

## 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 議事要旨

開催日時：2025年10月20日（月）12：55～16：35

開催場所：町田市庁舎2階 会議室2-2

出席者：（委員長）前田 成東（委員）小林 大祐、加藤 暢一

欠席：（委員）神山 和美

傍聴者：なし

説明者：住宅課4名、いきいき総務課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などについて説明した。

### 2 「金森市民住宅外1施設グループ」評価結果検証

#### （1）所管課説明

施設所管課である住宅課担当者から、「金森市民住宅外1施設グループ」の2024年度「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」（以下「評価表」という。）について説明した。

#### （2）ヒアリング

小林委員）「6. 業務履行状況の確認」の「施設の運営方針・管理方針」の「入居者への適切な対応」の項目について、「入居者に対して適切に対応していることを月次報告で確認した」とあるが、内容はこういったものか。

市担当者）修繕の受付対応や、残高不足等による口座振替不能時に振替不能通知を発送するなど、個別に対応していることを確認したものである。

小林委員）「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」の「苦情対応記録台帳の作成」の項目について、「苦情等は適切に対応しており」との記載があるが、実際に苦情はあったのか。

市担当者）苦情はなかった。苦情等の「等」に該当するものとしては、申請書類の記載方法や準備する書類への問合せがある。そうした問合せに、その都度適切に対応していることを確認したものである。

小林委員）「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の「地域住民及び関係機関との連携の確保」の項目について、「近隣要望に対して職員が現地確認し、迅速に対応していることを月次報告等で確認した」と記載されている。実際に、近隣から要望があったか。

市担当者）2024年度は1件の要望があった。その要望については、市と協議のうえ、指定管理者で対応を行った。

加藤委員) 財務諸表に関する資料が総括しかなく、目次に記載されている資料がすべて提出されていないようだが、指定管理者から提出がなかったのか。

市担当者) 決算書については、指定管理者のホームページで公表しているものを提出している。ただ、今回提出した資料は、一部抜粋のデータを提出してしまった。

加藤委員) 会計区分が分かれている管理にも関わらず総括しかないというのは、正しく検証・分析できない可能性もあるため、決算書の注記及び会計区分ごとの決算書を提出していただきたい。また、提出は不要だが、所管課では財産目録まで確認していただきたい。

加藤委員) 「会計・経理モニタリングチェックシート」について、他施設と書式が異なっているが、施設ごとに書式が異なるのか。

事務局) 全ての指定管理施設で統一して同じ様式を使用することとしている。金森市民住宅外1施設グループにおいては、旧様式でモニタリングが実施されていたため、次回からは新様式で実施するよう、事務局から指導済みである。

加藤委員) 「会計・経理モニタリングチェックシート」の小口現金に関するチェック項目について、該当なしと記載されている。指定管理料に関する収支は小口現金か否かに関わらず、確認すべきだが、確認できる資料を入手しているか。

市担当者) 会計・経理モニタリングでは、指定管理業務にかかる総勘定元帳と会計伝票と請求書をもとに確認した。

加藤委員) 指定管理者本部の財務分析は、都営住宅等管理会計は含まないのか。

市担当者) 財務分析の際には、一般会計のみで算出している。今回に限らず、都営住宅等管理会計は収益事業ではないため、一般的に、一般会計のみで算出するのが望ましい旨を指定管理者に確認済みである。

前田委員長) 建物全体としての戸数はいくつか。また、市民住宅の戸数は、今後も5戸から変動しないか。

市担当者) 建物全体としては、金森が129戸、忠生が148戸であり、今後もその数は変わらない。

前田委員長) 利用者アンケート調査について、2024年度は対象者数が4戸、今後増加しても最大で5戸とのことである。対象者数が少ない場合、利用者アンケート調査を有効に活用するために、さらに個別にお尋ねして意見を聞く等、別の方法で取組を行ったことがあるか。

