

## 2021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：2021年10月28日（木）13:00～16:00

開催場所：町田市庁舎2階 会議室2-2

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：2名

説明者：スポーツ振興課5名、児童青少年課4名

事務局：総務課4名

### 1 開会

事務局から検証を行う施設や本委員会の進め方などについて説明した。

### 2 「成瀬クリーンセンターテニスコート」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

施設所管課であるスポーツ振興課担当者から、「成瀬クリーンセンターテニスコート」の2020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」の決算において、予算と比較し、管理費が収入と支出ともに減っている。一方で、人件費は増加しているが要因は何か。

市担当者) 2020年度については、計画に見込んでいなかった人件費の増加があったことを確認している。具体的には、施設休館後の新型コロナウイルス感染症対策のための人件費が当初の予定になかったため、増加している。

前原委員) 感染症対策のために人件費が増加したというのはどういう状況か。

市担当者) 入館時の利用者の交通整理などの人員を増やしたため、人件費が増加したものである。

前原委員) 資料の「会計・経理モニタリング実施状況チェックシート」において、「現金・預金の管理は適切か。」の項目では「現金にて、券売機（施設利用料）や駐車場等の施設内収入金が適正に保管されていることを確認した。」とあり、現金を扱っているように記載している。一方で、「出納関係帳簿等には、収入や支出の事実をもれなく記帳しているか。」の項目では「該当なし」と記載している。本施設では現金を扱っているように感

じるが、現金がなかったということか、それとも現金はあるが現金出納帳がなかったということか。

市担当者) モニタリング時に現金を確認しているので、現金の取扱いはあると思われる。会計・経理モニタリング実施状況チェックシートの記載誤りであるため訂正する。

前原委員) もし現金はあるが現金出納帳がなかったということであれば、指導した方がいいので、確認し報告をお願いしたい。

#### <確認結果>

現金の取り扱いあり。日々の収入と支出がわかる日報にて、日ごとの収入額合計とその金額に合致している領収書等を確認した。

「会計・経理モニタリング実施状況チェックシート」の記載誤りのため、記載内容を修正する。

小林委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の「施設の運営方針・管理方針」の「業務記録・報告書類等の整備及び保管」の項目において、「ヒアリングにて確認した」とあるが、現地で実際に確認したということか。

市担当者) その通りである。

小林委員) 「地域貢献」の「地域との交流」の項目において、要求水準は「地域、関係機関等との交流が図られている。」である。それに対し、履行状況では「地域コートの利用と一般開放の利用に混乱が生じないように、案内表示や動線分離等の配慮を行っていることを現地調査にて確認した。」とあり、内容が対応していないように思う。他に何か地域の交流を図っているなどの取り組みはあるか。

市担当者) 関係機関であるテニス協会などから大会実施の協力を受け、市内の利用者を大会に参加させていただき調整をするなど、つながりを持っている。

小林委員) 現在は、運営上注意していることを記載しているだけなので、記載方法を工夫して、要求水準と履行状況が対応する形で記載していただければと思う。

小林委員) 「平等利用の確保」の「利用基準に沿った施設の提供」の項目において、履行状況に「業務基準書の基本方針に基づき、運用している」とあるが、確認した根拠は何か。

市担当者) 業務基準書を示しながら、ヒアリングで聞き取った。

小林委員) 結論が書いてあるだけなので、確認の根拠を記載していただき、読んだ

人が分かるようにした方が良い。

前田委員長) 利用者アンケート調査について、インターネットによる **WEB** 回答とあるが、配布枚数 2 1 6 枚、回収枚数 1 5 6 枚にどのように反映されているのか。

