

## 2020年度 第2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26日（月）13：15～15：50

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：なし

説明者：児童青少年課4名、文化振興課4名、保健総務課4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 「木曾子どもクラブ」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

施設所管課である児童青少年課担当者から、「木曾子どもクラブ」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）添付書類の「事業収支予算書」について、選定時提案額と比較し、年度協定額の人件費が約94万円増加する一方で、間接経費が同じ額減少している。これはどういうことか。

市担当者）年度協定締結時に支出の内訳が変更となった。人件費は、職員の昇給を加味し、2018年度の勤務実績に沿って積算した結果、約94万円の増額となった。所管課としては、選定時提案額からの指定管理料の増額を認めていないため、総額が上がらないよう指定管理者が間接経費を減額して調整を行ったものである。

前原委員）添付書類の「収支決算書」において、管理費の「管理用消耗品費」と「事務用経費」の決算額が予算額を大きく下回っている。備考に「初年度準備品により」とあるが、この内容は何か。

市担当者）消耗品や備品などについて、初年度である2018年度に購入していたため、2019年度に買い足す必要が無く、予算と決算に差額が生じた。

前原委員）予算額に比べ決算額が少なかったのは、2018年度にたくさん買ったから、2019年度に買わなくて済んだということか。

市担当者）そのとおりである。

- 前原委員) 委託料が減っているのはどのような理由か。また委託の内容は何か。
- 市担当者) 委託内容は施設の保守点検業務である。予算額は他の子どもクラブの実績を基に、所管課で152万円と設定した。それに対して、指定管理者が委託先を選定した結果、委託料が約86万円と低くなったものである。
- 前原委員) 間接経費については、予算額と決算額が同額となっているが、これはどういうことか。
- 市担当者) 間接経費の内訳は、エリアマネージャーや、総務・経理スタッフの人件費、顧問料、産業医・看護師などの経費の一部負担であるが、予算どおりの額で指定管理者に対応していただいている。
- 前原委員) 収支の差額で約590万円の黒字が出ているが、所管課でこれをどのように捉えているのか。指定管理料は適正といえるのか。
- 市担当者) 約590万円のうち、精算する経費の差額約127万円については、市に返還してもらっている。実際の利益は約460万円になるが、これを踏まえて来年度の指定管理料については、現在、指定管理者と協議を進めているところである。
- 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「事業参加率」について、サンプルとなる事業数は何事業あったのか。
- 市担当者) 事業数について正確な数字は手元にないが、20から30弱の事業があった。
- 神山委員) 添付書類の「事業報告書」の苦情対応の項目に、「2件の苦情が上がった」とあり、「中には職員の対応が原因のもの」があったとのことであったが、具体的にどのような事案で、どのように対応されたのか。
- 市担当者) 苦情の内容は、職員の言葉遣いや子供たちへの接し方に関するものである。一つ目は、職員が見ていない時に起きた子ども同士のけんかの仲裁をした際に、職員が一方の子どもに最良になるような対応をしたのではないかという指摘があった。二つ目は、子どもたちに対する職員の対応について、友達感覚で接するだけでなく、教育的観点から接してほしいという要望があった。いずれのご意見も、指定管理者に対してだけでなく、市に対しても同時に意見をいただいたため、館長に事実確認を行った上、市から指定管理者へ指導を行った。
- 神山委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の所管課所見において、「要求水準を満たしていることを、根拠資料、事業報告書及び現場調査にて確認した」とあるが、それぞれの項目について確認方法が異なると思うので、履行状況の欄にどういった方法で確認したのかを明確に記載していただきたい。

小林委員) 利用者アンケート調査において、自由記載欄に何か特徴的な意見があったという報告はあるか。

市担当者) 自由記述欄にいただいた意見は指定管理者からすべて報告してもらっており、職員に対しては「優しい」「親しみやすい」といった好意的な意見が占めている。イベントプログラムに対しては、クッキングやお泊り会など、普段学校で体験できないイベントを評価する声が多い。また保護者からは、主に乳幼児向けのリトミックや工作教室などの取り組みを評価していただいている。否定的な評価をする意見はほとんどない。

