

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  
「2020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 町田市美術工芸館の評価結果等に対する意見

(1) 前原委員

|                |   |
|----------------|---|
| 財務・収支状況の確認について | <p>資料の「収支計算書」によれば、水道光熱費は前年度と比較し5分の1になっている。本施設は、障がい者の通所施設であり、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のことである。</p> <p>一方、資料の「財務諸表」においては、前年度の光熱水費の決算額が空欄になっており、前年度との比較ができない。</p> <p><u>指定管理者本部の財務状況について、詳細に確認をしていただきたい。</u></p> |
|----------------|---|

(2) 神山委員

|                |   |
|----------------|---|
| 利用者アンケート調査について | <p>「利用者アンケートの手引き」においては、「どちらでもない」を選択肢に入れると、回答が集中する傾向があるため、設定しないよう記載されている。</p> <p>資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」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」の項目に確認済みのチェックが入っている。しかし、実際の調査様式では、「どちらともいえない」を含めた5段階や、「はい」「いいえ」「どちらともいえない」の3段階となっており、確認した項目とは異なっている。</p> <p>所管課によれば、指定管理者は、利用者本人が回答することを想定して利用者アンケートを作成しており、3段階になっているのは、利用者が回答しやすいよう、回答の選択肢を少なくしているとのことである。</p> <p>一方で、他の障がい者施設のアンケートは全て5段階となっており、所管課において考え方が統一されていない。</p> <p><u>利用者アンケート調査について、所管課としての考え方を整理し、調査様式の見直しを検討していただきたい。</u></p> |
|----------------|---|

(3) 小林委員

|               |  |
|---------------|--|
| 業務履行状況の確認について | <p>「業務履行状況の確認」において、「管理経費の縮減」の項目の「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。</p> <p>また、履行状況に「こまめに分別」とあるが、要求水準である「節電の推進」との関連性が分かりづらい。</p> <p><u>「業務履行状況の確認」の要求水準と履行状況については、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。</u></p> |
|---------------|--|

(4) 前田委員長

|                |  |
|----------------|--|
| 利用者アンケート調査について | <p>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。</p> <p>「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が、実際の利用者アンケート調査では、「どちらともいえない」を含めた5段階になっている。</p> <p>本施設の2020年度の総合満足度は77.6%であったが、「どちらともいえない」と回答した利用者は15.5%であったことから、もし回答が4段階であったならば、総合満足度は、目標値の80%に達していた可能性がある。</p> <p><u>利用者満足度を適切に把握するため、基本協定のとおり「利用者アンケート調査の手引き」に沿って利用者アンケートを実施するよう、指定管理者に対し適切な指導を行っていただきたい。</u></p> |
|----------------|--|

## 2 町田市わさびだ療育園の評価結果等に対する意見

### (1) 前原委員

|                    |  |
|--------------------|--|
| 指定管理者本部の共通経費負担について | <p>資料の「収支計算書」において、「共通経費負担」の決算額は、当初予算と比較し、大きく増加している。</p> <p>所管課によれば、共通経費は、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。2020年度は、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とのことであった。</p> <p>しかし、収支計算書では、共通経費負担の具体的な内容が分からないため、施設の管理運営に充てられるべき指定管理料が、法人本部の別事業に流れていると誤解を生む可能性がある。</p> <p><u>法人本部の経費負担については、今後も所管課で詳細の把握に努めていただきたい。</u></p> |
|--------------------|--|

### (2) 神山委員

|                       |   |
|-----------------------|---|
| サービスに関する評価の利用者満足度について | <p>添付資料の「利用者評価 結果報告書」では、総合評価が72.0点とあり、「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いる。同資料によれば、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た後、これを満点で除し100を乗じた点数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。</p> <p>一方、評価表の「サービスの質に関する評価」の指標である利用者満足度は73.9%と記載されている。所管課によれば、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とのことであった。</p> <p>しかし、こうした計算方法は添付資料からは読み取ることができない。</p> <p><u>評価表の記載内容と添付資料との整合性を図り、利用者満足度の算定根拠となる資料を添付していただきたい。</u></p> |
|-----------------------|---|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <p>自主勉強会の実施結果について</p> | <p>「サービスの質に関する評価」の指標 2 「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一方、添付資料の「事業報告書」では分野数で記載している。</p> <p>しかし、回数と分野数とは、本来異なる概念である。<br/> <u>指定管理者が行った取組みを適切に評価するため、指標の単位を統一していただきたい。</u></p> |
|-----------------------|--|

