

2024年度 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：2024年11月18日（月）13：30～16：30

開催場所：町田市庁舎2階 会議室2-1

出席者：（委員長）前田 成東（委員）神山 和美、小林 大祐、加藤 暢一

傍聴者：なし

説明者：文化振興課4名、スポーツ振興課4名、児童青少年課4名

事務局：総務課4名

1 開会

事務局から検証を行う施設や本委員会の進め方などについて説明した。

2 「町田市民ホール・町田市鶴川緑の交流館ホール等・町田市立鶴川駅前図書館（図書館運営業務を除く）」評価結果検証

（1）所管課説明

施設所管課である文化振興課担当者から、「町田市民ホール・町田市鶴川緑の交流館ホール等・町田市立鶴川駅前図書館（図書館運営業務を除く）」の2023年度「公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果」（以下「評価表」という。）について説明した。

（2）ヒアリング

神山委員）評価表の「4. 総合評価及び所見」の所管課総合所見において、「ノウハウを教え合う等、両施設がお互いの持つ情報や知識を積極的に共有・活用する取組が見られた」とある。また、指定管理者所見には、「今後もノウハウ面の情報共有を継続し、2024年度では映画上映会における広報面での連携も予定されている」とあるが、それ以外の連携として、今後、企画に関する連携等も考えられるか。また、施設所管課として、市民ホールとポプリホールでどのような連携が望ましいと考えるか。

市担当者）指定管理者からは、若手の落語家の育成を目的に、たとえば、公演会場を市民センターから、ポプリホール、市民ホール等のように徐々に大きい場所で実施していく「真打ちプロジェクト」のような企画を考えていると聞いている。そのような企画は、所管課としても望ましいものと考えている。

神山委員）利用者アンケート調査の集計結果によれば、「今後かわせみ（公演チケットのインターネット予約システム）を利用したいか」という設問に対して、一部の講演では40%以上の方が「利用したくない」と回答しているが、所管課としてはどのように考えているか。

市担当者）「かわせみ」は、公演チケット購入の申込はできるが、決済ができない。そのため、最終的にはコンビニ等でチケット代を支払う必要があり、オンラインで完結できないという難点がある。所管課としても、「かわせみ」に対し

て不便だと思うことはある。

神山委員) 「かわせみ」の導入は、指定管理者が主導で行ったものか。

市担当者) そのとおりである。

神山委員) 「かわせみ」は、施設利用者にとって必ずしも利便性が良いものとはいえないが、より良いサービスを提供するために、指定管理者へ指導することはできるのか。

市担当者) 今まで、指定管理者に対して「かわせみ」に関する具体的な指導を行ったことはないが、好意的ではない意見があることについては、指定管理者と課題を共有していきたいと考えている。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の項目について、「利用者の公平な選考」の履行状況に「非対面式の抽選会を実施している」とあるが、非対面式の抽選会はどのように行っているのか。

市担当者) エクセルを使った抽選システムで抽選し、当選した方に個別に連絡を行っている。以前は対面で抽選を行っていたが、新型コロナウイルス感染症が流行したこともあり、非対面式で抽選を行っている。

小林委員) 抽選を行うということは、施設利用申し込みに競合が発生しているのか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) 全く作為を加えずに抽選を実施しているのか。たとえば、同じ団体が抽選に当たり続けている際に、抽選の調整等は行っていないのか。また、抽選方法は市で指定しているのか。

市担当者) 抽選の調整等は行っていない。また、公平な抽選であることが大切だと思うが、具体的な方法については指定していない。

小林委員) 厳正に毎回の抽選に調整を加えずに行うのか、同じ団体は年何回までとするのか等、公平性について、所管課としてはどのように考えているか。また、これまで問題は発生していないのか。

市担当者) 今までは、毎回の抽選で全団体を公平に扱って抽選を行うこととしてきた。利用者から毎回当たらないという意見があることは、指定管理者を通して把握しているが、実際に当たっていないのかまでは確認できていない。

小林委員) 機械的な抽選だと偏りがでる可能性があることから、実際に偏りがでているのであれば、施設利用を希望する団体間の実質的な公平性についても考える必要があるのではないか。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」の項目について、「要望の管理及び共有」の要求水準が、「市への報告が行われている」こととなっているが、要望内容の確認は行っているか。

市担当者) 指定管理者が提出する月次報告にて確認を行っているとともに、緊急対応が必要なものについては、月次報告を待たず、電話等で共有を行っている。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の項目について、「地域住民・団体との連携」の履行状況には「市内で活動している市民団体との意見交換を行った」とあるが、実際に何団体と意見交換を行ったのか。

