

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)
2022	1	玉川学園子どもクラブ ころこ児童館	児童青少年課	特定非営利活動法人 子育て・子育て支援 タグポート	情報公開・個人情報保護の要求水準について	「6.業務履行状況の確認」において、「情報公開・個人情報保護」の項目の要求水準には、「体制どおりの取扱い」と記載されている。 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。 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。 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。	児童青少年課	個人情報保護体制については、要求水準を「体制どおり」から「登録票等の個人情報に関する書類の施錠管理」へ表現を変更した。 情報公開体制については、要求水準を「体制どおり」から「公開請求に備えた必要書類の適切な管理」へ変更した。	改善済み	2023年7月
2022	2	玉川学園子どもクラブ ころこ児童館	児童青少年課	特定非営利活動法人 子育て・子育て支援 タグポート	労働条件モニタリングの実施方法について	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。 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。 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。 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。	児童青少年課	労働条件モニタリングにて、全員の最低賃金及び定期健康診断について確認を行った。	改善済み	2023年3月
2022	3	玉川学園子どもクラブ ころこ児童館	児童青少年課	特定非営利活動法人 子育て・子育て支援 タグポート	業務履行状況の確認について	「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。 しかし、この記載方法では、発信や提出した事実だけでは分からない。 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。	児童青少年課	発信や提出した事実に加え、市が内容を確認した旨、履行状況欄に記載した。	改善済み	2023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)
2022	4	玉川学園子どもクラブ こころ児童館	児童青少年課	特定非営利活動法人 子育て・子育て支援 タグポート	業務履行状況の記載について	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。 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。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。 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。	児童青少年課	指定管理者へ枚数指定をしない方法でアンケート調査を実施するよう依頼し、実施されたことを確認した。	改善済み	2023年2月
2022	5	小山子どもクラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 青少年健全育成会 ホンザクラ	利用者アンケート調査の回収枚数について	「6.業務履行状況の確認」において、「情報公開・個人情報保護」の項目の要求水準には、「体制どおりの取扱い」と記載されている。 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。 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。 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。	児童青少年課	個人情報保護体制については、要求水準を「体制どおり」から「登録票等の個人情報に関する書類の施錠管理」へ表現を変更した。 情報公開体制については、要求水準を「体制どおり」から「公開請求に備えた必要書類の適切な管理」へ変更した。	改善済み	2023年7月
2022	6	小山子どもクラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 青少年健全育成会 ホンザクラ	情報公開・個人情報保護の要求水準について	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。 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。	児童青少年課	労働条件モニタリングにて、全員分の最低賃金及び定期健康診断について確認を行った。	改善済み	2023年3月
2022	7	小山子どもクラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 青少年健全育成会 ホンザクラ	労働条件モニタリングの実施方法について	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。	児童青少年課	履行の事実に加え、市が内容を確認したことがわかるよう、履行状況欄の記載を改めた。	改善済み	2023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)
2022	8	小山子どもクラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 青少年健全育成会 ホシザクラ	業務履行状況の記載について	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。 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。 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。	児童青少年課	リピーターだけでなく、1～2回利用の保護者にも積極的に声をかける等できるだけ多くの方の意見を聴取できるよう工夫をした。	改善済み	2023年2月
2022	9	大蔵学童保育クラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 非町田市学童保育クラブの会	サービスの質に関する総合評価の所管課所見について	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。 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。 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。 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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、実際の利用者満足度の結果に応じて評価する記載とした。	改善済み	2023年7月
2022	10	大蔵学童保育クラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 非町田市学童保育クラブの会	現地調査と業務履行状況の対応関係について	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。 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。 「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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、現地調査で確認した内容を評価表に反映して記載するよう改めた。	改善済み	2023年7月
