

2020年度 第1回町田市指定管理者管理運営状況評価委員会  
「2019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 野津田公園の評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

収支状況の記載方法について	<p>当施設は、指定管理者の収入となる自主事業収入のうちから、300万円を施設のサービス向上のため指定管理事業の維持管理経費に充当している。</p> <p>「財務・収支状況の確認」の表においては、維持管理経費への充当分を自主事業収入から差し引き、「その他」の収入として記載している。</p> <p>しかし「その他」という項目名では内容が分かりにくく、指定管理事業と自主事業の収支の流れが分かりづらい。</p> <p><u>収支状況については、収支の具体的な流れが分かるよう記載していただきたい。</u></p>
収支予算の内容把握について	<p>収支予算書には、正規職員の他に、事務や事務所スタッフなどの臨時職員の人件費が計上されている。</p> <p>これら臨時職員はどのような業務を行っているのかを確認したが、所管課では詳細を把握していなかった。</p> <p>また、団体の財務諸表の内容についても十分に把握していなかった。</p> <p><u>収支予算書や財務状況の内容の把握について、精度を上げて行っていただきたい。</u></p>

(2) 神山委員（野津田公園・小野路公園共通事項）

選定時の提案内容の進捗状況について	<p>「選定時の提案内容」について、達成状況を「検討中」としており、所管課では検討の具体的な進捗について、十分に把握していない。</p> <p>最終的な達成目標年度は未到来であっても、各年度において見込まれている進捗状況を把握することは、提案内容を確実に実現につなげるために重要である。</p> <p><u>選定時の提案内容については、進捗を詳細に把握していただきたい。</u></p>
-------------------	---

<p>業務履行状況の確認方法について</p>	<p>「業務履行状況の確認」の所管課所見に「事業報告書、ヒアリングにて確認した」と確認方法をまとめて記載している。</p> <p><u>履行状況には、それぞれの項目についてどういった方法で確認したのかを明確に記載していただきたい。</u></p>
------------------------	---

(3) 小林委員

<p>野津田球場の稼働率向上策について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」の指標2の施設稼働率は、野津田球場、上の原グラウンド、野津田テニスコートの三つの施設の稼働率の平均値であるが、そのうち野津田球場の稼働率は39%と非常に低い。</p> <p>所管課では、特に稼働率の低い平日昼間の時間帯に自主事業を実施して有効活用するなど、稼働率の向上策について指定管理者と協議を行っている。</p> <p>しかし、球場においては、野球だけに用途を限定してしまうと、稼働率の向上は見込めない。</p> <p><u>野津田球場の稼働率の向上については、野球以外での活用を含め、具体的な方策を模索していただきたい。</u></p>
-------------------------	--

(4) 前田委員長

<p>稼働率が高い施設の利用希望者への対応について</p>	<p>テニスコートと上の原グラウンドの利用率は、94.3%、97.8%と非常に高い。</p> <p>稼働率が高い点は評価できる一方、使いたい時に使えない施設は、反対に利用者満足度が低下する可能性がある。</p> <p><u>利用率が高い施設については、予約できない利用希望者を他施設に誘導するなど、利用機会の確保に向けて取り組んでいただきたい。</u></p>
-------------------------------	--

<p>利用アンケート調査で聴取した要望への対応について</p>	<p>利用者アンケート調査の自由記述には、具体的な要望事項が挙げられている。</p> <p>所管課によれば、要望に対しては、指定管理者が施設の状況を把握した上で対応しており、修繕に関する要望は予算の都合上、着手できるところから順次対応しているとのことであった。</p> <p>利用者満足度の向上のためには、利用者から寄せられる要望をもとに、利用者サービスを着実に改善していく必要がある。</p> <p><u>利用者からの様々な要望については、市と指定管理者で協議を行い、優先順位をつけて積極的に対応していただきたい。</u></p>
---------------------------------	--