市担当者) 指定管理者が意見交換を行った団体数について、市では把握をしていない。

小林委員) 会議実施報告書等は確認を行ったか。

市担当者) 確認を行ったのは、1団体分だけである。

小林委員)「積極的に取り組んでいる」ことが要求水準となっているため、実際に何団体と意見交換を行っているのか確認し、その結果を踏まえて評価を行ったほうがよい。

小林委員) 添付資料の「労働条件チェックシート」の「②最低賃金を守っているか」について、チェック記録に「現在の最低賃金を上回っていることを確認した」とある。ここでいう「現在」とは、モニタリング実施日時点という理解でよいか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) モニタリング結果を正確に把握できるよう、チェック記録については、「現在の」ではなく「実施日時点の」と記載いただき、具体的な時点が分かるように記載していただきたい。

加藤委員)「7. 財務・収支状況の確認」の公の施設に係る収支について、収入から支出を引いた差額が2022年度は約4900万円、2023年度は約1400万円となっている。なぜ2023年度は2022年度と比べて収支差額が大幅に減少しているのか。また、2023年度と2022年度の支出の内訳を比べると、管理運営費は約9300万円、企画事業費は約4900万円増加しているが、その理由はなにか。

市担当者) 2022年度は町田市民ホールが改修工事のため2ヶ月しか開館していなかったが、2023年度は年間を通して開館していたため、2022年度と比較すると事業費が増加している。また、管理運営費の増額についても開館期間が増加したことが理由と考えられるほか、Wi-Fiの増設等があったことが要因の一つとして考えられる。

加藤委員)「7. 財務・収支状況の確認」の指定管理者本部の経常利益率について、2023年度は経常利益率がマイナスとなっており、負債比率も増加している。また、指定管理者の代表企業となっている法人の「正味財産増減計算書」によれば、税引前一般正味財産増減額が2022年度は約2400万円の黒字だが、2023年度は約490万円の赤字となっている。さらにその内訳をみると、2022年度の委託費約2億円に対し、2023年度は約3億円と1億円余り増加している。委託費が約1億円も増加しているのはなぜか。また、過去5年間において、財団の収支が赤字になっていたことはある

か。

市担当者) 委託費が増加した明確な理由は把握していないが、法人の業務の大部分を指定管理業務が占めているため、町田市民ホールの改修工事に伴う閉館期間が終了し、開館した影響が大きかったと考えている。また、施設が老朽化していることから、当初想定していなかった不具合によって点検の委託等を行っている可能性がある。過去5年間では、2019年度と2020年度に法人の収支が赤字となっている。

加藤委員) 2023年度の委託費が、2022年度と比べて増加していることについて、正確な理由を確認していただきたい。

<文化振興課 確認結果>

委託費の増加は、町田市民ホールの閉館期間が終了したことが主な要因であったことを再確認しました。事業委託費もさることながら、閉館期間中に中止・縮小していた舞台総合管理業務や清掃業務等を再開することにより、施設管理委託費が大幅に増加しています。

加藤委員) 公益法人会計基準については、2025年4月から新しい基準が施行される。3年間の猶予はあるが、これまで作成していた「正味財産増減計算書」が「活動計算書」に変わる等、新しい基準への対応が必要になってくる。公益法人会計基準の改正に伴う準備を行っていただきたい。

前田委員長) 今年度の評価委員会では、2023年度の評価結果を検証の対象としているが、評価表の中で「3. 昨年度の課題」等のように「昨年度」と記載があるものについては、2022年度のことを指しているという認識でよいか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) 「3. 昨年度の課題」において、「市民ホール及び鶴川緑の交流館ホール等の連携が不十分であるため、両施設が相乗効果を生み出すよう積極的な取組を行う」とある。また、「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見においては、課題となっていた両施設が相乗効果を生み出すための積極的な取組について記載がある。これは、2022年度に指摘した課題が、2023年度に進捗したという理解でよいか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) 添付資料の「指定管理者利用者アンケート調査チェックリスト」は、指定管理者と所管課のどちらが作成しているのか。

市担当者) 作成は指定管理者が行っており、所管課は、指定管理者が作成したものの確認を行っている。同じ内容が記載された「指定管理者利用者アンケート調査チェックリスト」を、指定管理者と所管課のそれぞれが保管している。

