

2020年度 第1回町田市指定管理者管理運営状況評価委員会 議事要旨

開催日時：2020年10月5日（月）13：15～16：10

開催場所：町田市庁舎5階 会議室5-3

出席者：（委員長）前田 成東（委員）神山 和美、前原 一彦、小林 大祐

傍聴者：5名

説明者：公園緑地課4名、高齢者福祉課3名

事務局：4名

1 開会

事務局から本委員会の進め方及び町田市の指定管理者管理運営状況評価の基準などについて説明した。

2 「野津田公園」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である公園緑地課担当者から、「野津田公園」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

前原委員）評価表の「7.財務・収支状況の確認」に関して、収支の詳細を確認したい。

「その他」の項目の内容はどのようなものか。

市担当者）主に自動販売機収入である。本施設は、自主事業である自動販売機収入の一部を、施設のサービス向上のため指定管理事業の維持管理経費に充当している。自主事業の収入は、本来、指定管理者の収入であるが、2019年度は、実際の自主事業収入約1,200万円のうち300万円を自主事業の収入から差し引いて「その他」の項目に記載している。

前原委員）収支状況の具体的な流れが分かるよう記載していただきたい。

前原委員）添付書類の「会計・経理実施状況チェックシート」において、「現金出納帳と現金残高を照合し、金額が一致することを確認した」とあるが、これは、現地で現金を確認したということか。

市担当者）その通りである。実地調査時点の現金を数えて確認した。

前原委員）収支予算書の人件費について、正規職員の人件費が大まかな金額なのに対して臨時職員の人件費は細かく算定されている。臨時職員の事務や事務所スタッフとはどのような業務を行っているのか。

市担当者）詳細は把握していない。

前原委員) 添付資料の「日本体育施設株式会社の財務諸表」の損益計算書について、特別損失で退職給与引当金が計上されているが、内容は把握されているか。

市担当者) 内容については把握していない。

前原委員) 収支予算や財務状況の内容の把握については、精度を上げて行っていただきたい。

神山委員) 評価表の「2. 選定時の提案内容」について、「園内サインシステムの充実」の達成状況は「検討中」となっている。最終的な目標年度は2023年度ではあるが、各年度において一定の進捗が見込まれていると思われる。2019年度においては、具体的にどのような検討が進んでいるのか。

市担当者) 詳細は把握していない。

神山委員) 目標年度までに達成していれば良いということではなく、検討の進捗は詳細に把握していただきたい。

神山委員) また、評価表の「6. 業務履行状況の確認」について、それぞれの項目について、どういった方法で確認したのかを明確に記載した方が良い。

小林委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」指標2の施設稼働率について、これは、野津田球場、上の原グラウンド、野津田テニスコートの三つの施設の稼働率の平均の値ということか。

市担当者) その通りである。三つの施設の稼働率の平均を全体の稼働率としている。

小林委員) 野津田球場の稼働率の低さが問題となっているが、今後、稼働率を上げていくための具体的な方策は話し合われているのか。

市担当者) 平日昼間の稼働率が低いため、指定管理者が自主事業を実施し有効活用していくことなどを協議しているが、具体的に決定しているものはない。

小林委員) 野津田球場について野球以外での利用の仕方は考えられるのか。

市担当者) 基本的には野球場としての利用が前提であるが、野球以外の利用の仕方についても要望があれば柔軟に検討していきたいところではある。現状で具体的なことは決定していない。

小林委員) 他にも野球場はあると思われるが、他の野球場の稼働率も低いのか。

市担当者) 把握はしていないが、野津田球場の利用者については、公共交通機関や車での来場が多い特徴があり、今後、駐車場の充実などによって利用者の増加を見込めると考えている。稼働率の向上策については指定管理者とも話し合いを行っている。

小林委員) 野津田球場の稼働率向上を検討する際には、野球以外の利用方法を含め、具体的な方策を模索していただきたい。

前田委員長) 施設稼働率に関して、テニスコートと上の原グラウンドの利用率は94.