2022	11	大蔵学童保育クラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人 非町田市学童保育クラブの会	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。	児童青少年課	履行の事実に加え、市が内容を確認したことがわかるよう、履行状況欄の記載を改めた。	改善済み	2023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)
2022	12	大蔵学童保育クラブ	児童青少年課	特定非営利活動法人非町田市学童保育クラブの会	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。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。「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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、履行状況に確認した市民雇用率を記載することとした。	改善済み	2023年7月
2022	13	桜の森学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人貴静会	利用者満足度と根拠資料との対応関係について	「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。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。「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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、数字の整合性していないクラブについては、「5.サービスの質に関する評価」の利用者満足度と「利用者アンケート調査結果」との対応関係が分かるようなものを補足資料として、評価委員会に提出することとした。	改善済み	2023年7月
2022	14	桜の森学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人貴静会	利用者アンケート調査の回収率の向上について	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。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。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。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。	児童青少年課	2021年度に実施したアンケート回収率が45.0%、2022年度に実施したアンケート回収率が57.0%と、前回に比べて12ポイント改善したが、市の要求水準である75%までまだ届いていない。指定管理者に原因分析及び改善策を講じるよう指導した。引き続き、回収率向上に向けて指定管理者の取組みを注視していく。	改善中	2024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)
2022	15	桜の森学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人貴静会	現地調査と業務履行状況の対応関係について	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。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。「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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、現地調査で確認した内容を評価表に反映して記載するよう改めた。	改善済み	2023年7月
2022	16	桜の森学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人貴静会	賞味期限切れおやつの提供について	「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。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。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。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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、程度の大小に限らず、評価に勘案した事項は評価表に記載することとした。	改善済み	2023年7月
2022	17	桜の森学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人貴静会	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。	児童青少年課	履行の事実に加え、市が内容を確認したことがわかるよう、履行状況欄の記載を改めた。	改善済み	2023年7月
2022	18	桜の森学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人貴静会	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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、履行状況に確認した市民雇用率を記載することとした。	改善済み	2023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)
2022	19	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	利用者満足度と根拠資料との対応関係について	「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。 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。 「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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、数字の整合性していないクラブについては、「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度と「利用者アンケート調査結果」との対応関係が分かるようなものを補足資料として、評価委員会に提出することとした。	改善済み	2023年7月
2022	20	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	利用者アンケート調査の回収率の向上について	「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。 回収率が低いと、一つの回答が大きく結果に影響し、また調査の信ぴょう性が疑わしくなる。 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。	児童青少年課	2021年度に実施したアンケート回収率が69.4%、2022年度に実施したアンケート回収率が61.0%と、前回に比べて約8ポイント下がり、市の要求水準である75%までに届いていない。 指定管理者に原因分析及び改善策を講じるよう指導した。引き続き、回収率向上に向けて指定管理者の取組みを注視していく。	改善中	2024年3月
