

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
「2020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 成瀬クリーンセンターテニスコートの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

<p>会計・経理モニタリング実施状況チェックシートの記載について</p>	<p>「会計・経理モニタリング実施状況チェックシート」の「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。</p> <p>所管課によれば、本施設では現金を取扱っているとのことであるため、出納関係帳簿等に記載されている必要がある。</p> <p>出納関係帳簿等による管理がされているかの確認をした上で、見た方がわかりやすいよう、チェックシートへの記載をしていただきたい。</p>
--------------------------------------	---

(2) 神山委員

<p>利用者満足度調査の根拠資料の補足について</p>	<p>「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%については、資料「利用者アンケート調査結果」の問16から問23の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の「満足」「やや満足」と回答した方の割合を根拠としているとのことであった。</p> <p>利用者満足度の算定根拠となる部分については、見た方がわかりやすいよう、評価表に補足的に記載していただきたい。</p>
-----------------------------	---

<p>人的安定性の履行状況の確認方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「職員研修」の履行状況には、「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。」とある。</p> <p>その確認方法については、所管課によれば、指定管理者が作成管理している実施研修のデータベースを閲覧し、誰がどのような形式で研修を受講したのかを確認しているとのことであった。しかし履行状況には確認方法が記載されていない。</p> <p>業務履行状況の根拠については、評価表を見た方がわかりやすいよう、確認方法を記載していただきたい。</p>
----------------------------	--

(3) 小林委員

<p>地域貢献の履行状況の記載方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「地域との交流」の項目において、「地域、関係機関等との交流が図られている。」ことを要求水準としている。一方、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、要求水準と履行状況の記載内容が対応していない。</p> <p>所管課によれば、関係機関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とのことである。</p> <p>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きたい。</p>
<p>平等利用の確保の履行状況の確認方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」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」と記載されている。</p> <p>所管課に確認したところ、業務基準書を示しながら、現地で聞き取り確認をしているとのことであった。</p> <p>結論だけでなく、確認の根拠を記載していただき、読んだ方が分かるようにしていただきたい。</p>

(4) 前田委員長

利用者アンケート調査の記載について	<p>本施設の利用者アンケート調査の回答方法は、紙による回答とインターネットによるWEB回答の手段があり、配布枚数216枚、回収枚数156枚には、WEB回答分も含まれている。</p> <p>所管課によれば、回答方法を問わず、アンケートはすべて紙で配布しており、WEB回答の場合は、配布した紙に記載されているQRコードからのみ回答できる仕組みとなっている。そのため、配布枚数WEB回答分も含まれているとのことであった。</p> <p>利用者アンケート調査の調査方法について、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。</p>
利用者の利用曜日の偏りについて	<p>「利用者アンケート調査結果」の「職業」と「年代」の項目の結果から、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。一方で、「利用曜日」では、「月曜日」が一番多いとの結果が出ている。</p> <p>所管課によれば、特定の曜日に利用希望者が集中することにより利用できない旨の苦情などはないとのことであった。</p> <p>調査結果を分析し、曜日ごとの利用希望の偏りが原因で利用できない方が多いことが分かった場合については、平準化する対策を検討していただきたい。</p>

2 三輪子どもクラブの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

利用者満足度調査の根拠資料の補足について	<p>「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%について、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ところ、児童用の利用者アンケート調査については大項目2の問1、保護者用のアンケートについては大項目2の問9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とのことであった。</p> <p>指標の算定根拠となる部分については、見た方がわかりやすいよう、対応関係について補足して記載をお願いしたい。</p>
----------------------	---

(2) 前田委員長

利用者アンケート調査の選択肢について	<p>利用者アンケート調査について、「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」となっている。</p> <p>このアンケートの回答者は児童であり、「どちらかといえばはい」「どちらかといえばいいえ」という選択肢では、なじみがないため回答しづらいと思われる。</p> <p>利用者アンケート調査の選択肢の文言について、わかりやすい表現を検討していただきたい。</p>
--------------------	--

3 小山中央学童保育クラブの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

財務・収支状況の記載額について	<p>「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、「収支決算書」での予算額は40万円となっている。また、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、決算約800万円となっており、精算する経費が反映されていない。</p> <p>「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。</p>
-----------------	--

(2) 小林委員

業務履行状況の確認の記載方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」について、対象の3つのクラブとも同じ記載になっている。</p> <p>全ての学童保育クラブについて同一の基準で、同じ資料に基づいて確認していること自体は問題ないが、施設により確認した具体的な資料名は異なる場合がある。</p> <p>履行状況の欄には、「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、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。</p>
--------------------	---

(3) 前田委員長

選定時の提案内容の目標設定について	<p>「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、利用者満足度の把握が目的である。</p> <p>所管課によれば、利用者アンケート調査の精度を高めるため、一定の回収率を保つよう、市から各学童保育クラブの指定管理者へ指導しており、それを受けた各指定管理者が、回収率の向上を設定しているとのことである。</p> <p>「2. 選定時の提案内容」について、回収率を目標として記載する場合については、回収率の向上を前提とした上で、利用者満足度の目標値を記載するよう検討していただきたい。</p>
利用者満足度調査の根拠資料の補足について	<p>「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、「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ところ、指標1については問12の数値であり、「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%となるとのことであった。</p> <p>また、指標2のサービス・施設管理面の利用者満足度については、6つの項目から計算しているとのことであった。「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度については、根拠資料との関係性がわかるよう記載の補足をお願いしたい。</p>