市担当者) 利用者アンケート調査以外で満足度調査を実施したことはない。

前田委員長) 母数が少ないため、回答者が特定できる可能性がある。当事者は市民住宅戸数を認識しているのか。

市担当者) 居住者は、市民住宅が全体で5戸だということを知らないと思われる。利用者アンケート調査の結果についても、個別に通知することはしていない。

前田委員長) 利用者アンケート調査について、職員の対応に関して「やや悪かった」との回答があるが、所管課としてはどのように状況を把握しているのか。

市担当者) 利用者アンケート調査の結果を所管課で確認した後は、指定管理者へ共有し、ヒアリングを実施している。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済みである。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

加藤委員からは、財務諸表の会計区分が2区分(一般会計、都営住宅等管理会計)に分かれているが、提出資料が総括のみだったため、今後は、2区分の内訳までわかる資料及び決算書の注記を提出していただきたい。「会計・経理実施状況チェックシート」については、旧書式を使用しているため、即時改善していただきたい。「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は、全ての収支を適切に確認していただき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、「悪い」等と評価されている点について、原因を分析し、改善を図るよう指導していただきたいとの意見を申し上げる。

## 3 「わくわくプラザ町田」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課であるいきいき総務課担当者から、「わくわくプラザ町田」の2024年度「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」(以下「評価表」という。)について説明した。

### (2) ヒアリング

小林委員) 「5. サービスの質に関する評価」の利用者アンケートの調査方法について、調査票は全て利用団体単位で渡し、代表者が回答しているのか。配布先の重複などはないのか。

市担当者) 調査期間に受け付けた全ての団体に渡しており、回答はおそらく代表者がしていると思われる。回答いただいた配付団体名を控え、配布先の重複が起こらないよう対応している。

小林委員) 回答者層を分かりやすくするため、利用者アンケート調査結果のどこかに、団体ごとの回答である旨を記載していただきたい。

市担当者) 個人利用者の回答もあるので、その点も含めて、わかりやすい表記となるよ

う検討する。

小林委員)「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、新規利用団体数というのは、何との比較で新規利用として判断しているのか。

市担当者) 該当年度に新規に登録された団体数のことを指している。

小林委員) 新規利用というよりは新規登録ということか。再登録した団体はどういった取扱いなのか。

市担当者) ご認識の通りである。初めて登録した団体のみを対象としているため、再登録数はカウントしていないとしている。

小林委員) 指標では、「サービス改善及びPR活動による」と記載があるため、因果関係を指定しているように受け取れる。しかし、ここでの評価は単純な新規団体の登録数であることから、指標の記載を「新規登録団体数」として正確に記載いただいたほうがよいと考える。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「情報管理」の「個人情報の適切な保管」の項目、及び「環境配慮」の「職員への周知・啓発」の項目について、履行状況には「写真で確認」と記載されている。写真で確認した理由は何か。現地確認は行っていないのか。

市担当者) 管理運営状況モニタリングは書面実施としているため、提出された資料で確認している。なお、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に、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。

小林委員) 現地確認で確認した項目については、履行状況にその旨を記載していただきたい。

加藤委員)「7. 財務・収支状況の確認」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。少なくとも事業単位で収支均衡がとれている必要があると考えるが、今後の改善策は確認しているか。

市担当者) 利用料金制を導入している施設のため、利用料金を増加させる取組を行ってもらいたいと考えている。また、人件費は難しいと思うが、維持管理費の削減努力で対応するよう、指定管理者とも共有している。

前田委員長)「6. 業務履行状況の確認」の中で、現地確認された場合、その旨を明記していただきたい。

前田委員長)「利用者アンケート調査チェックリスト」について、「1つの設問で複数の問いかけをしていませんか」の項目が対応できていないとのことだが、具体的にどの設問で複数の問いかけを行っているのか。

市担当者) 設問 8 の「当施設の予約に「町田市予約システム」を利用していますか。」が該当する。選択肢が「はい」、「いいえ」、「不便」、「非該当」となっており、利用有無以外の選択肢が含まれていた。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