2022	21	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	現地調査と業務履行状況の対応関係について	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。 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。 「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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、現地調査で確認した内容を評価表に反映して記載するよう改めた。	改善済み	2023年7月
2022	22	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	労働条件モニタリングの実施方法について	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。 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。 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。	児童青少年課	労働条件モニタリングにて、全員分の最低賃金及び定期健康診断について確認を行った。	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)
2022	23	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	労働条件モニタリングのチェック記録の記載について	「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。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。「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。	児童青少年課	2022年度分労働条件チェックシートから、チェック記録には、確認結果だけでなく、確認方法を記載することとした。	改善済み	2023年3月
2022	24	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	利用者満足度調査の根拠資料の補足について	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。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。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。	児童青少年課	財政課及び総務課行政関係との調整の上、2022年度末に光熱水費高騰に係る補正予算を計上し、増額して変更年度協定を締結した。また、2023年度協定においても、同様の対応をした。引き続き、状況を注視する。	改善済み	2023年3月
2022	25	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	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。	児童青少年課	履行の事実に加え、市が内容を確認したことがわかるよう、履行状況欄の記載を改めた。	改善済み	2023年7月
2022	26	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	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。	児童青少年課	2022年度分評価表から、履行状況に確認した市民雇用率を記載することとした。	改善済み	2023年7月
2022	27	鶴川第二学童保育クラブ	児童青少年課	社会福祉法人明社会	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」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%と低い。「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。	児童青少年課	2022年度分利用者アンケート調査チェックリストから、回収率の実態を十分に精査した上でチェックを行った。	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)
2022	28	原町田一丁目駐車場グループ	産業政策課	タイムズ24株式会社共同事業体	クレーム対応の記載について	「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見では、「利用者からクレーム等のご意見はなかった」とある一方で、「6. 業務履行状況の確認」の要望対応では、「要望や苦情には適切な対応がなされ、迅速な報告がなされていた」とあり、記載内容が一致していないように見える。 市所管課によれば、対応が長引くような大きなクレームはなかったが、利用者からの意見については、定例会において市へ報告がなされていたとのことである。 そのような状況であれば、「要望や苦情には適切な対応がなされ、迅速な報告がなされていた」と記載していただきたい。	産業政策課	「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見と、「6. 業務履行状況の確認」の要望対応の記載内容が不一致とならないよう改善した。	改善済み	2023年7月
2022	29	原町田一丁目駐車場グループ	産業政策課	タイムズ24株式会社共同事業体	労働条件モニタリングチェックシートの記載について	「労働条件チェックシート」のチェック記録に、「個人情報の関係で提出ができないため、提出があったフォーマットで確認した」とある。 所管課によれば、個人情報が記載された書類であるため、市への提出ではなく、現地で賃金台帳に記載された賃金額を確認したとのことである。 チェック記録の欄には、賃金台帳を閲覧して確認した旨をわかりやすく記載していただきたい。	産業政策課	2022年度の労働条件モニタリングでは賃金台帳と雇用条件契約書を照らし合わせて確認したが、その記載が漏れていた。2023年度実施の労働条件モニタリングにおいては賃金台帳を閲覧して確認した旨をわかりやすく記載するよう改善を行う。	改善予定	2024年3月
2022	30	原町田一丁目駐車場グループ	産業政策課	タイムズ24株式会社共同事業体	業務履行状況の記載について	「6. 業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護について、履行状況に「適切な保護対策がとられていることを現地で確認」とあり、具体的に何を確認したのかわかりづらい記載となっている。 所管課によれば、当施設では、指定管理者本社の取扱いに則り個人情報を適切に管理しており、個人情報のあるなしに関わらず、書類は鍵付きキャビネット等で保管する等の対応をしていたことを確認したとのことである。 履行状況の欄には、要求水準と対応するよう、法人規定の遵守について具体的に記載していただきたい。	産業政策課	具体的に運営会社が定める個人情報保護規則を確認した旨記載した。	改善済み	2023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)
2022	31	原町田一丁目駐車場グループ	産業政策課	タイムズ24株式会社共同事業体	各種保険への加入の確認方法について	「6. 業務履行状況の確認」の危機管理について、施設所管課は、適切な保険に加入していることを、事業計画書で確認している。 しかし、事業計画書はあくまでも計画であり、保険加入の事実を確認したことにはならないため、可能であれば保険証書等で確認していただきたい。	産業政策課	保険証書等で確認した旨がわかるよう記載を改善した。	改善済み	2023年7月
