

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
「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 デイサービス鶴川の評価結果等に対する意見

(1) 神山委員・前田委員長

利用者アンケート調査票の設計について	<p>利用者アンケート調査票について、総合的な満足度に関する設問の回答が「大変満足」、「満足」、「どちらともいえない」、「不満」、「大変不満」の5段階評価となっている。</p> <p>市の「指定管理者アンケート調査の手引き」においては、「どちらともいえない」という選択肢は回答が集中する傾向があり、利用者の満足度を明確に測れないため、設定しないよう定めている。</p> <p>アンケート調査の選択肢については、「どちらともいえない」を除いた4段階評価となるよう適切な時期に見直しを検討していただきたい。</p>
--------------------	---

(2) 神山委員

認知症ケア力習熟度の確認方法について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標3の認知症のケア力習熟度については、職員の平均点を根拠としている。</p> <p>所管課によれば、ケア力習熟度は、認知症に関する知識や用語の理解を、職員が自己評価して点数をつけていることである。</p> <p>しかし平均点では、1人の職員の点数が良くなっただけで全体の数字が上がるため、職員の認知症ケア力が向上しているとは必ずしも言えない。</p> <p>認知症ケア力の全体的な底上げのためには、職員の点数の上限、下限値や中間値を確認するなど、習熟度の確認方法を検討していただきたい。</p>
--------------------	---

(3) 小林委員

会計・経理状況モニタリング及び労働条件モニタリングの確認方法について	<p>「会計・経理状況チェックシート」の一部の項目において、チェック記録に抽出して確認していることが記載されているが、何件抽出したのか明記されていない。</p> <p>また、「労働条件チェックシート」のチェック記録には、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>「会計・経理状況チェックシート」及び「労働条件チェックシート」のチェック記録には、全件確認したのか又は抽出して確認したのか、抽出した場合は何件確認したのか、確認方法を記載していただきたい。</p>
「労働条件チェックシート」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」の労働条件通知書に関するチェック記録には「従業員のサインや明示の日付が確認できなかったので、契約書の整備を検討することを依頼した」と記載されている。</p> <p>所管課によれば、労働条件通知書の控えを確認した際に、サインや日付を記載する欄に記載がない控えが保存されていたため、必ずサインや日付が記載された通知書の控えを保存するように指導したとのことである。</p> <p>チェック記録にある「契約書の整備の検討」では、所管課が指定管理者に指導した内容としての的確ではないため、記載の表現を検討していただきたい。</p>

(4) 加藤委員

財務諸表の内容の確認について	<p>施設の危機管理体制について、主に地震や火災が想定されている。</p> <p>しかし、近年、世界情勢も大きく変わり、人為的災害など新たな有事に対する備えを十分に行う必要がある。</p> <p>危機管理の災害の定義を検討し、詳細に対応していただきたい。</p>
----------------	---

2 デイサービス南大谷の評価結果等に対する意見

(1) 神山委員・前田委員長

利用者アンケート調査票の設計について	<p>利用者アンケート調査票について、総合的な満足度に関する設問の回答が「大変満足」、「満足」、「どちらともいえない」、「不満」、「大変不満」の5段階評価となっている。</p> <p>市の「指定管理者アンケート調査の手引き」においては、「どちらともいえない」という選択肢は回答が集中する傾向があり、利用者の満足度を明確に測れないため、設定しないよう定めている。</p> <p>アンケート調査の選択肢については、「どちらともいえない」を除いた4段階評価となるよう適切な時期に見直しを検討していただきたい。</p>
--------------------	---

(2) 神山委員

利用者アンケート調査の回収率向上について	<p>利用者アンケート調査の回収率が62.3%と低い。</p> <p>所管課によれば、調査票を手渡しした後、施設で回収するのではなく、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のことである。</p> <p>しかし、回収率が低いと、利用者アンケート調査の信ぴょう性が低くなる。</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>
コロナ禍での活動の工夫について	<p>「5. サービスの質に関する評価」において、施設の利用者満足度及び機能訓練サービスの利用者満足度が、共に2020年度から10ポイント前後下がっている。</p> <p>所管課によれば、この原因については、コロナ禍で密を避ける活動に制限され、活動の幅が狭まった結果、同じような活動が増えたためではないかと指定管理者から説明を受けたとのことである。</p> <p>しかし、同じコロナ禍の状況下でも、他の高齢者施設では、利用者満足度は低下していない。</p> <p>コロナ禍であっても活動を工夫し、利用者満足度の向上に取り組むよう、指定管理者へ適切に指導していただきたい。</p>

