

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  
「2019年度指定管理者の管理運営状況評価結果等に対する委員意見」

1 木曾子どもクラブ評価結果等に対する意見

(1) 神山委員 (全施設共通事項)

業務履行状況の確認方法について	<p>「業務履行状況の確認」において、所管課所見にまとめて確認方法を記載している評価表や、記載された確認方法以外で履行状況を確認しているにもかかわらず記載がない評価表があった。</p> <p><u>履行状況には、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ていただきたい。</u></p>
-----------------	--

(2) 小林委員

利用者アンケート調査票の氏名記入欄について	<p>木曾子どもクラブの利用者アンケート調査票には、任意で氏名を記入する項目が設けられている。</p> <p>本来、利用者アンケート調査は匿名性の確保が求められるが、所管課によれば、指定管理者との協議の結果、調査票に子どもが抱える悩みなどが記載されていれば、必要な手助けが可能になるという観点から、任意で氏名を記入する項目を設けているとのことである。</p> <p>氏名は市民の個人情報であり、慎重な取り扱いが必要である。</p> <p><u>利用者アンケート調査において個人情報を収集する場合には、個人情報の取扱いに十分留意していただきたい。</u></p>
-----------------------	--

## 2 子ども創造キャンパスひなた村の評価結果等に対する意見

### (1) 前原委員

会計・経理モニタリングにおけるサンプル抽出基準について	<p>会計・経理モニタリングにおいて、伝票等を確認する際のサンプルを抽出する月や件数が、同一所管課であるにも関わらず、施設によって異なっている。</p> <p>所管課によれば、サンプル抽出方法が異なるのは、別々の担当者がモニタリングを行ったためとのことである。</p> <p>サンプル抽出においては、モニタリングの項目や施設の規模に応じた統一的な基準がないと、担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。</p> <p><u>会計・経理モニタリングのサンプル抽出方法においては、所管課において統一した基準を設けていただきたい。</u></p>
収支決算書における管理費の内容把握について	<p>「収支決算書」の支出に関する項目にある管理費について、「役務費」には印刷製本費、教育娯楽費、通信運搬費など様々な経費が含まれているとのことである。</p> <p>しかし「役務費」と「その他経費」の区分が明確ではなく、所管課でも内容を十分に把握していない。</p> <p><u>収支決算書の管理費については、使途を明確にした上、内容を十分に把握していただきたい。</u></p>

### (2) 神山委員・前田委員長

利用者満足度調査について	<p>3月に実施予定であった利用者アンケート調査は、新型コロナウイルスによる施設休館のため、実施できなかったとのことである。その代替として、主要イベントのアンケート調査結果において平均満足度が95%と高い結果であったことが評価表に記載されている。</p> <p>しかし、主要イベントのアンケート結果を評価材料として記載するのであれば、そのアンケートの調査票と集計結果を根拠資料として添付するべきである。</p> <p><u>評価委員会において評価の妥当性を検証するため、評価にかかる根拠資料については、不足の無いよう必要な資料を提出していただきたい。</u></p>
--------------	---

(3) 小林委員

<p>修繕における市と指定管理者の責任分担について</p>	<p>「業務仕様書」の市と指定管理者の責任分担表において、40万円以上の日常的修繕・不可抗力による修繕は市が行うものとしている。</p> <p>一方、40万円未満の修繕については、所管課では指定管理者が負担するものと認識しているが、責任分担表には定めがない。「業務仕様書」では、「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」とあり、40万円未満の修繕が、当然に指定管理者が負担するものであるとはいえない。</p> <p>そのほか、修繕についての責任分担表には、「不可抗力」や「事故・災害」など、区別があいまいな項目がある。</p> <p><u>修繕に関する市と指定管理者との責任分担について、仕様書の内容を整理していただきたい。</u></p>
-------------------------------	---

