

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  
「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 町田市小野路宿里山交流館の評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

会計・経理モニタリングのチェック記録について	<p>資料の「会計・経理モニタリングチェックシート」において、チェック記録に「指定した任意の月で確認した」と記載されている。所管課によれば、特定の月の書類を指定し確認しているとのことである。しかし、この記載では、実際に何月分の書類を確認したのか不明確である。</p> <p>また、別の項目では、「確認者印がないものがあつたが、概ね適正」と記載されているが、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ければ、どの程度誤差があつたのかが不明確である。</p> <p><u>「会計・経理モニタリングチェックシート」のチェック記録には、確認した内容を具体的に記載していただきたい。</u></p>
------------------------	--

(2) 神山委員・前田委員長

業務履行状況の記載方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」において、履行状況に「現地調査で確認した」と記載されている。</p> <p>「現地で確認した」ということは、実際に当該業務が実施されている様子を現地で直接確認したということである。もし現地で書類などを確認したということであれば、適切な表現とは言えない。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」の履行状況については、実際に確認した書類名などを具体的に記載していただきたい。</u></p>
-----------------	--

(3) 神山委員・小林委員

労働条件モニタリングの運用について	<p>「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。</p> <p>事務局によれば、労働条件モニタリングでは、NGとなった項目があった場合でも、年度内に改善策が提出されていれば、初年度に限り「適」とする運用としているとのことである。</p> <p>それを受け所管課では、労働条件モニタリングを「適」としたが、就業規則が実際に策定されたのは、2021年7月であったとのことである。</p> <p>年度内に改善されていないにもかかわらず、当該年度の労働条件モニタリングの項目を「適」と評価することは、施設の実態を適切に反映しているとは言えない。</p> <p><u>労働条件モニタリングの運用について、改善を検討していただきたい。</u></p>
-------------------	--

(4) 小林委員・前田委員長・神山委員

利用者アンケート調査の調査方法等について	<p>利用者アンケート調査の配布枚数と回収枚数は共に24枚と、施設の来館者数に比較すると非常に少ない。</p> <p>所管課によれば、スタッフが来館者に声をかけて直接聞き取りを行っているが、リピーターの来館者が多いため、指定管理者が積極的に回答を呼びかけにくいとのことである。</p> <p>施設の利用者サービス向上のためには、利用者の満足度や要望を適切に把握する必要がある。</p> <p><u>利用者アンケート調査の回収枚数を増やし、より多くの利用者の声を聴取できるよう、調査様式の改善や調査方法の見直しを検討していただきたい。</u></p>
----------------------	--

<p>利用者アンケート調査の調査方法等について（２）</p>	<p>利用者の満足度や要望を把握するには、幅広い利用者の声を聴取する必要があるため、利用者アンケート調査の回収枚数を増加させる必要がある。</p> <p>一方、リピーターが多い施設は、1人が複数回答をすることにより、偏った意見のみを参考にしてしまう恐れがある。</p> <p><u>リピーターが多い施設において通年でアンケートを回収する場合には、回収枚数を増やしながらも、幅広く有効な回答が得られるよう、調査方法は十分に検討していただきたい。</u></p>
--------------------------------	---

（５）前田委員長

<p>利用者アンケート調査の回収率について</p>	<p>利用者アンケート調査の配布枚数と回収枚数は共に24枚で、回収率は100パーセントと記載されている。所管課によれば、実際には来館者が記入するのではなく、スタッフが直接聞き取りを行っている。声をかけた際に回答を断られた場合については、配布枚数に積算していないため、配布枚数と回収枚数は一致することである。</p> <p><u>配布枚数の積算と回収率の考え方について見直しを検討していただきたい。</u></p>
---------------------------	--

## 2 デイサービス三輪の評価結果等に対する意見

### (1) 前原委員

指定管理者本部の財務状況について	<p>指定管理者本部の財務諸表について、添付資料の「損益計算書」によると、2020年度決算においては、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2億2,600万円と記載されている。</p> <p>雑収入の内容を所管課に確認したが、所管課では詳細を把握していなかった。</p> <p>2020年度は雑収入によって損益がマイナスになっていないが、雑収入の性質が分からなければ、指定管理者本部の財務の安全性を評価することができない。</p> <p><u>指定管理者本部の財務状況については、詳細の把握に努めていただきたい。</u></p>
------------------	--