市担当者) 回収した 1 5 6 枚のうち、紙での回答が 1 5 0 枚、**WEB** 回答が 6 枚の比率となっている。

前田委員長) **WEB** 回答は、回収枚数の 1 5 6 枚に含まれているという認識でよいか。

市担当者) はい。

前田委員長) 配布枚数 2 1 6 枚は紙での配布となると思うが、**WEB** 回答は何枚配布したのか把握できるのか。配布枚数には **WEB** 回答を含めず、回収枚数のみに含めるとなると、回収率は明確に出てこないことになる。

市担当者) アンケート自体はすべて紙で配布しており、**QR** コードなどインターネットに接続できるものが記載されている。**WEB** 回答は、配布した紙から入れるものとなっている。

前田委員長) 配布された紙を持っていないと **WEB** 回答できない調査となっているということか。

市担当者) はい。

前田委員長) 調査方法について補足するなど記載方法を工夫していただいた方が良い。

前田委員長) 資料の「利用者アンケート調査」の問 4 に「職業」を尋ねる質問があり、一番多いのが、「その他」5 4 % である。また、問 2 に「年代」を尋ねる質問があり、「7 0 代」が一番多く、「6 0 代」「5 0 代」と続いている。この 2 つを合わせると、退職された方が多く利用者に含まれていることが推察されるが、そのような理解でよいか。

市担当者) はい。

前田委員長) 問 1 0 で尋ねている「利用曜日」では、「月曜日」が一番多く、「金曜日」が一番少ないということである。通常、退職された方が利用しているのであれば、曜日にはとくにこだわらないと感じるが、月曜日に利用者が多いことには、何か理由はあるか。

市担当者) 把握していないので、指定管理者に確認し、後日報告する。

#### < 確認結果 >

月曜日が多い理由は明確にはわからないものの、近隣の同種施設が月曜日を休館日としていることも、利用者が多い一つの要因であると認識している。

前田委員長) 現状では特定の曜日に利用希望者が集中することで、利用できない方からの苦情が多いなどはあるか。

市担当者) 本施設は平均的に90%を超える稼働率で、全体として利用予約がとれないという声をいただいている。

前田委員長) もし曜日ごとの利用希望の偏りがあるのであれば、それを分析して、平準化できるような努力をする必要があると思うので、検討していただきたい。

前田委員長) 本日、神山委員が所用で遅れて出席されるとの連絡をいただいているが、事務局から何かあるか。

事務局) 神山委員から質問事項を預かっているため、重複しない質問だけ、事務局が代わって質問させていただく。

評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度96.2%は、資料「利用者アンケート調査結果」のどこに対応する数値か確認したいとの質問をいただいている。

市担当者) 問16から問23に対応している。スタッフの第一印象、応対、身だしなみ、言葉遣い、受付・フロントの清潔、施設の案内や掲示物、ロッカー・更衣室の清潔、トイレの清潔の項目について、「満足」「やや満足」と回答した方の割合の平均である。

事務局) 「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の履行状況に「年1回の社員研修のほか、現地での実地研修が適宜行われている。」と記載されているが、どのように確認されたのかとの質問をいただいている。

市担当者) 実施研修についてはデータベース化されているため、誰がどのような形式で研修を受講したのかについては、データベースを閲覧して確認した。

### (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」の現金出納簿等への記載について、詳細を確認した上で修正をお願いしたいとの意見があった。

小林委員からは、「地域貢献」の「地域との交流」の項目において、要求水準と履行状況の記載内容が対応していないため、記載内容を検討していただきたいとの意見があった。また、「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の「利用基準に沿った施設の提供」の項目において、履行状況に「業務基準書の基本方針に基づき、運用している」という点について、確認の根拠を補足的に記載していただきたいとの意見があった。

神山委員からは、「5. サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度96.2%が、資料「利用者アンケート調査結果」のどの部分を根拠としているのか確認があったので、補足して記載していただきたい。また、「6. 業務履行状況の確認」の「職員研修」の実施について、履行状況をどのように確認しているかの確認があったので、補足して記載していただきたい。

