

## 2021年度 第3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11月18日（木）13：00～15：55

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：観光まちづくり課2名、高齢者福祉課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 「町田市小野路宿里山交流館」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

施設所管課である観光まちづくり課担当者から、「町田市小野路宿里山交流館」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」の自主事業の収入について、予算では1,400万円、決算では949万4千円と記載されており、自主事業の支出についても、収入と同じような数字がある。一方、添付資料の「収支決算書」では、自主事業のうち事業収益の部分に「委託物販費用」としてマイナス約543万円と記載されており、結果として事業収益は約929万円となっている。このマイナスがなければ、自主事業全体の収入は約1,493万円になるが、この決算の記載と予算の記載との整合性はとれているのか。決算で「委託物販費用」を相殺して事業収益を記載した考え方を確認したい。

市担当者) 確認して報告する。

前原委員) 予算と決算が整合していないように思われるので確認していただきたい。

#### <確認結果>

自主事業として農家から農産物等の販売を受託しており、売上金額の10%を販売手数料として収入し、90%を物販費用として農家へ支払っている。「収支決算書」では、全体の物販収入から農家への支払額をマイナスして記載する方法としている。なお、予算においても同様の考え方で記載しており、予算、決算の記載については整合している。また、予算と比較し、決算の規模が小さくなってい

るのは、2020年度は2ヵ月の閉館があり、物販売上が減少したことによるものである。

前原委員) 添付資料の「会計・経理モニタリングチェックシート」において、②、③、⑤のチェック記録に「指定した任意の月で確認した」とあるが、これはどういうことか。

市担当者) 1年分全て確認しているのではなく、所管課で何月のものを指定し、その月分を確認したものである。

前原委員) この記載だと、何をやったかがわからない。その場合は、「何月分を確認した」と具体的に記載していただいたほうが良い。

同じく「会計・経理モニタリングチェックシート」の⑨のチェック記録には、「確認者印がないものがあつたが、概ね適正」とある。これについても、何件確認し、そのうち何件確認者印が漏れていたのかを記載しないと、どれくらい誤差があつたのかがわからない。具体的に記載していただきたい。

神山委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の(1)指定管理業務の履行状況の確認において、履行状況の欄に、多くの項目で「現地調査で確認した」と記載されている。例えば「人的安定性」の項目の「従業員への研修の実施」では、「従業員に対し、各種研修を実施していることを現地調査で確認した」とあるが、全部の研修について、現地で実施しているところを実際に確認したように見える。もし現地で書類などを確認したということであれば、「現地調査で確認した」ではなく、書類名を記載していただいたほうが良い。

神山委員) (2)業務実施体制の確認の「労働条件モニタリング」の項目では、モニタリング結果に「2021年3月16日付けでモニタリングを実施し、就業規則が未策定であったことを指摘したが、2021年に策定予定であることが確認できたため、「適」とする。」と記載されている。一方で、これは2020年度のモニタリングなので、仮に3月31日までに策定されたのであれば「適」であるが、4月以降であれば「否」ではないか。実際に策定されたのはいつなのか確認したい。

市担当者) 実際に策定されたのは7月に入ってからである。モニタリングを行ったのが年度末だったため、このように記載した。

神山委員) それであれば、「適」というのは正しくないのではないかと感じる。

神山委員) 添付資料の「労働条件チェックシート」の⑨のチェック記録に、「従業員の勤務時間は、週20時間と正社員の4分の3以下であるため、対象者がいない」と記載されている。正社員の労働時間は会社によって異なり、一概に「正社員」の労働時間は規定されていない。また、この事業所に正社員とそれ以外の人がいるとすれば、少なくとも正社員については、定期健康診断を実施する必要があるのではないと思われるが、この記載の意味を確認したい。

市担当者) 記載内容が適切ではなかった。実態としては、この事業所の雇用主以外は全てパートとして雇用されている。「正社員」については、規定はされていないが、8時間×5日の週40時間働く人を想定している。

神山委員) 雇用主は「正社員」なのか。

市担当者) 雇用主のみパートではない。

神山委員) 雇用主は健康診断を受けているのか。

市担当者) 受けてはいるが、会社で受けているのではなく、個人的に受けている。

小林委員) この事業者の従業員は、何人いるのか。

市担当者) 26人いる。

小林委員) すると、就業規則の作成義務はあるということでしょうか。

市担当者) はい。

小林委員) それにもかかわらず作成していなかったということであれば、神山委員と同様、評価表の「6. 業務履行状況の確認」の(2)業務実施体制の確認の「労働条件モニタリング」の項目を「適」と評価することは問題かと思うので指摘したい。

事務局) 補足をさせていただくと、2020年度から開始した労働条件モニタリングの運用としては、モニタリングで初めてNGとなった項目があったとき、年度内に改善策が提出されない場合には「否」とするよう所管課に説明している。今回の所管課の評価については、改善策が提出されているため、運用のルール上は「適」としても誤りではない。しかし、委員の意見から、これを「適」とすることには理解が得難いと認識をもったため、事務局で運用について改善を検討したい。

小林委員) 利用者アンケート調査について、来館者数はそれなりに多いのに対して、回収枚数は24枚とずいぶん少ないように感じるが、これについて指定管理者から何か聞いているか。

