

第 1 監査の概要

1 監査の種類

地方自治法第 199 条第 2 項の規定に基づく一般行政事務の執行について（行政監査）

2 行政監査のテーマ

指定管理者制度の適正な運用について

3 監査の目的

指定管理者制度は、多様化する市民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、経費の削減等を図ることを目的として、平成 15 年 9 月の地方自治法改正により創設された制度である。

本市では、平成 17 年 5 月に「公の施設に係る指定管理者制度の導入に関する基本方針」（以下「基本方針」という。）を策定し、平成 23 年 4 月現在 32 施設で指定管理者による公の施設の管理運営が行われている。

施設の管理運営や関係法令等を遵守した制度の運用が行われているかを検証し、次期の指定管理者の更新に向けて、より効率的かつ適正な管理運営に資することを目的とする。

4 監査の着眼点

監査の主な着眼点は、次のとおりとした。

指定管理者の選定・指定手続きは適正か。

協定書及び仕様書は適正なものになっているか。

指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営が行われているか。

管理に関する経費の算定は適正か。

管理運営の評価・検証は適正に行われているか。

5 監査の対象

公の施設を所管する財政経営部、市民文化部、福祉部、健康部、商工農水部、環境部、都市整備部及び教育委員会事務局の 8 部局を監査の対象とした。

6 監査の期間

平成 23 年 10 月 13 日から平成 24 年 1 月 17 日まで

7 監査の実施方法

指定管理者による公の施設の管理運営の実態及び問題点を把握するため、全指定管理者施設の所管部局に対して、調査票及び関係書類、資料の提出を求め、書類審査や資料の調査（第一次調査）を行い、必要に応じて関係職員からのヒアリング（第二次調査）を行うなどの方法により監査を実施した。

第2 監査対象の概要

1 指定管理者制度運用の概要

(1) 指定管理者制度の特徴について

地方自治法の一部改正により、平成15年9月から公の施設の管理運営に指定管理者制度が導入された。指定管理者制度は、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とするものとされ、従来、委託先が公共的団体等に限定されていた公の施設の管理運営を民間事業者も含めた幅広い団体に委ねることが可能となった。

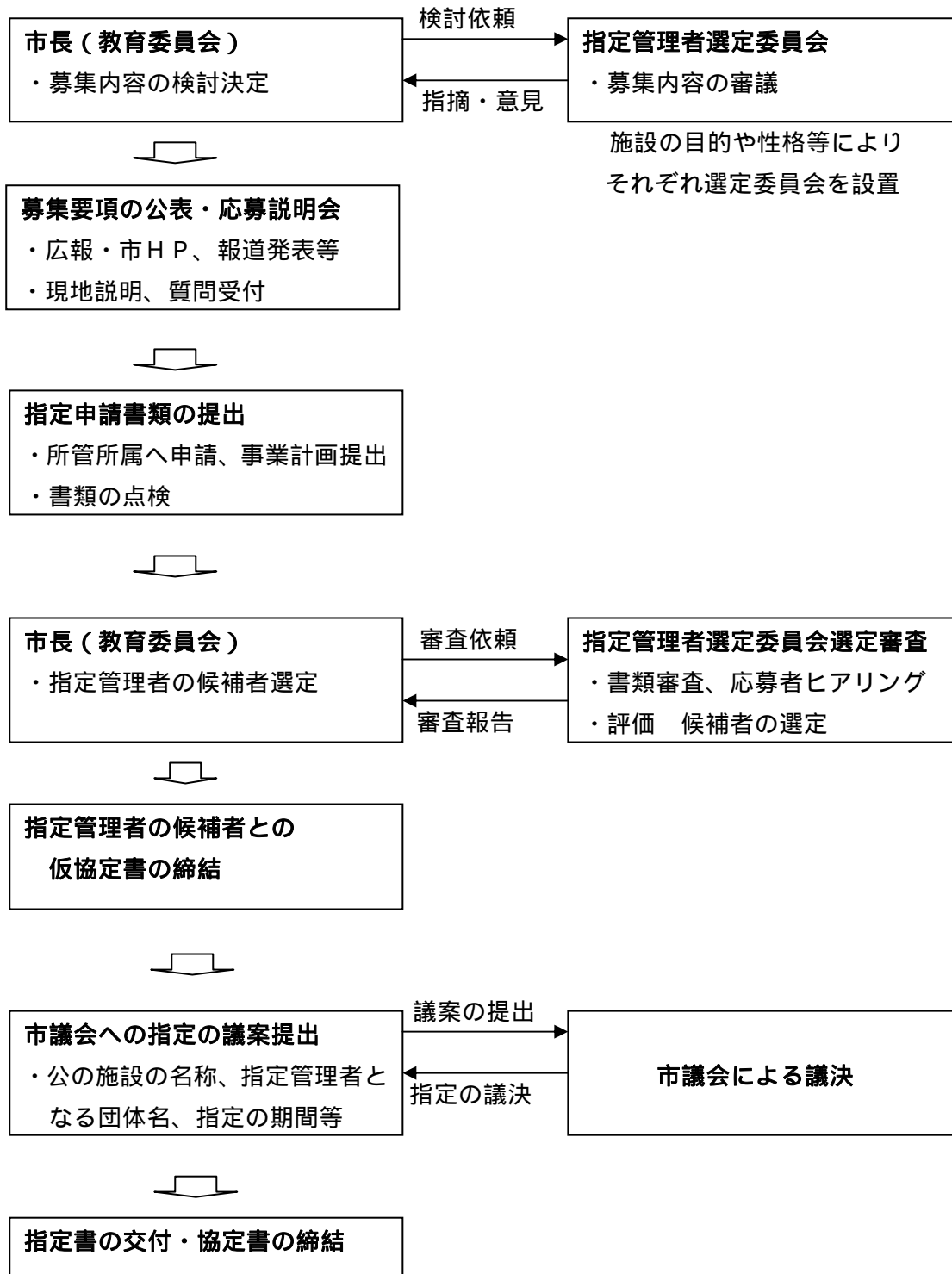
また、従来の管理委託制度が、管理受託者を制限することで公共性を確保していたのに対して、指定管理者制度は、公共性を確保する仕組みを整えることで公共性を確保しようとするものである。

