

## 2022年度 第4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：2022年11月14日（月）13：30～15：15

開催場所：町田市庁舎2階 会議室2-1

出席者：（委員長）前田 成東（委員）神山 和美、小林 大祐、加藤 暢一

傍聴者：2名

説明者：高齢者福祉課3名、大地沢青少年センター3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等について説明した。

### 2 「デイサービス鶴川」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

所管課である高齢者福祉課担当者から、「デイサービス鶴川」の2021年度管理運営状況評価結果を説明した。

#### (2) ヒアリング

前田委員長）ヒアリング前に確認したい。本日検証を行う高齢者福祉課所管の3施設については、すべて2006年から指定管理者制度を導入し、初めは非公募で指定期間を3年間とし、第2期からは公募で指定期間が5年間となっている。これは市全体の制度運用の方向性を踏まえたものか。

市担当者）市全体の運用方針であったかは把握していないが、少なくとも高齢者福祉課のデイサービス施設については、全て同様に制度を運用している。

神山委員）利用者満足度調査の調査票について、デイサービス3施設とも共通の設計になっており、各設問は4段階評価、最後の総合評価の設問のみ5段階評価となっている。市の利用者アンケートの手引きでは「どちらともいえない」といった選択肢は排除する考え方であるが、この設計意図を教えてください。

2点目に、添付書類の「利用者調査（認知症対応型）」の調査票について、「現在ご利用の地域密着型通所介護についておたずねします」とあるが、「地域密着型」ではなく、「認知症対応型」ではないか。

3点目に、評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標3の「チェック表による認知症のケア力習熟度」について、事業報告書では結果を確認できないが、どのように結果を確認したのか。また、ケア力習熟度については、平均点という考え方が適切なのか疑問がある。平均点は一人の点数が高いと全体の数字に影響しやすい。全体的な底上げという意味では上下や中間値も確認するなど確認方法を検討した方が良いと感じる。

市担当者) 1点目の利用者アンケート調査票の設計については、外部機関が介護事業所向けに行う福祉サービス第三者評価の様式を参考に、調査方法や項目を合わせているため、一部、市の利用者アンケートの手引きの考え方とは異なっている部分がある。

2点目については、誤記であるため、指定管理者にも伝え指導する。

3点目の認知症ケア力習熟度については、事業報告書ではなく、別途ケア力習熟度チェック表で確認している。ケア力習熟度チェック表は、全部で25問の認知症に関する知識や用語の理解を、職員が自己評価で得点をつけているものである。年度当初に一次評価としてテストし、一年を通して研修や実務で知識を習得した後、年度の終わりに再度テストしてその点数の伸びで習熟度を測定していると報告を受けている。委員ご指摘のとおり、平均点では良く理解している職員が一人いれば全体の数字が伸びやすい。指定管理者としても認知症ケア力習熟度を評価指標としている目的は、職員のケア力の絶対的な底上げを図ることであるので、最低点で比較する等の手法を指定管理者に伝えたい。

神山委員) 1点目の利用者アンケート調査票は、今後もこの設計で続ける予定なのか。

市担当者) 過去の調査結果の推移を見る必要があるため、この指定管理期間中は変更しない。

神山委員) 調査票については、適切な時期に利用者アンケート調査票の設計の見直しを検討していただきたい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の履行状況について「及び」の「び」が抜けているので修正していただきたい。

添付書類の「会計・経理状況チェックシート」の②のチェック記録において「10月分の会計伝票のうち抽出し」と記載されており、これも誤記ではないかと思う。抽出に関しては、何枚抽出するなどの基準はあるのか。