2022	32	原町田一丁目駐車場グループ	産業政策課	タイムズ24株式会社共同事業体	財務諸表の内容の確認について	「7. 財務・収支状況の確認」の負債比率について、2020年度は約164%、2021年度は400%超と、急激に増加している。 施設所管課では、負債比率が増加した要因について、財務諸表の分析等をしていないとのことであるが、運営に問題がないか、指定管理者として事業継続できるのか、状況を確認していただきたい。	産業政策課	負債比率が増加した理由について指定管理者に確認を行い、資本金の減資があったことが理由であり、その後負債比率も低下しており、事業継続に問題はないと判断した。	改善済み	2023年7月
2022	33	原町田一丁目駐車場グループ	産業政策課	タイムズ24株式会社共同事業体	サービスの質に関する評価の評価基準と目標値の関係について	「5. サービスの質に関する評価」の指標の評価基準と目標の関係について、目標値を下回ってもA評価となる設定をしている。 施設所管課によれば、評価基準については現在の稼働実績から市が設定しているのに対し、目標値については指定管理者の提案に基づき設定しており、提案内容が非常に高いものだったためとのことである。 目標値を下回っても最高評価となる評価基準と目標値の関係について、精査していただきたい。	産業政策課	目標値については指定管理者の提案をもとに設定し、高い目標をもって事業に取り組んでいただくため設定している。評価基準については稼働実績等から設定したものであり、適切な評価基準であると認識している。	改善済み	2023年7月
2022	34	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	利用者アンケート調査の回収率向上について	利用者アンケート調査について、調査期間が1年間であるにもかかわらず回収率は半分強であり、目標回収率も60%と低く設定している。 その理由は、新型コロナウイルス感染症拡大により、対話して回収するのが難しいためとのことである。 利用者アンケート調査の回収率向上については、引き続き、指定管理者と回収率を上げる方法を検討していただきたい。	産業政策課	2021年度時点においては新型コロナウイルス感染拡大の影響から、対話しての回収が難しかったが、感染拡大の影響が落ち着きつつあった2022年度においては、声掛けによる回収率向上に努め、2022年度の回収率は 87.4%を達成した。	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)
2022	35	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	トラブルの状況精査について	「6. 業務履行状況の確認」の要望対応の履行状況に、「トラブル発生後の改善提案について、直後の定例会で確認」とある。施設所管課によれば、施設運営に関わるようなトラブルはなく、利用に関して不便な点等の利用者の声があったとのことであった。要求水準と履行状況とで、想定しているトラブルの規模感が一致していないため、状況を精査していただきたい。	産業政策課	履行状況の記載を改善した。	改善済み	2023年7月
2022	36	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	地域貢献の取組の記載について	「6. 業務履行状況の確認」の地域貢献の履行状況を確認したところ、文化交流センターの指定管理者としてのイベントはしておらず、指定管理者であるまちづくり公社本社の地域活動へ貢献している活動内容を記載しているとのことである。評価表は、文化交流センターの管理を記載するものであり、指定管理者本社の活動内容を記載するものではない。文化交流センターに特化した内容で評価していただきたい。	産業政策課	2022年度からは、文化交流センターに特化した内容で評価を行うよう見直した。	改善済み	2023年7月
2022	37	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	各種保険への加入の確認方法について	「6. 業務履行状況の確認」の危機管理について、適切な保険に加入していることを、事業計画書で確認している。事業計画書はあくまでも計画であり、保険加入の事実を確認したことにはならないため、可能であれば保険証書等で確認していただきたい。	産業政策課	保険証書等で確認した旨がわかるよう記載を改善した。	改善済み	2023年7月
2022	38	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	財務状況の確認について	2020年度はコロナ禍で収入が大きく減少し、収支差額は大幅赤字となったが、2021年度は収入が増加しており、収支差額は未だ赤字ではあるが改善している。財政状態については、財務安定性のバランスが比較的とれていると認められる。近年における新型コロナ等社会、経済情勢の変化が著しく、業務及び財政状態が想定外の変動を示す可能性があるため、今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視することが必要である。	産業政策課	新型コロナウイルス感染拡大に対応するため、2021年度は指定管理者事業継続支援金を支払い、2022年度からは、物価高騰による光熱費の高騰の影響に対応するため、指定管理料の支払いを行った。引き続き、社会状況等の変化や指定管理者とコミュニケーションを踏まえ、財務状況を注視していく。	改善済み	2023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)
2022	39	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	財務諸表の内容の確認について	「財務諸表」の損益計算書を見ると、営業損益が約-3,400万円であるが、営業外収益が約2,000万円計上されている。 施設所管課によれば、新型コロナウイルス感染拡大防止にかかる指定管理者事業継続支援金4,663千円以外の内容は、確認していないとのことであった。 営業外収益が約2,000万円計上されることによって、経常損益が約-1,400万円で済んでいるため、営業外収益の内容が適正なものであるか精査してほしい。	産業政策課	営業外収益の内訳は国の社会資本総合交付金と町田市からの指定管理者事業継続支援金であり、内容が適正であることを確認した。	改善済み	2023年7月
2022	40	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	サービスの質に関する評価の評価基準と目標値の関係について	「5. サービスの質に関する評価」の指標の評価基準と目標の関係について、目標値を下回ってもA評価となる設定をしている。 施設所管課によれば、評価基準については現在の実績から市が設定しているのに対し、目標値については指定管理者の提案に基づき設定しており、提案内容が非常に高いものだったためとのことである。 目標値を下回っても最高評価となる評価基準と目標値の関係について、精査していただきたい。	産業政策課	目標値については指定管理者の提案をもとに設定し、高い目標をもって事業に取り組んでいただくため設定している。評価基準については稼働実績等から設定したものであり、適切な評価基準であると認識している。	改善済み	2023年7月
2022	41	町田市文化交流センター	産業政策課	株式会社町田まちづくり公社	利用者アンケート調査の見直しについて	「利用者アンケートチェックリスト」では、「満足度や重要度の回答は4段階となっていますか」の他、チェックのない項目が複数ある。 チェック項目の内容を満たさないことは、利用者アンケート調査の精度に関わるため、精度を高める努力をすることを願いたい。	産業政策課	チェック項目の内容を満たすアンケートになるようにアンケート内容を見直した。(2023年度から実施)	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)