小林委員からは、利用者アンケート調査の集計結果について、団体ごとの回答である旨を明記していただきたい。「5. サービスの質に関する評価」の指標について、因果関係が明確ではないものについては指標の記載を改めることを検討していただきたい。

「6. 業務履行状況の確認」について、現地確認した項目についてはその旨を明記していただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」の公の施設に係る収支について、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との意見があった。

私からは、「6. 業務履行状況の確認」について、現地確認した項目についてはその旨を明記していただきたい。利用者アンケート調査について、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との意見を申し上げます。

## 4 「小山田高齢者在宅サービスセンター外1施設グループ」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課であるいきいき総務課担当者から、「小山田高齢者住宅サービスセンター外1施設グループ」の2024年度「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」(以下「評価表」という。)について説明した。

### (2) ヒアリング

小林委員) 小山田高齢者在宅サービスセンターについて、「5. サービスの質に関する評価」の指標2「利用率」の計算根拠は何か。定員の充足率になるか。

市担当者) その通りである。デイサービス施設のため定員数が設けられており、年間の定員数に対する利用率で算出している。

小林委員) 指標3が「2. 選定時の提案内容」と同じであり、実施有無による評価の印象がある。サービスの質に関する指標として実施有無による判断の設定で問題がないのか、確認したい。

事務局) 定量的だけでなく定性的なものでもよいとしている。今回の場合は、所管課の判断によって提案時の内容と同じとすることも問題ないと考えている。

小林委員) 「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、履行状況に「特別な理由がない限りは受入れを行い」とある。実際に特別な理由により断った事例はあったのか。

市担当者) 2024年度は、特別な理由に該当した方はいなかったと思われる。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などを想定している。

小林委員) 「利用希望者全ての受入」という要求水準の設定が適していないのではないか。

市担当者) 前提として、利用時には利用者が直接申し込みをするのではなく、ケアマネージャーを通じての申し込みになるため、事前相談の時点で難しいと判断する可能性がある。実施の受入れ時には起こり得ないと考えている。

小林委員) 全ての受け入れができるのがあたり前だということになってしまうので、ほかの要求水準がないか、検討していただきたい。

小林委員) 同じ視点で、高齢者福祉センターふれあい桜館（以下、「ふれあい桜館」という。）でも、「平等・公平な取扱い」の項目については、履行状況の確認が不明確な印象を受ける。

市担当者) ふれあい桜館は、一般の高齢者全員が利用対象の施設になるためデイサービスとは条件が異なるが、その条件を満たした方はすべて受け入れている。

小林委員) 入り口で断った人はいなかったという点でのみの確認になるのか。

市担当者) たとえばバリアフリー対応希望については、適切に対応をする必要があるが、そうした対応を適切に行ったうえで受け入れを行っているかを確認する水準となる。

小林委員) 様々な方を受け入れられる体制が整っていることが要求水準ということか。

市担当者) その通りである。記載については見直していきたい。

小林委員) ふれあい桜館について、「6. 業務履行状況の確認」の「地域の住民や団体等との交流」の項目の履行状況が「否」となっている。要求水準は「実習生や仕事体験・ボランティアの受入」であるが、実習生の受け入れは従来から行っていなかったのか。それとも実施は可能であるが未実施だったということか。

市担当者) 学校との交流は行っているが、要求水準通りの実施をしていなかった。実習生の受け入れを行うことは可能であるため、要求水準の認識が指定管理者側で不足していたと考えられる。

小林委員) 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。「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。“町田市民の割合が70%以上”というのは指定管理者の提案だと思うが、今後の改善は可能

なのか。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、履行状況が未達というのは厳しいと思う。単純に提案内容をそのまま要求水準にせず、市内に勤めている人などとしたほうが良いのではないか。