(3) 小林委員

|                        |  |
|------------------------|--|
| <p>業務履行状況の確認方法について</p> | <p>評価表の「業務履行状況の確認」の「人的安定性」の項目において、職員配置の履行状況に「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。所管課によれば、職員へのヒアリングとともに、東京都に提出した書類を確認したとのことであった。</p> <p>しかし、適正な職員配置を確認するということは、利用者の人数に対して、実際に職員が何人出勤しているかを出勤簿などの資料で確認することであり、確認方法が適切ではない。</p> <p>さらに「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。</p> <p>しかし「一括し仕入れ、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である。</p> <p><u>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いただきたい。</u></p> |
|------------------------|--|

(4) 前田委員長

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <p>利用者アンケート調査の実施方法について</p> | <p>利用者アンケート調査について、指定管理者自らが実施せず、外注している。これに対し所管課においても、外注しているアンケートでは、2019年度に策定された「利用者アンケート調査の手引き」に沿った対応が難しいと感じているとのことである。</p> <p>また、本施設の業務仕様書には、「利用者アンケート調査の手引き」を順守して利用者アンケート調査を実施する旨の記載がない。所管課によれば、業務仕様書では「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」を規定しており、この第三者評価のひとつとして利用者アンケートを行っているとのことであった。</p> <p>しかし、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異なるものである。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と危惧される。</p> <p><u>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アンケート調査を行っていただきたい。</u></p> |
|----------------------------|---|

### 3 薬師池西公園・薬師池公園駐車場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。チェック記録には、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具体的に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・前田委員長

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 利用者アンケート調査結果の記載方法と分析について | <p>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。配布枚数に対して回収枚数が多いことについて、所管課に確認したところ、回収枚数には、紙で回答があった件数のほか、WEB上で回答された件数が含まれているが、配布枚数は実際に紙で配布したアンケートの枚数であるとのことであった。</p> <p><u>配布枚数と回収枚数の積算方法について検討していただくとともに、WEB回答と紙での回答は、調査方法ごとに分けて表記し、調査結果の分析をすすめていただきたい。</u></p> |
|--------------------------|---|

#### (3) 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 | <p>利用者アンケート調査チェックリストについて、実施前の調査計画の欄に「2020年度未実施」と記載されている。実際に利用者アンケートは実施していることから、所管課に確認したところ、新型コロナウイルス感染症の関係で事前に実施時期や実施方法などの調査計画を決められなかったが、アンケートを実施する際に、事前に指定管理者から報告を受け、アンケート内容を確認しているとのことであった。</p> <p>しかし、チェックリスト上のアンケートの計画や内容に関する確認欄には、全くチェックが入っておらず、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見える。</p> <p><u>チェックリストの書き方について検討していただき、アンケート内容を確認した場合には、確認欄に必ず記録を残していただきたい。</u></p> |
|-----------------------|--|

(4) 小林委員

|                        |  |
|------------------------|--|
| <p>業務履行状況の確認方法について</p> | <p>労働条件チェックシートに、「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。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くべきである。</p> <p>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。</p> <p><u>裏づけになる資料や客観的な資料を確認していただき、確認方法をチェックシート又は評価表に記載していただきたい。</u></p> |
|------------------------|--|