3%、97.8%と、非常に高い。高い稼働率を評価する一方で、使えなく

て諦めている人もいるのではないかと。「使いづらい」というマイナス評価をする利用者もいると思われるが、こうした稼働率の高い施設についてはどのような対応をしているのか。

市担当者) テニスコートについては、市内で全体的に利用率が高い傾向があり、利用者同士の交流を促す形で解決できればと考えている。上の原グラウンドについては、天然芝の養生期間があり利用可能枠が少なかったため、結果として稼働率が向上した。

前田委員長) 野津田公園のテニスコートが予約できない場合に、他の施設の空き情報を提供するしくみはあるのか。

市担当者) 2019年度から指定管理者を集めて年2回の意見交換会を行っており、それぞれの施設の利用状況や管理運営のあり方について話し合いを行っている。そのような場で、施設間の情報共有を図り、市民への情報提供につなげていければと考えている。

前田委員長) 利用率が高い施設については、利用しづらいと利用者満足度の低下につながるため、利用機会の確保に向けて取り組んでいただきたい。

前田委員長) 利用者アンケート調査の自由記述には、具体的な要望事項が挙がっている。選定時には想定されていなかった要望もあるかと思うが、この様々な要望事項に対してどのように優先順位をつけて対応していくのか。

市担当者) 要望を受けた指定管理者が状況を把握した上で、できるところから対応している。修繕に関しては予算の都合上、着手できるところから順次対応している。

前田委員長) 利用者からの様々な要望については、市と指定管理者で協議の上、優先順位をつけて積極的に対応していただきたい。

(3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、評価表の「7. 財務・収支状況の確認」において、自主事業その他の収支の流れを分かりやすく記載するよう指摘があった。あわせて収支予算や財務状況について、詳細に内容を把握していただきたいと指摘があった。

神山委員からは、評価表の「2. 選定時の提案内容」について、年度ごとの進捗を把握していただきたいと指摘があった。また、「6. 業務履行状況の確認」において、各項目の確認方法を明確に記載していただきたいと指摘があった。

小林委員からは施設稼働率の低い施設については、稼働率向上のための具体的な方策を検討していただきたいと意見があった。

私からは、施設稼働率が高い施設についても、利用機会の確保に向けて取り組んでいただくよう対応をお願いした。また、利用者からの様々な要望につ

いては、市と指定管理者で協議を行い、優先順位をつけて対応していただくようお願いした。

3 「小野路公園」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である公園緑地課担当者から、「小野路公園」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

前原委員) 評価表の「7.財務・収支状況の確認」において、自主事業の収入については予算では約300万円のところ、決算では約140万円に、支出については予算では約170万円のところ、決算では約10万円に少なくなっている。自主事業の収入と経費が大幅に減った理由は何か。

市担当者) 具体的な理由については把握していないが、小野路公園は屋外施設のため、天候不順によるイベントの中止等が考えられる。

前原委員) 収入は予算の約半分、支出は6%以下の執行となっており、収支がアンバランスであると感じる。予算・決算の収支状況については、よく精査していただきたい。

前原委員) 添付資料の「会計・経理実施状況チェックシート」において、「⑨会計・経理に関するチェック体制は適切か」を確認する項目で、チェック記録には「会計伝票には1名分の印鑑しかなかった」と複数チェックが行われていなかったとみられる記述があるのに対して、判定結果が「適」となっているのはなぜか。

市担当者) 書類上はたしかに1名分の押印しかなかったが、実際にはシステムでの決裁時に複数チェックが行われている事実を確認したため、「適」とした。

前原委員) システム上で確認したのか。

市担当者) 指定管理者へのヒアリングで確認した。

前原委員) 複数チェックが行われていることを確認する項目で、書類上、複数チェックが行われていなかったのであれば「不適」ではないか。

モニタリングにあたっては、判定方法を明確に定め、適切に評価を行っていただきたい。

前原委員) 添付資料の「株式会社ギオン財務諸表」の貸借対照表について、固定資産に書画骨董品とあるが、内容は把握しているか。この法人は売上からも事業規模の大きい会社だが、資本金が少ないため会計監査を受けていない。指定管理者を構成する企業の財務状況について詳細を把握していただきたい。