小林委員) すると、さきほど話に出ていた苦情2件というのは、意見箱にきたのか。

市担当者) 直接、職員が受けている。

小林委員) 利用者アンケート調査の調査票に「もしよければ、お名前を教えてください」とあるが、実際に名前を書いてくる人はいるのか。

市担当者) 書いてくる人もいる。

小林委員) これはどういった目的で名前を書かせるのか。

市担当者) 所管課としては、匿名性を確保するために名前を書かせる設問は載せない方向でいた。しかし、他の子どもクラブの指定管理者を含めて調査票の内容を協議したところ、悩みが書いてあったときに、名前が書いてあれば助けられる場合もあることから自由に書けるようにしてほしいという要望を受けたものである。

小林委員) 他の子どもクラブの調査票でも、名前は自由記載になっているのか。

市担当者) 同様に自由記載となっている。

小林委員) 名前の情報を取得するのであれば、個人情報の管理を慎重に行うよう徹底していただきたい。

前田委員長) 利用者アンケート調査の集計結果において、回答者の年代をみると、「中学卒業から18歳」の割合は2.6%と非常に低い。評価表の「4.総合評価及び所見」の指定管理者所見には「今後は中高生対応と来館者数、層の安定が課題だと考えている」とある。これは、高校生にも積極的にもっと来てもらうべきであるという考え方に基づいているのか。

市担当者) 子どもセンターという大型の児童館があり、中学生以上については主に子どもセンターを利用していただくものと考えている。一方、子どもクラブはその機能、広さ、開館時間などにおいて小学生以下をメインターゲットとしている。中高生にも子どもクラブを利用してもらいたいという気持ちはあるが、所管課としては、子どもクラブでの中高生の利用率を上げることは必須の課題ではない。ただし、指定管理者が独自に設定した課題について、市として否定するものでもない。

前田委員長) この2. 6%の中学卒業以降の子どもたちは、通っていた子どもクラブに後輩や兄弟がいるから利用しているのか。

市担当者) 子ども同士の他年代交流というのもあるが、職員とのふれあいを楽しみに来ている中高生が多いと聞いている。

前田委員長) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」において、「寄附等」の額が0円となっているが、仕組みとして子どもクラブは寄附を受け入れられないのか。

市担当者) 子どもたちに使ってほしいと物品が持ち込まれることは多いが、寄付金については想定していない。

前田委員長) 想定していなければ、予算としては0円で間違いないが、中には寄附金を申し出る人もいるかと思う。受け入れることはできるのか。今まで受け入れた実績はあるか。

市担当者) 受け入れることは問題ないが、実績はない。

前田委員長) 現物で受け入れた場合は、何らかの形で金銭換算しなくてよいのか。

市担当者) 法人内部でどのように処理しているかを把握していない。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員と私からは、特に指摘事項はない。

神山委員からは、評価表の「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するよう指摘があった。

小林委員からは、利用アンケート調査に氏名を書く欄を設けているため、個人情報への取扱いに十分留意するよう意見があった。

## 3 「子ども創造キャンパスひなた村」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課である児童青少年課担当者から、「子ども創造キャンパスひなた村」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) 添付書類の「会計・経理モニタリングチェックシート」において、項目②と⑤については、先ほどの木曽子どもクラブでは6月分だけを全件確認しているが、ひなた村では4月から6月分から20件を抽出して確認している。同様に項目③については、木曽子どもクラブでは4月から6月の支出から数件確認しているのに対し、ひなた村では全件を確認している。恐らくひなた村の方が、規模が大きいのではないかとと思われるが、所管課としてモニタリングする際のサンプルの抽出方法などの基準があるのか。

