

2022年度 第2回町田市指定管理者管理運営状況評価委員会  
「2021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 玉川学園子どもクラブこころこころ児童館の評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

情報公開・個人情報保護の要求水準について	<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」の項目の要求水準には、「体制どおりの取扱い」と記載されている。</p> <p>所管課によれば、指定管理者選定時の提案書で示された情報公開・個人情報保護の体制どおりに運営されることを意味しているとのことである。</p> <p>要求水準は、指定管理者が履行すべき管理運営上の業務基準であるが、「体制どおり」が何を指すのか分かりづらい。</p> <p>要求水準の記載については、分かりやすい表現となるよう検討していただきたい。</p>
----------------------	--

(2) 小林委員

労働条件モニタリングの実施方法について	<p>労働条件モニタリングにおいて、②賃金台帳のチェック記録に「常勤職員1名及び非常勤職員1名を抽出し最低賃金を上回っていることを確認した」とある。また定期健康診断についても同様に、常勤1名を抽出して確認している。</p> <p>所管課によれば、児童青少年課が所管する施設共通でモニタリングの抽出基準を定め、これに基づき常勤職員と非常勤職員から各1名を抽出して確認したとのことである。</p> <p>しかし、最低賃金の確認は労働条件モニタリングの根幹であり全員分の確認が望ましい。定期健康診断についても指定管理者が費用負担をしているかを確認すればよいので抽出して確認する意味がない。</p> <p>労働条件モニタリングの実施方法について、検証し見直していただきたい。</p>
---------------------	---

### (3) 前田委員長

業務履行状況の記載について	<p>「6.業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の履行状況に「毎月のお便り及びホームページにて適宜情報を発信していた」と記載されている。また、「市への報告書類の提出」についても履行状況に「各種報告書類を提出していた」と記載されている。</p> <p>しかし、この記載方法では、発信や提出した事実だけしか分からない。</p> <p>業務履行状況の確認においては、履行の事実だけではなく、市が内容の確認をしたことが分かるように履行状況を記載していただきたい。</p>
利用者アンケート調査の回収枚数について	<p>利用者アンケート調査について、保護者100枚、子ども100枚のアンケートを回収し、回収率は100%となっている。</p> <p>所管課によれば、アンケート実施前に指定管理者に対し、保護者及び子どもからそれぞれ100枚アンケートを回収するよう依頼しているとのことであった。</p> <p>しかし、調査期間終了時に偶然、回収数が各100枚だったのか、各100枚回収した時点で調査を終了したのかは把握していなかった。</p> <p>利用者アンケート調査について、回収枚数は100枚にこだわらず、より多くの利用者から回答していただけるよう検討していただきたい。</p>

## 2 小山子どもクラブの評価結果等に対する意見

### (1) 神山委員

情報公開・個人情報保護の要求水準について	<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」の項目の要求水準には、「体制どおりの取扱い」と記載されている。</p> <p>所管課によれば、指定管理者選定時の提案書で示された情報公開・個人情報保護の体制どおりに運営されることを意味しているとのことである。</p> <p>要求水準は、指定管理者が履行すべき管理運営上の業務基準であるが、「体制どおり」が何を指すのか分かりづらい。</p> <p>要求水準の記載については、分かりやすい表現となるよう検討していただきたい。</p>
----------------------	--

(2) 小林委員

労働条件モニタリングの実施方法について	<p>最低賃金の確認は労働条件モニタリングの根幹であり全員分の確認が望ましい。定期健康診断についても指定管理者が費用負担をしているかを確認すればよいので抽出して確認する意味がない。</p> <p>労働条件モニタリングの実施方法について、検証し見直していただきたい。</p>
---------------------	--

(3) 前田委員長

業務履行状況の記載について	<p>業務履行状況の確認においては、履行の事実だけではなく、市が内容の確認をしたことが分かるように履行状況を記載していただきたい。</p>
利用者アンケート調査の回収枚数について	<p>利用者アンケート調査について、回収率は100%となっている一方、保護者から回収したアンケートは51枚と少ない。</p> <p>所管課によれば、本施設は、乳幼児親子の来館者数が少ないため、結果的に回収枚数が少なくなったとのことである。</p> <p>利用者アンケート調査について、定められた期間の中でできるだけ多くの方の意見を聴取していただきたい。</p>