- 神山委員) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の所管課所見に「予算を上回る決算となった」とあるが、どの項目に対応しているのか確認したい。
- 市担当者) 収入と支出の金額について、予算額と比較し決算額が大きくなったことを表現するものである。
- 神山委員) 収入と支出それぞれの合計額が予算と比較し大きくなったという意味か。「収入-支出」の総計について表したものではないということでしょうか。
- 市担当者) その通りである。
- 神山委員) 野津田公園と同様に、評価表の「2. 選定時の提案内容」に関して、「検討中」となっている提案内容については、検討の進捗を明確に把握し、記載していただきたい。
- また、「6. 業務履行状況の確認」では、それぞれの項目の確認方法を明確に記載していただきたい。
- 小林委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」指標1の利用者満足度の数字はどのように計算しているのか。
- 市担当者) 利用者満足度は、「スタッフの対応」、「施設の設備・清掃状況」、「公園内の植栽」の3つの項目に対して、「良い」「やや良い」と回答があった数を合算し、全ての回答数で除して算定している。
- 小林委員) 利用者アンケート調査の項目の設定の仕方や、この3つの項目で利用者満足度を判断するということは市が指示しているのか。それとも指定管理者が設定しているのか。
- 市担当者) 指定管理者が設定しているものである。
- 小林委員) アンケート項目をどのように設定するかによって利用者満足度が決まってくるということか。
- 市担当者) その通りである。
- 小林委員) 他の公園でも利用者アンケート調査を実施しているかと思われるが、同様に指定管理者がアンケート項目を設定しているのか。
- 市担当者) 他の公園についても同様である。
- 小林委員) 利用者満足度のもとになるアンケート項目を、それぞれの指定管理者で設定していると公園間での比較はできない。利用者満足度を判定するアンケート項目については、統一したほうがよい。
- 市担当者) 公園内の施設はそれぞれ異なるが、類似施設については公園間の比較ができるよう改善したい。
- 小林委員) 調査票の回答の選択肢についても設定の意図が分かりにくいものがある。アンケート項目と合わせて回答の選択肢についても見直しを検討していただきたい。

前田委員長) 評価表の「4. 総合評価及び所見」の所管課総合所見には、「自主事業については、早朝野球・どんぐり教室などの新規事業の展開や、体操教室の実施体制を見直したことにより、参加者が大幅に増加した」とある。一方で先ほどの前原委員の指摘に対する回答によれば、自主事業の収入が減少しているとのことだが、これはどのように対応しているのか。

市担当者) 詳細は把握していないが、自主事業については、有料のものだけでなく、無料のものがあるためと思われる。

前田委員長) 事業計画書にある「自主事業に対する考え方」には、細かい内容まで記載されてはいないが、2019年度に実施した「早朝野球」や「どんぐり教室」はこの事業計画に沿って利用者増加を見込んで指定管理者が実施したが、それが無料だったということか。

市担当者) すべてではないが、無料のものもあったということである。

前田委員長) FCゼルビアの練習グラウンドの変更により利用者が減少したとのことだが、この変更は2019年度に入ってから判明したということか。

市担当者) その通りである。

前田委員長) 利用者アンケート調査の結果を見ると、10代が42%、20代が32%と、若い年齢層の利用者が多いことが分かる。野津田公園に比べると調査票が簡易的なのは、若い年齢層が答えること前提としたものと思われる。調査票には自由記述欄もあるが、10代の若い利用者からも回答はあるのか。

市担当者) 小野路公園は、グラウンドや球場が主な施設のため、実際に若い年齢層の利用者が多い。しかし自由記述については、どの程度の回答があるかは把握していない。

前田委員長) 利用者アンケート調査の結果については、回答した利用者の年齢層と意見を細かく分析し、改善策を検討していただきたい。

(3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、予算・決算の収支状況について詳細に内容を把握していただくよう指摘があった。

また会計経理モニタリングにおいて、判定方法を明確に定め、適切に評価していただくよう指摘があった。指定管理者を構成する企業の財務状況について詳細を把握していただくよう指摘があった。

