

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	1	町田市美術工芸館	障がい福祉課	社会福祉法人 まちだ育成会	財務・収支状況の確認について	資料の「収支計算書」によれば、水道光熱費は前年度と比較し5分の1になっている。本施設は、障がい者の通所施設であり、新型コロナウイルス感染症の影響で一部の利用者が在宅での支援に切り替えた結果、トイレ等の利用が減り、施設の光熱水費が減少したとのことである。 一方、資料の「財務諸表」においては、前年度の光熱水費の決算額が空欄になっており、前年度との比較ができない。 <u>指定管理者本部の財務状況について、詳細に確認をしていただきたい。</u>	障がい福祉課	委員の意見を踏まえ、管理運営状況の評価の際、指定管理者本部の財務状況のうち指定管理と本部間の支出である拠点区分間繰入金についてヒアリングし詳細な確認に努めた。 また、評価結果の「7. 財務・収支状況の確認 (1) 公の施設に係る収支」における収入と支出の各項目を、指定管理者として同法人が運営する大賀藕絲館の項目に変更し、両施設の項目を統一することにした。 今後は、両施設を比較して確認するなど、引き続き指定管理者本部の財務状況の確認に努める。	改善済み	2022年7月
2021	2	町田市美術工芸館	障がい福祉課	社会福祉法人 まちだ育成会	利用者アンケート調査について	「利用者アンケート調査チェックリスト」では、「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」の項目に確認済みのチェックが入っている。しかし、実際の調査様式では、「どちらともいえない」を含めた5段階や、「はい」「いいえ」「どちらともいえない」の3段階となっており、確認した項目とは異なっている。 所管課によれば、指定管理者は、利用者本人が回答することを想定して利用者アンケートを作成しており、3段階になっているのは、利用者が回答しやすいよう、回答の選択肢を少なくしているとのことである。 一方で、他の障がい者施設のアンケートは全て5段階となっており、所管課において考え方が統一されていない。 <u>利用者アンケート調査について、所管課としての考え方を整理し、調査様式の見直しを検討していただきたい。</u>	障がい福祉課	2022年度の調査については外部業者に第三者評価と利用者満足調査を委託したため選択項目3段階のまま改善できませんでした。 障がい福祉課より「利用者アンケート調査の手引き」をもとに改善指導したところ、法人内でアンケート内容の変更を検討し、2024年度の利用者満足度調査からは回答を4段階に改善してアンケートを実施しました。	改善済み	2025年3月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	3	町田市美術工芸館	障がい福祉課	社会福祉法人 まちだ育成会	業務履行状況の確認について	「業務履行状況の確認」において、「管理経費の縮減」の項目の「経費の適正執行」の要求水準に「価格情報の把握」とあるが、内容が分かりにくい。 また、履行状況に「こまめに分別」とあるが、要求水準である「節電の推進」との関連性が分かりづらい。 <u>「業務履行状況の確認」の要求水準と履行状況については、初めて見る方にも伝わりやすいように丁寧に記載していただきたい。</u>	障がい福祉課	委員の意見を踏まえ、要求水準に合わせた履行状況の記載になるように改善した。	改善済み	2022年7月
2021	4	町田市美術工芸館	障がい福祉課	社会福祉法人 まちだ育成会	利用者アンケート調査について②	資料の「基本協定書」の別紙の業務仕様書には、「利用者アンケート調査を行う際は、「利用者アンケート調査の手引き」を順守すること」と書かれている。 「利用者アンケート調査の手引き」では、回答については基本的に4段階とするよう記載しているが、実際の利用者アンケート調査では、「どちらともいえない」を含めた5段階になっている。 本施設の2020年度の総合満足度は77.6%であったが、「どちらともいえない」と回答した利用者は15.5%であったことから、もし回答が4段階であったならば、総合満足度は、目標値の80%に達していた可能性がある。 <u>利用者満足度を適切に把握するため、基本協定のとおり「利用者アンケート調査の手引き」に沿って利用者アンケートを実施するよう、指定管理者に対し適切な指導を行っていただきたい。</u>	障がい福祉課	2022年度の調査については外部業者に第三者評価と利用者満足調査を委託したため選択項目3段階のまま改善できませんでした。 障がい福祉課より「利用者アンケート調査の手引き」をもとに改善指導したところ、法人内でアンケート内容の変更を検討し、2024年度の利用者満足度調査からは回答を4段階に改善してアンケートを実施しました。	改善済み	2025年3月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	5	町田市わさびだ療育園	障がい福祉課	社会福祉法人合掌苑	指定管理者本部の共通経費負担について	資料の「収支計算書」において、「共通経費負担」の決算額は、当初予算と比較し、大きく増加している。所管課によれば、共通経費は、費用項目が具体的に規定されており、そのうち何%を個々の施設で負担するかは、法人全体で決定し、理事の承認を得ているとのことである。2020年度は、当初に見込んでいなかった退職による応援職員の人件費や、海外からの実習生に関する管理費等、本来共通経費に計上すべきものが決算時に追加された結果、共通経費負担が増加したとのことであった。しかし、収支計算書では、共通経費負担の具体的な内容が分からないため、施設の管理運営に充てられるべき指定管理料が、法人本部の別事業に流れていると誤解を生む可能性がある。 <u>法人本部の経費負担については、今後も所管課で詳細の把握に努めていただきたい。</u>	障がい福祉課	法人から共通経費負担の内訳に関する資料提出を例年求めている。今後も詳細な状況把握をしていく。	改善済み	2022年4月
2021	6	町田市わさびだ療育園	障がい福祉課	社会福祉法人合掌苑	サービスに関する評価の利用者満足度について	添付資料の「利用者評価 結果報告書」では、総合評価が72.0点とあり、「事業報告書」も同様に目標値と実績値が点数で記載されている。同資料によれば、選択肢ごとに4点から0点の配点を行い、全ての設問の合計点を算出した後、これを満点で除し100を乗じた点数を事業所の総合評価としており、これが72.0点となったものである。一方、評価表の「サービスの質に関する評価」の指標である利用者満足度は73.9%と記載されている。所管課によれば、全ての設問における「そう思う」「非常にそう思う」の回答数を合算し、無効を除いた有効回答数で除して算出しているとのことであった。しかし、こうした計算方法は添付資料からは読み取ることができない。 <u>評価表の記載内容と添付資料との整合性を図り、利用者満足度の算定根拠となる資料を添付していただきたい。</u>	障がい福祉課	評価表の記載内容と、利用者評価の結果との整合を図り、2022年度の管理運営評価結果の公表の際には、利用者評価の結果とあわせて算定根拠の資料を追加してホームページに掲載を行いました。	改善済み	2023年9月