### 3 大蔵学童保育クラブの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

サービスの質に関する総合評価の所管課所見について	<p>サービスの質の総合評価の所管課所見として、利用者満足度は「75%の保護者が満足、やや満足と回答し」と記載がある。また、アンケートの回収率についても「回収率が75%を超えており」と記載がある。</p> <p>本施設の利用者満足度の評価基準は75%以上95%未満をB評価としているため、このような表現となっていると思われる。</p> <p>しかし、実際の利用者満足度は、全体満足度が96.7%、サービス・施設管理面では90.0%で回収率も84.1%と、75%を大きく上回っている。</p> <p>サービスの質に関する総合評価の所管課所見について、評価基準の75%を上回っているという事実だけではなく、実際の結果に応じて具体的に評価して記載していただきたい。</p>
--------------------------	---

(2) 小林委員

現地調査と業務履行状況の対応関係について	<p>所管課では「現地調査確認シート」を使用して、一部の業務履行状況を確認している。</p> <p>しかし、現地調査で確認した内容が「6. 業務履行状況の確認」の履行状況に反映されていない項目や、内容が合致していない項目がある。</p> <p>「6.業務履行状況の確認」の履行状況について、現地調査で確認した内容を反映して記載していただきたい。</p>
----------------------	--

(3) 前田委員長

業務履行状況の記載について	<p>業務履行状況の確認においては、履行の事実だけではなく、市が内容の確認をしたことが分かるように履行状況を記載していただきたい。</p>
市民雇用の履行状況の記載について	<p>「6.業務履行状況の確認」において、「地域貢献」の「市民雇用」の履行状況に「市民雇用、市内事業者の利用に配慮していたことを確認した」と記載がある。</p> <p>所管課によれば、市民雇用率については各学童施設の4月1日時点のものを把握し、市内事業者の利用についても、事業報告書において確認しているとのことである。</p> <p>「地域貢献」の「市民雇用」の履行状況は、その実数や比率を確認していることが伝わるよう記載していただきたい。</p>

#### 4 桜の森学童保育クラブの評価結果等に対する意見

##### (1) 神山委員

利用者満足度と根拠資料との対応関係について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標1、2の利用者満足度と「利用者アンケート調査結果」の数値が一致していない。</p> <p>所管課によれば、指定管理者が作成した調査結果では分母に未回答を含めて利用者満足度を計算しているのに対し、評価表の利用者満足度では未回答を除いて計算しているため、数字が整合していないとのことである。</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」との対応関係が分かるよう注記など説明を補足していただきたい。</p>
-----------------------	---

##### (2) 神山委員・前田委員長

利用者アンケート調査の回収率の向上について	<p>本施設の全体満足度は94.1%、サービス・施設管理面での利用者満足度は94.4%で、わずかに95%を下回り、サービスの質に関する総合評価はB評価となっている。一方、利用者アンケート調査の回収率は45%と低い。</p> <p>所管課によれば、外国籍の家庭が多いという施設特有の事情やアンケートの配布方法が原因として考えられるとのことである。</p> <p>しかし、回収率が低いと、一つの回答が大きく結果に影響するため、調査の信ぴょう性が疑わしくなる。</p> <p>利用者アンケート調査の回収率の向上に努めていただきたい。</p>
-----------------------	---

##### (3) 小林委員

現地調査と業務履行状況の対応関係について	<p>所管課では「現地調査確認シート」を使用して、一部の業務履行状況を確認している。</p> <p>しかし、現地調査で確認した内容が「6. 業務履行状況の確認」の履行状況に反映されていない項目や、内容が合致していない項目がある。</p> <p>「6. 業務履行状況の確認」の履行状況について、現地調査で確認した内容を反映して記載していただきたい。</p>
----------------------	---

賞味期限切れおやつの提供について	<p>「事業報告書」の「3施設の運営方針・管理方針」の項目において「賞味期限切れのおやつを提供してしまった」との記載があるが、評価表には記載がない。</p> <p>所管課によれば、「6.業務履行状況の確認」に該当する評価項目がないため、直接適否の判定はしていないが、業務履行状況の確認の判定には、本事案も考慮した上で評価しているとのことである。</p> <p>しかし、本来おやつは、賞味期限内に提供することが原則である。</p> <p>賞味期限切れのおやつを提供した場合には、程度の大小に限らず、評価表にも文章として記載することを検討していただきたい。</p>
------------------	--