神山委員からは、評価表の「2. 選定時の提案内容」について、年度ごとの進捗を把握していただくよう指摘があった。また、「6. 業務履行状況の確認」において、各項目の確認方法を明確に記載していただくよう指摘があった。

小林委員からは複数施設間で利用者満足度の比較ができるよう、アンケート項目の統一と回答の選択肢の改善を行っていただきたいと指摘があった。
私からは、利用者アンケート調査の結果について、利用者の年齢層と意見を細かく分析し、利用者サービスの改善策を検討していただくようお願いしたい。

4 「デイサービス森野」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である高齢者福祉課担当者から、「デイサービス森野」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

前原委員) 2019年度の収支が赤字となった理由については、利用率の低下による収入の減少と、専門職の賃金改定及び非常勤スタッフの採用による人件費の増加とのことだが、次年度以降の収支は問題ないという認識か。

市担当者) その通りである。

前原委員) 所管課の説明では、法人全体の財務状況は健全であるとのことであったが、添付資料の財務諸表を見ると、純資産よりも営業権の額が大きい。この営業権の内容は把握しているか。

市担当者) 詳細は把握していない。

前原委員) 営業権とは「のれん」とも言われているが、通常価値が無いと減損の対象になる。この法人の場合、営業権の実態によっては、債務超過になってしまう。営業権の確認をしないで、健全だとは言えない。損益計算書においても赤字である。

損益計算書上の「支払報酬」についても内容を把握しているか。

市担当者) 詳細は把握していない。

前原委員) 営業権の内容など、財務諸表の内容を詳細に把握していただきたい。

神山委員) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の負債比率について、財務諸表の数字から計算すると合わないが、どのように計算したのか。

市担当者) 負債比率については、負債合計を負債・純資産合計で除して計算している。

神山委員) 総資産に占める負債の割合を計算したということか。

市担当者) 指定管理者に確認したところ、そのように計算しているとのことであった。

神山委員) 評価表の負債比率は、他人資本(負債)を自己資本(資本)で除して算定するものである。結果が大きく変わってくるので、確認していただきたい。

神山委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」指標3のSIOS(サイオス)に関する評価基準について確認したい。前年度のスコアを100とし、それが1

90になった場合、「90%以上改善した」ものとしてA評価になるということか。

市担当者) SIOSの維持改善率については、スコア自体の改善率ではなく、参加した方のうち、スコアの維持改善が見られた方の割合である。例えば、100人参加した場合、90人以上に維持改善が見られたときに「90%以上改善した」と判定するものである。

神山委員) 2019年度の結果は52.8%となっているので、現状では半数以上の人には改善が見られたが、評価基準に満たなかったということか。

市担当者) 結果的にはその通りである。スコアの測定には最低半年間の取り組みが必要であるが、2019年度はスコアの測定が可能な参加者が少なく、分母が小さくなったため実績値が低くなったと聞いている。

神山委員) 利用者のうち、実際どのくらいの割合の方がSIOSの取り組みに参加しているのか。

市担当者) デイサービス森野に登録されている方は60名おり、基本的には全員の参加を想定しているが、2019年度は50名弱の利用者が取り組みを行った。開始時期にバラつきがあり、実際にSIOSのスコアの測定できる方が少なかったため、実績値は低かったが、2020年度に入ってから改善しているということ聞いている。

神山委員) 利用率の低さについて、2020年度は改善しているという説明があったが、指定管理者が変わる前の施設利用率はどのくらいだったのか。

市担当者) 前指定管理期間の指定管理者は別の法人であったが、最終年度の2018年度の利用率は46%で、5カ年の平均は45%程度となっている。

神山委員) 2019年度の利用率は33.6%に下がっている。指定管理者が変わったことでサービスの内容が変わったから利用率が下がったのか。利用率が下がった理由について所管課としてどう捉えているのか。

