

2025年度 第2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：2025年10月6日（月）12：55～15：15

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、小林 大祐、加藤 暢一

傍聴者：なし

説明者：農業振興課3名、児童青少年課4名、スポーツ振興課5名

事務局：総務課3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 「町田市七国山ファーマーズセンター」評価結果検証

(1) 所管課説明

施設所管課である農業振興課担当者から、「町田市七国山ファーマーズセンター」の2024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「5. サービスの質に関する評価」の利用者アンケート調査について、配布枚数と回収枚数が同じになっており、また、調査方法は設置方式とあるが、具体的にはどのように調査を行ったのか。

市担当者）具体的には、調査票を手渡しし、退館時に回収している。

神山委員）施設の利用人数6,698人に対して、配付枚数が少ない印象がある。受け取らない人が多いために配布枚数が少ないのか、それとも配布枚数が少ないのか。

市担当者）詳細は把握していないが、配布枚数と受け取った枚数は同数と聞いている。

神山委員）配布枚数が少ない点は、気になる。アンケートに対し利用者の積極的な協力が得られるよう、指定管理者を指導していただきたい。

神山委員）「5. サービスの質に関する評価」の指標2「講習室利用数」について、目標値に対して実績値が半分以下になっている。所管課としては、目標値に無理があると考えているのか、または、工夫すれば達成できているのか。

市担当者）過去に、利用者数が90～100組の時期もあったので、所管課としては、その数値を目標にしたいと判断して設定した。しかし、実際のところ、コロナ禍になってから利用者数が激減していたため、見直すことも視野に入れるべきであったと感じている。

神山委員）利用者アンケート調査の集計結果の中には、もう少しやりようがあるのでは

といった主旨の意見がある。利用者も工夫次第と感じているのであれば、目標値の見直しといった観点だけでなく、指定管理者に対して、より良いサービスを提供できるよう指導いただいても良いと考える。

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、履行状況にはヒアリングで確認したと記載されているが、具体的に何をヒアリングで確認したのか。

市担当者)利用者から、利用に関するご意見があったかを指定管理者にヒアリングし、特に無い旨の回答を受けた。また、月次報告においても予約に関して困った等の報告を受けていないので、問題なしと判断した。

小林委員)要求水準「利用者に親切で平等・公平な対応が行われている。」また、「一般利用者の施設利用の妨げになるような事案が発生しないよう常に気配りされている」に対応した確認の内容になっているのか。

市担当者)「平等・公平な利用者対応」の項目に記載の親切かという点については確認が難しいが、不満の声がないことをもって要求水準が満たされていると判断している。また、この施設は専用貸出部分と、一般利用部分があり、団体利用により使用しにくかった等、団体が優遇される可能性がある施設であるため、そのような使い方になっていないかを確認している。

小林委員)ヒアリングや報告資料で確認しにくい要求水準になっているため、次回、要求水準を設定する際は見直すよう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「情報公開・個人情報保護」の「情報公開体制」の項目について、履行状況には「規定を定めていることを年度協定締結時に確認した」とあるが、ここでは指定管理者が施設における情報公開体制をどう整理しているかを確認することが必要だと思われるので、今の確認内容では不適切ではないか。また、確認方法として、年度協定締結時ではなく、年度中にどういった体制で対応しているかを確認する必要があると考える。

小林委員)「労働条件チェックシート」の着眼点⑨「採用時および年1回、定期健康診断を行っているか」について、「チェック書類」としている定期健康診断の領収証の写しは確認できているか。

市担当者)ヒアリングで実施の確認をしたのみで、領収書の確認はできていない。

小林委員)「チェック書類」に基づいて、適切にモニタリングを行っていただきたい。

加藤委員)「7. 財務・収支状況の確認」の指定管理者本部の財務状況について、2024年度に、経常利益率が急激に下がっているが原因や理由は把握しているか。

市担当者)把握していない。

加藤委員) 同じく、指定管理者本部の財務状況において、貸借対照表の純資産の部「評価・換算差額等」が大幅に減少している。

指定管理業務を安定して継続実施してもらうためにも、その理由を確認していただきたい。

加藤委員) 先ほど話のあった、「5. サービスの質に関する評価」の指標2「講習室利用数」の目標値について、目標値は、事業が継続的に持続し成長するために必要な数値を設定するものであるから、見直した結果、目標数値を半分にしてしまうと絶対値が下がり、組織や事業の衰退につながる。そのため、目標値の変更ではなく、事業改善の努力を指導していただいたほうが良いと思う。