市担当者) ふれあい桜館は改善可能だと思うが、小山田高齢者在宅サービスセンターについては、介護人材不足の状況であるため、70%以上の雇用にするのか厳しい状況である。所管課としても課題感を持っているところである。

加藤委員) 「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。団体の財務諸表の事業活動計算書によれば、人件費の増加が要因ではないかと思われる。指定管理業務を継続していくためには、団体の財務状況確認が必要であるが行っているか。

市担当者) 拠点が複数箇所あるが、全ての施設の収支状況や赤字の分析や改善策等についてまでは今回確認できていない。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」の項目について、現地確認は行っているのか。

市担当者) 評価表の記載では事業報告書で確認したと記載しているが、現地に行った際に確認を行っている項目もある。

前田委員長) 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」の履行状況が「否」となっている。記載の仕方として、履行状況内に否とした明確な理由を記載する必要はないのか。

事務局) 要求水準と比較して判断できる記載については問題ないと考えている。

前田委員長) 「利用者アンケート調査チェックリスト」の「満足度が4段階になっていない」という項目について、小山田高齢者在宅サービスセンターは要件を満たしてないが、一方で、ふれあい桜館の方は4段階になっており、要件を満たしている。グループ管理をしている施設で、状況が異なっている理由は何か。

市担当者) 小山田高齢者在宅サービスセンターについては、協定書で「東京都福祉サービス第三者評価を受けること」を要求しており、その評価方法が3段階となっている。毎年の実施ではないものの、独自で調査を実施した際に比較や推移が確認しにくくなるため、福祉サービスの調査方法に合わせて実施している。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の中で、施設運営や地域貢献の要求水準の設定を見直すよう検討していただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、指定管理者本部の財政状況が赤字になっているため、改善策を確認

していただきたいとの意見があった。

私からは、「6. 業務履行状況の確認」について、現地確認した項目は、その旨を明記していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」については、モニタリング実施で現地に訪問した際などを利用して、極力現地確認を実施していただきたいとの意見を申し上げます。

## 5 「玉川学園高齢者在宅サービスセンター」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課であるいきいき総務課担当者から、「玉川学園高齢者住宅サービスセンター」の2024年度「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」(以下「評価表」という。)について説明した。

### (2) ヒアリング

小林委員)「4. 総合評価及び所見」の「所管課総合所見」に「概ね予定通りの」とあるが、「概ね予定通りに」だと思われるので修正していただきたい。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」にある「平等・公平な取扱い」の要求水準「利用希望者全ての受入」については、他施設とあわせて見直しを検討していただきたい。

加藤委員)「7. 財務・収支状況の確認」について、公の施設に係る収支の2024年度の収入支出の差額が「予算(当初)」や「予算(変更後)」、「決算」で変動しているが、その理由は何か。

市担当者) 予算(変更後)の支出減額理由は、退職者の後任を採用しないことによる人件費減の見込みによるものである。最終的には現場からの意見等により、人員補充を実施したため、当初予算に近い形の決算となった。

加藤委員) 団体の財務諸表の貸借対照表について、未収金が約5,100万円あるが毎年この程度の規模になるのか。問題ない債権であるかが分からないため、未収金の内容を確認していただきたい。

市担当者) 指定管理者本部の未収金の状況については確認していなかったため、前年度の内容を含めて、確認していきたい。

前田委員長)「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、指標及び目標はどのような想定で設定しているのか。

市担当者) 2024年度及び2025年度については、具体的な人数は明記していない

が、1名以上の利用を目標としていた。

前田委員長) 記載が分かりづらいため、記載内容を工夫していただきたい。2024年度の時点で目標を達成できていないが、2025年度はどのような目標設定を想定しているのか。

市担当者) 2025年度は1名以上の長期利用者がいればよいとする予定である。具体的な期間等は明記しない予定である。

前田委員長) 「短時間利用など」と設定しているが、短時間利用以外もあり得るのか。

市担当者) 指定管理者としては短時間利用が具体的な方法であると考えているようだが、他の取組が行われる可能性を考慮して「短時間利用など」と記載していた。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」の「情報管理」の「個人情報の適切な保管」の項目について、履行状況は現地確認で行っているか。

