

2024年度町田市指定管理者管理運営状況評価委員会
「2023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）の評価結果等に対する意見

(1) 小林委員

<p>施設貸出の抽選方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」の項目において、「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。</p> <p>所管課によれば、利用の申込が競合する場合は、エクセルを使った抽選システムで抽選しており、「公平な抽選」を重視して、同じ団体が抽選に当たり続ける場合があっても、調整等を行うことはないとのことである。</p> <p>一方で、利用者から抽選に毎回当たらないという意見が出ていることは、指定管理者を通して把握していた。</p> <p>機械的な抽選では、施設利用を希望する団体間で利用に偏りが出る可能性がある。</p> <p>「平等利用の確保」の観点から、実質的な公平性を考慮し、抽選方法を検討していただきたい。</p>
<p>業務履行状況の確認及び評価について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の項目において、「地域住民・団体との連携」の要求水準は「地域住民・団体との協働や活動の支援、ネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。」ことであり、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」を行ったと記載されている。</p> <p>しかし、所管課によれば、市民団体との会議実施報告書を1件確認しただけで、年間で指定管理者が意見交換を行った団体数については把握していないとのことであった。</p> <p>会議実施報告書を1件確認しただけでは、「積極的に取り組んでいる」と判断するには根拠が乏しく、適切に履行状況を確認したとは言い難い。</p> <p>実際に年間で何団体と意見交換したのかなど履行状況を適切に把握し、その結果を踏まえたうえで、評価を行っていただきたい。</p>

<p>労働条件モニタリングのチェック記録について</p>	<p>「労働条件チェックシート」の最低賃金を確認する項目について、チェック記録には「現在の最低賃金を上回っていることを確認した」と記載されている。</p> <p>所管課によれば、「現在」とは、「モニタリング実施日時点」とのことである。</p> <p>しかし、チェック記録を見ただけでは、正確にいつ時点の最低賃金と比較したのかが把握できない状態となっている。</p> <p>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、「現在の」ではなく「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。</p>
------------------------------	---

(2) 加藤委員

<p>会計基準改正への対応について</p>	<p>指定管理者となっている法人は、公益法人会計基準を適用している。</p> <p>公益法人会計基準が改正され、2025年4月に施行される予定であることから、改正内容に対応するための準備を適切に行っていただきたい。</p>
-----------------------	---

(3) 前田委員長

<p>利用者アンケート調査の目標回収率の設定について</p>	<p>「利用者アンケート調査チェックリスト」について、調査計画では町田市民ホールの目標回収率は80%であるのに対し、実際の回収率は95%と、目標と実際の回収率に大きな乖離がある。</p> <p>所管課によれば、指定管理者が設定した目標回収率について、その数値が妥当かどうか、所管課と指定管理者とで調整を行っていないとのことであった。</p> <p>しかし、妥当性を検討することなく目標値を設定すれば、目標が形骸化するだけでなく、実際の回収率が指定管理者の努力によるものか否かを正しく評価することができない。</p> <p>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適切に設定していただきたい。</p>
--------------------------------	---

2 町田市フォトサロン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集計結果について	<p>利用者アンケート調査の集計結果について、円グラフに記載された回答者数の割合を合計すると100%になるべきところ、100%を超えているものがある。</p> <p>利用者アンケート調査は、指定管理者が利用者のニーズや施設・サービスの問題点を把握し、利用者サービスの改善に生かすために実施するものである。調査結果に誤りがあれば、指定管理者は正しく現状を把握することができず、また所管課も指定管理者の管理運営状況を正しく評価することができない。</p> <p>所管課は指定管理者が集計した利用者アンケート調査結果を十分に確認し、誤りがあった場合には指定管理者に修正を指示していただきたい。</p>
---------------------	---

(2) 小林委員

施設貸出の抽選方法について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「平等利用の確保」について、機械的な抽選では、施設利用を希望する団体間で利用に偏りが出る可能性がある。平等利用の確保の観点から、実質的な公平性を考慮し、抽選方法を検討していただきたい。</p>
業務履行状況の確認について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の項目において、「職員の指導育成」の要求水準に「レベルアップのための研修を年1回実施」とある。</p> <p>所管課によれば、OJT研修等を朝礼などで実施していることをヒアリングで確認しているが、2023年度に行った研修の実施報告書は確認していないとのことである。</p> <p>しかし、要求水準を「年1回実施」と設定していることから、本来はOJT研修とは異なる研修の実施を想定していると考えられる。</p> <p>所管課は、実際にどのような研修を実施したのか、適切に業務履行状況の確認を行ったうえで、評価を行っていただきたい。</p>