市担当者) 基準は特になく、別々の担当者が確認を行ったためである。

前原委員) 基準を設けないと担当によって結果が変わってしまう。担当者によってバラつきが生じないように、所管課の中で項目ごとのサンプル抽出件数や規模に応じた確認方法など、一定の基準を設けるよう検討していただきたい。

前原委員) 添付書類の「収支決算書」について、「管理費」の中にある「役務費」と「委託費」の内容は何か。

市担当者) 委託費については、エレベーター、消防設備、給水ポンプの保守点検に係るものである。役務費は、印刷製本費、図書や遊具などの教育娯楽費、通信運搬費などである。

前原委員) 役務費には、色々な経費が含まれているが、別にある「その他の経費」との区分けはどのようになっているのか。「役務」というと、どこかに何かを頼んだということだが、今挙げた経費は「その他の経費」のように感じる。

市担当者) 「役務費」と「その他の経費」の区分けは、別途、指定管理者から報告してもらっているが、把握しきれていない。

前原委員) 「管理費」の内容は今後把握していただきたい。

同じく「収支決算書」にある経常利益率と負債比率が0%になっているが、これは何か。

市担当者) 記載もれである。

神山委員) 評価表の「2. 選定時の提案内容」の3つ目の「子どもの社会参画支援事業の実施」において、達成状況に「準備期間不足で十分な成果は上げられなかった」とあるが、具体的にどのような状況だったのか。

市担当者) 子どもたちに卓球大会の内容をゼロから企画、実施してもらいたいと考えがあったが、時間もなく、実際には職員が半分以上の準備を行ってしまったため、子どもたちの参画を十分に達成できないままイベントを開催したとのことである。

神山委員) 今回3月に実施予定だった利用者アンケート調査を行うことができなかったとのことだが、一方で、評価表の「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見では「主要イベントにかかるアンケート調査を実施しており」とある。主要イベントのアンケート調査結果を評価の根拠とするのであれば、そのアンケートの様式と集計結果を添付していただきたい。

神山委員) 木曾子どもクラブの指摘事項と同様に、「6. 業務履行状況の確認」の履行状況には、各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) 添付書類の「事業報告書」において、施設が老朽化しており、台風の対応に費用がかかったように書かれているが、費用負担は市と指定管理者との間でどのように分担しているのか。
- 市担当者) 業務仕様書の「指定管理者と市の責任分担」において、40万円以上の修繕の対応は、市が行うと規定している。
- 小林委員) 事業報告書には修繕案件として、トイレの漏水や空調不具合などが記載されているが、これは指定管理者が費用を負担したということか。
- 市担当者) 2019年度は台風対応に係る修繕が一番大きかったが、これについては、指定管理料を変更した上で、指定管理者が対応している。
- 小林委員) それは業務仕様書の「指定管理者と市の責任分担」において、どの項目で対応したということなのか。
- 市担当者) 「(13) 事故・災害等による施設等の修繕」の項目で、「協議による」としており、協議の結果、市が費用を負担する形で指定管理者が対応した。
- 小林委員) 災害に関わるものということか。
- 市担当者) そのとおりである。
- 小林委員) 「(11) 施設の改修・計画的修繕」と「(12) 40万円以上の日常的修繕・不可抗力による修繕」の項目の責任分担は「市」となっているが、逆に返せば、40万円未満に関してはどちらの負担になるのか。
- 市担当者) 40万円未満の修繕は指定管理者の負担であると認識している。
- 小林委員) 業務仕様書の「指定管理者と市の責任分担」には、「表に定めのない事項については、指定管理者と市が協議して定める」とある。表にない以上、当然に指定管理者の負担であるとはいえないのではないか。評価に直接関わることではないが、費用負担の整理をした方がよい。「不可抗力」と「事故」、「災害」との違いなどについても整理を検討していただきたい。
- 前田委員長) 先ほどの神山委員からの指摘と重複するが、評価表の「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見で触れられている主要イベントのアンケート調査結果を根拠資料として添付していただきたい。
- 前田委員長) 関連して、利用者アンケート調査が「3月に実施予定だった」とあるが、施設によっては年に数回調査を行うところもある中で、3月という時期に1回だけ調査を行う計画について、所管課として妥当であると考えているのか。
- 市担当者) 業務仕様書では「年に1回以上」と指定しており、年度末に総決算として1回調査を行えば十分であると考えている。
- 前田委員長) 「年度末」という発想は役所的であり、利用者にとっては、あまり関係がない。夏場に利用が多いバーベキューの設備もあり、3月に利用者アンケート調査を行うことで、通年の利用者満足度を反映することができるのか疑問に感じる。