市担当者) 回収枚数については、所管課でも課題だと感じている。指定管理者からは、来館者にリピーターがかなり多いため、声をかけづらいと聞いている。

る。

小林委員) リピーターだと声がかげづらいというのはどういうことか。

市担当者) 「また書くのか」という声が多い。アンケート項目が多く、また記述が必要なものであるため、指定管理者としても積極的に声をかけづらいのではないかと感じる。アンケート様式の簡略化など、アンケート方法の見直しが必要だと考えている。

小林委員) アンケート方法について、十分に検討していただきたい。

前田委員長) 小林委員からアンケートの回収枚数について、質問があったが、評価表の「5. サービスの質に関する評価」の調査概要には、回収枚数24枚、有効回答24枚と記載されている。他の指定管理施設では、配布枚数が何枚、回収枚数が何枚、回収率何%と記載されていることが多いと思う。一方、添付資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」には、配布枚数24枚、回収数24枚で、回収率100%と記載されている。これは24枚しか配布していないということか。

市担当者) 調査概要の【調査方法】にあるとおり、来館者に声をかけてアンケートの回答をお願いしている。実際には、アンケート用紙を提出してもらうのではなく、スタッフが来館者に声をかけて直接聞き取りを行う形でアンケートを行っている。声をかけた際に、回答を断られた場合は、配布枚数には含まれていないため、配布枚数と回収枚数が一致している。この調査方法も、回答数がなかなか増えない要因になっていると思う。回収枚数が少ない点は課題に感じているので、調査方法を含め、見直しを検討している。

前田委員長) 声をかけてアンケートに協力していただいている人のみが分母になっているという点は見直しをお願いしたい。

前田委員長) 利用者満足度が93.3%と高い数値にも関わらず「B評価」となっている。評価基準では、95%以上でないと「A評価」にはならない。かなり高い数値を掲げている理由は何か。

市担当者) 対面で直接聞き取るアンケート方法では高い数値が出やすいことや、過去の実績などを踏まえた上で、評価基準を高く設定しているものである。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」において、神山委員からも指摘があったところだが、履行状況に「現地調査で確認した」と記載されており、「地域貢献」の項目からは「月報で確認した」と記載されている。現地調査で確認した場合と、現地調査に行って月報で確認した場合で、明確な違いは

あるのか。

市担当者) 月報は、指定管理者から毎月提出があるもので、現地調査ではなく、資料上で確認を行ったものである。先ほどの神山委員からのご指摘のとおり、履行状況の記載が誤っていたと思う。一部の項目について、明らかに月報で確認できたものについては「月報で確認した」と記載したが、それ以外の項目については、その他の方法で確認したものもある。

前田委員長) よく確認して記載していただきたい。

前田委員長) 「学生の就業体験等の受入」の項目について、「新型コロナウイルス感染症拡大防止の理由により受入れができなかった」ため、評価が「否」となっている。これは事務局に確認したいと思うが、やむを得ない事情で就業体験ができなかった場合でも「否」となるのか。例えば、コロナの状況が全くない中で、学生の就業体験を受け入れる目標を立てているにもかかわらず、学生の就業を受け入れる手続きを失念していたなどの理由で就業体験の受入れができなかった場合は、明らかに「否」となると思う。結果として受入れができなかった事実でもって「否」とせざるを得ないのか。

事務局) そのとおりである。過去の評価委員会でも、あくまでも事実に対して評価を行うべきという意見をいただいている。

前田委員長) あとは所管課所見の内容で判断するということか。

事務局) はい。

神山委員) 先ほどのアンケートの調査方法で、聞き取り調査という話があり、リピーターが多いとのことであったが、アンケートの集計結果には、必ず一人一回答であって、複数回答されていることはないという認識でよいか。

市担当者) 明確に複数回答されていないという確認はとっていない。リピーターの方は施設にとっても顔なじみの方なので、そういった方に何度も同じアンケートをとると、調査結果が偏ってしまう可能性もあるのではないかと感じており、なかなか回答枚数が増えていないというのが実情である。その点で一年間に同じ方に複数回アンケートを行っていることはないと思われる。

神山委員) 複数回答を避けるために、回収箱に入れてもらうという調査方法をとっていないこともあると思う。通年でアンケートの回収をする場合、リピーターが多い施設については、回収枚数を増やす一方で有効な回答が得られるための調査方法についてよく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、「7. 財務・収支状況の確認」の自主事業の収支について、収支決算書との整合性について確認するようにと指摘があった。また、「会計経理モニタリングチェックシート」について、「任意の月」と記載されているが、何月を確認したのか、また、「確認者印がないものがあった」と記載されているが、何件中何件もれがあったのかなどを具体的に記載していただくよう指摘があった。

神山委員と私からは、「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の記載について、「現地調査で確認した」と記載されているが、内容が分かりにくいいため、具体的に書類名を記載していただくなど記載方法について検討していただくようお願いする。また、神山委員と小林委員からは「労働条件モニタリング」の項目について、就業規則が実際に策定されたのが2021年度ということであれば、「適」の評価は妥当ではないのではないかと意見があった。

神山委員からは、「労働条件モニタリングチェックシート」⑨のチェック記録の内容について分かりやすく記載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について、回収枚数が24枚と非常に少ないため、アンケート方法について検討していただくよう意見があった。

私からは、重複するが、利用者アンケートの回収枚数と調査方法の改善を検討していただくようお願いする。

## 3 「デイサービス三輪」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、「デイサービス三輪」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(1) 公の施設に係る収支に記載されている決算について、各項目の数字が添付資料の「収支決算書」の数字と一致していないが、これはどういうことか。

市担当者) お手元にある資料については、誤って添付したものである。評価表に記載している数字はデイサービス三輪の決算報告書の「損益計算書」や「販売費及び一般管理費明細書」から転記している。