(4) 前田委員長

<p>利用者アンケート調査の実施時期と回数について</p>	<p>「業務仕様書」では、年に1回以上、利用者アンケート調査を行うことが規定されているが、時期については特に指定していない。</p> <p>所管課では、年度末に総決算として1回調査を行えば十分であると認識しているとのことであるが、3月に実施する予定であった利用者アンケート調査は、新型コロナウイルスによる休館があったため、未実施となったとのことである。</p> <p>しかし本施設は、夏場に利用が多い設備もあり、年度末に1回の調査では、施設の利用者満足度を十分に反映することは困難である。</p> <p><u>施設の利用者満足度を反映できるよう、施設の利用状況から、利用者アンケート調査を実施する時期や回数を検討していただきたい。</u></p>
-------------------------------	---

### 3 町田市フォトサロンの評価結果等に対する意見

#### (1) 前原委員

収支決算書について	<p>「財務・収支状況の確認」の「自主事業その他」の項目に記載されている収入と、「収支決算書」に記載されている自主事業収入の金額が一致していない。</p> <p>所管課によれば、「収支決算書」は、指定管理会計と工賃会計に区分されているが、自主事業に係る収支については、工賃会計の中に計上されているため、所管課が自主事業に該当する金額を抜き出して評価表に記載しているとのことである。</p> <p><u>自主事業会計と工賃会計を整理し、収支決算書を作成することを検討していただきたい。</u></p>
-----------	---

#### (2) 神山委員

利用者アンケート調査のアンケート項目について	<p>「サービスの質に関する評価」の利用者満足度については、主に展示内容に対する満足度のみを集計して算定している。</p> <p>しかし、施設全体のサービスの質を評価するには、展示内容に対する満足度のみでは不十分である。</p> <p><u>受付、案内等の接客に対する満足度を集計に含めるなど、施設の利用者満足度を反映できるアンケート項目を検討していただきたい。</u></p>
------------------------	---

#### (3) 小林委員・前田委員長

サービスの質に関する評価の評価方法について	<p>「サービスの質に関する評価」の来館者に関する指標において、評価基準ではC評価となるべきところ、新型コロナウイルスの影響を考慮してB評価としている。</p> <p>事務局によれば、指定管理者の責に帰さない事由が結果に影響を与えた場合には、評価基準によらず評価を決めることも可能であるとのことである。</p> <p>しかし、個別の指標で評価基準によらない評価を行えば、評価基準は無意味になる。</p> <p><u>評価において考慮すべき事項は、サービスの質に関する総合評価に反映し、個別の指標においては、評価基準どおりに評価を行っていただきたい。</u></p>
-----------------------	--

(4) 前田委員長

<p>障がい者の就労支援に対する評価の妥当性について</p>	<p>「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」が評価項目となっている。</p> <p>しかし「業務基準書」では、障がい者の就労支援に関する具体的な取組内容や要求水準は示されていない。</p> <p>所管課によれば、選定時に事業者から提案があった内容をもとに要求水準を設定し、業務履行状況を確認しているとのことであった。</p> <p><u>障がい者の就労支援について、市としての考え方と指定管理者が自主的に行っていることを明確にし、適切に評価を行っていただきたい。</u></p>
<p>利用者アンケート調査の精度の向上について</p>	<p>利用者アンケート調査票の回答に「普通」という選択肢が設定されている。「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢に回答が集中する傾向があるため、極力「普通」は設定しないように示している。</p> <p>また、回答者の交通手段を問う設問では、複数の交通手段を使った場合の回答方法が分かりづらい。</p> <p><u>「利用者アンケートの手引き」に基づき、利用者アンケート調査の精度の向上に努めていただきたい。</u></p>

4 休日・準夜急患こどもクリニックの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

<p>施設の運営状況の把握について</p>	<p>会計・経理モニタリングにおいて、伝票等を確認する際の抽出月は無作為に決定し、何件サンプルを抽出するかも、特に基準を設けていない。</p> <p>サンプル抽出においては、モニタリングの項目や施設の規模に応じた統一的な基準がないと、担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。</p> <p><u>会計・経理モニタリングのサンプル抽出方法においては、所管課において統一した基準を設けていただきたい。</u></p>
-----------------------	--