前田委員長) 指定管理者が提出する年度事業報告書について、表紙を除いて3ページ程度とかなりページ数が少なく、利用数等の実績に対する分析や今後の対応等の記載もないが、記載内容について指導したことはあるのか。

市担当者) 指導したことはないと思われる。

前田委員長) 他施設と比較しても記載内容がかなり少ないため、年度の課題や今後の見通し、対応策等を記載するよう、指導していただきたい。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」について、2つの項目でのみ「現地調査で確認した」と記載がある。「ヒアリングで確認した」と記載がある項目についても、現地確認しているものもあるのではないかと推察するが、実際はどうか。

市担当者) 実際に担当者が確認したのは、「現地調査で確認した」と記載した項目のみである。

前田委員長) もう少し現地調査にて確認いただいたほうがよいのではないかと。

(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、調査票の配布枚数が少ないので、利用者に対し積極的にアンケートの協力をしてもらえるよう指定管理者に指導していただきたい。「5. サービスの質に関する評価」の指標2「講習室利用者数」について、利用者数が少ないため、目標値を下げるのではなく達成するための工夫を行うよう、指定管理者に指導していただきたいとの意見があった。

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」の項目について、履行状況を確認できる要求水準を設定するよう、検討してもらいたい。「6. 業務履行状況の確認」の「情報公開・個人情報保護」の項目について、情報公開体制の履行状況の確認を適切に行っていただきたい。「労働条件チェックシート」について、「チェック書類」での確認が行われていない項目があるため、チェックシートに基づき、適切

にモニタリングを実施していただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、指定管理者の本部決算について、2024年度の経常利益率が下がっていることや、貸借対照表の純資産の部「評価・換算差額等」が前年比で大幅に減少しているため、その理由を確認いただきたい。また、「5. サービスの質に関する評価」の指標2「講習室利用者数」について、目標値を下げるのではなく、目標値を達成するよう、業務改善の指導をしていただきたいとの意見があった。

私からは、年度事業報告書の内容を充実するよう指導していただきたい。また、「6. 業務履行状況の確認」の履行状況については、可能な限り現地調査にて確認するよう努めていただきたいとの意見を申し上げる。

3 「木曾子どもクラブ」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、「木曾子どもクラブ」の2024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)「4. 総合評価及び所見」の「指定管理者所見」について、利用者層の拡大が課題とあるが、所管課としてはどう考えているか。課題と認識しているのであれば具体的にはどういった層の拡大を想定しているのか。

市担当者) 子どもクラブ全体の利用者層は乳幼児、小学生及びその保護者が9割である。所管課から指定管理者に対して利用者層の拡大を求めたことはないが、指定管理者自身で、仕事をしている保護者の行事参加率向上を図る取り組みを実施し、課題として認識していること自体は評価している。

神山委員)「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の「職員の適切な配置」について、月次報告書で確認したとあるが、事後確認となるのか。

市担当者) 計画段階で職員配置を把握したうえで、月末報告でも確認している。また、人員不足が発生する場合は、原則事前に連絡をもらうべきものとしている。突発的に発生した施設については、即時報告をいただいている。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の「職員研修の実施」の項目について、研修一覧で履行状況を確認したとあるが、「研修一覧」とはどういった資料か。

市担当者) 研修名、研修内容、参加職員名が一覧にまとめられている資料である。

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」の「個人情報保

護体制」の項目に関して、施設に管理している個人情報、紙と電子どちらが多いか。

市担当者) 個人情報に関しては紙のみであり、それを前提とした要求水準となっている。

加藤委員) 「7. 財務・収支状況の確認」について、指定管理者本部の経常利益率が下がっている原因はなにか。所管課所見には「光熱水費高騰のため、指定管理料の予算の増額を行った」とあるが、経常利益率も光熱水費の高騰が原因で下がったのか。

市担当者) 所管課所見の光熱水費高騰に関する記載は、あくまでも指定管理料の増加理由のため、経常利益率への影響は他の要因があると思われる。

加藤委員) 損益計算書の内訳にある非収益事業が赤字になっており、これが当期純利益に大きな影響を与えていると思われる。非収益事業は収入と支出が同じになることが望ましいが、赤字理由は確認しているのか。

市担当者) 現時点では確認できていないので、確認する。

<児童青少年課 確認結果>

経常利益率が下がっている原因について、指定管理事業や委託事業で更新できない案件があったこと、また赤字事業の整理を行ったことで、事業高が減少したためであることを確認しました。