前原委員) 指定管理者本部の三医会の財務諸表について、添付資料の「損益計算書」では医業損失が約1億8,700万円あり、それに対して医業外収益の雑収入が約2億2,600万円あったことにより、結果は全体としてマイナス決算になっていない状態である。この雑収入の内容は何か。

市担当者) 把握していない。

前原委員) なぜ確認をするかという、この法人は大きな投資をしたためなのか分からないが、純資産が約3億円になっている。現状は雑収入でカバーしているので、雑収入の内容が分からなければ、財務状況を判断できない。

市担当者) 雑収入については、内容を確認する。

#### <確認結果>

2020年度は、職員の福利厚生のための保険加入により、保険料を約1億円計上し、福利厚生費が増加したことが大きく影響し、医業損失が出たものである。一方、雑収入の内訳は、照明器具のLED化補助金、保育事業に係る補助金、地域包括ケア病棟及び回復期リハビリ病棟開設に係る補助金のほか、役職員対象保険の見直しによる保険解約戻入金約1億2,000万円などである。医業損失の要因となった経費と、雑収入は、いずれも一時的な変動であることを確認した。

神山委員) 利用者アンケート調査について、評価表の「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見に「今年度はアンケートを行わず、第三者評価を利用した」と記載されている。これは指定管理者でアンケートを直接行わず、第三者に委託してアンケートを行ったように見えるが、実際はどうだったのか。

市担当者) 指定管理者との間で締結している協定書では、年1回、利用者向けアンケートを行うことを規定している。利用者アンケート調査の内容については、第三者評価機関の様式を利用して行っている。2020年度については、指定管理者が主体となって行うアンケートの代わりに第三者評価機関にアンケートを委託して行ったものである。

神山委員) 委託関係であれば、単に指定管理者自ら行ったのか、あるいは委託して行ったのかという実施方法の違いだと思われるが、それ以上の違いがあるのか。

市担当者) 内容はほぼ同じだが、第三者評価機関に委託した場合は、専門の外部機関からフィードバックとして改善策などの助言を受けられるので、自主的なアンケートより有効的といえる。

神山委員) これは、事業者からの提案で今後も続けられるのか。

市担当者) 事業者からの提案ではなく、5年間の指定管理期間の中で、最初の1年目又は2年目に必ず第三者機関による外部の評価を受けるというルールになっている。

神山委員) 「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見において、栄養スクリーニングは「必要としている方への導入は進められている」と記載されている。これは指定管理者が把握している潜在的な対象者は全て導入しているという理解で良いか。もしそうであるならば、なぜA評価の基準を10名以上としたのかを確認したい。

市担当者) 対象者の考え方は、指定管理者とも協議したが、特定が難しいところである。極端なことを言えば、施設を利用している全員が潜在的な対象者であるが、中でも栄養状態の観察が必要な方が概ね5名から9名いるという想定である。評価指標については、指定管理者からの提案をもとに設定している。

神山委員) 提案の段階で、施設の利用者の導入見込みができたということか。基本的にはデータがあった上で栄養スクリーニングが必要かどうかの判断ができるのだと思う。提案の段階でどのように数値を設定されたのかを含め、評価基準の妥当性については検討していただきたい。

市担当者) 利用者も毎年変わるため、評価基準については指定管理者と協議しながら設定方法を検討する。

神山委員) 「6. 業務履行状況の確認」において、「人的安定性」の項目のうち「職員の指導育成」に関して、「月1回の施設内勉強会や外部研修に参加していることを確認」と記載されている。一方、添付資料の「事業報告書」では、⑦人的安定性の欄に「昨年度までは、毎月1回勉強会を実施していたが、新型コロナ蔓延防止の観点から、毎月テーマ毎の資料を配布し、勉強会の代わりとした。」と記載があることから、評価表に記載されている月1回の施設内勉強会が行われているとは必ずしも言えないのではないかと思われる。実際はどうだったのか。

市担当者) 実際は、対面での研修形式での勉強会については、月1回実施できていなかったことは指定管理者から聞いている。モニタリングの中で、研修資料等を確認し、回覧して勉強会の代わりとしたとの説明を受けており、職員の指導育成に関しては「適」と評価している。

神山委員) 履行状況にその旨を記載していただければよいと思う。

小林委員) 利用者アンケート調査について、評価表の「5. サービスの質に関する



評価」の調査概要に「来所利用者が多い曜日に聞き取り調査を実施した」と記載されているが、これは第三者評価機関の方が来て、聞き取り調査をしたということか。

市担当者) そのとおりである。第三者評価機関が指定管理者と事前に調整し、来所利用者が多い曜日に直接利用者に聞き取りを行ったと聞いている。

小林委員) 配布枚数80枚に対し、回収枚数68枚と差がある。聞き取り調査の場合は100パーセントになるのではないかと思われるが、理由はあるか。

市担当者) 聞き取り調査とは言っても、アンケート用紙を配布した上で直接聞き取りながら記入しており、配布したものの今は回答できないなどで回収できなかったものもある。

小林委員) 聞き取った方もいれば、アンケート用紙を配布して、後で提出をお願いした方もいるということか。

市担当者) 全て聞き取りができた方だけではなかったとのことである。

小林委員) それであれば、調査方法について正確に記載していただいほうが良いと思う。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」において、「情報公開・個人情報保護」の項目の「情報公開の制度を周知」に関し、要求水準には「利用者等に制度を説明」と記載されている。これは情報公開の制度を利用者に説明することだと思うが、履行状況には「個人情報についての取り組みを契約時に利用者へ説明し、施設内にも掲示していることを同意書等で確認」とある。この要求水準と履行状況の内容は整合しているのか。