### (2) 神山委員

栄養スクリーニング導入人数の評価基準について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標3「栄養スクリーニングの導入人数」については、2020年度の目標値は6名であったが、結果は4名であった。また所管課所見には、「目標人数を下回っているが、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。当該指標の評価基準は、導入人数が10名以上でA評価、5名から9名でB評価、4名以下でC評価であるため、2020年度はC評価としている。</p> <p>所管課によれば、評価指標については、指定管理者から提案された目標値を踏まえ、施設の利用者のうち、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設定しているとのことである。</p> <p>しかし、栄養スクリーニングが必要かどうかは、実際の利用者の状態を見なければ判断できないものであり、提案時の導入人数の目標値を参考に設定した評価基準は、利用者の実態や実現性を考慮したものとは言えない。</p> <p><u>栄養スクリーニングの導入人数について、提案の段階でどのように目標値を設定したかを含め、評価基準の妥当性について検討していただきたい。</u></p>
------------------------	---

<p>「職員の指導育成」に関する履行状況の記載について</p>	<p>「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」には、「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。」と記載されている。</p> <p>所管課によれば、実際は、対面での研修形式での勉強会は実施できていなかったが、勉強会の代わりに、職員に研修資料等の回覧を行い、職員の指導育成に取り組んでいたことをモニタリングで確認したため、「適」と評価したとのことである。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」の履行状況には、実態と評価の根拠を正確に記載していただきたい。</u></p>
---------------------------------	--

(3) 小林委員

<p>利用者アンケート調査の調査方法について</p>	<p>利用者アンケート調査の調査概要には、「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、配布枚数80枚に対し、回収枚数68枚と差がある。</p> <p>所管課によれば、アンケート用紙を配布した上で直接聞き取りながら回答を記入しており、聞き取りができなかった方にはアンケートを配布し、回答が回収できない場合もあったとのことである。</p> <p><u>利用者アンケート調査の調査方法については、正確に記載していただきたい。</u></p>
<p>「情報公開の制度周知」に関する履行状況の記載について</p>	<p>「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。一方、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」と記載されており、要求水準と履行状況の記載内容が整合していない。</p> <p>所管課によれば、契約書の重要事項説明に情報公開の相談窓口を含め、情報公開制度の説明が記載されており、利用者と契約を結ぶ際に利用者やご家族に周知を行っているとのことである。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」においては、要求水準に対応した履行状況を正確に記載していただきたい。</u></p>

(4) 前田委員長

<p>指定管理者の自己評価と第三者評価に関する運用について</p>	<p>「4. 総合評価及び所見」の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。所管課によれば、第三者評価を自己評価の代わりとすることができる運用を行っているとのことである。</p> <p>しかし、添付資料の「業務仕様書」には「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、毎年自己評価を行うことが規定されている。</p> <p>利用者サービスの向上には、指定管理者が自らアンケート項目を作成して利用者満足度を把握することが重要である。</p> <p><u>業務仕様書に基づき、指定管理者の自己評価については、第三者評価の実施に関わらず、毎年実施するよう運用の見直しを検討していただきたい。</u></p>
<p>利用者アンケート調査の調査様式について</p>	<p>「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求めている。</p> <p>一方、本施設の利用者アンケート調査の調査様式は、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、手引きの趣旨に沿っていない。</p> <p>所管課によれば、高齢者施設の利用者アンケート調査様式は、福祉サービス第三者評価機関の調査様式をもとに作成しており、当該調査様式は第三者評価機関が統一して使用している様式のため、選択肢の変更などは難しいとのことである。</p> <p>しかし、自己評価として行う利用者アンケート調査と第三者評価は本来、異なるものであり、第三者評価の調査様式と同じ様式とする必要性は低い。</p> <p><u>利用者の満足度を適切に把握するため、「利用者アンケート調査の手引き」に基づき、4段階評価の利用者アンケート調査様式を検討していただきたい。</u></p>

### 3 つくし野デイサービスセンターの評価結果等に対する意見

#### (1) 前原委員

財務・収支状況の確認の予算の記載方法について	<p>「7.財務・収支状況の確認」に記載されている2020年度の予算の数字と、添付資料の「収支予算書」の数字が合致していない。</p> <p>事務局によれば、指定管理者申請時の提案がどのように実行されたかを確認するため、評価表の各年度の予算の欄には、原則、提案時の金額を記載する運用としているとのことである。ただし、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とのことである。</p> <p>しかし、評価表には「予算」としか記載がないため、これが提案時の予算なのか、事業年度の予算なのかは見分けがつかない。また、どのような場合に、事業年度の予算を記載するかの基準が不明確である。</p> <p><u>「財務・収支状況の確認」について、各年度の予算の記載方法を検討していただきたい。</u></p>
指定管理者本部の財務状況について	<p>施設の決算について、「拠点区分間繰入金」として250万円が支出されている。</p> <p>しかし、所管課では、拠点区分間繰入金について、詳細を把握していなかった。</p> <p><u>指定管理者本部の財務状況については詳細な把握に努めていただきたい。</u></p>