市担当者) 何枚抽出するかの基準はない。複数枚抽出して確認している。

小林委員) 同じく⑤⑧についても「抽出し」とある。抽出したのであれば、何枚抽出したなど記載していただきたい。

同様に、「労働条件チェックシート」の②③⑤⑥については、全数確認か、抽出か。

市担当者) 一部を抽出している。

小林委員) 一部抽出であれば、その旨記載していただきたい。

⑥労働条件の明示に関するチェック記録について、「週40時間、1日8時間以内の労働時間で雇用通知書が作成されていることを確認した。雇用契約前に、法定の必要事項は口頭明示しているとのことだったが、従業員のサインや明示の日付が確認できなかったため、契約書の整備を検討することを依頼した。」という記載があるが、分かりにくいので状況を確認したい。労働条件通知書については作成されていたのか。

- 市担当者) 労働条件通知書については作成されていた。
- 小林委員) ひな型を確認したのか、それとも労働者側に通知した控えで確認したのか。
- 市担当者) ひな型ではなく、労働者側に通知した写しで確認した。ただし、従業員のサインや明示の日付などに不備があるものがあった。
- 小林委員) 書類上にはサインや日付を記載する欄があったのに、記載してもらっていなかったということか。
- 市担当者) 記載前の写しを保存していたので、サインや日付を記載してもらった後の書類の写しを保存した方がよい旨伝えたものである。
- 小林委員) 抽出した通知書全てにサインや日付の記載が無かったのか。
- 市担当者) 記載しているものもあれば、無いものもあった。
- 小林委員) チェック記録には、これに対し「契約書の整備を検討することを依頼した」とあるが、今の説明と整合性はとれているのか。「従業員のサインや明示の日付について全員から記載してもらうよう指導した」という表現ではないのか。
- 市担当者) 「整備」については、新しく作成するというのではなく、サインや日付が記載された書類で揃えるようにとの意味だったが、記載方法が分かりにくかったので、修正したい。
- 加藤委員) 「7. 財務・収支状況の確認」の(1) 公の施設に係る収支について、コロナ禍にも関わらず、収支差額は黒字が増えている。(2) 指定管理者本部の経常利益率も同様に増えている。実際に指定管理者の収支状況及び損益は改善しているのか。
- 市担当者) 本部の財務状況について詳細は確認できていないが、指定管理事業については、コロナ禍であっても悪くはなっていないと聞いている。
- 加藤委員) たしかに収入は2019年度からの3か年で安定している。新型コロナウイルス感染症の影響は受けていないということか。
- 市担当者) 新型コロナウイルス感染症の影響により、デイサービスでも利用控えがあり、利用率が下がっている傾向はあるが、本施設についてはコロナ禍の前と同じ水準で比較的安定している。指定管理者の見解では、利用者満足度が高いこと、地域密着で小規模の施設であること、認知症対応型のデイサービスが周辺にないことが要因ではないかと説明を受けている。
- 加藤委員) 添付書類の「事業報告書」の危機管理の項目に、「災害を想定した避難訓練」とあるが、これはどのような災害を想定しているのか。
- 市担当者) 災害の種類としては、地震と火災を想定している。
- 加藤委員) マニュアルについては、市が確認しているのか。
- 市担当者) 本施設には指定管理者である法人全体の防災マニュアルがあり、それに基づいて事業所で訓練を行っている。
- 加藤委員) 近年、世界情勢も大きく変わり、ミサイル等、人為的災害など新たな有事に対する備えも十分にさせていただく必要があると感じる。危機管理の災害の定

義を検討し直す必要があると思う。

前田委員長) アンケート調査の方法について、手渡しして、郵送または回収ボックスで回収としている。これは、後日送っていただくように郵送用の封筒も手渡ししているという理解でよいか。