<p>オンライン研修への職員の参加について</p>	<p>「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。</p> <p>一方で、人的安定性の職員の指導育成に関する項目においては、「研修実施報告書」で研修を実施していることを確認し、「適」と評価している。</p> <p>オンライン研修を実施しても、職員が積極的に参加できない状況では、組織として職員の指導育成が適切に行われていたのか疑義がある。</p> <p>オンライン研修について、より多くの職員が積極的に参加できるよう取り組んでいただきたい。</p>
---------------------------	--

(3) 小林委員

<p>業務履行状況の確認の根拠書類について</p>	<p>「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「ボランティア活動人数で確認した」と記載がある。</p> <p>所管課によれば、実際には「ボランティア活動記録」という書面にて確認しているとのことである。</p> <p>履行状況には、確認した根拠書類を明記していただきたい。</p>
<p>会計・経理状況モニタリング及び労働条件モニタリングの確認方法について</p>	<p>「会計・経理状況チェックシート」の一部の項目において、チェック記録に抽出して確認していることが記載されているが、何件抽出したのか明記されていない。</p> <p>また、「労働条件チェックシート」のチェック記録には、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>「会計・経理状況チェックシート」及び「労働条件チェックシート」のチェック記録には、全件確認したのか又は抽出して確認したのか、抽出した場合は何件確認したのか、確認方法を記載していただきたい。</p>

(4) 加藤委員

法人の長期借入金について	<p>法人の貸借対照表において、負債の部に長期借入金が計上されている。</p> <p>所管課によれば、運転資金を目的とした借入れであり、新型コロナウイルス感染症関連の融資とのことである。3年間無利子で、返済の目途もあると指定管理者から聞き取りを行っていたが、所管課では償還期間など詳細は把握していなかった。</p> <p>現状、返済は始まっていないが、今後、返済が始まると法人の財務状況が変動する恐れがある。</p> <p>長期借入金の返済状況を十分に確認していただきたい。</p>
様々な災害を想定した危機管理体制について	<p>「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。</p> <p>しかし、災害は火災だけではない。</p> <p>激化する風水害や紛争・テロ等人為的災害を含め、様々な災害を想定して対策し、利用者の安全を確保していただきたい。</p>

(5) 前田委員

業務履行状況の確認方法について	<p>「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。</p> <p>所管課によれば、指定期間の初年度には書類で確認し、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とのことである。</p> <p>しかし、ヒアリングだけでは履行状況を十分に確認したとは言えない。</p> <p>業務履行状況を確認する際には、例年と同様であっても、明確な根拠書類を確認していただきたい。</p>
-----------------	---

3 デイサービス榛名坂の評価結果等に対する意見

(1) 神山委員・前田委員

利用者アンケート調査票の設計について	<p>利用者アンケート調査票について、総合的な満足度に関する設問の回答が「大変満足」、「満足」、「どちらともいえない」、「不満」、「大変不満」の5段階評価となっている。</p> <p>市の「指定管理者アンケート調査の手引き」においては、「どちらともいえない」という選択肢は回答が集中する傾向があり、利用者の満足度を明確に測れないため、設定しないよう定めている。</p> <p>アンケート調査の選択肢については、「どちらともいえない」を除いた4段階評価となるよう適切な時期に見直しを検討していただきたい。</p>
--------------------	---

(2) 神山委員

情報公開・個人情報保護の履行状況の記載について	<p>「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。</p> <p>所管課によれば、規定では、利用者に情報公開制度を周知することが定められており、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とのことである。</p> <p>履行状況には、規定どおりに実施されたことを確認した旨も分かるよう記載していただきたい。</p>
業務履行状況の記載について	<p>「事業報告書」の「情報公開・個人情報保護」の取り組み結果に「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。</p> <p>所管課によれば、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のことである。</p> <p>しかし、代表者が業務を行えない場合、通常、組織としては代替者が対応すべきであり、組織として運営が継続できる状況なのか懸念される。</p> <p>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定管理者に対し適切に指導していただきたい。</p>

(3) 小林委員

防災訓練の実施状況の確認について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の危機管理の項目において、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」と記載がある。</p> <p>一方で、「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、定例の避難訓練にその意義を留め実施」と記載がある。</p> <p>所管課によれば、消防署に提出する実施通知書の写しで、実施を確認したとのことであるが、記載が矛盾しており、年2回の消防訓練を実施したのか不明である。</p> <p>消防訓練の実施状況を確認し、実態に沿って履行状況を記載していただきたい。</p>
会計・経理状況モニタリング及び労働条件モニタリングの確認方法について	<p>「会計・経理状況チェックシート」の一部の項目において、チェック記録に抽出して確認していることが記載されているが、何件抽出したのか明記されていない。</p> <p>また、「労働条件チェックシート」のチェック記録には、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>「会計・経理状況チェックシート」及び「労働条件チェックシート」のチェック記録には、全件確認したのか又は抽出して確認したのか、抽出した場合は何件確認したのか、確認方法を記載していただきたい。</p>