従来の管理委託制度と指定管理者制度の違いは、次のとおりとなっている。

制 度	管 理 委 託	指 定 管 理 者
管理受託者・ 指定管理者	管理受託者 ・公共団体 ・公共的団体 ・1/2以上出資している法人	指定管理者 ・法律上特段の制限なし ・株式会社等の民間事業者も指定可 (ただし、個人は不可)
市と管理受託者・ 指定管理者の関係	公の施設の設置管理条例の規定を 根拠とする公法上の契約に基づき、公 の施設に関する管理を管理受託者に 委託する。	指定という行政処分に基づき、公の 施設に関する管理権限を指定管理者 に委任する。
管理権限	地方公共団体の長 管理受託者は、地方公共団体の管理 権限の下で、委託契約に基づき具体的 な管理の事務・事業について執行す る。	指定管理者 地方公共団体が条例で定める業務 の範囲に限る。 (ただし、法令等で長の権限とさ れているものを除く)
委託・指定の 手続	・施設の設置管理条例を制定 ・委託契約を締結	・施設の設置管理条例を制定 ・指定に関する議会の議決 ・協定を締結
委託・指定先 の 選定方法	管理委託できる団体であれば、選定 方法の制限はない。	原則として複数の事業者から選定 する。

(2) 指定管理者の指定の手続き等について

指定管理者の選定及び指定にあたっては、次の手続きで進められている。



2 指定管理者制度の導入状況

本市の設置する公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等については、地方自治法第244条の2第3項の規定に基づき、指定管理者の申請、選定、指定等の基本的かつ共通的な手続き等を定めることを趣旨とする「四日市市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例」（平成17年3月28日施行）が制定されている。

本市においては、公の施設68のうち、従来、本市の出資法人や公共的団体などに管理委託してきた43施設について、基本方針に基づき導入の検討を進め、平成16年度に1施設、平成18年度に27施設、平成19年度に6施設において順次、指定管理制度が導入された。

なお、平成23年4月現在では、32施設において、指定管理者により管理運営が行われている。

公の68施設に係る指定管理者制度の実施状況は次のとおりとなっている。

施設の管理状況	指定管理者により管理を行う施設		直 営	民営化
	公 募	特 定		
選 定 方 法				
施 設 数	25	7	34	2

3 指定管理者モニタリングの状況

モニタリングとは、指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段である。また、安定的、継続的なサービスを提供することが可能であるかを評価し、確認内容等の公表を行うとともに、必要に応じて改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは指定の取り消し等を行う一連の仕組みである。

モニタリングを実施するにあたっては、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、指定管理者に対する関与を必要最小限のものにすることに配慮しつつ、次の考え方を基本として行われている。

(1) 業務の履行状況の確認

仕様書等に定められた事業や業務を指定管理者が適切に実施しているかについて、事業報告書で報告される業務実施の状況と事業計画との整合性を中心に確認する。

(2) サービスの質に関する評価

指定管理者によって提供されるサービスの水準について、実地調査や利用者アンケート等により測定・評価する。

(3) サービス提供の継続性・安定性に関する評価

指定管理者によってサービスが継続的・安定的に提供されているかについて、収支状況や経営分析指標を通じて評価する。

4 指定管理者施設所管部局の調査結果

全指定管理者施設の所管部局、財政経営課に対し、施設の管理運営、モニタリング、収支及び利用状況などについて、調査票及び関係資料、ヒアリングにより調査を行い、その結果の概要に