## 2 小野路公園グループの評価結果等に対する意見

### (1) 前原委員

<p>予算・決算の収支状況の内容把握について</p>	<p>自主事業の収入については、予算では約300万円のところ、決算では約140万円に、支出については予算では約170万円のところ、決算では約10万円に減少している。</p> <p>所管課によれば、天候不順によるイベントの中止等により自主事業の収支が共に減少したと考えられるとのことであったが、収入は予算の約半分、支出は予算の6%以下の執行となっており、収支がアンバランスである。</p> <p><u>予算・決算の収支状況については、よく精査し、内容を把握していただきたい。</u></p>
<p>会計経理モニタリングの判定方法について</p>	<p>「会計・経理実施状況チェックシート」の会計・経理に関するチェック体制について、モニタリングの記録には複数チェックの体制に不備があったと思われる記載があるにもかかわらず、「適」と判定されている。</p> <p><u>会計・経理モニタリングにあたっては、判定方法を明確に定め、適切に評価を行っていただきたい。</u></p>

(2) 小林委員

利用者アンケート調査の内容について	<p>利用者満足度は、利用者アンケート調査の質問項目の設定方法により結果が変わるが、質問項目については、各施設の指定管理者がそれぞれ独自に決定している。</p> <p><u>利用者満足度を測る利用者アンケート調査の質問項目については、公園間での比較ができるよう所管課主導で統一していただきたい。あわせて回答の選択肢についても見直していただきたい。</u></p>
-------------------	---

(3) 前田委員長

利用者アンケート調査結果の分析について	<p>利用者アンケート調査の結果を見ると、10代が42%、20代が32%と、若い年齢層の利用者が多い。</p> <p>若い年齢層からは、どのような意見が寄せられているのかを確認したところ、所管課では把握していないとのことであった。</p> <p><u>利用者アンケート調査の結果については、回答した利用者の年齢層と意見を細かく分析し、利用者サービスの改善策を検討していただきたい。</u></p>
---------------------	--

### 3 デイサービス森野の評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

指定管理者となっている法人の財務諸表について	<p>指定管理者となっている法人の貸借対照表では、「純資産」より「営業権」の額が大きい。</p> <p>法人の財務の健全性を判断するためには、「営業権」の実態を確認する必要があるが、所管課では実態を把握していなかった。また、損益計算書上の細目についても内容を把握していなかった。</p> <p><u>指定管理者となっている法人の財務の健全性を確認するために、提出された財務諸表の内容は詳細に把握していただきたい。</u></p>
------------------------	--

(2) 神山委員

指定管理者本部の負債比率について	<p>「財務・収支状況の確認」の負債比率の算定方法について、所管課によれば、負債合計を負債・純資産合計で除して計算しているとのことであった。</p> <p>しかし、評価表の負債比率は、他人資本（負債）を自己資本（資本）で除して算定するものである。</p> <p><u>負債比率の計算については、指定管理者から提出があった根拠資料をよく確認していただきたい。</u></p>
------------------	--

(3) 小林委員

施設利用率の目標値について	<p>2019年度の利用率の目標値は90%であるのに対し、実際の利用率は33.6%であった。</p> <p>所管課では、デイサービスの利用率の全国平均が70%程度であるため、公設のデイサービスは利用率の目標値を高め設定しているとのことであった。</p> <p><u>利用率の目標値については、施設の地理的な条件や提供されるサービス内容を踏まえ、各施設の実情に合わせて設定していただきたい。</u></p>
---------------	--

(4) 前田委員長

利用者アンケート調査の集計結果について	<p>利用者アンケート調査の様式は、各設問に自由意見欄があるが、集計結果には自由意見の記載がない。</p> <p>所管課によれば、自由意見は少ないものの、指定管理者から報告されているとのことであった。</p> <p><u>施設の管理運営の改善に活かすため、利用者アンケート調査の集計結果には、利用者からの自由意見もあわせて記載していただきたい。</u></p>
---------------------	--

#### 4 デイサービス高ヶ坂の評価結果等に対する意見

##### (1) 前原委員

施設の運営状況の把握について	<p>指定管理者から提出された「顛末書」によると、当指定管理施設は45名定員で開設するべきところ、市に事前の相談もなく定員を減員し、施設管理者も変更していたことが判明したとのことであった。</p> <p>所管課によれば、指定管理者に指導を行い、2020年2月に45名定員で再開したが、それ以前は少ない定員で運営していたため、利用率が低くなったとのことであった。</p> <p><u>利用率が低ければ、利用料金収入も減少し、収支状況の悪化につながるため、施設の運営状況については、十分に把握するよう努めていただきたい。</u></p>
----------------	--

