

2021年度 第1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：2021年10月7日（木）13:00～16:00

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）神山 和美、前原 一彦、小林 大祐

傍聴者：なし

説明者：障がい福祉課6名、公園緑地課4名

事務局：総務課4名

1 開会

事務局から本委員会の進め方、町田市の指定管理者管理運営状況評価の基準及び2020年度の評価結果などについて説明した。

2 「町田市美術工芸館」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である障がい福祉課担当者から、「町田市美術工芸館」の2020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) 「7. 財務・収支状況の確認」の収入の項目にある寄付金とはどういうものか。どのようなところから寄付を受けているのか。

市担当者) 有志で送迎を行っている方々からの寄付と伺っている。

前原委員) 一般の民間の方ということか。

市担当者) 確認する。

前田委員長) 確認後、報告していただきたい。

<確認結果>

寄付金は「送迎の会」利用者からのものになります。「送迎の会」とは送迎サービス利用者の保護者35名で構成されている団体です。集めた会費から交通費に活用してほしいと毎年約300万円の寄付があります。2020年度は新しい送迎車の購入費用にということで更に300万プラスされた600万が寄付されました。

前原委員) 検証対象ではないが、同じ法人が指定管理者となっている大賀藕絲館の収支状況にある財務活動とはどんなものか

市担当者) 備品購入や職員退職給付のための積立金と、拠点区分間の繰入金である。繰入金は、大賀藕絲館の運営に係る本部での経費について、施設から本

部に繰り入れを行うものである。

前原委員) 会計・経理モニタリングでは11月分を確認しているようだが、任意に11月を選んだのか。

市担当者) 以前は担当ごとにサンプルを抽出する月が別々であったが、昨年度の評価委員会で、モニタリングする基準を統一したほうがよいとの指摘があったことを受けて、事前に複数の施設の担当者間でモニタリングを行う月を11月と決めたものである。

前原委員) 資料の「収支予算書」によると、教養娯楽費の予算が当初の500分の1程度に減っているが、詳細は確認しているか。

市担当者) 教養娯楽費については、新型コロナウイルス感染症の影響で開館日が減ったことや土日のイベントが減ったことに起因していることを確認している。

前原委員) 水道光熱費についても5分の1になっており大きく変動しているが、要因は把握しているか。

市担当者) 本施設は、障がい者の通所施設となっており、新型コロナウイルス感染症の影響で一部の利用者が在宅での支援に切り替えた結果、トイレ等の利用が減り、施設の光熱水費が減少したということを知っている。

前原委員) 一方、資料の「財務諸表」において、前年度決算との比較があるが、ここでは前年度の光熱水費の決算額が空欄になっている。財務状況について、詳細に確認をしていただきたい。

神山委員) 選定時の提案内容の2項目「高校、専門学校などの実習生を積極的に受け入れ、外部の目を入れることにより、虐待防止に努める」について、達成状況に、14名の受け入れをしたとあるが、この実習生は年間を通じて受け入れたものなのか、それとも一時期にまとめて受け入れたものなのか。

市担当者) 実習生は、町田市内の学校から7月から3月にわたって、受け入れを行ったものである。

神山委員) 「違和感を覚えた支援がなかったか確認を行った」とあるが、生徒に確認を行ったのは所管課なのか、それとも指定管理者なのか。

市担当者) 受け入れを行った生徒に対しては、指定管理者が確認した。

神山委員) 利用者アンケート調査について、実施のチェックリストでは、「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段階になっていますか」の項目にチェックが入っている。一方で、実際の調査では、総合的な満足度を尋ねる項目は、「どちらともいえない」を含め5段

階となっており、チェックと実際の内容の整合性がとれていないと思われる。また、そのほかの項目については、「はい」「いいえ」「どちらともいえない」と3段階評価になっている。総合満足度以外の項目についても同様に4段階評価で設計すべきものと認識しているが、所管課の考えを確認したい。

市担当者) 今後、「利用者アンケート調査の手引き」にもとづき、4段階評価となるよう様式を検討する。

神山委員) 恐らく利用者ご本人が回答する場合とご家族が回答する場合があるが、現在の調査様式ではそれが混在していると思われるので整理をしていただきたい。

市担当者) 指定管理者としては、基本にご本人が回答することを想定してアンケートを作成しており、ご本人の回答が難しい場合に限り、ご家族に補助をお願いしている。そのため、なるべくシンプルなほうが良いという考えがある。

