

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|------------------------|-------|------------------------|-------------------|---|-------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 1 | 野津田公園 | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ | 収支状況の記載方法について | 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。「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。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。 <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> | 公園緑地課 | 指定管理者が提出する収支報告については具体的な流れが分かるよう様式の見直しを行い、2021年度の報告書へ反映しました。 | 改善済み | 2022年4月 |
| 2020 | 2 | 野津田公園 | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ | 収支予算の内容把握について | 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。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。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。 <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> | 公園緑地課 | 団体の収支予算書や財務状況の詳細については、必要に応じて聞き取りを行い、把握するよう努めた。 | 改善済み | 2022年4月 |
| 2020 | 3 | 野津田公園 小野路公園 グループ | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ・チーム町田 | 選定時の提案内容の進捗状況について | 「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。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。 <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> | 公園緑地課 | 「選定時の提案内容」について、指定管理者へのヒアリングを行い、進捗状況の把握に努めた。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 4 | 野津田公園 小野路公園 グループ | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ・チーム町田 | 業務履行状況の確認方法について | 「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。 <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> | 公園緑地課 | それぞれの項目について、確認方法を記載した。 | 改善済み | 2021年7月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|--------|-------|------------------|--------------------------|--|-------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 5 | 野津田公園 | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ | 野津田球場の稼働率向上策について | 「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。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。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。 <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> | 公園緑地課 | 野津田球場の稼働率向上については、引き続き指定管理者と協議を行い、スポーツ以外の利用受入等の手法について検討を進めた。 | 改善済み | 2022年4月 |
| 2020 | 6 | 野津田公園 | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ | 稼働率が高い施設の利用希望者への対応について | 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。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。 <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> | 公園緑地課 | 利用率が高い施設を予約できない方への利用機会確保については、指定管理者と協議を行い、手法を検討していく。 | 改善予定 | 2025年4月 |
| 2020 | 7 | 野津田公園 | 公園緑地課 | スポーツパークパートナーズまちだ | 利用アンケート調査で聴取した要望への対応について | 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がっている。所管課によれば、要望に対しては、指定管理者が施設の状態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。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。 <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> | 公園緑地課 | 利用者からの要望については、指定管理者から適宜報告を受け、公園緑地課へ連絡のあった要望についても、指定管理者と共有し対応を行っている。引き続き要望事項について指定管理者との連携を密にし、利用者サービスの向上に努めていく。 | 改善済み | 2021年4月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------|-------|---------|---------------------|--|-------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 8 | 小野路公園グループ | 公園緑地課 | チーム町田 | 予算・決算の収支状況の内容把握について | <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> | 公園緑地課 | 自主事業の収支については実績などから予算計上額の見直しを行い、事業計画に反映するよう改善を行った。 | 改善済み | 2022年4月 |
| 2020 | 9 | 小野路公園グループ | 公園緑地課 | チーム町田 | 会計経理モニタリングの判定方法について | <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> | 公園緑地課 | 会計・経理モニタリングについて、統一した実施手法にのっとり確認を行い、適切な確認結果の場合のみを「適」とするよう改めた。 | 改善済み | 2021年4月 |