非収益事業が赤字となっている原因について、2024年度以前に発生した人員配置不足等による、契約料の返還を行ったためであることを確認しました。調査内容の確定に時間を要したため、返還時期が2024年度に渡っています。

前田委員長) 「指定管理者利用者アンケート調査チェックリスト」の「総合的な評価は、個別評価の後に設定していますか」の項目にチェックがついていないことについて、保護者向けはアンケートの最後に総合評価に関する質問を行っているが、子ども向けでは、最初に質問をしているため、という認識で相違ないか。

市担当者) その通りである。

前田委員長) 子ども用と保護者用をあわせて、総合的な満足度を算出しているか。

市担当者) その通りである。

前田委員長) 質問内容や順番が子ども用と保護者用で相違していることにより問題は起きているか。

市担当者) 現在のところ問題は起きていない。

(3) 委員長総括

前田委員長)

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経常利益率が低下していること、及び非収益事業が大きな赤字となっていることについて、それぞれ理由を確認していただきたいとの意見があった。

4 「町田市自然休暇村」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、「町田市自然休暇村」の2024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)「4. 総合評価及び所見」の「所管課総合所見」に、「ホームページ・SNSの見直しについては、見直しに向けて調整を行っているものの、改善には至っていない」との記述があるが、具体的にどういった状況なのか。

市担当者)ホームページについては、更改に向けて作成業者と打合せを行っているものの、開設には至っていない。SNSの活用については、指定管理者内の知見を持った職員が異動で不在となったことから、未だ内容の見直しを検討している状況である。

神山委員)「4. 総合評価及び所見」の「指定管理者所見」に、集中豪雨やゲリラ豪雨に伴い利用者数が減っている旨の記載がある。今後も利用者数は減少傾向と見込まれ、収入の減少にもつながるため、健全な施設運営が行えるよう、利用者数及び収入状況を注視していただきたい。

神山委員)利用者アンケート調査において、回収目標値が50%であるのに対し、回収率44.3%となっている。施設の性質上、目標値が低いことは理解するが、多くの利用者から意見を聴取し市民サービスの向上に資するため、目標値をさらに高く設定するとともに、回収率をあげるよう指導していただきたい。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の「職員の適切な配置」について、履行状況には、管理執行体制で確認したと記載がある。「管理執行体制」とは何か。

市担当者)氏名、役職、関係者等を記載した書類のことである。

小林委員)「6. 業務履行状況の確認」の「人的安定性」の「職員研修の実施」につい

て、確認書類として「研修一覧」と記載されているが、「研修一覧」とはどのような書類か。

市担当者) 木曾子どもクラブ同様、研修名、研修内容、参加者名が記載されているものである。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の「地域団体との連携」の項目について、「提案内容に沿った連携が実施されている」と記載があるが、具体的な内容を確認したい。

市担当者) 土地所有者である林野保護組合の協力のもと実施した農業体験や、まち☆ベジ市を川上村のJAと協力して参加していることを確認している。

小林委員) 「2. 選定時の提案内容」について、達成状況に「自主事業として全6回のツアー計画のうち、きのこ狩り以外の5回は催行人数に達しなかったため中止」と記載されている。自主事業のツアーは、施設の宿泊者のみを対象に実施しているのか。

市担当者) 宿泊込みでの企画になっている。

小林委員) ツアーの最小催行人数は何人か。

市担当者) それぞれ20名である。

小林委員) 実際、20人は集まるのか。最少催行人数の設定が高すぎるのか。

市担当者) 町田駅からバスで向かう関係で、20名を超えないと赤字になってしまう。

小林委員) 自主事業ではあるが、改善について、指定管理者と調整を図っているか。

市担当者) 現在も、指定管理者から相談を受けながら検討している。市内学校の移動教室等との関係から開催時期も限られているため、今後も内容については精査を行っていき、自主事業が実施できるように一緒に検討していきたい。

小林委員) 自主事業の参加者が増えるよう、指導、及び協力していただきたい。

加藤委員) 指定管理者の本部はこの施設にあるのか。指定管理業務の経理についても、ここで対応しているのか。

市担当者) その通りである。

加藤委員) 指定管理者の法人全体の職員人数は何人か。

市担当者) 正確な人数は把握していない。

加藤委員) 昨年4月から公益法人会計基準が変更になっているため、新しい会計基準の適用年度について確認していただきたい。

前田委員長) 「指定管理者制度導入経過概要」に記載の指定管理者名の記載がすべて一般財団法人として記載されているが、2006年時点では、公益法人制度がなかったかと思う。当時の名称は把握しているか。

