

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
「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 町田市立室内プールの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

<p>施設の総合的な満足度を測るアンケート項目について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」の指標1においては、利用者アンケート調査の全項目の評価を総合評価として、その利用者満足度を評価の指標としている。</p> <p>しかし、施設の項目にある施設全体の充実度（施設の広さ）は、指定管理者の管理運営努力に起因しないハード面の要素であり、こうした要素を含めて施設の総合的な満足度を測ることは適切ではない。</p> <p><u>指定管理者の管理運営状況を適切に評価するため、総合的な利用者満足度を測るアンケート項目の見直しを検討していただきたい。</u></p>
---------------------------------	--

(2) 神山委員・小林委員・前田委員長

<p>「サービスの質に関する評価」の総合評価の判定について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」において、指標1の利用者満足度は調査未実施のため「非該当」、指標2の施設利用者数と、指標3の自主事業参加者数は共にC評価であるにも関わらず、総合評価はA評価としている。</p> <p>所管課では、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を評価しており、新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、目標値に達していたとの想定をもとに、総合評価を決定している。</p> <p>しかし、評価表には、総合評価をA評価とした具体的な根拠である想定した数値の記載がなく、説明が不十分である。</p> <p><u>個別の指標の評価結果によらず、特別な事情を考慮して総合評価を決定する場合には、想定した数値を根拠として記載するなど、具体的かつ丁寧に評価の理由を説明していただきたい。</u></p>
-----------------------------------	--

2 緑ヶ丘グラウンドの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

会計・経理モニタリングにおけるサンプル抽出基準について	<p>会計・経理モニタリングにおいて、伝票等を確認する際のサンプルを抽出する月が、各項目で異なり、また、同一項目内においても、収入と支出で別々の月を確認している。</p> <p>所管課では、なるべく多くの月からサンプルを抽出するという考えのもと、ランダムにサンプルする月を選んでいるとのことである。</p> <p>サンプル抽出においては、モニタリングの項目や施設の規模に応じた統一的な基準がないと、モニタリングを行う担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。</p> <p><u>会計・経理モニタリングのサンプル抽出方法においては、所管課において統一した基準を設けていただきたい。</u></p>
-----------------------------	---

(2) 神山委員

施設利用者数の2020年度目標値について	<p>施設利用者数の目標値について、開設後の実績の反映や、新型コロナウイルスの影響を見込み、二度下方修正している。</p> <p>一方、実績値においては、指定管理者が自主事業による活用をすすめた結果、2019年度は大幅に増加している。</p> <p><u>新型コロナウイルス感染症による影響を考慮する一方で、2019年度に大幅に増加した実績値も踏まえ、2020年度の目標値の妥当性を検討していただきたい。</u></p>
----------------------	--

(3) 小林委員

利用者アンケート調査における回答の選択肢の見直しについて、	<p>利用者アンケート調査の回答者の職業に関する設問において、集計結果では「その他」が約53%を占めており、回答者の属性が不明確である。</p> <p>利用者の意見をサービス向上に活かすためには、回答した利用者の属性を正確に把握する必要がある。</p> <p><u>回答者の属性を正確に把握するため、「無職」を追加するなど、回答の選択肢の見直しを検討していただきたい。</u></p>
-------------------------------	--

(4) 前田委員長

指定管理期間中の目標値の見直しについて	<p>サービスの質に関する評価において、当初設定した年度の目標値を変更している。</p> <p>しかし評価表においては、目標値を変更したことやその理由に関する記載がなく、目標値が不自然に上下しているように見える。</p> <p>この施設では目標値に対する達成状況から実績値を評価するため、目標値の見直しの妥当性を十分に説明しなければ、評価を良くするために目標値を下げていると捉えられる恐れがある。</p> <p><u>指定管理期間中に目標値を見直した場合には、理由を付して変更した旨の注釈をつけるなど、目標値を見直したことを明確に記載していただきたい。</u></p>
---------------------	--