前田委員長) 町田市民ホールの利用者アンケート調査の目標回収率は80%となっているが、実際のアンケート回収率は95%となっている。指定管理者が設定した

目標回収率について、その妥当性は所管課と指定管理者で調整を行っていないのか。

市担当者) 行っていない。

前田委員長) 鶴川緑の交流館ホール等の利用者アンケートの目標回収率についても、町田市民ホールと同様に所管課と指定管理者間で調整は行っていないのか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) これまで所管課では、利用者アンケートの目標回収率について、指定管理者と調整を行ったことはないのか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) 目標と実際の回収率に開きがあるため、利用者アンケートの目標回収率については、事前に所管課と指定管理者で調整を行ったうえで設定していただきたい。

(3) 委員長総括

前田委員長)

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「利用者の公平な選考」について、貸出施設を利用できている団体と、ほとんど抽選が当たらず利用できていない団体で差が出ている可能性があるため、実質的な公平を考えて抽選を行っていただきたい。

「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」について、実際に年間で何団体の地域団体と連携したのかを把握したうえで、評価を行っていただきたい。「労働条件チェックシート」の最低賃金を確認する項目のチェック記録については、時点が正確に分かるように、「現在の」ではなく「モニタリング実施日時点」等と具体的に記載していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、「7. 財務・収支状況の確認」の指定管理者本部の負債比率が増加しており、それに関連して委託費の支出が増加しているため、委託費が増加している理由を確認していただきたい。また、公益法人会計基準が改正となるため、改正内容に対応するための準備を怠らないように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の目標回収率について、所管課と指定管理者で調整のうえ、設定していただきたいとの意見を申し上げる。

3 「町田市フォトサロン」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である文化振興課担当者から、「町田市フォトサロン」の2023年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

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利用者満足度について、評価基準は「総合評価において「たいへん良かった」「良かった」又は

「楽しかった」と評価した人の割合」となっているが、実際の利用者アンケート調査結果からどのように算出しているのか。

市担当者) たとえば、添付資料「町田市フォトサロンアンケート結果 横浜キヤノンイーグルス写真展」であれば、設問「4) 今回の展示をご覧になった感想」と「5) 受付、案内などの接客について」において「たいへん良かった」「良かった」と回答した人の割合から、総合評価を算出している。

神山委員) 利用者アンケート調査の集計結果に掲載されている円グラフのパーセンテージに誤りがある。たとえば、「4) 今回の展示をご覧になった感想」の設問の「たいへん良かった」と「良かった」を合計すると100%になるはずだが、円グラフのほうは100%にならない。所管課でも確認いただき、誤りがあった場合には指定管理者に修正指示をしていただきたい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の項目について、施設貸出のための抽選については、団体間の実質的な公平を考慮したうえで抽選方法を検討していただきたい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の項目について、「職員の指導育成」の要求水準は「接客や来館者対応のレベルアップのための研修を年1回実施」となっているが、具体的にどのような研修を行ったのか。

市担当者) 当施設では障がいのある方も働いているため、来館者への対応について、ロールプレイングのような形で研修を行っている。

小林委員) 研修という形で実施しているのか。または、OJTとして実施しているのか。研修の報告書は提出されていないのか。

市担当者) どちらかと言えばOJTに近く、指定管理者によれば、朝礼等で実施しているとのことであった。2023年度については、研修の実施報告書は確認していない。

小林委員) OJT研修を行うこと自体は問題ないが、OJT研修とは別に研修を実施することを想定して「年1回実施」と要求水準を設定していると考えられるため、今回の実施状況が要求水準を満たしているか疑問である。所管課においては、指定管理者がどのような研修を実施し、要求水準を満たしているかどうか正確に確認していただきたい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「環境対策」の項目について、要求水準の一つに「ごみ減量化の取組が適切に行われているか」とある。履行状況には「古紙を封筒に作り替えていることや、利用者にごみの持ち帰りをお願いしていることをリサイクル量チェック表及びヒアリングにて確認した」とあるが、「リサイクル量チェック表」とはどのようなものか。

市担当者) ビン・カンや紙ごみの量が表形式でまとめられており、月次報告で提出してもらっている書類である。

小林委員) リサイクル量チェック表を見ることで、どの程度ごみの減量が図られているかが分かるのか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員) 履行状況に「利用者にごみの持ち帰りをお願いしている」と記載されていたが、これは、施設から排出されるごみの量が減っているだけであり、総ごみ量は減少していない。それよりも、リサイクル量チェック表によって確認できるごみの減量化について評価をしたほうがいいのではないか。

小林委員) 添付資料の「労働条件チェックシート」の「②最低賃金を守っているか」について、チェック記録には「現在の基本賃金1072円を上回っていることを確認した」とある。最低賃金の額は、モニタリング実施日時点であれば1113円ではないか。