4 南つくし野学童保育クラブの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

収支決算書の記載について	<p>常勤職員の人件費について、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おり、消耗品費も同様に増えている。</p> <p>所管課によれば、常勤職員の人件費については、当初の予定よりも時間外等が増えたことが原因であるとのことである。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響下であれば、通常、人件費や管理費は減るのではないかと感じる。</p> <p>「収支決算書」について、再度内容の確認をお願いしたい。</p>
--------------	--

(2) 神山委員

利用者満足度調査の根拠資料の補足について	<p>「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、「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ところ、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の平均値を根拠としているとのことであった。</p> <p>「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度について、「利用者アンケート調査結果」の対応関係について補足して記載をお願いしたい。</p>
研修参加回数の根拠資料について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標3の研修参加回数について、所管課では本日の委員会資料とは別の1年間の研修実績で確認しているとのことであった。</p> <p>指標の結果が正しいものであるかを確認するためには、根拠資料が必要である。</p> <p>確認する手段として、対応する資料を明確にさせていただきたい。</p>

(3) 小林委員

業務履行状況の確認の記載方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」について、対象の3つのクラブとも同じ記載になっている。</p> <p>全ての学童保育クラブについて同一の基準で、同じ資料に基づいて確認していること自体は問題ないが、施設により確認した具体的な資料名は異なる場合がある。</p> <p>履行状況の欄には、「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、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。</p>
平等利用の確保の履行状況の記載について	<p>本施設では、入退室管理システムであるコードモンを導入することで、保護者との連絡手段をICT化しており、所管課としてもその点を評価している。</p> <p>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」にわかるように具体的に記載していただきたい。</p>

<p>地域貢献の履行状況の記載方法について</p>	<p>「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」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。」との記載がある。しかし、確認するための証拠書類である、「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。</p> <p>所管課によれば、「事業報告書」の自己評価及び改善点の欄の記載に加え、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点も考慮して評価したとのことであった。</p> <p>「6. 業務履行状況の確認」の要求水準と履行状況の対応関係については、「事業報告書」の内容を確認した上で、履行状況には評価に至る経緯も明確に記載していただきたい。</p>
---------------------------	--

(4) 前田委員長

<p>選定時の提案内容の目標設定について</p>	<p>「2. 選定時の提案内容」の1つに回収率の向上を挙げている。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、利用者満足度の向上が目的である。</p> <p>所管課によれば、利用者アンケート調査の精度を高めるため、一定の回収率を保つよう、市から各学童保育クラブの指定管理者へ指導しており、それを受けた各指定管理者が、目標とする回収率を設定しているとのことである。</p> <p>「2. 選定時の提案内容」について、回収率を目標として記載する場合については、回収率の向上を前提とした上で、利用者満足度の目標値を記載するよう検討していただきたい。</p>
--------------------------	---

5 相原たけの子学童保育クラブの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

<p>財務・収支状況の記載方法について</p>	<p>本施設の収入の決算額について、「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いる。また、「収支決算書」では精算額が約271万円なのに対し、「7. 財務・収支状況の確認」では「精算する経費」を約73万円としている。</p> <p>「7. 財務・収支状況の確認」の収支状況は、根拠資料である「収支決算書」の額と一致するよう記載していただきたい。合わせて、所管する他施設と記載方法を統一するよう検討していただきたい。</p>
-------------------------	--

(2) 神山委員

<p>研修参加回数の根拠資料について</p>	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標3の研修参加回数について、所管課では本日の委員会資料とは別の1年間の研修実績で確認しているとのことであった。</p> <p>指標の結果が正しいものであるかを確認するためには、根拠資料が必要である。</p> <p>確認する手段として、対応する資料を明確にしていきたい。</p>
<p>要望対応の確認の記載について</p>	<p>本施設の「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。</p> <p>所管課によれば、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ており、意見箱については、施設内には設置していないため、記載内容が誤っているとのことであった。</p> <p>「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「要望対応」の記載と異なっている部分があるため、確認をお願いしたい。</p>

(3) 小林委員

業務履行状況の確認の記載方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」について、対象の3つのクラブとも同じ記載になっている。</p> <p>全ての学童保育クラブについて同一の基準で、同じ資料に基づいて確認していること自体は問題ないが、施設により確認した具体的な資料名は異なる場合がある。</p> <p>履行状況の欄には、「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、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。</p>
研修参加回数の目標値について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標3「研修参加回数」の目標について、各学童保育クラブでばらつきがある。</p> <p>所管課に確認したところ、本施設の指定管理者は、法人内の研修を積極的に行っているため目標回数が多く、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とのことであった。また、研修参加回数の評価水準を2回以上については、仕様書の記載に合わせているとのことであった。</p> <p>「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。</p>

(4) 前田委員長・神山委員

利用者満足度調査の根拠資料の補足について	<p>「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と、指標2のサービス・施設管理面の利用者満足度は、「利用者アンケート調査結果」のどの部分に対応するか明確になっていない。</p> <p>「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度について、「利用者アンケート調査結果」の対応関係について補足して記載をお願いしたい。</p>
----------------------	--