

2025年度第3回町田市指定管理者管理運営状況評価委員会
「2024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 金森市民住宅外1施設グループの評価結果等に対する意見

(1) 加藤委員

財務諸表の提出について	<p>指定管理者の財務諸表について、会計区分が一般会計、都営住宅等管理会計の2区分に分かれているが、町田市指定管理者管理運営状況評価委員会には、それぞれの会計ごとの財務諸表ではなく、総括のみが提示された。</p> <p>総括の財務諸表のみでは、法人の財務状況を正しく検証・分析できない可能性もあるため、今後は、決算書の注記、及び会計区分ごとの財務諸表も、町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の資料としていただきたい。</p>
会計・経理モニタリングの確認項目について	<p>会計・経理モニタリングについて、「会計・経理実施状況チェックシート」の古い様式を使用してモニタリングを実施しており、本来確認すべき項目を確認していない状況である。</p> <p>指定管理者の会計経理に関する事務の適正性を確保するため、最新の「会計・経理実施状況チェックシート」様式を使用してモニタリングを実施していただきたい。</p>
会計・経理モニタリングの確認項目について	<p>「会計・経理実施状況チェックシート」の小口現金を確認する項目について、該当なしと記載されている。</p> <p>小口現金か否かに関わらず、指定管理料に関する収支は、全て適切に確認していただきたい。</p>

(2) 前田委員長

利用者アンケート調査の分析・改善について	<p>利用者アンケート調査の職員の対応について、「やや悪かった」との回答があった。</p> <p>所管課によれば、具体的な対応を特定することは難しかったが、今後も対応に留意するよう指導を行ったとのことである。</p> <p>利用者アンケート調査において「悪い」「やや悪い」と評価されている点については、原因を分析し、改善を図るよう指導していただきたい。</p>
----------------------	--

2 わくわくプラザ町田の評価結果等に対する意見

(1) 小林委員

利用者アンケート調査の結果の記載について	<p>利用者アンケート調査について、所管課によれば、回答は、原則、利用団体ごとに行っていたとのことであった。</p> <p>団体ごとの回答であることが分かるよう、利用者アンケート調査の集計結果の記載を工夫していただきたい。</p>
サービスの質に関する評価の指標の記載について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標3「サービス改善及びPR活動による新規利用団体数」について、所管課によれば、実際は、新規利用ではなく新規登録者数によって実績値を算出しているとのことであった。</p> <p>また、指標には「サービス改善及びPR活動による」と記載があり、因果関係を指定しているように受け取れる。しかし、実際は、単純な新規団体の登録数で評価を行っているとのことである。</p> <p>実際に指標としている数値と指標の記載に乖離があることから、指標を正確な記載に改めるよう検討していただきたい。</p>

(2) 加藤委員

指定管理業務の赤字の圧縮について	<p>「7. 財務・収支状況の確認」の公の施設に係る収支について、指定管理業務の収支差額がマイナスとなっている。</p> <p>事業単位で収支均衡がとれている必要があると考えるため、利用料金を増加させる取組や利用率の向上および光熱水費等の削減によって、指定管理業務の赤字の圧縮に努めるよう指導していただきたい。</p>
------------------	---

(3) 前田委員長

利用者アンケート調査の設計について	<p>利用者アンケート調査について、市で定めている要件「1つの設問で複数の問いかけをしていませんか」を満たしていない設問が設定されていた。</p> <p>利用者アンケート調査の結果が正確なものとなるよう、1つの設問で複数の問いかけを行っているものについては改善するよう指導していただきたい。</p>
-------------------	---

(4) 小林委員、前田委員長

業務履行状況の確認結果の記載について	<p>「6. 業務履行状況の確認」について、履行状況には現地で確認した旨の記載がされていない。</p> <p>しかし、所管課によれば、会計・経理モニタリングや労働条件モニタリングを行った際、必要に応じて、業務履行状況の確認のための現地確認も行っているとのことであった。</p> <p>「6. 業務履行状況の確認」については、現地確認した項目がある場合はその旨を明記していただきたい。</p>
--------------------	---

