

## 2020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：2020年11月16日（月）13：15～15：30

開催場所：町田市庁舎5階 会議室5-3

出席者：（委員長）前田 成東（委員）神山 和美、前原 一彦、小林 大祐

傍聴者：3名

説明者：スポーツ振興課4名、農業振興課3名

事務局：4名

### 1 開会

事務局から本委員会の進め方及び町田市の指定管理者管理運営状況評価の基準などについて説明した。

### 2 「町田市立室内プール」評価結果検証

#### (1) 所管課説明

施設所管課であるスポーツ振興課担当者から、「町田市立室内プール」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

#### (2) ヒアリング

前原委員）評価表の「7.財務・収支状況の確認」において、指定管理料を除く収入が約半分に減っている。一方で、利用者サービス・自主事業費やその他の経費は増えているのはなぜか。

市担当者）利用者サービス・自主事業費については、大規模改修による休館中も、出張して事業を行っていたため、休館の影響を受けることなく、むしろ経費は増加している。

前原委員）予算時にはなぜ見込んでいなかったのか。

市担当者）予算の段階では、工事が2カ月延長することが確定していなかったため、休館期間が2カ月短い想定で事業経費の予算を見積もったためである。

前原委員）会計・経理モニタリングチェックシートにおいて、②「総勘定元帳には、施設の収入や管理運営経費支出がもれなく計上されているか」の項目では、12月13日分の収入と、11月分の委託料の支出を確認している。サンプルを抽出する月はどのように選んだのか。

市担当者）営業を再開した12月分からサンプルを抽出している。②の項目については、モニタリング時に一部精算が完了していない経費があったため、その部分は11月分を確認した。

神山委員) 評価表の「3. 昨年度の課題」に、「アンケート内容の見直し」が挙げられているが、「5. サービスの質に関する評価」では、2019年度については新型コロナウイルスによる休館のため、利用者アンケート調査は実施できなかったとある。添付資料にある調査票は、改善後の様式なのか。

市担当者) 再開後すぐに利用者アンケート調査を実施できるよう、「アンケート調査の手引き」と「利用者アンケート調査チェックリスト」に基づき、見直した調査票を添付している。

神山委員) 「5. サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度は、「総合評価において満足・大満足と評価した割合」となっているが、アンケートのどの設問に対応するのか。

市担当者) 調査票のすべての項目の設問に対応している。

神山委員) 施設の項目にある「施設全体の充実度(広さ、明るさ、清潔さ、空調、雰囲気等)」の設問は、一部ハード的な要素が入り込んだ設問であると思われる。例えば、施設の広さなどは必ずしも指定管理者の努力によらない部分もある。ハード的な要素を含めた形で総合的な満足度を測ることが適切かどうか検討していただきたい。

神山委員) 「5. サービスの質に関する評価」において、指標1の利用者満足度はアンケート未実施のため評価しておらず、指標2の施設利用者数と、指標3の自主事業参加者数においてはC評価となっているが、総合評価はA評価としている。所管課所見では、指標2や指標3が目標値に達しなかった理由が新型コロナウイルスによる大会の中止と休館であることや、改修工事後の1月には休館前の同時期と比較し、利用者数が同程度に回復したことなどが記載されている。一方で、添付資料の「事業報告書」によれば、12月の利用者数は過年度より少ない。以上の状況を踏まえ、総合評価でA評価をつけるほど回復したと認めるのであれば、指標に応じて丁寧に理由を記載していただいた方がよい。

小林委員) 神山委員の指摘に関連して、「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見に「新型コロナウイルス感染症の影響による大会の中止・休館等がなければ目標値に達していたと想定される」とあるが、具体的に計算した数字があるのか。

市担当者) 指標2の施設利用者数については、約68,400人、指標3の自主事業参加者数については約7,200人になると想定している。

小林委員) それはどのように計算したのか。

市担当者) 新型コロナウイルスによる休館があった2月から3月分について、改修工事前の2017年度の2月から3月分の実績に置き換えた上、中止となったプール祭りや大会の参加者の見込み数を追加して計算している。