市担当者) 「現在の」という記載は誤りであり、確認した賃金台帳の記載時点で最低賃金を記載したものである。

小林委員) モニタリングの状況を正確に把握できるよう、チェック記録については、「現在の」ではなく「確認した賃金台帳の記載時点における」等のように、時点が具体的に分かるように記載していただきたい。

加藤委員) 添付資料の法人の財務諸表について、財産目録に記載すべき事項が貸借対照表に載っているなど、NPO法人会計基準に準拠した作りになっていない。また、法人の「収支計算書」について、当期の収入に前期繰越金が計上されているが、収入・支出を比較して当期の収支差額を一目で把握できるようにするため、本来であれば、当期の収入・支出とは別に、前期繰越金と期末の繰越金を計上する必要がある。

財務諸表については、現在の様式を変更するなど、適切に作成するよう団体に指導していただきたい。

前田委員長) 「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見において「町田の丘学園高等部、和泉短大から実習生を受け入れた」とあるが、障がいのある方について学ぶために実習生を受け入れたということか、あるいは、障がいのある方を実習生として受け入れたということか。

市担当者) 障がいのある方を実習生として受け入れた。

前田委員長) 障がいのある方を実習生として受け入れることについて、安全性等に問題はなかったか。

市担当者) 指定管理者への詳細確認は行っていないが、問題があったという報告は受けていない。

前田委員長) 添付資料「利用者アンケート調査チェックリスト」について、目標回収率を定めるとき、事前に所管課と調整をしていただきたい。

前田委員長) 同じく、添付資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」について、チェックできない項目がある場合はその理由と対応を記載することとなっている。いくつかチェックできていない項目があり、指定管理者がその理由を記載しているが、これについて所管課としてどのように考えているのか。

市担当者) 当施設で実施する写真展は、市民の方に施設を貸出し市民の方が展示を行っているものと、指定管理者が主催して展示を行っているものがある。利用者アンケート調査は、来館者数が多いタイミングで実施する必要性から、指定管理者が主催する写真展のみを対象に実施している。そのため、チェックリストの「特別な期間(大規模イベント開催日、夏休み、冬休みなど)を避けて実施する計画になっていますか」にチェックがつけられないことについては、所管課としてはやむを得ないと考えている。

前田委員長) 添付資料の「町田市フォトサロンアンケート結果 横浜キヤノンイーグルス写真展」において、回答者数の母数は多くないものの、町田市内在住の方よりも町田市外在住の方の来館が多くなっている。また、横浜キヤノンイーグルス写真展以外のアンケート結果においても、市内在住の方より市外在住の方の来館が多くなっている。全員に回答してもらっているわけではないので、必ずしも実際の来館割合を反映しているとは限らないが、もう少々、市内在住の方にも来館してもらうことが望ましいと思うが、所管課としてはどのように考えているか。

市担当者) 市内在住の方の来館が少ないことについて、今まで指定管理者と意見交換を行ったことがなかったため、今後の対応を指定管理者と検討していきたい。

(3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、利用者アンケート調査について、2023年度集計結果の円グラフに誤りがあるため、所管課として十分に確認をしていただきたいと意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」について、利用を希望する団体間の実質的な公平を考えて抽選を行っていただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」について、要求水準に「レベルアップのための研修を年1回実施」とあるため、実際に行った研修内容の確認を行ったうえで評価をしていただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「環境対策」の履行状況について、「リサイクル量チェック表」を用いてごみの減量化を確認していることを明記していただきたい。

「労働条件チェックシート」の最低賃金を確認する項目のチェック記録については、確認した時点が正確に分かるようにするため、「現在の」ではなく「確認した賃金台帳の記載時点における」等と記載していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、団体の財務諸表の作成に不備があるため、改善を図るように指導し

ていただきたいと意見があった。

私からは、当施設では以前から障がいのある方の雇用を行っており、さらに、障がいのある方の実習も受け入れているという点は評価できるため、今後も安全性に留意しながら、実習の受け入れを継続していただきたい。「利用者アンケート調査チェックリスト」の目標回収率について、所管課と事前に調整を行った上で設定していただきたい。利用者アンケートの調査結果において、市内在住の方よりも市外在住の方の来館が多くなっているため、市内在住の方にも多く来館いただけるよう努力していただきたいとの意見を申し上げる。

4 「町田市立室内プール」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課であるスポーツ振興課担当者から、「町田市立室内プール」の2023年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