私からは、「利用者アンケート調査」について、紙の調査を受け取った方がWEBでも回答できるということが分かるように、補足的に記載していただきたい。また、利用者の利用曜日がかなり偏っているのも、それが原因で利用できない方が多いということが分かった場合については、何らかの対策を検討していただきたい。

### 3 「三輪子どもクラブ」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、「三輪子どもクラブ」の2020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」の指定管理料収入の決算額が約2,646万円と記載されているのに対し、資料「収支決算書」での決算額は約2,417万円となっているが、この差はなにか。誤って予算額を記載してしまっているのではないかと感じる。

市担当者) 配布した資料には記載誤りがあった。市ホームページにおいて公表している評価表では正しい記載としてある。

前原委員) 収支決算書の数字が正しいという理解でよいか。

市担当者) はい。

前原委員) 「7. 財務・収支状況の確認」の内容について、よく確認していただきたい。

前原委員) 資料「会計・経理実施状況チェックシート」の「収納金に関する領収書類の発行の管理は適切に行われているか。」の項目で、「新型コロナウイルス感染症の影響により、収納金を取り扱う事業は実施していない。」との記載がある。自主事業の31,000円はどのように収納したのか。

市担当者) この自主事業の金額は、自動販売機の収入金額である。新型コロナウイルス感染症がなければ、参加費用のあるイベントを自主事業として実施して

いたところであるが、市で指導し実施しないこととした。

小林委員) 資料「労働条件チェックシート」の項目6のチェック記録の記載が切れてしまっているの、修正してほしい。

市担当者) 修正する。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の「職員の適切な配置」の項目について、履行状況に「仕様書に基づき適切に職員を配置していたことをシフト表にて確認した。」とあるが、シフト表は予定表という理解でよいか。

市担当者) はい。1ヶ月分のシフト表と仕様書を付け合わせることで、仕様書に記載された常勤職員の人数が実際に配置されているかを確認している。

小林委員) シフト表どおりに出勤したことも確認しているか。

市担当者) シフト表どおりに出勤したものとして認識している。

小林委員) 可能であれば、シフト表はあくまで予定であるため、実際にそのとおりに出勤しているかをいくつか抜き出して確認した方がいい。

市担当者) 今年10月から、日報の様式に、誰が出勤したか勤務状況を報告してもらう欄を設けることとしたので、把握できるように改善していきたい。

前田委員長) 「5. サービスの質に関する評価」の利用者アンケート調査について、配布枚数と回収枚数ともに、児童100枚、保護者100枚となっている。回収率が100%というのは、きわめて珍しい数字だと感じるが、何かの機会に必ず提出するような取り組みをした結果か。

市担当者) 特段の取り組みはしていないと認識している。アンケート配布日に、提出して帰るよう声をかけてお願いしている程度である。イベント時にまとめて配布して、提出を強制するようなことはしていない。

他のクラブも同様に、回収率は100%である。調査期間を設けているが、期間中の提出ではなく、配布日に提出するお願いをし、提出し忘れを防ぐような工夫をしているからであると感じている。

前田委員長) 資料「利用者アンケート調査チェックリスト」の「誰が回答したかわからないような調査方法になっていますか。」の項目にチェックがないが、なぜか。

市担当者) 本施設に限らず子どもクラブ全体の指定管理者と協議し、アンケートの最後に「差し支えなければ氏名をお書きください。」という様式としている。アンケートに相談内容が記載してあった場合に、無記名では対応できないという指定管理者からの要望による協議の結果である。

前田委員長) この点について、特に問題は発生していないか。

市担当者) 問題は発生していない。

前田委員長) 「総合的な評価は、個別評価の後に設定していますか。」の項目にチェックがないのはなぜか。

市担当者) 保護者用のアンケートについては、最後に設定している。子ども用のアンケートについては、指定管理者と協議の上、最初に設定している。実際には子どもを対象としたアンケートの場合、最後の回答までたどり着けないことが多く、満足度が計れない場合があるという理由から、あえて最初に設定している。