小林委員) 所管課所見には、そうした計算の上で、目標を達成したと判断すると丁寧に記載していただきたい。

小林委員) 「6.業務履行状況の確認」には、「情報公開・個人情報保護」や「人的安定性」などの項目で、研修に関する記載がいくつかある。「情報公開・個人情報保護」の研修については、要求水準に「年1回」と頻度が記載され、実施を確認しているが、「要望対応」や「危機管理」、「人的安定性」の項目では、「随時研修を実施」したとある。2019年度は実際に実施されているのか。

市担当者) 「危機管理」に関する研修については、年1回の防災訓練と合わせて実施したことを確認している。随時行う職員研修については、アルバイトが多く、入社する時期にばらつきがあるため、個々に研修プログラムを組み、それぞれのタイミングで研修を行っている。その実施状況は、研修プログラムを数人分抽出して確認している。

小林委員) 2019年度に入社した職員については実施状況を確認しているということか。

市担当者) それ以前に入社した職員についても、研修プログラムに応じた実施状況を確認している。

前田委員長) 2019年度の評価には直接関係ないが、大規模改修によって休館していた期間はどれくらいなのか。

市担当者) 2018年9月から2019年11月28日までである。

前田委員長) 当初1年間の休館予定が2カ月延びたという説明があったが、大規模改修を行うことはいつの時点で決定したのか。

市担当者) 具体的に改修工事をするのが決定したのは、工事費の予算要求が通った2017年度中である。現指定管理者を公募する際には2018年9月から2019年9月までで大規模改修を行う予定は決定しており、説明している。

前田委員長) 指定管理期間が第3期から第4期に切り替わる2019年4月時点では休館していたということだが、休館中に指定管理者が替わる懸念はなかったのか。

市担当者) 検討段階で特に懸念事項はなかった。

前田委員長) 事務局に聞きたいのだが、他にもこういう事例があるのか。

事務局) 他の事例は把握する限りはない。本事案に関して、休館した状態で指定管理期間が開始することについて、所管課から相談は受けていた。当時の担当者との検討の中では、第3期の指定管理者が工事期間中に継続して管理する方が、施設の状況をよく把握しており工事業者との調整もしやすいため、指定管理期間の延長も視野に入れていた。しかし、数年後に温浴施設を附帯施設として開設することも考慮し、懸念事項が全くなかったわけではないが、最終的には第4期の指定管理期間を3年間として公募を行うことになった。

前田委員長) 休館中に指定管理期間が切り替わることについて、結果的には問題がなかったということか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) 添付資料の「事業報告書」において、利用者ニーズとして270名分のアンケートの集計結果があるが、これは休館中に出張して行った教室事業のアンケートをまとめたものということによいか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) 回答者の属性をみると、女性が91%で、男性が6%となっており、平均年齢が非常に高くなっている。サービスの受け手は高齢者が中心であると思われるが、高齢者であれば、仕事を辞めている人が大多数なので、この男女比の差に驚いた。何か要因があるのか。

市担当者) 教室の内容が、ストレッチやエアロビクスなどが多く、女性の方が好む傾向があると思われる。もともとトレーニング室で行っていた教室を、外部の自治会館やコミュニティセンターに場所を移して行ったものだが、トレーニング室で実施していた際も、利用者の固定層は女性が多かった。

前田委員長) 出張教室は休館中の4月から、施設再開後も続けられているが、これだけ男女比に差があると、男性の利用者を増やそうという工夫もあってよいと思う。指定管理者と男性の利用者増についての検討はされていたのか。

市担当者) 自治会を通して参加を呼びかけており、所管課としても男性にもっと参加してもらいたいという希望はあるが、結果として女性のニーズの方が高くなっている。

前田委員長) 評価表では、休館中にも様々な出張教室を行ってサービスの質を維持したことを評価する趣旨の記述があったが、これだけ男女比に差が出てしまうと結果として評価できない部分もあるのではないか。