神山委員) 添付資料「利用者アンケート調査 集計結果」について、回収枚数に対して「無効」とカウントされている数が多いが、どういうものを「無効」としているのか。

市担当者) 確認する必要があるが、おそらく無記入を「無効」としてカウントしていると考えられる。

<スポーツ振興課 確認結果>

指定管理者へ確認した結果、「無効」とカウントしている回答の多くは、1つ回答の設問に複数回答しているものでした。また、記入漏れや、2つの選択肢の中間に丸をさされ判別できないケースのほか、集計者の判断が含まれる恐れのあるものも無効としています。

神山委員) 利用者アンケートの回収率を高めることは大切だが、アンケートを回収したにも関わらず「無効」としてカウントされてしまっている場合があるので、利用者に口頭でお願いするなど、何らかの回答を得られるような方法を検討していただきたい。

神山委員) 多目的室の利用者を対象とした利用者アンケート調査について、調査期間が短く、この間、利用した団体数も限られるため、サンプル数が少ないようである。調査期間を長くすればサンプル数を増やせる状況なのか、固定の団体が利用しているため調査期間を延ばしてもサンプル数に変動はないのかは不明だが、調査期間を長くすることでサンプル数を増やせるのであれば、そのような対応も検討していただきたい。

- 小林委員) 評価表「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、当施設で取り扱う個人情報の媒体は、紙か、それとも電子データか。
- 市担当者) 電子データが全くないわけではないが、ほとんどは紙である。
- 小林委員) その状況を前提として、個人情報は書庫で保管されているか等を確認しているということか。
- 市担当者) そのとおりである。
-
- 小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」について、小項目は「苦情・要望等のデータベース化」となっているが、要求水準が「職員間の情報共有、市への報告が行われている」となっており、小項目と要求水準が対応していない。データベース化することが基準になってしまっているので、小項目の記載を修正していただいたほうがよいと考える。
-
- 小林委員) 同項目の履行状況には、「苦情・要望等に対しては（中略）「利用者ニーズ報告書」にて（中略）確認した」とあるが、「利用者ニーズ報告書」とは何か。
- 市担当者) 今回の委員会の資料とはなっていないが、利用者から寄せられた細かな要望が記載された報告書である。
- 小林委員) 実物を確認しているのであればよい。
-
- 小林委員) 添付資料の「労働条件チェックシート」の「②最低賃金を守っているか」について、チェック記録に「現在の最低賃金を上回っていることを確認した」とある。時点が正確に分かるように、「現在の」ではなく「確認した賃金台帳時点の」や「モニタリング実施日時点の」等と具体的に記載していただきたい。
-
- 加藤委員) 代表団体の法人の「貸借対照表」について、資産合計に占める売掛金の割合が大きいが、令和5年3月期や令和4年3月期についても、売掛金は同程度だったのか。あるいは、これまで入金されていないものが積み重なって売掛金の割合が大きくなったのか。
- また、町田市以外の取引先は自治体が多いのか、売掛金が回収できているかについて、確認していただきたい。
- 市担当者) 現在、手元に資料がないため、後日確認を行う。

＜スポーツ振興課 確認結果＞

契約金額が後払いとなっていることが多く、会計は発生主義としているため、例年、売掛金が大きくなっています。なお、売掛金の回収は毎年できています。

町田市以外の取引先については、民間企業に比べて国・地方自治体の割合が大きいです。

前田委員長) 本施設は、町田市バイオエネルギーセンターのごみ焼却余熱を利用しているのが大きな特徴だが、このことを施設利用者に理解していただく取組は行っているのか。

市担当者) ホームページでの案内を行っている。

前田委員長) ホームページを見ない利用者もいるのではないか。

市担当者) 町田市バイオエネルギーセンターから余熱が送られてこない期間に町田市立プールの施設点検を行っており、当施設ではその旨を案内しているので、定期的に利用される方には理解いただいていると思う。

前田委員長) 普段利用されていない方など、ごみ焼却余熱を利用していることを知らずに町田市立室内プールを利用している方がいる可能性もあるか。

市担当者) 普段あまり利用されていない方については、ごみ焼却余熱を利用した施設であることを知らない可能性がある。

前田委員長) 町田市立室内プールに来館した際に目に入るように、“町田市バイオエネルギーセンターのごみ焼却余熱を利用した温水プールと温浴施設です”等と記載したパネルは設置していないのか。