前田委員長) 大項目2の問1の「三輪子どもクラブは好きですか？満足していますか？」という設問に対し、選択肢が「はい」「どちらかといえばはい」「どちらかといえばいいえ」「いいえ」となっており、「どちらかといえばはい」という言い方は、なじみがない文言であると感じるので、検討していただければと思う。

市担当者) 検討する。

前田委員長) 事務局から何かあるか。

事務局) 本施設についても神山委員から質問事項を預かっているため、事務局が代わって質問させていただく。

「4. 総合評価及び所見」の「指定管理者所見」に、「来館者に対する平等利用に関して、利用者からご意見のメールを頂く。」という記載があるが、具体的にどのような内容だったかという質問をいただいている。

市担当者) ご意見のメールは、利用者の保護者からいただいたもので、特定の子どもに対し手厚く対応しているのではないか、という内容であった。

事務局) 「5. サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度99.5%は、資料「利用者アンケート調査結果」のどこに対応する数値か確認したいとの質問をいただいている。

市担当者) 子ども用の利用者アンケート調査については大項目2の問1「三輪子どもクラブは好きですか？満足していますか？」に対する回答、保護者用のアンケートについては大項目2の問9「三輪子どもクラブについて、総合的にどの程度満足していますか？」に対する回答で、「満足」「やや満足」と回答があった数を合算した結果である。

事務局) 指標3の事業参加率の対象となる事業は、どのような形で実施されたもの

か。また、事業参加率はどのように計算され、103.8%という結果をどう解釈しているかとの質問をいただいている。質問の意図としては、事業参加率103.8%という数字は、定員を超えたとも解釈でき、参加者数が多いことは良いことである一方、仮に対面や集合型で実施されたとすれば、新型コロナウイルス感染症拡大の状況下において、適切だったのかということを確認するものである。

市担当者) まず計算方法であるが、例えば10人が定員のイベントであった場合、5人で50%、11人で110%という形で計算している。対象のイベントは、定員を設けているイベントであり、新型コロナウイルス感染症拡大がなければ定員を設定しない予定であったイベントは反映していない。子どもクラブでは、事業ごとまたは使用する諸室ごとに、新型コロナウイルス感染症を考慮した最大定員を定めている。しかし、当日の飛び入り参加や急に保護者同伴になったことを想定し、募集時に設定する定員には多少ゆとりを持っている。そのため、多少設定している定員を超えたとしても、最大定員を超えない数となっているため、感染症対策の観点からも問題は無いと考えている。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」と資料「収支決算書」の数値が違っている部分があるので、確認の上修正をお願いしたいとの指摘があった。

小林委員からは、資料「労働条件チェックシート」の項目6のチェック記録の文章が切れているので、内容を確認の上、修正してほしいとの指摘があった。

神山委員からは、「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度が、資料「利用者アンケート調査結果」のどこに対応する数値か確認があったので、わかるよう記載を補足していただきたい。

私からは、利用者アンケート調査の選択肢の文言を一部検討していただきたい。

## 4 「小山中央学童保育クラブ」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、「小山中央学童保育クラブ」の2020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)「7. 財務・収支状況の確認」の特別育成料収入の予算額は400万円であるのに対し、資料「収支決算書」での予算額は40万円となっているが、なぜか。

市担当者) 誤って記載してしまっているのではないかとと思われるので、確認する。

前原委員) 資料「収支決算書」に委託料が約30万円程あるが、この内容は何か。

市担当者) 主に機械警備の委託料である。

前原委員) 人件費のうち臨時職員の費用について、予算約1,300万円に対し、決算は約800万円となっている。差が大きいが、理由は新型コロナウイルス感染症か。

市担当者) 配置基準を満たしたうえで、当初予定した人員配置より少ない人数で年間を通して可能となったからであると確認している。

前原委員) 収入は同じであるが、臨時職員の人件費が少なかったため、収支額が約665万円と利益が出ているように見えるので、理由を確認したい。

市担当者)「7. 財務・収支状況の確認」の収支については、精算する経費が反映されていなかった。約158万円が正しいので、修正する。

前原委員) 記載額について、精査し修正するようお願いしたい。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の欄の記載内容が、この後の2つの学童保育クラブと同じである。全く同じ内容ということなのか確認したい。

