

平成 26 年度
八王子市包括外部監査の結果報告書

指定管理者制度に関する事業の事務の執行について

平成 26 年 11 月

八王子市包括外部監査人

公認会計士 中 井 義 己

目次

．外部監査の概要	1
第1．外部監査の種類	1
第2．選定した特定の事件（テーマ）	1
第3．外部監査の実施期間	2
第4．外部監査の補助者	2
第5．利害関係	2
．外部監査の方法	3
第1．監査の視点	3
第2．監査の範囲	4
第3．主な監査手続	5
．監査対象の概要	6
第1．指定管理者制度	6
第2．市の指定管理者制度の具体的条例等	7
第3．導入状況・分析	17
第4．監査対象とした指定管理者制度の施設状況	45
第5．市のモニタリング	52
第6．包括外部監査の結果に対する措置	65
．監査結果の指摘及び意見	69
第1．総括	69
第2．指定管理者制度総論	73
第3．指定管理者制度に関する事業の各論	78
第4．過年度の包括外部監査における意見等と措置状況	179

(本報告書における記載内容の注意事項)

・ 端数処理

報告書の金額表示は、原則として単位未満の端数を四捨五入で表示しているため、表中の金額と内訳の合計が一致しない場合がある。金額表示以外の数値については、原則として四捨五入して表示している。公表されている資料等を使用している場合には、原則としてその数値をそのまま使用している。そのため、端数処理が不明確な場合もある。

・ 報告書の数値等の出典

報告書の数値等は、原則として八王子市が公表している資料、あるいは監査対象とした組織から入手した資料を用いている。その場合には数値等の出典は明示していない。

報告書の数値等のうち、八王子市以外が公表している資料あるいは監査対象とした組織から入手した資料以外の数値等を用いたもの、あるいは他の地方自治体の数値等を表示したものについては、その出典を明示している。

．外部監査の概要

第 1 ．外部監査の種類

地方自治法第 252 条の 37 第 1 項に基づく包括外部監査

第 2 ．選定した特定の事件（テーマ）

1 ．外部監査対象

指定管理者制度に関する事業の事務の執行について

2 ．監査対象所管

指定管理者制度を導入している所管のうち、過年度において監査対象となっていない施設を所管する以下の部を監査対象とする。

まちなみ整備部

生涯学習スポーツ部

産業振興部

福祉部

子ども家庭部

3 ．外部監査対象期間

自平成 25 年 4 月 1 日 至平成 26 年 3 月 31 日

ただし、必要があると判断した場合には、平成 24 年度以前に遡り、また、平成 26 年度予算の執行状況についても対象とした。

4 ．事件として選定した理由

八王子市は、平成 16 年 4 月に初めて指定管理者制度を導入し、順次条例整備を行い平成 18 年 4 月に本格的に導入することとなった。指定管理者制度は公の施設の管理形態として平成 15 年の地方自治法の改正によって導入されたものである。市の公の施設の指定管理者による管理形態は本格導入の平成 18 年度以降年々増加し、市の公の施設は、平成 25 年 4 月 1 日現在で 1,000 余りの施設が存在し、うち、指定管理者制度を採用している公の施設は 931 施設となっている。平成 27 年度に中核市に移行する市にとって、公の施設の経済的・効率的な運用が益々重要になってくると考えられる。そのような来るべき時期を迎えるために、市において採用している指定管理者制度という形態が真に民間のノウハウを有効に利用できているか、また、その指定管理者制度を機能さ

せていくために市が十分に責任を果たしているかが重要であると考え。よって市の指定管理者制度に関する事業の事務の執行が、関連する法令及び条例・規則等にしがって執行されているかどうかについて検証し、併せてこれらの事務の執行が経済的・効率的で効果的に実施されているかどうかなどについて、外部監査を実施する意義は大きいものと判断されるため、特定の事件として選定するものである。

第3．外部監査の実施期間

平成26年5月1日から平成26年11月13日まで

第4．外部監査の補助者

寺	田	聡	司	公認会計士	
久	保	田	寛	志	公認会計士
松	本	浩	幸	公認会計士	
菊	池	慎	太	郎	公認会計士

第5．利害関係

外部監査の対象とした事件につき、私は地方自治法第252条の29の規定による利害関係はない。

．外部監査の方法

第 1 ． 監査の視点

1 ． 監査の基本的視点

監査対象とした事業・所管について、次の 4 点を基本的な視点として、監査を実施した。

(1) 合規性の検討

指定管理者制度に関する事業の事務の執行が、地方自治法、条例及びその他の法令に従い、適切に行われているかどうかを検討する。

(2) 経済性、効率性及び有効性の検討

指定管理者制度に関する事業の事務の執行が、経済性、効率性及び有効性の観点から、合理的かつ適切に行われているかどうかを検討する。

(3) 指定管理者制度に関する事業への対応の検討

指定管理者制度に関する事業の施策に関し、八王子市の事務の執行がそれら事業にどのように配慮して行われているかどうかを検討する。

(4) 過去の包括外部監査結果の措置状況

指定管理者制度に関して、過去の包括外部監査で指摘された結果に対して、八王子市が適正な措置対応を実施しているかどうかを検討する。

2 ． 監査の具体的視点

指定管理者制度に関する事業を執行している監査対象の担当所管部課について下記事項を主な視点として、監査を実施した。

(1) 指定管理者制度に関する事業のために実施している事務の検討

八王子市は、指定管理者制度において公平性と透明性を確保するとともに、市民に対して説明責任を果たすための事務を行っているかどうか。

(2) 指定管理者制度に係る事業費の検討

指定管理者制度に関する事業が、経済性、効率性及び有効性の観点から、合理的かつ適切に運営されているかどうか。

(3) 過去の包括外部監査の措置状況の検討

指定管理者制度に関する過去の包括外部監査の結果に対して、八王子市が講じた措置内容を検証することにより、外部監査の意義を理解しその後の行政運営に役立っているかどうか。

第2. 監査の範囲

「指定管理者制度」に関する監査対象の担当所管、施設及び歳出金額は以下の表のとおりである。

(単位：千円)

担当部	担当課	監査対象施設名	平成25年度 決算額 (指定管理料)
まちなみ 整備部	公園課	八王子市立 戸吹スポーツ公園	73,427
		八王子市立 北部地区公園	254,810
		八王子市立 東部地区公園	330,499
		八王子市立 南西部地区公園	253,386
		八王子市立 高尾駒木野庭園	25,550
生涯学習 スポーツ部	スポーツ施設 管理課	八王子市 甲の原体育館	96,656
産業振興部	農林課	道の駅八王子滝山	
福祉部	障害者福祉課	八王子市 心身障害者福祉センター	50,503
		八王子市 障害者療育センター	135,896
	高齢者 いきいき課	八王子市 恩方老人憩の家	11,239
子ども 家庭部	保育幼稚園課	八王子市立 静教保育園	109,738
		八王子市立 多賀保育園	102,665
		八王子市立 中野保育園	115,054
		八王子市立 長房南保育園	103,783
		八王子市立 石川保育園	123,216
	児童青少年課	八王子市立 由木西小学童保育所	12,282
		八王子市立 みなみ野君田小学童保育所	23,892
		八王子市立 散田小学童保育所	26,472
		八王子市立 山田小学童保育所	22,764

	八王子市立	あたご学童保育所	19,828
	八王子市立	鑑水小学童保育所	30,669
	八王子市立	横川学童保育所	21,216
	八王子市立	上川口小学童保育所	8,955
	八王子市立	からまつ学童保育所	18,548
	八王子市立	恩方東学童保育所	22,177
	八王子市立	恩方西学童保育所	29,693
	八王子市立	第四小学童保育所	23,666
	八王子市立	第一小学童保育所	17,216
	八王子市立	つくみ学童保育所	28,436
	八王子市立	横山第一小学童保育所	27,331

第3．主な監査手続

上記、「第1．監査の視点」を満足するために次のような監査手続を行った。

- 1． 監査対象部署に対して、必要と考えられる資料の提出を依頼し、その資料の閲覧・分析の過程で質問等の監査手続を行った。
- 2． 指定管理者制度に係る事業の予算・決算の状況等について、市の担当から説明を受け、必要な質疑応答を実施した。また、必要な資料を確認した。
- 3． 指定管理者制度に関する事業の事務の執行について、経済性・効率性及び有効性の面からの検証を行うため、これらの事業において、どのような業務処理や業務改善等がなされているかについての質問及び調査・分析を行った。
- 4． 過去の包括外部監査の結果に対して、八王子市が講じた措置内容についての質問及び資料を確認した。