市担当者) 現在は設置していないと思う。

前田委員長) 当施設の特徴であるごみ焼却余熱を用いた施設であることを、利用者に周知できるようパネル等を設置したほうがよい。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の項目について、「地域との交流」の履行状況に「室内プール運営協議会を設置し、施設周辺地域の住民や事業者と意見交換等が行われている」とある。また「4. 総合評価及び所見」の所管課総合所見においても、室内プール運営協議会で意見交換等を行い、地域と密着した施設づくりに努めたことを所管課として高く評価しており、私も、その点については評価をしたいと考える。「室内プール運営協議会」の設置は、市から働きかけたのか、それとも、指定管理者が独自に考えたのか。

市担当者) 指定管理者からの企画提案である。

前田委員長) 応募時に提案があったということか。

市担当者) 確認は行うが、本施設は周辺地域に住んでいる方の意見を聞きながら設置された施設なので、そういった背景も踏まえて、現指定管理者が応募時に提案したものかと思う。

前田委員長) 利用者アンケート調査の回収率について、1回目が99.7%、2回目が100%と大変高い回収率となっており、そのこと自体は評価できる。添付資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」においても、実施後に確認する項目「同一利用者が何度も回答していませんか」にチェックが付けられており、問題ないということだが、実際に、施設をよく利用する方が重複して回答していることはないのか。

市担当者) 手渡しでアンケートを配布しており、その場で記入・回収をすることで回収率が高くなっている。手渡しを行う際に、重複して回答することがないように声かけ等を実施しているため、基本的に重複することはない仕組みで実施していると考えている。

(3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、利用者アンケート調査の集計結果について、「無効」となっている回答があるため、どのような回答を「無効」としたのか確認するとともに、「無効」がないようアンケートの設計を行っていただきたい。多目的室の利用者を対象とした利用者アンケート調査について、アンケートのサンプル数が少ないため、サンプル数の確保に努めていただきたいと意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」について、実際に要求水準としている事項の内容を踏まえて小項目の記載を変更することを検討していただきたい。「労働条件チェックシート」の項目「②最低賃金を守っているか」について、確認時点によって最低賃金の額が変更になることがあるため、確認した時点が分かるよう具体的にチェック記録に記載していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、法人の売掛金が多いことについて、どのような取引先が多いのか、また、売掛金が多い理由について確認していただきたいと意見があった。

私からは、施設の入口や受付に、余熱を利用した施設であることが分かるようなプレートのようなものを作成していただきたい。指定管理者が独自に「室内プール運営協議会」を設置して、地域の方との意見交換を行い、地域密着の施設運営を行っていることについて評価したいとの意見を申し上げる。

5 「町田市大地沢自然交流サイト」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である児童青少年課担当者から、「町田市大地沢自然交流サイト」の2023年度管理運営状況評価結果を説明した。

(2) ヒアリング

神山委員) 評価表「5. サービスの質に関する評価」の指標2「利用者数(延べ人数)」について、2023年度は33,600人、2024年度は46,000人を目標値としている。2023年度と比較すると、2024年度は大幅な増加となっているが、どのように設定したのか。

市担当者) 目標値は、指定管理者からの提案により設定している。新型コロナウイルスが流行する以前の施設利用者数が4万人台後半にあったことから、4万人を超える設定をしているものと認識している。

神山委員) なぜ2023年度と2024年度の目標値に大きな開きがあるのか。

市担当者) 新型コロナウイルスの流行により利用者数が減少していたが、2023年度と2024年度の2カ年をかけて、新型コロナウイルス流行前の利用者数に戻していくという考えで設定しているものである。

神山委員) 所管課としては、今後も十分達成しうる目標値だと捉えているという理解でよいか。

市担当者) 期待値もあるが、概ねそのとおりである。

神山委員) 「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見には、施設内でのクマの出没について記述があるが、利用者への被害等はあったのか。

市担当者) 目撃情報だけに留まり、具体的な被害はなかった。しかし、町田市内にクマが出没したことのインパクトは大きく、ニュース番組等でも取り上げられるほどであった。指定管理者と情報を共有しながら対応にあたった。

神山委員) 引き続き、市と指定管理者とでどのように対応していくかというところを含めて検討していただければと思う。

市担当者) 具体的な対策の一つとしては、キャビンにセンサーライトをつけるといった対策を行った。指定管理者の中にクマの生態に詳しい方がいたことは、指定管理者制度を導入して良かった点の一つである。

神山委員) 添付資料の「利用者アンケート集計」について、施設管理に関する質問で「非常に悪い」という回答が散見されるが、その回答があった背景をどのように考えているか。