2022	42	相原中央公園グループ	公園緑地課	特定非営利法人レスポアール相原	利用者アンケート調査の項目と選択肢について	利用者アンケート調査には、スタッフの対応の項目がない。施設所管課によれば、当施設には有料の運動施設においてスタッフ対応があるとのことであり、アンケート調査項目が不十分な状態となっているとのことである。 また、利用者アンケート調査が4段階評価ではなく、3段階評価となっている。これは、「指定管理者アンケート調査の手引き」に従い4段階とする認識はあったものの、利用者アンケート実施前の確認が漏れ、3段階評価になってしまったとのことである。 利用者アンケート調査の精度を高めるため、スタッフの対応の項目を追加すること、選択肢を4段階評価とすることの見直しをしていただきたい。	公園緑地課	利用者アンケート調査については、「指定管理者アンケート調査の手引き」に則り実施するよう改めて指導を徹底し、アンケート調査項目へのスタッフ対応項目の追加及び選択肢を4段階評価とするよう見直しを行った。	改善済み	2023年1月
2022	43	相原中央公園グループ	公園緑地課	特定非営利法人レスポアール相原	労働条件モニタリングチェックシートの抽出基準の記載について	「労働条件チェックシート」の項目において、抽出して確認しているが、チェックの記録の欄には、抽出の基準について明記されていない。 抽出して確認する場合には、何人抽出したのかどのように抽出したのかを記入していただきたい。	公園緑地課	2022年度の労働モニタリングの実施にあたり、抽出人数及び抽出方法を「労働条件チェックシート」に記入するよう改善を行った。	改善済み	2023年2月
2022	44	相原中央公園グループ	公園緑地課	特定非営利法人レスポアール相原	業務履行状況の記載について	「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の欄に、「報告書で確認」という記載がある。 施設所管課によれば、業務履行状況を確認する際に、年度の事業報告書には記載のない項目については、別途、市に提出される報告書で確認しているとのことである。 事業報告書とは別に、個別の報告書で確認した項目については、その旨がわかるように記載していただきたい。	公園緑地課	2022年度の指定管理者管理運営状況評価の実施にあたり、業務履行状況を確認する際に個別の報告書で確認した項目については、その旨を記載するよう改善を行った。	改善済み	2023年7月
2022	45	相原中央公園グループ	公園緑地課	特定非営利法人レスポアール相原	財務状況の確認について	コロナ禍ではあるが2021年度は、2020年度より収支黒字が増加して改善しており、また財政状態についても比較的バランスがとれている。しかし、包括外部監査報告書の記載にもある通り、会計の正確性に関しては改善をすべき点も散見され、今後の改善が必要になると考える。 近年における新型コロナ等社会、経済情勢の変化が著しく、業務及び財政状態が想定外の変動を示す可能性があるため、今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視することが必要である。	公園緑地課	適正な会計処理及び報告を徹底するよう指定管理者に指導するとともに、今後も引き続き指定管理者に対する財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視していく。	改善中	2024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)
2022	46	相原中央公園グループ	公園緑地課	特定非営利法人レスポアール相原	労働条件モニタリングの改善策の確認について	「6. 業務履行状況の確認」の労働条件モニタリング結果の2つの項目において、複数の項目で否があったが、年度内に改善策が提出されたため、適としている。 改善策は、否を適とするための根拠資料であるため、内容確認できた方がいいが、資料の添付がなく内容の確認ができない状況となっている。 事務局によれば、改善策の様式等は定めておらず、年度内に文書にて提出することのみ定めており、評価委員会において改善策の内容を確認する視点がなかったとのことである。 労働条件モニタリングにおいて否の項目があった場合に、改善策の提出をもって適とする場合は、どのような改善策が提出されたのか、内容を十分確認できるようにしていただきたい。	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
2022	47	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	利用者アンケートの回収枚数について	指定管理者所見に、「新規利用者が少なくアンケート回答数を伸ばすことも出来ず、当初アンケート用紙を200枚用意したが130枚しか配る事ができなかった」と記載がある。また、施設所管課によれば、利用者アンケート調査は年間通して実施しているが、重複した回答とならないように新規の利用者のみに配布することが難しいとのことである。 しかし、例えば7,048人いる自主事業の利用者に対し、アンケートを配布し、枚数を増やす工夫をすることもできると感じる。 「利用者アンケート調査」の回収枚数を増やすため、新規利用者の獲得やアンケートの取り方の工夫をしていただきたい。	公園緑地課	「利用者アンケート調査」の回収枚数を増やすため、新規利用者の獲得やアンケートの取り方の工夫について、指定管理者と共有を行い、実施方法の検討を行っていく。	改善予定	2024年4月
2022	48	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	業務履行状況の記載の修正について	「6. 業務履行状況の確認」の平等利用の確保等3つの項目について、履行状況の欄に、文字の誤記載がある。 評価表に記載する文言については、適切な表現となるよう、精査していただきたい。	公園緑地課	2022年度の評価表記載にあたって、適切な表現となるよう、文言を十分に精査した。	改善済み	2023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)
2022	49	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	業務履行状況の記載について	「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の欄に、「報告書で確認」という記載がある。 施設所管課によれば、業務履行状況を確認する際に、年度の事業報告書には記載のない項目については、別途、市に提出される報告書で確認しているとのことである。 事業報告書とは別に、個別の報告書で確認した項目については、その旨がわかるように記載していただきたい。	公園緑地課	2022年度の指定管理者管理運営状況評価の実施にあたり、業務履行状況を確認する際に個別の報告書で確認した項目については、その旨を記載するよう改善を行った。	改善済み	2023年7月
2022	50	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	労働条件モニタリングチェックシートの抽出基準の記載について	「労働条件チェックシート」の項目において、抽出して確認しているが、チェックの記録の欄には、抽出の基準について明記されていない。 抽出して確認する場合には、何人抽出したのかどのように抽出したのかを記入していただきたい。	公園緑地課	2022年度の労働モニタリングの実施にあたり、抽出人数及び抽出方法を「労働条件チェックシート」に記入するよう改善を行った。	改善済み	2023年3月
2022	51	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	財務状況の確認について	2020年度、2021年度はコロナ禍における行動制限により収入が大幅減少し、収支差額は赤字となったが、世界的なパンデミックの影響による想定外の要因によるものでありやむをえないものとする。なお、財政状態については、財務安定性のバランスがとれていると認められる。 近年における新型コロナ等社会、経済情勢の変化が著しく、業務及び財政状態が想定外の変動を示す可能性があるため、今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視することが必要である。	公園緑地課	今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視していく。	改善済み	2023年1月