(4) 前田委員長

業務履行状況の記載について	業務履行状況の確認においては、履行の事実だけではなく、市が内容の確認をしたことが分かるように履行状況を記載していただきたい。
市民雇用の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、「地域貢献」の「市民雇用」の履行状況は、その実数や比率を確認していることが伝わるよう記載していただきたい。

5 鶴川第二学童保育クラブの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

利用者満足度と根拠資料との対応関係について	<p>「5.サービスの質に関する評価」の指標1、2の利用者満足度と「利用者アンケート調査結果」の数値が一致していない。</p> <p>所管課によれば、指定管理者が作成した調査結果では分母に未回答を含めて利用者満足度を計算しているのに対し、評価表の利用者満足度では未回答を除いて計算しているため、数字が整合していないとのことである。</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」との対応関係が分かるよう注記など説明を補足していただきたい。</p>
-----------------------	---

(2) 神山委員・前田委員長

利用者アンケート調査の回収率の向上について	<p>「利用者アンケート調査チェックリスト」では、「回収率・回収数は適切ですか」という項目にチェックがついている。しかし、2021年度の回収率は69.4%と低く、2020年度についても75%を下回っている。</p> <p>回収率が低いと、一つの回答が大きくなり結果に影響し、また調査の信ぴょう性が疑わしくなる。</p> <p>利用者アンケート調査の回収率の向上に努めていただきたい。</p>
-----------------------	---

(3) 小林委員

現地調査と業務履行状況の対応関係について	<p>所管課では「現地調査確認シート」を使用して、一部の業務履行状況を確認している。</p> <p>しかし、現地調査で確認した内容が「6. 業務履行状況の確認」の履行状況に反映されていない項目や、内容が合致していない項目がある。</p> <p>「6.業務履行状況の確認」の履行状況について、現地調査で確認した内容を反映して記載していただきたい。</p>
労働条件モニタリングの実施方法について	<p>労働条件モニタリングにおいて、最低賃金及び定期健康診断については、抽出で確認しているとのことである。</p> <p>しかし、最低賃金の確認は労働条件モニタリングの根幹であり全員分の確認が望ましい。定期健康診断についても指定管理者が全員分の費用負担をしているかを確認することが望ましい。</p> <p>労働条件モニタリングの実施方法について、検証し見直していただきたい。</p>
労働条件モニタリングのチェック記録の記載について	<p>「労働条件チェックシート」のチェック記録には確認結果が記載されているが、抽出して確認したのか、全件確認したのか確認方法が記載されていない。</p> <p>しかし、モニタリングの確認方法が分からなければ、モニタリング方法が適切か否かの判断ができない。</p> <p>「労働条件チェックシート」のチェック記録には、確認結果だけでなく、確認方法を記載していただきたい。</p>

(4) 加藤委員

利用者満足度調査の根拠資料の補足について	<p>2020年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響が大きい状況があったが、本施設の収支差額は、2020年度、2021年度の2か年では赤字となっていない。</p> <p>しかし2022年度以降は、エネルギー価格の高騰を受けて、予算どおりの管理運営ができなくなる可能性がある。また、状況によっては、指定管理者の財務状況が悪化することもありうる。</p> <p>今後の活動状況と財務・収支状況を注視していただきたい。</p>
----------------------	---

(5) 前田委員長

業務履行状況の記載について	業務履行状況の確認においては、履行の事実だけではなく、市が内容の確認をしたことが分かるように履行状況を記載していただきたい。
市民雇用の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、「地域貢献」の「市民雇用」の履行状況は、その実数や比率を確認していることが伝わるよう記載していただきたい。
利用者アンケート調査チェックリストについて	<p>「利用者アンケート調査チェックリスト」では、「回収率・回収数は適切ですか」という項目にチェックがついている。</p> <p>しかし、2021年度の回収率は69.4%と低い。</p> <p>「利用者アンケート調査チェックリスト」は、所管課で実態を十分に精査した上で、チェックをつけていただきたい。</p>