． 監査対象の概要

第 1 ． 指定管理者制度

1 ． 意義

指定管理者制度は、平成 15 年 9 月の地方自治法改正により創設され、10 年余経過している。指定管理者制度に関しては地方自治法第 244 条の 2 第 3 項において以下のとおり規定されている。

「普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。」

公の施設は、従来、管理委託制度、直営管理などで管理運営されてきたが、「多様化する住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、住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（各都道府県宛総務省通知 総行行第 87 号平成 15 年 7 月 17 日）」ことから、地方自治法の改正により、指定管理者制度が導入されたものである。

従って、指定管理者制度は、行政及び市民にとって施設の有効な管理形態と考えられ導入の推進が図られているものである。

2 ． 八王子市における指定管理者制度への対応

平成 15 年 9 月に地方自治法が改正されてからの市の対応状況は以下のとおりである。

- ・平成 16 年 7 月 八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針（以下、「基本方針」という）策定（その後、平成 17 年、平成 22 年、平成 23 年及び平成 26 年に一部改定がなされている。）
- ・平成 16 年 12 月 八王子市指定管理者制度の円滑導入に向けた検討委員会設置
- ・平成 17 年 3 月 八王子市指定管理者制度の円滑導入に向けた検討委員会より「指定管理者制度の円滑導入に向けた検討委員会提言書の提出について」を市へ提出
- ・平成 17 年 4 月 八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針その 2（以下、「基本方針その 2」という）策定（その後、平成 20 年、平成 22 年、平成 23 年及び平成 26 年に一部改定がなされている。）
- ・平成 22 年 4 月 更新制度導入の手引き作成（その後、平成 26 年 3 月一部改定）

- ・平成 22 年 5 月 指定管理者制度導入事務の手引き作成(その後、平成 26 年 3 月一部改定)

また、指定管理者導入施設の各条例において、「指定管理者の管理」が定められている。詳細は「第 2 . 4 . 条例の整備」参照。

上記基本方針等の策定に携わった担当所管の変遷は以下のとおりであるが、本報告書では、直近の名称である行革推進課として統一する。

- ・平成 16 年 4 月～平成 21 年 3 月 総合政策部 政策審議室
- ・平成 21 年 4 月～平成 25 年 8 月 行政経営部 経営監理室
- ・平成 25 年 8 月～現在 行財政改革部 行革推進課

第 2 . 市の指定管理者制度の具体的条例等

1 . 基本方針

基本方針（平成 26 年 4 月 1 日現在）の抜粋は以下のとおりである。

1 . 指定管理者制度の導入

指定管理者制度の導入については、施設毎に次のとおり 3 つに分類する。

- (1) 既に管理委託を実施している施設は、原則として指定管理者制度を導入する。
- (2) 新規に開設する施設は、施設の設置目的等を考慮のうえ、原則として指定管理者制度を導入する。
- (3) 直営で管理している施設は、サービスの内容、人員配置及び財政状況を勘案しつつ、施設管理のあり方について積極的に検討を行い、指定管理者制度の導入を図る。

2 . 指定管理者の対象

指定管理者は、制度の趣旨に則り民間事業者等の法人その他の団体を対象とする。

3 . 指定管理者の選定

(1) 指定管理者の募集

施設の設置目的を最も効果的、効率的かつ安定的に達成できる団体を選定するため、原則として公募する。

なお、指定管理者の募集に当たっては、施設の設置目的、性格等によって、応募資格等に条件を付して公募を行うこと又は公募を行わずに団体を選定することができる。

(2) 評価会議の開催

公募により指定管理者を選定する場合は、当該施設担当所管が指定管理者候補者選定のための評価会議（以下「評価会議」という。）を開催し、意見を聴取したうえで選定基準に基づき指定管理者の候補を決定する。

評価会議の開催に当たっては、施設の性格等に応じて、外部参加者（学識経験者等）を構成員とすることができる。

5. 使用料の取扱い

原則として利用料金制度を導入する。

6. 指定期間

施設の性格等に応じ、別途定める基準に従い原則として1年から5年の範囲で指定期間を設定する。

なお、公の施設の性格、事業内容等により、設置目的を効果的かつ効率的に達成することができる場合は、基準を定めその根拠を明らかにしたうえで、5年を超える期間設定ができる。

7. 条例の整備

各施設の設置条例ごとに条例整備を行う。条例には、地方自治法第244条の2において規定されている指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲等、各施設に必要な事項を定める。

指定期間に関する基準

期 間	期間設定の考え方
P F I 事業契約における維持管理運営期間	・ 民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（平成 11 年法律第 117 号）に基づく事業（以下、「P F I 事業」という。）により整備し、P F I 事業者が維持管理運営を行う施設
10 年以内	・ 特命で選定するコミュニティ関連施設等（「基本方針その2」3-(4)-イに掲げるコミュニティ関連施設等）
5 年	・ 事業の管理・運営にあたり初期設備投資がかかり、かつ、減価償却と同程度の期間にしないと指定管理者の安定した運営が困難な施設 ・ 事業の管理・運営にあたり、専門的知識を必要とする業務の習熟及び事業の継続性のため特に長い期間（3年を超える期間）を要する施設
3 年	・ 事業の管理・運営に専門的知識を有する人材の確保のほか、初期投資、施設の運営効率及び事業の継続性に配慮する必要がある施設
2 年	・ コスト削減と安定した事業運営が図られる施設であって、他の区分に該当しない施設
1 年	・ 単年度でも運営に支障がない施設

2. 基本方針その2（抜粋）

基本方針その2（平成26年4月1日現在）の抜粋は以下のとおりである。

2. 募集

（1）募集における施設単位の検討

指定管理者の指定に際して、公募における施設の単位は、個々の施設ごとに公募する方法、複数同種の施設を一つに、又は、一定の規模にグループ化して公募する方法が考えられる。

なお、一括又はグループ化する場合は、管理の一体性等によるサービスの向上、管理の効率化及びコストの節減などが図られることを市民等に十分説明できるよう明らかにしておく。

グループ化する規模は、当該施設の目的、性格に応じて定めることとなるが、募集要項等でグループ化する基準や考え方を明らかにする。

（2）募集方法

ア 募集要項の作成

別に示す、募集期間、提出書類、審査基準など記載すべき事項を例示した募集要項例を参考に、各施設に係る仕様書等必要な事項を加えて作成する。

なお、選定過程及び選定結果を公表することを募集要項において明示する。

イ 公募における周知

募集要項は、広報、ホームページなどに掲載し、広く市民や事業者等に周知する。また、必要に応じ現地説明会を行うなど事業者等に施設の状況を十分周知する。

ウ 応募条件

（ア）条件の設定

（イ）企業等のグループ(共同事業体)による応募

（ウ）欠格条項

（3）指定期間

「基本方針」において示されている1年から5年の範囲で設定した指定期間の基準を原則とするが、施設の性格等を踏まえ、例外措置として、5年を超えて指定期間を設定する場合には、基準を定めその根拠を明らかにしたうえで期間を設定する。

3. 選定

（1）指定管理者の募集

指定管理者の募集に当たっては、「基本方針」3-(1)の定めるところにより、施設の設置目的を最も効果的、効率的かつ安定的に達成できる団体を選定するため、原則として公募を行う。

（2）条件付きの公募

指定管理者の募集に当たっては、施設の設置目的、性格等によって応募資格等に類

似施設の維持管理業務の実績又は、指定管理者の種別限定などの条件を付して公募を行うことができる。

(3) 更新制度による公募

ア 公募の方法

当初公募により選定した指定管理者が当該指定期間中に一定の条件を満たした場合には、当該指定期間満了後に、通算の指定期間が10年を限度とし、かつ、2回までに限り、引き続き特命により次の指定期間の指定を受けることができることを明示して公募することができる(以下、「更新制度」という。)

イ 対象施設

対象施設は、一部の福祉施設とし、別に定める。

ウ 更新の条件

更新は、自動的に行われるものではなく、評価会議を開催し意見を聴取したうえで、以下の条件を全て満たすと市が判断した場合に、次期の指定管理者候補者となることができる。

