

令和元年度

苫小牧市行政監査結果報告

苫小牧市監査委員

目 次

第1	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査の種別	1
4	監査執行者	1
5	監査の対象	1
6	監査の期間	1
7	監査の方法	2
第2	市における指定管理者制度関連業務の概要	3
1	指定管理者の募集・選定	3
2	指定管理者との基本協定の締結	7
3	年度協定の締結	7
4	指定管理者による管理運営上の留意事項	7
5	事業の報告	9
6	モニタリングによる業務の評価	10
7	意見交換	12
8	指定管理者制度に関する各部署の役割	12
第3	監査の結果	13
1	総括監査結果	13
2	各施設の監査結果	17
第4	監査意見	26
1	選定時提案について	26
2	自主事業の事前承認について	27
3	施設の目標値について	27
4	モニタリングの有効性について	28
5	個人情報保護制度・情報公開制度・行政手続制度について	28
6	今後の取組について	29
別表	監査の対象一覧	31

※部署の名称は、令和2年2月1日現在のものである。

第1 監査の概要

1 監査のテーマ

公の施設の指定管理について

2 監査の目的

本市における指定管理者制度は平成18年度にスタートして導入から13年が経過し、制度運用の実績が蓄積されるとともに、導入施設の増加に伴い民間事業者の参入も徐々に拡大し、民間のノウハウが生かされる機会が増えつつある。一方で、制度の定着につれ、市の担当職員にとって公の施設の管理業務が見えにくくなり、当事者意識の希薄化が生じていることも考えられる。そのため、指定管理者制度の運用に関する検証を行い、もって適正な制度運用の確保に資することを目的とする。

3 監査の種別

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第2項の規定による監査(行政監査)

4 監査執行者

監査委員 玉川 豊一

監査委員 小山 征三

5 監査の対象

次の条件の全てに該当する公の施設から抽出した10施設をそれぞれ所管する課(以下「施設所管課」という。)8課の指定管理者に関する業務を対象とした。対象とした施設及び施設所管課は、別表のとおりである。

- (1) 平成30年度において、指定管理者の指定後1年以上が経過し、現に当該指定管理者が施設の管理運営を行っている施設
- (2) 公募により指定管理者を選定した施設
- (3) 自主事業等により民間事業者ならではの独自性を発揮することができると思われる施設

6 監査の期間

令和2年1月21日から同年3月24日まで

7 監査の方法

(1) 指定管理関係書類の調査及び施設所管課のヒアリング

監査対象とする施設所管課に対し、関係書類の提出を求めて調査を行うとともに、施設所管課担当職員からのヒアリングを行った。

(2) 監査の着眼点

指定管理者の管理運営業務について、施設所管課でどのように実施確認がされているかを主眼として監査を行った。着眼点は以下のとおりである。

ア 指定管理者の選定時に指定管理者から提案された事業等の内容（以下「選定時提案」という。）の実施について確認がされているか。

イ 基本協定で求めた管理運営業務の実施について確認がされているか。

ウ 個人情報保護制度、情報公開制度及び行政手続制度関連業務の実施について確認がされているか。

エ 利用者のニーズの把握や改善に対する指定管理者の取組について確認がされているか。

オ 施設所管課における施設の現状把握と指定管理者とのコミュニケーションはどのように行われているか。

第2 市における指定管理者制度関連業務の概要

市における指定管理者制度の関連業務は、おおむね次のとおりである。ただし、導入の検討及び施設設置条例の制定又は改正に係る業務、非公募による選定に関する業務については、その内容を省略する。

1 指定管理者の募集・選定

(1) 指定管理者の募集

指定管理者に施設の管理を行わせようとするときは、募集要項を作成し、指定管理者の指定を受けようとする法人等を公募する。

① 選定基準の設定及び選定評価書の作成

施設所管課は、指定管理者を選定する際の選定基準を設定し、選定評価書を作成する。どのような提案を評価するのか、また、管理運営においてどの水準までを指定管理者に求めるかなど、施設所管課において事前に考え方をまとめた上で施設の設置目的や特性に合った評価項目及び配点を設定する。

② 募集要項案及び仕様書案の作成

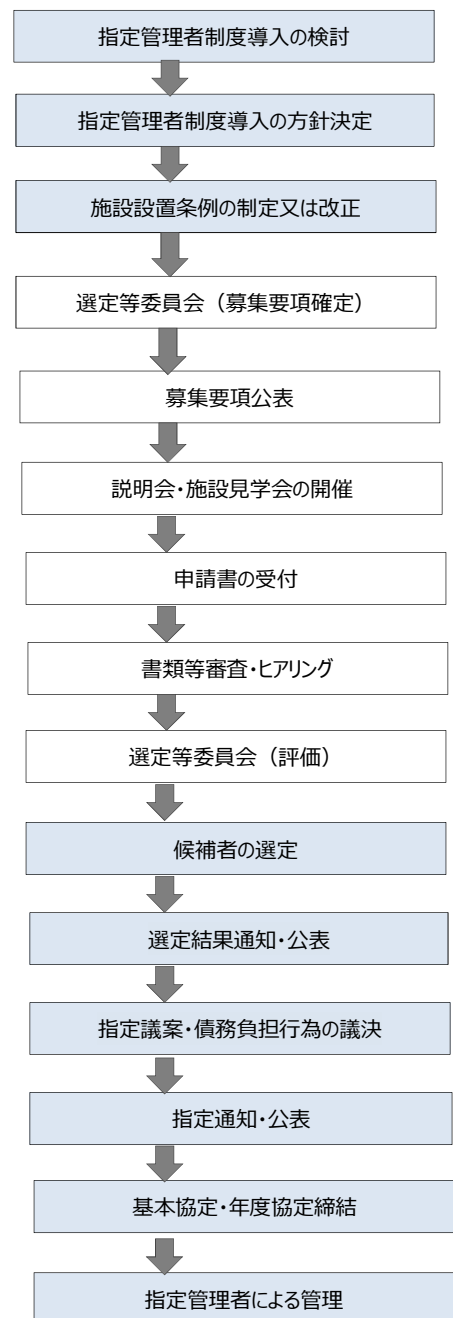
施設所管課は、指定管理者の公募に向け、募集要項案及び仕様書案を作成する。

③ 選定等委員会（募集要項確定）の開催

次に掲げる場合は、苫小牧市指定管理者選定等委員会（以下「選定等委員会」という。）を開催して、募集要項案及び仕様書案について意見を求める。

ア 指定管理者を公募により新規に導入する場合

◆指定管理者指定に関する事務の流れ（公募）



イ 指定管理者の更新に当たり、業務内容等の見直しにより募集要項の内容を大幅に変更する場合

ウ その他施設を所管する部長が特に必要と認める場合

④ 募集要項及び仕様書の確定

施設所管課は、選定等委員会からの指導、助言を踏まえ、募集要項案及び仕様書案の修正等を行い、決裁を経て募集要項及び仕様書を確定する。

⑤ 公募の実施

公募を実施するときは、募集要項等の内容を広報及び市のホームページ等に掲載する。

⑥ 質問の事前受付

募集要項に関する質問については、あらかじめ募集要項にその受付期間を明記し、文書、ファックス又はEメールで受け付け、説明会において回答する。

⑦ 説明会等の実施

申請を予定する法人等の施設に対する理解を高めることを目的として、説明会及び施設見学会を実施する。

(2) 指定管理者の選定

① 申請書類の提出

募集要項等に申請期間、提出場所、申請書類の提出方法を具体的に記載し、申請期間については、申請を希望する法人等が施設の設置目的を十分理解し、より高い水準の事業計画書等を作成できるように一定の期間を確保する。