2021	7	町田市わさびだ療育園	障がい福祉課	社会福祉法人合掌苑	自主勉強会の実施結果について	「サービスの質に関する評価」の指標2「自主勉強会の実施」に関して、評価表の目標と結果は回数で記載している一方、添付資料の「事業報告書」では分野数で記載している。しかし、回数と分野数とは、本来異なる概念である。 <u>指定管理者が行った取組みを適切に評価するため、指標の単位を統一していただきたい。</u>	障がい福祉課	委員からの意見を踏まえて、指標の単位を「回」に統一した。	改善済み	2022年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	8	町田市わさびだ療育園	障がい福祉課	社会福祉法人合掌苑	業務履行状況の確認方法について	評価表の「業務履行状況の確認」の「人的安定性」の項目において、職員配置の履行状況に「利用者1.7人以内に1人配置できていることをヒアリングで確認した」とある。所管課によれば、職員へのヒアリングとともに、東京都に提出した書類を確認したとのことであった。 しかし、適正な職員配置を確認するということは、利用者の人数に対して、実際に職員が何人出勤しているかを出勤簿などの資料で確認することであり、確認方法が適切ではない。 さらに「管理経費の縮減」の項目についても、履行状況に「ヒアリングで確認した」とある。 しかし「一括し仕入れ、調理を行い効率化している」ことや、「残業時間を減らし、夜間の電気代を節約している」ことは、客観的な資料で確認できる内容である。 <u>履行状況の確認にあたっては、客観的な資料で確認できる項目は、積極的に根拠となる資料を確認していただきたい。</u>	障がい福祉課	客観的に確認できる資料を確認して、業務履行状況を確認した。	改善済み	2022年6月
2021	9	町田市わさびだ療育園	障がい福祉課	社会福祉法人合掌苑	利用者アンケート調査の実施方法について	利用者アンケート調査について、指定管理者自らが実施せず、外注している。これに対し所管課においても、外注しているアンケートでは、2019年度に策定された「利用者アンケート調査の手引き」に沿った対応が難しいと感じているとのことである。 また、本施設の業務仕様書には、「利用者アンケート調査の手引き」を順守して利用者アンケート調査を実施する旨の記載がない。所管課によれば、業務仕様書では「療育園の運営にあたり客観的な評価を得られるよう第三者評価事業の導入に積極的に取り組むこと」を規定しており、この第三者評価のひとつとして利用者アンケートを行っているとのことであった。 しかし、第三者評価と、指定管理者自らが行う利用者アンケート調査とは異なるものである。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し、その結果をサービス提供に反映するというPDCAサイクルが機能していないと危惧される。 <u>利用者アンケート調査について、業務仕様書に実施を明記するとともに、「利用者アンケート調査の手引き」に基づき、指定管理者自ら利用者アンケート調査を行っていただきたい。</u>	障がい福祉課	福祉サービス第三者評価と「利用者アンケート調査の手引き」に則したアンケートは別物であるため、「利用者アンケート調査の手引き」に則したアンケートを実施するために、2022年度の業務仕様書の指定管理者が行う業務に「『利用者アンケート調査を行う際、指定管理者 アンケート調査の手引き』を順守すること」を記載した。	改善済み	2023年3月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	10	薬師池西公園・薬師池公園駐車場	公園緑地課	NEST Machida	会計・経理モニタリングチェックシートの記載方法について	会計経理モニタリングについて、施設の収入・支出の計上を総勘定元帳で確認する項目で「無作為に10件を抽出し」確認したとある。チェック記録には、何月分から何件確認した、何月分の残高を確認したなど、実際に確認した内容を具体的に記載するべきである。 <u>会計・経理モニタリングチェックシートには、確認した内容を記録するため、確認件数やサンプル抽出方法などの詳細を明記していただきたい。</u>	公園緑地課	2021年度会計経理モニタリング実施あたり、確認内容を詳細に明記するよう改善を行った。	改善済み	2022年3月
2021	11	薬師池西公園・薬師池公園駐車場	公園緑地課	NEST Machida	利用者アンケート調査結果の記載方法と分析について	利用者アンケート調査の1回目について、配布枚数300枚、回収枚数332枚とある。配布枚数に対して回収枚数が多いことについて、所管課に確認したところ、回収枚数には、紙で回答があった件数のほか、WEB上で回答された件数が含まれているが、配布枚数は実際に紙で配布したアンケートの枚数であるとのことであった。 <u>配布枚数と回収枚数の積算方法について検討していただくとともに、WEB回答と紙での回答は、調査方法ごとに分けて表記し、調査結果の分析をすすめていただきたい。</u>	公園緑地課	利用者アンケート調査については、回答を全てWEB上で行うよう調査手法を統一した。	改善済み	2022年3月
2021	12	薬師池西公園・薬師池公園駐車場	公園緑地課	NEST Machida	利用者アンケート調査チェックリストについて	利用者アンケート調査チェックリストについて、実施前の調査計画の欄に「2020年度未実施」と記載されている。実際に利用者アンケートは実施していることから、所管課に確認したところ、新型コロナウイルス感染症の関係で事前に実施時期や実施方法などの調査計画を決められなかったが、アンケートを実施する際に、事前に指定管理者から報告を受け、アンケート内容を確認しているとのことであった。しかし、チェックリスト上のアンケートの計画や内容に関する確認欄には、全くチェックが入っておらず、チェックリストだけを見ると、事前の調整が全くなく利用者アンケートを実施したように見える。 <u>チェックリストの書き方について検討していただき、アンケート内容を確認した場合には、確認欄に必ず記録を残していただきたい。</u>	公園緑地課	利用者アンケート調査のチェックリストについては、記載方法等について改めて市及び指定管理者と共有し、確認欄に必ず記録を残すよう改善を行った。	改善済み	2022年9月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	13	薬師池西公園・薬師池公園駐車場	公園緑地課	NEST Machida	業務履行状況の確認方法について	労働条件チェックシートに、「休日は、毎週少なくとも1日、又は4週間を通じて4日以上与えていることを確認した」とある。チェックシートには確認した内容の詳細を書くところがあるので、どのような根拠書類を確認したのかを具体的に書くべきである。同様に、評価表の「業務履行状況の確認」の履行状況についても「ヒアリングで確認」とある。 <u>裏づけになる資料や客観的な資料を確認していただき、確認方法をチェックシート又は評価表に記載していただきたい。</u>	公園緑地課	2021年度の労働モニタリング実施あたり、確認内容を詳細に明記するよう改善を図りました。また、評価表の「業務履行状況の確認」について、根拠資料や確認方法を明記した。	改善済み	2022年7月
2021	14	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMAパークライフパートナーズ	会計・経理モニタリングチェックシートの記載方法について	会計経理モニタリングについて、チェック記録には、何月分から何件確認した、何月分の残高を確認したなど、実際に確認した内容を具体的に記載するべきである。 <u>会計・経理モニタリングチェックシートには、確認した内容を記録するため、確認件数やサンプル抽出方法などの詳細を明記していただきたい。</u>	公園緑地課	2021年度の会計経理モニタリング実施あたり、確認内容を詳細に明記するよう改善を行った。	改善済み	2022年3月