市担当者) 利用時にアンケート調査表を手渡し、その場で記載できない方も多いため、封筒も手渡ししている。

前田委員長) 郵送する封筒には、切手も貼ってあるのか。

市担当者) 確認はしていないが、事業者負担で切手も添付しているものと思われる。

前田委員長) 添付資料の「労働条件チェックシート」の出勤簿等の⑤において、着眼点は「労働時間や休日は、労働基準法の規定に合致しているか」となっている。一方で、チェック記録には「毎週少なくとも1日以上の日を休んでいることを確認した」とあり、休日については確認しているが、労働時間については記載されていない。週の労働時間については、⑥の雇用契約書または労働条件通知書のチェック記録に「週40時間、1日8時間以内の労働時間で雇用通知書が作成されていることを確認した。」とあるが、実態として、労働時間についても守られていたということによいか。

市担当者) はい。

前田委員長) ⑤の出勤簿で確認し、⑤のチェック記録に記載してもよいのではないか。

市担当者) 「労働条件チェックシート」の着眼点と実施方法に合わせ、確認している。労働時間については⑥の実施手法で確認することとなっているので、⑥のチェック記録に記載している。

前田委員長) 利用者アンケート調査について、第三者評価より、市の利用者アンケートの手引きの考え方のほうが優先されるのではないか。

市担当者) 先に第三者評価を基本に調査票を作成していたため、現状は市の利用者アンケートの手引きに対応できてないという認識である。

前田委員長) 適切な時期に見直してほしい。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、利用者アンケート調査の内容について適切な時期の見直しをお願いしたい。認知症のケア力習熟度については、平均点だけではなく、中央値や最高点・最低点なども確認していただきたいと意見があった。

小林委員からは、会計経理モニタリングについて、抽出して確認した場合は、抽出した件数を記載していただきたい。労働条件モニタリングについては、全数確認したのか抽出して確認したのか明記していただきたい。また、労働条件モニタリングの⑥のチェック記録にある「契約書の整備を検討することを依頼した」について、具体的な表現で記載していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、危機管理について、緊急時に備え今後詳細に対応してほしいと意見があった。

私からは、利用者アンケートの手引きに沿って、調査票を適切な時期に見直ししていただくことを願います。

### 3 「デイサービス南大谷」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

所管課である高齢者福祉課担当者から、「デイサービス南大谷」の2021年度管理運営状況評価結果を説明した。

#### (2) ヒアリング

神山委員) 利用者満足度調査の設計については、先程と同様である。

本施設は、回収率が低いことに加え、「5. サービスの質に関する評価」の指標1と3の利用者満足度が昨年度に比べ10ポイント下がっている。この背景や原因について所管課としてどのように認識しているか。

市担当者) 利用者アンケート調査の回収率が下がったのは、施設で回収するのではなく、調査票を手渡しして回答を第三者評価機関へ郵送するよう依頼したことが原因ではないかと指定管理者から説明を受けている。

指標1及び3の利用者満足度が10ポイント前後下がったことについては、市から指定管理者に原因の分析状況を確認した。指定管理者の見解では、コロナ禍で密を避けて実施できる活動に制限され、活動内容の幅が狭まった結果、同じような活動が増えてしまったことが原因ではないかとのことであった。実際に利用者アンケート調査でもそのようなご意見があった。

神山委員) 同じ状況下でも他の指定管理施設では、満足度はそれほど下がっていないので、指定管理者の工夫次第ではないかと感じる。

神山委員) 評価表の「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見に、職員の育成計画に関して「オンライン研修について接続方法、参加方法等がわからない職員が多く積極的な参加ができなかった」と記載がある。職員が26名いる中で、わからないのであれば教え合えばよいと思うが、組織としてどのような状況なのか気になる。また、「6. 業務履行状況の確認」の人的安定性の項目においては、職員の指導育成の履行状況に「研修日程表を作成して研修を実施していることを研修実施報告書で確認」と記載されている。これらの記載は整合性がとれているのか。

市担当者) 「6. 業務履行状況の確認」の適否の判定においては、参加できていた職員もいたため、「適」とした。職員の人数がそれほど多くないため、全員が参加できるように指定管理者には伝えている。