② 候補者の選定

ア 申請関係書類のチェック

施設所管課は、申請者から提出された申請関係書類のチェックを行い、提出に漏れがないか、苫小牧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年条例第18号）第7条に規定する欠格事項に該当していないか等の審査をする。

イ 事業計画書及び収支計画書等の内容確認及び聞き取り調査

施設所管課は、事業計画書及び収支計画書等の内容をチェックした上で、内容の不明確なもの、提案内容の実現可能性や収支の安全性などを中心に、聞き取り調査により確認してその内容を正確に把握する。

ウ 評価及び採点

施設所管課は、事業計画書及び収支計画書等について、事前に作成した選定基準、選定評価書及び聞き取り調査の結果等に基づき評価及び採点を行う。各申請法人等の評価が均衡する事例が見られることから、評価の基準を可能な範囲で細分化するとともに、評価の差の根拠を具体的に示すことができるよう整理する。

◆評価項目／評価の視点（具体例）

<p>(1)利用者の平等な利用の確保及びサービスが図られていること。</p> <p>①平等な利用の確保についての具体性</p> <p>②利用者の苦情等への対応策</p> <p>③利用者の要望を把握する対応策</p> <p>④その他利用者の平等な利用に関すること。</p>	<p>(4)続き</p> <p>④収支計画の積算基準の明確さ、全体経費の縮減</p> <p>⑤指定管理費提案額</p>
<p>(2)事業計画の内容が当該施設の効用を最大限に発揮させるものであること。</p> <p>①当該施設の利用率向上策の具体性</p> <p>②新たなサービス又は自主事業の提案</p> <p>③地域やボランティア等との協働・連携に向けた方策</p> <p>④施設効用の最大化に関すること。</p>	<p>(5)施設設置の目的が達成できること。</p> <p>①業務遂行のための管理運営方針の適切性</p> <p>②当該施設の達成目標の実現性（利用率や利用者の満足度）</p> <p>③その他の管理運営の基本的な考え方に関すること。</p>
<p>(3)事業計画に沿った当該施設の管理を安定して行う人員、資産その他の能力を有するものであること。</p> <p>①団体の組織体制や人員配置、管理業務の適切性</p> <p>②人材育成等の取組や業務開始に向けた計画の整備</p> <p>③同種の施設管理業務の実績はあるか。</p>	<p>(6)施設管理の安全性や利用者への適切な対応への配慮が十分なされていること。</p> <p>①業務に関する安全対策、職員研修の内容</p> <p>②緊急時の組織連絡体制等の対応</p>
<p>(4)収支計画の内容が管理経費の縮減を図られるものであること。</p> <p>①経費節減の取組の実現性</p> <p>②外部委託の活用の考え方</p> <p>③利用料金や自主事業による収入確保の実現性</p>	<p>(7)法人等の運営実績、効率的運営への取組及び法令等の遵守状況に問題のないこと。</p> <p>①団体の経営状況は安定しているか。</p> <p>②団体の運営は効率的に行われているか。</p> <p>③施設条例、個人情報保護条例、労働関係法令ほか関係法令への理解、措置の適切さ</p>
	<p>(8)本市あるいは地域の発展のため、事業協力や雇用など地域貢献に努力していること。</p> <p>①一部業務を再委託する場合の地元への配慮</p> <p>②地元住民の雇用や地元からの資材等の調達</p>
	<p>(9)指定管理業務の実績に基づく評価</p>

エ 選定案・評価案の作成

施設所管課は、施設を所管する部長をトップとする検討部会を開催し、施設所管課の評価及び採点について検討を行い、各申請法人等の点数、順位及び評価コメントを整

理して選定案及び評価案を作成する。

オ 選定等委員会（評価）での審議

施設を所管する部は作成した指定管理者の選定案及び評価案を選定等委員会に諮り、その意見を求める。

申請法人等の提案内容に対する選定等委員会の委員の理解度を高め、より適正な評価を行うことができるように、申請法人等によるプレゼンテーションを行う。

選定等委員会は、施設所管課から提出のあった選定案及び評価案と、申請法人等によるプレゼンテーションの内容を総合的に調査審議し、評価及び採点内容の妥当性等について意見を述べる。

カ 指定管理者候補者の選定

施設所管課は、選定等委員会からの意見を踏まえ、選定案及び評価案の修正等を行い、指定管理者の候補者を選定する。

キ 選定結果等の通知

申請のあった全ての法人等に対してその結果を通知する。通知は、指定管理者候補者選定結果通知書に、評価点、評価順位、評価内容等を記載した指定管理者候補者選定結果を添付して送付する。

ク 選定結果等の公表

選定結果とその理由を当該施設における掲示及び市のホームページへの掲載等により公表する。

ケ 指定議案及び債務負担行為の議決

指定管理者を指定するときは、地方自治法第 244 条の 2 第 6 項の規定に基づく議会の議決が必要であり、併せて、指定期間中に要する指定管理費を予算化するため債務負担行為についての議決が必要となる。

指定議案の議決を経て指定管理者を指定したときは、候補者に対し、指定管理者指定決定通知書によりその旨を通知する。

2 指定管理者との基本協定の締結

(1) 協定の締結

市と指定管理者は、法令遵守等の基本的事項、管理運営業務の具体的内容、責任分担などに関してその内容を十分協議し、詳細を確認の上、協定を締結する。協定書は、全指定期間を通して効力を有する基本協定書と、年度ごとに締結する年度協定書が必要となる。

(2) 協定の締結に当たっての留意事項

基本協定書に添付する仕様書（以下「協定仕様書」という。）は、募集時の仕様書に指定管理者から提案された内容を加味して作成する。ただし、基本協定書を締結するまでの協議の中で、指定管理者から提案内容の上方修正や、業務に係る手段の変更等の申出があり、これを承認する場合においては、協議経過を記録するとともに、承認する内容に基づき協定仕様書を作成する。

3 年度協定の締結

年度協定書は、各年度の指定管理費の確定や使用料の徴収委託などを定めるために締結する。

4 指定管理者による管理運営上の留意事項

(1) 自主事業の実施

指定管理者は、その管理する施設において募集要項及び仕様書に示された業務のほか、設置目的の範囲内で自ら企画した事業、設置目的の範囲外で施設の利便性を高めることを目的として自ら企画した事業を行うことが可能である。