市担当者) 履行状況の記載が誤っている。実態としては、利用者と契約を結ぶ際の重要事項説明に情報公開の相談窓口を含め、制度の説明が記載されており、利用者やご家族に周知を行っている。

小林委員) では、「個人情報についての取り組み」ということではなく、「情報公開の体制や仕組み」を契約時に説明しているということか。

市担当者) はい。

小林委員) その部分を履行状況に正確に記載していただきたい。

前田委員長) 先ほど神山委員から指摘があったように、指定管理者所見には「本年度アンケートを行わず、第三者評価を利用した」とある。一方、添付資料の「業務仕様書」には(7) 自己評価及び第三者評価の実施において、「業務の質の改善や利用者サービスの向上を図ることを目的として、利用者等から施設運営に関する意見を聴取するなど、年1回以上自己評価を実施する」と記載されており、続けて「客観的な評価がされるように

第三者評価を導入すること」と記載されている。第三者評価だけでなく、自己評価も年1回以上実施すると書いてあるわけだが、これが行われなかったということか。

市担当者) 業務仕様書では、毎年自己評価は実施し、加えて第三者評価を導入するよう記載されているが、所管課ではこれまで第三者評価を自己評価の代わりにできると指定管理者へ説明していた。

前田委員長) 本来は、自己評価も行うべきであったということか。

市担当者) 業務仕様書の規定に基づけば、本来、指定管理者自らが行う利用者アンケート調査については、毎年必ず行ってもらうべきであった。

前田委員長) 添付資料に第三者評価機関が行った利用者調査の様式があるが、この第三者評価機関の利用者調査の結果は添付されているか。

市担当者) 第三者評価機関が作成した調査結果は、利用者向けだけでなく、職員向けなど、諸々のアンケート結果が含まれているため、資料の分量の都合上、添付していない。利用者向けの調査結果のみ抜粋して添付している。

前田委員長) 少なくとも概要部分だけでも添付していただきたい。

前田委員長) 添付資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」において、「満足度や重要度の回答は「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階になっていますか」の項目にチェックが入っていない。実際に第三者評価の様式は、4段階ではあるものの、「どちらともいえない」「非該当」を含めて「はい」「いいえ」で回答する選択肢になっており、チェック項目の趣旨に沿っていない。第三者評価がこうした様式を使っていることについて、所管課としてはどう捉えているか。

市担当者) この様式については、第三者評価機関が統一して使用している様式のため、「どちらともいえない」を削除するなどの変更は難しい。

### (3) 委員長総括

前原委員からは、収支決算書の内容と評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の収支の記載にズレがあるため、整合するよう資料を作成していただきたいと意見があった。指定管理者本部の損益計算書にある雑収入について、経営状況を把握する上で重要であるため、内容を詳細に把握するよう意見があった。

神山委員からは、「5. サービスの質に関する評価」の指標である栄養スクリーニングの導入について、提案段階で目標値を設定する妥当性や評価基準の妥当性を検討していただきたいと意見があった。また、「6. 業務履行状況の確認」では、「職員の指導育成」の項目の履行状況に記載されている月1回の勉強会について、実際

には資料の回覧で実施されていたことなどを、正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、利用者アンケート調査の配布枚数と回収枚数について、「聞き取り調査」と記載されているが、実際には聞き取りができなかった方にはアンケート用紙を配布して調査を行ったことなどを正確に記載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」の「情報公開の制度を周知」の項目について、履行状況の記載が、要求水準と整合していないため、記載を見直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、当該年度は自己評価を行わなかったとのことなので、業務仕様書に基づき毎年、自己評価を行うようお願いする。また、第三者評価機関が実施する利用者アンケートの調査様式について、「利用者アンケート調査の手引き」にもとづき、4段階で利用者の満足度を把握できる様式を検討していただくようお願いする。

#### 4 「つくし野デイサービスセンター」評価結果の検証

##### (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、「つくし野デイサービスセンター」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「7. 財務・収支状況の確認」の(1) 公の施設に係る収支に記載されている予算の数字と添付資料の「収支予算書」の数字が合致しないのはなぜか。

市担当者) 評価表に記載している予算の数字は、指定管理者申請時の提案の予算を転記している。

前原委員) 他の施設では、事業年度当初の予算を記載しているところもあるのではないかと思う。申請時の予算を記載するのはどのような意図があるのか。

事務局) 事業者の提案がどのように実行されたかを確認するため、評価表の予算の欄については、原則、提案時の金額を記載することになっている。提案時から大きく予算が変更になったと判断される場合は、事業年度当初の予算を記載している施設もある。

前原委員) 決算について、「拠点区分間繰入金」として250万円支出されているが、これはどこに繰り入れたのか。利益をどこかに入れているということか。

市担当者) 確認をしておらず、把握していない。

前原委員) 拠点区分間繰入金については、収支計算書の予算では1,100万円もある。結果として決算では250万円になっているが、本来は、施設の利益だと思う。指定管理料が支払われていない施設なので問題ないのかもしれないが、よく確認していただきたい。