市担当者) 指定管理者が変わる際には、利用者に不都合が生じないよう引継ぎを十分するよう事業者に依頼しているところであり、利用者アンケート調査の結果からも、前の事業者とのサービスの違いに不満をもつ声は見られなかったため、サービスの内容に大きく違いは無かったと認識している。指定管理者所見で「定期的な対面営業が少なかった」ため利用率が伸びなかったとの考察があるとおろ、外向けの営業の仕方など、利用者獲得の取り組みの違いによるものと考えている。

小林委員) 利用率の改善の方法として「対面営業」が挙がっていたが、所管課から見てもこの方法が改善手段として有効であると考えているのか。

- 市担当者)「対面営業」だけが改善の方法とは考えていない。所管する他のデイサービスにおいて行っている施設周知や利用者獲得のための取り組みを参考に、必要に応じて助言を行っていききたい。
- 小林委員)前指定管理期間においても利用率があまり高くなかったとのことだが、所在地など別の要因で利用率が低い等の考察はあるのか。
- 市担当者)デイサービス森野については、地理的には利便性が高い場所にあるが、他の公設のデイサービスに比べ、周囲に同じようなサービスを提供するデイサービスが多いという印象がある。他のデイサービスとの競合が生じるため利用率が上がらないのではないかとと思われる。
- 小林委員)営業を頑張ってもらおうというのも良いが、そもそも90%という目標値が高いのではないか。
- 市担当者)デイサービスの利用率の目標値は、利用率の全国平均が約70%ということから、公設デイサービスはさらに底上げして設定している。実情に比べて高すぎるため、過去の経緯も踏まえそれぞれの施設に応じた目標設定が必要であると感じている。
- 小林委員)利用率については、施設ごとにバラつきが出ると思われる。単純に全国平均値をもとに設定するのではなく、地理的な条件や提供されるサービス内容を踏まえて目標値を設定していただきたい。
- 前田委員長)同指定管理者が管理しているデイサービス忠生の評価表も参考添付されているが、「6.業務履行状況の確認」において「否」との判定があり、こちらも総合評価がC評価となっている。二つの指定管理施設においてC評価となっていることについて、所管課としてどのように考えているか。
- 市担当者)両施設ともに、利用率の低さとそれに起因する収支状況に課題があると認識している。利用率が上がらない原因は、各施設に個々の事情があると思われるが、共通する点は利用者満足度が比較的高いのに関わらず、利用率が上がらない点である。良いサービスを提供している強みを生かし、周知方法などを修正して利用率向上に努めてもらいたいと考えている。業務履行状況に「否」があったため、C評価となった施設については、市がモニタリングを適切に行い、他のデイサービスの良い取り組みを適宜情報提供することによって、業務履行状況の改善を促していきたい。
- 前田委員長)利用者アンケート調査の様式は、各設問に自由意見欄がある。あまり記入部分が多いと回収率が下がる傾向があるが、実際の回収率は93%と非常に高い。集計結果には自由意見についての記載がないが、実際に意見はなかったのか。

市担当者) 自由意見については、指定管理者から意見内容を受けとってはいるが、集計結果にはつけていない。自由意見を記述する方は少ないが、施設の改善につながる意見については集計結果に記載していきたい。

前田委員長) 利用率について、定員自体を縮小するということは考えられないのか。

市担当者) 独立行政法人福祉医療機構が全国のデイサービスについて、定員や利用率について調査した結果、定員規模が大きいほど、利用率が上がる傾向があるという見解を出している。町田市の公設デイサービスについても定員は様々あるが、利用率で順位付けすると、やはり定員規模が大きい施設の方が、利用率は高めになっている。

前田委員長) 規模が大きい方が予算上のスケールメリットを生かした事業が実施できるため、より魅力的になり、結果として利用者が増えるということか。

市担当者) 直接の要因を特定するものではないが、その通りである。その他に口コミや紹介など、人のつながりによって利用者呼び込めることなどが要因として考えられる。

(3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、営業権の内容のほか財務諸表の内容を精査していただくよう指摘があった。