市が施設において本来的に実施すべき事業と判断するものは、管理業務の範囲内のものとしてあらかじめ募集要項及び仕様書に示す。指定管理者は、市が募集要項及び仕様書で示した要求水準を満たす中で、独自の管理運営手法による事業計画を提案し、これに基づき当該施設の管理運営を行うこととされ、本来業務と位置付けられている。

自主事業とは、この本来業務の範囲外において、指定管理者が施設を使用して自主的に行う事業を指す。施設の管理運営に

対する本市の要求水準とは別に、指定管理者が自らの創意工夫やノウハウをいかした事業を

◆指定管理業務の区分（本来業務と自主事業）

業務の範囲内（本来業務） ←	→ 業務の範囲外（自主事業）	
募集要項・仕様書に示された業務 （市の要求水準を満たす業務）	設置目的の範囲 内で自ら企画した 事業	設置目的の範囲 外で自ら企画した 事業
	目的の範囲内 ←	→ 目的の範囲外

実施することを可能としており、施設の効用を更に高めることが期待されることから、指定管理者の自主性を尊重し、その提案を積極的に受け入れることが重要になる。

(2) 自主事業の実施に係る手続等

指定管理者による自主事業の実施に当たっては、次に掲げる手続が必要となる。

① 事前の承認

自主事業は、本来業務の範囲外となるため、市による事前の承認が必要となる。事前協議により、その事業内容、収支計画及び参加料等を確認して内容を精査の上、承認する。

② 使用許可の手続

指定管理者は、施設の使用に当たり、利用許可手続を行う必要がある。指定管理者が申請者であり、同時に許可権者であるため形式的な手続となるが、書面により行うことを原則とする。

③ 利用料金の支払

指定管理者は、施設の使用に当たり利用料金を支払う。自主事業に要する経費は自主財源で賄わなければならないが、あらかじめ指定管理業務（本来業務）会計と自主事業会計を分け、自主事業会計から指定管理業務会計に利用料金を支払う。なお、利用者から参加料、受講料等の負担を徴収せずに行う自主事業については、利用料金の支払を要しない。

④ 目的外使用許可

施設の設置目的の範囲外の自主事業は、苫小牧市財産条例（昭和 39 年条例第 6 号）及び苫小牧市公有財産規則（昭和 39 年規則第 33 号）に基づく行政財産の目的外使用許可が必要となる。指定管理者から自主事業の提案があった場合は、内容を精査の上、目的外使用が可能な場合に限って承認する。

(3) 個人情報保護及び情報公開の実施

① 個人情報保護

指定管理者は、保有する個人情報（施設の管理業務に係るものに限る。）の適正管理に関して、苫小牧市個人情報保護条例（平成 7 年条例第 2 号）第 43 条の規定により、市の実施

機関（同条例第 2 条第 1 号の実施機関をいう。）と同様の義務を負う。

② 情報公開

指定管理者は、苫小牧市情報公開条例（平成 10 年条例第 14 号）第 26 条の規定により、保有する文書（当該施設の管理に関するものに限る。）を公開するよう努める必要がある。また、市の実施機関（同条例第 2 条第 1 号の実施機関をいう。）は、指定管理者が保有する文書で当該実施機関が保有していないものの閲覧等の申出があったときは、指定管理者に対して当該文書を当該実施機関に提出するよう求める。

(4) 行政手続条例の適用

指定管理者は、苫小牧市行政手続条例（平成 10 年条例第 1 号）第 2 条第 3 号の「行政庁」に含まれるため、指定管理者が使用許可やその取消し等の処分を行う場合は、同条例が適用となる。

(5) 第三者への委託

指定管理者は、施設の管理運営に関する業務の一部について、その目的を損なわない業務（清掃、警備等）であって、あらかじめ市の承認を得たものを第三者に委託することができる。

第三者への委託を承認するに当たっては、請け負う事業者や委託する業務内容について必ず確認し、施設所管課がその実態を把握する必要がある。また、その業務の実施状況について、請け負う事業者や指定管理者に任せきりにするのではなく、個別に状況を把握するよう努める。

5 事業の報告

指定管理者は、地方自治法第 244 条の 2 第 7 項の規定により、毎年度終了後、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、30 日以内に市に提出する。

- ① 管理業務の実施状況及び当該施設の利用状況に関する事項
- ② 使用料、利用料金等の収入実績に関する事項
- ③ 管理に係る経費の収支状況に関する事項
- ④ 当該年度における指定管理者の経営状況を説明する資料
- ⑤ その他必要と認める事項

6 モニタリングによる業務の評価

指定管理の開始後、市は指定管理者の業務の質、管理運営水準の維持・向上を図るため、指定管理者との連携を密にし、施設の管理運営状況の把握に努める。指定管理者制度におけるモニタリング実施要領に基づき、モニタリングを実施して指定管理者の業務に対する総合的な評価を行う。

◆指定管理者モニタリングの流れ



(1) モニタリング及び総合評価の実施方法

① 四半期ごとの報告書の提出

指定管理者は、四半期ごとに施設の管理運営状況に係る報告書を施設所管課に提出する。

② 利用者アンケート調査

指定管理者は、年1回施設利用者に対しアンケート調査を実施し、その結果を施設所管課へ報告するとともに、施設のホームページで公表する。

③ 実地調査

施設所管課は、施設の管理運営状況、経理状況等を確認するため、年1回以上実地調査を行う。

④ 年度終了後の事業報告書及び収支報告書のチェック

施設所管課は、年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書及び収支報告書について、前年度2月末日までに提出された事業計画書に掲げた内容が適正に実施されているかなどのチェックを行う。

⑤ 指定管理者によるセルフモニタリング（自己評価）

指定管理者は、施設の管理運営状況について自己評価を行い、事業報告書等の提出に合わせて、セルフモニタリング報告書を提出する。

⑥ ①～⑤のモニタリング結果による総合評価

施設所管課は、上記①～⑤のモニタリング結果を受けて、所定の配点に基づき採点して6段階（評価が高いものから順にAA、A、B、C、D、E）の評価を行う。

(2) モニタリング結果等の公表

モニタリングの結果及び総合評価等については、総務部行政監理室（以下「行政監理室」という。）のホームページで公開する。

(3) 改善指示及び管理業務の停止等について

施設所管課は、総合評価の結果がD又はEとなった場合は、指定管理者に対して改善指示書により管理運営について改善を指示する。

(4) 指定管理者に対するインセンティブの付与

総合評価の結果、高評価を得た指定管理者については、次期の指定管理者の選定において優遇措置を講じる。

7 意見交換

施設所管課は、指定管理者との間で施設の管理運営上の課題や改善点などの情報を共有することにより、安定した施設管理の継続や指定管理者制度の運用の改善を図るため、年2回、意見交換を行う機会を設定する。