- (ア) 当該施設に対する市の政策(施設の位置づけ)に変更がないこと。
- (イ) 建替えや大規模修繕など、市の施設運営方針に大きな変更がないこと。
- (ウ) 次期施設運営の条件等について合意していること。
- (エ) 当該指定管理者の管理運営の状況が優良であること。

エ 第三者による評価

指定管理者の管理運営の状況に関して、第三者による評価を行う。

(4) 公募によらない選定

ア 現在外郭団体に管理委託を行っている公の施設

現在外郭団体に管理委託を行っている公の施設については、選定にあたり公募を行うことが適当なものについては、平成18年4月の導入当初から公募を行うこととする。

ただし、外郭団体に当面継続して指定を行うことが適当なものについては、外郭団体から申請書及び事業計画書等を提出させ、情報公開・個人情報保護対策の構築など指定管理者として必要な要件を満たしていること、また提案内容が求められる水準を満たしていることなどを審査したうえで、当該外郭団体を特命により選定することができる。

また、特命により継続して外郭団体を指定する場合は、その期間は3年又は5年とし、その後の選定の際は原則として公募の導入を図るものとする。

イ コミュニティ関連施設等

地域に密着したコミュニティ関連施設など、市民との協働を推進するという本市の政策に沿った施策展開を行う場合は、公募の例外として特命により選定を行うことができる。

ウ 公募を行っても応募する事業者がなかった施設

公募を行っても応募する事業者がなかった施設は、公募の例外として特命により選定を行うことができる。

エ 更新制度を導入している施設

更新制度を導入している施設は、更新の条件を満たしている場合には、特命により選定を行うことができる。

オ PFI事業により整備する施設

民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（平成 11 年法律第 117 号）に基づく事業（以下、「PFI事業」という。）により整備する施設で、PFI事業者が設計、施工から維持管理運営を一体的に行う場合には、特命により選定を行うことができる。

なお、上記アからオに該当し特命により指定管理者を選定する場合は、市民に対して十分な説明責任を果たすことが求められるので、特命の必要性と効果・効率性を検証し、説明できるようにしなければならない。

(5) 選定方法

指定管理者の選定は、具体的な選定基準を設定したうえで、評価会議を開催し行う。

(7) 選定基準

具体的な選定基準は、制度の本旨であるサービスの向上、施設管理の効率化及びコストの節減の視点を踏まえ、各施設において求められる基準を設定する。

また、選定基準に基づく評価項目の設定に当たっては、事業者の提出した事業計画書の内容を適切に判断でき、かつ適正な選定経過及び結果を導き出すことができるよう、具体的かつ詳細に定める。

(8) 評価会議の開催

評価会議は、「基本方針」3-(2)の定めるところにより、各所管において要綱等で開催する。

なお、複数の施設を同時に評価する場合は、要綱に一つの評価会議が複数の施設の評価を行うことができる規定を設けるなど、対象施設の状況に応じて対応する。

(9) 評価会議の参加者

評価会議には、公正な評価を行うとともに、専門的な意見聴取を行えるよう原則として外部参加者を含めることとする。

また、評価会議の参加者は、指定管理者に応募する団体の代表や業務執行権限のある役員等を除くこととする。役員等とは団体の意思決定に参画する理事や重要な経営方針等について知りうる立場にある監事、株式会社にあっては取締役及び監査役が該当する。

4. 協定

(1) 協定書

指定管理者に支出する管理業務に係る経費（以下「指定管理料」という。）の額等、細目的事項は市と指定管理者の間の協議により、当該施設管理の目的や事情等に応じて定め協定を締結する。

協定は、指定期間全体を通して効力を有する基本協定及び各年度の内容を規定する年度協定によるものとする。

(2) 指定管理料

ア 指定管理者に対して指定管理料を複数年にわたって支出する場合は、原則として債務負担行為を設定する。

イ 指定管理者に対して支出する各年度の指定管理料は、指定管理者と協議を行い、年度協定で定める。

(3) 利用料金制の導入

利用料金制は、公の施設の管理運営にあたって指定管理者の自主的な経営努力を發揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化を図るために創設されたものであることから、積極的に導入を図ることとする。

また、利用料金制を採用する場合は、見込額を上回る利用料収入は原則として指定管理者に帰属させるが、これによらない場合は、その取扱いを募集要項及び協定に明記しておく。

5. 情報公開、個人情報保護

(1) 情報公開、個人情報保護における市及び指定管理者の役割

平成 17 年 4 月から個人情報保護法及び新たな八王子市個人情報保護条例が施行されたことをふまえて、指定管理者は具体的な対策を図ることとする。

したがって、市は情報公開と個人情報保護について、応募者が十分理解して事業に反映できるように、募集要項で事業計画書等に記載するよう明示する、選定の段階で個人情報保護対策について評価項目を設定しチェックを行う、協定等において個人情報保護対策について規定する、などの対策を図る。

特に、指定管理者が扱う個人情報については、公の施設の管理業務に係るものと、法人固有の情報とを明確に区別して、適正な管理を行わせる必要があるため注意を要する。

なお、指定管理者は情報公開と個人情報保護に係る規程等を整備することが望ましい。

6. 管理業務の確認、調査及び指示

(1) 調査及び指示

市は、指定管理者に対して施設管理の業務又は経理の状況について、報告を求めること、実地に調査すること、必要な指示をすること、などができることされており、常日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努めるものとする。

(2) 年度終了後の事業報告の確認

指定管理者に対しては、地方自治法第 244 条の 2 第 7 項の規定に基づき、毎年度終了後、速やかに事業報告書を提出させる。事業報告書の内容については、管理業務の実施状況、施設の利用状況（利用者数等）、料金収入の実績、管理経営費等の収支状況、情報公開及び個人情報保護対策の状況など、管理の実態を把握するために必要な事項を盛り込むこととする。

また、事業報告書の提出時には、引き続き安定的な執行能力の有無を確認するため、必要に応じて、指定管理者の財務関係書類を提出させることとする。また、指定管理者が事故を起こした場合は、直ちに報告を行わせるとともに、適切な指示を行うものとする。

8. リスク分担

公の施設の管理運営にあたって、突発的な事故や施設設備の破損、自然災害、物価の上昇等の経済状況の変動など、事前に把握が困難な事情に起因し発生する被害や損失等のリスクについて、適切な対応が図れるようリスク管理が必要となる。

効果的なリスク管理には、あらかじめ想定されるリスクについて、市と指定管理者間での適切なリスク分担が必要である。

リスク分担は、「想定されるリスクを可能な限り明確にし、リスクを最もよく管理することができる者が当該リスクを分担する」ことを基本とし、具体的には、リスクが顕在化または顕在化する恐れが高い場合に、市と指定管理者のどちらが少ない経費でリスクに対応し回避を図れるのかを適切に判断しながら、その帰責事由の有無等も考慮してリスク分担を行う。

また、市と指定管理者のリスク分担については、事前にその考え方を応募者に周知し共有しておく必要があるため、予め募集段階（募集要項等）で示すこととする。

12. 直営の施設に係る指定管理者制度の導入について

直営施設への指定管理者制度の導入については、「基本方針」に基づき、サービスの内容、人員配置及び財政状況を勘案しつつ、施設のあり方について積極的に検討を行い、指定管理者制度の導入を図ることとしている。

このため、「基本方針」に基づき、官民の役割分担、効率的・効果的なサービスの提供方法、職員の処遇などについてさらに検討を進める。

なお、公の施設の設置目的に照らし、直営により管理運営することが適切であると判断する場合には、行政の役割・責任を明確に示すなど、直営でなければならない理由を市民等に十分説明することが必要である。

3. 更新制度の導入

市は、指定管理者制度に関して、平成 22 年 4 月「更新制度」を導入した。更新制度に関しては行財政改革部行革推進課より「更新制度導入の手引き」（平成 22 年 4 月 1 日、平成 26 年 3 月 25 日一部改定）が通知されている。（抜粋）

1 更新制度の定義

当初公募により選定した指定管理者が一定の条件を満たした場合に、当該指定期間満了後、一定の期間内、回数を限り、引き続き公募によることなく指定期間の更新を受けることができるということを明示して公募する制度をいう。