神山委員) その一方で、このあと検証するわさびだ療育園のアンケート調査は5段階評価となっている。施設の性格に違いはあると思うが、所管課として考え方を整理していただきたい。

小林委員) 評価表の「6.業務履行状況の確認」の「人的安定性」の項目において、職員研修の履行状況に「計16回の研修実施を確認した」と書いてあるが、事業報告書のどこに記載されているか。

市担当者) 資料の「事業報告書」には研修実績として5つの研修内容について記載されているのみだが、そのうちの「**Special learning**」についてはオンラインにて月1回受講できるもので、モニタリングの際に職員の受講履歴から計12回の実施を確認し、そのほかの4つの研修と合わせて全部で16回実施したものとしている。

小林委員) 「管理経費の縮減」の項目で、経費の適正執行の要求水準に「価格情報の把握」とあるが、内容が分かりにくい。複数見積もりを取得して比較することなのであれば、「複数見積もりの取得」としたほうが良い。

市担当者) ご指摘のとおり見直す。

小林委員) その履行状況に「数社を比較し、安い方を購入していることを領収書綴りで確認した」とあるが、領収書綴りでどのように確認したのか。

市担当者) 契約の関連資料として複数の見積書を取得していることを確認したもので、領収書綴りではないため、記載を訂正する。

小林委員) 同じく管理経費の縮減の履行状況に「こまめに分別」とあるが、これは

管理経費の縮減にどうつながるのかが分かりづらい。買取業者に持ち込むものをこまめに分別するということか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) この項目の要求水準は「節電の推進」なので、履行状況は、節電につながる内容を記載したほうがよい。履行状況の確認欄について初めて見る方にも伝わりやすいように丁寧に記載していただきたい。

前田委員長) 評価表の「5.サービスの質に関する評価」の指標2にある、「送迎サービス実施率」について、実績値が今回100%となっている。送迎サービスは希望した場合全員対象になるか、あるいは一定の基準を満たした人だけが希望できるのか。

市担当者) 本人の能力や支援の必要性等、個々の利用者の状況によって個別支援計画の中で送迎の必要性を検証するため、希望者全てが対象になるわけではない。例えば、自主通所ができる能力がある方については、送迎を行うと、かえって自立支援の妨げになる場合がある。

前田委員長) 送迎サービスを希望しても、自主通所したほうが良いと判断された方は除外した上で、送迎が必要な利用者を分母とすると、100%送迎サービスを実施できたということか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) 神山委員の意見と重複するが、アンケート調査に関して、資料の「基本協定書」の別紙の業務仕様書には、「利用者アンケート調査を行う際は、「利用者アンケート調査の手引き」を順守すること」と書かれている。この「利用者アンケート調査の手引き」では、回答については基本的に4段階とするよう記載している。この内容が指定管理者に伝わっていなかったということか。

市担当者) 所管課の説明が不十分な点もあったと思われる。適切に指導する。

前田委員長) 資料の「2020年度ご利用者調査結果報告書」によれば、総合的な満足度を問う設問で、「大変満足」が29.3%、「満足」が48.3%で、これを合計すると77.6%となり、目標値の80%に達していない。一方で、本来望ましくない選択肢である「どちらともいえない」が15.5%となっており、もしこれが4段階であれば、「満足」の方に回答した利用者もいたかもしれない。今回5段階にしたことで目標値を達成できなかった可能性もあるため、適切に指導していただきたい。

(3) 委員長総括

前田委員長) 前原委員からは、財務・収支状況の確認について、所管課で詳細に把握していただきたいと意見があった。
神山委員からは、アンケート調査について4段階となるよう調査様式を見直していただきたいと意見があった。
小林委員からは、業務履行状況の確認に関して、履行状況を丁寧に記載していただきたいと指摘があった。
私からは、アンケート調査について、基本協定のとおり「利用者アンケート調査の手引き」に沿って指定管理者に対し適切な指導をお願いしたい。

3 「町田市わさびだ療育園」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である障がい福祉課担当者から、「町田市わさびだ療育園」の2020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) 資料の「収支計算書」の中で職員賞与支出の決算が0円ということだが賞与の支払いできなかったということか。