市担当者) 一年に何度も利用する方もいるので、複数回利用した経験をもとに、年度末に利用者アンケート調査に回答してもらい、通年の利用者満足度を反映することが目的である。しかし、指摘のあったように利用者が一番多い時期に調査を行うという考えも必要であり、どの時期に調査を行うのが適当なのかは今後検討したい。

前田委員長) 「1回以上」であり、複数回調査を行っても問題ないと思われるので、ぜひ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、会計・経理モニタリングにおいてサンプル抽出の基準を明確に設けるべきであるとの意見があった。

収支決算書で役員費について用途を把握するよう指摘があった。また、収支決算書の記載漏れについて指摘があった。

神山委員と私からは、利用者アンケート調査を3月に実施できなかったことに対し、主要イベントのアンケート調査を評価するのであれば、根拠資料を添付するよう指摘した。神山委員からは、評価表の「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するよう指摘があった。

小林委員からは修繕費の負担について不明確な点があるため、仕様書の内容を整理するよう指摘があった。

私からは、利用者アンケート調査の回数と実施時期について、検討していただくようお願いしたい。

## 4 「町田市フォトサロン」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課である文化振興課担当者から、「町田市フォトサロン」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) 添付書類の「会計・経理モニタリングチェックシート」において、項目②と③は9月分を抽出して確認し、項目⑥は1月末時点を確認し、項目⑦は4月分を抽出して確認している。抽出しているサンプル件数は記載されていないが、抽出月と確認件数は担当者が決めるのか。それとも基準があるのか。

市担当者) 抽出月については、ランダムに選んでいる。確認件数については、当施設は比較的規模が小さいため、抽出月については全件を確認している。

前原委員) 規模の大きい施設であれば、数件抽出して確認することもあるのか。

市担当者) そういうこともあり得る。

前原委員) 項目⑨の会計・経理に関するチェック体制について、チェック記録には「サインなし」としてNGになっているが、どのように指導したのか。

市担当者) 会計の帳票を作成した会計担当者とは別の者が定期的に確認を行うよう直接指導をした。

前原委員) 評価表「7.財務・収支状況の確認」において、収入の「自主事業その他」の項目に16万円と記載されているが、添付資料の「収支決算書」にある自主事業収入の数字と一致しない。

市担当者) 評価表に記載している16万円は、収支決算書の工賃会計から一部抜き出している。その内訳は、額装・展示の収入7万円と、自販機収入約6万9千円、自主事業収入2万円を合算し、四捨五入したものである。

前原委員) 工賃会計に自主事業が混ざっているということか。

市担当者) そのとおりである。2020年度以降は別々に記載するよう指導する。

前原委員) 添付書類の「財務諸表」にある活動計算書について、受入補助金が約2千3百万円あるが、これは町田市と関わりがあるものなのか。指定管理事業との切り分けはどのようになっているのか。

市担当者) 町田市フォトサロンは就労継続支援施設という福祉施設の一面もあり、就労支援事業に関して、公からの補助金を受けている。補助金の詳細な内容については把握していないが、補助金は施設の指定管理事業に充てられるものではなく、法人本部のワークショップハーモニーが交付を受けているものである。