(1) 更新の制限

指定期間は、通算 10 年以内、更新 2 回までとする。「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針」6 及び「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針その 2」2(3)において示された指定期間の原則に従い期間を設定すること。

(2) 対象施設

更新制度を導入できる公の施設は、利用者が申請・決定行為により特定され、提供するサービスに専門性が求められており、施設職員と施設利用者との人的な関係が継続かつ密接な施設として、保育園・障害者療育センター・高齢者在宅サービスセンター・学童保育所に限定する。

(3) 更新制の明示

当初の公募において、更新制度を導入した施設であることを明示する。

当初の募集要項内で更新制導入の概要（更新の条件）について明示すること。

(募集要項例示)

更新制度

当該指定管理者は、以下の条件を全て満たすと市が判断した場合には、指定期間満了後の次期指定期間（ 年）につき、引き続き公募によらず次期指定管理者候補者となることができる。

更新の条件

ア 当該施設に対する

イ

なお、次期指定管理者となるには議会の議決が必要である。

(4) 更新の条件

更新は、自動的に行われるものではなく、評価会議を開催し意見を聴取したうえで、以下の条件を全て満たすと市が判断した場合に次期指定管理者候補者となることができる。

- ア 当該施設に対する市の政策（施設の位置づけ）に変更がないこと。
- イ 建替えや大規模修繕など、市の施設運営方針に大きな変更がないこと。
- ウ 次期施設運営の条件等について合意していること。
- エ 当該指定管理者の施設管理運営の状況が優良であること。

（５）更新制度の評価

ア 所管課の評価

所管課は、以下の（ア）から（ウ）の視点を踏まえて、施設管理運営の状況が優良と判断した場合、評価会議を開催し意見を聴取する。

- （ア）期末モニタリング結果 <施設を委ねる市側の視点>
- （イ）利用者満足度調査結果 <利用者の視点>
- （ウ）第三者評価結果 <外部の視点>

東京都福祉サービス第三者評価を実施している施設は、その評価結果を用いること。なお、上記の第三者評価を実施していない場合には、同評価基準に準じ、第三者の視点によるサービスの検証と評価を行い、その評価結果を用いること。

イ 評価会議の開催

評価会議は、指定管理者の施設管理運営の状況について所管課より提出された資料を踏まえ、総合的な見地から優良であるかどうかの評価を行うこと。

2 更新制度導入のスケジュール

（１）導入時期

平成 22 年度以降に実施される公の施設（対象施設）の指定管理者を公募する際、更新制度を明示することにより、次回の選定時に更新制度の適用を可能とする。

（２）再指定までのスケジュール

指定期間満了の概ね 12 ヶ月前から作業に入り、遅くとも 6 ヶ月前までには再指定の議決を得ることとする。

2 期目の選定期間は原則として 1 期目の最終年度とする。

3 更新時の指定管理料

更新時の指定管理料は、1期目の指定期間における指定管理料を参考として、経済状況（物価水準、光熱水費の単価など）の変化など加味し、市と指定管理者双方で協議し決定するものとする。

4. 条例の整備

指定管理者制度の導入は、施設ごとに条例を整備しなければならない。各条例は以下のとおりである。規定の文言として、施設の運営形態により2種類となっている。

・第 条（具体的施設）の管理は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定により、法人その他の団体であって市長が指定するもの（以下「指定管理者」という。）に行わせるものとする。

また、市の直営管理と指定管理者制度の併用がある施設の場合には以下のとおりである。

・第 条（具体的施設）の管理は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定により、指定管理者に行わせることができる。

各施設条例の規定は、以下のとおりである。

条 例 種 類	導入する 規定	導入できる 規定
<ul style="list-style-type: none"> ・八王子市都市公園条例 ・八王子市営住宅条例 ・八王子市総合体育館条例 ・八王子市道の駅条例 ・八王子市体育館条例 ・八王子市民会館条例 ・八王子市高齢者在宅サービスセンター条例 ・八王子市学園都市センター条例 ・八王子市夕やけ小やけふれあいの里条例 ・八王子市長房ふれあい館条例 ・八王子市南大沢文化会館条例 ・八王子市芸術文化会館条例 ・八王子市市民集会所条例 ・八王子市心身障害者福祉センター条例 ・八王子市姫木平自然の家条例 ・八王子市戸吹湯ったり館条例 ・八王子市夢美術館条例 ・八王子市学童保育所条例 		

<ul style="list-style-type: none"> ・八王子市障害者療育センター条例 ・八王子市余熱利用センター条例 ・八王子市農村環境改善センター条例 ・八王子市営駐車場条例 ・八王子市老人憩の家条例 ・八王子市市民活動支援センター条例 ・八王子市保育園条例 		
--	--	--

上記のように、指定管理者制度の導入については、条例により「導入する施設」と「導入できる施設」に分かれている。これは導入の際の「基本方針」において、原則として指定管理者制度を導入するとしながらも、「直営で管理している施設は、サービスの内容、人員配置、及び財政状況を勘案しつつ、施設管理のあり方について積極的に検討を行い、指定管理者制度の導入を図る」としているためである。

従って、指定管理者制度のみで管理運営している施設に関しては「する規定」、直営と併用の施設については「できる規定」となっている。

第3．導入状況・分析

1．導入施設数の推移

上記指定管理者制度の趣旨を踏まえ、市は積極的に指定管理者制度を導入している。包括外部監査で指定管理者制度について監査対象とした平成19年度以降の導入推移は以下のとおりである。なお、施設数は、市民に対し施設を供用した時点を基準としている。

時期	導入施設数（件）
平成19年4月1日時点	441
平成20年4月1日時点	446
平成21年4月1日時点	886
平成22年4月1日時点	904
平成23年4月1日時点	907
平成24年4月1日時点	918
平成25年4月1日時点	931
平成26年4月1日時点	930

平成19年4月1日以降、市の公園を中心に指定管理者制度を導入していった結果、件数は大幅に増加している。また、保育園及び学童保育所に対しても導入を促進している。所管課ごとの導入状況は以下のとおりである。

担当所管課	指定管理者導入施設数（件）	
	平成19年4月1日現在	平成26年4月1日現在
公園課	299	777
スポーツ施設管理課	0	1
農林課	3	3
障害者福祉課	2	2
高齢者いきいき課	6	6
保育幼稚園課	1	6
児童青少年課	60	68
地域医療政策課	1	1
観光課	2	1
北野清掃工場	1	1
住宅政策課	23	21
交通事業課	3	3
協働推進課	34	34
学園都市文化課	5	5
生涯学習政策課	1	1
合計	441	930

なお、上表の施設数は、平成19年4月1日以降施設管理担当所管が変更となっている施設もあるが、平成26年4月1日時点での管理所管課で便宜的に振り分けた。

平成26年4月1日現在での指定管理者制度導入施設の分類は以下のとおりである。

分類	施設数（件）	主な施設
レクリエーション・スポーツ施設	31	運動公園
産業振興施設	3	道の駅八王子滝山
基盤施設	770	都市公園
文教施設	43	市民センター
社会福祉施設	83	学童保育所
合計	930	

2. 公募・特命の状況

(1) 公募・公募によらない選定の割合

指定管理者を導入するにあたって、平成22年12月の総務省の通知「指定管理者制度の運用について」では「指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。」としている。市においても、指定管理者を選定するにあたっては、原則として公募形式を採用し、総務省通知と合致している。

また、一方で、同通知において「利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方公共団体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと」として、公募形式の例外も認めている。

市における指定管理者の選定での公募・公募によらない選定（以下、「特命」という）の割合は以下のとおりである。

（各年度4月1日現在）

年度	公募		特命		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
平成22年度	825	91.3%	79	8.7%	904	100%
平成23年度	831	91.6%	76	8.4%	907	100%
平成24年度	838	91.3%	80	8.7%	918	100%
平成25年度	848	91.1%	83	8.9%	931	100%
平成26年度	838	90.1%	92	9.9%	930	100%

公募割合が90%以上を占めており、原則として公募形式で選定されていることが分かる。平成26年度において特命数が9施設増加したのは、指定管理者の更新による保育園2施設及び学童保育所7施設の影響である。保育園及び学童保育所は、更新制度導入の対象施設となっている。