市担当者) 賞与については、この法人全体で支給がなかった。法人としての考え方を確認したところ、賞与は事前に何か月分と規定されているわけではなく、あくまで利益配分という位置づけなので、決算に応じて支払いを決めているということである。2020年度については結果として0円となった。

前原委員) 一方で、共通経費負担については、当初予算から大幅に増加している。

市担当者) 当初に見込んでいなかった退職による応援職員の人件費や海外からの実習生受入に関する管理費等、本来共通経費に計上すべきものが決算時に追加された結果、共通経費負担が増加したものである。共通経費については、費用項目が具体的に規定されており、そのうち何%を個々の施設で負担するかは、法人全体で決定し、理事の承認を得ているとのことである。

前原委員) 「収支計算書」だけをみると、施設の管理運営に充てられるべき指定管理料が、法人本部に流れているようにも見えてしまう。法人本部の経費負担については、所管課で詳細の把握に努めていただきたい。

神山委員) 評価表の「2.選定時の提案内容」について、達成時期について2023年度となっているものは、2023年度までに達成していればよいのか。

毎年度達成されていなくてよいのか。

市担当者) 当初は2023年度までに達成していることを期待するものであったが、実際には2020年度に既に達成しており、所管課としては、そのまま2023年度まで継続して達成して欲しいと考えている。

神山委員) 評価表の「5.サービスに関する評価」指標1の利用者満足度について結果の73.9%は調査結果のどの数字からとっているのか。いただいている資料の「利用者評価 結果報告書」では、総合評価が72.0点とある。事業報告書も同様に目標値と実績値が点数で記載されており、評価表の記載と乖離がある。

市担当者) 評価表の利用者満足度は、全ての設問における「そう思う」「非常にそう思う」の回答数を合算し、無効を除いた有効回答数で除して算出している。一方、指定管理者から提出があった「利用者評価 結果報告書」では、「非常にそう思う」を4点、「そう思う」を3点など、選択肢ごとに4点から0点の配点を行い、全ての設問の合計点を算出している。これを満点で除し100を掛けたものを事業所の総合評価としており、これが72.0点となったものである。

神山委員) 利用者満足度をそのように計算したのであれば、評価表の記載内容と整合性のとれた資料を添付していただきたい。

神山委員) 指標2の自主勉強会の実施に関して、評価表の目標と結果は回数で記載しているが、資料の「事業報告書」では分野数で記載している。回数と分野数とは概念的に違うものである。今回は偶然、結果は一致したようだが、書類の整合性をとって、どちらかに統一していただいたほうが良い。

小林委員) 評価表の「6. 業務履行状況の確認」の人的安定性の項目において、職員配置に関し履行状況に「利用者1.7人以内に1人配置できていることをヒアリングで確認した」とあるが、ヒアリングでは具体的にどのように話を聞いて確認したのか。

市担当者) 実際の状況は、職員へヒアリングするとともに、東京都に提出した書類を現地で確認した。

小林委員) 書類というのは、これだけの人数を配置するということが記載されているものか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) それならば実際に配置できているかというのは分からないと思う。適正

に職員配置されているというのは、利用者の人数に対して、その日に何人出勤しているかを確認するものではないのか。

市担当者) 毎日現地に行って、職員の数を数えて確認するのは難しい。国民健康保険団体連合会へのサービス費請求の書類などで確認することはできると思うので検討したい。

小林委員) 職員が出勤しているかどうかを出勤簿などで確認すればよいのではないかと思う。今回は実際に適正な職員配置ができていないかどうかという視点では確認していないということか。

市担当者) そういった視点では確認していない。

小林委員) 「管理経費の縮減」の項目についても、履行状況に「ヒアリングで確認した」とある。「一括し仕入、調理を行い効率化している」ことや、「残業時間を減らし、夜間の電気代を節約している」ことは、客観的な資料で確認できる内容だと思われる。履行状況の確認にあたっては、客観的な資料で確認できる項目は、積極的に根拠となる資料を確認してほしい。

市担当者) 今後のモニタリングに活かしたいと思う。

前田委員長) 資料の「利用者満足度調査」について、指定管理者ではない事業者名の記載があるが、この施設の利用者アンケート調査は、指定管理者が実施しているのではなく、外注しているということか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) その経費は「収支予算書」のどこに反映されているのか。業務委託費の一部なのか。