| 2020 | 10 | 小野路公園グループ | 公園緑地課 | チーム町田 | 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> | 公園緑地課 | 利用者アンケートの項目や選択肢については、施設の特性などに応じて各指定管理者が設定し、経年比較や分析に使用しているため、段階的な見直しの検討を行う。 | 改善予定 | 2025年4月 |
| 2020 | 11 | 小野路公園グループ | 公園緑地課 | チーム町田 | 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。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> | 公園緑地課 | 利用者アンケート調査結果について、回答した年齢層と意見を分析できるよう、指定管理者と協議を行い、様式の見直しや分析手法について検討を行う。 | 改善予定 | 2024年4月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|----------|--------|----------|------------------------|--|--------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 12 | デイサービス森野 | 高齢者福祉課 | 株式会社 楓の風 | 指定管理者となっている法人の財務諸表について | 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。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。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。 | 高齢者福祉課 | 財務諸表の内容を詳細に把握するためには職員個人の財務諸表に関する知識が必要となり、モニタリング水準を平均化することが難しい。評価表に記載のある財務指標については数字の根拠を指定管理者に確認し把握するよう努める。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 13 | デイサービス森野 | 高齢者福祉課 | 株式会社 楓の風 | 指定管理者本部の負債比率について | 「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。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。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。 | 高齢者福祉課 | 評価表に記載のある財務指標については数字の根拠を指定管理者に確認し把握するよう努める。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 14 | デイサービス森野 | 高齢者福祉課 | 株式会社 楓の風 | 施設利用率の目標値について | 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。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に設定しているとのことであった。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。 | 高齢者福祉課 | 評価委員会での指摘を受け、施設毎に利用率の目標値を見直した。(前指定管理期間の平均利用率を基準とし、基準より5%以上高ければA評価、5%以上低ければC評価とした。) | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 15 | デイサービス森野 | 高齢者福祉課 | 株式会社 楓の風 | 利用者アンケート調査の集計結果について | 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。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。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。 | 高齢者福祉課 | 集計結果に自由意見も記載するよう修正した。 | 改善済み | 2021年7月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------|--------|---------|-------------------|---|--------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 16 | デイサービス高ヶ坂 | 高齢者福祉課 | 株式会社ツクイ | 施設の運営状況の把握について | 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。 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。 <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> | 高齢者福祉課 | 利用率の減少については、指定管理者へヒアリングし、原因の把握に努める。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 17 | デイサービス高ヶ坂 | 高齢者福祉課 | 株式会社ツクイ | 顛末書事態の評価表への反映について | 顛末書を提出する事態があったにもかかわらず、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。 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。 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。 <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> | 高齢者福祉課 | 今後顛末書が提出される事態があった場合は、内容を評価表に反映させる。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 18 | デイサービス高ヶ坂 | 高齢者福祉課 | 株式会社ツクイ | 評価の視点の見直しについて | 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。 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。 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。 <u>評価の視点の見直しを検討していただきたい。</u> | 高齢者福祉課 | 通常の評価結果となる視点と、優れた取り組みと評価する視点については整理する。 | 改善済み | 2021年7月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------|--------|---------------------|----------------------------|--|--------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 19 | わくわくプラザ町田 | 高齢者福祉課 | 公益社団法人町田市シルバー人材センター | 指定管理者本部の経常利益率の確認について | 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いかった。 