2022	52	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	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。 回答は「普通」に寄りがちであるため、アンケート調査の精度を高めるため、市では「指定管理者アンケート調査の手引き」において、4段階評価とすることとしている。 アンケート調査の選択肢については、5段階評価ではなく4段階評価していただきたい。	公園緑地課	利用者アンケート調査については、「指定管理者アンケート調査の手引き」に則り実施するよう改めて指導を徹底し、選択肢を4段階評価とするよう見直しを行った。	改善済み	2023年1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)
2022	53	町田中央公園グループ	公園緑地課	まちだA・T・Kスポーツパートナーズ	利用者満足度の対象施設について	「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度の指標結果は、町田中央公園の体育館利用者の調査結果のみから計算している。一方で、施設稼働率の指標結果は、4施設の施設稼働率で計算すると明記されている。 町田中央公園グループの評価表は、4施設の管理運営状況の評価するものであるため、利用者満足度調査を計算する対象施設についても、町田中央公園の体育館利用者のみだけでなく、4施設を対象とするよう改善していただきたい。	公園緑地課	利用者満足度調査を計算する対象施設については、体育館を含めた2施設に改善した。事務所のない他2施設については、指定管理者を協議を行い対応手法について検討を行う。	改善中	2024年4月
2022	54	デイサービス鶴川	いきいき総務課	社会福祉法人 福音会	利用者アンケート調査票の設計について	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。 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。 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。	いきいき総務課	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。	改善予定	2025年3月
2022	55	デイサービス鶴川	いきいき総務課	社会福祉法人 福音会	認知症ケア力習熟度の確認方法について	「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。 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とのことである。 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。 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。	いきいき総務課	指定管理者に習熟度の確認方法について指導を行った。指標については過年度との整合性を図るため、同一の指標を使用することとした。	改善済み	2023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)
2022	56	デイサービス鶴川	いきいき総務課	社会福祉法人 福音会	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	「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。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。「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。	いきいき総務課	会計・経理及び労働条件チェックシートには、抽出対象について記載し、一部抽出の場合はその件数を記載することとした。	改善済み	2023年1月
2022	57	デイサービス鶴川	いきいき総務課	社会福祉法人 福音会	「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	「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ため、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。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。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確ではないため、記載の表現を検討していただきたい。	いきいき総務課	労働条件通知書について従業員のサインや明示の日付が確認できなかった場合は、サインや明示の日付が記載されている通知書の控えを保存することを指導の内容とすることとした。	改善済み	2023年1月
2022	58	デイサービス鶴川	いきいき総務課	社会福祉法人 福音会	財務諸表の内容の確認について	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。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。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。	いきいき総務課	指定管理者に災害の定義を検討し、危機管理に関するマニュアルに反映させていくよう指導した。	改善済み	2023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)
2022	59	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	利用者アンケート調査票の設計について	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。 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。 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。	いきいき総務課	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。	改善予定	2025年3月
2022	60	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	利用者アンケート調査の回収率向上について	利用者アンケート調査の回収率が62.3%と低い。 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。 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。 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。	いきいき総務課	調査票を直接回収を行わない場合においても、利用者等への声掛けを行い、回収率の向上に努めるよう指定管理者に指導した。 2022年度は指定管理者が利用者アンケートを実施したこと及び利用者や家族への声掛けを行ったことにより12.7ポイント増の75.0%となり、回収率の改善が確認できた。	改善済み	2023年7月