2021	15	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMAパークライフパートナーズ	収支状況の記載について	評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の2020年度決算においては、「一般財団法人みなみまちだをみんなのまちへ」からの助成金が「その他」の収入として記載されている。本施設の指定管理者は、毎年度「拠出金」として一定額を同財団法人に支出する一方で、周辺商業施設と連携した自主事業を行った場合に、経費の一部について同財団法人から助成を受けている。しかし、2020年度予算では、「その他」の収入は0円であり、助成金の額が見込まれていない。所管課によれば、同財団法人は、2020年度に設立されたため、当初の予算段階で助成金を見込んでいなかったとのことである。指定管理期間において安定的なサービスを確保するためには、状況の変化に応じて、収支計画を見直すとともに、適切な予算執行を行っていることを確認することが重要である。 <u>2021年度以降の収支について、見込まれる収入を検証し、評価表の記載の見直しを検討していただきたい。</u>	公園緑地課	2022年度の事業計画において、助成金見込みを収支予算へ計上した。なお、評価表記載の収支については、項目整理を行い「自主事業」に統合した。	改善済み	2021年12月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	16	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMA パークライフ パートナーズ	サービスの質に関する評価の利用者満足度について	「サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度は80.7%となっているが、資料の利用者アンケート調査結果には一致する数字が見当たらない。所管課によれば、有料公園施設利用者、来園者及び駐車場利用者の3つのアンケートからサービスの質を評価する項目を抽出し、それぞれの満足度の平均値をとっているとのことである。しかし、抽出されたアンケート項目を確認したところ、施設全体の満足度を反映するアンケート項目とは言えない。 <u>どのようなアンケート項目から、施設の利用者満足度を測定するかについて整理するとともに、利用者アンケート調査結果と評価表の記載との整合性を図るため、評価表にどのアンケート項目から利用者満足度を計算しているのかを付記していただきたい。</u>	公園緑地課	利用者満足度の測定については、明確にするよう整理を行い、全てのアンケート項目の結果をもとに計算するよう改善を行った。	改善済み	2022年7月
2021	17	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMA パークライフ パートナーズ	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回答に「普通」という選択肢があり、5段階評価となっている。しかし「利用者アンケート調査の手引き」では4段階とするよう記載されている。 <u>「利用者アンケート調査の手引き」に基づいた利用者アンケート調査が実施されるよう、指定管理者に適切に指導していただきたい。</u>	公園緑地課	利用者アンケート調査にあたっては手引きに基づき行うよう指導し、4段階評価へ改めた。	改善済み	2022年3月
2021	18	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMA パークライフ パートナーズ	利用者アンケート調査チェックリストについて	利用者アンケート調査チェックリストについて、実施前の調査計画の欄に「2020年度未実施」と記載されている。実際に利用者アンケートは実施しているにもかかわらず、チェックリスト上のアンケートの計画や内容に関する確認欄には、全くチェックが入っていない。所管課によれば、新型コロナウイルス感染症の影響で、実施時期や実施方法などについて事前の計画が立てられなかったが、実施前に指定管理者から報告を受け、内容を確認しているとのことであった。 <u>チェックリストの書き方について検討していただき、アンケート内容を確認した場合には、確認欄に必ず記録を残していただきたい。</u>	公園緑地課	利用者アンケート調査のチェックリストについては、記載方法等について改めて市及び指定管理者と共有し、確認欄に必ず記録を残すよう改善を行った。	改善済み	2022年9月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	19	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMA パークライフ パートナーズ	業務履行状況の確認方法について	評価表の「業務履行状況の確認」の履行状況に、「ヒアリングで確認」とある。 しかし、「個人情報保護」の項目について、「重要書類は保管庫にて施錠管理されている」ことは、現地で確認しているとのことである。また、本施設の事業報告書には詳細な内容が記載されており、事業報告書自体も十分に証跡資料となり得るものである。 <u>裏づけになる資料や客観的な資料を確認していただき、確認方法は的確に評価表に記載していただきたい。</u>	公園緑地課	評価表の「業務履行状況の確認」について、根拠資料や確認方法を明記した。	改善済み	2022年7月
2021	20	鶴間公園	公園緑地課	TSURUMA パークライフ パートナーズ	パークプロデューサーについて	本施設の業務仕様書には、人員の体制に関する規定の中で、「パークプロデューサー」の役割が明記されている。パークプロデューサーについては、指定管理者選定時も、提案の評価において重要視した項目である。 しかし、評価表にはパークプロデューサーの取り組みに関する記載が全くない。 所管課によれば、パークプロデューサーの役割は、本施設を含めた周辺の商業施設との連携が中心であるため、評価表には記載していないとのことである。 しかし、選定時の提案が、実際の管理運営においてどのように実行されているかを確認することは、指定管理者選定の公正性を担保する上で重要である。 <u>パークプロデューサーが行った連携強化の取り組みなどについて評価表への記載を検討していただきたい。</u>	公園緑地課	パークプロデューサーが行った連携強化の取り組みについて、2021年度評価表に記載した。	改善済み	2022年7月
2021	21	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつながるまちだパートナーズ	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	「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。 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。 <u>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。</u>	スポーツ振興課	日報及び領収書等にて現金の取り扱いに関する管理がされていることを確認しました。「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、記載を修正した。	改善済み	2021年10月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	22	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつなぐ まちだパートナーズ	利用者満足度調査の根拠資料の補足について	「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」の間16から間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。 <u>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。</u>	スポーツ振興課	利用者満足度の算定根拠となる部分について、評価表の所見欄に補足説明を追記し、修正した。	改善済み	2021年10月
2021	23	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつなぐ まちだパートナーズ	人的安定性の履行状況の確認方法について	「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。 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。 <u>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。</u>	スポーツ振興課	業務履行状況に確認方法の具体的な確認方法を追記し、修正した。	改善済み	2021年10月
