

2022年度 第3回町田市指定管理者管理運営状況評価委員会
「2021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 原町田一丁目駐車場グループの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

クレーム対応の記載について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の所管課所見では、「利用者からクレーム等のご意見はなかった」とある一方で、「6. 業務履行状況の確認」の要望対応では、「要望や苦情には適切な対応がなされ、迅速な報告がなされていた」とあり、記載内容が一致していないように見える。</p> <p>市所管課によれば、対応が長引くような大きなクレームはなかったが、利用者からの意見については、定例会において市へ報告がなされていたとのことである。</p> <p>そのような状況であれば、「要望や苦情には適切な対応がなされ、迅速な報告がなされていた」と記載していただきたい。</p>
---------------	--

(2) 小林委員

労働条件モニタリングチェックシートの記載について	<p>「労働条件チェックシート」のチェック記録に、「個人情報の関係で提出ができないため、提出があったフォーマットで確認した」とある。</p> <p>所管課によれば、個人情報が記載された書類であるため、市への提出ではなく、現地で賃金台帳に記載された賃金額を確認したとのことである。</p> <p>チェック記録の欄には、賃金台帳を閲覧して確認した旨をわかりやすく記載していただきたい。</p>
業務履行状況の記載について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の情報公開・個人情報保護について、履行状況に「適切な保護対策がとられていることを現地で確認」とあり、具体的に何を確認したのかわかりづらい記載となっている。</p> <p>所管課によれば、当施設では、指定管理者本社の取扱いに則り個人情報を適切に管理しており、個人情報のあるなしに関わらず、書類は鍵付きキャビネットで保管する等の対応をしていたことを確認したとのことである。</p> <p>履行状況の欄には、要求水準と対応するよう、法人規定の遵守について具体的に記載していただきたい。</p>

<p>各種保険への加入の確認方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の危機管理について、施設所管課は、適切な保険に加入していることを、事業計画書で確認している。</p> <p>しかし、事業計画書はあくまでも計画であり、保険加入の事実を確認したことにはならないため、可能であれば保険証書等で確認していただきたい。</p>
--------------------------	--

(3) 加藤委員

<p>財務諸表の内容の確認について</p>	<p>「7. 財務・収支状況の確認」の負債比率について、2020年度は約164%、2021年度は400%超と、急激に増加している。</p> <p>施設所管課では、負債比率が増加した要因について、財務諸表の分析等をしていないとのことであるが、運営に問題がないか、指定管理者として事業継続できるのか、状況を確認していただきたい。</p>
-----------------------	--

(4) 前田委員

<p>サービスの質に関する評価の評価基準と目標値の関係について</p>	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標の評価基準と目標の関係について、目標値を下回ってもA評価となる設定をしている。</p> <p>施設所管課によれば、評価基準については現在の稼働実績から市が設定しているのに対し、目標値については指定管理者の提案に基づき設定しており、提案内容が非常に高いものだったためとのことである。</p> <p>目標値を下回っても最高評価となる評価基準と目標値の関係について、精査していただきたい。</p>
-------------------------------------	--

2 文化交流センターの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

利用者アンケート調査の回収率向上について	<p>利用者アンケート調査について、調査期間が1年間であるにも関わらず回収率は半分強であり、目標回収率も60%と低く設定している。</p> <p>その理由は、新型コロナウイルス感染症拡大により、対話して回収するのが難しいためとのことである。</p> <p>利用者アンケート調査の回収率向上については、引き続き、指定管理者と回収率を上げる方法を検討していただきたい。</p>
トラブルの状況精査について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の要望対応の履行状況に、「トラブル発生後の改善提案について、直後の定例会で確認」とある。</p> <p>施設所管課によれば、施設運営に関わるようなトラブルはなく、利用に関して不便な点等の利用者の声があったとのことであった。</p> <p>要求水準と履行状況とで、想定しているトラブルの規模感が一致していないため、状況を精査していただきたい。</p>