平成26年4月1日現在の所管別の公募・特命の施設状況は以下のとおりである。

担当所管課	公募(件)	特命(件)	合計(件)	特命理由
地域医療政策課	1	0	1	該当なし
観光課	1	0	1	該当なし
北野清掃工場	1	0	1	該当なし
公園課	777	0	777	該当なし
スポーツ施設管理課	1	0	1	該当なし
農林課	2	1	3	コミュニティ関連施設等

担当所管課	公募(件)	特命(件)	合計(件)	特命理由
住宅政策課	21	0	21	該当なし
交通事業課	3	0	3	該当なし
学園都市文化課	1	4	5	コミュニティ関連施設等
生涯学習政策課	1	0	1	該当なし
高齢者いきいき課	6	0	6	該当なし
障害者福祉課	2	0	2	該当なし
保育幼稚園課	4	2	6	更新制度を導入している施設
児童青少年課	16	52	68	更新制度を導入している施設
協働推進課	1	33	34	コミュニティ関連施設等
合計	838	92	930	

コミュニティ関連施設等とは、「基本方針その2」において「地域に密着したコミュニティ関連施設など、市民との協働を推進するという本市の政策に沿った施策展開を行う場合」となっている。

更新制度を導入している施設とは、「更新制度導入の手引き」において「利用者が申請・決定行為により特定され、提供するサービスに専門性が求められており、施設職員と施設利用者との人的な関係が継続かつ密接な施設として、保育園・障害者療育センター・高齢者在宅サービスセンター・学童保育所に限定する」となっている。

(2) 特命理由の開示状況

特命は、「基本方針その2」3-(4)「公募によらない選定」の条件に基づいて行われたものである。その場合には、「特命により指定管理者を選定する場合は、市民に対して十分な説明責任を果たすことが求められるので、特命の必要性和効果・効率性を検証し、説明できるようにしなければならない」としている。

各所管が特命としている施設の開示例は以下のとおりである(市ホームページより)

農林課：上川農村環境改善センター

農村環境改善センターの当初の設置目的は、農業者等の農業経営、生活改善、健康増進等に必要な施設を供与し、農村環境の改善を図ることであったが、地域情勢の変化等により農業者だけではなく、地域住民の様々な活動の場としても活用されるようになり、地域に密着したコミュニティ関連施設としての役割も果たすようになってきている。

この施設は開設当初から、施設所在地の上川地域3町会の住民によって組織された上川農村環境改善センター運営委員会が管理業務を受託してきており、平成18年度の指定管理者制度導入後も、上川農村環境改善センター運営委員会が特命により指定管理者となり管理運営を行っている。管理運営にあたっては、上川町の各老人会が交代で定期的に清掃を行ったり、また地元の造園業者が植木の手入れを行い、他にも上川センター祭りを開催するなど、まさに地域に密着した管理運営の必要性や効果といえる。

このような状況から、この施設は「基本方針その2」3-(4)-イ(コミュニティ関連施設等)に該当するものといえるため、特命により上川農村環境改善センター運営委員会を指定管理者として選定する。

学園都市文化課：芸術文化会館(いちょうホール)、南大沢文化会館、学園都市センター、夢美術館

本施設は、学園都市文化ふれあい財団の設立趣旨及び施設特性が活かされた事業が展開されるよう、特命で候補者を選定していますが、学識経験者を含む10人の委員で構成する「八王子市地域コミュニティ施設等指定管理者選定委員会」において、指定管理期間が満了する指定管理者の評価、申請書類の審査及びプレゼンテーションを経て、候補者として適任であると認められたものです。

保育幼稚園課：保育園

保育園の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有しており、保育園のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れている。

特に、家庭や地域とのかかわりを大切にする取組及び食育の取組、また、自然環境を取り入れた保育が期待できる。

児童青少年課：学童保育所

学童保育所指定管理者の選定については、平成22年度から「基本方針その2」3選定(3)に則り、更新制度を導入しています。

更新には「当該指定管理者の管理運営の状況が優良であること」を条件の1つとしています。

このため、平成25年度末で指定期間が満了し、指定管理者として継続して管理運営を行う意思を示した事業者について、選定委員会において「期末モニタリング」「利用者満足度調査」「第三者評価」の結果を総合的に勘案し、優良事業者に決定しました。優良事業者には、事業計画書の提出を求め、選定委員会による内容確認を経て、特命により次期指定管理者候補者に決定しました。

協働推進課：市民センター、地区会館、市民活動支援センター

本施設は、市民との協働を推進するという本市の政策に沿った事業展開を行っていく必要があることから、地域におけるコミュニティ活動の核である地域住民協議会との関係が深く、現状においても地域住民協議会との良好な連携を図りながらコミュニ

ティ施設の管理運営を行っている学園都市文化ふれあい財団を、「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針その2」に基づき特命にて候補者に選定しており、学識経験者を含む10人の委員で構成する「八王子市地域コミュニティ施設等指定管理者選定委員会」においても、候補者として適任であると認められたものです。

市民活動支援センターは、あらゆる分野の公益的な市民活動を支援するために開設され、市民との協働を推進するという本市の政策に沿った事業展開を行っていく必要があることから、市内を代表する中間支援組織として、これまでの管理運営を通じ、地域コミュニティの活性化を含め多数の実績を挙げている特定非営利活動法人八王子市民活動協議会を、「基本方針その2」に基づき特命にて候補者に選定しており、学識経験者を含む10人の委員で構成する「八王子市地域コミュニティ施設等指定管理者選定委員会」においても、候補者として適任であると認められたものです。

3. 指定管理者数の推移（各年度4月1日現在）

年度ごとの事業者数の推移は以下のとおりである。

年度	事業者数
平成22年度	36
平成23年度	40
平成24年度	41
平成25年度	43
平成26年度	44

公園・市営住宅など、指定管理者を選定するに際して、施設の単位をグループ化して公募するために、指定管理者制度導入施設数（930施設）と指定管理者の事業者数は大きな差が生じている。

4. 指定管理者の種類別状況

市が現在指定管理者として選定している事業者の種類は以下のとおりである。

- A 株式会社
- B 財団法人
- C 社団法人
- D 社会福祉法人
- E 森林組合
- F 地縁による団体
- G 特定非営利活動法人（以下、「NPO法人」という）
- H 医療法人
- I 共同事業体

平成26年4月1日現在での各所管別・事業者種類別の指定管理者導入施設数は以下のとおりである。

(単位：件)

担当所管部	指定管理者種類									合計
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
市民活動推進部	0	36	0	1	0	0	1	0	1	39
福祉部	0	0	0	7	0	0	0	1	0	8
医療保険部	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
子ども家庭部	5	0	0	51	0	0	18	0	0	74
産業振興部	1	0	1	0	1	1	0	0	0	4
まちなみ整備部	0	5	0	0	0	0	0	0	793	798
資源循環部	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
道路交通部	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
生涯学習スポーツ部	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
合計	7	41	1	59	1	1	19	1	800	930

上記の表から、共同事業者による指定管理者が多いという結果となっているが、これは、まちなみ整備部所管の公園施設という特殊性から、施設に対する管理業務が多様であり、単独事業者では有効なサービスが得られないため、施設の事業ごとに専門的事業者が共同して行っているためである。

市民活動推進部の指定管理者は財団法人が主要な部分を占めている。これは指定管理者制度導入以前から公益財団法人八王子市学園都市文化ふれあい財団が管理委託を行っていた施設が指定管理者制度へ移行したためである。

子ども家庭部においては、保育園・学童保育所という特徴から社会福祉法人が主要な指定管理者となっている。

また、事業者種類別による指定管理者数の推移は以下のとおりである。

(単位：件)

年度	A	B	C	D	E	F	G	H	I	合計
平成22年	3	7	1	23	1	1	15	1	10	62
割合(%)	4.9	11.3	1.6	37.1	1.6	1.6	24.2	1.6	16.1	100.0
平成23年	6	6	1	25	1	1	18	1	12	71
割合(%)	8.5	8.5	1.4	35.2	1.4	1.4	25.3	1.4	16.9	100.0
平成24年	7	6	1	25	1	1	18	1	12	72
割合(%)	9.7	8.3	1.4	34.7	1.4	1.4	25.0	1.4	16.7	100.0

年度	A	B	C	D	E	F	G	H	I	合計
平成25年	7	6	1	26	1	1	19	1	13	75
割合(%)	9.4	8.0	1.3	34.7	1.3	1.3	25.4	1.3	17.3	100.0
平成26年	7	6	1	26	1	1	19	1	14	76
割合(%)	9.2	7.9	1.3	34.2	1.3	1.3	25.0	1.3	18.5	100.0