2021	24	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつなぐ まちだパートナーズ	地域貢献の履行状況の記載方法について	「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、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。 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。 <u>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。</u>	スポーツ振興課	要求水準と履行状況の記載内容が対応するよう、記載方法を修正した。	改善済み	2021年10月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	25	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつなぐ まちだパートナーズ	平等利用の確保の履行状況の確認方法について	「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。 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。 <u>結論だけではなく、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。</u>	スポーツ振興課	業務履行状況に確認方法の具体的な確認方法を追記し、修正した。	改善済み	2021年10月
2021	26	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつなぐ まちだパートナーズ	利用者アンケート調査の記載について	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。 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。 <u>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。</u>	スポーツ振興課	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、補足説明を追記し、修正した。	改善済み	2021年10月
2021	27	成瀬クリーンセンターテニスコート	スポーツ振興課	スポーツでつなぐ まちだパートナーズ	利用者の利用曜日の偏りについて	「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。 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。 <u>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。</u>	スポーツ振興課	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という事実は確認できなかった。今後、そのような事実を確認した場合は、平準化に向けた対策を検討する。	改善済み	2021年11月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	28	三輪子どもクラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	利用者満足度調査の根拠資料の補足について	「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。 <u>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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表より、「評価基準」欄に「児童用と保護者用の合算」である旨を追記した。	改善済み	2022年4月
2021	29	三輪子どもクラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人ワーカーズコープ	利用者アンケート調査の選択肢について	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。 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。 <u>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。</u>	児童青少年課	2021年度実施の利用者アンケートにて、その他設問も含めて適切な選択肢に修正した。	改善済み	2021年12月
2021	30	小山中央学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人景行会	財務・収支状況の記載額について	「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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月
2021	31	小山中央学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人景行会	業務履行状況の確認の記載方法について	「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。 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。 <u>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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	32	小山中央学 童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人景行会	選定時の提案内容の目標設定について	「2. 選定時の提案内容」の1つに回収率を挙げている。回収率が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。 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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	次期指定管理期間の募集要項／募集の際の説明会において、「2. 選定時の提案内容」に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、事業者に周知していく。	改善済み	2024年6月
2021	33	小山中央学 童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人景行会	利用者満足度調査の根拠資料の補足について	「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。 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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	2021年度分の評価表から、根拠資料との関係性がわかる補足資料を作成した。	改善済み	2022年7月