#### <確認結果>

拠点区分繰入金支出の内容は、本部に収入がないため、法人本部に支出しているものである。つくし野デイサービスだけでなく、指定管理者で運営している事業所すべてで法人本部へ拠点区分繰入金支出を持っている。支出額は毎年異なっている。予算1,100万円については、法人全体の予算立ての中で設定しており、厳密に設定していない。

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「事業所で提供している食事・おやつの満足度」について、2020年度は「アンケート未実施」となっている。どのような理由で未実施だったのか。

市担当者) 指定管理者から未実施について理由書の提出を受けている。原因としては施設の管理者である施設長が交代した際に、管理運営状況評価のモニタリングとして、食事・おやつのアンケートを実施することが引き継がれていなかったとのことである。評価表を作成する段階では、すでに2020年度が終了していたため、指定管理者には次年度以降、確実にアンケートの実施することを指示した。

神山委員) 本来やるべきことをやっていなかったということである。異動によって適切に引き継がれなかったとのことだが、サービスの質に関する評価指標の一つが、事業者の瑕疵によって実施されなかったときに、どう評価するのかについては、事務局も含め検討していただく必要がある。少なくとも、この状態で要求水準達成といえるのかは検討の余地があると思う。

小林委員) 神山委員から指摘があった点について、決められた業務を実施していないということなので、「6. 業務履行状況の確認」の項目に反映させるべきなのではないかと考える。どこの項目に反映するかは難しいが、例えば「適正な自己評価」の項目などが考えられる。本施設の指定管理者については、「2. 選定時の提案内容」に「QOLを高める『食』の提供」を挙げているので、これを怠っていたという点は何らかの形で評価表に反映させるべきではないかと考える。

小林委員) 利用者アンケート調査に関して、配布枚数が29枚となっているが、この施設の利用者は何人いるのか。

市担当者) 登録者数が29人であるので、登録者に対しては全て配布されている。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の「地域教育機関等との交流」の項目について、履行状況に「記録で確認した」とあるが、この記録とは何か。

市担当者) 「ボランティア受入表」という資料の提出を受けて確認している。

小林委員) 今回の添付資料にあるか。

市担当者) 個人情報保護の観点から、今回の資料には添付していない。

小林委員) 履行状況には、具体的に何の資料で確認をしたのかを記載していただきたい。

前田委員長) 先ほど、複数の委員から意見があったが、食事・おやつのアンケートが未実施で、「5. サービスの質に関する評価」では、3つの指標の評価が、A、C、評価不能で、サービスの質に関する総合評価ではB評価となっている。B評価ということは、要求水準達成ということだが、アンケートをそもそも行っていないという重大な瑕疵があったにもかかわらずB評価というのは、所管課としてどう捉えているのか。

市担当者) 指定管理者から理由書の提出を受けて、所管課でもどう評価するべきかを事務局と相談した。アンケートについては未実施だったが、残食量を調査し分析したり、新しいおやつのメニューを開発したりするなど、本来の目的であるQOLを高める取組みを実施していた。実際に新しいおやつについては高評価する利用者の声も確認できたため、B評価とした。

前田委員長) この指標としては、アンケートを行うことが大前提となっているので、それが未実施の場合に、実際の状況からの推察によって評価をつけることには疑問を感じる。他の委員の意見を聞きたい。

神山委員) 同じく疑問を感じる。指標3に関しては、ある意味C評価もつけられないのではないか。

前田委員長) やむを得ない事情によって評価できないという場合に「-」とすることはあるかもしれないが、実施していないから「-」とすると、その指標を除いて評価しているように見える。

小林委員) あくまでサービスの質に関する評価であり、評価材料がないので、評価不能であると思う。食事やおやつに対する評価が低いわけではないので、業務履行状況の問題ではないか。なお、結果の欄に「-」を記載すると

いう運用については、先ほど事務局から説明があった「6. 業務履行状況の確認」の各項目は事情を問わず事実即して適否を記載するという運用と、考え方が統一していないのではないかと感じる。

前原委員) 「一」を記載し、評価してないのはおかしいのではないと思う。

前田委員長) 本施設についても、2020年度は第三者評価を行っている。先ほどのデイサービス三輪については、添付資料でどのような機関が実施したのか分かったが、本施設の資料にはどこかに記載があるのか。

市担当者) 各指定管理者が委託する第三者評価機関は様々だが、本施設の指定管理者に第三者評価機関の資料の提出を要請したところ、第三者評価機関のアンケート調査様式は提出できないと回答があった。そのため、委員会資料には添付していない。

前田委員長) 所管課としてはどこの第三者評価機関で第三者評価を実施したのか把握しているのか。

市担当者) 調査結果は資料の分量が膨大なため添付していないが、指定管理者からの報告において、どこの第三者評価機関が実施したのかは把握している。

前田委員長) それは明確にしていきたい。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」の(2)業務実施体制の確認において、モニタリング結果に「同じ指定管理者が運営している小山田高齢者在宅サービスセンターでモニタリングを実施し」と記載されている。つくし野デイサービスセンターではなく、小山田高齢者在宅サービスセンターでモニタリングを実施したことについて、どのように理解すればよいのか。

市担当者) 会計・経理モニタリングや労働条件モニタリングについては、同一指定管理者が複数施設の管理を行っている場合、今回であれば、小山田高齢者在宅サービスセンターをモニタリングすることで、つくし野デイサービスセンターのモニタリングに代えることができると事務局から指示されている。

前田委員長) 事務局に確認するが、同じ法人が指定管理者となっている場合に、モニタリング先を代えることができるということか。

事務局) 同じ法人が同種の複数施設の指定管理者となっている場合は、どこかの施設をモニタリングすれば良いとしている。モニタリングの効率性を重視した運用となっている。