市担当者) 外部で行うことができる教室は、ある程度内容が限られる上、男性のニーズが少ないため、利用者の男女比が偏ってしまうのは仕方がないものと考えている。

前原委員) 大規模改修による休館があったにも関わらず、指定管理料はあまり変わらないように見える。管理費だけで8千万円ほど発生しているが、どのような業務をしていたのか。

市担当者) 指定管理者は、休館中も仮設現場事務所に事務所を移して業務を行っていた。工事の調整や出張教室の企画・実施のほか、開館に向けてアルバイトの雇用、研修などの準備を数カ月前から行っていた。

前原委員) 2019年度の指定管理料は約1億5千万円と、2020年度以降の予算と比較して約3千万円少なくなっているが、これはどのように算定されたのか。一般的には、休館していればほとんど経費はかからないのではないか。

市担当者) 選定時の提案金額を基に、指定管理者と協議をして指定管理料を決定している。

前原委員) 具体的な積算根拠はあるのか。

- 市担当者) 事業計画書にある収支計画の経費の内容にもとづき協議している。
- 前原委員) 前指定管理期間は2018年度の終わりに大規模改修のために休館しているが、その際の指定管理料は変更したのか。
- 市担当者) 管理運営経費が変わるため、協議は行ったが、結果として指定管理料を減額したかどうかは手元資料がなく回答できない。

### (3) 委員長総括

- 前田委員長) 前原委員からは、特に指摘事項はない。
- 神山委員からは、利用者アンケート調査について、ハード的な要素を含めない形で総合的な満足度を測るアンケート項目を検討するよう指摘があった。
- 神山委員、小林委員と私からは、サービスの質に関する総合評価において、個別の指標では「一」、「C」、「C」であるにも関わらずA評価とする理由を丁寧に記載していただきたいと指摘した。
- 小林委員からはさらに、「目標値に達していたと想定される」とする記述に対し、想定する数値を具体的に記載していただきたいと指摘があった。

## 3 「緑ヶ丘グラウンド」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課であるスポーツ振興課担当者から、「緑ヶ丘グラウンド」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

### (2) ヒアリング

- 前原委員) 添付資料「収支決算書」の支出について、人件費の項目に「業務委託人件費」とあり、管理運営費の項目に「業務委託費(人件費以外)」とあるが、これらはどのようなものか。
- 市担当者) 教室事業の運営・企画、設備・清掃維持管理業務、グラウンド維持管理業務、植栽維持管理業務を行うスタッフの人件費を「業務委託人件費」としている。実際には委託というよりも共同事業体内部の人件費である。
- 前原委員) 会計・経理モニタリングチェックシートについて、項目③では、総勘定元帳から福利厚生費のみを抽出していたり、項目⑧の会計伝票の確認では、1月分の収入と10月分の支出を抽出していたりしている。サンプルを抽出するルールなどはあるのか。
- 市担当者) 所管課としては、なるべく多くの月を確認したほうが良いという考えから、ランダムにサンプルを抽出する月を選んでいる。
- 前原委員) それは、所管課としてのマニュアルがあるのか。

市担当者) マニュアルはないが、施設担当者3名で認識を統一した上、うち2名で全施設のモニタリングを行うようにしている。

前原委員) ランダムにサンプルを抽出することだけではなく、ある程度、何月分を確認するのか、何に着目するかなどを決めてモニタリングをしていただきたい。

神山委員) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標2の施設利用率と、指標3の施設利用者数について、2018年度と2019年度では目標値の設定が大きく変わっているが、これはどのような考え方に基づくものか。指標2の施設利用率については、2019年度に目標値を35%から70%に上げているのに対し、指標3の施設利用者数は22,000人から12,500人に下げている。大きく目標値を変えた理由と、施設利用率と施設利用者数の関係性について聞きたい。