2021	34	南つくし野学 童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	収支決算書の記載について	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。 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。 <u>「収支決算書」について、再度内容の確認をお願いしたい。</u>	児童青少年課	2021年度分収支決算書から、予算額より一定の割合以上に決算額が増えた場合は、その内容を確認することとした。 ただし、新型コロナウイルス感染症の影響のため、通常4月～6月については、放課後から保育時間がスタートするところ、2020年は小学校が閉校したことにより、朝から保育時間がスタートしたことで、人件費や管理費が増額したことについては整合性があると考えている。	改善済み	2022年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	35	南つくし野学 童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	利用者満足度調査の根拠資料の補足について	「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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	2021年度分の評価表から、根拠資料との関係性がわかる補足資料を作成した。	改善済み	2022年7月
2021	36	南つくし野学 童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	研修参加回数の根拠資料について	「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。 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。 <u>確認する手段として、対応する資料を明確にしていたきたい。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から根拠資料を別途提出することとした。	改善済み	2022年4月
2021	37	南つくし野学 童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	業務履行状況の確認の記載方法について	「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。 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。 <u>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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	38	南つくし野学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	平等利用の確保の履行状況の記載について	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。 <u>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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月
2021	39	南つくし野学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	地域貢献の履行状況の記載方法について	「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。 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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月
2021	40	南つくし野学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人龍美	選定時の提案内容の目標設定について	「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。 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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	次期指定管理期間の募集要項／募集の際の説明会において、「2. 選定時の提案内容」に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、事業者に周知していく。	改善済み	2024年6月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	41	相原たけの子学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人町田市社会福祉協議会	財務・収支状況の記載方法について	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。 <u>「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に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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月
2021	42	相原たけの子学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人町田市社会福祉協議会	研修参加回数の根拠資料について	「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。 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。 <u>確認する手段として、対応する資料を明確にしていたきたい。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から根拠資料を別途提出することとした。	改善済み	2022年4月
2021	43	相原たけの子学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人町田市社会福祉協議会	要望対応の確認の記載について	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。 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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	44	相原たけの子学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人町田市社会福祉協議会	業務履行状況の確認の記載方法について	「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。 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。 <u>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。</u>	児童青少年課	2021年度分評価表から、意見の内容のとりの取り扱いとした。	改善済み	2022年4月
2021	45	相原たけの子学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人町田市社会福祉協議会	研修参加回数の目標値について	「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。 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ものであった。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ものであった。 <u>「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。</u>	児童青少年課	検討の結果、評価基準は学童施設全体で統一するものの、目標値については、選定時の各事業者の提案をもとに記載するものとした。	改善済み	2022年1月