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。 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。 | 高齢者福祉課 | 評価表に記載のある財務指標については数字の根拠を指定管理者に確認し把握するよう努める。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 20 | わくわくプラザ町田 | 高齢者福祉課 | 公益社団法人町田市シルバー人材センター | 財務諸表の内容の確認について | 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。 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。 | 高齢者福祉課 | 財務諸表の内容を詳細に把握するためには職員個人の財務諸表に関する知識が必要となり、モニタリング水準を平均化することが難しい。 評価表に記載のある財務指標については数字の根拠を指定管理者に確認し把握するよう努める。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 21 | わくわくプラザ町田 | 高齢者福祉課 | 公益社団法人町田市シルバー人材センター | 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 | 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かった。 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。 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。 | 高齢者福祉課 | アンケート調査の調査票については設問の整合性や集計結果に齟齬にないか等、指定管理者と相互に精査していく。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 22 | わくわくプラザ町田 | 高齢者福祉課 | 公益社団法人町田市シルバー人材センター | 利用者アンケート調査の内容整理について | 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。 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。 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。 | 高齢者福祉課 | アンケート調査の調査票については設問の整合性や集計結果に齟齬にないか等、指定管理者と相互に精査し、対応した。 | 改善済み | 2021年7月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------|--------|---------------------|-----------------------|--|--------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 23 | わくわくプラザ町田 | 高齢者福祉課 | 公益社団法人町田市シルバー人材センター | 評価表と事業報告書の記載内容の差異について | 「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。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。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。 <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> | 高齢者福祉課 | 評価表の作成に当たっては指定管理者が作成した事業報告書等の内容と齟齬が無いよう確認し、対応した。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 24 | 木曾子どもク | 児童青少年課 | 特定非営利活動法人ワーカーズコープ | 業務履行状況の確認方法について | 「業務履行状況の確認」において、所管課所見にまとめて確認方法を記載している評価表や、記載された確認方法以外で履行状況を確認しているにもかかわらず記載がない評価表があった。 <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> | 児童青少年課 | 2020年度分評価表より記載した。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 25 | 木曾子どもク | 児童青少年課 | 特定非営利活動法人ワーカーズコープ | 利用者アンケート調査票の氏名記入欄について | 木曾子どもクラブの利用者アンケート調査票には、任意で氏名を記入する項目が設けられている。本来、利用者アンケート調査は匿名性の確保が求められるが、所管課によれば、指定管理者との協議の結果、調査票に子どもが抱える悩みなどが記載されていれば、必要な手助けが可能になるという観点から、任意で氏名を記入する項目を設けているとのことである。 <u>氏名は市民の個人情報であり、慎重な取り扱いが必要である。利用者アンケート調査において個人情報を収集する場合には、個人情報の取扱いに十分留意していただきたい。</u> | 児童青少年課 | 鍵付きのキャビネットにて保管するよう、改めて指定管理者へ指示を行った。 | 改善済み | 2020年11月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|----------------|--------|-----------|-----------------------------|---|--------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 26 | 子ども創造キャンパスひなた村 | 児童青少年課 | アクティオ株式会社 | 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 | 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や件数が、同一所管課であるにも関わらず、施設によって異なっている。所管課によれば、サンプル抽出方法が異なるのは、別々の担当者がモニタリングを行ったためとのことである。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、担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。 <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> | 児童青少年課 | 当課所管の・学童保育クラブ・子どもクラブ・ひなた村について、統一基準を設けた。 | 改善済み | 2021年6月 |