(2) 小林委員

地域貢献の取組の記載について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の地域貢献の履行状況を確認したところ、文化交流センターの指定管理者としてのイベントはしておらず、指定管理者であるまちづくり公社本社の地域活動へ貢献している活動内容を記載しているとのことである。</p> <p>評価表は、文化交流センターの管理を記載するものであり、指定管理者本社の活動内容を記載するものではない。</p> <p>文化交流センターに特化した内容で評価していただきたい。</p>
各種保険への加入の確認方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の危機管理について、適切な保険に加入していることを、事業計画書で確認している。</p> <p>事業計画書はあくまでも計画であり、保険加入の事実を確認したことにはならないため、可能であれば保険証書等で確認していただきたい。</p>

(3) 加藤委員

財務状況の確認について	<p>2020年度はコロナ禍で収入が大きく減少し、収支差額は大幅赤字となったが、2021年度は収入が増加しており、収支差額は未だ赤字ではあるが改善している。財政状態については、財務安定性のバランスが比較的とれていると認められる。</p> <p>近年における新型コロナ等社会、経済情勢の変化が著しく、業務及び財政状態が想定外の変動を示す可能性があるため、今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視することが必要である。</p>
財務諸表の内容の確認について	<p>「財務諸表」の損益計算書を見ると、営業損益が約-3,400万円であるが、営業外収益が約2,000万円計上されている。</p> <p>施設所管課によれば、新型コロナウイルス感染拡大防止にかかる指定管理者事業継続支援金4,663千円以外の内容は、確認していないとのことであった。</p> <p>営業外収益が約2,000万円計上されることによって、経常損益が約-1,400万円で済んでいるため、営業外収益の内容が適正なものであるか精査してほしい。</p>

(4) 前田委員

サービスの質に関する評価の評価基準と目標値の関係について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の指標の評価基準と目標値の関係について、目標値を下回ってもA評価となる設定をしている。</p> <p>施設所管課によれば、評価基準については現在の実績から市が設定しているのに対し、目標値については指定管理者の提案に基づき設定しており、提案内容が非常に高いものだったためとのことである。</p> <p>目標値を下回っても最高評価となる評価基準と目標値の関係について、精査していただきたい。</p>
利用者アンケート調査の見直しについて	<p>「利用者アンケートチェックリスト」では、「満足度や重要度の回答は4段階となっていますか」の他、チェックのない項目が複数ある。</p> <p>チェック項目の内容を満たさないことは、利用者アンケート調査の精度に関わるため、精度を高める努力をすることを願いたい。</p>

3 相原中央公園グループの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員・前田委員

利用者アンケート調査の項目と選択肢について	<p>利用者アンケート調査には、スタッフの対応の項目がない。施設所管課によれば、当施設には有料の運動施設においてスタッフ対応があるとのことであり、アンケート調査項目が不十分な状態となっているとのことである。</p> <p>また、利用者アンケート調査が4段階評価ではなく、3段階評価となっている。これは、「指定管理者アンケート調査の手引き」に従い4段階とする認識はあったものの、利用者アンケート実施前の確認が漏れ、3段階評価になってしまったとのことである。</p> <p>利用者アンケート調査の精度を高めるため、スタッフの対応の項目を追加することと、選択肢を4段階評価とすることの見直しをしていただきたい。</p>
-----------------------	--

(2) 小林委員

労働条件モニタリングチェックシートの抽出基準の記載について	<p>「労働条件チェックシート」の項目において、抽出して確認しているが、チェックの記録の欄には、抽出の基準について明記されていない。</p> <p>抽出して確認する場合については、何人抽出したのかどのように抽出したのかを記入していただきたい。</p>
業務履行状況の記載について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の欄に、「報告書で確認」という記載がある。</p> <p>施設所管課によれば、業務履行状況を確認する際に、年度の事業報告書には記載のない項目については、別途、市に提出される報告書で確認しているとのことである。</p> <p>事業報告書とは別に、個別の報告書で確認した項目については、その旨がわかるように記載していただきたい。</p>

(3) 加藤委員

財務状況の確認について	<p>コロナ禍ではあるが2021年度は、2020年度より収支黒字が増加して改善しており、また財政状態についても比較的バランスがとれている。しかし、包括外部監査報告書の記載にもある通り、会計の正確性に関しては改善をすべき点も散見され、今後の改善が必要になると考える。</p> <p>近年における新型コロナ等社会、経済情勢の変化が著しく、業務及び財政状態が想定外の変動を示す可能性があるため、今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視することが必要である。</p>
-------------	--