平成22年度から平成23年度において株式会社が3施設増加している。これは学童保育所の指定管理者が八王子市社会福祉協議会から株式会社へ変更になったためである。

財団法人割合が減少しているのは、指定管理者制度導入の施設数が増加しているため相対的な割合が減少したものである。

5. 募集における施設単位

「基本方針その2」において、指定管理者の指定に際して、公募における施設の単位を、個々の施設ごとに公募する方法、複数同種の施設を一つに、又は、一定の規模にグループ化して公募する方法が記載されている。

本包括外部監査対象施設においての公募方法を採用している所管は、公園課のみである。一括する場合には管理の一体性等によるサービスの向上、管理の効率化及びコストの節減などが図られることを市民等に十分説明できるよう明らかにしておくことが求められている。さらにグループ化する規模は、当該施設の目的、性格に応じて定めることとなるが、募集要項等でグループ化する基準や考え方を明らかにしなければならない。

例えば東北部地区公園の指定管理者の募集要項においては、「・・・市の東北部地域に位置する87箇所の都市公園及び都市緑地について、・・・」と記載されており、地区割によることが明示されている。

6. 指定管理者制度における指定管理料等

指定管理者は、指定管理料や利用料金などにより公の施設の管理運営を行う。指定管理料は、市との協議により決定され、利用料金は市が定めた上限額の範囲内で事前に市の承認を得て決定される。

指定管理業務運営のためには以下の方法が考えられる。

- (1) 指定管理料のみで運営する方法
- (2) 指定管理料と利用料金の収入合計で運営する方法
- (3) 利用料金のみで運営する方法

市の「基本方針」では、「原則として利用料金制度を導入する」と記載されている。さらに「基本方針その2」において、「利用料金制は、公の施設の管理運営にあたって指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者

の会計事務の効率化を図るために創設されたものであることから、積極的に導入を図ることとする。また、利用料金制を採用する場合は、見込額を上回る利用料収入は原則として指定管理者に帰属させるが、これによらない場合は、その取扱いを募集要項及び協定に明記しておく」となっている。

市の指定管理者制度における利用料金制度採用の施設数の状況は以下のとおりである。

(単位：件)

担当所管課	利用料金			指定管理料	
	有	無	合計	有	無
地域医療政策課	1	0	1	1	0
観光課	1	0	1	1	0
北野清掃工場	1	0	1	1	0
公園課	0	777	777	777	0
スポーツ施設管理課	1	0	1	1	0
農林課	1	2	3	2	1
住宅政策課	0	21	21	21	0
交通事業課	0	3	3	3	0
学園都市文化課	5	0	5	5	0
生涯学習政策課	1	0	1	1	0
高齢者いきいき課	5	1	6	1	5
障害者福祉課	0	2	2	2	0
保育幼稚園課	0	6	6	6	0
児童青少年課	68	0	68	68	0
協働推進課	19	15	34	34	0
合計	103	827	930	924	6
割合	11.1%	88.9%	100.0%	-	-

以上の表から、八王子市の運営形態では、指定管理料と利用料金制度が併用されている施設があるが、(1)の形態の施設数は827であり、(2)が97施設及び(3)が6施設となっていた。

「基本方針」によれば、原則利用料金制度を導入することとしているが、利用料金制度導入割合は全体施設割合ではかなり低い数値となっている。これは数多くの公園施設(全体の84%を占めている)が利用料金の目的に資さないため、利用料金制度を導入していないことが原因である。以下、利用料金制度を導入していない施設である。

(1) 公園課

全公園

- (2) 農林課
恩方・上川農村環境改善センター
- (3) 住宅政策課
市営住宅
- (4) 交通事業課
市営駐車場
- (5) 高齢者いきいき課
恩方老人憩の家
- (6) 障害者福祉課
障害者療育センター・心身障害者福祉センター
- (7) 保育幼稚園課
全保育園
- (8) 協働推進課
市民活動支援センター・地区会館

7. 指定管理者選定のための選定基準

指定管理者の選定は、「基本方針その2」において「具体的な選定基準を設定したうえで、評価会議を開催し行う」ものであり、さらに「具体的な選定基準は、制度の本旨であるサービスの向上、施設管理の効率化及びコストの節減の視点を踏まえ、各施設において求められる基準を設定する」となっている。

各施設の具体的な選定基準はホームページに開示されており、その概要は以下のとおりである。なお、当基準は平成25年度までに公表されている最新の選定基準を記載している。

- (1) 地域医療政策課
施設名：戸吹湯ったり館

選定基準	視点
公共性、公平性、公正性を担保できること	公共施設としての設置目的を達成できるか
利便性（サービス）の向上、利用者の増加等を図る方策が優れていること	サービスが行き届き、利用者の増加が見込めるか
効率的な管理が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること	無駄のない効率的な運営が行われるか
管理（業務の達成目標の設定と実施方針）が優れていること	目標設定とその実施方針が明確か

湯ったり館の管理を安定して行うことができる実績及び能力を有していること	安定して管理・運営ができる実績と能力を有しているか
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること	情報管理能力及び危機管理能力があるか

(2) 観光課

施設名：夕やけ小やけふれあいの里

選定基準	評価項目
団体の実績・能力	団体の経営状況が健全であること。
	宿泊施設及び同種のレクリエーション施設等、夕やけ小やけふれあいの里の業務に即した運営実績が豊富であること。
	ノウハウを蓄積しており、それを活かした運営が期待できること。
管理運営	基本方針が明確であること。
	施設の魅力を高め、利用者増が見込まれる事業計画が立てられていること。
	地域らしさや立地特性を活かした特徴ある自主事業計画が立てられていること。
	管理運営に意欲を持ってあたることが期待できること。
	管理運営がきちんとできる人員体制がとれていること。
	地域や学生との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。
	資源の有効活用など環境に配慮した取組みがされていること。
収支計画	収支計画が適正であり、実現性があること。
	収益を上げるための努力がされていること。
	コスト縮減を図る方策が講じられていること。

選定基準	評価項目
サービス	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること。
	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること。
情報、安全危機管理	情報公開の取組みが適切であること。
	個人情報の取扱いが適切であること。
	安全・緊急（防火、防犯等）対策等の管理体制がとられていること。
総合評価	委員の見識による総合的な評価。

(3) 北野清掃工場

施設名：北野余熱利用センター

選定基準	評価項目
安定した管理運営（実績・能力）	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること。
	団体の業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積し運営が期待できること。
	提案内容の収支計画が適正であること。
	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること。
	職員の管理体制（資格者）及び職場安全衛生管理が適正であること。
	経営状況が健全であり、企業目的達成のための考えをもっていること。
公共性、公平性、公正性の担保	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること。
サービスの向上	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること。
効率的な管理運営及び経費の縮減	収益向上のための方策（利用者増加等）がとられていること。
	コスト縮減の提案が図られ又は考慮されていること。

達成目標の設定と実施方針	利用率を高めるための広報戦略に企業ノウハウが活用されていること。
	地域や、環境学習・リサイクル推進協議会、リサイクル工房運営委員会との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。
	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること。
	施設設置目的を活かした自主事業の特色ある提案がされていること。
	事業計画の実施方針、数値目標が明確であり優れていること。
	事業計画の目標達成に対し具体的な提案がされており5年後の目標への工程が明確であること。
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理	透明な施設運営がされており、情報がきちんと公開されていること。
	個人情報の取扱いが適切であること。
	緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること。
-	提案が全体としてバランスがとれていること。

(4) 公園課

施設名：各公園

選定基準
公園の管理運営を安定かつ継続して行える実績及び運営能力、業務遂行能力を有していること。
事業の達成目標の設定と実施方針が優れていること。
公園の公共性、利用の公平性・公正性が確保できること。
公園のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること。 特にボランティアや地元団体との積極的な協働や連携を進めて、サービスの向上が期待できること。
適切かつ効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること。
業務運営上必要となる施設や自然・動植物に関する知識を有していること。