神山委員) 利用者満足度の低下に関しても、研修に関しても、指定管理者への指導をお願いしたい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」において、「地域教育機関等との交流」の履行状況に「ボランティア延40名(実人数2名)を受け入れていることを確認した」とあるが、2名の方が20日間来ていたということによいか。

市担当者) はい。

小林委員) この項目は「地域教育機関等との交流」を評価する項目であるが、ボランティアはどこかに所属している方々なのか。

市担当者) パッチワークやフラワーアレンジメントの技術のある地域の方にボランティアとして来ていただいている。項目は「地域教育機関等との交流」ではあるが、要求水準は「実習生や仕事体験・ボランティアの受け入れ」であるため、組織に所属しているかどうかは問わない。

小林委員) 履行状況に「ボランティア活動人数で確認した」とあるが、確認した書類があるのであれば、書類名を明記してほしい。

会計経理モニタリングと労働条件モニタリングの意見については、先程と同様である。

加藤委員) 「7. 財務・収支状況の確認」の(2)指定管理者本部に関して、経常利益率は施設の収支状況に連動しているが、負債比率が2020年度から一気に上がっている。法人の貸借対照表において、負債の部に長期借入金があるが、これは何か新たに施設を作る目的で借り入れたものなのか。どのような目的で借入金が計上されているか確認はしたか。

市担当者) 長期借入金については、指定管理者から運転資金であると聞き取りしている。3年間無利子となる新型コロナウイルス感染症関連の融資で借り入れたということである。返済の目途も立っていると聞いている。

加藤委員) 何年間で返済するものか。

市担当者) 償還期間については把握していない。

加藤委員) 2020年度は、新型コロナウイルス感染症で先行きの見通しが立たない状況から、運転資金として借入れをせざるを得なかった法人が多くあった。おそらく2023年度あたりから返済が始まると思われるが、中には返済できない法人が出てくる可能性がある。そのため、返済の進捗状況が順調かを法人に確認していただきたい。

加藤委員) 「6. 業務履行状況の確認」の危機管理の履行状況に、「火災を想定した避難訓練」について記載がある。しかし、災害は火災だけではない。激化する風水害や紛争・テロ等人為的災害も想定して対策し、利用者の安全性を確保してほしいと感じる。

市担当者) 火災以外の風水害については、「事業報告書」の地元貢献の取組み結果にも記載があり、地域の方とあらゆる災害を想定して避難等について話し合う機会を持っている。ご意見を参考に指定管理者に助言をしたい。

前田委員長) 利用者アンケート調査については、先程と同様である。

「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保等」、「情報公開・個人情報保護」及び「人的安定性」の項目で、履行状況に、「ヒアリングで確認」と記載されているものがある。先程の施設では書類で確認していたが、ヒアリングで十分な確認ができるのか。

市担当者) 指定期間の初年度には書類で確認しているが、年度ごとに変更がない書類は、変更がない旨を口頭で確認している。個人情報等が含まれている書類を除き、書類が取り寄せられるものは書類で確認していきたい。

前田委員長) 変更がなくても明確に文書化されている書類で確認したほうがよい。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、適切な時期に利用者アンケート調査の設計を見直していただきたい。利用者アンケート調査の回収率を高めるよう指定管理者に指導していただきたい。また、利用者満足度が10ポイント前後低下しているので、コロナ禍であっても工夫をするよう指導してほしい。オンライン研修について、できるだけ多くの職員が参加できるよう取り組みをしてほしいと意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」のボランティアの受け入れ人数については、履行状況に確認した根拠書類を記載してほしい。会計・経理状況モニタリングでは、抽出で確認した場合には抽出した件数を記載してほしい。労働条件モニタリングについては、全数を確認したのか抽出で確認したのかを明記していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、法人の長期借入金の返済状況を確認してほしい。危機管理について、様々な災害を想定して対応してほしいと意見があった。