神山委員) 添付書類の「事業報告書」の来館者数について、2020年3月の来館者数は、他の月に比較して減少しているようには見えないが、新型コロナウイルスの影響はなかったのか。

市担当者) 本施設は公園の中にあるため、天候や企画の内容によって来館者数が増減するという部分はあるが、前年2019年3月の来館者数4,574人に比較すると約1,300人減少しており、新型コロナウイルスの影響はあったと認識している。

神山委員) 本施設に通常どおり来館者を受け入れた場合に、「密」にならないような十分なスペースが確保できるのか。3月は指定管理者が感染防止対策を講じたのか。

市担当者) 市と連携し、「密」にならないよう窓を開ける、手洗いを呼び掛けるなどの感染防止対策を行った。

神山委員) 利用者アンケート調査について、どの設問から利用者満足度を算定しているのかを確認したい。

市担当者) ピンホールカメラ教室については、設問1の「ピンホールカメラは楽しかったですか」に「楽しかった」と回答した割合から算定している。それ以外の利用者アンケート調査については、設問4の「今回の展示をご覧になった感想」のみを集計している。

神山委員) 設問5「受付、案内などの接客について」の回答結果は含まれていないのか。

市担当者) 含まれていない。

神山委員) 施設を何で評価するのかわかることだが、展示の内容に対する満足度だけを評価するのではなく、受付、案内等の接客に対する満足度やその他の項目を加えて評価することを検討していただきたい。

神山委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の履行状況には、各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「6. 業務履行状況の確認」において、「障がい者の就労の場の確保」という項目があるが、このフォトサロンで就労している障がい者は何名いるのか。

市担当者) 2020年9月時点で14名の方が就労している。

小林委員) その方たちとは別に実習生を受け入れているということか。

市担当者) 実習生については、市内にある町田の丘学園から、卒業後に当施設への就労を希望している方向けに実習を行っているものである。

小林委員) 要求水準にある「障がい者の継続的な就労」とは、施設に一人でも障がい者が就労していればよいということなのか、それとも現在就労している障がい者が長く働けるよう配慮することを指しているのか。

市担当者) 後者である。

小林委員) 十数名の方がそれぞれ何年働いているかを確認しているということか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) 評価表の「5. サービスに関する評価」の指標2にある来館者数について、評価基準では年間33,000人から36,999人までであればB評価となるが、結果はこれには達していないにも関わらずB評価としている。所管課所見から新型コロナウイルスの影響だということは分かるが、これはサービスの質に関する総合評価において考慮すべきであり、個別の指標でB評価とすると、評価基準が無意味になってしまうのではないか。

前田委員長) 事務局に確認するが、この件に関して何か決まりがあるのか。他にも新型コロナウイルスの影響で利用者が減少した施設はあると思うが、どのように評価に反映しているのか。

事務局) 指定管理者によらない要因が結果に影響した場合は、それを考慮して評価を決めることにしている。個々の指標で評価に反映するか、サービスの質に関する総合評価において評価に反映するかについて、明確な決まりはない。

前田委員長) 小林委員の指摘では、来館者数の評価は、評価基準どおりC評価として、総合評価で勘案すべきであるということになる。

神山委員) 全評価表をホームページで公表することを考えれば、同じ尺度で整理していただいたほうが良いと思う。

前田委員長) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」において、「障がい者の就労の場の確保」という項目があり、また「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見には「障がい者の支援団体として、障がいの特性に配慮しながら」との記述がある。障がい者の就労支援に対して評価を行うのは、基本協定、年度協定、業務基準書のうち、どれに根拠があるのか。