神山委員からは、評価表の「7. 財務状況に関する確認」の負債比率について算出方法を確認していただくよう指摘があった。

小林委員からは、利用率の低さの原因を分析するとともに、施設の条件に合わせて利用率の目標を設定していただくよう指摘があった。

私からは、利用者アンケート調査について、集計結果には利用者からの自由意見を追加し、管理運営の改善に活かしていただくようお願いした。

5 「デイサービス高ヶ坂」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である高齢者福祉課担当者から、「デイサービス高ヶ坂」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

前原委員) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」において、2019年度の収支は約700万円の赤字となっているが、2020年度はどのような見込みか把握しているか。利用率は上がっているのか。

市担当者) 2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けているものの、利用率は向上していることは確認している。年度全体でどういう結果となるかは今後注視していかなければならないが、2019年度と比較し改善傾向にあるとみている。

前原委員) 利用率は半分に満たないが人件費はそこまで減っていない。2020年度は人件費も予算どおり維持されるか確認しているか。

市担当者) 利用率と人件費との相関関係については、把握していない。

前原委員) 添付書類の「顛末書」の内容について、その後どのように経過を追っているのか。

市担当者) 発端としては、45名定員で町田市が指定管理者を募集したものの、指定管理者が市に事前の相談もなく25名定員で施設を開設していた。

その後30名定員に変更し、また施設管理者の変更もあったが、いずれも市に事前相談なく行っていたことが、7月下旬に判明したものである。今後は基本協定に沿って事前に協議書の提出や市との協議を行うよう指導した。

前原委員) 2019年度の利用率が低かったのは、そもそも定員が少なかったからということか。

市担当者) 当初の予定通り45名定員で開始したのが2020年2月で、それまでは少ない定員で運営していたため、利用率が低くなった。

前原委員) 当然、利用率が低ければ、収入も少なくなる。そうした事態を防ぐため、施設の運営状況については、十分に把握するよう努めていただきたい。

神山委員) 顛末書については、指定管理者が基本協定上の内容について失念していたということだったが、一方で評価表の「6.業務履行状況の確認」においては

「適」となっている。顛末書と業務履行状況の確認との関係はどのように捉えるべきなのか。業務履行状況のそれぞれの項目に当てはまるものではないが、何らかの形で評価表に反映させるべきではないかと思う。

神山委員) 評価表の「6.業務履行状況の確認」の「地元貢献」の項目では履行状況に

「ボランティアの受け入れ」があったと書かれている。一方、業務履行状況の確認結果の所管課所見には「改善が求められる点」として「実習生の受け入れ実績がなかった」ということだが、ボランティアと実習生は別の扱いということでよいか。

市担当者) その通りである。

小林委員) 評価表の「4.総合評価及び所見」や「6.業務履行状況の確認」の所管課所見において、それぞれマニュアルを整備していることを評価しているようだが、具体的にどのようなマニュアルが整備されているのか。

市担当者) 他の施設との比較にはなるが、特に防災関連のマニュアルについて、デイサービス高ヶ坂は「非常災害対策マニュアル」が整備されており、地震や火災対策だけでなく、風水害が起こった際の対策マニュアルが整備されていたことを評価した。その他苦情対応やハラスメント対策についてもマニュアルが整備されていた。

小林委員) マニュアルというのは、指定管理者になった2019年度以降に整備されたものなのか。それとも選考時に既にあったものなのか。

市担当者) 2019年度に新しく指定管理者が変わってから整備したものと認識している。

小林委員) 選考時に既に整備していて、それをもとに選考したということではないのか。

市担当者) 選考時にすでにマニュアルがあったかどうかは確認していない。しかし過去の災害対応の記録を見ると、以前よりマニュアルを使った訓練が行われていると聞いているので、途中の改定はあると思うが、前からあったものと思われる。

小林委員) 業務履行状況の評価は、マニュアルを整備していること自体が評価されるわけではなく、マニュアルに沿った危機管理やリスクへの対応が行われていることに重きをおかれるべきである。選考時にマニュアルが整備されていることは選考の評価の対象にはなると思うが、管理運営状況の評価においては、「マニュアルの内容が充実していた」「マニュアルが整備されていた」ということが評価のポイントになるのは違和感がある。マニュアルがある事業者を選考し、それに基づいて業務が履行されている、マニュアル通り運営されているということが評価の対象ではないかと思うので検討していただきたい。