私からは、利用者アンケート調査について、4段階評価となるよう適切な時期に見直してほしい。「6. 業務履行状況の確認」の確認について、例年と同様であっても根拠書類で確認していただきたいとお願いする。

## 4 「デイサービス榛名坂」評価結果検証

### (1) 所管課説明

所管課である高齢者福祉課担当者から、「デイサービス榛名坂」の2021年度管理運営状況評価結果を説明した。

### (2) ヒアリング

神山委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の「情報公開・個人情報保護」の履行状況に「契約時に利用者へ説明していることを情報公開規定で確認」と記載があるが、規定にはすべきことが定められているだけなので、実際に行われているかを他の方法で確認する必要があるのではないかと思う。どのように

確認したのか。

市担当者) 「情報公開・個人情報保護」の履行状況の記載に関しては、規定上は、情報公開制度があることを利用者に周知することが定められている。実際には、規定に基づき契約時に利用者に説明していることをヒアリングで確認している。履行状況に根拠となる書類を記載する意図で、根拠規定を記載した。

神山委員) 規定に定められていることと、それが実施されているかどうかは別なので、実際にヒアリングで確認しているのであれば「規定で確認」ではなく「規定どおり実施されていることをヒアリングで確認」と記載した方がよい。

神山委員) 2点目、添付書類の「事業報告書」の「情報公開・個人情報保護」の取組み結果に「第三者評価は実施時期に管理者が新型コロナウイルスの濃厚接触者となり中止」と記載がある。第三者評価は、仮に代表者が新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者となり業務ができなかったとしても、通常、組織として代替者が対応すべきと考える。どのような状況だったのか確認したい。

市担当者) 指定管理者の規模が小さく、代表者が第三者評価機関との唯一の窓口となっていたため、代表者の不在で事務が進められなかったと聞いている。組織の運営が問題ないのかどうかは注視していきたい。

神山委員) 組織として運営が継続できる状況なのか懸念される。指定管理者に適切に指導していただきたい。

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、「マニュアルに沿った指導訓練の実施」の履行状況に「年2回消防訓練していることを実施通知書で確認」とあるが、「実施通知書」とは何か。

市担当者) 消防署に提出する書類で、消防訓練の実実施計画書と実施報告書が一体となった書類の名称である。

小林委員) 一方で、添付書類の「事業報告書」の「危機管理」の取組み結果には「消防署指導による年2回の自主防災訓練は感染対策から派遣、受入れ不可となり」と記載がある。これと対応しているのか。訓練を実施したのか、実施していないのか分からないので確認したい。

市担当者) 実施通知書で、年2回の消防訓練を実施したことは確認している。

小林委員) 「事業報告書」によれば、「定例の避難訓練にその意義を留め実施」とあり、年36回実施しているようであるが、年2回の消防訓練は実施していないように読める。実施通知書で確認した内容と矛盾しているのではないか。

市担当者) 確かに整合していないように見えるので、指定管理者に確認する。

小林委員) 年2回の消防訓練を実施したかどうか不明なので、確認してほしい。また、実施できなかったのであれば、事業報告書にあるとおり、定例の避難訓練に代えて実施したと記載すればよい。実態を確認し、それに沿って履行状況を記載していただきたい。

小林委員) 会計・経理状況モニタリングと労働条件モニタリングについては、本施設も



同様である。

加藤委員) 「7. 財務・収支状況の確認」において、2019年度以降の3か年で収支差額と経常利益率が大きく変動している。添付書類の「収支決算書」で2020年度と2021年度を比較すると、経常収益が減少し、経常費用が増加しており、当期経常増減額は約600万円減少している。経常経費のうち車両関連費が約400万円計上されているが、「収支予算書」で確認すると、内容は送迎者リース料等となっている。一方で「貸借対照表」において車両運搬具は1円なので、固定資産には計上されておらず、1年間で費用化したようである。コロナ禍で苦しい状況だと思うが、車両関連費を約400万円計上したのは、どのような状況であったか把握しているか。