2022	61	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	コロナ禍での活動の工夫について	「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。 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。 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。 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。	いきいき総務課	新型コロナウイルス感染症の影響による活動制限がある場合においても、代替の活動等の提案を行うなど、利用者満足度の向上に取り組むよう指定管理者に指導した。	改善済み	2023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)
2022	62	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	オンライン研修への職員の参加について	「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。 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。 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。 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。	いきいき総務課	オンライン研修は新型コロナウイルス感染症対策として実施していたため、2022年度以降は実施されていないが、オンライン研修を実施する場合は、マニュアル等を作成し、対象の職員が参加できるよう指定管理者へ指導した。	改善済み	2023年7月
2022	63	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	業務履行状況の確認の根拠書類について	「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。 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。 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。	いきいき総務課	履行状況を確認する場合は、根拠資料名を明記することとした。	改善済み	2023年7月
2022	64	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	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	「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。 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。 「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。	いきいき総務課	会計・経理及び労働条件チェックシートには、抽出対象について記載し、一部抽出の場合はその件数を記載することとした。	改善済み	2023年1月
2022	65	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	法人の長期借入金について	法人の貸借対照表において、負債の部に長期借入金計上されている。 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、返済の用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。 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。 長期借入金の返済状況を十分に確認していただきたい。	いきいき総務課	長期借入金の返済状況について、定期的に指定管理者に確認することとした。	改善済み	2023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)
2022	66	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	様々な災害を想定した危機管理体制について	「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。	いきいき総務課	指定管理者に災害の定義を検討し、危機管理に関するマニュアルに反映させていくよう指導した。	改善済み	2023年7月
2022	67	デイサービス南大谷	いきいき総務課	特定非営利活動法人 桜実会	業務履行状況の確認方法について	「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。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。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。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。	いきいき総務課	年度ごとに変更がない場合においても根拠資料を確認し、業務履行状況の確認を行うこととした。	改善済み	2023年7月
2022	68	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	利用者アンケート調査票の設計について	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。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。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。	いきいき総務課	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。	改善予定	2025年3月
2022	69	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	情報公開・個人情報保護の履行状況の記載について	「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。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へ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。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。	いきいき総務課	契約者に利用者へ説明していることについて、規定どおり実施されたことを確認した旨を記載した。	改善済み	2023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)
2022	70	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	業務履行状況の記載について	「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。 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。 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。 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。	いきいき総務課	第三者評価の実施について、代表者が不在の場合においても、組織として対応ができるよう指定管理者に指導した。	改善済み	2023年7月
2022	71	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	防災訓練の実施状況の確認について	「6. 業務履行状況の確認」の危機管理の項目において、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。 一方で、「事業報告書」の危機管理の取り組み結果には「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。 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。 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。	いきいき総務課	業務履行状況の確認については、実施状況を根拠資料にて確認し、実態に沿った内容で記載することとした。	改善済み	2023年7月