市担当者) 添付書類の「業務基準書」の管理運営の基本方針において、「文化施設の機能を維持しながら、積極的に障がいの就労の場を確保する」と記載している。

前田委員長) この記載のみが障がい者の就労支援に対して評価を行う根拠なのか。抽象的な記載であり、何に対してどのように良かったかが分からない。

市担当者) 公募の際も当施設を障がい者就労支援施設として運営することは前提としておらず、業務基準書では、「文化施設の機能を維持しながら、積極的に障がいの就労の場を確保する」という記載にとどめている。現状は、結果として指定管理者である法人が、障がい者就労支援施設の形態で運営を行っているにすぎない。

前田委員長) しかし「6. 業務履行状況の確認」には、明確に「障がい者の就労の場の確保」を確認事項として市で指定している。

市担当者) 就労継続支援のための体制確保や、フォトサロンで就労している障がい者の雇用継続については、指定管理者の応募の際に事業者から提案があり、確認事項を追加しているものである。

前田委員長) 利用者アンケート調査の調査票において、設問4と5の選択肢に「普通」とある。「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢があると、回答が集中してしまう傾向があることから極力「普通」という選択肢は設定しないことになっているが、なにか意図があるのか。

市担当者) 2019年7月に「利用者アンケートの手引き」に基づいた調査を行うよう通知があったが、既に指定管理者が調査票を作成しており、2019年度は従来の調査票で対応したためである。

前田委員長) 交通手段を問う設問では、複数回答可とは書いていないが、電車とバス両方を使った場合は両方に丸をつけるのか、それとも直近の交通手段を回答するのか。

市担当者) 分かりづらい点については、指定管理者と協議し、改善する。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、収支決算書と評価表「7.財務・収支状況の確認」の金額が整合した書類を作成するべきとの指摘があった。

神山委員からは、利用者アンケート調査について、展示内容以外の利用者満足度も反映できるよう、アンケート項目を検討するべきとの指摘があった。また、「6.業務履行状況の確認」の履行状況には、確認方法を明確に記載するよう指摘があった。

小林委員と私からは、「5.サービスの質に関する評価」において、個々の指標は評価基準に従って評価を行い、補足すべき内容はサービスの質に関する総合評価に記載するべきと指摘をした。全体に係る指摘のため、事務局においても検討していただきたい。

私からは、障がい者の就労支援について、市として考える指定管理事業務と指定管理者が自主的に行っている業務を明確にし、評価の妥当性を検討するよう指摘した。また、利用者アンケート調査票について、精度を高めるようお願いした。

## 5 「休日・準夜急患こどもクリニック」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課である保健総務課担当者から、「休日・準夜急患こどもクリニック」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) 添付書類の「会計・経理モニタリングチェックシート」について、モニタリングの実施は2月だが、主に9月分の書類を確認している。所管課で抽出月や確認件数について基準があるのか。

市担当者) 無作為に抽出した1ヵ月分を確認している。

前原委員) 例えば項目⑤では2件だけサンプルを抽出し、領収書と現金勘定明細を突合して確認しているが、全体の数に応じて抽出する件数を変えるのか。

市担当者) 何件確認するかという決まりはない。1ヵ月の中から数件抽出して確認している。

前原委員) 添付書類の「収支計算書」の事業支出にある「委託料」の内容は何か。

市担当者) 医師会の医師や当番医に対してお支払いするものである。

前原委員) 給与手当に計上されているのは、事務員に対する給与ということか。

市担当者) 当施設に勤務する事務員や医療事務員の人件費である。

神山委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」において、指標3の診療所の快適さに関する利用者満足度の評価基準は、指標1と2の評価基準に比べて10ポイントずつ低く設定されているが、どういう意図があるのか。

市担当者) 指標1と2の利用者満足度については実績が90%以上あったため、その数値を維持する意味で90%以上をA評価としている。一方、指標3については、90%は高すぎるという認識があった。

神山委員) 過去の実績から評価基準を定めたということか。それとも指標3については、利用者満足度80%以上がA評価として妥当であるという所管課の理由があったということか。