(5) スポーツ施設管理課

施設名：甲の原体育館

選定基準
施設の設置目的を効率的に達成できること。
施設等を適切に維持管理できること。
施設の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること。
施設の公共性、公平性、公正性を担保し、市民の視点を重視した運営内容であること。
施設のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること。
施設の利用率を高め、収益の向上を図る方策が優れていること。
施設を効率的に管理運営する方策及び経費の節減を図る方策が優れていること。
事業の目標の設定と取組みが優れていること。
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること。

(6) 農林課

施設名：道の駅八王子滝山

選定基準	評価項目
道の駅の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること (本業務に対し十分な経営資源を投入する経営姿勢と長期的な信頼性が感じられること)	業務実績が豊富で、ノウハウを活用した運営が期待できること。
	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること。
	既存事業の経営状態が健全であり、本事業を確実にこなせること。
道の駅の公共性、公平性、公正性を担保できること (地域との連携、協働において公平性を保ち、誠意をもって接することが期待できること)	地域の団体や住民との連携が積極的に図られて、交流とにぎわいを期待できること。
	地域の事業者との協働と連携が図られて、地域産業の振興が期待できること。
道の駅のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること (利用者の満足度向上を志向した経営哲学が感じられること)	利用者視点に立った施設や設備の維持管理がされていること。
	道の駅の販売促進に関する有効な提案がされていること。
道の駅の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること (環境変化に対応できる創意工夫と柔軟性が期待できること)	収益を上げ、コストを縮減して、収支計画が適正であること。
	地場産農産物以外の販売や飲食施設、自販機など、収益を上げる方策がとられていること。

<p>条例第3条各号に掲げる事業の達成目標の設定及び実施方針が優れていること (事業計画が独創的で具体的であり、経営姿勢に成功させようという強い積極性と意欲があること)</p>	<p>道路利用者への快適な休憩の場の提供ができること。</p>
	<p>農産物等の地場産品、飲食物その他の物品を販売するための施設の適切な提供ができること。</p>
	<p>観光情報及び地域情報が良好に発信できること。</p>
	<p>市民及び来訪者の交流の促進が期待できること。</p>
	<p>道の駅の設置の目的を達成するために必要な事業全般において「八王子らしさ」を表現できていること。</p>
<p>個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること</p>	<p>利用者の安心・安全の確保についてしっかりとした体制がとられていること。</p>

(7) 住宅政策課

施設名：市営住宅

選定基準	評価項目
<p>業務遂行能力 住宅等の管理業務を安定して行うことができる実績及び能力を有していること。 業務に必要な研修体制を有していること。</p>	<p>管理目標が明確であり、安定した業務遂行のため人的、経済的な能力を備えている。</p>
	<p>業務実績が豊富であり、蓄積したノウハウを管理に活かすことが期待できる。</p>
	<p>従事する職員体制が充実しており、職員の資質向上のための研修体制が図られている。</p>
<p>公平・公正・公共性 住宅等の管理にあたり公共性、公平性、公正性を担保できること。</p>	<p>管理にあたり、公平・公正・公共性の観点からサービスの提供が図られている。</p>
<p>効率的な管理 入居者への利便性の向上及び満足度の向上等を図る方策が優れていること。 住宅等の効率的な管理が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること。 住宅等の管理の目標設定と実施方針が優れていること。</p>	<p>計画内容が創意工夫や新たな管理に対する積極的な姿勢が図られている。</p>
	<p>満足度の向上に向け、相談や要望、苦情などに対して反映できる工夫がされている。</p>
	<p>効率的な管理の工夫や経費縮減の考えが示されている。</p>
	<p>入居者や自治会などとの積極的な連携や協働意欲が図られている。</p>

選定基準	評価項目
個人情報保護、危機管理体制等の対応 個人情報保護、情報公開及び危機 管理を図る方策が優れていること。	個人情報保護に対して適切な執行体制が優 れている。
	情報の積極的な提供など情報公開に対する 体制がとられている。
	災害等緊急対応に対する管理体制がとられ ている。
その他	環境保全等に配慮した管理体制がとられて いる。

(8) 交通事業課

施設名：市営駐車場

選定基準
駐車場の管理運営を、安定して行うことができる実績及び能力を有していること。
駐車場の公共性、公平性、公正性を担保できること。
利便性の向上及び利用者の増加等を図る方策が優れていること。
駐車場の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること。
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること。
管理運営に意欲を持ってあたることが期待できる。 施設の設置目的を活かした特色ある提案がされている。 利用者の安全確保の方策、トラブルの未然防止と対処方法、指定期間終了後の引継ぎ の方策、全体として提案のバランスが優れていること。

(9) 学園都市文化課

施設名：市民会館（オリンパスホール）

配点項目
類似業務実績から、ノウハウを活かした質の高い運営が期待できること。
経営状況が健全であり、目的達成のための考え方をもっていること。
市民会館の設置目的を十分に把握した提案がなされていること。
利用者の公平性に配慮していること。
採算性と市民利用に配慮した利用料金設定がなされていること。
適切な職員体制がとられていること。
利用者の誘致・拡大の方策が講じられていること。
利用者の満足度を高める方策が講じられていること。
利用者からの苦情処理の体制がとられていること。

事業実施を支援する職員体制がとられていること。
団体の特性やネットワークを活かした有効な付帯提案がなされていること。
委託先を含めて、適切な組織体制がとられていること。
安全管理や緊急時の対応が適切であること。
環境への負担軽減のための取組みが適切であること。
自己評価及び運営改善の仕組みが適切であること。
個人情報保護及び情報公開の考え方と方策が適切であること。
能力向上や安全管理のための研修が計画されていること。
館の運営に有効な、特色ある提案がなされていること。
実現性の高い適正な収支計画であること。
コストの縮減が図られていること。

(10) 生涯学習政策課

施設名：姫木平自然の家

選定基準	評価項目
安定した管理運営（実績・能力）	1. 団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること。
	2. 業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が期待できること。
	3. 収支計画が適正であること。
	4. 職員の管理体制及び職場安全衛生管理が適正であること。
	5. 経営状況が健全であり、目的達成のための考えをもっていること。
公共性、公平性、公正性の担保	6. 利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること。
サービスの向上	7. 施設の立地条件を基とした施設の付加価値の提案がされていること。
	8. 利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	9. 利用者からの苦情処理の体制がとれていること。
効率的な管理運営及び経費の縮減	10. 収益を上げるための努力がされていること。
	11. コスト縮減が図られ又は考慮されていること。

選定基準	評価項目
達成目標の設定と実施方針	12. 管理運営に意欲を持ってあたることが期待できる。
	13. 地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。
	14. 資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がなされること。
	15. 施設設置目的を活かした特色ある提案がされていること。
	16. 小中学校受け入れの積極的な体制が取られている。
	17. 事業計画をきちん立てておりノウハウを活用している。
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理	18. 個人情報保護・情報公開の考え方が適切であること。
	19. 緊急（急患・火災・地震等）対応等危機管理体制がとられていること。
-	提案が全体としてバランスがとれていること。

(1 1) 高齢者いきいき課

施設名：高齢者在宅サービスセンター長沼他

評価項目
応募者の法人として有する能力は、センターを適正に運営することが可能である。
応募者のセンター運営に関する考えは、募集要項の「3. 管理運営方針」に合致している。
提案されている運営内容（企画内容）が優れ、利用者サービスの向上を図ることができる。
収支見込が適正である。
人員体制及び人員確保の方策が適正で、利用者サービスの向上を図ることができる。
苦情解決体制が整っている。
第三者評価等への取組みが図られている。
個人情報の保護が図られている。
危機管理・安全管理体制が整っている。
環境保護への配慮が図られている。
地域・他施設等との連携が図られ、地域の高齢者福祉拠点としての機能が確保されている。
総合評価（全体としての総合的なバランスが図られている）

施設名：恩方老人憩の家

選定基準	評価項目
安定した管理運営（実績、能力）	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること。
	業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が期待できること。
	収支計画が適正であること。
	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること。
	職員の管理体制及び職場安全衛生管理が適正であること。
	経営状況が健全であり、目的達成のための考えをもっていること。
公共性、公平性、公正性の担保	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること。
サービスの向上	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること。
効率的な管理運営及び経費の縮減	利用率の向上を図るための方策が講じられていること。
	コスト縮減が図られ又は考慮されていること。
達成目標の設定と実施方針	管理運営に意欲を持ってあたることが期待できる。
	地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。
	高齢者の拠点施設として事業計画が策定されていること。
	施設の設置目的を活かした特色ある提案がされていること。
	事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用していること。
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理	透明な施設運営と情報公開の体制がとられていること。
	個人情報の取扱いが適切であること。
	緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること。
提案全体のバランス	提案が全体としてバランスがとれていること。