また、添付資料の「利用者アンケート調査チェックリスト」の確認項目「満足、不満の選択肢では、その理由も尋ねていますか」について、「個別に自由記述を設けることで、文字を含め小さくなり回収率が低下する恐れがあるので、別途自由記述欄を設けている」との記述がある。しかし、設問ごとに個別に自由記述を設けていないと、不満と回答した理由を把握することが難しいと考えられる。実際の回答を確認し、必要に応じて、個別の自由記述欄を設けるよう、アンケートの設計について検討していただきたい。

市担当者) 「非常に悪い」という回答が出てきた背景について、具体的にアンケートの自由記述欄等に記載されていたかは分からないが、たとえば、外にあるトイレが暗くて怖いという話があったときには、LEDライトを設置し、後日、

明るくなったという声をいただいたことがある。利用者の意見を聞きながら、応えられる部分については応えていきたいと考えている。

また、個別に自由記述欄を設けることについては、検討していきたい。

小林委員)「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、「情報公開体制の整備」の履行状況に「必要書類を適切に管理し、請求に備えている」との記述があるが、必要書類とは具体的に何か。

市担当者) 情報公開の申請書類の様式や対応方法等をまとめているものを確認した。

小林委員) 対応方法をまとめているものとは、具体的にどのようなものか。対応マニュアルがあるということか。

市担当者) マニュアルとまではいかないが、どの職員でも対応できるよう実施体制をとっていることをヒアリング等で確認した。

小林委員) 情報公開に関する規程や情報公開に関する対応フロー、対応マニュアル等といった、体制が整備されていることが確認できる資料はないのか。

市担当者) 代表の本部の責任者を個人情報取扱責任者とし、現場には、施設長を現場責任者として置いている。また、指定管理者が、管理方法や情報公開・個人情報保護に関する方針を定めている。

小林委員) それであれば、評価表の要求水準は「情報公開体制の整備」なので、具体的に何によって確認したのかについて、要求水準に対応する形で記載いただきたい。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」の「窓口の周知」について、具体的にどのような方法で周知を行っているのか。

市担当者) 基本的には、施設の窓口にて口頭で周知を行っている。

小林委員) 全利用者に対して口頭で周知しているのか。

市担当者) 施設利用者については、まず窓口にお越しいただくこととなっているので、その際に口頭でお伝えしている。

小林委員) 口頭で行っているものに対して、現地確認は行いにくいのではと考える。周知というからには、案内を掲示するなど、より適切な周知方法があるはずなので検討してほしい。

市担当者) 窓口に意見箱を設置し、ご意見がある方はそこに意見を入れていただくようになっている。

小林委員) 意見箱の説明も掲示してあるのか。

市担当者) そのとおりである。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」について、小項目の一つに「子どもの病気や事故に対する備え」とあるが、子どもに限る必要はあるか。

市担当者) 当施設については、学校や保育園・幼稚園の行事で利用されることが多いため、子どもに限った項目設定をしている。

小林委員) おそらく、従来は子どもの利用を謳った施設であったと思うが、幅広い世代の方に利用してもらう方向になっているのであれば、この小項目についても、子どもに限る必要はないと考える。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」について、履行状況に「近隣の公共施設や大学等との連携を図っている」とあるが、近隣の公共施設とは具体的にどこを指しているのか。

市担当者) 児童青少年課が所管している「子どもセンターぱお」のほか、東京都が所管している大戸緑地についても、施設という箱物ではないが連携先の一つとなっている。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の履行状況については、いくつか「実績報告書」にて確認されているものがあるが、「実績報告書」ではなく「事業報告書」ではないのか。「実績報告書」は、「事業報告書」とは別に存在するのか。

市担当者) 「事業報告書」とは別に「実績報告書」があり、「実績報告書」にて履行状況を確認しているものもある。「事業報告書」と「実績報告書」は、内容が重複していることもある。

小林委員) 添付資料「労働条件チェックシート」の法定帳簿に関する項目について「①事業場ごとに整備しているか。」のチェック記録に、「後日提出となる」との記述があるが、後日確認は行ったのか。また、確認を行ったのであれば、いつ時点で確認したのか。

市担当者) 後日、オンラインで確認しており、時期は3月頃だったと記憶している。

小林委員) チェックの記録を正確にするため、3月に行った後日確認の結果についても、「労働条件チェックシート」に追記していただきたい。

小林委員) 「労働条件チェックシート」の「⑤労働時間や休日は、労働基準法の規定に合致しているか」について、チェック記録には「法定で必要とされている休暇を与えていることを確認した」とあるが、何で確認を行ったのか。