<p>履行状況の記載について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「環境対策」について、「ごみ減量化の取組が行われているか」を要求水準としている。</p> <p>一方、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」と記載されている。</p> <p>しかし、「利用者にごみの持ち帰りをお願いすること」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、これをもってごみ減量化の取組が行われたとは判断できない。</p> <p>所管課によれば、「リサイクル量チェック表」によって、どの程度ごみの減量が図られているかは把握できるとのことであった。</p> <p>ごみの減量化の取組を評価する際には、リサイクル量チェック表を用いて「ごみがどの程度減量されたか」を確認の対象とするとともに、履行状況に確認結果を明記し、要求水準を満たしているか否かを適切に評価していただきたい。</p>
<p>労働条件モニタリングのチェック記録について</p>	<p>「労働条件チェックシート」の最低賃金を確認する項目について、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。</p> <p>所管課によれば、確認した賃金台帳の記載時点の最低賃金と比較し確認したとのことである。</p> <p>確認した時点が分かるよう、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」等と正確に記載していただきたい。</p>

(3) 加藤委員

財務諸表の適切な管理について	<p>指定管理者が作成している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ていない点がある。</p> <p>また、「収支計算書」には、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には、当期の収入・支出とは別に、前期繰越と期末の繰越を計上する必要がある。</p> <p>財務諸表や収支計算書が適切に作成されていなければ、所管課は法人の財務状況を正しく把握できず、サービスの安定性を確認することができない。</p> <p>所管課は指定管理者に対し、適切に財務諸表及び収支計算書を作成するよう指導していただきたい。</p>
----------------	--

(4) 前田委員長

障がいのある方の実習受け入れについて	<p>「4. 総合評価及び所見」の指定管理者所見を見ると「町田の丘学園高等部、和泉短大から実習生を受け入れた」とあり、所管課によれば、障がいのある方を実習生として受け入れたとのことであった。</p> <p>障がいのある方を雇用するのみにとどまらず、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。</p>
利用者アンケート調査の目標回収率の設定について	<p>「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は、事前に所管課と意識合わせ等の調整を行った上で設定していただきたい。</p>

<p>市内在住者の来館者数について</p>	<p>利用者アンケートの調査結果では、市内在住の来館者よりも市外在住の来館者の数が多い。</p> <p>所管課によれば、市内在住の来館者が少ないことについて、これまで指定管理者と意見交換や検討を行ったことはないとのことである。</p> <p>しかし、公の施設は市民の福祉の増進を目的として設置するものであり、より多くの市民に利用してもらいたい。</p> <p>施設の設置目的に鑑み、市内在住の来館者を増やす取組を検討していただきたい。</p>
-----------------------	---

3 町田市立室内プールの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

アンケート調査における有効回答数の確保について	<p>利用者アンケート調査の集計結果に「無効」とカウントされている回答が比較的に多い。</p> <p>所管課によれば、無記入を「無効」とカウントしているのではないかとのことである。</p> <p>利用者の意見を広く聴取するためには、利用者アンケートの回収率を上げる必要があることは言うまでもないが、アンケートに適切な選択肢がない等の理由で無記入となっている場合は、回収率が高くても利用者の意見を十分に聴取したとはいえない。</p> <p>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」がでないアンケートの設計を検討していただきたい。</p>
利用者アンケート調査の回答数の確保について	<p>多目的室の利用団体を対象とした利用者アンケート調査については、調査期間が短く、この間に利用した団体数も限られるため、回答数が少ない。</p> <p>しかし、回答数が少ないと、調査結果が特定の団体の意見に偏る恐れがあるため、データの信頼性は低下する。</p> <p>利用者アンケート調査については、調査結果の信頼性を高め、より効果的に利用者サービスの向上に生かせるよう、必要に応じて調査期間を長くするなど、回答数の確保に努めていただきたい。</p>

(2) 小林委員

業務履行状況の小項目の記載について	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」について、小項目が「苦情・要望等のデータベース化」であるにもかかわらず、要求水準は「職員間の情報共有、市への報告が行われている」と設定されている。</p> <p>小項目と要求水準の記載内容が対応していないため、実際に要求水準とする事項を踏まえて、小項目の記載の変更を検討していただきたい。</p>
-------------------	--

<p>労働条件モニタリングのチェック記録について</p>	<p>「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、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。</p> <p>しかし、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、確認した時点が正確に分かるよう、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時点における」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。</p>
------------------------------	--

(3) 加藤委員

<p>構成団体の財政状況について</p>	<p>代表企業である法人の「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。</p> <p>しかし、所管課では売掛金がどのような経緯で多くなっているのか、またどのような取引先で発生しているのかを把握していない。</p> <p>売掛金の回収が滞れば、法人の財務状況に大きな影響を及ぼす恐れがあることから、法人にヒアリングを行い、売掛金が回収可能な状況か否かを確認する必要がある。</p> <p>サービスの安定性を確保するため、所管課は法人の売掛金の状況を確認し、財務状況の把握に努めていただきたい。</p>
----------------------	--

(4) 前田委員長

<p>施設の特徴に関する周知について</p>	<p>町田市立室内プールは、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である。</p> <p>所管課によれば、このことについてはホームページでのみ周知を行っており、利用者の中にも知らない方もいる可能性があるとのことである。</p> <p>当施設の特徴であるごみ焼却余熱を利用した施設であることが分かるように、施設の入口や受付等へプレートのようなものを作成することを検討していただきたい。</p>
------------------------	--