2021	46	相原たけの子学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人町田市社会福祉協議会	利用者満足度調査の根拠資料の補足について	「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。 <u>「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。</u>	児童青少年課	2021年度分の評価表から、根拠資料との関係性がわかる補足資料を作成した。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	47	町田市小野路宿里山交流館	観光まちづくり課	NPO法人小野路街づくりの会	会計・経理モニタリングのチェック記録について	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。 また、別の項目では、「確認者印がないものがあったが、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、どの程度誤差があったのかが不明確である。 <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>	観光まちづくり課	チェック記録には確認事項について具体的な内容を記載した。	改善済み	2022年8月
2021	48	町田市小野路宿里山交流館	観光まちづくり課	NPO法人小野路街づくりの会	業務履行状況の記載方法について	「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。 「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。 <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>	観光まちづくり課	現地にて書類を確認した場合、その名称を記載した。	改善済み	2022年8月
2021	49	町田市小野路宿里山交流館	観光まちづくり課	NPO法人小野路街づくりの会	労働条件モニタリングの運用について	「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。 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。 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。 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。 <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>	総務課	2022年度第1回評価委員会において、労働条件モニタリングの運用見直しを検討し、2023年度から労働条件モニタリングでNGとなった項目があった場合は、年度内に改善ができていなければ、改善策が提出されたとしても「否」とする運用変更を行った。	改善済み	2023年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	50	町田市小野路宿里山交流館	観光まちづくり課	NPO法人小野路街づくりの会	利用者アンケート調査の調査方法等について	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。 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。 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。 <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>	観光まちづくり課	指定管理者と協議し、アンケートの設問を見直し、回答方法を従来の紙に加えWeb上のアンケートフォームを利用することとした。	改善済み	2023年4月
2021	51	町田市小野路宿里山交流館	観光まちづくり課	NPO法人小野路街づくりの会	利用者アンケート調査の調査方法等について(2)	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。 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。 <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>	観光まちづくり課	指定管理者と協議し、アンケートの設問を見直し、回答方法を従来の紙に加えWeb上のアンケートフォームを利用することとした。	改善済み	2023年4月
2021	52	町田市小野路宿里山交流館	観光まちづくり課	NPO法人小野路街づくりの会	利用者アンケート調査の回収率について	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とのことである。 <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>	観光まちづくり課	アンケートは配布枚数を管理し、未回収の枚数を確認できるよう改善した。	改善済み	2022年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	53	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団 三医会	指定管理者本部の財務状況について	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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、指定管理者本部の財務状況について、多額の損益については、その性質など詳細把握に把握した。	改善済み	2022年7月
2021	54	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団 三医会	栄養スクリーニング導入人数の評価基準について	「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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	目標値と評価基準について再度指定管理者と確認をした。検討の結果、評価基準は当初のままとした。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	55	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団三医会	「職員の指導育成」に関する履行状況の記載について	「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、新型コロナウイルス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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、業務履行状況に記載の内容と根拠資料の整合性が取れるように記載した。	改善済み	2022年7月