3 小山田高齢者在宅サービスセンター外1施設の評価結果等に対する意見

(1) 小林委員

業務履行状況の 要求水準について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「施設運営」の「平等・公平な取扱い」の項目について、要求水準が「利用希望者全ての受入れ」となっている。</p> <p>しかし、小山田高齢者在宅サービスセンターの履行状況には「特別な理由がない限りは受入れを行い」とあり、受入れを行わない可能性がある旨の記載となっている。</p> <p>所管課によれば、特別な理由とは、医療的な面でデイサービス施設として受入れが難しい場合を想定しており、2024年度は特別な理由に該当する方はいなかったと思われるとのことであった。</p> <p>また、高齢者福祉センターふれあい桜館の同項目についても、履行状況には「要支援・要介護認定を受けている方も可能な限り利用できるよう利用環境を整えている」との記載があり、履行状況の確認が不明確な印象を受ける。</p> <p>より適切に業務履行状況を確認するため、要求水準の見直しを行うよう検討していただきたい。</p>
要求水準の設定 について	<p>高齢者福祉センターふれあい桜館について、「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の「市民雇用」の項目について、要求水準が「町田市民の割合が70%以上」となっている。</p> <p>履行状況を確認した結果、「職員8名のうち町田市民が5名で、町田市民の割合が62.5%である」ことから、履行状況が「否」となっている。</p> <p>介護人材が不足している中、確保した人材が市外住民であることから、履行状況が未達となるのは厳しい評価ではないかと考えられるため、要求水準については、指定管理者の提案をそのまま設定するのではなく、現状も踏まえたうえで、要求水準を見直すことを検討していただきたい。</p>

(2) 加藤委員

指定管理者の財務状況について	<p>「7. 財務・収支状況の確認」について、指定管理者本部の経常利益率がマイナスとなっている。</p> <p>指定管理業務を継続していくためには、団体の財務状況の確認が必要であるため、収支状況や改善策等の確認を行っていただきたい。</p>
----------------	--

(3) 前田委員長

業務履行状況の確認について	<p>「6. 業務履行状況の確認」について、履行状況には現地で確認した旨の記載がされていない。</p> <p>「6. 業務履行状況の確認」については、実際の状況を確認するため、できるだけ現地確認を行っていただきたい。また、現地確認を行った場合は、その旨を明記していただきたい。</p>
---------------	--

4 玉川学園高齢者在宅サービスセンターの評価結果等に対する意見

(1) 小林委員

所見の記載について	「4. 総合評価及び所見」の記載について、誤った表記があるため、適切な記載となるよう修正していただきたい。
業務履行状況の要求水準について	「6. 業務履行状況の確認」の「平等・公平な取扱い」の項目について、要求水準に「利用希望者全ての受入」とあるが、実際に要求する水準と記載の表現に乖離がある。 より適切に業務履行状況を確認するため、要求水準の見直しを行うよう検討していただきたい。

(2) 加藤委員

財務状況の確認について	指定管理者本部の貸借対照表について、未収金が大きくなっているが、所管課では詳細を把握していなかった。 継続して指定管理業務を実施できるか確認するため、指定管理者本部の財務状況を、2023年度分も含めて十分に確認していただきたい。
-------------	---

(3) 前田委員長

サービスの質に関する評価の指標等の設定について	「5. サービスの質に関する評価」の指標3「短時間利用などより柔軟なサービス提供を行い、多様な利用者ニーズに応える」について、指標及び目標が分かりづらい記載となっている。 また、2024年度の時点で目標を達成できておらず、その場合に2025年度の目標設定が不明瞭になる可能性がある。 「5. サービスの質に関する評価」の指標や目標値については、毎年度の見直しが可能な記載とするよう検討していただきたい。
-------------------------	---

<p>業務履行状況の 確認結果の記載 について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の記載について、履行状況には現地で確認した旨の記載がされていない。</p> <p>履行状況をどのように確認したのか正確に記録するため、現地確認を行った場合は、その旨を明記していただきたい。</p>
-------------------------------------	--

5 デイサービス忠生の評価結果等に対する意見

(1) 小林委員

業務履行状況の確認の記載について	「6. 業務履行状況の確認」の「情報管理」について、誤った表記があるため、適切な記載となるよう修正していただきたい。
業務履行状況の要求水準について	「6. 業務履行状況の確認」の「平等・公平な取扱い」の項目について、実際に要求する水準と記載の表現に乖離がある。 実際に要求したい事項を踏まえ、要求水準の見直しを検討していただきたい。

(2) 加藤委員

財務状況の確認について	指定管理者本部の財務状況について、負債比率が高いため、継続して指定管理業務を実施できるか把握するため、返済計画や返済状況、経常利益等の状況を確認していただきたい。
-------------	---

(3) 前田委員長

業務履行状況の確認結果の記載について	「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の記載について、履行状況には現地で確認した旨の記載がされていない。 履行状況をどのように確認したのか正確に記録するため、現地確認を行った場合は、その旨を明記していただきたい。
--------------------	---

(4) 小林委員、前田委員長

業務履行状況の要求水準について	「6. 業務履行状況の確認」の「市民雇用」の項目について、指定管理者の提案をそのまま設定しており、実現が難しい要求水準となっている。 目標が形骸化することがないように、要求水準の設定を見直すことを検討していただきたい。
-----------------	--