8 指定管理者制度に関する各部署の役割

(1) 施設所管課

各施設所管課は、当該施設の管理運営を行う主体であり、指定管理者制度導入後においても中心的な役割を果たしていくことが求められる。このことから、指定管理者制度について良く理解するとともに、所管する施設の管理運営状況について適宜把握し、市民等に対して説明責任を果たすことができるようにしておく。

(2) 行政監理室

行政監理室の主たる役割は、指定管理者制度の適切な運用であり、各施設所管課における制度運用の支援、制度全般に係る仕組みの整備及び情報収集、全庁的な視点による各施設所管課の調整並びに全庁的な情報共有のための発信を行う。

<参照資料>

「苫小牧市公の施設の指定管理者の指定等に関する指針」（平成31年3月改訂）

「苫小牧市指定管理者制度事務処理マニュアル」（平成31年3月改訂版）

「指定管理者制度におけるモニタリング実施要領」（平成29年3月改訂版）

第3 監査の結果

1 総括監査結果

監査の対象とした指定管理 10 施設の施設所管 8 課における総括監査結果は、次のとおりである。

(1) 指定管理者選定時提案の実施確認状況

ア 指定管理者選定時提案の協定仕様書への反映状況

施設所管課が作成した協定仕様書は、選定時提案のうち管理運営業務の範囲内に属するものを反映しているか調査した。ヒアリングではおおむね全ての施設所管課がこのような取扱いが必要であることを知っているとは回答したが、選定時提案を反映した協定仕様書を確認できたのは2施設にとどまった。

◆選定時提案の協定仕様書への反映状況◆

確認できた	2 施設
確認できない	8 施設

イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況

選定時提案における市民サービス向上の取組について、施設所管課でその実施の確認がされているかについて調査した。

◆市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況◆

おおむね確認されている	8 施設
一部確認されていない	2 施設

おおむね確認されているのは8施設であったが、四半期（月次）報告書及び年度事業報告書（以下「モニタリング関係書類」という。）で全てを確認しているのではなく、一部については、意見交換会や実地調査などで口頭確認しているとの回答がヒアリングの中であった。残る2施設については、一部に書類調査やヒアリングでも実施の確認ができていないものがあった。

ウ 自主事業の実施確認及び承認の状況

選定時提案における自主事業について、平成30年度に実施されているか、施設所管課がその実施を確認しているか、また、施設所管課があらかじめ当該自主事業の実施について承認を与えているかを調査した。

◆自主事業の実施確認と承認の状況◆

自主事業の実施確認状況		承認・決裁文書等の有無	
おおむね提案どおり実施され、その確認がされている	7 施設	あり	4 施設
		なし	3 施設
提案と異なる事業が実施され、その確認がされている	3 施設	あり	2 施設
		なし	1 施設

※承認・決裁文書等なしには、「一部なし」を含む。

全ての施設所管課において自主事業の実施状況を確認していたが、おおむね提案どおりに自主事業が実施されている施設は7施設であり、残り3施設は選定時提案と異なる自主事業が実施されていた。また、決裁文書等であらかじめ施設所管課が自主事業の実施に承認を与えていることを確認できた施設は6施設で、4施設は文書を確認できなかった。

エ 選定時提案に対する施設所管課の考え方

指定管理者が指定期間中に選定時提案を実施しないことに対する施設所管課の考え方を調査した。選定時提案は実施されなければならないとするものは4課であり、施設の運営や利用者ニーズの状況によっては変更もあり得るとするものは4課あった。

いずれの考え方も、指定管理者からの提案に係るものであるため、実施が確保されることを重視していることはうかがえた。

◆選定時提案に対する施設所管課の考え方◆

提案どおり実施されるべき	4課
提案どおり実施されるべきだが、変更もあり得る	4課

(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況

ア 基本協定における要求水準、管理指標の明確化の状況

指定管理者の募集要項では、事業計画書に「利用率〇%アップ」、「利用者〇人増」、「利用者満足度〇%達成」などの具体的な目標値を記載することが求められており、全ての指定管理者の選定時提案にその記載が認められた。

これに対し、指定管理者が設定したこれらの目標値を要求水準及び管理指標として基本協定等に記載している施設所管課はなかった。

◆要求水準、管理指標の明確化の状況◆

【指定管理者提案書】 管理目標の有無		【基本協定書】 要求水準、管理指標の有無	
提案書に 指定管理者の 目標あり	10施設	あり	0施設
		なし	10施設

イ 基本協定（協定仕様書）で求めた業務の実施確認状況

基本協定及び協定仕様書で市が求めた業務について、施設所管課でその実施の確認をしているかについて調査した。

おおむね実施が確認されているのは8施設であったが、(1)イと同様にモニタリング関係書類等で確認できないものを意見交換会や実地調査などで口頭確認している状況があり、この監査においても書類で確認できないもの

◆協定仕様書の実施状況◆

おおむね確認されている	8施設
一部確認されていない	2施設

は、ヒアリングで把握せざるを得なかった。残る2施設については、一部に書類調査やヒアリングでも実施の確認ができていないものがあった。

ウ 四半期（月次）報告書及び年度事業報告書の報告指標の確認状況

施設の運営実績を評価するため、モニタリング関係書類においてどのような指標の報告を求めているか、また、報告された指標が妥当な数値として確認しているかを調査した。

◆報告指標と確認資料の状況◆

報告指標		根拠確認資料	
利用人数	9施設	報告をそのまま受入れ	9施設
その他	1施設	関係資料で確認	1施設

報告を求めた指標を利用人数としている施設は9施設であり、1施設については会議室等の使用回数及び人数となっていた。その数値の確認については、指定管理者からの報告をそのまま受け入れているものが9施設であり、利用料金の徴収簿や日報などの指定管理者の提出資料の根拠まで確認しているものは1施設であった。

エ 選定時提案、基本協定と年度事業計画書、モニタリング関係書類の書類間の確認状況

選定時提案、基本協定、協定仕様書と年度事業計画書、モニタリング関係書類などの書類間を比較して確認しているかについて調査した。

ヒアリングにおいては、これらの書類の内容とその関連性について施設所管課担当者は理解しているが、実際に書類間を比較して確認をしているところは2施設であり、その他については、年度事業計画書とモニタリング関係書類のみを比較して確認している、又は書類間では確認していないとの回答であった。

◆書類間の確認状況◆

確認している	2施設
年度事業計画書とモニタリング関係書類のみ確認	5施設
未確認	3施設

(3) 個人情報保護制度、情報公開制度及び行政手続制度関連業務の実施確認状況

苫小牧市指定管理者制度事務処理マニュアル（以下「事務処理マニュアル」という。）では、基本協定書に個人情報の保護、情報公開及び行政手続に関する事項を記載するように求めているが、これらの事項に関する指定管理者の対応状況を施設所管課が把握しているか調査した。

全ての施設の基本協定書にはこれらの事項に関

◆個人情報保護、情報公開、行政手続の状況◆

項目	基本協定にあり	実施確認の有無	
個人情報保護制度	10施設	あり	8施設
		なし	2施設
情報公開制度	10施設	あり	0施設
		なし	10施設
行政手続制度	10施設	あり	0施設
		なし	10施設