については、以下のとおりである。

(1) 施設管理運営等の調査結果

ア 指定管理者の選定・指定手続きは適正か。

① 指定管理者の更新手続きについて

【選定応募者数の状況】

区 分	応 募 者 数						特定施設
	1 団体	2 団体	3 団体	4 団体	5 団体	6 団体	
施設数	14	6	2	1	1	1	7

調査対象32施設のうち特定施設を除き公募は25施設であり、そのうち14施設が1団体のみの応募となっている。

指定管理者の交替に伴う事務引継ぎについて

【更新時期】

更新時期	～H24.3	～H26.3	～H27.3	～H28.3
施設数	5	23	3	1

平成26年4月に23施設、平成27年4月には3施設が更新時期を迎える。基本協定書に業務の引継ぎ等に関する事項はあるものの、詳細な手順等を文書化したものはない。

イ 協定書及び仕様書は適正なものになっているか。

① 施設修繕等経費の本市負担区分について

【施設修繕に係る本市負担の区分】

金額区分	10万円未満	10万円以上	20万円以上	50万円以上	100万円以上	全て本市負担
施設数	2	11	3	2	10	4

全ての指定管理施設で、本市と指定管理者との間で、基本協定書において施設修繕経費に係る負担区分について定められている。

通常の軽易な維持修繕は指定管理者の負担、大規模修繕は本市の負担という考え方にに基づき区分されているが、施設によって負担区分の額に大きな差異がある。

また、施設修繕とは別に、備品修繕や土木工事に分けて負担区分を定めている施設があった。

日常管理手順（貸与備品の管理）の文書化について

【備品の実査状況】

(施設数)

調査事項	実査・文書化の状況		
	有	無	貸与備品なし
備品実査	30	1	1
実査の明文化	10	21	1
管理マニュアル	4	27	1

指定管理者への貸与備品管理については、所管部局による台帳との実査は30施設で行われているが、そのなかで基本協定書等に明文化している施設は10施設であり、管理マニュアルを作

成している施設は4施設であった。

また、備品の実査は、21施設で年1回、年2回以上の施設は9施設であった。

日常管理手順（現金等の管理）の文書化について

【現金等の実査状況】

（施設数）

調査事項 \ 文書化の状況	有	無	現金取扱なし
協定書等に明文化	2	28	2
取扱マニュアルの有無	6	24	2

調査した32施設のうち、使用料などの現金等について、全ての施設において、所管部局による実査が行われていた。

そのなかで、現金等の実査を基本協定書等に明文化している施設は2施設であり、現金等取扱マニュアルを作成している施設は6施設であった。

ウ 指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営が行われているか。

① 指定管理者のインセンティブが働く仕組みについて

【利用料金制の導入状況】

利用料金制の状況	導入している	導入していない
施設数	23（うち、4施設は指定管理料なし）	9

今回、調査対象の32施設のうち、利用料金制を導入している施設は、23施設であり、そのうち利用料金制だけによる施設運営は市民交流会館、障害者自立支援施設「たんぽぽ」、市営駐車場、自転車等駐車場の4施設となっている。利用料金制を導入していない施設等は、利用者増を図り収益増につなげるというような効果が得られないなど、指定管理者としてのインセンティブが働きにくい状況がある。

利用料金制の導入や精算条項の設定については、施設によって適・不適があると考えられるが、利用料金制を導入していない場合であっても、指定管理者としてのインセンティブが働く仕組みを検討し、指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営を行う必要がある。

利用料金・剰余金の取扱いについて

【利用料金等の帰属】

利用料金等の帰属先	市	指定管理者	利用料金等がない施設
施設数	7	23	2

【剰余金の帰属】

剰余金の帰属先	指定管理者	市	市と指定管理者双方
施設数	29	2	1

利用料金等などの収入の帰属について、本市の歳入としている施設が7施設、指定管理者の収入としている施設が23施設であった。

指定管理料について、基本協定書には支払方法や経済状況等著しい変動が生じた場合の取扱い等については明記されているが、事業において運営経費に係る収支差額、いわゆる剰余金が生じた場合の取扱いについては明確に規定されていない。

収支差額が黒字になり、剰余金となった場合、多くの施設ではそのまま指定管理者の収益とな

り、指定管理者の経営努力に対するインセンティブの一つとなっている。一方で、基本協定書に基づき、利用料金の増収により剰余金の一部を本市に返還させる施設もあった。

施設の設置目的や特性に応じた目標値について

【数値目標設定の状況】

利用者数など数値目標設定	有	無
施設数	19	13

調査対象の32施設のうち、19施設で利用者数や入場者数など数値目標が設定されていた。

管理運営において、創意工夫や改善努力を促し、その目標管理を行うためには、利用者数などの具体的な数値目標の設定が必要である。

エ 管理に関する経費の算定は適正か。

① 人件費の取扱いについて

【人員配置の状況】

人員配置の規定	有	無
施設数	16	16

【人員配置の確認時期等】

確認時期等	契約時	職員異動時	年度末(当初)	その他	書類確認のみ
施設数	6	2	14	12	5

(7施設で複数回答有り)

調査対象の32施設のうち、16施設において仕様書で人員配置数を規定している。

一方、人員配置数の実査については、27施設で確認が行われているが、5施設が出勤簿や職員名簿など書類確認のみとなっている。

本社事務経費の取扱いについて

本社事務経費の 算入基準	直接経費に一定割合 を乗じた額	個々に要した実費を 積算した額	本社事務経費は 算入していない
施設数	5	14	13

本社事務経費や利益など一般管理費の取扱いについて基本協定書等で明文化された規約はなく、人件費や事業費の総額(直接経費)に一定割合を乗じた額としているもの、個々に要した実費を積算としているもの、本社事務経費は認めていないものなど、各施設において取扱いが異なっていた。