市担当者) 当時は財団法人である。

前田委員長) 「6. 業務履行状況の確認」について、現地調査による確認があるが、年に何回か行っているのか。

市担当者) 2024年度は、現地調査を3回行った。

前田委員長) 利用者アンケート調査の集計結果について、個別に意見が出てきている要望等の中で、令和6年度に改善・対応したものを具体的に教えていただきたい。

市担当者) 指定管理者からは、Wi-Fiの環境改善、殺虫剤散布、大浴場の色味を変更したと聞いている。また、畳に関しては、素材を水に強い耐久性があるものに変更する改善対応を行ったと聞いている。

前田委員長) 最近、東京都内の自治体が所有している八ヶ岳の施設において、エアコンがないと過ごせないなど、暑さに関する苦情が出ていると聞いたことがあるが、この施設ではそのような苦情は出ていないか。

市担当者) 暑さの苦情は来ていない。

前田委員長) 自主事業の説明の中で、キノコ狩りのツアーを実施したとあったが、昨今、各地で熊の被害が出ている。こちらのエリアはそういった危険性はないのか。

市担当者) 現時点でそうした報告は受けていない。十分に気を付ける必要はあると認識している。

(3) 委員長総括

前田委員長)

神山委員からは、「4. 総合評価及び所見」の「指定管理者所見」に関して、自然環境による利用者減により、収入増が困難である旨の記載があるが、これは今後も想定される事象であることから、利用者確保策について検討するよう指導していただきたい。利用者アンケート調査の回収率について、多くの利用者から意見を聴取し市民サービスの向上に資するため、目標値をさらに高く設定するとともに、回収率をあげるよう指導していただきたいとの意見があった。

小林委員からは、自主事業のほとんどが最少催行人数の申し込みがないために中止となっているので、参加者の増加を図るよう指導していただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、新しい公益法人会計基準の適用が始まっているが、3年の猶予のうちに適切で安定した運用ができるよう指導していただきたいとの意見があった。

5 「町田市立総合体育館外3施設グループ」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、「町田市立総合体育館外3施設グループ」の2024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) 利用者アンケート調査の集計結果について、未記入が散見されるが、これは全ての項目に未記入なのか、それとも項目によっては回答いただけているのか。

市担当者) 町田市立総合体育館においては、利用の種目や形態が異なることから、使用しなかった種目や諸室等に関する質問については未記入となるため、未記入となる設問が出てしまっている。

神山委員) 利用者アンケート調査の設問の設計を工夫するよう、指定管理者に指導していただきたい。

神山委員) 三輪みどり山球場の「2. 選定時の提案内容」について、貸出倉庫が「法令上の規制により設置が困難なため、2025年度以降、他の利用者サービス向上策を検討」と記載があるが、具体的にはどういうことか。2025年度以降のサービス向上策の方向性は決まっているか。

市担当者) 法令上、用途地域が定められており、それによって建築可能な建築物が異なる。2025年度以降のサービス向上策については、現在検討中である。

小林委員) 町田市立総合体育館の「6. 業務履行状況の確認」について、「施設運営」の「平等・公平な施設の提供」で、要望書で確認したとあるが、要望書とは何か。

市担当者) 指定管理者で受け付けた各利用団体からの企画や要望のことである。指定管理者で受領した要望等の対応ガイドラインを策定しているため、それに沿って対応していることを確認した。

小林委員) 利用する団体間の公平性を図る意味でも、ほかの3施設についても同様の対応をしているという理解でよいか。

市担当者) ほかの3施設は、施設の特性上、利用団体が限定的なため、一般財団法人町田市スポーツ協会内での調整で完結しており、指定管理者による優先予約の調整が不要な状況である。

施設利用予約の流れとしては、まずは市及びスポーツ協会が主催する大会について、優先予約を行うための調整を一般財団法人町田市スポーツ協会内で行っている。その後、指定管理者で受け付けた大会等について、ガイドラインに沿って調整を行っている。

小林委員) ほかの3施設での履行状況に、自主事業の承認を受けているとの記載があるが、何を確認しているのか。

市担当者) 一次的には、一般財団法人町田市スポーツ協会が実施する大会は、ガイドラインに則った平等・公平な利用で予約されている。その後、空き時間に指定管理者による自主事業を実施している。履行状況の記載は、自主事業の中でも、指定管理者が優先されていないことを確認しているという意味である。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「情報管理」の「適切な取扱」について、履行状況に「施錠された書庫で保管されていることを確認した」とあるが、具体的に何が保管されているのか。