市担当者) まず指標2の施設利用率については、2018年度の目標値を35%としているが、緑ヶ丘グラウンドは開設と同時に指定管理者制度を導入しており、直営実績がないため、近隣の木曾山崎グラウンドの施設利用率を参考に目標値を定めたものである。しかし、共同事業体の構成団体に地域スポーツクラブが入っていたこともあり、自主事業を効果的に行うことができ、想定よりも高い利用率の確保につながったため、2019年度の目標値を変更した。

神山委員) それと施設利用者数は連動するのではないのか。

市担当者) 指標3の施設利用者数についても、類似施設である木曾山崎グラウンドを参考に設定した。しかし木曾山崎グラウンドは施設が広く、大規模な大会を開催できる一方で、緑ヶ丘グラウンドは団地が隣接しており、駐車場の収容台数が少ないことから、大規模な大会を開催できず、想定より施設利用者数は少なくなった。

神山委員) 所管課として、近隣施設の状況と比較し2019年度の結果は妥当な数字と考えているならば、指標3の施設利用者数に関して2020年度の目標値が10,000人とさらに下がっているのは、どのような考えか。

市担当者) 新型コロナウイルス感染症対策により、2020年度は4月1日から6月7日まで施設が休止となったため、その期間の利用者数を減らして目標値を設定し直している。

神山委員) 一方で2020年度の施設利用率の目標値は変わらないということか。

市担当者) 施設利用率については、休止期間を除外し、再開後の利用可能日の中で算定するため、目標値を変えていない。

神山委員) 2019年度の目標値と実績値からすると、2020年度の施設利用者数の目標値はもう少し高く設定しても良いと思う。

小林委員)「5.サービスの質に関する評価」について、指標1の利用者満足度の評価基準に「スタッフの接遇や設備、清掃において「大変良い・良い」と評価した人の割合」とあるが、これはどのように計算したものか確認したい。添付資料の「利用者アンケート調査票」では、スタッフの印象に関する設問があり、「あいさつ」、「身だしなみ」、「言葉遣い」の3つの項目に分かれている。また施設に関する設問では、「利用料金」、「施設設備」、「清掃」、「整備状況」、「貸出備品」の5つの項目に分かれている。

市担当者)利用者アンケートの中の、あいさつ、身だしなみ、言葉遣い、施設整備、清掃、整備状況、貸出備品の7項目について、それぞれの利用者満足度を平均した値である。

小林委員)利用料金を除いた満足度の平均値ということか。

市担当者)そのとおりである。

小林委員)利用者アンケート調査の集計結果に職業欄があるが、「その他」という回答が53%と一番多くなっている。恐らく無職の方と思われるが、その他が半分以上を占めると回答者の属性が十分に把握できないので、回答の選択肢に「無職」を追加するなど、指定管理者に適切に指導をしていただいた方が良い。

前田委員長)先ほどの神山委員から質問があった、「5.サービスの質に関する評価」の指標2と指標3について、当初の目標値を途中で変更しているが、評価表の中で目標値を設定し直したという記述はあるか。

市担当者)評価表には記載していない。

前田委員長)評価表に記載しないと、この評価表だけを見た人には分からない。特に指標3の施設利用者数は分かりづらく、目標値について2018年度は22,000人だが、2019年度は12,500人に下がり、2020年度はさらに下がって、2021年度は上がるという状況である。どこかに注釈をつけて、途中で目標値を見直したということが明確に分かるようにすべきである。

### (3) 委員長総括

前田委員長)前原委員からは、会計・経理モニタリングにおいてサンプル抽出の基準を明確に設けるべきであるとの意見があった。

神山委員からは、「5.サービスの質に関する評価」の指標3の施設利用者数について、2020年度の目標値の妥当性を検討していただきたいと指摘があった。

小林委員からは利用者アンケート調査の職業を問う設問について、「その他」の回答が多いため、回答の選択肢を検討していただきたいと指摘があった。

私からは、「5.サービスの質に関する評価」において、目標値を変更した場合はその旨が分かるように付記していただくことをお願いしたい。

## 4 「ふるさと農具館」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課である農業振興課担当者から、「ふるさと農具館」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