オ 管理運営の評価・検証は適正に行われているか。

① モニタリング及び指定管理者の評価方法について

【評価結果の通知等について】

(施設数)

調査事項	実施状況	
	実施	未実施
指定管理者への通知	24	8
意見交換等の場の設定	26	6

多くの施設において、モニタリング評価結果の指定管理者への通知や意見交換等の場の設定が

行われている。一方、指定管理者への通知が行われていない施設が8施設、意見交換等の場を設定していない施設が6施設あった。そのうち、どちらも行われていない施設が4施設あった。

また、業務の履行確認において、月次又は年次の事業報告が形式的・定型的となっており、管理運営の履行確認ができない事例もあり、指定管理者に対する所管部局の指導監督が十分に行き届いていないことが見受けられた。

利用者アンケートの活用について

【利用者アンケート実施状況】

実施主体	指定管理者	市と指定管理者	市のみ
施設数	30	2	0

調査対象の32施設のうち、全ての施設で本市や指定管理者による利用者アンケートが実施されていた。また、2施設においては、本市と指定管理者双方でアンケートが実施されていた。

実施状況	定期的に実施	窓口にアンケートの回収箱を設置	イベント時に実施
施設数	17	11	4

調査実施状況としては、定期的に実施が17施設、窓口にアンケート回収箱設置が11施設、イベント時にアンケート実施が4施設であった。

業務の履行確認について

【月次収支表の提出状況】

月次収支表の提出	有	無
施設数	26	6

各施設の月次の業務報告書は、施設の性格から記載項目や内容が異なっており、月次収支表の提出を求めている施設は26施設であった。

(2) 指定管理施設別収支状況(平成20～22年度)

ア 総収入に対する指定管理料依存度について

総収入に占める指定管理料の割合により、年次別に分類すると、次のとおりである。

(施設数)

総収入に占める指定管理料の割合	0～50%	51～66.6%	66.7～100%	合計
H20	5	3	22	30
H21	5	3	25	33
H22	5	3	25	33

平成22年度の指定管理施設33施設(*)であるが、そのうち、指定管理料に収入の50%以上を依存している施設は28施設であった。

平成20年度では指定管理を行っていない3施設を除いた30施設中22施設(73.3%)が、また、平成21年度、平成22年度では33施設中25施設(75.8%)が、総収入の3分の2以上を指定管理料に依存している。

- * ・文化会館と茶室は個々に収支報告があるので33施設として考察を加えている。
- ・平成20年度については、環境学習センター、少年自然の家・水沢市民広場、楠歴史民俗資料館の3施設は指定管理を行っていない。
- ・平成20年度、平成21年度については、勤労者・市民交流センターは勤労者総合福祉センター・労働福祉会館と勤労青少年ホームに分けて指定管理にされており、ここではそれぞれの収支報告を合計している。

イ 指定管理施設の収支状況について

指定管理施設33施設の平成20～22年度における収支の概要は次のとおりであった。

全指定管理施設での過去3年間の総収入に対する総支出、指定管理料の状況について

(金額：千円)

年 度	H 2 0		H 2 1		H 2 2	
総 収 入	1,565,086		1,650,101		1,621,513	
指定管理料	1,066,637	68.2%	1,009,730	61.2%	1,003,581	61.9%
総 支 出	1,445,204	92.3%	1,530,956	92.8%	1,520,279	93.8%

・表中の金額は千円単位で表示し、単位未満を切り捨てしているため、内訳額の計と合計額は一致しない場合がある。

・表中の比率は、総収入に占める割合（小数点以下第2位を四捨五入）である。

・表中の総収入は、モニタリングレポートで報告された収支状況の収入計から法人からの繰入金を控除した額としている。

次表も同様

指定管理全体での過去3年間の総収入に対する経費等の状況について

(金額：千円)

年 度	総収入	総 支 出								収支差額	
		人件費		管理費		事業費		一般管理費等 その他経費			
H20	1,565,086	552,897	35.3%	716,402	45.8%	45,640	2.9%	130,264	8.3%	119,882	7.7%
H21	1,650,101	609,738	37.0%	708,783	43.0%	140,353	8.5%	72,080	4.4%	119,144	7.2%
H22	1,621,513	642,394	39.6%	689,776	42.5%	124,188	7.7%	63,920	3.9%	101,233	6.2%

収支差額の状況について

<平成20年度>

利益を計上した施設は16施設あり、収支差額0が1施設（宮妻峡ヒュッテ）、マイナスであったのが13施設（なやプラザ、茶室、国際共生サロン、楠福祉会館、楠防災会館、病児保育室、西老人福祉センター、たんぼぼ、障害者福祉センター、共栄作業所、あさけワークス、障害者体育センター、自転車等駐車場）であった。

<平成21年度>

利益を計上した施設は22施設あり、収支差額0が1施設（環境学習センター）、マイナスであったのが10施設（総合会館、母子福祉センター、病児保育室、西老人福祉センター、あさ