2022	72	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	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	「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。 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。 「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。	いきいき総務課	会計・経理及び労働条件チェックシートには、抽出対象について記載し、一部抽出の場合はその件数を記載することとした。	改善済み	2023年1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)
2022	73	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	様々な災害を想定した危機管理体制について	「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。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。	いきいき総務課	指定管理者に災害の定義を検討し、BCPの見直しを行うよう指導した。	改善済み	2023年7月
2022	74	デイサービス榛名坂	いきいき総務課	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	業務履行状況の確認方法について	「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。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。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。	いきいき総務課	実施状況が例年と同様であっても、根拠資料を確認し、業務履行状況の確認を行うこととした。	改善済み	2023年7月
2022	75	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	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。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。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。	児童青少年課	2023年度7月分のアンケートから、意見を踏まえ、「普通」を除いた4段階評価とした。	改善済み	2024年4月
2022	76	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	利用者アンケート調査の回収率向上について	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。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たとのことである。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。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。	児童青少年課	「指定管理者アンケート調査の手引き」を提示しながら、指定管理者に指導した。2023年度から回収率向上に向けて、チェックアウト時に利用者への声掛けや回答者の子どもへシールの配付の対応をしている。	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)
2022	77	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	利用者アンケート調査票の非該当の設定について	「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。所管課によれば、各設間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。事務局にチェック内容の趣旨を確認したところ、各設間の内容について、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。「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。	児童青少年課	次期指定管理期間(2024年4月から5年間)に向けて、アンケート用紙の修正を行う。	改善予定	2024年4月
2022	78	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	労働条件モニタリングの確認方法について	「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。「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。	児童青少年課	2022年度の労働条件モニタリングでは、抽出して確認した場合には「労働条件チェックシート」に件数まで確認方法の記載をした。	改善済み	2023年3月
2022	79	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	業務履行状況の記載について	「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。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。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。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。	児童青少年課	業務履行状況について、確認方法や確認した根拠書類を具体的に記載した。	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)
2022	80	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	様々な災害を想定した危機管理体制について	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。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。	児童青少年課	2023年度は関連施設等から危機管理に関するマニュアルの収集や検討を行い、訓練、関係者への周知等を行う予定である。	改善中	2024年4月
2022	81	町田市自然休暇村	児童青少年課	一般財団法人川上村振興公社	労働条件モニタリングの出勤簿の確認方法について	「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。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。「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。	児童青少年課	2023年度に労働時間を把握する手法について、指定管理者と調整を行い、次期指定管理期間(2024年4月から5年間)から実施に向けて対応をしていく。	改善中	2024年4月