### (2) ヒアリング

前原委員) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」において、自主事業が赤字となっているが、自主事業の収支の数字はどの資料を根拠としているのか。

市担当者) 添付資料の「自主事業収支決算」である。

前原委員) 貸借対照表や損益計算書が添付されていないが、経常利益率116%と負債比率0%はどの資料を根拠としているのか。

市担当者) 当団体については、収支決算書のみで、貸借対照表や損益計算書を作成していないため、団体の決算書から計算している。

前原委員) 経常利益率が100%を超えるということは、莫大な利益があるということになる。この経常利益率と負債比率については、根拠をよく精査していただきたい。

前原委員) 添付資料の「会計・経理モニタリングチェックシート」について、何月分を何件サンプルしたのかが記載されていないが、全件確認したのか。

市担当者) 数があまり多くないので、全件確認している。

前原委員) それであれば、全件を確認したということを明確に記載したほうが良い。

神山委員) 昨年度の利用者アンケート調査の回収枚数は何枚だったのか。

市担当者) 2018年度の回収枚数は52枚である。

神山委員) 「5. サービスの質に関する評価」において、指標1の利用者満足度と指標2の団体利用数については、評価基準のA評価となる値を目標値としているが、指標3についてはB評価となる値を目標値としている。これはどのような考えに基づくものか。

市担当者) 指標3の施設利用者数については、本来A評価となる35,000人以上を目標値とするべきところだが、ここ数年の利用状況の推移から、A評価を目標とすることが現実でないため、30,000人に目標値を下げている。

神山委員) 指標1、2と3では、違う考え方で目標値を設定していることが分かりにくい。評価基準と目標値との関係性を整理してほしい。



神山委員)「6.業務履行状況の確認」の所管課所見において、「要求水準を満たしていることを、月次報告書および現地確認、アンケート結果にて確認した」とある。具体的に、利用者アンケート調査のどの結果を、評価に使ったのか。

市担当者)総合満足度の集計結果を使った。

神山委員)「業務履行状況の確認」の中のどの項目を評価したのか。根拠資料としてアンケート結果を挙げることの整合性について、精査していただきたい。

神山委員)添付資料の「利用者アンケート調査票」について、「当施設で油しぼりの見学を行っていることを知っていますか」の設問に対して、「知っている」、「知らない⇒見学してみたい・見学したいと思わない」とある。恐らく「知らない」と回答した人について、知らないけど見学したいかどうかを問う意図だと思われるが、アンケートの集計結果を見ると、「知らない」と回答した人数より「見学してみたい・したいと思わない」の回答数が多くなっている。ここは分かりやすく表記していただいた方がよい。

小林委員)評価表の「5.サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度94.9%は、どういった計算で出した数字なのか。

市担当者)総合満足度に関する設問において、「大いに満足」、「満足」と回答した37人を全体の回収枚数39枚で除したものである。

小林委員)無回答の人を含めているということか。

市担当者)そのとおりである。

小林委員)「当施設の利用はいかがでしたか」の設問については利用者満足度とは関係がないのか。

市担当者)指標1の利用者満足度の評価は、アンケートの総合満足度の結果のみを反映している。

小林委員)「3.昨年度の課題」では、アンケートの回収枚数が課題であると記載されているが、具体的にアンケートの回収枚数を増やすための取り組みはあったのか。

市担当者)取り組みを検討している段階ではあるが、指定管理者と協議する中では、リピーターの利用者が多く、前に書いたからと回答を断られることが多いと聞いている。現在、回答していただいていない団体利用者に対して回答をお願いすることや、団体利用者の場合は後日回答を回収することなど、回答対象や回収方法について、検討を進めている。