2021	56	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団三医会	利用者アンケート調査の調査方法について	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。 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。 <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>	高齢者福祉課	利用者アンケートの調査方法について正確に記載された。	改善済み	2022年7月
2021	57	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団三医会	「情報公開の制度周知」に関する履行状況の記載について	「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」に関して、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。 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。 <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>	高齢者福祉課	「業務履行状況の確認」について、要求水準に対応した履行状況を記載するようにした。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	58	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団 三医会	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	「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。 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。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。 <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>	高齢者福祉課	協定書では「第三者評価を毎年実施するアンケートに代えることができる」としており、業務仕様書と矛盾している点があるため、見直しを検討した結果、指定管理者の負担を考慮し、第三者評価を実施する場合はアンケート項目を自己評価の項目と同様にすることで自己評価に変えられることとした。	改善済み	2022年7月
2021	59	デイサービス三輪	高齢者福祉課	医療法人社団 三医会	利用者アンケート調査の調査様式について	「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。 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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	調査様式を「利用者アンケート調査の手引き」の趣旨に合わせるよう指定管理者に指導した。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月 (完了予定)
2021	60	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	財務・収支状況の確認の予算の記載方法について	「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。 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を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。 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。 <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>	高齢者福祉課	「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、大きな提案時の予算と事業年度の予算に大きな乖離があった場合には事業年度の予算を記載するようにした。	改善済み	2022年7月
2021	61	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	指定管理者本部の財務状況について	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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、指定管理者本部の財務状況について、指定管理事業に影響があることが想定される財務状況については、その性質など詳細把握を可能な範囲で把握した。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	62	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	サービスの質に関する評価について	「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・おやつの満足度」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。 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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	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は、事務局と相談し評価方法を決定する。また、今後同様の過失があった場合は指定管理者に対し適切に指導し、評価表に反映することとした。	改善済み	2022年7月
2021	63	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	業務履行状況への評価反映について	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。 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。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。 <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>	高齢者福祉課	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は、事務局と相談し評価方法を決定した。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	64	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	業務履行状況の確認の根拠資料について	「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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、履行状況の確認根拠となった資料は正確な名称を記載した。	改善済み	2022年7月
2021	65	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	第三者評価の実施主体について	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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、第三者評価を実施した場合には実施した評価機関の名称を記載した。	改善済み	2022年7月