市担当者) 詳細は把握していない。業務委託費に含まれているか、あるいは当調査は指定管理者となっている法人の各施設で実施しているため、共通経費に含まれているのではないかと推測される。

前田委員長) 指定管理者自身が利用者アンケート調査を行っていないということだが、これについては問題ないと所管課は考えているのか

市担当者) 実施方法はこれまでも同様であったため、現状は問題ないと考えている。ただ、2019年度から「利用者アンケート調査の手引き」が策定されたが、外注しているアンケートだと手引きに沿った対応が難しいと感じている。所管課から指定管理者に対し、アンケート項目や回答の選択肢に関して外注業者と調整できないかという要望は伝えている。

前田委員長) 先ほどの町田市美術工芸館については、業務仕様書に「利用者アンケート調査の手引きを順守すること」という記載があったが、こちらの施設の業務仕様書には利用者アンケート調査に関する記載がないように見

えるが間違いないか。

市担当者) 利用者アンケート調査についての記載はない。第三者評価の項目に「療育園の運営にあたり客観的な評価を得られるよう、第三者評価事業の導入に積極的に取り組むこと」と記載されており、この第三者評価のひとつとして利用者アンケート調査を行っているにとらえている。

前田委員長) 第三者評価と、指定管理者自らが行う利用者アンケート調査とは別ではないかと思われる。利用者アンケート調査を基本として、第三者評価を追加して行う仕組みであれば問題ないと思う。しかし、第三者評価のひとつとして利用者アンケート調査を行う場合は、指定管理者が自らアンケート項目を作成して利用者満足度を把握し、その結果をサービス提供に反映するというPDCAサイクルが機能していないのではないかと懸念する。業務仕様書に利用者アンケート調査に関する記載がない点と、指定管理者自ら利用者満足度調査を行っていない点については、改善を検討していただきたい。

(3) 委員長総括

前原委員からは、共通経費に関し、所管課で詳細の把握に努めるとともに、施設の経費と共通経費の関係を整理していただきたいと意見があった。

神山委員からは、利用者アンケート調査結果について、評価表の記載と資料との整合性を図るよう指摘があった。また、自主勉強会について、回数なのか分野なのか統一していただきたいと指摘があった。

小林委員からは、業務履行状況の確認について、ヒアリングだけでなく、出勤簿など客観的な資料で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、業務仕様書に実施を明記するとともに、「利用者アンケート調査の手引きに」基づき、指定管理者自ら利用者満足度調査を行っていただくようお願いしたい。

4 「薬師池西公園・薬師池公園駐車場」評価結果の検証

(1) 所管課説明

施設所管課である公園緑地課担当者から、「薬師池西公園・薬師池公園駐車場」の2020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) 会計経理モニタリングについて、施設の収入・支出の計上を総勘定元帳で確認する項目で「無作為に10件を抽出し」確認したとあるが、何月

分から抽出したなどあるのか。

市担当者) 1年間分から無作為に抽出して確認した。

前原委員) 何月分から何件確認した、何月分の残高を確認したなど、実際に確認した内容をチェック記録に記載していただきたい。

前原委員) 収支については、駐車場収入や自主事業のカフェなど、かなり売り上げがよかったようだが、キープウィルダイニングの決算は赤字になっている。カフェの運営はこの法人が行っているのか。

市担当者) そのとおりである。

前原委員) 法人の決算が赤字になったのは新型コロナウイルス感染症の影響か。

市担当者) 本法人は飲食店を主に経営しており、詳細な原因は不明だが、新型コロナウイルス感染症の影響もあるかと思う。

神山委員) 利用者アンケート調査の1回目について、配布枚数300枚、回収枚数332枚とあるが、配布枚数に対して回収枚数が多いのは、どういう状況なのか。

市担当者) 利用者アンケート調査については、内容は同じであるが、紙で配布したものとWEB上で実施したものを合算している。実際に紙で配布したのが300枚だったが、回答数にはWEB上で回答したのものも含まれているので配布枚数を上回っている。