けワークス、障害者体育センター、歯科医療センター、勤労者・市民交流センター、宮妻峡ヒュッテ、自転車等駐車場)であった。

<平成22年度>

利益を計上した施設は26施設あり、収支差額0が1施設(本町プラザ駐車施設)、マイナスであったのが6施設(総合会館、母子福祉センター、病児保育室、西老人福祉センター、あさけワークス、自転車等駐車場)であった。

ウ 一般管理費等その他経費(平成22年度)

総収入に対する支出等の状況は、資料表1のとおりである。

支出科目は人件費、管理費、事業費、一般管理費等その他経費の4分類としているが、各々の科目での計上するルールが曖昧なところがある。

その他経費の項目を見ると総収入に占める割合が0~28%程度まで広範囲となり、合計では3.9%となっている。

一般管理費等その他経費は、本来、本社事務経費等の間接経費や消費税相当額を計上すべきであるが、支払うべき所要消費税と比較すると、その他経費の割合が下回る事例が14施設で見受けられた。

また、その他経費と収支差額により消費税を負担すると考えても、7施設では負担し切れていない状況にある。

従って、少なくともこれらの施設においては、管理費の中に消費税が計上されているか、支払消費税を指定管理料等の収入では賄いきれず、本社負担の事務経費としているかいずれかである。

このように現状の収支報告では、指定管理施設における総収入と総支出が全て記載されているわけではなく、収支状況の把握には不十分なものとなっていると見受けられる。

第3 監査の結果

公の施設の管理に指定管理者制度を導入することによって、民間の経営上の豊富なノウハウを採り入れて活性化し、市民に多彩なサービス提供がなされることが期待されている。また、制度導入後5年が経過したが、市民サービスや本市にとっても成果が得られた反面、まだ成熟した段階に至っておらず、次の指定管理者の更新までに、適正な制度運用となる必要がある。

指定管理者制度の適正な運用について監査の結果、次の意見のとおり改善を要するものが見受けられた。今後の制度運用にあたっては、これらに十分留意するとともに、改善を要するものについては、その措置を講じるよう要望する。

なお、改善等の措置を講じられたときは、遅滞なく報告されたい。

意見

1 指定管理者の選定・指定手続きは適正か。

(1) 指定管理者の募集について

指定管理者は、市民サービスの質的向上や経費の削減を促進できるよう、競争原理の確保に努め、原則公募とすること。ただし、非公募とする場合は最小限とする。なお、公募手続きは、十分な告知期間を設け、新規参入者でも応募しやすい環境整備を図ること。 【改善事項】

(2) 指定期間について

指定期間を3年としている施設もあるが、専門知識、技術などの蓄積や継承及び、民間事業者のノウハウの活用に限界があるように思われる。施設の状況に応じた指定期間の設定や更新制度の導入について検討すること。 【要望事項】

(3) 指定管理者の選定について

指定管理者の選定は、民間事業者のノウハウの活用によって市民サービスの向上やコスト削減を図るため公募によることを基本としているが、明確な基準は定められていない。指定管理者の選定にあたっては、施設の状況やタイプ別に応じて、市民サービスの向上と経費の削減等を見極められる選定基準を作成すること。 【改善事項】

特に応募団体が1者のみの施設における指定管理者の選定にあっては、安定的かつ市民サービス向上に資する管理運営を確保するため、より厳格な審査を実施すること。 【要望事項】

(4) 指定管理者の交替に伴う事務引継ぎについて

平成26年4月に23施設、平成27年4月には3施設が更新時期を迎える。公募選定結果により、今後、指定管理者が交替する場合、市民の施設使用に支障がないよう、引継時間の確保や円滑な意思疎通など、所管部局が主導し、円滑な事務引継ぎが行われるよう明文化を図ること。 【改善事項】

2 協定書及び仕様書は適正なものになっているか。

(1) 日常管理手順の文書化について

指定管理者に対する牽制体制の構築を行うため、利用料金の取扱いや貸与備品の管理等については、日常管理手順を文書化する必要があるため、ガイドラインを明示すること。 【改善事項】

(2) 報告書様式の統一について

事業報告書は、より良い管理運営のために業務を確認し、評価を行うものであり、報告すべき項目、内容等の詳細を仕様書などに明示すること。また、月次収支状況の報告書など市全体としての様式について検討し、統一を図ること。 【改善事項】

(3) 仕様書記載事項の統一について

仕様書は、適正な施設の管理運営を確保するため、どの施設にも共通して盛り込むべき事項を整理し、記載事項を統一すること。 【改善事項】

3 指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営が行われているか。

(1) 指定管理者を導入する基準について

指定管理者の導入や基本的な運営の考え方については、具体的で分かりやすいガイドラインを明示すること。 【改善事項】

(2) 経営努力に対するインセンティブについて

利用料金制や精算条項の導入は、施設によって適・不適がある。利用料金制を導入し、精算条項のない施設については、経営努力によるインセンティブが働きやすいが、利用料金制を導入していない施設は、利用者増を図り、収益増につなげるなどの効果は得られず、経費削減のみでの利益追求となり、事業の縮小化、住民サービスの低下が危惧される。また、精算条項が設定されている施設はインセンティブが働きにくいことから、このような施設においても指定管理者のモチベーションを高められるような仕組みについて検討し、改善すること。