| 2020 | 27 | 子ども創造キャンパスひなた村 | 児童青少年課 | アクティオ株式会社 | 収支決算書における管理費の把握について | 「収支決算書」の支出に関する項目にある管理費について、「役務費」には印刷製本費、教育娯楽費、通信運搬費など様々な経費が含まれているとのことである。しかし「役務費」と「その他経費」の区分が明確ではなく、所管課でも内容を十分に把握していない。 <u>収支決算書の管理費については、用途を明確にした上、内容を十分に把握していただきたい。</u> | 児童青少年課 | 収支予算書と収支決算書の様式が異なっていたために、内容の把握ができていなかった。2020年度分より様式を統一した。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 28 | 子ども創造キャンパスひなた村 | 児童青少年課 | アクティオ株式会社 | 利用者満足度調査について | 3月に実施予定であった利用者アンケート調査は、新型コロナウイルスによる施設休館のため、実施できなかったとのことである。その代替として、主要イベントのアンケート調査結果において平均満足度が95%と高い結果であったことが評価表に記載されている。しかし、主要イベントのアンケート結果を評価材料として記載するのであれば、そのアンケートの調査票と集計結果を根拠資料として添付するべきである。 <u>評価委員会において評価の妥当性を検証するため、評価にかかる根拠資料については、不足の無いよう必要な資料を提出していただきたい。</u> | 児童青少年課 | 根拠資料については添付するよう指定管理者へ指示を行った。 | 改善済み | 2020年11月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|----------------|--------|-----------------------|------------------------|--|--------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 29 | 子ども創造キャンパスひなた村 | 児童青少年課 | アクティオ株式会社 | 修繕における市と指定管理者の責任分担について | 「業務仕様書」の市と指定管理者の責任分担表において、40万円以上の日常的修繕・不可抗力による修繕は市が行うものとしている。 一方、40万円未満の修繕については、所管課では指定管理者が負担するものと認識しているが、責任分担表には定めがない。「業務仕様書」では、「表に定めのない事項については、指定管理者と市が協議して定める」とあり、40万円未満の修繕が、当然に指定管理者が負担するものであるとはいえない。 そのほか、修繕についての責任分担表には、「不可抗力」や「事故・災害」など、区別があいまいな項目がある。 <u>修繕に関する市と指定管理者との責任分担について、仕様書の内容を整理していただきたい。</u> | 児童青少年課 | 修繕に関する責任分担について、2021年4月1日付で変更基本協定書を締結した。 | 改善済み | 2021年4月 |
| 2020 | 30 | 子ども創造キャンパスひなた村 | 児童青少年課 | アクティオ株式会社 | 利用者アンケート調査の実施時期と回数について | 「業務仕様書」では、年に1回以上、利用者アンケート調査を行うことが規定されているが、時期については特に指定していない。 所管課では、年度末に総決算として1回調査を行えば十分であると認識しているとのことであるが、3月に実施する予定であった利用者アンケート調査は、新型コロナウイルスによる休館があったため、未実施となったとのことである。 しかし本施設は、夏場に利用が多い設備もあり、年度末に1回の調査では、施設の利用者満足度を十分に反映することは困難である。 <u>施設の利用者満足度を反映できるよう、施設の利用状況から、利用者アンケート調査を実施する時期や回数を検討していただきたい。</u> | 児童青少年課 | 2020年度より、上半期・下半期の2回の調査を実施することとした。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 31 | 町田市フォトサロン | 文化振興課 | 特定非営利活動法人ワークショップハーモニー | 収支決算書について | 「財務・収支状況の確認」の「自主事業その他」の項目に記載されている収入と、「収支決算書」に記載されている自主事業収入の金額が一致していない。 所管課によれば、「収支決算書」は、指定管理会計と工賃会計に区分されているが、自主事業に係る収支については、工賃会計の中に計上されているため、所管課が自主事業に該当する金額を抜き出して評価表に記載しているとのことである。 <u>自主事業会計と工賃会計を整理し、収支決算書を作成することを検討していただきたい。</u> | 文化振興課 | 収支計算書から工賃会計と自主事業会計を分離し、工賃会計に含まれていた自主事業に係る収入及び支出を記載するようにした。 | 改善済み | 2021年3月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------|-------|-----------------------|-------------------------|---|-------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 32 | 町田市フォトサロン | 文化振興課 | 特定非営利活動法人ワークショップハーモニー | 利用者アンケート調査のアンケート項目について | 「サービスの質に関する評価」の利用者満足度については、主に展示内容に対する満足度のみを集計して算定している。 しかし、施設全体のサービスの質を評価するには、展示内容に対する満足度のみでは不十分である。 <u>受付、案内等の接客に対する満足度を集計に含めるなど、施設の利用者満足度を反映できるアンケート項目を検討していただきたい。</u> | 文化振興課 | 受付、案内等の接客に対する満足度の項目は、2020年度からアンケート様式に追加しているが、現指定管理期間である2021年度分までは、調査の継続性を考慮し、従前の集計方法(受付、案内等の接客に対する満足度は集計に含めない)による値を記載することとした。 2022年度からの評価表には、受付、案内などの接客に対する満足度も利用者満足度の集計結果に反映させた値を記載することにした。 | 改善済み | 2022年3月 |
| 2020 | 33 | 町田市フォトサロン | 文化振興課 | 特定非営利活動法人ワークショップハーモニー | サービスの質に関する評価の評価方法について | 「サービスの質に関する評価」の来館者に関する指標において、評価基準ではC評価となるべきところ、新型コロナウイルスの影響を考慮してB評価としている。 事務局によれば、指定管理者の責に帰さない事由が結果に影響を与えた場合には、評価基準によらず評価を決めることも可能であるとのことである。 しかし、個別の指標で評価基準によらない評価を行えば、評価基準は無意味になる。 <u>評価において考慮すべき事項は、サービスの質に関する総合評価に反映し、個別の指標においては、評価基準どおりに評価を行っていただきたい。</u> | 文化振興課 | 2020年度の評価結果から、「サービスの質に関する評価」の個別の指標は、決められた評価基準に従って評価するようにした。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 34 | 町田市フォトサロン | 文化振興課 | 特定非営利活動法人ワークショップハーモニー | 障がい者の就労支援に対する評価の妥当性について | 「業務履行状況の確認」において、「障がい者の就労の場の確保」が評価項目となっている。 しかし「業務基準書」では、障がい者の就労支援に関する具体的な取組内容や要求水準は示されていない。 所管課によれば、選定時に事業者から提案があった内容をもとに要求水準を設定し、業務履行状況を確認しているとのことであった。 <u>障がい者の就労支援について、市としての考え方と指定管理者が自主的に行っていることを明確にし、適切に評価を行っていただきたい。</u> | 文化振興課 | 障がい者の就労支援については、2022年度から始まる新しい指定管理期間から、評価項目の対象外とした。 | 改善済み | 2021年3月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------------|-------|-----------------------|------------------------|---|-------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 35 | 町田市フォトサロン | 文化振興課 | 特定非営利活動法人ワークショップハーモニー | 利用者アンケート調査の精度の向上について | 利用者アンケート調査票の回答に「普通」という選択肢が設定されている。「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢に回答が集中する傾向があるため、極力「普通」は設定しないように示している。また、回答者の交通手段を問う設問では、複数の交通手段を使った場合の回答方法が分かりづらい。「利用者アンケートの手引き」に基づき、利用者アンケート調査の精度の向上に努めていただきたい。 | 文化振興課 | 2021年度から、利用者アンケート調査票の選択肢から「普通」を削除した。また、交通手段の設問には「複数回答可」の説明を追記した。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 36 | 休日・準夜急患こどもクリニック | 保険総務課 | 一般社団法人町田市医師会 | 施設の運営状況の把握について | 会計・経理モニタリングにおいて、伝票等を確認する際の抽出月は無作為に決定し、何件サンプルを抽出するかも、特に基準を設けていない。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、担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。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。 | 保健総務課 | 会計・経理モニタリングのサンプル抽出方法について、チェックシートを作成し、統一した基準で評価することとしました。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 37 | 休日・準夜急患こどもクリニック | 保険総務課 | 一般社団法人町田市医師会 | サービスの質に関する評価指標の妥当性について | 「サービスの質に関する評価」において、診療所の快適さに関する利用者満足度の評価基準は、他の指標の評価基準と比較して低く設定されている。所管課によれば、当施設は建物が老朽化しており、施設の快適さに関する利用者満足度において高い評価は見込めないため、評価基準を低く設定しているとのことである。しかし、指定管理者がコントロールできない要因が影響するのであれば、施設の快適さに関する利用者満足度は、指定管理者のサービスの質を測る評価指標として適切とはいえない。指定管理者の管理運営状況を適切に評価するため、サービスの質に関する評価指標の見直しを検討していただきたい。 | 保健総務課 | 指定管理期間が2019年から2023年度までとなっているため、2024年度から変更する。 | 改善予定 | 2025年3月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|------------------|-------|-------------------|----------------------|--|-------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 38 | 休日・準夜急患こどもクリニック | 保険総務課 | 一般社団法人町田市医師会 | 評価の視点の見直しについて | 「業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護の項目では、情報公開及び個人情報保護のための研修等について、実施状況が明記されておらず、事業報告書にも記載がない。 所管課によれば、施設に勤務するスタッフに対して研修が行われ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。 <u>業務履行状況については詳細に把握するとともに、事業報告書以外で確認した場合は、項目ごとに確認方法を記載していただきたい。</u> | 保健総務課 | 2022年度の業務履行状況については詳細に把握するとともに、事業報告書以外で確認した場合は、項目ごとに確認方法を記載した。 | 改善済み | 2023年3月 |
| 2020 | 39 | 休日・準夜急患こどもクリニック | 保険総務課 | 一般社団法人町田市医師会 | 利用者アンケート調査票の見直しについて | 利用者アンケート調査票の回答に「普通」という選択肢が設定されている。 「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢に回答が集中する傾向があるため、極力「普通」は設定しないように示している。 <u>「利用者アンケートの手引き」に基づき、利用者アンケート調査の回答には「普通」という選択肢は設定しないよう調査票を見直していただきたい。</u> | 保健総務課 | 選択肢の「普通」を削除する方向で指定管理者と協議した。 2022年度のアンケートは「普通」を削除した。 | 改善済み | 2023年3月 |
| 2020 | 40 | 休日応急歯科・障がい者歯科診療所 | 保険総務課 | 公益社団法人東京都町田市歯科医師会 | 施設の運営状況の把握について | 会計・経理モニタリングにおいて、伝票等を確認する際の抽出月は無作為に決定し、何件サンプルを抽出するかも、特に基準を設けていない。 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、担当者によって、判定結果が変わる恐れがある。 <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> | 保健総務課 | 会計・経理モニタリングのサンプル抽出方法について、チェックシートを作成し、統一した基準で評価することとした。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 41 | 休日応急歯科・障がい者歯科診療所 | 保険総務課 | 公益社団法人東京都町田市歯科医師会 | 選定時の提案内容の達成状況の確認について | 評価表の「選定時の提案内容」には「財務の安全性」という提案内容に対し、「2019年度達成」とあるが、何をどのように達成したのかが不明確である。 <u>「選定時の提案内容」の達成状況については、何をどのように確認して達成と判断したのか、具体的に記載していただきたい。</u> | 保健総務課 | 提出された収支報告から該当施設は黒字であり財務状況は安全と判断したが、評価項目として不適切なので項目を削除した。 | 改善済み | 2021年3月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|------------------|-------|-------------------|---------------------|--|-------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 42 | 休日応急歯科・障がい者歯科診療所 | 保険総務課 | 公益社団法人東京都町田市歯科医師会 | サービスの質に関する評価の指標について | 「サービスの質に関する評価」の指標として「医療従事者の技術・サービス向上のための研修会の実施」が挙げられており、所管課所見では「1回のみの実施」とある。 一方、事業報告書においては、講習会と研修会をそれぞれ実施したことが伺える。 所管課によれば、「講習会」と「研修会」という名称は、意図的に使い分けているものではなく、開催された会の呼称どおりに記述しているとのことである。 講習会が研修会と同様に、医療従事者の技術・サービスの向上に資するものなのであれば、講習会の実施状況も含めて評価を行っていただきたい。 | 保健総務課 | 講習会の実施状況も含め評価を行うこととした。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 43 | 休日応急歯科・障がい者歯科診療所 | 保険総務課 | 公益社団法人東京都町田市歯科医師会 | 業務履行状況の記載内容について | 「業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護の項目の履行状況には、情報セキュリティ確保・個人情報保護のための特記事項を締結したことが記載されている。 しかし、特記事項の締結は、基本協定又は年度協定の締結と同時に進められるものであり、2019年度の履行状況として特筆すべき内容ではない。 情報公開・個人情報保護の項目の履行状況には、研修を実施したことなど、特記事項に基づく情報セキュリティ確保・個人情報保護対策の実施状況を評価できるよう、記載内容の見直しを行っていただきたい。 | 保健総務課 | 内容の見直しを行なった。 | 改善済み | 2022年3月 |