##### (2) 神山委員・前田委員長

顛末書事態の評価表への反映について	<p>顛末書を提出する事態があったにも関わらず、評価表の「業務履行状況の確認」では全ての項目で「適」と評価されている。</p> <p>所管課によれば、顛末書の手態については、基本協定上の規定に反する内容であり、業務履行状況の評価に反映させるのが難しいとのことであった。</p> <p>しかし、顛末書の手態については、特筆すべき内容であり、評価表に何らかの形で反映させるべきである。</p> <p><u>評価表の書式の変更も含め、顛末書の内容を評価表に反映するよう検討していただきたい。</u></p>
-------------------	--

(3) 小林委員

<p>評価の視点の見直しについて</p>	<p>評価表の「総合評価及び所見」や「業務履行状況の確認」の所管課所見において、それぞれマニュアルを整備していることを評価している。</p> <p>所管課によれば、他施設に比べ、防災対策関連のマニュアルが充実していたことを評価したとのことである。</p> <p>しかし、管理運営状況の評価においては、マニュアルの内容が充実しているかどうかではなく、マニュアルに沿った危機管理やリスクへの対応が行われているかに評価の重点を置くべきである。</p> <p><u>評価の視点の見直しを検討していただきたい。</u></p>
----------------------	--

5 わくわくプラザ町田の評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

<p>指定管理者本部の経常利益率の確認について</p>	<p>評価表の「財務・収支状況の確認」の経常利益率について、所管課では指定管理者から算出方法と合わせて数値を聞き取っており、根拠資料の確認は行っていなかった。</p> <p>評価表は所管課が作成するものであり、指定管理者から聞き取った場合でも、根拠資料をもとに、正しいかどうかを確認する必要がある。</p> <p><u>評価表の数値については、必ず所管課が根拠資料と突合し、確認していただきたい。</u></p>
<p>財務諸表の内容の確認について</p>	<p>正味財産増減計算書において、「諸謝金」が2018年度は約850万円計上されており、2019年度は0円となっている。恒常的な支出ではないと思われるが、所管課では詳細を把握していなかった。</p> <p><u>法人全体の財務諸表について、前年度と比較し、大きく変わった点など、確認すべき部分があれば指定管理者に確認していただきたい。</u></p>

(2) 神山委員・前田委員長

<p>利用者アンケート調査票と集計結果の精度の向上について</p>	<p>利用者アンケート調査の調査票の設問及び集計結果において、「受付スタッフ」、「スタッフ」、「職員」と文言が統一されていない。</p> <p>所管課によれば、利用者の対応を行うのは、「受付スタッフ」であるとのことであったが、調査票の設問の文言が統一されていないと、どの対象・範囲について質問しているかが分かりづらく、利用者は正確に回答できない。</p> <p><u>利用者の意見を適切に把握するために、調査票の設問の整合性を確認するとともに、集計結果についてもよく精査していただきたい。</u></p>
-----------------------------------	--

(3) 小林委員

<p>利用者アンケート調査の内容整理について</p>	<p>利用者アンケート調査について「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」という設問に対して、「はい」「どちらともいえない」「不便」「非該当」「知らなかった」と回答の選択肢が設定されている。</p> <p>設問として、利便性と利用状況のどちらを聞いているのか、設問の意図が分かりづらく、また「どちらともいえない」と「非該当」がどのように使い分けられているかも分かりづらい。</p> <p><u>指定管理者に対して、利用者アンケート調査の内容を整理するよう適切に指導していただきたい。</u></p>
<p>評価表と事業報告書の記載内容の差異について</p>	<p>「業務履行状況の確認」において、「情報公開・個人情報保護」の項目は、研修を実施していることを確認して「適」と評価している。一方で、事業報告書の同一項目には、研修についての記載がなかった。</p> <p>また、「危機管理」の項目でも同様に根拠資料の記載内容に差異が生じていた。</p> <p>事業報告書は、評価のための基礎資料であり、評価結果に大きく影響するものである。</p> <p><u>指定管理者と、取り組み結果に対する認識に差異がないかをよく確認するとともに、事業報告書の内容と評価結果が対応しているかを精査していただきたい。</u></p>