する記載は認められているが、指定管理者の対応が確認できているのは個人情報保護制度についての8施設にとどまっている。

この8施設では、個人情報保護制度に関する職員研修の実施や個人情報記載書類の施設箇所への保管が実地調査の際に確認されている。

指定管理者において情報公開制度による文書の開示請求は生じていないが、全ての施設所管課は、開示請求があった時点で指定管理者から相談を受け、対応する考え方が示されている。また、行政手続に関する対応状況については確認することができなかった。

(4) 利用者ニーズの把握と改善状況

平成29年度利用者アンケート結果及びモニタリング関係書類の利用者の意見・要望等から、指定管理者による改善の取組が行われ、施設所管課がその取組を確認しているか調査した。

◆意見・要望の改善の取組状況◆

改善の取組が見られ、その確認がされている	10施設
改善の取組が見られない	0施設

全ての施設において何らかの改善の取組が行われ、その実施について施設所管課でも確認されていた。

(5) 施設所管課における指定管理施設の現状把握の状況

ア 施設所管課の施設の現状把握の方法

施設所管課が施設状況を理解するためにどのような取組を行っているかについてヒアリングにより調査した。

全ての施設所管課においては、意見交換会や実地調査での把握など指定管理者制度におけるモニタリング実施要領（以下「モニタリング実施要領」という。）に基づくものと指定管理者からの電話連絡等の方法で行われており、6課においては月1回程度といったように、定期的に施設を訪問し、情報交換を行うなどの回答があった。

◆施設所管課の現状把握方法◆

主な内容
意見交換会、実地調査などのモニタリング実施要領に基づく方法で把握
指定管理者から問題等発生都度、連絡により把握
施設に月に1回など定期的に行き情報交換により把握

イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況

施設所管課と指定管理者とのコミュニケーションは、モニタリング実施要領に基づき行われているが、対応の際に心がけている点などについてヒアリングにより調査した。

◆施設所管課の指定管理者対応の心がけ◆

主な内容
常に連絡の取れる体制やお互いに意見を言える関係を構築するように心がける
情報連携を密にするとともに、馴れ合いにならないように線引きを明確にして対応する

最も多い回答は、定期的に施設に行き、常に連絡の取れる体制やお互いに意見が言える関係を構築しているなどであり、中には指定管理者制度は対等協力関係であることから命令調にならないように気をつけているとの回答もあった。

2 各施設の監査結果

監査の対象とした指定管理 10 施設における監査結果は、次のとおりである。

(1) 苫小牧市民会館

【施設所管課：市民生活部市民生活課 指定管理者：北海道クリーン開発・北海道共立コンソーシアム】

市民会館の指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、市民の文化芸術の発表や鑑賞の機会の拡充に向けた自主事業として、市民のステージ利用や鑑賞者が気軽に楽しみ足を運べるような公演の開催などに取り組んでいる状況がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部把握することはできないものがあったが、意見交換会及び実地調査で把握されている状況があり、おおむねその実施の確認はされていた。

しかし、自主事業の実施における施設所管課による事前承認に関しては、新規事業については決裁文書等が確認できたが、選定時提案及び年度事業計画書に記載された事業については、施設所管課で

◆苫小牧市民会館の監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できた
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	おおむね提案どおり実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	新規事業のみあり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべき
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数 報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	未確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	モニタリング要領のとおり
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	役所的な対応をしない。顔の見える関係の構築

個別の承認手続は不要と考えており、承認を与えている書類は確認できなかった。

また、月次報告書と年度報告書の保守点検の項目において、実施年月日が異なるものが見られるとともに、選定時提案、基本協定及び協定仕様書と年度事業計画書、モニタリング関係書類など、それぞれの書類間の整合性については確認不足の状況が見られた。

(2) 苫小牧市福祉ふれあいセンター

【施設所管課：福祉部障がい福祉課 指定管理者：社会福祉法人北海道社会福祉事業団】

福祉ふれあいセンターの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、障害者福祉という専門性の高い分野に関し、施設を活用した就労支援継続事業を自主事業として実施するとともに、福祉事業者としてのノウハウやネットワークを活かした取組が随所に見られ、本市の障害者福祉の増進に向けた運営の状況がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部把握することはできないものがあつたが、施設訪問時に把握されている状況があり、おおむねその実施の確認はされていた。

そのほかに当該施設のモニタリングにおいて問題点等は見られず、施設所管課においておおむね適切に行われている状況となっていた。

◆福祉ふれあいセンターの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	おおむね提案どおり実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	あり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべき
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	会議室等の使用回数及びび人数報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	確認している
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	情報共有をまめに行う
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	業務においても施設を利用する。情報連携を密にし、馴れ合いにならないように練引きを明確にして対応

(3) 苫小牧市まちなか交流センター

【施設所管課：総合政策部まちづくり推進課 指定管理者：株式会社O T i s】

まちなか交流センターの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、中心市街地の賑わいを創出するため、民間事業者のノウハウをいかした時宜に適したイベントの開催や自社の広報媒体の利用等により、幅広い世代に向けた集客効果が期待される多くの事業に取り組む状況がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類で把握できない一部のものについて、意見交換会や実地調査でもなお実施の確認ができていないものが見られた。

また、自主事業の実施に関しては、施設所管課の事前承認は決裁文書等で確認できたが、事業計画書の自主事業は選定時提案と異なるものとなっていた。施設所管課においては、書類間の事業の整合性について一部確認不足の部分も見られたが、自主事業の変更等の経緯を口頭などで把握している状況が見られた。

併せて、協定仕様書に定める保守点検等に関しては、必要回数などの詳細な記載がなく、モニタリング関係書類などでは一部に実施の確認がされていない状況が見られた。

◆まちなか交流センターの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できた
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	一部確認されていない
ウ 自主事業の実施確認状況	提案と異なる事業が実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	あり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべきだが変更もあり得る
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	一部確認がされていない
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数 報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	年度事業計画書と各報告書のみ確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	週 1 回程度の電話連絡と月に 1～2 回施設訪問
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	指定管理者の提案を尊重できるように意見を言いやすい関係を構築

(4) 苫小牧市高齢者福祉センター

【施設所管課：福祉部総合福祉課 指定管理者：公益社団法人苫小牧市シルバー人材センター】

高齢者福祉センターの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、今後の高齢化社会の進展に伴う高齢者の増加やニーズの高まりを見据え、高齢者の生活に役立つ講座を開設するなど、ニーズに応じた様々な事業を検討し、実施している状況がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部把握することはできないものがあったが、意見交換会及び実地調査で把握されている状況があり、おおむねその実施の確認はされていた。

しかし、自主事業の実施における施設所管課による事前承認については、新規事業は決裁文書等が確認できたが、選定時提案及び年度事業計画書に記載された事業については、施設所管課で個別の承認手続は不要と考えており、承認を与えている書類は確認できなかった。