【改善事項】

(3) 計画的な大規模修繕（改修）について

施設の大規模修繕（改修）については、本市の責任において計画的に実施していく必要がある。今後、老朽化の進展により大規模修繕（改修）の増加が見込まれるので、修繕の必要箇所及び優先度を把握し、公共施設の統一したマネジメントに基づき管理運営に支障のないよう計画的な実施をしていくこと。 【改善事項】

4 管理に関する経費の算定は適正か。

(1) 経費負担のあり方について

管理運営における諸経費について、指定管理者職員の研修費用など、本市と指定管理者のいずれが負担すべきか、全庁的な視点から判断すべきものもあるので、経費負担のあり方について検討し、具体的な運用基準を作成すること。 【改善事項】

(2) 管理経費の積算について

管理経費の積算や収支状況報告に係る管理費、事業費、人件費、その他経費に計上する各科目の定義を明確にし、統一すること。また、指定管理者の経費について、明確に区別できるよう合理的な判断基準を明示すること。 【改善事項】

(3) 修繕費の負担区分について

軽易な維持修繕などの判断基準や、修繕費の負担区分のあり方を見直し、統一した運用を図ること。 【改善事項】

5 管理運営の評価・検証は適正に行われているか。

(1) 指定管理者に対するモニタリング評価・検証について

指定管理者に対するモニタリング評価・検証は、より良い管理運営業務を行っていくために重要である。市民サービス向上のため利用者の立場に立った PDCA サイクルを構築し、評価・検証の実施にあたっては、所管所属に対し詳細なチェックポイントの周知を図ること。

【改善事項】

また、できるだけ第三者の意見を取り入れるなど多面的に評価・検証を行うよう努めること。

【要望事項】

(2) 指定管理契約の見直しについて

本市への歳入が発生する指定管理契約では、売上精査、経費一点別実査など行わなければ、その妥当性を確認できない。また、本市への収入金額の増減により、市側の固定コストをカバーしきれない状況や事故等の発生の可能性もある。

収入が見込める場合は、本市が施設設備に係る減価償却費、修繕費などの固定費をカバーできる一定額をもって指定管理者との契約を賃貸契約に変更することも考えられる。この契約方式であれば、指定管理者としては経営努力がそのまま利益に反映できるメリットもあるので、契約当事者とも十分協議し、契約方法の見直しを行うこと。

【要望事項】

現行の契約下では、専門性を有した企業社員でも手間のかかる難作業と考えられるが、契約変更まではその作業を継続する必要があるので、担当職員の粘り強い取組みを続行するとともに、人事異動等の際にはそのノウハウの引継ぎの徹底を要望する。

【要望事項】

(3) 人材の育成について

指定管理者による管理運営を行うことで、担当課の職員は施設内容を十分把握できず、人事異動等により施設の問題点や市民ニーズの把握が困難になり、施設管理の技術・技能が失われるなどの課題もある。指定管理者に対する指導監督に習熟した職員の育成を早急に図ること。特に、企業会計に関する知識の習得が担当所属に求められていることを強く認識し、対処すること。

【要望事項】

(4) 利用者アンケートについて

アンケートは利用者層や利用目的、意見、要望などを把握する資料となり、その結果分析から広報や管理運営に有用な情報が得られるものである。アンケートを積極的に実施するとともに、アンケート内容について指導すること。

【改善事項】

また、その結果や改善事項などは、施設内に掲示するなど積極的に公表を行い、利用者との情報共有が図られるよう指導すること。

【要望事項】

(5) 従事者の配置体制の確認について

指定管理者が、仕様書どおりの適正な人員配置を行っているかの現場確認や、有資格者の資格証の確認などの統一的な手順を文書化し、所管所属による履行確認が確実に行われるよう改

めること。

【改善事項】

第4 まとめ

本市では、平成16年度から順次指定管理者制度の導入を進め、現在32の公の施設が本制度に移行し、指定管理者が管理運営を行っている。

今回の監査において、本市の統一的な指定管理者制度の運用方法が確立されていない状況であり、協定書の不備、モニタリングや指定管理者の評価といった指定管理者制度の運用の基本的な部分で、改善や検討を要する事項が見られるなど、多くの課題が残った。

また、今回の監査対象とした32施設のうち、7施設が特定(非公募)となっていることから、今後においては、原則として、公募による民間活力の導入という指定管理者制度の趣旨を踏まえ、公募の拡大に向けた一層の取り組みが望まれるところである。

さらに、本制度は、民間事業者等のノウハウの活用により、質の高いサービスの提供を期待するものであり、制度の運用にあたっては、市民ニーズの的確な把握に努めるとともに、導入の効果を再検証し、問題点を改善していく取り組みが必要である。

このため、指定管理者制度を統括する財政経営課においては、その運用について、制度の趣旨を十分に踏まえた効果的な施設の管理運営を図るための統一的な方針をより明確にし、各施設の所管所属に対して、十分な指南役としての役割を果たすよう期待する。