(4) 前田委員

労働条件モニタリングの改善策の確認について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の労働条件モニタリング結果の2つの項目において、複数の項目で否があったが、年度内に改善策が提出されたため、適としている。</p> <p>改善策は、否を適とするための根拠資料であるため、内容確認できた方がいいが、資料の添付がなく内容の確認ができない状況となっている。</p> <p>事務局によれば、改善策の様式等は定めておらず、年度内に文書にて提出することのみ定めており、評価委員会において改善策の内容を確認する視点がなかったとのことである。</p> <p>労働条件モニタリングにおいて否の項目があった場合に、改善策の提出をもって適とする場合は、どのような改善策が提出されたのか、内容を十分確認できるようにしていただきたい。</p>
-----------------------	--

4 町田中央公園グループの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

<p>利用者アンケートの回収枚数について</p>	<p>指定管理者所見に、「新規利用者が少なくアンケート回答数を伸ばすことも出来ず、当初アンケート用紙を200枚用意したが130枚しか配る事ができなかった」と記載がある。また、施設所管課によれば、利用者アンケート調査は年間通して実施しているが、重複した回答とならないように新規の利用者のみに配布することが難しいとのことである。</p> <p>しかし、例えば7,048人いる自主事業の利用者に対し、アンケートを配布し、枚数を増やす工夫をすることもできると感じる。</p> <p>「利用者アンケート調査」の回収枚数を増やすため、新規利用者の獲得やアンケートの取り方の工夫をしていただきたい。</p>
--------------------------	--

(2) 小林委員

<p>業務履行状況の記載の修正について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の平等利用の確保等3つの項目について、履行状況の欄に、文字の誤記載がある。</p> <p>評価表に記載する文言については、適切な表現となるよう、精査していただきたい。</p>
<p>業務履行状況の記載について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の履行状況の欄に、「報告書で確認」という記載がある。</p> <p>施設所管課によれば、業務履行状況を確認する際に、年度の事業報告書には記載のない項目については、別途、市に提出される報告書で確認しているとのことである。</p> <p>事業報告書とは別に、個別の報告書で確認した項目については、その旨がわかるように記載していただきたい。</p>
<p>労働条件モニタリングチェックシートの抽出基準の記載について</p>	<p>「労働条件チェックシート」の項目において、抽出して確認しているが、チェックの記録の欄には、抽出の基準について明記されていない。</p> <p>抽出して確認する場合については、何人抽出したのかどのように抽出したのかを記入していただきたい。</p>

(3) 加藤委員

財務状況の確認について	<p>2020年度、2021年度はコロナ禍における行動制限により収入が大幅減少し、収支差額は赤字となったが、世界的なパンデミックの影響による想定外の要因によるものでありやむをえないものとする。なお、財政状態については、財務安定性のバランスがとれていると認められる。</p> <p>近年における新型コロナ等社会、経済情勢の変化が著しく、業務及び財政状態が想定外の変動を示す可能性があるため、今後も引き続き指定管理者に対する十分な財務分析とコミュニケーションにより財務状況を注視することが必要である。</p>
-------------	--

(4) 前田委員・神山委員

利用者アンケート調査の選択肢について	<p>利用者アンケート調査の選択肢について、「普通」を含めた5段階評価となっている。</p> <p>回答は「普通」に寄りがちであるため、アンケート調査の精度を高めるため、市では「指定管理者アンケート調査の手引き」において、4段階評価とすることとしている。</p> <p>アンケート調査の選択肢については、5段階評価ではなく4段階評価していただきたい。</p>
--------------------	---

(5) 前田委員

利用者満足度の対象施設について	<p>「5. サービスの質に関する評価」の利用者満足度の指標結果は、町田中央公園の体育館利用者の調査結果のみから計算している。一方で、施設稼働率の指標結果は、4施設の施設稼働率で計算すると明記されている。</p> <p>町田中央公園グループの評価表は、4施設の管理運営状況を評価するものであるため、利用者満足度調査を計算する対象施設についても、町田中央公園の体育館利用者のみだけでなく、4施設を対象とするよう改善していただきたい。</p>
-----------------	---