市担当者) 確認できていないので、指定管理者に確認したい。

#### <確認結果>

指定管理者の法人が使用する送迎車5台のうち、4台がリース車両、1台が法人所有車両となっています。法人所有車両は減価償却済みのため、貸借対照表では固定資産の車両運搬具を1円として計上しています。

一方、リース車両に係る費用のうち送迎車リース料は、2020年度まで「リース料」に計上していましたが、法人の収支管理の都合上、2021年度から計上する会計科目を「車両関連費」へ変更したとのことでした。

なお、送迎車リース料については、前年度から大きな増減はなく、2021年度に計画外の車両関連費の支出はありませんでした。

加藤委員) 「事業報告書」の危機管理について、「感染症、災害への対応力強化へ、現行のBCPの見直し」と記載がある。コロナ禍もあり、パンデミックの対応を第一に考えているようである。先ほどのとおり、自然災害は激甚化しており、テロ等の人為的災害のリスクも高まっている。災害による被害を最小化するため、災害の規模の大小にかかわらず網羅的に災害を想定し、それに対してどのように対策、対応するかをBCPに盛り込んだ上で関係者に周知をしてほしい。

前田委員長) 利用者アンケート調査については、本施設も同様である。

また「6. 業務履行状況の確認」の「情報公開・個人情報保護」や「人的安定性」の項目において、履行状況に「ヒアリングで確認」と記載されているが、明確な根拠書類で確認してほしい。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「情報公開・個人情報保護」におい

て、情報公開規定では確認したことにはならないので、規定どおりに実施していることを確認した記載としていただきたい。第三者評価の実施については、代表者が不在であっても組織として対応できるように指導してほしい。また、利用者アンケート調査については、適切な時期にアンケートの設計を見直すよう意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」の項目の履行状況と「事業報告書」の記載内容が矛盾しているので、確認の上、明確な記載としてほしいと意見があった。会計・経理状況モニタリングと労働条件モニタリングについては先ほどの施設と同様とする。

加藤委員からは、収支が減少している中で車両関連費が大幅に増加している状況を確認してほしい。また危機管理に関連し、災害の多様化に対応してBCPなど必要に応じて見直しをしてほしいと意見があった。

私からは、利用者アンケート調査の4段階評価への対応をお願いする。「6. 業務履行状況の確認」の履行状況について、ヒアリングではなく、明確な根拠書類で確認するようお願いする。

## 5 「町田市自然休暇村」評価結果の検証

### (1) 所管課説明

所管課である大地沢青少年センターの担当者から、「町田市自然休暇村」の2021年度管理運営状況評価結果を説明した。

### (2) ヒアリング

神山委員) 利用者満足度調査について、市の利用者アンケートの手引きでは回答は4段階としているが、「普通」という項目が入っていることについて、どのような意図があるか。また今後どのようにしていく予定か。

市担当者) これまでの調査方法と同様にすることで、利用者満足度の推移を見たいという意図がある。委員ご指摘のとおり、今後、手引きに合わせて見直しを検討したい。

神山委員) 時系列の分析も大切ではあるので、どこかのタイミングで見直しをしてほしい。

神山委員) 添付書類の「利用者アンケート調査チェックリスト」において、目標回収率が35%と、他の施設に比べると低く設定されている。市としての目標回収率の考え方について、確認したい。また実際の回収率も41.3%と低いが、回収率を上げるためにどのように指導しているか教えてほしい。

市担当者) 目標回収率については、これまでの実績から指定管理者と協議し35%としている。確かに決して高い数値ではなく、簡単に達成できる目標値を設定しても意味がないので、今後はより具体的に回収率の向上に努めるよう指導し、目標とすべき数値を検討したい。

神山委員) 同じく「利用者アンケート調査チェックリスト」において、「4段階の満足度の他、必要に応じて回答に「該当しない」を設定していますか」の項目にチェックが入っている。調査票のどこで設定しているか分からなかったので教えてほしい。