| 2020 | 44 | 休日応急歯科・障がい者歯科診療所 | 保険総務課 | 公益社団法人東京都町田市歯科医師会 | 利用者アンケート調査票の見直しについて | 利用者アンケート調査票の回答に「普通」という選択肢が設定されている。 「利用者アンケートの手引き」では、「普通」という選択肢に回答が集中する傾向があるため、極力「普通」は設定しないように示している。 「利用者アンケートの手引き」に基づき、利用者アンケート調査の回答には「普通」という選択肢は設定しないよう調査票を見直していただきたい。 | 保健総務課 | 選択肢の「普通」を削除する方向で指定管理者と協議した。 2022年度のアンケートは「普通」を削除した。 | 改善済み | 2023年3月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|-----------|---------|------------------------|----------------------------|--|---------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 45 | 町田市立室内プール | スポーツ振興課 | 株式会社協栄・東京体育機器株式会社共同事業体 | 施設の総合的な満足度を測るアンケート項目について | 「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。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。 <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> | スポーツ振興課 | 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は、利用者アンケートの項目から削除した。 | 改善済み | 2020年8月 |
| 2020 | 46 | 町田市立室内プール | スポーツ振興課 | 株式会社協栄・東京体育機器株式会社共同事業体 | 「サービスの質に関する評価」の総合評価の判定について | 「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。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。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。 <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> | スポーツ振興課 | 2020年度の総合評価及び所見欄に具体的な評価理由を記載した。 | 改善済み | 2021年7月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|----------|---------|---|-----------------------------|---|---------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 47 | 緑ヶ丘グラウンド | スポーツ振興課 | スポーツ緑ヶ丘(株式会社ギオン・株式会社富士グリーンテック・ファシリティパートナーズ株式会社・株式会社東京総合造園・一般社団法人町田スポーツ文化ネットワーク・特定非営利活動法人町田JFC共同事業体) | 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> | スポーツ振興課 | 2020年度の会計・経理モニタリングを実施時に、サンプル抽出月を各項目で同一にした。また、モニタリングを行う担当で判定結果が変わらないよう、モニタリングの実施手順を作成した。 | 改善済み | 2020年2月 |
| 2020 | 48 | 緑ヶ丘グラウンド | スポーツ振興課 | スポーツ緑ヶ丘(株式会社ギオン・株式会社富士グリーンテック・ファシリティパートナーズ株式会社・株式会社東京総合造園・一般社団法人町田スポーツ文化ネットワーク・特定非営利活動法人町田JFC共同事業体) | 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> | スポーツ振興課 | 新型コロナウイルス感染症の状況を見据えながら、目標値の妥当性について、再検討した。 | 改善済み | 2021年7月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|----------|---------|---|------------------------------|--|---------|------------------------------------|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 49 | 緑ヶ丘グラウンド | スポーツ振興課 | スポーツ緑ヶ丘(株式会社ギオン・株式会社富士グリーンテック・ファシリティパートナーズ株式会社・株式会社東京総合造園・一般社団法人町田スポーツ文化ネットワーク・特定非営利活動法人町田JFC共同事業体) | 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 | 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。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。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。 | スポーツ振興課 | 利用者アンケートの回答者の職業に、「無職」を追加した。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 50 | 緑ヶ丘グラウンド | スポーツ振興課 | スポーツ緑ヶ丘(株式会社ギオン・株式会社富士グリーンテック・ファシリティパートナーズ株式会社・株式会社東京総合造園・一般社団法人町田スポーツ文化ネットワーク・特定非営利活動法人町田JFC共同事業体) | 指定管理期間中の目標値の見直しについて | 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。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。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くと捉えられる恐れがある。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。 | スポーツ振興課 | 今後、目標値を見直した場合は、理由を明確に記載するように留意する。 | 改善済み | 2021年7月 |