また、実地調査においては、経理関係の事務について、指定管理者の帳簿作成や指定管理費及び自主事業口座の状況を確認する必要があるが、その確認がされていない状況が見られた。

◆高齢者福祉センターの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	おおむね提案どおり実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	新規事業のみあり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべき
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	確認している
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	モニタリング要領のとおり
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	モニタリング要領のとおり

(5) 苫小牧市文化交流センター

【施設所管課：教育部生涯学習課 指定管理者：特定非営利活動法人ワーカーズコープ】

文化交流センターの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、各世代におけるニーズの把握に努め、幼児から高齢者という幅広い年齢層に向けたイベントや趣味・教養の講座を開催するなど、本市の生涯学習活動の推進に向けた取組がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部把握することはできないものがあったが、意見交換会及び実地調査で把握されている状況があり、おおむねその実施の確認はされていた。

自主事業の実施に関しては、施設所管課の事前承認は決裁文書等で確認できたが、事業計画書の自主事業は選定時提案と異なるものとなっていた。施設所管課においては、書類間の事業の整合性について一部確認不足の部分も見られたが、自主事業の中止、変更等の経緯は口頭などで把握している状況が見られた。

◆文化交流センターの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	提案と異なる内容が実施され、確認されている
承認決裁文書等の有無	あり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべきだが変更もあり得る
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	年度事業計画書と各報告書のみ確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	指定管理者から問題の都度連絡あり。月1回施設訪問
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	お互いに意見を言えるように指定管理者との関係を密にするよう心掛ける

(6) 苫小牧市大成児童センター

【施設所管課：健康子ども部青少年課 指定管理者：特定非営利活動法人ワーカーズコープ】

大成児童センターの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、利用する児童・生徒が日常的に利用できる場としての事業はもとより、小中学校の長期休業中や季節ごとのイベントを多数開催するなど、利用者の興味を引くような取組に力を入れている状況がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類で把握できない一部のものについて、施設訪問時や会議等でもなお実施の確認ができていないものが見られた。

また、自主事業の実施に関しては、施設所管課の事前承認について決裁文書等が確認できず、事業計画書の自主事業は選定時提案と異なるものとなっていた。施設所管課においては、書類間の事業の整合性について一部確認不足の部分も見られるとともに、自主事業は実施されるべきではあるが、指定管理者が任意に行うので、変更もあり得るとの考え方が示された。

併せて、協定仕様書に定める保守点検等に関しては、必要回数などの詳細な記載がなく、モニタリング関係書類などでは一部に実施の確認がされていない状況が見られた。

◆大成児童センターの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	一部確認されていない
ウ 自主事業の実施確認状況	提案と異なる内容が実施され、確認されている
承認決裁文書等の有無	なし
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべきだが変更もあり得る
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	一部確認されていない
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	年度事業計画書と各報告書のみ確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	月1回施設訪問、問題等の都度指定管理者からの連絡
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	こまめな声掛け、話しやすい環境づくり

(7) 苫小牧市新ときわスケートセンター

【施設所管課：総合政策部スポーツ都市推進課 指定管理者：北海道ビル総合管理株式会社】

新ときわスケートセンターの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、スケートの利用促進に向けた取組のほか、アイスホッケーやブルームボール教室などの開催により、スポーツの振興及びスケートのまちPRに向けた取組がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部把握することはできないものがあったが、意見交換会及び実地調査で把握されている状況があり、おおむねその実施の確認はされていた。

しかし、自主事業の実施に関して、選定時提案及び年度事業計画書に記載された事業については、モニタリング関係書類からその実施は確認されているが、施設所管課が承認を与えている決裁文書等は確認できなかった。

また、協定仕様書に定める業務は適切にその実施の確認が行われてい

たが、当該業務の一部において法定点検や保守点検の必要回数など詳細な記載がなく、ヒアリングでは、その点検の必要回数等は担当者が把握しているとの回答であった。

◆新ときわスケートセンターの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	おおむね提案どおり実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	なし
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべきだが変更もあり得る
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	年度事業計画書と各報告書のみ確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	問題等の都度指定管理者より連絡あり
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	法令順守。お互いに意見を言える関係の構築する

(8) 苫小牧市日新温水プール

【施設所管課：総合政策部スポーツ都市推進課 指定管理者：都市総合開発株式会社】

日新温水プールの指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、各年齢層向けの水泳教室を始めとして民間事業者のノウハウを活用したトレーニング講座などを多数開催し、市民皆スポーツ、健康づくりの推進に向けた積極的な取組がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部確認することはできないものがあったが、意見交換会及び実地調査で把握されている状況があり、おおむねその実施の確認はされていた。

協定仕様書に定める業務は適切にその実施の確認が行われていたが、当該業務の一部において法定点検や保守点検の必要回数などの詳細な記載が見られず、ヒアリングでは、その点検の必要回数等は担当者が把握しているとの回答であった。

◆日新温水プールの監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	おおむね提案どおり実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	あり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべきだが変更もあり得る
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数 関係書類で確認
エ 関係書類間の確認状況	年度事業計画書と各報告書のみ確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	問題等の都度指定管理者より連絡あり
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	法令順守。お互いに意見のいえる関係を構築する

(9・10) 苫小牧市緑ヶ丘公園・苫小牧市緑ヶ丘公園展望台

【施設所管課：都市建設部緑地公園課 指定管理者：長岡造園株式会社】

緑ヶ丘公園及び緑ヶ丘公園展望台の指定管理者においては、事業報告書を見る限り、管理運営業務に加え、公園という特性をいかし、展望台まつりを始めとし、遊具の無料貸出しなどの自主事業の実施により、利用者がさらに公園を楽しめるような積極的な取組がうかがわれた。

監査において見受けられた点は、次のとおりである。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書に定める業務の実施状況については、施設所管課が保有するモニタリング関係書類からは一部把握することはできないものがあったが、意見交換会及び実地調査で把握されている状況であり、おおむねその実施の確認はされていた。

選定時提案、基本協定及び協定仕様書と年度事業計画書、モニタリング関係資料など、それぞれの書類間の整合性について確認不足の状況が見られた。

◆緑ヶ丘公園・緑ヶ丘公園展望台の監査結果◆

(1) 選定時提案の実施確認状況	
ア 選定時提案の協定仕様書への反映	確認できない
イ 選定時提案の市民サービス向上に向けた取組の実施確認状況	おおむね確認されている
ウ 自主事業の実施確認状況	おおむね提案どおり実施され、その確認がされている
承認決裁文書等の有無	あり
エ 選定時提案に対する考え方	実施されるべき
(2) 基本協定で求めた管理運営業務の実施確認状況	
ア 要求水準、管理指標の明確化の状況	提案書あり・基本協定なし
イ 基本協定で求めた業務の実施状況	おおむね確認されている
ウ 四半期報告、事業報告等の報告指標と確認資料状況	利用人数 報告をそのまま受入れ
エ 関係書類間の確認状況	未確認
(3) 個人情報保護制度、情報公開制度、行政手続制度業務の実施確認状況	
ア 個人情報保護制度の業務実施状況	基本協定に規定・実施確認
イ 情報公開制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
ウ 行政手続制度の業務実施状況	基本協定の規定のみ
(4) 利用者ニーズの把握と改善状況	
ア 要望・苦情等の改善の取組状況	改善の取組が見られ、その確認がされている
(5) 指定管理施設の現状把握の状況	
ア 施設の現状把握の方法	月に数回指定管理者から報告あり。月に1回施設訪問
イ 指定管理者とのコミュニケーションの状況	指定管理者はプラスアルファのことでしてくれているので感謝の気持ちを持って接する