市担当者) 各設間にご意見ご要望等の欄を設けて対応している。

神山委員) このチェック項目の「該当しない」は、そのような意図で合っているのか、事務局に確認したい。設間において「該当しない」という選択肢を設定することを想定しているのか、要望を何うことを想定しているのか。

事務局) 各設間の内容について、そもそも該当しないので回答できないという意味である。例えば、スタッフの対応に関してスタッフとやりとりをしていない、トイレの清掃状況に関してトイレを使用していないなど、分からないので回答できないという意味で「該当しない」を設定するということである。

神山委員) 調査票について、チェック内容との整合性をとっていただきたい。

小林委員) 「4. 総合評価及び所見」の所管課所見と、「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」の項目の保険への加入に関する履行状況に誤記があるので修正してほしい。

「労働条件チェックシート」の②③⑤⑥のチェック記録について、従業員を全員分確認したのか抽出して確認したのか教えてほしい。

市担当者) ②③⑤については全員分確認した。⑥についてはひな型を確認した後、職員1名分を抽出して確認した。

小林委員) 全員確認したのか、一部抽出して確認したのか、確認方法を記載してほしい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の項目において、履行状況に「条例・規則等を遵守していることを書類及び現地調査において確認した」とあるが、具体的に書類とは何か。

市担当者) 使用時間や使用日、使用期間について、条例・規則等に規定されているとおりに施設が使用されているかを、現地調査の際に口頭で確認した。ヒアリングで確認したという表現の方が正しいと感じるので、表現を見直したい。

小林委員) 同じく「管理経費の縮減」の項目においても、履行状況に「光熱水使用量が減少したことを書類で確認した」とあるが、具体的に書類とは何か。

市担当者) 指定管理者から提出があった「町田市自然休暇村に係る燃料費等使用量」という書類で年間の使用料を確認している。

小林委員) 書類名が記載できるのであれば、具体的に明記してほしい。

加藤委員) 「7. 財務・収支状況の確認」について、2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けたと思われるが、指定管理者事業継続支援金の交付を受けていることもあり、財務状況は比較的安定しており、経常利益率も負債比率も大幅な変動はない。法人の財務諸表のうち、指定管理者事業継続支援

金は、どの項目に計上されているのか。

市担当者) 把握していない。

加藤委員) 指定管理者に確認して後ほど回答してほしい。

#### <確認結果>

正味財産増減計算書の「受取補助金等」に含まれています。正味財産増減書内訳表においては、事業会計ではなく、他自治体からの補助金と合わせて法人会計に計上されています。

加藤委員) 添付書類の「包括外部監査の指摘事項」について、募集要項の提示から申請書の提出期限までが3営業日と短いと記載がある。現在は改善されたのか。

市担当者) 包括外部監査での指摘を受けて、次期の2023年度の指定管理者選定では十分な期間を設けるよう準備を進めている。

加藤委員) 適正に選定できるよう、次回選定時には通常の募集期間を確保できるようにした方がよいと感じる。

加藤委員) 近年、地震や風水害などの自然災害が激甚化している。本施設は年間約1万人の利用者数を目標としているが、災害発生時の危機管理体制はどのようになっているのか、「事業報告書」に記載がないので確認したい。

市担当者) 地震に関しては、施設の建物は2階建てであるため、大きく傾いたり崩れたりといった恐れは少ないと考えているが、山間に設置されているため、土砂崩れやがけ崩れの発生に備え避難訓練を実施している。また、目の前に川があるため、雨による河川の災害対応については、指定管理者と協議する必要があると感じる。

加藤委員) 自然災害はもちろんだが、人為的災害のリスクも高まっている。危機管理について事業内容にあまり記載されていないので、体制を強化した方がよいと感じる。指定管理者の安全対策が十分でなければ、人命に関わる問題で責任が問われる恐れがある。