前田委員長) どこか一つの施設を見れば、全ての施設を見たことになるということか。それで問題はないのか。

事務局) 現在の制度の運用はそのようにしている。

前田委員長) 別の施設のモニタリングに代えることができるということなのか、効率性を重視して一つの施設でモニタリングを実施すれば他はやらなくてよいということなのか。

事務局) 全ての施設でモニタリングを行うことが理想ではあるが、例えば学童保育クラブでは、同一指定管理者が15施設を管理していることもあるため、実務上、効率性の観点からまとめることができるという運用をしている。

神山委員) 今年度、小山田高齢者在宅サービスセンターについては、モニタリングの対象になっているのか。

事務局) 会計・経理モニタリングや労働条件モニタリングについては、全施設が対象で毎年度実施するものだが、同一指定管理者の場合には、まとめてモニタリングを行っている。

小林委員) ただ労働基準法では事業所ごとに守るようなつくりとなっているため、労働条件モニタリングに関しては、事業所ごとにモニタリングをしなければいけないのではないかと思う。

神山委員) 私はこれを見たときに、小山田高齢者在宅サービスセンターで書類が一括で管理されており、この場所で書類を確認したように思った。実際に小山田高齢者在宅サービスセンターの書類を確認したということか。

市担当者) 実際に労働条件モニタリングで確認をしたのは、小山田高齢者在宅サービスセンターの職員に関する書類である。

前原委員) 小山田高齢者在宅サービスセンターを選んだのはなぜか。

市担当者) 3つの施設の指定管理者である福祉サービス協会の事務局機能が小山田高齢者在宅サービスセンターにあるため、書類を集めやすいということから選んだものである。

前田委員長) これは所管課の問題というよりも制度全体の運用の話である。

事務局) 労働基準に関することは基本的に事業所ごとに判断するものであり、法律上もそのような仕組みになっていると認識している。労働条件モニタリングの実施方法については、事務局で次年度以降検討を行いたい。

### (3) 委員長総括

前原委員からは、添付資料の「収支予算書」と評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の予算の金額が大きく異なることについて、現状では大きく変更がなければ選定時の提案の金額を記載することとなっているが、大きく変更になったかどうかの基準も明確でないため、記載方法を検討していただきたいと意見があった。また、収支決算書にある「拠点区分間繰入金」について、詳細を把握するよう意見があった。

神山委員からは、食事・おやつの満足度アンケートについて、事業者の瑕疵により未実施であったにもかかわらず、評価が「－」になっているのは見直しを検討していただきたいと指摘があった。また、なぜ未実施だったのかについて記載されていないため、補足をお願いしたいと指摘があった。

小林委員からは、仮に「5. サービスの質に関する評価」に反映できなかった場合でも、「6. 業務履行状況の確認」の項目に反映していただきたいと指摘があった。また、「地域貢献」の「ボランティアの受入」については、確認した資料を具体的に記載していただきたいと指摘があった。

私からは、食事・おやつの満足度アンケートについて未実施のため評価不能となっているにもかかわらず、総合評価をB評価とする妥当性について検討していただきたい。また、このような場合の評価の仕方については事務局で検討していただきたい。また、第三者評価の実施主体が記載されていないので明確にしていきたいとお願いする。

加えて、モニタリングに関して、同一指定管理者が複数の同種の施設を管理する場合には、1つの施設をモニタリングすれば良いという運用になっているが、特に労働条件モニタリングについては、小林委員から指摘があったように同じ法人であっても事業所ごとに状況が異なることから、運用方法については事務局で検討していただきたい。

## 5 「本町田高齢者在宅サービスセンター」評価結果の検証

### (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、「本町田高齢者在宅サービスセンター」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」の収支に記載されている自主事業の収入について、予算では25万円だったところ、決算では約200万円と8倍になっている。これはどんなことをしているのか。

市担当者) 詳細は把握していない。

前原委員) 添付書類の「収支決算書」上では、「雑収益」になっている。

市担当者) 新しい取組みをしたということは聞いているので、詳しい内容を確認する。

#### <確認結果>

自主事業の収入に関して、決算の内訳は、施設で提供している弁当代金60万円、コロナ対策緊急包括支援金(国補助)113万円、IT導入補助金(国補助)3



0万円である。2020年度は予算時に見込まれていなかった補助金収入があったため、自主事業の収入が増加した。

前原委員)細かいことだが、「収支決算書」と「財務諸表」では、経常収益の数字に約10万円の差がある。結果、利益である当期経常増減額についても、約10万円の差が出ている。この理由は把握しているか。

市担当者)確認していない。評価表に記載している収支については、「収支決算書」として添付している「部門別損益計算書」の「通所介護事業」から転記している。

前原委員)提出された二つの書類の数字が合わないというのは問題があるので、指定管理者に対し適切に指導していただきたい。

#### <確認結果>

「部門別損益計算書」には、指定管理者であるNPO法人が会員から徴収している会費(2,000円/1人)11万円が計上されていなかった。法人全体の収益の計上方法については、指定管理者に適切に指導を行う。

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、特に良かった点として「管理経費縮減に向けた取り組み」として「可燃物処理費用の推移」や「電気使用量・CO2排出量の対前年度推移」のグラフを作成し、コスト情報を可視化することで、経費縮減に役立てていた」と記載されている。一方で、添付書類の「事業報告書」の管理経費の縮減の項目では、エネルギー対策に関して「水光熱費は前年度を維持」と記載されている。実際にこうした取り組みがどこまでコストの削減に寄与しているかは、この記載内容からは分からない。特に良かった点を記載する場合には、取組んだ内容だけでなく、結果も含めて評価していただいたほうが良いと思う。