市担当者) 学童保育クラブの小項目と要求水準については、全クラブを横断的に確認できるよう、全クラブ共通の項目としている。

小林委員) 履行状況も全く同じということによいか。

市担当者) 履行状況については、共通の評価項目であり、仕様書に定められている最低水準を履行しているかということを確認しているため、同じである。

小林委員) 学童保育クラブの小項目と要求水準が全クラブ同じであることは理解できるが、履行状況が全て同じであるということはなぜか。例えば「緊急マニュアル」など、確認した資料名のタイトル名まで同じになっている。全クラブ共通で作成しているということか。個々の施設を確認したのであれば、確認した事実の記録を具体的に書かないと、本当に確認したのか疑問を抱かれかねないと感じる。

市担当者) 履行状況には、確認した事実の記録がわかるよう、記載を改めていきたい。

小林委員) 資料「労働条件チェックシート」についても、チェック記録の内容が3つの学童保育クラブとも同じである。また、項目3のチェック記録の文末が「一致しているか」となっており、チェックした内容の記録となっていないので、記載を修正してほしい。資料「モニタリング確認シート」から個別に現地で確認したことがわかるので、これを反映させたような記載をお願いしたい。

前田委員長) この次の南つくし野学童保育クラブも同様であるが、「2. 選定時の提案内容」の1つに回収率を挙げている。回収率は高い方がいいのは事実であるが、回収率自体は目的ではなく、利用者満足度が目的であると考え、提案内容に回収率を挙げている理由はなにか。

市担当者) 利用者アンケート調査の質を高めるため、一定の回収率を保つよう、市から各クラブの指定管理者へ指導している。それを受けて各指定管理者が、回収率の向上を設定していると考えられる。

前田委員長) 施設所管課としてそれでいいと考えるか。

市担当者) 回収率が低い学童保育クラブもある中で、サービスの質の根拠の精度を高めるために、一定の回収率を求めることは重要なことであると感じている。また、学童保育クラブは、利用者が限定される施設であるため、保護者の方にできる限り提出していただくという視点で、回収率を重視しているところである。

前田委員長) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標1の全体の利用者満足度92.0%と、指標2のサービス・施設管理面の利用者満足度は、資料「利用者アンケート調査結果」のどの部分に対応するか確認したい。

市担当者) 指標1については、資料「利用者アンケート調査」の問12の数値である。「満足」「やや満足」の人数を、無記入を除いた全体人数で除して計算すると92.0%となる。指標2については、6つの項目から計算している。

前田委員長) 6つの項目が明確にわかるよう補足をお願いしたい。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」の収支額について確認し、必要に応じて修正するようお願いしたいとの意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」について、この後の対象である学童保育クラブを含めた3つのクラブとも同じ記載になっているため、履行状況の欄には、資料「モニタリング確認シート」に記載してある内容を反映することを含め、具体的な根拠資料名など確認した事実の記録がわ

かるような記載をお願いしたいとの意見があった。また、資料「労働条件チェックシート」の項目3のチェック記録の文章について、修正をお願いしたいとの意見があった。

私からは、「2. 選定時の提案内容」の1つ目について、回収率のみの目標となっているため、回収率80%以上を前提に、利用者満足度を何%という目標の記載にするよう検討してほしい。また、「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度について、根拠資料との関係性がわかるよう記載の補足ををお願いしたい。

## 5 「南つくし野学童保育クラブ」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、「南つくし野学童保育クラブ」の2020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) 資料「収支決算書」の職員数の欄で、「常勤職員」が3つ並んだ記載となっているが、どのように理解したらよいか。