3 ふるさと農具館の評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

会計・経理モニタリングチェックシートの記載方法について	<p>「会計・経理モニタリングチェックシート」において、サンプル抽出月や確認件数などの記載がない。</p> <p>所管課によれば、全体数が多くないため、全件確認しているとのことであった。全件確認したのであれば、確認した内容としてその旨を記載するべきである。</p> <p><u>会計・経理モニタリングチェックシートには、確認した内容を記録するため、確認件数やサンプル抽出方法などの詳細を明記していただきたい。</u></p>
指定管理者本部の経常利益率と負債比率について	<p>「財務・収支状況の確認」において、指定管理者本部の経常利益率と負債比率は、それぞれ116%と0%と記載されているが、根拠資料となる損益計算書や貸借対照表が添付されていない。</p> <p>所管課によれば、指定管理者の収支決算書から算定しているとのことであったが、根拠の把握が不十分である。</p> <p><u>指定管理者本部の経常利益率と負債比率について、根拠資料を十分に精査していただきたい。</u></p>

(2) 神山委員

<p>サービスの質に関する評価の評価指標と目標値との関係性について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」の指標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一方で、指標3の施設利用者数についてはB評価となる値を目標値としている。</p> <p>所管課によれば、指標3については、近年の利用状況から、A評価となる利用者数を達成することが困難であるため、目標値を下げているとのことである。</p> <p><u>「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。</u></p>
<p>業務履行状況を確認する根拠資料の精査について</p>	<p>「業務履行状況の確認」の所管課所見には、確認方法として「アンケート結果」が挙げられている。</p> <p>所管課によれば、利用者アンケート調査結果のうち、総合満足度を履行状況の確認に使用したとのことである。</p> <p>しかし、確認項目において、総合満足度に関連した業務はない。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」において、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。</u></p>
<p>利用者アンケート調査票の見直しについて</p>	<p>利用者アンケート調査票について、施設で行っている菜種油しぼりの認知度を「知っている」か「知らない」で回答する設問では、「知らない」と回答した場合は、さらに「見学したい」、「見学したいと思わない」と利用者の意向を回答する選択肢に誘導している。</p> <p>しかし、設問の意図が分かりづらいため、集計結果では、「知らない」と回答した人数と、「見学したい、したいと思わない」と回答した人数に差異が生じている。</p> <p><u>利用者アンケート調査票については、設問の意図が正確に伝わるよう、調査票の設計を見直していただきたい。</u></p>

(3) 小林委員・前田委員長

<p>利用者アンケート調査の回収枚数について</p>	<p>当施設は、2019年度において2万人近くの施設利用者がいるにも関わらず、アンケートの回収枚数は39枚と非常に少ない。</p> <p>所管課によれば、リピーターの利用者が多いことが要因であり、回収場所を増やすなど、回収枚数を増やすための取組みを進めているとのことである。</p> <p>一方、施設見学に訪れる団体利用者については、代表者以外の利用者に回答を求めておらず、団体利用者への取組みの余地は大きい。</p> <p><u>団体利用者の意見を積極的に聴取するとともに、利用者アンケート調査の回収枚数の向上に取り組んでいただきたい。</u></p>
----------------------------	---

(4) 前田委員長

<p>施設の見学者を増やす取組みについて</p>	<p>「総合評価及び所見」において、当施設の来館者は野菜購入を目的としたリピーターが多いとの記載がある。</p> <p>当施設の設置目的は多くの市民に農業への理解を深めてもらうことであるが、所管課によれば、施設を見学せず、野菜を購入して帰る利用者が多いとのことである。</p> <p>しかし、野菜を購入するだけでは、設置目的である農業への理解を深めたとは言えない。</p> <p><u>施設の本来の設置目的に沿った見学者を増やす取組みを行っていただきたい。</u></p>
--------------------------	--

4 七国山ファーマーズセンターの評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

<p>「財務・収支状況の確認の記載方法について</p>	<p>光熱費と修繕費について、執行残額を年度末に返還することを年度協定で定めており、「財務・収支状況の確認」の支出に関する項目において「指定管理料返還金」が計上されている。</p> <p>事務局によれば、指定管理者制度としては、本来、指定管理料の精算は行うべきではないが、緊急修繕費などの概算経費を指定管理料の中に計上している施設は、精算する経費をあらかじめ指定し、年度末に精算を行っている例もあるとのことである。</p> <p>一方で、財務・収支状況の確認の収入・支出の項目名は、全施設で統一されておらず、所管課ごとに異なっている。</p> <p><u>「財務・収支状況の確認」の収入・支出項目について、施設共通の項目は記載方法を統一していただきたい。</u></p>
<p>会計・経理モニタリングチェックシートの記載方法について</p>	<p>「会計・経理モニタリングチェックシート」において、サンプル抽出月や確認件数などの記載がない。</p> <p>所管課によれば、全体数が多くないため、全件確認しているとのことであった。全件確認したのであれば、確認した内容としてその旨を記載するべきである。</p> <p><u>会計・経理モニタリングチェックシートには、確認した内容を記録するため、確認件数やサンプル抽出方法などの詳細を明記していただきたい。</u></p>