市担当者) 労働時間は出勤簿及びタイムカードにて、休日についても出勤簿にて確認を行った。

小林委員) 正確に記録をするため、「労働条件チェックシート」のチェック記録には、具体的に何で確認したのかを記載していただきたい。

小林委員) 「労働条件チェックシート」の「⑦就業規則を作成し、届け出ているか。変更した際もその都度届け出ているか。」のチェック記録について、「就業規則が作成し」となっているが、誤記であるため、「就業規則を作成し」等と修正していただきたい。

加藤委員) 添付資料「会計・経理実施状況チェックシート」の「⑩施設の管理運営と関係のない経費が計上されていないか」について、チェック記録には「6月～8月分の総勘定元帳(仮払金出納帳及び売上一覧表)を確認し、仮払金出納帳のみ指定管理事業が他の事業と区分されていなかった」とあるが、具体的にどのような状況だったのか説明していただきたい。

市担当者) 会計・経理モニタリングを行うため総勘定元帳を確認したところ、2023年6月～8月分の総勘定元帳については、仮払金出納帳のみ指定管理事業が他の事業と区分されていないことが判明した。そのため、11月に市から指定管理者に対して、指定管理業務とその他の業務で会計を区分するよう指示を行った。後日、2023年4月分から区分した仮払金出納帳を作成していることを確認した。

加藤委員) この団体は、指定管理業務を行うのが初めてなのか。

市担当者) 初めてではないが、施設に配置された担当者の認識が足りていなかった。

加藤委員) 施設にクマが出没したとのことだが、リスクマネジメントのひとつとして、指定管理者と検討のうえ、適切な表現で利用者に情報を伝える等の対策を講じていただきたい。

市担当者) 施設内12か所に、クマの出没注意についての掲示を行っている。また、クマが出没した当時、町田市では危機管理体制を敷き、たとえば、相原地域の方へ注意喚起のメール配信をする等の対応を行った。また、当施設にある野外設備については、一定期間の利用中止を行った。指定管理者の中にクマの生態に詳しい者もいたため、相談しながら対応をとったところだが、今後も、必要な対策を取っていきたいと考えている。

前田委員長) 「2. 選定時の提案内容」の「体験プログラムの拡充」について、達成状況に記載されている取組は全て2023年度に実施したのか。

市担当者) そのとおりである。

前田委員長) いつ実施した取組かが分かるよう、達成状況には、具体的に「2023年度は」等と記載いただきたい。

前田委員長) 次に、施設内でのクマの出没について、他市との連携は行われているのか。

市担当者) 昨年度にクマの目撃情報があったときには、相模原市等の近隣自治体へ情報提供を行った。また、クマが市街地に出てきて農地を荒らす場合は農業振興課が対応することになるので、他部署にも情報提供を行いながら対応した。

(3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、クマの出没について、今後も市と指定管理者とで対応を協議のうえ、適切な対応を行っていただきたい。利用者アンケート調査について、施設管理に対して「非常に悪い」との回答が散見されるので、その原因を把握するため、個別に自由記述欄を設けることを検討していただきたいと意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「情報公開・個人情報保護 情報公開体制の整備」について、何によって確認したのか明記していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」について、要望窓口があることや意見箱があることを、口頭だけでなく適切な方法で周知していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」について、現状を踏まえて子どもに限定した小項目としないことを検討していただきたい。「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」について、履行状況には「実績報告書」で確認したとあるが、評価委員会の資料となっている「事業報告書」でも確認できる内容であることから、対応関係を明確にするためにも「事業報告書」で確認することとしていただきたい。「労働条件チェックシート」の「①事業場ごとに整備しているか」について、チェック記録に「日本メックス：後日提出となる」とあるが、チェック記録が正確に把握できるよう、実施に後日提出された日付や確認した日付を追記していただきたい。「労働条件チェックシート」の「⑤労働時間や休日は、労働基準法の規定に合致しているか」のチェック記録について、タイムカードや出勤簿で確認したことを明記していただきたい。「労働条件チェックシート」の「⑦就業規則を作成し、届け出ているか。変更した際もその都度届け出ているか」のチェック記録について、誤記があるため修正していただきたいと意見があった。

加藤委員からは、クマの出没に関して、指定管理者と連携してリスク情報を利用者に伝えるよう努めていただきたいと意見があった。

私からは、クマの出没について、町田市他部署、また、隣接する他自治体等と連携を図り、リスク軽減の対策に努めていただきたい。利用者アンケート調査について、「非常に悪い」との回答が散見されるため、それに対する対応と、具体的に何が悪いのかを把握するため、アンケートに個別の自由記述欄を設けていただきたいとの意見を申し上げる。

6 閉 会