市担当者) 「常勤職員」「その他の職員」「臨時職員」の誤りであるため、修正したい。

前原委員) 常勤職員の人件費については、予算額よりも決算額が増えている一方で、臨時職員の人件費は減っている。理由は、新型コロナウイルス感染症の関係か。

市担当者) 常勤職員については、当初の予定よりも時間外等が増えたことが原因である。また、臨時職員については、反対に当初予定していた人員配置よりも少ない配置で可能となったためである。

前原委員) 管理費について、消耗品費も同様に増えている理由を確認してほしい。新型コロナウイルス感染症が原因であれば、通常であれば減るのではないかと感じる。

#### <確認結果>

消耗品費については、新型コロナウイルスの関係で学校が休校となった結果、学童保育クラブを臨時開所した関係もあり、当初の予定より増額したとのことであった。

神山委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標1の全体の利用者満足度100.0%と、指標2のサービス・施設管理面の利用者満足度97.6%は、資料「利用者アンケート調査結果」のどの部分に対応するか確認

したい。

市担当者) 指標 1 については利用者アンケート調査の問 8、指標 2 については問 1 から問 6 の平均値である。

神山委員) 指標 2 については、単純平均で計算しているのか。

市担当者) 「満足」「やや満足」で利用者満足度を計算し、それを平均して計算している。

神山委員) 評価表には、その対応関係がわかるような形で記載していただきたい。

神山委員) 指標 3 の研修参加回数は、どの資料を見れば確認できるか教えてほしい。常勤職員以外の研修参加回数はどうだったのか確認したい。

市担当者) 本日の資料とは別に、1 年間の研修実績を市に提出してもらっており、それで確認している。

神山委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」に記載している「研修記録」と同一の資料か。

市担当者) 「研修記録」とは別の資料である。

神山委員) 結果を確認する手段として、対応する資料を評価委員会に提出していただくことをお願いしたい。

小林委員) 先程の小山中央学童保育クラブでの「6. 業務履行状況の確認」と「労働条件チェックシート」の記載への意見については、南つくし野学童保育クラブにおいても共通意見としたい。

「4. 総合評価及び所見」の「指定管理者所見」に、「保護者との連絡手段の ICT 化」と記載してある。コドモンというのは、一斉配信システムか。

市担当者) 入退室管理システムである。子どもが入室・退室時にアイパッドにタッチすると、その旨が保護者に連絡されるものである。

小林委員) 情報提供もしているのか。

市担当者) コドモンを通じて、クラブからのおたよりも電子で配信している。

小林委員) ICT 化を評価するのであれば、「6. 業務履行状況の確認」にわかるように具体的に記載してほしい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」において、「地元での社会活動等への参加」という要求水準に対し、履行状況に「事業報告書等により、地元団体と連携した行事等を実施していたことを確認した。」と記載してある。しかし、資料「事業報告書」の取り組んだ内容の欄には、行事への参加や一緒に行事を実施したことが記載されていない。確認するための証拠書類が対応していないように感じるが、実際は聞き取りをしたということか。

市担当者) 自己評価及び改善点の欄の記載で読み取っただけである。昨年度は、新型コロナウイルス感染症の関係で行事は開催できなかったため、その点も含めて評価した。

小林委員) 行事が開催できなかったが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮して評価したのであれば、その旨正確に記載してほしい。

前田委員長) 先程の小山中央学童保育クラブと同様、「2. 選定時の提案内容」の回収率を目標としていることについては、回収率を何%以上とした上で、満足度何%としてほしい。

学童保育クラブにおいては、共通の項目を設けて評価しているとのことであったが、資料「利用者アンケート調査」について、先程の小山中央学童保育クラブと本施設で、調査項目が異なるのはなぜか。