神山委員) WEB上のアンケートは、来園者のみアクセスできるのか、一般の方でもアクセスできるものか

市担当者) 来園者に限らずホームページ上で回答することができる。

神山委員) 配布枚数と回収枚数との関係が分かりづらい。カウントの仕方について検討していただきたい。WEB回答と紙での回答を分けて表記したほうがわかりやすいと思う。

神山委員) 自主事業について、参加人数が増えなかったのは、そもそも予定していた事業を取りやめたのと、実際事業を実施しなかったが人が集まらなかったというのがあると思うがどちらか。

市担当者) 当初、音楽イベントや映画の上映など大規模なイベントを予定していたが、開園がコロナ禍の4月になったため、開催を取り止め、少人数でできるイベントを行った。

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にある自主事業参加者数の目標値4,000人は、「グランピング」と「やくしの学び」の参加者数で、今説明があった大規模イベントの参加者数の想定は、含まれていないという認識でよいか。

市担当者) 含まれていない。

神山委員) 4,000人の目標値に対し、結果が2,961人となった要因は、実施回数を減らしたことなのか、実施はしたが参加者数が少なかったのか。「グランピング」と「やくしの学び」については、新型コロナウイルス感染症の影響はなかったのか確認したい。

市担当者) コロナ禍の中、少人数で事業を実施することになったため、全く影響がなかったとは考えていない。しかし、実績を積み上げた結果、最終的には要求水準の範囲内であり、問題ないと考えている。

小林委員) 労働条件モニタリングについて、現地で確認したのか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) ⑤のチェック記録に「休日は、毎週少なくとも1日、又は4週間を通じて4日以上与えていることを確認した」とあるが、何の資料で確認したのか。

市担当者) 雇用条件契約書の記載内容とシフト表を突合して確認した。

小林委員) チェックシートには確認した内容の詳細を書くところがあるので、どのような根拠書類を確認したのかを具体的に書いていただきたい。

同様に、評価表の「業務履行状況の確認」の履行状況についても「ヒアリングで確認」とあるが、例えば管理経費の縮減についても裏づけになる資料や客観的な資料を確認していただいたほうが良いと思う。

前田委員長) 評価表の「5. サービスの質に関する評価」の指標の2と指標3の目標値は、5ヵ年とも同じ数値で横ばいとなっている。開園して間もない一年目は来園者が多くなるという考え方や、あるいは一年目はまだ知名度が低いので来園者が少なくなるという考え方もあるが、なぜ5か年の目標値を同じ数値に設定したのか。

市担当者) 年々知名度が高まり、来園者数が増えていくということは当然あると思うが、段階的に目標値を設定するという考えがなかった。各年度、要求水準として同じ数値で目標値を設定した。

前田委員長) 資料の「利用者アンケート調査」において、性別に関して、2020年9月のアンケートでは男性が圧倒的に多く、2021年3月のアンケートでは女性が男性の2倍以上となっている。結果・考察の記載からは読み取れないが、何かその時期の行事などが影響しているのか。

市担当者) 原因について詳細は把握していない。

前田委員長) 結果・考察の記載には、「紙からQRコードをメインに回答してもらって

いる」とある。これは公園に訪れた人がQRコードを読み込んで回答するものであり、訪れていない人は回答していないということなのか。先ほど神山委員からの質問の際には、来園していない人でも回答できるとの説明があったように思う。

市担当者) QRコードを読み込んで回答するアンケートであることは確認している。来園していない人でも回答できると担当で認識していたが、明確でないため確認する。

前田委員長) WEB 回答について、ウェブサイトから来園していなくても回答できるのか、来園して現地でQRコードを読み込んだ人しか回答できないのかによって、アンケート調査結果のとらえ方が大きく異なる。重要であるので確認をしていただきたい。

<確認結果>

WEB 回答については、現地で配布もしくは掲示しているQRコードを読み込んで回答するため、来園した人のみ回答が可能です。

神山委員) 利用者アンケート調査に関連して、チェックリストに「2020年度未実施」とある。これは利用者アンケート実施前のチェックが未実施ということかと思う。しかし、実際に利用者アンケートは実施しているので、事前の確認をせずにアンケートを実施したという理解でよいか。

市担当者) 4月時点では新型コロナウイルス感染症の関係で、実施時期や実施方法などが決められなかったため、事前の計画が立てられなかったものである。

神山委員) チェックリストには調査計画のほか、アンケートの計画や内容に関する確認欄がある。この確認欄に全くチェックが入っていないということは、全く確認しないでアンケート調査を行ったように見える。いつ何をやるという計画より、アンケート内容の確認が重要ではないかと思う。