#### 4 鶴間公園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について、チェック記録には、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具体的に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>  |
| 収支状況の記載について                 | <p>評価表の「7. 財務・収支状況の確認」の2020年度決算においては、「一般財団法人みなみまちだをみんなのまちへ」からの助成金が「その他」の収入として記載されている。</p> <p>本施設の指定管理者は、毎年度「拠出金」として一定額を同財団法人に支出する一方で、周辺商業施設と連携した自主事業を行った場合に、経費の一部について同財団法人から助成を受けている。</p> <p>しかし、2020年度予算では、「その他」の収入は0円であり、助成金の額が見込まれていない。</p> <p>所管課によれば、同財団法人は、2020年度に設立されたため、当初の予算段階で助成金を見込んでいなかったとのことである。</p> <p>指定管理期間において安定的なサービスを確保するためには、状況の変化に応じて、収支計画を見直すとともに、適切な予算執行を行っていることを確認することが重要である。</p> <p><u>2021年度以降の収支について、見込まれる収入を検証し、評価表の記載の見直しを検討していただきたい。</u></p> |

(2) 神山委員・前田委員長

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <p>サービスの質に関する評価の利用者満足度について</p> | <p>「サービスの質に関する評価」の指標1の利用者満足度は80.7%となっているが、資料の利用者アンケート調査結果には一致する数字が見当たらない。</p> <p>所管課によれば、有料公園施設利用者、来園者及び駐車場利用者の3つのアンケートからサービスの質を評価する項目を抽出し、それぞれの満足度の平均値をとっているとのことである。</p> <p>しかし、抽出されたアンケート項目を確認したところ、施設全体の満足度を反映するアンケート項目とは言えない。</p> <p><u>どのようなアンケート項目から、施設の利用者満足度を測定するかについて整理するとともに、利用者アンケート調査結果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きたい。</u></p> |
|--------------------------------|---|

(3) 神山委員

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <p>利用者アンケート調査について</p>        | <p>利用者アンケート調査の回答に「普通」という選択肢があり、5段階評価となっている。しかし「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。</p> <p><u>「利用者アンケート調査の手引き」に基づいた利用者アンケート調査が実施されるよう、指定管理者に適切に指導していただきたい。</u></p>  |
| <p>利用者アンケート調査チェックリストについて</p> | <p>利用者アンケート調査チェックリストについて、実施前の調査計画の欄に「2020年度未実施」と記載されている。実際に利用者アンケートは実施しているにもかかわらず、チェックリスト上のアンケートの計画や内容に関する確認欄には、全くチェックが入っていない。</p> <p>所管課によれば、新型コロナウイルス感染症の影響で、実施時期や実施方法などについて事前の計画が立てられなかったが、実施前に指定管理者から報告を受け、内容を確認しているとのことであった。</p> <p><u>チェックリストの書き方について検討していただき、アンケート内容を確認した場合には、確認欄に必ず記録を残していただきたい。</u></p> |

(4) 小林委員

|                 |  |
|-----------------|--|
| 業務履行状況の確認方法について | <p>評価表の「業務履行状況の確認」の履行状況に、「ヒアリングで確認」とある。</p> <p>しかし、「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」ことは、現地で確認しているとのことである。また、本施設の事業報告書には詳細な内容が記載されており、事業報告書自体も十分に証跡資料となり得るものである。</p> <p><u>裏づけになる資料や客観的な資料を確認していただき、確認方法は的確に評価表に記載していただきたい。</u></p> |
|-----------------|--|

(5) 前田委員長

|                |  |
|----------------|--|
| パークプロデューサーについて | <p>本施設の業務仕様書には、人員の体制に関する規定の中で、「パークプロデューサー」の役割が明記されている。パークプロデューサーについては、指定管理者選定時も、提案の評価において重要視した項目である。</p> <p>しかし、評価表にはパークプロデューサーの取り組みに関する記載が全くない。</p> <p>所管課によれば、パークプロデューサーの役割は、本施設を含めた周辺の商業施設との連携が中心であるため、評価表には記載していないとのことである。</p> <p>しかし、選定時の提案が、実際の管理運営においてどのように実行されているかを確認することは、指定管理者選定の公正性を担保する上で重要である。</p> <p><u>パークプロデューサーが行った連携強化の取り組みなどについて評価表への記載を検討していただきたい。</u></p> |
|----------------|--|