(4) 加藤委員

様々な災害を想定した危機管理体制について	<p>「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。</p> <p>激化する風水害や紛争・テロ等人為的災害を含め、様々な災害を想定してBCPを必要に応じて見直し、利用者の安全を確保していただきたい。</p>
----------------------	---

(5) 前田委員

業務履行状況の確認方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「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。</p> <p>しかし、ヒアリングだけでは履行状況を十分に確認したとは言えない。</p> <p>業務履行状況を確認する際には、例年と同様であっても、明確な根拠書類を確認していただきたい。</p>
-----------------	---

4 町田市自然休暇村の評価結果等に対する意見

(1) 神山委員・前田委員

利用者アンケート調査の選択肢について	<p>利用者アンケート調査の選択肢について、「普通」を含めた5段階評価となっている。</p> <p>市の「指定管理者アンケート調査の手引き」においては、「普通」という選択肢は回答が集中する傾向があり、利用者の満足度を明確に測れないため、設定しないよう定めている。</p> <p>アンケート調査の選択肢については、「普通」を除いた4段階評価となるよう適切な時期に見直しを検討していただきたい。</p>
利用者アンケート調査の回収率向上について	<p>利用者アンケート調査の目標回収率は35%、実際の回収率も41.3%と低い。</p> <p>所管課によれば、これまでの実績から目標回収率を指定管理者と協議の上決めているとのことである。</p> <p>しかし、回収率が低いと、利用者アンケート調査の信ぴょう性が低くなる。</p> <p>利用者アンケート調査の回収率の向上に努めるよう、指定管理者に適切に指導していただきたい。</p>

(2) 神山委員

利用者アンケート調査票の非該当の設定について	<p>「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」という項目にチェックが入っているが、調査票には「該当しない」という選択肢はない。</p> <p>所管課によれば、各設問にご意見ご要望等を記載する欄を設けているとのことである。</p> <p>事務局にチェック内容の趣旨を確認したところ、各設問の内容について、分からないので満足度を回答できない場合を想定して「該当しない」という選択肢を設定するとのことである。</p> <p>「該当しない」を設定する趣旨と整合を図り、調査票の見直しを検討していただきたい。</p>
------------------------	--

(3) 小林委員

労働条件モニタリングの確認方法について	<p>「労働条件チェックシート」のチェック記録には、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>「労働条件チェックシート」のチェック記録には、全件確認したのか又は抽出して確認したのか、抽出した場合は何件確認したのか、確認方法を記載していただきたい。</p>
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」と記載がある。</p> <p>所管課にどのような書類で確認したのか確認したところ、実際には、条例・規則等のとおり施設を運営していることをヒアリングで確認していた。</p> <p>また、「管理経費の縮減」の項目においても、履行状況に「書類で確認した」と記載があるが、実際には「町田市自然休暇村に係る燃料費等使用量」という書類で確認したとのことである。</p> <p>履行状況には、確認方法を的確に記載するとともに、確認した根拠書類を具体的に記載していただきたい。</p>

(4) 加藤委員

様々な災害を想定した危機管理体制について	<p>本施設は利用者数の目標を約1万人以上と設定しており、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。</p> <p>近年、地震や火災だけでなく、風水害や紛争・テロ等人為的災害のリスクが高まっている。様々な災害を想定してマニュアルの見直しや訓練、関係者への周知等、十分に対策し、利用者の安全を確保していただきたい。</p>
----------------------	--

(5) 前田委員

労働条件モニタリングの出勤簿の確認方法について	<p>「労働条件チェックシート」の出勤簿等のチェック記録に「出勤簿が作成されていることを確認した」と記載がある。</p> <p>このチェック項目の着眼点は「出勤簿やタイムカード等で労働時間を把握し、記録しているか」であるため、出勤簿があることを確認しただけでは不十分であり、出勤簿に出勤・退勤の時間が記録され、適切に運用されていることを確認する必要がある。</p> <p>「労働条件チェックシート」の出勤簿等のチェック記録には、出退勤の時間の記録を確認したことが分かるよう記載していただきたい。</p>
-------------------------	---