市担当者) 年度当初には確認はできなかったが、実際に利用者アンケートを実施するという報告を受けて、その内容は確認している。

神山委員) このチェックリストだけを見ると、事前の調整が全くなく利用者アンケートを実施したように読める。チェックリストの書き方については、検討していただきたい。

前田委員長) 利用者アンケート調査をやっていないようにも見えるので工夫していただきたい。

(3) 委員長総括

前原委員からは、会計・経理モニタリングについて、チェック記録に確認した内容を具体的に記載していただきたいと指摘があった。

神山委員と私からは、利用者アンケート調査についてWEBと紙での回答は分けて記載、分析していただくようお願いしたい。

また、神山委員からは利用者アンケート調査チェックリストについて、記載方法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、労働条件モニタリングについて、チェックシートに確認した根拠資料を記載していただきたいと指摘があった。また、業務履行状況について、ヒアリングだけでなく、客観的な根拠資料を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、来園していない人でも回答できるものか確認していただき、来園してなくても回答できる場合は、利用者満足度を適切に反映できないため、調査方法を検討していただくようお願いしたい。

5 「鶴間公園」評価結果の検証

(1) 所管課説明

施設所管課である公園緑地課担当者から、「鶴間公園」の2020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) 会計・経理モニタリングについて、どこを対象にして何を何件確認したのかということの詳細に記載していただきたい。

前原委員) 評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の支出の項目にある「拠出金」について詳細を確認したい。所管課説明によれば、収入の項目にある「その他」は主に「一般財団法人みなみまちだをみんなのまちへ」からの助成金とのことだが、これと「拠出金」とはどのような関係にあるのか。

市担当者) 拠出金については、毎年一定額を「一般財団法人みなみまちだをみんなのまちへ」に拠出している。

前原委員) 助成金をもらっている財団と同じ財団に拠出しているということか。

市担当者) そのとおりである。

前原委員) 当初の予算では、財団からの助成金収入は0円だが、拠出金は300万円支払うという見積もりだったということか。

市担当者) 財団法人の設立が2020年度だったため、当初の予算には助成金収入を見込んでいなかったものである。助成金については、事業実施後に財

団で調整し交付額が確定するため、予算に計上できない。

前原委員) 2021年度以降についても「その他」の収入は数万円と少額だが、毎年300万円を拠出することは確定しているということか。

市担当者) そのとおりである。拠出金については、鶴間公園だけでなく、南町田グランベリーパーク等の周辺の商業施設からも、財団に拠出されている。鶴間公園の指定管理者が、周辺の商業施設と連携してイベント等を実施した場合に、その経費の一部について財団から助成金が受けられるものである。

前原委員) それならば、2021年度以降も、ある程度の収入を予算時から見込めるのではないか。

市担当者) 評価表の収支の記載について検討する。

前原委員) 資料の「収支決算書」の収入の部について、自動販売機収入が予算の26.6%と、かなり多くなっているが、理由は把握しているか。

市担当者) 当初の見込みより来園者数も多かったため、自動販売機収入も増加したものである。

前原委員) 支出の部の管理運営費にある「委託料」の内容は何か。

市担当者) 植栽の管理や運動施設の維持管理の委託料である。

前原委員) 同じく「その他」については、どんな内容か。

市担当者) 把握していないため確認する。

<確認結果>

管理運営経費の「その他」の主な内容は、携帯電話やPCなどの通信費や、正規及び臨時職員の交通費などです。

※交通費などについては、経理上の理由で賃金とは別に計上されています。

神山委員) 評価表の「5.サービスの質に関する評価」の指標1、利用者満足度の結果80.7%については、資料の「アンケート報告書」のどの部分に対応する数字なのか、算定方法を確認したい。

市担当者) 有料公園施設利用者、来園者、駐車場利用者の満足度の平均値をとっている。

神山委員) 合計値を満足度としているということか。例えば有料公園施設の利用者アンケートでは、施設の運営・サービスに関する満足度として、①施設の整備状況や清掃状況について、②備品の種類や数について、など複数項目があるが、これらを合算して満足度を計算しているのか。