小林委員)団体利用者を含めれば、施設の利用者数は非常に多いので、団体利用者の意見を聞くことは重要である。ぜひ検討を進めていただきたい。

小林委員)利用者はリピーターが多いということであったが、施設として何かPRは行っていないのか。

市担当者) 市の広報やホームページ、農業振興課のSNSを通じて、施設で行われる油しぼりのイベントを周知し、また周辺の花の開花時期に合わせて来館を促すなどの広報活動を行っている。

小林委員) それは農業振興課が行っているのか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) 指定管理者が行っていることはないのか。

市担当者) 指定管理者でも、野菜を買いに来た方に直接声かけを行うなど、積極的に周知を行っていると聞いている。

小林委員) 社会科見学を増やすための取り組みはされているのか。

市担当者) 2019年度に施設のパンフレットの改訂を行った。社会科見学を訪れる小学3年生向けに、分かりやすくイラストで農機具の説明を加えたり、クイズを加えたり、より楽しく見学ができる工夫をしている。2020年度には施設を紹介するDVDを作成し、完成後は各小学校にPRする予定である。

前田委員長) 「4. 総合評価及び所見」の所管課総合所見には、「来館者が野菜購入を目的としたリピーターが多いため」とあるが、野菜だけを買って来る方というのは、展示を見ないで野菜を買って帰ってしまうということか。

市担当者) そのとおりである。しかし、野菜を売るだけの施設ではないので、指定管理者でも施設の見学を促している。

前田委員長) 指標3の施設利用者数には、野菜だけを買って帰った人は含まれているのか。

市担当者) 含まれている。自主事業を目的とするものも含め、施設を訪れている全ての利用者をカウントしている。

前田委員長) 2019年度の施設利用者数は19,880人で、ほぼ2万人である。その中でアンケートの回収枚数が39枚というのは、全体の来館者数からするとあまりに少ないと感じるが、どう考えているか。

市担当者) 所管課と指定管理者でも、アンケートの回収枚数が少ないことについては危機感を持っている。2020年度は、アンケートの配布、回収場所を増やすなどの取り組みを進めている。また、先ほど指摘があった団体利用者についても、代表者だけではなく、観覧した小学生や団体構成員にも回答してもらえるような取り組みを検討している。

前田委員長) 利用者アンケート調査において「当施設を何で知りましたか」という設問に対し、「通りすがり」という回答が一番多い。具体的に「通りすがり」というのはどういった方なのか。

市担当者) 七国山周辺には菜の花やそばの花などの景観作物が栽培されており、開花時期に合わせて散策者が増える。その散策者が立ち寄られることが多い。

前田委員長) 通りすがりが多いというのは、施設としては非常に都合が良いことだが、通りすがりの方がリピーターになっている割合は把握しているか。

市担当者)把握していない。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、会計・経理モニタリングチェックシートについて、全件を確認したのであれば、その旨を明確に記載していただきたいと指摘があった。

また「7.財務・収支状況の確認」において、経常利益率と負債比率の根拠を明確にしていきたいと指摘があった。

神山委員からは、「5.サービスの質に関する評価」において、評価基準と目標値との関係性を整理していただきたいと指摘があった。また、「6.業務履行状況の確認」の確認方法として挙げられているアンケート結果について、どのように評価に活用したのかを整理していただきたいと指摘があった。利用者アンケート調査の油しぼりの見学を行っていることを知っているかの設問については、設問の意図が伝わるよう、調査票の設計を見直していただきたいと指摘があった。

小林委員からは、利用者アンケート調査について、団体利用者の意見を積極的に聴取していただきたいと指摘があった。

私からは、利用者アンケート調査の回収枚数が非常に少ないため、回収枚数の向上に取り組んでいただきたいとお願いした。また、本来の施設の趣旨に沿った見学者を増やす取り組みを行っていただくようお願いした。

