフレッシュ出来て子供に対して優しく接する事ができて本当に助かってます。

・ 保育園に入園できず、まだ幼稚園にも入れる年齢ではないので、集団生活を経験させることができ大変助かっております。お兄さんお姉さんの真似っこもたくさんするので、成長が著しいです。

・ 保育士の方々の数がいつも適切に確保されていて、制度がしっかりした施設だと思い、安心して預けることが出来ます。1 番最初にお話を聞きに行った時に、とても丁寧で優しく案内していただいだけ、やはり親代わりに育児をしてくださる場所なので、どこでもないこちらにお願いしたい! と思えました。

・ 幼稚園入園前に度胸がつかしました

・ 理由を問わず預けられること。

18. 来年度に向けて、子どもたちにとってよりよい施設にしていくために、建設的なご意見をお聞かせ下さい。【任意】

・ とても良くして頂いておりますが、スタッフ不足は感じます。先生達は日々とても忙しそうなので、遠慮して話しかけられないこともしばしば。受付に常時スタッフが1人いると助かります。

・ 今回、約1年ぶりに利用させて頂きましたが、お迎えの時間が1分でもすぎると延長料金が発

生するようになったことを知らず、保育士の方とトラブルがありました。(しかも2人預けてた為、いきなり1000円かかるのかと焦りました👊)我が家の場合、帰省した時だけ利用する為、年に数回の利用で、利用しない時は託児室の前すら通らない為、変更になったことを知るきっかけがなかった為でした。今回説明して頂き、貼り紙のお知らせも見せて頂き、施設長の保育士さんに丁寧に対応して頂いたのがとてもよかったです。ただ、一点気になったのですが、貼り紙も文字も思いのほか小さくあまり目立たない印象で、はたして定期的に利用していたら、この貼り紙のお知らせに私は気づけたのか…正直自信はありません。

パット見で何のお知らせかもう少しわかりやすくして頂けるといいのかなと思いました。お迎えの時など、どうしても慌てて見る余裕もなかなかないのでお願いします。おそらく保育士の方から上の方にこの件は伝えられると思うのですが、あとから気になったことが出てきたので、今回追加で書かせて頂きました。ご検討よろしくお願いします。

- ・子どものためということではないですが、ベビーカーを預かってもらえるスペースがあると助かります。(施設外の東急ストアのどこかでも構わないので。)
- ・子供の手直接アルコール消毒をすることに抵抗がある。
- ・申し込みが紙で手書きで、何回も同じような用紙をもらうので、少なくしたほうがいいと思います。また、インターネットで申し込みできたらいいなと思います。
- ・予約の方法が来園の紙のみだと予約がしにくいので電話やアプリなどで予約出来るとありがたいです。

(アプリだとお金がかかると思うのですが)

- ・来園する度に、先生方の多忙さを肌で感じます。いつも本当に頭が下がります。
- ・降園時にお話をする時間がもう少しあるとより嬉しいです。5分は取れてないように感じます。先生方がとてもお忙しいようなので、それ以上にお話を聞くのを躊躇ってしまいます。利用回数が少ないので仕方ないとは思っていますが、先生方が余裕をもって勤務にあたる制度作りをお願い致します。
- ・利用までの流れがとても手間です。

登録までは多少しょうがないとしても、その後の利用はもっとスムーズであるべき。