表1 総収入に占める収支の状況(平成22年度)

(金額:千円 比率:%)

施設名	総収入	指定管理料	比率	総支出	比率	管理費	比率	事業費	比率	人件費	比率	その他経費	比率	収支差額	比率
1 総合会館	3,850	3,850	100.0	3,876	100.7	77	2.0	0	0.0	3,346	86.9	452	11.7	26	0.7
2 本町プラザ駐車施設	8,893	8,893	100.0	8,893	100.0	213	2.4	0	0.0	7,024	79.0	1,655	18.6	0	0.0
3 なやプラザ	19,444	12,188	62.7	19,197	98.7	5,502	28.3	668	3.4	11,084	57.0	1,942	10.0	247	1.3
4 市民交流会館	3,529	0	0.0	2,290	64.9	545	15.4	0	0.0	1,636	46.4	109	3.1	1,239	35.1
5 文化会館・茶室 (文化会館) 1	372,401	212,924	57.2	364,585	97.9	183,754	49.3	75,898	20.4	80,544	21.6	24,387	6.5	7,815	2.1
文化会館・茶室 (茶室) 1	12,727	9,023	70.9	12,116	95.2	7,364	57.9	0	0.0	4,356	34.2	395	3.1	611	4.8
6 国際共生サロン	10,509	10,290	97.9	9,521	90.6	1,130	10.8	446	4.2	7,019	66.8	925	8.8	988	9.4
7 楠福祉会館	13,263	9,900	74.6	12,834	96.8	7,981	60.2	1,163	8.8	3,282	24.7	407	3.1	428	3.2
8 楠防災会館	988	770	77.9	686	69.4	513	51.9	52	5.3	120	12.1	0	0.0	301	30.5
9 楠ふれあいセンター	18,334	16,194	88.3	16,974	92.6	6,400	34.9	613	3.3	9,353	51.0	607	3.3	1,359	7.4
10 母子福祉センター	4,300	4,300	100.0	4,511	104.9	74	1.7	799	18.6	3,638	84.6	0	0.0	211	4.9
11 病児保育室	16,128	15,520	96.2	18,599	115.3	561	3.5	0	0.0	15,302	94.9	2,736	17.0	2,471	15.3
12 中央老人福祉センター	26,400	26,385	99.9	25,778	97.6	10,844	41.1	354	1.3	14,507	55.0	71	0.3	622	2.4
13 西老人福祉センター	33,149	31,298	94.4	33,809	102.0	15,468	46.7	60	0.2	17,879	53.9	400	1.2	659	2.0
14 障害者自立支援施設 (たんぼぼ)	112,635	0	0.0	103,516	91.9	13,291	11.8	1,161	1.0	85,956	76.3	3,106	2.8	9,119	8.1
15 障害者福祉センター	36,705	36,700	100.0	36,005	98.1	5,563	15.2	0	0.0	28,695	78.2	1,746	4.8	699	1.9
16 知的障害者授産施設 (共栄作業所)	64,758	61,300	94.7	63,203	97.6	9,832	15.2	1,142	1.8	50,258	77.6	1,970	3.0	1,555	2.4
17 身体障害者授産施設 (あさけワークス)	47,347	45,800	96.7	49,493	104.5	8,365	17.7	135	0.3	38,600	81.5	2,392	5.1	2,146	4.5
18 障害者体育センター	4,422	4,191	94.8	4,354	98.5	1,138	25.7	0	0.0	3,216	72.7	0	0.0	68	1.5
19 歯科医療センター	39,413	29,000	73.6	36,406	92.4	5,941	15.1	2,790	7.1	26,913	68.3	760	1.9	3,007	7.6
20 すわ公園交流館	14,912	14,400	96.6	14,733	98.8	3,405	22.8	2,033	13.6	6,943	46.6	2,351	15.8	178	1.2
21 勤労者・市民交流センター	49,847	38,900	78.0	46,774	93.8	21,564	43.3	2,282	4.6	19,000	38.1	3,926	7.9	3,073	6.2
22 宮妻峽ヒュッテ	4,665	4,000	85.7	4,458	95.6	1,464	31.4	397	8.5	2,406	51.6	190	4.1	206	4.4
23 茶業振興センター	4,786	4,590	95.9	4,664	97.5	2,280	47.6	10	0.2	2,373	49.6	0	0.0	121	2.5
24 ふれあい牧場	11,190	5,200	46.5	11,022	98.5	1,712	15.3	5,679	50.8	3,630	32.4	0	0.0	167	1.5
25 環境学習センター	18,992	18,853	99.3	18,937	99.7	1,330	7.0	3,836	20.2	11,506	60.6	2,264	11.9	55	0.3
26 北部墓地公園	13,950	13,950	100.0	13,750	98.6	3,007	21.6	0	0.0	9,339	66.9	1,403	10.1	199	1.4
27 市営駐車場 (中央・本町)	104,130	0	0.0	32,405	31.1	15,184	14.6	0	0.0	14,920	14.3	2,299	2.2	71,725	68.9
28 自転車等駐車場	9,122	0	0.0	11,495	126.0	2,153	23.6	0	0.0	6,774	74.3	2,567	28.1	2,372	26.0
29 少年自然の家・水沢 市民広場	93,570	71,038	75.9	91,202	97.5	45,492	48.6	2,811	3.0	42,891	45.8	0	0.0	2,368	2.5
30 運動施設	336,075	230,528	68.6	335,682	99.9	254,718	75.8	19,255	5.7	57,358	17.1	4,350	1.3	392	0.1
31 四日市ドーム	104,124	56,786	54.5	101,603	97.6	50,513	48.5	2,331	2.2	48,728	46.8	30	0.0	2,520	2.4
32 楠歴史民俗資料館	6,941	6,809	98.1	6,892	99.3	2,383	34.3	263	3.8	3,776	54.4	469	6.8	48	0.7
合計	1,621,513	1,003,581	61.9	1,520,279	93.8	689,776	42.5	124,188	7.7	642,394	39.6	63,920	3.9	101,233	6.2