(2) 神山委員

<p>サービスの質に関する評価指標の妥当性について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」において、診療所の快適さに関する利用者満足度の評価基準は、他の指標の評価基準と比較して低く設定されている。</p> <p>所管課によれば、当施設は建物が老朽化しており、施設の快適さに関する利用者満足度において高い評価は見込めないため、評価基準を低く設定しているとのことである。</p> <p>しかし、指定管理者がコントロールできない要因が影響するのであれば、施設の快適さに関する利用者満足度は、指定管理者のサービスの質を測る評価指標として適切とはいえない。</p> <p><u>指定管理者の管理運営状況を適切に評価するため、サービスの質に関する評価指標の見直しを検討していただきたい。</u></p>
-------------------------------	---

(3) 神山委員・小林委員

<p>評価の視点の見直しについて</p>	<p>「業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護の項目では、情報公開及び個人情報保護のための研修等について、実施状況が明記されておらず、事業報告書にも記載がない。</p> <p>所管課によれば、施設に勤務するスタッフに対して研修が行われていることをヒアリングで確認しているとのことである。</p> <p><u>業務履行状況については詳細に把握するとともに、事業報告書以外で確認した場合は、項目ごとに確認方法を記載していただきたい。</u></p>
----------------------	---

(4) 前田委員長

<p>利用者アンケート調査票の見直しについて</p>	<p>利用者アンケート調査票の回答に「普通」という選択肢が設定されている。</p> <p>「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢に回答が集中する傾向があるため、極力「普通」は設定しないように示している。</p> <p><u>「利用者アンケートの手引き」に基づき、利用者アンケート調査の回答には「普通」という選択肢は設定しないよう調査票を見直ししていただきたい。</u></p>
----------------------------	--

## 5 休日応急歯科・障がい者歯科診療所の評価結果等に対する意見

### (1) 前原委員

<p>施設の運営状況の把握について</p>	<p>会計・経理モニタリングにおいて、伝票等を確認する際の抽出月は無作為に決定し、何件サンプルを抽出するかも、特に基準を設けていない。</p> <p>サンプル抽出においては、モニタリングの項目や施設の規模に応じた統一的な基準がないと、担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。</p> <p><u>会計・経理モニタリングのサンプル抽出方法においては、所管課において統一した基準を設けていただきたい。</u></p>
-----------------------	--

### (2) 神山委員

<p>選定時の提案内容の達成状況の確認について</p>	<p>評価表の「選定時の提案内容」には「財務の安全性」という提案内容に対し、「2019年度達成」とあるが、何をどのように達成したのかが不明確である。</p> <p><u>「選定時の提案内容」の達成状況については、何をどのように確認して達成と判断したのか、具体的に記載していただきたい。</u></p>
<p>サービスの質に関する評価の指標について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」の指標として「医療従事者の技術・サービス向上のための研修会の実施」が挙げられており、所管課所見では「1回の実施」とある。</p> <p>一方、事業報告書においては、講習会と研修会をそれぞれ実施したことが伺える。</p> <p>所管課によれば、「講習会」と「研修会」という名称は、意図的に使い分けているものではなく、開催された会の呼称どおりに記述しているとのことである。</p> <p><u>講習会が研修会と同様に、医療従事者の技術・サービスの向上に資するものなのであれば、講習会の実施状況も含めて評価を行っていただきたい。</u></p>

(3) 小林委員

業務履行状況の記載内容について	<p>「業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護の項目の履行状況には、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したことが記載されている。</p> <p>しかし、特記事項の締結は、基本協定又は年度協定の締結と同時に行なわれるものであり、2019年度の履行状況として特筆すべき内容ではない。</p> <p><u>情報公開・個人情報保護の項目の履行状況には、研修を実施したことなど、特記事項に基づく情報セキュリティ確保・個人情報保護対策の実施状況を評価するよう、記載内容の見直しを行っていただきたい。</u></p>
-----------------	---

(4) 前田委員長

利用者アンケート調査票の見直しについて	<p>利用者アンケート調査票の回答に「普通」という選択肢が設定されている。</p> <p>「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢に回答が集中する傾向があるため、極力「普通」は設定しないように示している。</p> <p><u>「利用者アンケートの手引き」に基づき、利用者アンケート調査の回答には「普通」という選択肢は設定しないよう調査票を見直していただきたい。</u></p>
---------------------	---