市担当者) 宿泊施設であるため、指定管理者も利用者の安全対策には注意しており、避難場所への誘導方法を定めた避難マニュアルの整備や、周辺の危険箇所の確認などを行っていることは確認している。しかし、マニュアルの見直しを行っているかという視点では確認していなかったため、対応を検討したい。

加藤委員) マニュアルの見直しについては想定される災害の範囲が広がっているため、それぞれの災害に対する対応、訓練、関係者への周知を進め、安全対策を十分に講じていただきたい。

前田委員長) 添付書類の「包括外部監査の指摘事項」によれば、本施設の管理運営は当初直営で行っていたとある。その後、川上村に管理運営を委託する協議の中で、現在指定管理者となっている団体を設立したようである。一方で団体の

組織図によれば、団体は町田市以外にも三鷹市の施設等その他の観光施設の管理運営業務を行っている。これは当初より業務が多様化し、現在は町田市でお願いしている業務以外にも広く様々な業務を行っているという理解で良いか。そのように変わっている中で、次期選定についても非公募になる予定なのか。

市担当者) まず、当団体が三鷹市の施設の管理運営を受託したのは、町田市とほぼ同時期であり、当初から町田市以外の観光施設の管理運営業務を行っている。自治体の観光施設を運営するために設立した団体であり、当団体は、町田市のためだけに設立した団体ということではない。

前田委員長) 本施設は遠隔地にある施設であるが、年に何回ぐらい所管課の職員が現地に行っているのか。

市担当者) 仕様書で季節に応じて提供する食事メニューを変えるよう定めているため、その確認のために最低でも年4～5回は現地に行っている。その際に、会計・経理モニタリングや労働条件モニタリングなどの現地調査を行っている。コロナ禍では自粛により現地に行けない時期もあったが、逆に団体から要請があった場合は急行するなど対応している。

前田委員長) 利用者アンケート調査については、4段階評価になっていないので、適切な時期に対応いただきたい。また回収率の向上に努めていただきたい。

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「2021年2月」と記載されているが、これだと2020年度になる。

市担当者) 「2022年2月」の誤りであり、修正する。

前田委員長) 添付書類の「労働条件チェックシート」において、④のチェック記録に「出勤簿が作成されていることを確認した」とあるが、出勤簿があることを確認するだけでは不十分である。出勤・退勤の時間が記載されていないと適切に運用されていることが確認できないと思うがどうか。

市担当者) 状況としては、出勤簿に出退勤の時間が記載されていることも確認している。

前田委員長) チェック記録の記載が不十分であるので、出退勤等の記録を確認したことが分かる記載としてほしい。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、利用者アンケート調査について、調査票が4段階評価になっていないので、適切な時期に見直しを検討していただきたい。また回収率について、目標回収率は35%、実際の回収率も41.3%と低いため、回収率の向上を指導していただき

たい。また、調査票に「該当しない」を設定する考え方を、事務局、所管課と指定管理者で整理し、趣旨を捉えた調査票にさせていただきたいと意見があった。

小林委員からは、労働条件モニタリングについて、全員分を確認したのか、抽出して確認したのか分かるようにチェック記録を記載していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」について、履行状況には確認方法を的確に記載していただきたい。また、「管理経費の縮減」の履行状況には、確認した書類を具体的に明記していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、包括外部監査の指摘事項にあるとおり、選定の日程が非常に短く、公平な選定が行われているか疑義が生じかねない状況にあるため、次期選定で検討していただきたい。危機管理について、災害が多様化しているため、人為的災害も含めマニュアルを詳細にして周知徹底をお願いしたいと意見があった。

私からは、利用者アンケート調査について4段階評価となるよう検討していただきたい。また回収率の向上につとめていただきたい。労働条件モニタリングの出勤簿のチェック記録について、内容も確認したことが分かる記載をお願いします。

## 6 閉 会