2021	66	つくし野デイサービスセンター	高齢者福祉課	社会福祉法人町田市福祉サービス協会	労働条件モニタリングの運用について	「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。 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。 <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>	総務課	2022年度第1回評価委員会において、労働条件モニタリングの運用見直しを検討し、2023年度から原則、全施設を対象とし、施設ごとに労働条件モニタリング行うこととした。ただし、一つの法人が同一サービスの施設を多数(概ね10施設以上)管理している場合には、一施設につき、指定期間中に一度、モニタリングを行うことで代えることができるものとし、モニタリングを実施しない施設であっても施設ごとに自己チェックシートを提出させるなどの運用変更を行った。	改善済み	2023年4月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	67	本町田高齢者在宅サービスセンター	高齢者福祉課	特定非営利活動法人湧和	自主事業の決算の内容について	「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。 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。 <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>	高齢者福祉課	財務状況について、指定管理事業に影響があることが想定される財務状況については、その性質など詳細把握に努める。	改善済み	2022年7月
2021	68	本町田高齢者在宅サービスセンター	高齢者福祉課	特定非営利活動法人湧和	収支決算書と財務諸表の整合性について	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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、財務諸表間の科目に整合性が見られない場合は、指定管理者への詳細の聞き取りをするとともに、修正を指導した。	改善済み	2022年7月
2021	69	本町田高齢者在宅サービスセンター	高齢者福祉課	特定非営利活動法人湧和	業務履行状況の確認の所管課所見について	「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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、特筆して評価すべき指定管理者の取り組みに関しては、取り組んだ内容だけでなく、結果も含めて記載した。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	70	本町田高齢者在宅サービスセンター	高齢者福祉課	特定非営利活動法人湧和	ボランティアの受入れ人数について	「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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、ボランティアの受け入れ人数については、延べ人数と実人数について把握できる範囲で明記した。	改善済み	2022年7月
2021	71	本町田高齢者在宅サービスセンター	高齢者福祉課	特定非営利活動法人湧和	業務履行状況の確認の根拠資料について	「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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、履行状況の確認根拠となった資料は正確な名称を記載した。	改善済み	2022年7月
2021	72	本町田高齢者在宅サービスセンター	高齢者福祉課	特定非営利活動法人湧和	第三者評価の実施主体の明記について	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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、第三者評価を実施した場合には実施した評価機関の名称を記載した。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月(完了予定)
2021	73	デイサービスあいほら	高齢者福祉課	特定非営利活動法人相原やまゆり会	複数施設を評価する場合の留意点について	「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。 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。 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。 <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>	高齢者福祉課	評価の記載表現について、施設間で統一した。	改善済み	2022年7月
2021	74	デイサービスあいほら	高齢者福祉課	特定非営利活動法人相原やまゆり会	業務履行状況の確認の根拠資料について	「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。 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。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、履行状況の確認根拠となった資料は正確な名称を記載した。	改善済み	2022年7月
2021	75	デイサービスあいほら	高齢者福祉課	特定非営利活動法人相原やまゆり会	「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	「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。 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。 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。 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>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>	高齢者福祉課	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は、「適否」欄ではなく、「所管課所見」欄を活用して評価することとした。	改善済み	2022年7月

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

評価実施年度	整理番号	公の施設名称	所管課	指定管理者名称	件名	評価委員の意見内容	対応者	改善状況		
								改善の内容及び今後の方向性	進捗状況	改善年月 (完了予定)
2021	76	デイサービスあいはら	高齢者福祉課	特定非営利活動法人相原やまゆり会	第三者評価機関による第三者評価について	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。 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。 しかし、これらの経緯は評価表には記載されていない。 <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>	高齢者福祉課	次年度の評価に当たっては、本来実施すべきことを実施できなかった場合には、事情を含めて評価表に記録することとした。	改善済み	2022年7月