## 5 「七国山ファーマーズセンター」評価結果検証

### (1) 所管課説明

施設所管課である農業振興課担当者から、「七国山ファーマーズセンター」の2019年度管理運営状況評価結果を説明した。

### (2) ヒアリング

前原委員) 評価表の「7.財務・収支状況の確認」の支出の項目において、「指定管理料返還金」という項目がある。これは農業振興課特有のものなのか。

市担当者) 他課の状況は把握していないが、農業振興課では、光熱水費と修繕費については使わなかった分を返還するよう年度協定で定めている。

前原委員) 事務局に確認するが、他の所管課では評価表にこのような項目を記載している例はなかったのではないかと。

事務局) 指定管理制度としては、指定管理者にインセンティブを与えるため、基本的には指定管理料の精算はしないという考え方があるが、一方で、指定管理料の中に金額の大きい緊急修繕料を計上している場合は、年度末に使わなかった修繕費を返還させている所管課は多い。また、農業振興課以外でも光熱水費を精算

している所管課はある。「7.財務・収支状況の確認」への記載に関しては、支出の項目に、市への返還金を記載している例は他にもあるが、項目名は統一しておらず、所管課によって異なる。

前原委員)「7.財務・収支状況の確認」の収支項目の記載方法は統一していただきたい。

前原委員) 会計・経理モニタリングチェックシートにおいて、「総勘定元帳には、施設の収入や管理運営経費支出がもれなく計上されているか」の項目のチェック記録に「特別会計損失帳」とあるが、これは何か。

市担当者) 会計・経理モニタリングを行った担当者がいないので、詳細については後日確認する。

前原委員) これも全件確認したのか。

市担当者) 全件確認した。

前原委員) 会計・経理モニタリングの各項目について、どの資料を何件確認したのかというのを明確に記載していただきたい。

神山委員) 評価表の「2.選考時の提案内容」について、達成時期は2021年度となっており、2019年度の達成状況は全て「未達成」とあるが、達成に向けた進捗状況を記載していただきたい。

神山委員) 「4.総合評価及び所見」と「5.サービスの質に関する評価」の所管課所見について、先ほどの口頭での説明では、新型コロナウイルスの影響について言及があったが、評価表にはその内容が記載されていない。この施設に新型コロナウイルスの影響があるのであれば、他施設の評価との整合性の観点からも、評価表の所管課所見には、その旨を記載していただきたい。

神山委員) 「5.サービスの質に関する評価」について、2019年度の結果の数値と、指定期間内における実績の2019年度欄にある数値が一致していないところがある。指標3については、項目名が整合していないので、修正をお願いしたい。

神山委員) 利用者アンケート調査の集計結果において、「当施設で農作物の作付講習会や、肥料及び苗の販売を行っていることを知っていますか」という設問に対して、「知らない」が「利用したいと思わない」と回答した人が3割以上を占めている。この状況を所管課ではどのように捉えているのか。

市担当者) 当施設の利用者については、近くの農園を利用している方と、周辺を散策している方の二つに分類される。アンケートの結果は二極化している利用者のニーズを反映したものと考えている。今後、施設の利用者を増やす取り組みにおいては、両者のニーズに対応できるよう検討していきたい。

神山委員) 先ほどの施設と同様の指摘になるが、「5. サービスの質に関する評価」の各指標において、評価基準と目標値の関係性について整理していただきたい。

「6. 業務履行状況の確認」については、アンケート結果がどのように活用されているのかを精査していただきたい。また、利用者アンケート調査票の「当施設で農作物の作付講習会や、肥料及び種の販売を行っていることを知っていますか」の設問について、回答方法が分かりづらいので、見直しをしていただいた方が良い。

小林委員) 評価表に「野菜の種や肥料などを販売する売店がある」と記載されているが、これと指定管理者との関係性はどうなっているのか。自主事業なのか。

市担当者) 指定管理者である町田市農業協同組合（以下「JA」という。）が開設している市民農園が隣接しており、その利用者向けのサービスとして販売している。

小林委員) JAの売店ということか。その販売の収支は、評価表の「7. 財務・収支状況の確認」には記載されないのか。もしくは、仮にJAにその場所を使用させているのであれば、使用料の記載があるのではないか。