| 2020 | 51 | ふるさと農具 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 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 | 「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。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。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。 | 農業振興課 | 今後実施する際には、確認件数やサンプル抽出方法などの詳細を明記する。 | 改善済み | 2021年6月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|--------|-------|----------|--------------------------------|--|-------|-------------------------------------|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 52 | ふるさと農具 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 指定管理者本部の経常利益率と負債比率について | 「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。 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。 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。 | 農業振興課 | 損益計算書や貸借対照表を作成するよう改善を促した。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 53 | ふるさと農具 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 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 | 「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。 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。 「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。 | 農業振興課 | 2021年度分の評価から、評価基準と目標値の関係性を整理して評価する。 | 改善済み | 2021年6月 |
| 2020 | 54 | ふるさと農具 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 業務履行状況を確認する根拠資料の精査について | 「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。 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。 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。 「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。 | 農業振興課 | 根拠資料の整合性を精査し、ヒアリングや現地確認等で確認することとした。 | 改善済み | 2021年6月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|---------|-------|----------|---------------------|--|-------|--|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 55 | ふるさと農具館 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 利用者アンケート調査票の見直しについて | 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。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。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。 | 農業振興課 | 設問内容を見直し、改善した。 | 改善済み | 2022年3月 |
| 2020 | 56 | ふるさと農具館 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 利用者アンケート調査の回収枚数について | 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。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。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。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。 | 農業振興課 | 202年度は新型コロナの影響で団体利用が少なかったが、利用者に積極的にアンケート記入に関する声かけを行った結果、回収枚数は85枚となり、2019年度の回収枚数より増加した。 | 改善済み | 2021年3月 |
| 2020 | 57 | ふるさと農具館 | 農業振興課 | ふれあいの里組合 | 施設の見学者を増やす取組みについて | 「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。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。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。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。 | 農業振興課 | 社会科見学に活用できるふるさと農具館紹介ムービーを作成した。今後は、小中学校の団体利用を増やすためのPRを行う。 | 改善済み | 2021年3月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|---------------|-------|-----------|--------------------------------|---|-------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 58 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 「財務・収支状況の確認の記載方法について | 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。 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。 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。 「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。 | 総務課 | 指定管理料の精算を行う場合の評価表「7. 財務・収支状況の確認」への記載方法について、指定管理料は精算後の決算額を記載するよう統一した。 収入・支出項目については、2023年3月に策定した「町田市指定管理者制度ガイドライン」や評価表様式において、主な項目と積算経費の例を記載して対応した。 | 改善済み | 2023年3月 |