市担当者) 学童保育クラブ全体で、共通の項目を7つ設けている。具体的には、指標2については問1から6、指標1については問8から結果を計算している。

前田委員長) 全クラブでアンケートの設問項目を全て同じにすることまでは考えておらず、それぞれの施設の実情によってアンケート内容は異なるという理解でよいか。

市担当者) 共通の7項目は必須とし、各クラブでさらに設問を追加することは可能としている。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、「収支決算書」の記載誤りについては、再度確認の上、修正をしていただきたいとの意見があった。

神山委員からは、「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度について、資料「利用者アンケート調査結果」のどの部分に対応するか、関係がわかるような形で記載していただきたいとの意見があった。また、研修参加回数について、対応する資料を明確にしていきたいとの意見があった。

小林委員からは、先程の施設と同様の意見としては、「6. 業務履行状況の確認」について、3つのクラブとも同じ記載になっているため、履行状況の欄には、資料「モニタリング確認シート」に記載してある内容を反映することを含め、具体的な根拠資料名など確認した事実の記録がわかるような記載をお願いしたい。また、資料「労働条件チェックシート」の項目3のチェック記録の文章について、修正をお願いしたいとの意見があった。本施設への意見としては、保護者との連絡手段のICT化を評価するのであれば、「6. 業務履行状況の確認」に反映していただきたいとの意見があっ

た。また、「地域貢献」の「地元への貢献」の項目について、要求水準と履行状況の対応関係について、「事業報告書」の内容を確認した上で、明確に記載してほしいとの意見があった。

私からは、「2. 選定時の提案内容」の1つ目について、回収率のみの目標となっているため、回収率80%以上を前提に、利用者満足度を何%という目標の記載にするよう検討してほしい。

## 6 「相原たけの子学童保育クラブ」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、「相原たけの子学童保育クラブ」の2020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」の収入の決算額が約2,952万円であるのに対し、資料「収支決算書」の収入の決算額は約3,223万円と額が違っている。一方で、収入から支出を引いた収支額は、約100万円と同じになっている。精算額約271万円が、「7. 財務・収支状況の確認」の支出には反映されていないからだと感じるので、確認したい。

市担当者) 事実としては、収入額約3,223万円から、精算額約271万円を引いて、決算額を約2,952万円として合わせている。

前原委員) 「7. 財務・収支状況の確認」の収入額は、資料「収支決算書」の収入額に合わせるものである。収入額については、資料「収支決算書」では精算前の額を決算額としているのに対し、「7. 財務・収支状況の確認」では精算後の額を決算額としてしまっている。また、資料「収支決算書」では精算額が約271万円とあるのに対し、「7. 財務・収支状況の確認」では「精算する経費」が約73万円と記載されている。「7. 財務・収支状況の確認」への記載については、根拠資料と一致するような形で記載するように改めてほしい。

前原委員) 資料「会計・経理実施状況チェックシート」において、「小口現金は法人で管理しており、学童保育クラブでは所持していない。」「小口現金が必要になった場合は、法人総務担当へ必要金額及び日時を事前に申請し、クラブ職員が現今受領後、支払いを行う。」と記載しているが、どのような意味か。

市担当者) 本学童保育クラブでは現金を持っておらず、消耗品を買うなど現金を使う

際には、別のところにある法人の事務所から現金を受け取って買うという流れとなっている。

前原委員) それは、本学童保育クラブではないところに現金を置いており、クラブとしての小口現金を、法人が管理しているという理解でよいか。

市担当者) そのとおりである。

神山委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標3の研修参加回数を確認する資料については、共通の意見としたい。