第4 監査意見

1 選定時提案について

(1) 選定時提案の実施状況について

指定管理者制度の導入目的には、公の施設の管理運営に民間企業等が有するノウハウ等を活用して住民サービスの向上を図るという面があり、その意味において選定時提案は大変重要な役割を有していると考えられる。

事務処理マニュアルでは、指定管理者の選定時に、施設所管課が申請者による施設の利用率向上や新たなサービス、自主事業等に関する提案内容について評価することとされており、選定時提案が高く評価されて指定管理者に選定されるケースも想定される。このため、指定管理者が選定時提案を実施しないということは、そもそもその選定が適正であったのかという評価に直結するのではないかと考えられる。

監査の結果にあるように、選定時提案の実施状況を施設所管課が保有するモニタリング関係書面で確認しようとしたが、多くの課で確認できない部分があり、ヒアリングでも実施の確認ができない提案が複数認められた。

施設所管課は、指定管理者が選定時提案を実施しているかしっかりと確認する必要があり、選定時提案を実施していない指定管理者に対しては、その理由を確認し、年度事業計画書等に実施時期の明示を求めるなどその確実な実施につなげる対応が必要となる。

ただ、このような対応は、事情の変更等により選定時提案を変更することまで否定するものではないので、その必要がある場合は、施設所管課がその事情等を把握し、変更の可否を判断する必要がある。

この監査においては全ての施設所管課が自主事業の実施を重視していることが確認されているが、一部に自主事業の実施は指定管理者が決めることなので実施を強く求めることは難しいとの発言もあった。しかし、選定時提案は、それが自主事業であったとしても、指定管理者の選定時に市と約束した提案であるので、しっかりと対応を求めるべきものとする。

(2) 選定時提案内容の協定仕様書への反映について

事務処理マニュアルでは協定仕様書は選定時提案の内容を加味して作成することとされており、この取扱いに関しては全ての施設所管課において認識されていたが、実際に協定仕様書に選定時提案を反映していたのは2施設にとどまった。

仮に協定仕様書に選定時提案が反映されず、指定管理者の年度事業計画書にも当該内容の記載がない場合には、市が選定時提案の実施を指定管理者に求める根拠が失われることにな

るのではないかと考える。

施設所管課は、選定時提案を協定仕様書に反映することによって指定管理者の義務的業務に位置付け、確実な実施を確保する必要がある。(1)に記載した選定時提案の未実施を予防する上では有効な手段になるものと考ええる。

2 自主事業の事前承認について

自主事業の実施に関しては、事務処理マニュアルにおいて市の事前承認が求められており、施設所管課は自主事業の内容が施設の効用を高める事業であるか等の観点から承認の可否を判断する必要がある。

監査の結果にあるように、事前承認が確認できる書類を保有していない施設所管課が複数認められ、一部の施設所管課では口頭で対応したとの説明が行われているが、市の承認を受けることなく事業が実施され、事後に報告を受けるような取扱いが行われていないか危惧するところであり、施設所管課は、改めて事前承認の意義を確認する必要があるのではないかと考える。

また、事前承認の手続に関しては、年度ごとに全ての事業について行っているところと、年度事業計画書に記載された事業については行っていないところに対応が分かれていた。前年度に行われた事業であって新年度の事業計画書で内容に変更が認められないものについては、当該年度の協議を省略できるような仕組みは事務処理の負担軽減という観点から検討する価値があるのではないかと考える。

3 施設の目標値について

事務処理マニュアルでは、指定管理者の募集要項の記載事項として、申請者に対して「利用率〇%アップ」「利用者〇人増」「利用者満足度〇%達成」などの具体的な目標値を設定するよう求めることとされている。

指定管理者から提出される選定時提案には、このような指定管理事業に関する目標値が記載され、施設所管課が行うモニタリング総合評価においてもそのまま利用されている。

指定管理者が求める目標値の水準と施設の設置者が求める水準とが必ずしも一致するとは限らず、市が目指す施設運営を確保するため、あえて指定管理者に対して高い目標値を求めるようなケースも想定されるところである。

望ましい施設運営を実現するためには、施設所管課が、指定管理者との間でしっかりと施設運営の実態を共有した上で、あるべき姿を踏まえつつ実現可能な目標値を要求水準として設定する仕組みが求められるのではないかと考える。

また、モニタリング関係書類において、目標値に対して設定された報告指標は、施設の利用者

数としている施設が大半を占めている。このうち、その数値を利用料金の収入状況や日計表等の資料と突合し、その妥当性を把握しようとしている施設所管課は1課で、その他の課では指定管理者からの報告をそのまま受け入れている状況が認められた。

施設の利用形態等によっては正確な利用者数を把握できない施設もあるため、直接的には利用者数の根拠となり得ないデータであっても、前述の施設のように複数の間接的な資料を用いて、報告された指標の評価指標としての妥当性を確認する必要があるのではないかと考える。

4 モニタリングの有効性について

モニタリングの実施状況を調査したが、選定時提案のほか、基本協定書、協定仕様書、年度事業計画書及びモニタリング関係書類について、施設所管課の多くで、個々の書類の内容確認は行われているものの、それぞれの書類間の整合性についてまでは確認できていない状況がうかがわれた。

また、本来業務に属する施設・設備の保守管理業務の内容、時期や回数等の詳細が記載されていない協定仕様書、大部分が自主事業に関する記述で占められ、施設設備の保守管理業務等について必要な事項が記載されていない年度事業計画書等があり、業務の実施状況が適正であるか確認できないと思われるケースが複数認められた。

この監査では、各種報告書等で事業等の実施の確認ができなかったものについてはヒアリングで確認したが、施設所管課における口頭確認等の情報は記録として残らないことになる。

事務処理マニュアルにあるように、モニタリングにおいては、事業報告書や収支報告書によって事業計画書に掲げた内容が適正に実施されているかをチェックする必要があるため、そのために必要な情報は協定仕様書や事業報告書等に記載される必要があり、また、市が指定管理者に求める本来業務の実施基準があいまいな場合には指定管理者との間で実施責任の問題が発生するおそれがあるので、改めて協定仕様書等の記載内容の確認が必要ではないかと考える。

指定管理者制度におけるモニタリングは、指定管理者が施設の管理運営業務を基準どおり適切に履行しているか確認し、評価することに意味があるので、これらの状況に関しては、いずれもモニタリングの有効性を向上させる上で改善の余地があるものとする。