#### (2) 神山委員・前田委員長

サービスの質に関する評価について	<p>「5.サービスの質に関する評価」の指標3の「事業所で提供している食事・おやつ満足度」については、「アンケート未実施」として評価は「－」と記載されている。また、サービスの質に関する総合評価は、その他二つの指標の評価を総合してB評価「要求水準達成」としている。</p> <p>未実施の経緯は、施設長の異動の際に、食事・おやつに関するアンケート実施の業務が適切に引き継がれなかったとのことである。</p> <p>しかし指定管理者の過失により評価の根拠となるアンケートが実施されなかったにもかかわらず、指標の評価を「－」と記載すると、過失を考慮せずその他二つの指標のみで評価しているかのように見える。</p>
------------------	---

	<p>所管課によれば、アンケートについては未実施であったが、本来の目的であるQOLを高める取組みを実施しており、実際に高評価する利用者の声も確認できたため、総合的に「要求水準達成」と評価したとのことである。</p> <p>しかし、利用者の満足度を推察によって評価することは適切ではなく、サービスの質に関する総合評価を「要求水準達成」と評価する妥当性については検討の余地がある。</p> <p><u>指定管理者の過失により評価できない場合の評価方法について、検討していただきたい。</u></p>
--	---

(3) 小林委員

<p>業務履行状況への評価反映について</p>	<p>例年実施している食事・おやつに関するアンケートについて、2020年度は未実施であったとのことである。</p> <p>一方、「6.業務履行状況の確認」の「適正な自己評価」の項目は、第三者評価を活用した利用者満足度調査を実施していることから「適」と評価されている。</p> <p>しかし、本施設の指定管理者については、「QOLを高める『食』の提供」を提案しており、食事・おやつの満足度を把握するアンケートが未実施であったことは、本来行うべき業務が履行されなかったと言える。</p> <p><u>食事・おやつに関するアンケートが未実施であったことは、「業務履行状況の確認」において評価に反映していただきたい。</u></p>
<p>業務履行状況の確認の根拠資料について</p>	<p>「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。</p> <p>所管課によれば、実際には「ボランティア受入表」という資料で確認しているとのことである。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」において、履行状況には、確認した根拠資料を具体的に記載していただきたい。</u></p>

(4) 前田委員長

<p>第三者評価の実施主体について</p>	<p>本施設の利用者アンケート調査について、2020年度は第三者評価機関が実施している。しかし調査結果などの資料には、どのような機関が実施したのかが明記されていない。</p> <p>所管課によれば、本施設の指定管理者が委託した第三者評価機関の調査様式は委員資料として提出ができなかったが、所管課では、どこの第三者評価機関で第三者評価を実施したのかは把握しているとのことである。</p> <p><u>第三者評価の実施主体については、調査結果等の資料に明記していただきたい。</u></p>
<p>労働条件モニタリングの運用について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」のモニタリング結果には「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の評価表であるにもかかわらず、小山田高齢者在宅サービスセンターのモニタリング結果を記載しているのは、同一法人が同種の施設を複数管理している場合については、いずれか1つの施設でモニタリングを実施すればよいという運用を行っているためとのことである。</p> <p>所管課によれば、小山田高齢者在宅サービスセンターには指定管理者となっている法人の事務局機能があるため、書類を集約する都合上、モニタリング先として選択したとのことであった。</p> <p>しかし、労働環境については、同じ法人であっても事業所ごとに状況が異なる。また、労働関係法令の仕組みを鑑みても、事業所ごとにモニタリングをしなければ、施設の実施体制を適切に評価に反映することができない。</p> <p><u>労働条件モニタリングの実施方法に関する運用については、検討していただきたい。</u></p>

#### 4 本町田高齢者在宅サービスセンターの評価結果等に対する意見

##### (1) 前原委員

自主事業の決算の内容について	<p>「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。</p> <p>当該収入は、収支決算書では「雑収益」として計上されているが、所管課では、詳細を把握していなかった。</p> <p><u>「7. 財務・収支状況の確認」の収支の決算について、予算から大きく変更があった項目は、詳細を把握していただきたい。</u></p>
収支決算書と財務諸表の整合性について	<p>施設の収支決算書として提出された「部門別損益計算書」と、財務諸表の「2020年度活動計算書」を比較すると、経常収益や当期経常増減額の金額に誤差がある。</p> <p>検証資料である二つの資料の数字が異なっていると、適切に検証を行うことができない。</p> <p><u>収支決算書と財務諸表については、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。</u></p>