市担当者) 業務報告書や月次の日報など、業務に必要となる書類が適切に管理されていることを確認したということである。

小林委員) 何が書庫に保管されているのかが分かりづらい。例示でもよいので、「個人情報に係る書類」等、可能な範囲で記載していただきたい。

小林委員) 「6. 業務履行状況の確認」の「地域貢献」の「市内業者の活用」について、町田市立総合体育館は月次報告書で確認したとあるが、ほかの3施設はヒアリングで確認したとある。ヒアリングでのみ確認をしたのか。

市担当者) ヒアリングだけでなく、月次報告書及び年次報告書でも確認している。

小林委員) 何をもって、市内業者を活用したこととなるか。

市担当者) 修繕の業者等が市内業者であるかを確認している。

小林委員) 利用率は算出しているか。

市担当者) 町田市立総合体育館以外は年間の修繕件数が少ないこともあり、利用率はほぼ100%だと認識している。

小林委員) 資料には物販の仕入れ先などと記載があるが、こちらはどうか。

市担当者) ヒアリングで、消耗品や紙類の仕入れ先が市内業者であることを確認した。

小林委員) 書類で確認できる事柄は書類で確認のうえ、記載していただきたい。

加藤委員) 代表企業となっている法人の損益計算書について、特別損失が計上されているが、その内容はなにか。

市担当者) 把握していない。

加藤委員) 共同事業体となっている法人Aの貸借対照表について、総資産に対して流動資産の預け金が多いが、どのような内容なのか。

市担当者) 把握できていない。

加藤委員) 共同事業体となっている法人Bの財務諸表について、会社名の記載がないので記載するよう指導していただきたい。

また、貸借対照表をみると債務超過となっており、財務的にはかなり厳し

い状況であるとする。代表企業ではないが、状況について確認していただきたい。

<スポーツ振興課 確認結果>

代表企業の損益計算書について、特別損失が計上されているのは、グループ会社の解散によるものです。共同事業体Aの貸借対照表について、預け金は、グループ会社の管理口座へ預け入れしているものです。共同事業体Bの債務超過については、新型コロナウイルス感染症に伴う営業自粛によるものです。

前田委員長) 三輪みどり山球場の無料貸出倉庫について、規制により設置が困難とのことだが、選定される時にここまでは調べなかったということか。設置が困難というのは、いつの段階で判明したのか。

市担当者) 用途地域上の制限に加えて、サイズも建築基準法の問題になってくる。選定後、指定管理が開始する直前に予定していた内容が、簡易倉庫ではなく建築物として扱われることが判明し、正式に先方から申し入れがあった。庁内の建築部門にも確認し、困難と判断した。

前田委員長) コインロッカーの設置ではどうか。

市担当者) 目安として奥行約1m前後の、人が中で作業できないサイズであれば建築物に該当しないと確認は取れたが、計画では、ピッチングマシンなどの大型の貸出用具を保管する場所として提供することを想定していたため、サービス内容の見直しを検討することとした。

前田委員長) 利用者アンケート調査の回収率の目標値が、施設ごとに異なっているが、その理由は何か。

市担当者) 例年並みの回収率を想定して設定している。

前田委員長) 目標回収率については、前例踏襲で例年並みの回収率を設定するのではなく、施設の様態等に合わせて、望むべき回収率を目標として設定するよう指導していただきたい。

(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、未記入が散見されるので、未記入となる方が少なくなるよう、アンケートの設計について指導していただきたいとの意見があった。

小林委員からは、「6. 業務履行状況の確認」の「情報管理」において、何をもって適切な取扱いなのかを具体的に記述していただきたい。町田市立総合体育館以外の施設について、市内業者の活用率については書類で確認していただきたいとの意見があった。

加藤委員からは、指定管理者の財務状況について、代表企業は特別損失の内容、共同事業体となっている法人Aは流動資産の預け金の内容、共同事業体となっている法人Bは利益剰余金の赤字の状況を、それぞれ確認していただきたい。また、共同事業者となっている企業Bについては書類に会社名を明記することも指導していただきたいとの意見があった。

私からは、利用者アンケート調査の目標回収率について、前例踏襲のような形ではなく、施設ごとに望むべき回収率を設定するよう指導していただきたいとの意見を申し上げます。

6 閉 会