「6. 業務履行状況の確認」と、資料の「モニタリング確認シート」の対応関係について確認したい。例えば、「モニタリング確認シート」では、「苦情対応体制の構築」の項目において「苦情対応記録を作成しているか」で「なし」としている。一方、先程の南つくし野学童保育クラブでは、「今年度は苦情なし」として「なし」としている。苦情がなかったから苦情対応記録を作成していないのか、そもそも作成していないのかどちらなのか。また、資料の「モニタリング確認シート」では、「苦情窓口の周知」の項目において、「意見箱は設置されているか」「第3者委員の設置等、苦情を受け付ける窓口の周知はあるか」がいずれも「なし」となっている。一方で、「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」では、履行状況に「確認した。」「目視で確認した。」と記載してある。これについても、どのような状況か確認したい。

市担当者) 苦情対応記録については、苦情がないため作成していない。第3者委員については、現地では確認できなかったが、入会のしおりなどで保護者に周知していることを確認したため、「適」としている。

神山委員) 意見箱については、目視で確認したと記載してあるが、どのような状況だったのか。

市担当者) 意見箱は、校内制約のため施設内には設置していないため、記載内容について修正する。

神山委員) 「モニタリング確認シート」は書類確認ではなく、目視またはヒアリングで確認したものが記載されており、「6. 業務履行状況の確認」は提出された資料で確認したものが記載されているという理解でよいか。

市担当者) はい。

神山委員) 現地調査で確認する項目については、事前に指定管理者に示しているのか。

市担当者) 示してはいない。

前田委員長) 本施設については先程の2つの学童保育クラブと異なり、「2. 選定時の

提案内容」に回収率についての項目がないが、なぜか。

市担当者) 事業者が、回収率ではない他の目標を提案したということである。

前田委員長) 回収率は78.6%と目標の80%には届いていないこととなるが、「2. 選定時の提案内容」に記載していないが、回収率の目標を80%としているということは同様であるということではないか。

市担当者) はい。

前田委員長) あとの意見については、先程の2つの学童保育クラブと重複するため、省略する。

小林委員) 先程の2つの施設での「6. 業務履行状況の確認」と「労働条件チェックシート」の記載への意見については、相原たけの子学童保育クラブにおいても共通意見としたい。

「5. サービスの質に関する評価」の指標3「研修参加回数」の目標が、各学童保育クラブでばらつきがあることに理由はあるか確認したい。

市担当者) 本施設の指定管理者である社会福祉法人町田社会福祉協議会が、法人内の研修を積極的に行っていることが理由である。その差が各学童保育クラブとの回数の違いとなっている。

小林委員) 評価水準として2回以上としているのは、一番回数の少ない法人に合わせているということか。

市担当者) 研修の回数については、仕様書の2回以上という記載に合わせている。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」と資料「収支決算書」の額の不一致があるので、確認し、修正していただきたいという意見があった。また、施設間で評価表の記載方法が異なるため、記載方法を統一するよう意見があった。

神山委員からは、先程の施設と同様の意見としては、「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度について、資料「利用者アンケート調査結果」のどの部分に対応するか、関係がわかるような形で記載していただきたいとの意見があった。また、研修参加回数について、対応する資料を明確にしたいとの意見があった。

本施設の意見としては、「モニタリング確認シート」の「苦情対応」の項目について、「6. 業務履行状況の確認」の記載と異なっている部分があるため、確認していただきたいとの意見があった。

小林委員からは、先程の施設と同様の意見としては、「6. 業務履行状況の確認」について、3つのクラブとも同じ記載になっているため、履行状況

の欄には、資料「モニタリング確認シート」に記載してある内容を反映することを含め、具体的な根拠資料名など確認した事実の記録がわかるような記載をお願いしたい。また、資料「労働条件チェックシート」の項目3のチェック記録の文章について、修正をお願いしたいとの意見があった。本施設の意見としては、「5. サービスの質に関する評価」の指標3「研修参加回数」の目標値が、3つの学童保育クラブで異なっていることについて、再度所管課として検討をお願いしたいとの意見があった。

私からは、神山委員の意見と同様、「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度について、資料「利用者アンケート調査結果」との対応関係を明確にするようお願いしたい。

## 7 閉 会