5 個人情報保護制度・情報公開制度・行政手続制度について

本市の個人情報保護制度、情報公開制度及び行政手続制度の指定管理者への適用に関しては、第2-4-(3)・(4)に記載したところであり、行政監理室が作成した基本協定書のひな形においても、第7章に個人情報の保護及び情報公開の規定を、第8章に行政手続の規定を

設け、指定管理者にこれらの取組を求めることとしている。

監査の結果にあるとおり、施設所管課が把握できている指定管理者の取組は個人情報保護に関する一部の対応に限られ、それ以外の取組は把握できていない状況にある。

これらの制度はいずれも相当難解で市職員もその理解に苦勞するものであり、行政的な思考法に慣れない民間事業者にとっては、制度の理解は大きな負担になっているのではないかと危惧するところである。指定管理者に対し一定の取組を求める以上、市は、指定管理者にこれらの制度を理解するための研修会を開催したり、制度所管課によるアドバイスの機会を提供したりするなど指定管理者に対する支援を行う必要があるのではないかと考える。

6 今後の取組について

平成 30 年度定期監査において指定管理者制度に関する職員の意識の希薄化について意見を述べたが、この監査においても、職員の指定管理者制度に関する理解度にばらつきが見られた。

この監査では、多くの施設所管課が指定管理者との情報共有に努め、対等に協力できるような関係構築に努めていることがうかがえたが、指定管理者による施設運営を一層充実したものとするためには、改めて、職員に対して制度の理解を求め、本市の当該制度に対する考え方を全ての施設所管課の共通認識とするような取組が必要になるものと考ええる。

また、指定管理者制度においては、指定管理者が施設の管理運営を継続することによってそのノウハウを蓄積する一方で、地方公共団体は自ら管理運営する能力を失うといわれており、指定管理者との間で情報を共有し、有効なモニタリングを行うことによって地方公共団体の管理能力を維持する必要があるとの見解もある。施設所管課と指定管理者の間、行政監理室と施設所管課との間において、現場で生じている課題等の情報を共有することにより、このような弱点を克服する必要がある。

指定管理者制度は、民間活力の導入により創意工夫が可能な仕組みであることから、行政監理室及び全ての施設所管課は、これまでの指定管理者の努力や工夫によって生み出された成果を踏まえつつ、この制度が更に適正かつ有効に機能するよう改善に努めることを望むところである。

<参考図書>

「指定管理者制度問題解決ハンドブック」 宮脇 淳 （東洋経済新報社）

「地方財務 2019 年 1～3 月号 指定管理者監査の実務ポイント」 馬場 伸一 （ぎょうせい）

【 別 表 】

施設 No.1			
苦小牧市民会館			
所在地	苦小牧市旭町 3 丁目 2 番 2 号	設置目的	地域社会の文化、教養の向上及び市民福祉の増進を図るため
施設所管課	市民生活部 市民生活課	指定管理者	北海道クリーン開発・北海道共立コンソーシアム
指定管理者制度導入時期	H18. 4～	現行の指定管理期間	H29. 4. 1～R4. 3. 31
施設 No.2			
苦小牧市福祉ふれあいセンター			
所在地	苦小牧市双葉町 3 丁目 7 番 3 号	設置目的	障がい者等の福祉の増進及び社会参加の促進を図るため
施設所管課	福祉部 障がい福祉課	指定管理者	社会福祉法人北海道社会福祉事業団
指定管理者制度導入時期	H28. 11～	現行の指定管理期間	H28. 11. 1～R3. 3. 31
施設 No.3			
苦小牧市まちなか交流センター			
所在地	苦小牧市表町 5 丁目 11 番 5 号	設置目的	市民に憩いと交流の場を提供するとともに、地域情報の発信及び文化活動の促進を図り、もって中心市街地のにぎわいを創出するため
施設所管課	総合政策部 まちづくり推進課	指定管理者	株式会社 O T i s
指定管理者制度導入時期	H26. 11～	現行の指定管理期間	H31. 4. 1～R6. 3. 31
施設 No.4			
苦小牧市高齢者福祉センター			
所在地	苦小牧市本幸町 1 丁目 2 番 21 号	設置目的	高齢者の教養の向上及び健康の保守増進を図るため
施設所管課	福祉部 総合福祉課	指定管理者	公益社団法人苦小牧市シルバー人材センター
指定管理者制度導入時期	H27. 4～	現行の指定管理期間	H27. 4. 1～R2. 3. 31
施設 No.5			
苦小牧市文化交流センター			
所在地	苦小牧市本町 1 丁目 6 番 1 号	設置目的	生涯学習活動及び社会教育を推進し、本市の文化の振興と市民の交流の促進を図るため
施設所管課	教育部 生涯学習課	指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定管理者制度導入時期	H22. 4～	現行の指定管理期間	H31. 4. 1～R6. 3. 31

施設 No.6		苫小牧市大成児童センター	
所在地	苫小牧市大成町1丁目11番21号	設置目的	健全な遊びや運動を通して、本市における児童の健康を増進し、及び情操を豊かにするため
施設所管課	健康こども部 青少年課	指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
指定管理者制度導入時期	H26.4～	現行の指定管理期間	H31.4.1～R6.3.31
施設 No.7		苫小牧市新ときわスケートセンター	
所在地	苫小牧市ときわ町3丁目8番1号	設置目的	市民の心身の健全な発達及び体育の普及振興を図るため
施設所管課	総合政策部 スポーツ都市推進課	指定管理者	北海道ビル総合管理株式会社
指定管理者制度導入時期	H26.10～	現行の指定管理期間	H31.4.1～R6.3.31
施設 No.8		苫小牧市日新温水プール	
所在地	苫小牧市日新町2丁目2番41号	設置目的	市民の心身の健全な発達及び体育の普及振興を図るため
施設所管課	総合政策部 スポーツ都市推進課	指定管理者	都市総合開発株式会社
指定管理者制度導入時期	H18.4～	現行の指定管理期間	H31.4.1～R6.3.31
施設 No.9		苫小牧市緑ヶ丘公園 (No.10 と一括管理)	
所在地	苫小牧市清水町1・3丁目、字高丘	設置目的	都市公園の健全な発達を図り、もつて公共の福祉の増進に資する
施設所管課	都市建設部 緑地公園課	指定管理者	長岡造園株式会社
指定管理者制度導入時期	H18.9～	現行の指定管理期間	H31.4.1～R5.3.31
施設 No.10		苫小牧市緑ヶ丘公園展望台 (No.9 と一括管理)	
所在地	苫小牧市字高丘 41	設置目的	都市公園の健全な発達を図り、もつて公共の福祉の増進に資する
施設所管課	都市建設部 緑地公園課	指定管理者	長岡造園株式会社
指定管理者制度導入時期	H18.9～	現行の指定管理期間	H31.4.1～R5.3.31

※現行の指定管理期間は、令和2年2月1日現在のものである。