(2) 神山委員

<p>サービスの質に関する評価の評価指標と目標値との関係性について</p>	<p>「サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度については、評価基準のA評価となる値を目標値としている一方で、指標2の団体利用数と指標3の施設利用者数についてはB評価となる値を目標値としている。</p> <p><u>「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。</u></p>
---------------------------------------	--

<p>業務履行状況を確認する根拠資料の精査について</p>	<p>「業務履行状況の確認」の所管課所見には、確認方法として「アンケート結果」が挙げられている。</p> <p>所管課によれば、利用者アンケート調査結果のうち、総合満足度を履行状況の確認に使用したとのことである。</p> <p>しかし、確認項目において、総合満足度に関連した業務はない。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」において、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。</u></p>
<p>利用者アンケート調査票の見直しについて</p>	<p>利用者アンケート調査票について、施設で行っている事業や取組みの認知度を「知っている」か「知らない」で回答する設問では、「知らない」と回答した場合は、さらに「利用したい」、「利用したいと思わない」と利用者の意向を回答する選択肢に誘導している。</p> <p>しかし、設問の意図が分かりづらいため、集計結果では、「知らない」と回答した人数と、「利用したい、したいと思わない」と回答した人数に差異が生じている。</p> <p><u>利用者アンケート調査票については、設問の意図が正確に伝わるよう、調査票の設計を見直していただきたい。</u></p>
<p>選定時の提案内容の進捗状況について</p>	<p>「選定時の提案内容」について、達成状況が「未達成」となっている。</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、各年度の進捗を詳細に把握するとともに、評価表にも進捗状況を記載していただきたい。</u></p>
<p>新型コロナウイルスの影響について</p>	<p>当施設の2019年度の実績においても新型コロナウイルス感染症の影響があったとのことであるが、評価表には、新型コロナウイルス感染症の影響について記載がない。</p> <p><u>他施設の評価との整合性の観点から、当施設が新型コロナウイルス感染症の影響を受けたのであれば、その旨を評価表に記載していただきたい。</u></p>

(3) 小林委員

農園利用者等への農作業の指導について	<p>指定管理業務の内容には、「農園利用者等への農作業の指導を行う」とあるが、事業報告書及び評価表には実施状況について記載がない。</p> <p>しかし、指定管理者が隣接する市民農園の利用者に対して農作業の指導を行い、講習会を開催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。</p> <p><u>指定管理業務である農園利用者への農作業の指導に関して実施状況を確認の上、評価に反映していただきたい。</u></p>
--------------------	---

(4) 小林委員・前田委員長

施設内の売店の位置づけの整理について	<p>当施設には、野菜の種や肥料を販売する売店があるが、売店の売上げは評価表に記載されていない。</p> <p>所管課によれば、指定管理者である町田市農業協同組合（以下「JA」という。）が近隣に開設している市民農園の利用者向けの販売であり、売店の売上は把握していないとのことである。また、売店部分についてJAから行政財産の使用料を徴収しておらず、目的外使用許可を行っているかについても把握していない。</p> <p><u>目的外使用許可の状況を確認するとともに、施設における売店の位置づけを整理していただきたい。</u></p>
--------------------	--

(5) 前田委員長

利用者アンケート調査票の見直しについて	<p>当施設の設置目的は「農とのふれあいの場および地域交流の場を提供する」ことであるが、利用者アンケート調査票には、農とのふれあいや地域交流に関する設問がない。</p> <p>所管課によれば、利用者アンケート調査票の原案は所管課が作成しているため、ふるさと農具館の利用者アンケート調査票とほぼ同じ内容となっているとのことである。</p> <p><u>施設が異なれば設置目的も異なるため、施設の設置目的に沿ったアンケート項目を検討するなど、利用者アンケート調査票の内容を見直していただきたい。</u></p>
---------------------	---