市担当者) 指標3の診療所の快適さに関する利用者満足度については、建物の老朽化があり、評価基準を高く設定するのが難しいと考えている。

神山委員) 指定管理者としてコントロールできない建物の老朽化が要因としてあるのであれば、指標3はサービスの質に関する評価指標として適切ではないのではないのか。

神山委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の所管課所見には、「事業報告書にて確認した」とある。しかし「6. 業務履行状況の確認」には、事業報告書にはない項目もあり、実際確認したのは事業報告書だけではないと思われる。他の確認方法があったのであれば、各項目ごとに確認方法を記載していただいた方が良い。

小林委員) 本施設に直接雇用されているのは医療事務の方なのか。

市担当者) 看護師と医療事務と事務員がいる。

小林委員) 固定で決まった方が勤務しているということか。

市担当者) ほほ他の診療所に勤めている方が、パートタイムで勤務している。

小林委員) 医師や薬剤師は委託で来てもらっているということか。

市担当者) そのとおりである。医師会からの再委託であり、直接雇用ではない。

小林委員) 委託で来ていただいている医師や薬剤師は、年度で固定して決まった方が勤務するのか。それとも月ごとに空いている方が勤務するのか。

市担当者) 基本的には年度で決まったスタッフが勤務する。

小林委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」において、「情報公開・個人情報保護」の小項目に「研修等は適切か」とあるが、スタッフに対して情報公開や個人情報保護の研修は行われているのか。

市担当者) 行われていると報告を受けている。

小林委員) 事業報告書には記載がない。

市担当者) ヒアリングで聞き取っているためである。

小林委員) 医師や看護師については、守秘義務があるため、基本的な知識は持っていると思われるが、研修したかどうかについては指定管理者と情報を共有していただきたい。

小林委員) その他、評価表で「ですます調」の混在など体裁が整っていない点があるので修正していただきたい。

小林委員) 評価表「6. 業務履行状況の確認」の所管課所見に「加湿器兼空気清浄機も購入し、院内感染防止に努めている」とあるが、医療機関の院内感染防止策としてこれが特筆すべきことなのか。

市担当者) 基本的な院内感染防止策は他にも実施しているが、2019年度に新たに行った内容として記載している。

前田委員長) 利用者アンケート調査について、「利用者アンケートの手引き」においては、利用者の満足度を明確に把握するため、回答に「普通」や「どちらでもない」といった選択肢は極力設定しないように示していたと思うが、本施設の調査票に「普通」という選択肢を設定している意図は何か。

市担当者) 「利用者アンケートの手引き」では、「普通」を設定しない目的は、回答が「普通」に集中してしまうためとあったが、これまでの結果をみると「普通」に集中していなかったため、そのまま残した。

前田委員長) 結果として、たまたま「普通」に集中していないから良いという話ではなく、利用者アンケート調査票を作成する基本的な考え方として、「普通」は設定しないようお願いしたい。

市担当者) 改善を検討していく。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、会計・経理モニタリングを行う際のサンプル抽出の基準を明確に設けるよう指摘があった。

神山委員からは、サービスの質に関する評価の指標3の指定管理者の責に帰さない施設の老朽化を要因として評価基準を下げるのであれば、サービスの質に関する評価指標として妥当であるかも含め、評価指標の見直しを検討するよう指摘があった。

また、神山委員と小林委員からの共通事項として、「6. 業務履行状況の確認」において、事業報告書以外で確認したものは、確認方法を明確に記載するとともに、履行状況について詳細に把握するよう指摘があった。

小林委員からは、評価表の体裁について修正するよう指摘があった。

私からは、利用者アンケート調査の回答の選択肢に「普通」は設定しないようお願いした。

## 6 「休日応急歯科・障がい者歯科診療所」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課である保健総務課担当者から、「休日応急歯科・障がい者歯科診療所」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) 休日・準夜急患こどもクリニックと同様、会計・経理モニタリングを行う際にはサンプル抽出の基準を明確に設けていただきたい。