##### (2) 神山委員

業務履行状況の確認の所管課所見について	<p>「6. 業務履行状況の確認」において、所管課所見には特に良かった点として、コスト情報を可視化するなど管理経費縮減に向けた取り組みが行われていたと記載されている。一方で、添付書類の「事業報告書」では、管理経費の縮減において「水光熱費は前年度を維持」と記載されており、管理経費縮減の取組みがコストの削減につながっているとは必ずしも言えない。</p> <p><u>特筆して指定管理者を評価する場合には、取り組んだ内容だけでなく、結果も含めて記載していただきたい。</u></p>
---------------------	---

(3) 神山委員・小林委員

ボランティア の受入れ人数 について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「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。</p> <p>所管課によれば、1, 225人は延べ人数であり、実人数としては、20人から30人程度のボランティアが、デイサービスの様々な活動の場において、活動に参加しているとのことである。</p> <p>本業務の目的である「地域教育機関等との交流」の度合いを測る観点からも、ボランティアの実人数は重要な指標である。</p> <p><u>ボランティアの受入れ人数について、延べ人数あることを明記するとともに、実人数についても併記していただきたい。</u></p>
--------------------------	---

(4) 小林委員・前田委員長

業務履行状況 の確認の根拠 資料について	<p>「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。</p> <p>また、「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」と記載されているが、どのように確認したのかは記載がない。</p> <p>所管課によれば、それぞれの項目について、研修の実施報告書やボランティア活動数の報告資料によって確認しているとのことである。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」において、履行状況には、確認した根拠資料を具体的に記載していただきたい。</u></p>
----------------------------	---

(5) 前田委員長

第三者評価の実施主体の明記について	<p>本施設の利用者アンケート調査は、2020年度は第三者評価機関が実施している。一方、添付資料の利用者アンケート調査様式には、指定管理者名が記載されている。</p> <p>所管課によれば、指定管理者が委託した第三者評価機関が、アンケートの実施主体を指定管理者として調査用紙を配布したとのことである。そのため、利用者アンケート調査資料には、第三者評価機関名が明記されていない。</p> <p><u>第三者評価の実施主体については、明確に分かるよう調査結果等の資料に明記していただきたい。</u></p>
-------------------	---

5 デイサービスあいはらの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

複数施設を評価する場合の留意点について	<p>「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、他の高齢者施設においては、「記録書類が概ね整備されており」と記載されている。</p> <p>所管課によれば、相対的に他の施設よりは優れていたという感覚はあるが、どのような場合に「概ね」とするかの基準はないとのことである。</p> <p>しかし、明確な根拠がなく、感覚的な違いで区別して記載することは、公正性に欠ける。</p> <p><u>複数の施設を同じ所管課で評価する際には、記載の表現に留意していただきたい。</u></p>
---------------------	---

(2) 小林委員

業務履行状況の確認の根拠資料について	<p>「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。</p> <p>所管課によれば、この二つの「報告書」は同じものであり、具体的には「苦情報告書」という資料で確認したとのことである。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」において、履行状況には、確認した根拠資料を具体的に記載していただきたい。</u></p>
--------------------	--

(3) 小林委員・前田委員長

<p>「地域教育機関等との交流」に関する評価の妥当性と業務履行状況の評価方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の項目の「地域教育機関等との交流」に関して、「地域のボランティア延べ3名を受け入れている」と記載されているが、受け入れたボランティアの実人数は2名であった。</p> <p>所管課では、ボランティアを何名受け入れれば「適」なのかといった基準はなく、1名でも受け入れれば、一定程度の交流ができたものと考え、「適」と評価しているとのことである。</p> <p>しかし、実人数2名は他の施設と比較すると明らかに少なく、「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疑問が残る。</p> <p><u>ボランティアの実人数を併記するとともに、実人数2名のボランティアの受け入れを「適」と評価することの妥当性について検討していただきたい。</u></p> <p><u>業務履行状況の実績が大きく異なる場合の評価方法について検討していただきたい。</u></p>
--	--

(4) 前田委員長

<p>第三者評価機関による第三者評価について</p>	<p>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。本施設の指定管理期間は2019年度に開始しているため、2019年度又は2020年度に第三者評価を受ける必要がある。</p> <p>所管課によれば、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ため、本施設は結果として2020年度までに第三者評価を実施しておらず、2021年度に実施を指示したとのことである。</p> <p>しかし、これらの経緯は評価表には記載されていない。</p> <p><u>実施できなかった事情を含め、基本協定に定められた業務が実施できなかった事実を評価表に記載していただきたい。</u></p>
----------------------------	--