神山委員)「地域貢献」の項目の「地域教育機関等との交流」に関して、履行状況に「デイサービスのボランティアを1,225人受け入れた」と記載されている。1,225人というと、365日で割っても一日当たり3人は受け入れている計算になる。非常に多くのボランティアを集められたと思う一方、ボランティアの人員を前提とした運営体制なのではないかと懸念するが、実際はどうか。

市担当者)指定管理者に確認したところ、1,225人は延べ人数である。花壇・菜園の手入れやデイサービスの様々な活動の場において、地域のボラン

ティアの方に参加していただいております、実人数では20人から30人程度になる。補足になるが、新型コロナウイルスの影響で、ボランティア自体は減少しており、コロナ前では、実人数で50人程度のボランティアが活動していたと聞いている。

神山委員) 他の施設でもボランティア何人と記載されているが、同様に延べ人数として記載しているのか。

市担当者) 基本的には延べ人数で記載している。

神山委員) 延べ人数であることが分かるように明記していただいた方がよい。

小林委員) 今の話だが、延べ人数だと「地域教育機関等との交流」の度合いが正確には測れないと思うが、どうか。

市担当者) 確かに、延べ人数だと同じ人が100回ボランティア参加しても100人になってしまう。実人数では1人しか交流していないということになるので、ご指摘のとおり実人数ベースで評価することを検討する。

神山委員) 延べ人数と実人数を両方記載していただいた方がよいと思う。

小林委員) 延べ人数は1日単位で積算しているのか。

市担当者) そのとおりである。

前原委員) 実人数も把握しているのか。

市担当者) 実人数での報告はないが、ボランティアに参加した個人名などから、積算することは可能である。

小林委員) 少なくとも実人数は記載していただきたいと思う。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」の項目において、「緊急時に備えた体制」に関し、「事務所職員で図上訓練を行ったことを確認」と記載されている。一方、事業報告書にはそのような記載がないが、何の資料で確認したのか。

市担当者) 事業報告書に記載はないが、研修の実施報告書で確認している。

小林委員) 確認した根拠資料を記載していただきたい。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」の履行状況については、「〇〇で確認」と記載されているが、先ほどの「地域教育機関等との交流」については「ボランティアを1, 225人受け入れた」と記載されている。これは何で確認したのか。

市担当者) 「ボランティア活動数」という報告資料で確認している。資料名についても履行状況に追記する。

前田委員長) 利用者アンケート調査について、「5. サービスの質に関する評価」の調査概要の記載からは、第三者評価機関による第三者評価を実施したように読める。一方、添付資料の利用者アンケート調査様式には「湧和アンケート」とあり、指定管理者がアンケート調査を行ったように見えるが、これはどのような仕組みなのか。

市担当者) 実態としては、第三者評価機関であるNPO法人に委託している。利用者アンケート調査様式については、アンケートの実施主体を指定管理者として配布しているものである。

前田委員長) 添付書類の中には記載されているか。

市担当者) 記載されていない。

前田委員長) 第三者評価を実施した第三者評価機関が分かるように明記していただきたい。

### (3) 委員長総括

前原委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」において、自主事業の予算と決算の差が大きいため、詳細を確認していただくよう指摘があった。また、収支決算書と財務諸表の金額が一致しない部分があるため、整合させるよう指定管理者に適切に指導していただきたいと意見があった。

神山委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の所管課所見に記載されている「特に良かった点」について、経費縮減の取組みだけでなく、結果を含めて評価を記載していただきたいと意見があった。また「地域貢献」の項目の「地域教育機関等との交流」に関して、受け入れたボランティアの人数が延べ人数であることを明記していただきたいと指摘があった。同じ点について小林委員からは、地域教育機関等との交流の度合いを測るのであれば、ボランティアの実人数を記載していただくよう意見があった。また、「危機管理」の項目の「緊急時に備えた体制」に関して、「図上訓練を行ったことを確認」と記載されているが、何の資料で確認したのかを明記していただくよう指摘があった。

私からは、「地域教育機関等との交流」のボランティアの受入れについて、何の資料で確認したのかを明記していただくようお願いする。また、第三者評価を実施した主体を明記していただくようお願いする。

## 6 「デイサービスあいほら」評価結果の検証

### (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、「デイサービスあいほら」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」に記載されている予算について、これまで評価検証をした施設については、選定時の提案の金額が記載されているので、事業年度の予算とは一致しないという話だったが、この施設については、一致している。

市担当者) 要因は把握していないが、偶然一致したものである。

前原委員) 経常利益率が上がっているが、法人で何か取組みを行ったのか。

市担当者) 指定管理者からの聞き取りでは、特段の理由は聞いていない。

神山委員) 評価表の「2. 選定時の提案内容」に「意見箱の設置によるリアルタイムでのニーズ把握」と記載されているが、これは、毎日チェックするようなイメージで提案されたのか。