金額は千円単位で表示し、単位未満を切り捨てとしたため、内訳額の計と合計額が一致しない場合がある。

比率は、総収入に占める割合である。(小数点以下第2位を四捨五入)

総収入は、モニタリングレポートで報告された収支状況の収入計から法人からの繰入金を控除した額としている。

指定管理者一覧表

(金額：円)

(No)	施設名	指定管理者名	指定期間	所管所属名	H22 指定管理料
(1)	総合会館(集会施設)	財団法人 四日市市まちづくり振興事業団	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	管財課	3,850,000
(2)	本町プラザ駐車施設	株式会社 ゴールド美装社	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	管財課	8,893,500
(3)	なやプラザ(市民活動センター・なや学習センター)	四日市市なやプラザ運営委員会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	市民生活課	12,188,000
(4)	市民交流会館	財団法人 四日市市まちづくり振興事業団	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	市民生活課	-
(5)	文化会館	財団法人 四日市市まちづくり振興事業団	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	文化国際課	212,924,000
	茶室				9,023,000
(6)	国際共生サロン	財団法人 四日市市まちづくり振興事業団	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	文化国際課	10,290,000
(7)	楠福祉会館	楠町商工会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	楠総合支所	9,900,000
(8)	楠防災会館	楠町商工会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	楠総合支所	770,000
(9)	楠ふれあいセンター	社会福祉法人 徳寿会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	楠総合支所	16,194,000
(10)	母子福祉センター	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	児童福祉課	4,300,000
(11)	病児保育室	医療法人 里仁会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	児童福祉課	15,520,000
(12)	中央老人福祉センター	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	平成23年4月1日～ 平成26年3月31日	介護・高齢福祉課	26,385,000
(13)	西老人福祉センター	社会福祉法人 風薫会	平成23年4月1日～ 平成26年3月31日	介護・高齢福祉課	31,298,000
(14)	障害者自立支援施設 (たんぼぼ)	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	障害福祉課	-
(15)	障害者福祉センター	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	障害福祉課	36,700,000
(16)	知的障害者授産施設 (共栄作業所)	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	障害福祉課	61,300,000
(17)	身体障害者授産施設 (あさけワークス)	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	障害福祉課	45,800,000
(18)	障害者体育センター	特定非営利活動法人 障害者福祉チャレンジド・ネット	平成23年4月1日～ 平成28年3月31日	障害福祉課	4,191,000

(No)	施設名	指定管理者名	指定期間	所管所属名	H22 指定管理料
(19)	歯科医療センター	社団法人 四日市歯科医師会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	健康総務課	29,000,000
(20)	すわ公園交流館	四日市諏訪西商店街振興組合	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	商業勤労課	14,400,000
(21)	勤労者・市民交流センター	アクティオ株式会社	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	商業勤労課	38,900,000
(22)	宮妻峡ヒュッテ	特定非営利活動法人 自然と子どもを育てる会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	商業勤労課	4,000,000
(23)	茶業振興センター	水沢茶農業協同組合	平成22年4月1日～ 平成27年3月31日	農業センター	4,590,000
(24)	ふれあい牧場	有限会社 四日市酪農	平成22年4月1日～ 平成27年3月31日	農業センター	5,200,000
(25)	環境学習センター	アクティオ株式会社	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	環境保全課	18,853,648
(26)	北部墓地公園	イーゼス・グループ有限責任事業組合	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	生活環境課	13,950,000
(27)	市営駐車場(中央・本町)	株式会社 日本メカトロニクス	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	道路管理課	-
(28)	自転車等駐車場	友輪株式会社	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	道路管理課	-
(29)	少年自然の家・水沢市民広場	株式会社 小学館集英社プロダクション	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	社会教育課	71,038,000
(30)	運動施設	四日市市体育協会・四日市市シルバー人材センター グループ	平成21年4月1日 平成26年3月31日	スポーツ課	230,528,701
(31)	四日市ドーム	トーエネックグループ	平成22年4月1日～ 平成27年3月31日	スポーツ課	56,786,000
(32)	楠歴史民俗資料館	財団法人 四日市市まちづくり振興事業団	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	博物館	6,809,000

- : 利用料金制