市担当者) 売店の売上については、JAの売上として計上されている。自主事業というよりも出張販売に近いので、売店単独で売上を管理していないと聞いている。

小林委員) 指定管理とは別に、売店部分をJAに使わせているということか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) そこは、使用料をとっていないということか。

市担当者) 現状は使用料をとっていない。

小林委員) 施設における売店の位置づけを整理していただいた方が良い。

小林委員) 「1. 基本情報」の指定管理業務の内容に「農園利用者等への農作業の指導を行う」とあるが、具体的に何をどのように行うものなのか。

市担当者) JAが農業に関する専門的知識を活かして、隣接する農園の利用者に対して指導を行ったり、講習会を開催したりしている。

小林委員) その実績はどこかに記載されているのか。

市担当者) 個別にヒアリングで確認しているが、実績報告書という形ではもらっていない。

小林委員) 添付資料の「事業報告書」にある講習室利用件数とは、関係しているのか。

市担当者) 講習室は広く市民に利用いただいているものである。その利用状況は月次の報告をもらっている。

小林委員) 講習室は会議室のような形で使われているということか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) 設置目的にある「地域交流の場の提供」として使用に供しているものか。

市担当者) そのとおりである。近隣の町内会などに利用いただいている。

小林委員) 業務内容にある農作業の指導に関して、評価に反映できるのであれば、実施状況を確認していただきたい。

前田委員長) 「1. 基本情報」の施設概要によれば、売店が25.92㎡あり、そこでJAが販売を行って収益を上げているが、その収益については、資料に記載がない。市の施設の一角をJAが使って収益を上げているという現在の手法は、どのような仕組みの中で行われているのか。例えば、指定管理者の施設でよく行われている目的外使用という仕組みがある。川崎市にある藤子・F・不二雄ミュージアムでは、売店やカフェは目的外使用という位置付けになっていたと思う。そのような明確な位置づけはされていないのか。

市担当者) 目的外使用許可の手続きは確認していない。売店の位置づけも含め、改めて確認する。

前田委員長) こちらの施設は「農とのふれあいの場及び地域交流の場を提供する」という設置目的を反映しているためか、休憩室が非常に広い。休憩室の中で地域の方が交流するということが重要な目的になると思われるが、利用者アンケート調査の項目には、農とのふれあいや交流に関する設問はない。指定管理者が異なるのにも関わらず、先ほどのふるさと農具館と調査票がほとんど同じように見えるが、これは所管課が指導しているのか。

市担当者) 所管課が調査票の原案を作成している。

前田委員長) 施設が異なれば、目的も異なるので、指定管理者と意見を交換して調査票を作成していただきたい。

### (3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」の記載方法の統一を検討していただきたいと指摘があった。また、会計・経理モニタリングチェックシートにおいて、全件を確認したことを明確に記載していただきたいと指摘があった。あわせて「特別会計損失帳」については、確認をお願いしたい。

神山委員からは、「2. 選定時の提案内容」について、進捗状況の把握と評価表への記載をしていただきたいと指摘があった。また、新型コロナウイルスの影響があるのであれば、「4. 総合評価及び所見」や「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見に記載していただきたいと指摘があった。「5. サービスの質に関する評価」においては、評価基準と目標値との関係性を整理していただきたいと指摘があった。また、「6. 業務履行状況の確認」の確認方法として挙げられているアンケート結果について、どのように評価に活用したのかを整理していただきたいと指摘があった。利用者アンケート調査の「当施設で農作物の作付講習会や肥料及び種の販売を行っていることを知っ

ていますか」の設問については、設問の意図が伝わるよう、調査票の設計を見直していただきたいと指摘があった。

また、小林委員からは、業務内容にある農園利用者に対する指導に関して、実施状況を確認していただきたいと指摘があった。

私からは、目的外使用許可の状況を確認の上、売店の位置づけを明確にしたいと指摘した。

また、利用者アンケート調査について、設置目的である農とのふれあいや地域交流の結果が反映できるよう調査票の見直しをお願いしたい。

## 6 開会