前田委員長) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」において、人件費が大幅に減っているのは、利用率が低下したことにより、デイサービス高ヶ坂に勤務していた職員の働く時間が減ったということである。職員の側からすれば、当初提示された労働条件に対して、利用率が減ったからといって労働時間を削減されるのは、労働問題になりうるが、指定管理者の法人の中で職員を別の施設に異動するなどの調整がされているのか。

市担当者) デイサービス高ヶ坂に勤務していた職員がどうなったかというところまでは把握していないので確認する。

前田委員長) 顛末書の事態については、評価表の「6. 業務履行状況の確認」のどこにも反映できないのか。

市担当者) 業務履行状況の確認については、利用者へのサービス等、管理運営のソフト面に関するものであり、顛末書の事態については基本協定という、市と指定管理者との約束事に関するものと認識しているため、評価表への反映が難しい。

前田委員長) 事務局で検討するべきことでもあると思うが、顛末書が出される状況になっているのにも関わらず、評価表には反映できないという点は問題であるので、検討いただきたい。

前田委員長) 繰り返しになるが、評価表の「6.業務履行状況の確認」の「地元貢献」の項目で、実習生は今回いなかったが、ボランティアの受け入れがあったから「適」としているということが良いのか。

市担当者) 実習生、仕事体験、ボランティアは例示であり、何らかの形で地域の学生や団体との交流の実績があれば「適」としている。

(3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、顛末書を出す事態にならないように、所管課で運営状況を詳細に把握していただくよう指摘があった。

神山委員からは、顛末書を出す事態となったことについて、評価表にも反映するべきと指摘があった。事務局でも書式等、検討していただきたい。

小林委員からは、各種のマニュアルが整備されているかではなく、マニュアルに沿って適正な運用をしているかについて評価するべきとの意見があった。

私からも、顛末書の件については評価表に反映させていただきたいとお願いした。

6 「わくわくプラザ町田」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である高齢者福祉課担当者から、「わくわくプラザ町田」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

前原委員) 評価表の「7.財務・収支状況の確認」において、経常利益率はどこから計算しているのか。正味財産増減計算書と貸借対照表はあるが損益計算書がない。この数字は所管課で記入しているのか、事業者が記入しているのか。

市担当者) 事業者に聞き取りしている。

前原委員) 評価表はもともと所管課が作成するものなので、数字をもらってただ書くだけではなく、根拠資料と突合し確認していただきたい。

前原委員) 正味財産増減計算書において、「謝金」とあるが、この具体的な内容は把握しているか。2018年度に「謝金」が約850万円出ていて、2019年度は0円となっているため、恒常的な支出ではないと思われる。

市担当者)「謝金」の内容については把握していない。

前原委員) 2018年度と比較して「委託費」が増えていたり、「臨時雇賃金」が約1千万増えていたりしているので、財務諸表をもらうだけでなく、法人に確認したほうが良い。

神山委員) 利用者アンケート調査について、問5に「受付スタッフの言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」とあるが、この施設は「受付スタッフ」しかないのか。集計結果には「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか」とあり、設問と対応していないのではと感じた。他にスタッフがいるのであれば、なぜ受付スタッフだけを聞いたのかが気になった。
また、集計結果には「総合的な満足度」として「問1から問3の満足度平均」とあるが、実際の間1から問3は満足度の設問ではない。細かいことだが、提出された書類はよく確認していただきたい。

市担当者) わくわくプラザ町田の利用者が接する職員は、基本的に受付スタッフであるが、調査票の設問と集計結果とで文言が対応していない点については改善する。また、集計結果にある問1から問3については、問5、6、10の誤りである。

神山委員) 調査票において、問5は「受付スタッフ」となっているのに対して、問6は「スタッフ」となっている。二つの設問で同じ職員を指しているのか、また受付スタッフとは別の職員を含んでいるのか分からない。調査票としても整合性をとったものを配布した方が、利用者の意見を適切に把握できると思う。