市担当者) モニタリングの際に、毎年、書類や鍵の保管場所について現地で確認をしている。

前田委員長) 利用者満足度調査のチェックリストについて、「満足度や重要度の回答は「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階となっていますか」の項目の要件を満たしていないようだが、東京都福祉サービス第三者評価の調査方法を合わせているためか。

市担当者) その通りである。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

小林委員からは、「4. 総合評価及び所見」について誤記があるため、修正していただきたい。「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、要求水準の設定の見直しを検討いただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、団体の財務状況について、2024年度は未収金が多いため、2023年度の状況も含めて、正常な債権なのか確認していただきたいとの意見があった。

私からは、「5. サービスの質に関する評価」の指標3について、指標や目標値の設定や記載については、毎年度の見直しが可能な書き方とするよう検討していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の記載について、現地確認を行った場合は、その旨を記載していただきたいとの意見を申し上げる。

## 6 「デイサービス忠生」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課であるいきいき総務課担当者から、「デイサービス忠生」の2024年度「公

の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」(以下「評価表」という。)について説明した。

## (2) ヒアリング

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」にある「情報管理」の「個人情報の適切な保管」の項目について、履行状況に「紙媒体は施錠させた」と記載があるが、誤記と思われるため「紙媒体は施錠された」に修正していただきたい。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「施設運営」の「平等・公平な取扱い」、及び「地域貢献」の「市民雇用」の項目について、これまでの施設と同様に、要求水準の記載の見直しを検討していただきたい。

また、「地域貢献」の「地域の住民や団体等との交流」の項目について、履行状況に「実習生等の受け入れ等はなく、地域に向けた体操教室を企画したが開催はできなかった」と記載されている。体操教室が実施できていたら、要求水準である「実習生や仕事体験・ボランティアの受入」を満たしたことになるのか。

市担当者)体操教室は地域との取組みではあるものの、実施していたとしても要求水準は満たしていないものと考えている。

加藤委員)「7. 財務・収支状況の確認」の指定管理者本部の負債比率について、85.5%となっている。所管課所見によれば、設備投資をするためではなく、法人の運営資金調達のための借入れとのことだが、返済計画を立てているのか。また、現在の返済状況はどのようになっているのか。

市担当者)具体的な返済状況や金額は確認できていない。指定管理者からは、今後、経常利益を増加させて、借入金の返済を進めると説明を受けている。2021年には負債比率が1,000%を超過したこともあり、所管課としても注視している。2022年度以降は少しずつ改善傾向であることを確認している。

加藤委員)借入れの状況や返済状況、経常利益が出ているかなどを注視していただきたい。

前田委員長)「利用者アンケート調査チェックリスト」について、「満足度や重要度の回答は「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階となっていますか」の項目が、要件を満たしていないようであるが、これは、東京都福祉サービス第三者評価の調査方法を合わせているためか。

市担当者)その通りである。

前田委員長)「6. 業務履行状況の確認」の「個人情報の適切な保管」の項目について、現地確認された場合は、その旨を履行状況に明記していただきたい。また、

「6. 業務履行状況の確認」の「市民雇用」の項目について、要求水準の設定を検討していただきたい。

### (3) 委員長総括

前田委員長)

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「情報管理」の誤記について訂正していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「平等・公平な取扱い」及び「市民雇用」の項目について、要求水準の見直しを検討していただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、法人本体の負債比率が高いため、返済計画や返済状況、経常利益が出ているか等、状況を注視していただきたいとの意見があった。

私からは、「6. 業務履行状況の確認」について、現地確認を行った場合は、履行状況にその旨を明記していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「市民雇用」の項目について、要求水準の設定を見直すことを検討していただきたいとの意見を申し上げる。

## 7 閉 会