市担当者) 意見箱については、利用者が直接言いづらい要望を出せるとともに、指定管理者が即時に利用者の要望を把握するシステムとして提案があったものである。

神山委員) 実際に利用者アンケート調査の結果を見ると、意見箱の認知度以上に、「あなたは、意見箱を利用したいと思いますか」という質問に対して、「いいえ」との回答が46.3%ある。意見箱があったとしても利用したくないと回答している利用者が多いことに対して、所管課と指定管理者はどのように捉えるのか。こうした意見が多い中でも意見箱を周知して積極的に意見を聴取したいと考えるのか、他の手段で利用者の要望を把握したほうがよいと考えるのか、この調査結果を見た感想として疑問に思った。

神山委員) 「6. 業務履行状況の確認」の所管課所見に「記録書類が整備されており」と記載されている。一方で前の3施設については、「概ね記録書類が整備されており」と記載されており、この施設だけ「概ね」が記載されていない。先ほど検証した3施設と比較して適切に整備されていることを意識して記載しているのか。本施設については、相対的に先ほどの3施設よりは優れていたということか。

市担当者) 施設間で比較したとき、本施設の方が、記録書類が整備されていたという感覚はあるが、どういう場合に完璧なのか「概ね」なのかといった基準があるわけではないので、統一したい。

神山委員) あまり変わらないのであれば、統一したほうが良いが、明確な違いがあったのであれば書き分けてもよい。細かいことだが、複数の施設を同じ所管課で評価する際には留意していただいたほうが良い。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」の項目の「対応記録の共有」に関して、履行状況に「報告書を作成し、情報共有していることを報告書で確認」と記載されている。この二つの「報告書」は同じものか。

市担当者) はい。指定管理者が報告書を作成し、それを所管課が確認した。

小林委員) 苦情の報告書ということか。

市担当者) 「苦情報告書」という資料になる。

小林委員) 事業報告書と区別がつかないので、「苦情報告書」と記載していただいたほうが良いと思う。

小林委員)「地域貢献」の項目のボランティアの受入れについて、「延べ3名」と記載されているが、実人数は何人か。

市担当者) ヒアリングでは2名程度と聞いている。

小林委員) これはヒアリングということだが、書類は特になかったのか。

市担当者) 書類上の記録はなかったので、2名ということ聞き取った。

小林委員) これは2名でも「適」なのか。

市担当者) 業務仕様書などでも何人といった指定はしていない。ボランティアの受入れをしていない施設と比較すると、一定程度の交流ができたものと考え、「適」と判断した。

小林委員) できたか、できなかったかという点では1名でもボランティアを受入れていれば「適」なのかもしれないが、適否の線引きが不明確だと感じる。先ほどの何十人かのボランティアを受け入れている施設と比較すると、明らかに実績に差がある。これを同じ「適」として評価することには疑問を感じる。評価の適否のつけ方について、事務局で検討していただきたい。

前田委員長) 小林委員が指摘したところだが、ボランティアの受入れ人数について、先ほど検証した本町田高齢者在宅サービスセンターの施設の受入れ人数1, 225人と比べると、明らかに少ない。実人数が2名だったということであれば、「地域教育機関等との交流」という目的が達成されているかは大いに疑問を感じる。「適」と評価することの妥当性については、事務局も含め検討していただきたい。

前田委員長) デイサービスあいはらについては、2020年度、第三者評価機関によるアンケート調査は実施していないという理解でよいか。

市担当者) 本施設については、指定管理者自らで利用者アンケート調査を行っている。

前田委員長) 本日検証した4施設については、2020年度は全て指定管理期間の二年度目に該当する。基本協定書において、第三者評価機関による評価を指定管理期間の初年度又は二年度目に受けると規定されていることから、デイサービスあいはらは初年度である2019年度に第三者評価を受けたということか。

市担当者) 第三者評価は指定管理期間の初年度か二年度目に受けるルールになっているが、本施設については、新型コロナウイルス感染症の影響により、受託できる第三者評価機関が見つからなかったと指定管理者から相談があった。対応について事務局とも協議した結果、2021年度に実施するように指示を行ったものである。

前田委員長) その場合、実施していないことは事実なので、「実施していなかったが、事情があったため、2021年度は確実に実施するよう指示した」など評価表に記載していただいたほうが良い。

前田委員長) 「利用者アンケート調査の手引き」では、利用者が満足か不満かを明確に聞き取るため、4段階評価でアンケート調査をすることをお願いしている。今回の高齢者施設については、全て手引きのとおりにはなっていないが、何か理由はあるか。

市担当者) 福祉サービス第三者評価機関のアンケートをもとに調査様式を作成しているためである。

前田委員長) 第三者評価を委託する際に、町田市の手引きに沿ったアンケートの実施をお願いできないのか。

市担当者) 第三者評価の契約自体は指定管理者が行っているため、調整が可能かどうか検討する。

### (3) 委員長総括

前原委員からは、特に指摘はない。

神山委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の所管課所見に記載されている「概ね」という表現に関して、同一所管課が複数の同類施設を評価する際には、表現を明確にしていきたいと意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」の項目の「対応記録の共有」に関して、履行状況に記載されている「報告書」の資料名を具体的に記載していただくよう指摘があった。小林委員と私からは、「地域貢献」の項目の「地域教育機関等との交流」に関して、ボランティアの実人数を記載していただくとともに、実人数2名のボランティアの受入れを「適」と評価することの妥当性について、事務局を含めて検討していただくようお願いする。

私からは、第三者評価機関による第三者評価について、基本協定では初年度又は二年度目に実施することとされているため、事情があったにせよ実施しなかったことについては、評価表に明記していただくようお願いする。また、利用者アンケート調査について、「利用者アンケート調査の手引き」に基づき、4段階評価でのアンケート実施を検討していただきたい。

## 7 閉 会