市担当者) 調査票については今年度の調査から改善を検討する。

小林委員) 利用者アンケート調査に関して、設問と回答が日本語としても適切でない部分が散見される。例えば、問8「当施設の予約に「町田市予約システム」を利用していますか」という質問に対して、「はい」「どちらともいえない」「不便」「非該当」「知らなかった」とある。設問として利便性を聞いているのか、利用状況を聞いているのか分からないし、「どちらともいえない」と「非該当」の使い分けも分からない。調査票の内容をもう少し整理するよう指導した方が良い。

小林委員) 事業報告書の「①サービスの質」の項目について、取り組み結果に「利用者満足度が96%」と記載されているが、どこから計算した数字なのか。利用者アンケート調査の回収率96%を誤記したものなのか、職員の対応に関する満足度だけの数字なのか分からないが、事業報告書は評価の基礎となるものなので、数字をよく確認していただきたい。

市担当者) 事業報告書の「①サービスの質」の項目にある「利用者満足度が96%」という記述は、調査票の間5の職員の言葉遣い、態度、服装に対する満足度95.

9%を引用したものと思われる。そのため、事業報告書の記述と、評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標1にある利用者満足度92.9%とは一致していない。

小林委員) 同じく、事業報告書の内容に関して、評価表「6. 業務履行状況の確認」の「情報公開・個人情報保護」の項目は「適」と評価されており、履行状況には「入会時に定款・規約・規定集等を配布し、研修を実施していることを確認」とある。一方で、事業報告書の「⑤情報公開・個人情報保護」の項目には「新規会員については入会時及び就業前に規約を配布し守秘義務について理解を得た上で就業してもらった」、「グループ会議を通じて個人情報保護についての確認を行った」とあるが、研修を行ったとは書いていない。研修はやったのか、それとも説明やグループ会議での確認を行ったことをもって研修を行ったものとしているのか。

市担当者) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」にある「研修の実施」とは、わくわくプラザ町田の職員に対して研修を行っているものである。一方、事業報告書では新規のシルバー会員に向けての個人情報の取り組みについて記載しているため、記載内容にズレが生じていると思われる。

小林委員) あわせて事業報告書「⑦危機管理」の項目では、「消防計画に基づいた自主避難訓練を実施する予定であったが、コロナウイルスの影響で実施できなかった」とあるのに対して、「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」の項目では、「年1回防災訓練を実施していることを訓練記録で確認」とある。これは別の訓練なのか。

市担当者) モニタリング時に指定管理者から提出された消防訓練の実施記録を書面で確認しているので、所管課としては、防災訓練は実施されたものと認識している。

小林委員) 事業報告書は評価の基礎であり、評価結果に対応していくものであるので、指定管理者と認識にズレがある場合は、よく確認していただきたい。

前田委員長) 評価表の「4. 総合評価及び所見」の所管課総合所見には「施設運営に関して自己点検（振り返り）の機会を持つとさらにサービスの質の向上につながるのではないか」との記述があるが、現状において指定管理者は自己点検（振り返り）を行っていないということか。

市担当者) 記載誤りであるため訂正する。実際には、利用者アンケート調査の結果をサービスに反映させる等、自己点検のため指定管理者内で会議を行っていることを記録で確認している。

前田委員長) 先ほど小林委員から指摘があった事業報告書を作成すること自体も、ある意味振り返りであると思うため指摘した。

(3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、経常利益率を算出する際の根拠を確認するべきと指摘があった。また、法人の財務諸表の内容についても確認していただくよう指摘があった。

神山委員からは、利用者アンケート調査の集計結果について精度を高めて確認していただくよう指摘があった。

小林委員からは、利用者アンケート調査票の設問と選択肢が対応していないところを改善するべきと指摘があった。また事業報告書は評価に影響を及ぼすものであるため、内容について所管課でよく確認していただくよう指摘があった。

私からは、利用者アンケート調査の集計結果について精度を高めていただくよう指摘するとともに、所管課総合所見にある自己点検（振り返り）に関する記述について修正をお願いした。

7 開会