市担当者) 全ての項目を合算しているのではなく、各アンケートのサービスの質に関する項目のみで計算している。具体的には、有料公園施設の利用者アンケートにおいては「①施設の整備状況や清掃状況についてどう感じましたか」の項目、来園者アンケートにおいては「①鶴間公園がリニューアルされ、以前と比べて利用しやすくなりましたか」の項目、駐車場利用者アンケートでは「駐車場の設備について」の項目において、「満足」、「やや満足」と回答があった数からそれぞれ満足度を計算し、その3つの満足度の平均値を利用者満足度としている。

前田委員長) 個別のアンケート調査結果を足し合わせて利用者満足度を出すというのは、あまり例がないように思う。

神山委員) 整理されているのであれば問題ないが、必ずしも全てのアンケート項目の満足度から計算されていない点で、項目の選び方が気になる。どのアンケート項目から利用者満足度をとるかは整理していただいたほうがよい。

前田委員長) 利用者アンケート調査の報告書と評価表の記載との整合性を図るため、評価表にどのアンケート項目から利用者満足度を計算しているのかを付記していただいたほうがよい。

神山委員) 利用者アンケート調査の回答に「普通」という選択肢あり、5段階評価となっている。「利用者アンケート調査の手引き」では4段階とするよう記載されているが、指定管理者に指導をした上でこのような形になったのか。

市担当者) 所管課で適切に指導ができていなかったと思われる。

神山委員) 利用者アンケート調査チェックリストについては先ほどの施設と同様、記載方法を検討していただきたい。

神山委員) 評価表の「6.業務履行状況の確認」の「その他モニタリング」の履行状況に、「緊急事態宣言発出のため未実施」と記載されている。実際はその年度内にできなかったが、2021年5月にモニタリングを実施している。モニタリング結果には、「未実施だが代替的に5月に実施した」と書くこともできると思うので、記載方法は事務局と調整していただきたい。

小林委員) 評価表の「6.業務履行状況の確認」において、先ほどの施設の指摘と同様、客観的な資料で確認したのであれば記載していただきたい。

小林委員) 「個人情報保護」の項目について、「重要書類は保管庫にて施錠管理され

ている」と要求水準にあるが、実際に現地で確認しているのか。

市担当者) 現地で確認している。

小林委員) それならば、現地調査で確認したなどの確に記載していただいたほうがよい。または事業報告書がかなり詳細であり、事業報告書で確認できる項目もあると思うので、「事業報告書で確認した」と記載していただいても良いと思う。

前田委員長) 鶴間公園の選考では、パークプロデューサーという役割が大きな目玉だったと記憶している。しかし評価表には、パークプロデューサーについての記載がない。期待していたパークプロデューサーの効果などは、資料のどこかに記載されているのか。

市担当者) パークプロデューサーの役割は、鶴間公園だけでなく、周辺の商業施設との連携が中心となっており、確かに現状はパークプロデューサーについての記述はない。パークプロデューサーが行った連携強化の取組みなどについて、記載を検討する。

前田委員長) 業務仕様書の中でも、人員の体制に関する規定の中で、「パークプロデューサーとは」と明記されている。全般にわたり様々な仕事を担当する方なので、鶴間公園の評価表に記載するのは難しいと思うが、選考時に重視して役割を期待していたところであるので、工夫して記載していただきたい。

(3) 委員長総括

前原委員からは、会計・経理モニタリングについて、チェック記録に確認した内容を具体的に記載していただきたいと指摘があった。また財務・収支状況の確認について、見込まれる収入を検証し、評価表の収支状況の記載を検討していただきたいと意見があった。

神山委員と私からは利用者満足度の根拠を明確にさせていただくとともに、どのアンケート項目から利用者満足度を測るかについて整理していただくようお願いする。また、神山委員からは、利用者アンケート調査チェックリストの記載方法を検討していただきたいと意見があった。また、業務履行状況の確認のその他モニタリングの項目の履行状況について記載方法を事務局と調整し検討していただきたいと意見があった。

小林委員からは、業務履行状況の確認について、事業報告書などの根拠資料を詳細に記載していただきたいと指摘があった。

私からは、パークプロデューサーという役割に関して、評価表に記載していただくことを検討していただきたいとお願いする。

6 閉 会