前原委員) 添付書類の「収支決算書」の障がい者歯科診療事業における租税公課や雑費の内容は把握されているか。

市担当者) 把握していない。

前原委員) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」について、休日歯科と障がい者歯科全体で、指定管理料としては約7,100万円支払っているが、収支差額で約1,300万円の利益が出ている。指定管理料の見直しは検討しないのか。

市担当者) 利用料金収入は患者の増減に大きく影響されるが、患者の数を予見することは難しい。施設の管理運営体制を維持するために、所管課としては一定程度の指定管理料を確保する必要があると認識している。

前原委員) 先ほど検証した休日・準夜急患こどもクリニックについても同様か。

市担当者) こどもクリニックについては、子どもの数の減少により利用料金収入の減少傾向が顕著にあらわれており、指定管理料は反対に増加していくと懸念している。

神山委員) 評価表の「2. 選定時の提案内容」において、提案に対して「2019年度達成」とあるが、これは何をどのように確認したのか、具体的に記載していただきたい。

神山委員) 「6. 業務履行状況の確認」の大項目「要望対応」のうち「医療事故・トラブルを未然に防止する努力をしているか」という確認項目において、履行状況に「講習会」と「研修会」とあるが、この二つの違いは何か。

市担当者) 使い分けているものではなく、様々な呼び方があるものをそのまま記述している。

神山委員) 「5. サービスの質に関する評価」の指標3には、「研修会の実施」とあり、所管課所見に「1回のみの実施となった」とある。一方で添付書類の「事業報告書」では「講習会、研修会を開催して」とあるので、恐らくそれぞれ実施したと思われるが、指標3において「研修会」に絞る必要はないのではないか。

神山委員) 休日・準夜急患こどもクリニックと同様、「6.業務履行状況の確認」において、事業報告書以外の確認方法がある場合は、各項目の履行状況に正確に記載していただきたい。

小林委員) 「6.業務履行状況の確認」の大項目「情報公開・個人情報保護」の個人情報保護のための体制などを確認する項目において、「町田市と情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記事項を締結すると共に」とある。この特記事項は基本協定締結の際に同時に締結しているのか、それとも2019年度に締結したということか。恐らく特記事項だけを締結することはないと思われる。

市担当者) 基本協定または年度協定に添付し、同時に締結している。

小林委員) 基本協定であれば2019年度の評価表に特筆すべき内容ではないし、年度協定であっても毎年度締結するもので、評価材料にはなりえない。また他の指定管理者でも締結しているものであり、特記事項を締結したことよりも、研修を実施していることなどを履行状況に記載するべきである。

小林委員) 休日・準夜急患こどもクリニックと同様に、評価表の体裁を整えていただくよう修正をお願いしたい。

前田委員長) 休日・準夜急患こどもクリニックと同様に、利用者アンケート調査について、回答に「普通」という選択肢は設定しないようにしていただきたい。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、会計・経理モニタリングを実施する際に、サンプル抽出の基準を明確に設けるよう指摘があった。法人本部の財務・収支状況の確認方法を検討するよう指摘があった。

神山委員からは、選定時の提案内容について、達成状況をどのように確認したのかを明確に記載するべきと指摘があった。「業務履行状況の確認」においては、事業報告書以外の確認方法がある場合は、正確に記載していただきたいと指摘があった。また「サービスの質に関する評価」の指標3の「研修会の実施」について、「講習会」と「研修会」とで名称が異なるだけなのであれば、講習会の実施状況も含めて評価してもよいのではないかと意見があった。

小林委員からは、「業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護の項目において、履行状況には特記事項を締結したことではなく、研修を実施したことなどを記載するべきとの指摘があった。また、評価表の体裁を整えるよう指摘があった。

私からは、利用者アンケート調査の回答の選択肢に「普通」は設定しないようお願いした。

## 7 開会