| 2020 | 59 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 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 | 「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。 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。 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。 | 農業振興課 | 今後実施する際には、確認件数やサンプル抽出方法などの詳細を明記する。 | 改善済み | 2021年6月 |
| 2020 | 60 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 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 | 「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。 「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。 | 農業振興課 | 2021年度分の評価から、評価基準と目標値の関係性を整理して評価する。 | 改善済み | 2021年6月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|---------------|-------|-----------|------------------------|--|-------|--------------------------------------|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 61 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 業務履行状況を確認する根拠資料の精査について | 「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。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。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。 <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> | 農業振興課 | 根拠資料の整合性を精査し、ヒアリングや現地確認等で確認することとした。 | 改善済み | 2021年6月 |
| 2020 | 62 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 利用者アンケート調査票の見直しについて | 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。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。 <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> | 農業振興課 | 設問内容を見直し、改善した。 | 改善済み | 2022年3月 |
| 2020 | 63 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 選定時の提案内容の進捗状況について | 「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。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。 <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> | 農業振興課 | 選定時の提案内容について、進捗を確認し、記載した。 | 改善済み | 2021年6月 |
| 2020 | 64 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 新型コロナウイルスの影響について | 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。 <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> | 農業振興課 | 施設の休館やイベントの中止など、新型コロナウイルスによる影響を記載した。 | 改善済み | 2021年6月 |

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会の委員意見に対する対応状況管理表

| 評価実施年度 | 整理番号 | 公の施設名称 | 所管課 | 指定管理者名称 | 件名 | 評価委員の意見内容 | 対応者 | 改善状況 | | |
|--------|------|---------------|-------|-----------|---------------------|--|-------|---|------|------------|
| | | | | | | | | 改善の内容及び今後の方向性 | 進捗状況 | 改善年月(完了予定) |
| 2020 | 65 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 農園利用者等への農作業の指導について | 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。 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。 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。 | 農業振興課 | 農園利用者への農作業の指導について評価に反映できるよう、月次報告等で実施状況の報告を指示した。 | 改善済み | 2021年6月 |
| 2020 | 66 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 施設内の売店の位置づけの整理について | 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。 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。 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。 | 農業振興課 | 状況を確認した結果、売店事業は実施せず、休憩スペースとして活用することとした。 | 改善済み | 2021年4月 |
| 2020 | 67 | 七国山ファーマーズセンター | 農業振興課 | 町田市農業協同組合 | 利用者アンケート調査票の見直しについて | 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。 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。 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。 | 農業振興課 | 設問内容を見直し、改善した。 | 改善済み | 2022年3月 |