地域密着の運営について	<p>本施設の指定管理者は、2022年度に「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を行うなど、地域に密着した施設づくりに努めている。</p> <p>所管課によれば、当運営協議会は、指定管理者が企画提案のうえ、設置したものとのことである。</p> <p>施設周辺地域の住民や事業者と意見交換等を行う運営協議会を、指定管理者が独自に設置し、地域密着の施設運営を行っていることについては高く評価できる取組であるため、引き続き、取組をすすめていただきたい。</p>
-------------	--

4 町田市大地沢自然交流サイトの評価結果等に対する意見

(1) 神山委員

クマ出没時の対応について	<p>「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。</p> <p>所管課によれば、目撃情報だけに留まり、具体的な被害はなかったが、指定管理者と情報を共有しながら対応にあたったとのことである。また、施設においてキャビンにセンサーライトを設置するなど具体的な対策も進められている。</p> <p>クマの出没については、利用者の安全のため、市と指定管理者とで適切に対応を検討していただきたい。</p>
利用者アンケート調査の設計について	<p>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」との回答がある。</p> <p>しかし、本施設の利用者アンケート調査の様式には、設問ごとに回答の理由を記述する欄が無いため、「非常に悪い」と回答があった原因は不明である。</p> <p>利用者アンケート調査において利用者のニーズや施設・サービスの問題点を明らかにするためには、利用者が満足又は不満と回答した直接的な理由を把握することが重要である。利用者アンケート調査の設計について、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。</p>

(2) 小林委員

業務履行状況の確認書類について	<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、「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」とある。</p> <p>所管課によれば、情報公開の申請書類のほか受付体制をヒアリングで確認したとのことである。</p> <p>一方で、指定管理者は、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とのことである。</p> <p>情報公開体制が整備されていることを何によって確認したのか、履行状況には具体的に根拠を明記していただきたい。</p>
-----------------	--

<p>要望窓口の周知方法について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「要望対応」について、要望を受け付ける窓口を周知していることや、意見箱の設置を確認し、「要望窓口の周知」の確認結果を「適」と評価している。</p> <p>所管課によれば、窓口の周知は、受付に来た利用者には口頭で案内しているとのことである。</p> <p>しかし、口頭で案内していることは、現地調査で確認しづらく、全ての利用者に周知しているかは確認できない。</p> <p>要望窓口の周知については、施設に窓口の案内を掲示するなど、口頭だけでなく適切な周知方法を検討していただきたい。</p>
<p>業務履行状況の確認の小項目の記載について</p>	<p>「6. 業務履行状況の確認」の「危機管理」について、小項目に「子どもの病気や事故に対する備え」とある。</p> <p>所管課によれば、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、子どもに限定した小項目としているとのことであった。</p> <p>しかし、当施設は2023年度に指定管理者制度を導入するにあたり、青少年の健全育成のための施設から、幅広い世代の市民が利用できる施設となっている。</p> <p>施設の現状を踏まえ、病気や事故に対する備えについては、子どもに限定しない小項目とすることを検討していただきたい。</p>
<p>履行状況の根拠書類について</p>	<p>「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。</p> <p>所管課によれば、「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とのことである。</p> <p>しかし、評価委員会資料となっている「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。</p>

<p>労働条件モニタリングのチェック記録について</p>	<p>「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」と記載がある。</p> <p>所管課によれば、後日、法定帳簿の確認を行ったとのことであったが、いつ確認したのか等の状況は記載されていない。</p> <p>チェック記録を正確に把握できるよう、後日確認を行った場合は、書類を確認した日付や確認結果を忘れずに追記していただきたい。</p>
<p>労働条件モニタリングの確認根拠について</p>	<p>「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、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。</p> <p>所管課によれば、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とのことであった。</p> <p>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、タイムカードや出勤簿で確認した等、確認した根拠書類を明記していただきたい。</p>
<p>労働条件モニタリングのチェック記録について</p>	<p>「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。</p>

(3) 加藤委員

クマ出没に関するリスク情報の発信について	<p>施設内でのクマの出没に関しては、リスクマネジメントの一つとして、施設利用者への適切な情報提供が重要である。</p> <p>所管課によれば、指定管理者は施設内にクマ出没注意の掲示を行い、一部の野外設備の利用中止を行う等の対応を行ったとのことである。また市でも危機管理体制を敷き、周辺地域の市民へ注意喚起のメール配信をする等の対応を行っている。</p> <p>クマの出没については、指定管理者と連携してリスク情報を積極的に施設利用者伝えるよう努めていただきたい。</p>
----------------------	--

(4) 前田委員長

クマ出没に関するリスク軽減の対策について	<p>施設内でのクマの出没について、所管課によれば、近隣自治体や町田市他部署にも情報提供を行ったとのことである。</p> <p>野生動物は自治体の境に関係なく移動することから、近隣自治体と連携して対応する必要がある。</p> <p>クマの出没に関しては、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。</p>
利用者アンケート調査結果への対応と設計の見直しについて	<p>利用者アンケート調査について、「非常に悪い」との回答があるため、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ることを検討していただきたい。</p>