(1 2) 障害者福祉課

施設名：心身障害者福祉センター

選定基準	評価項目
センターの管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること	法人の事業運営方針が明確であること。
	法人の財務状況及び経営状況が健全であること。
	業務実績が豊富であり、そのノウハウを生かし、安定した運営が期待できること。
	センターの運営に関して、運営理念・経営方針が優れており、また、参入意欲があること。
	管理運営が適正に行われるよう、職員確保及び採用計画、人材育成・職員研修の体制がとれていること。
	職員配置及び勤務体制、職場内安全管理体制が適正であること。
センターの公共性、公平性、公正性を担保できること	事業計画等において、センターの公共性が担保されていること。
	事業実施計画等において、利用者が公平・公正に施設利用ができるよう配慮されていること。
センターのサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	利用者やその家族からの意見や要望をセンターの運営に反映させるような方策及び利用者からの苦情解決体制がとれていること。
	第三者評価への取組み(考え方)が優れていること。
	常に業務の見直しを行い、サービスの向上につなげる仕組みを持っていること。
センターの効率的な管理運営が行なわれ、経費縮減を図る方策が優れていること	人員体制等の管理運営の方策において効率性が高いこと。
	コスト意識を持っていること。
	費用対効果の観点から事業収支見込が事業実施計画に相応し、適正であること。
	各種業務の講師等の確保が確実に行われ、十分な指導体制がとれること。

事業の達成目標の設定と実施方針が優れていること	施設の設置目的を実現するために有効な目標が設定されていること。
	市から提示された業務においてその実施方法等が、目標を達成する手段として優れた提案となっていること。
	新規の提案については、目標を達成する手段として必要であり、かつ、有効であること。
	地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。
	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること。
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること	透明な施設運営（情報公開）がされており、また、個人情報の取扱いが適切であること。
	緊急（防火、防犯等）対応等危機管理・安全管理対策体制がとられていること。
地域に開かれたセンターであるとともに、地域の障害者福祉の拠点となり得る施設であること	地域の障害者福祉の拠点として法人の考えが明確になっていること。
-	提案が全体としてバランスがとれていること。

施設名：障害者療育センター

選定基準	評価項目
センターの管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること。	法人の事業運営方針が明確であること。
	法人の財務状況及び経営状況が健全であること。
	業務実績が豊富であり、そのノウハウを生かし、安定した運営が期待できること。
	センターの運営に関して、運営理念・経営方針が優れており、また、参入意欲があること。
	管理運営が適正に行われるよう、職員確保及び採用計画、人材育成・職員研修の体制がとれていること。
	職員配置及び勤務体制、職場内安全管理体制が適正であること。

選定基準	評価項目
センターの公共性、公平性、公正性を担保できること。	事業計画等において、センターの公共性が担保されていること。
	事業実施計画等において、利用者が公平・公正に施設利用ができるよう配慮されていること。
センターのサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること。	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	利用者やその家族からの意見や要望をセンターの運営に反映させるような方策及び利用者からの苦情解決体制がとれていること。
	第三者評価への取り組み（考え方）が優れていること。
センターの効率的な管理運営が行われ経費縮減を図る方策が優れていること。	人員管理体制等の管理運営の方策において効率性が高いこと。
	コスト意識を持っていること。
	費用対効果の観点から事業収支見込が事業実施計画に相応し、適正であること。
事業の達成目標の設定と実施方針が優れていること。	施設の設置目的を実現するために有効な目標が設定されていること。
	市から提示された業務においてその実施方法等が、目標を達成する手段として優れた提案となっていること。
	新規の提案については、目標を達成する手段として必要であり、かつ、有効であること。
	他の機関との連携が図られ、又は配慮されていること。
	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること。
個人情報保護管理及び情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること。	透明な施設運営（情報公開）がされており、また、個人情報の取扱いが適正であること。
	緊急（防火・防犯等）対応等危機管理体制がとられていること。

提供するサービス内容が優れていること。	基本事業は、八王子市障害者療育センター事業運営要綱第8条第1項1号に規定するアからオの事業を網羅しており、かつ、利用者の実態に応じ、より優れた提案となっていること。
	利用者の障害の程度及び状況を十分勘案した給食サービスが提案されていること。
	年間行事予定は利用者の療育に適切なものになっていること。
-	提案が全体としてバランスがとれていること。

(13) 保育幼稚園課

施設名：保育園

評価基準	審査内容
保育園の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること。	経営状況が健全であるか
	保育園運営にふさわしい法人の理念を持っているか
	施設の適切な維持及び管理を図ることができるものか
保育における達成目標の設定と実施方針が優れていること。	保育方針、目標及び年間計画が明確にされているか
	個別の発達課題を明確にし、年齢に応じた保育プログラムが作成されているか
	職員総数、職種が条件を満たし、バランスの取れた年齢構成になっているか
	職員の役割がはっきりしており、研修計画及び健康管理が配慮されているか
	子どもへのかかわりかた（達成感、情緒の安定、共感する姿勢、感性の豊かさ）は配慮されているか
	子どもの状況について話し合うための会議が定期的かつ必要に応じて開催されるしくみになっているか
	子どもの発達に合わせた保育内容、保育計画となっているか
	子どもの健康管理・衛生管理について配慮されているか
	給食・おやつについて配慮されているか

評価基準	審査内容
保育園のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること。	家庭とのかかわりに配慮した取組がなされているか
	地域とのかかわりを持っているか
	苦情を組織的に解決する仕組みとなっているか
	第三者評価を取り入れようとしているか
	提供を予定する保育サービスの内容が妥当かつ満足できるものであるか
引継ぎ保育の内容は妥当なものか	
保育園の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること。	全体に無理、無駄がなく必要十分な経費見積りか
各種法令の遵守、個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること。	個人情報保護管理及び情報公開について取り組んでいるか
	事故や災害に備えた具体的な取組が考慮されているか
	関係法令を遵守する姿勢は妥当なものか
提案が全体として無理がなく、説得力に満ちていること。	提案が全体として無理がなく、説得力に満ちていること。

(14) 児童青少年課

施設名：学童保育所

選定基準・評価項目
地域社会との協働や連携について、積極的な対応がなされていること。
管理運営に必要な職員・研修及び管理責任の体制がしっかりしており、事業の継続的安定が優れていること。
事業の効率性向上に努め、費用対効果の考え方が示されていること。
人材の有効活用や予算配分のバランスが良いなど支出計画が合理的であること。
施設利用について、公共性・公平性・公正性に配慮され、情報公開の姿勢があること。
利用者からの苦情処理の体制がとれていること。
保育内容が優れ、利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
団体の特性を活かした具体的で特色ある提案がされていること。
緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制や個人情報保護がしっかりしていること。
提案が全体として調和がとれていて、バランスが良いこと。

(1 5) 協働推進課

施設名：市民センター他

選定基準
安定した管理運営（実績・能力）
公共性、公平性、公正性の担保
サービスの向上
効率的な管理運営及び経費の縮減
達成目標の設定と実施方針
個人情報保護管理、情報公開及び危機管理
提案が全体としてバランスがとれていること

「基本方針その2」では選定基準及び評価項目は、各施設で具体的かつ詳細に定めることが要望されており、選定基準の例示として以下の項目が列挙されている。

- (1) 施設の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること。
- (2) 施設の公共性、公平性、公正性を担保できること。
- (3) 施設の利便性(サービス)の向上、利用者の増加等を図る方策が優れていること。
- (4) 施設の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること。
- (5) 事業の達成目標の設定と実施方針が優れていること。
- (6) 個人情報保護管理及び危機管理を図る方策が優れていること。

上記の各所管の選定基準の項目は概ね当該例示項目に準拠して作成され、さらに施設の特徴を取り入れた項目が選定基準に加えられている。

一方、選定基準の開示状況は所管により違いがみられる。ホームページ上では、選定基準のみの開示にとどまる所管があるが、実際には、指定管理者の選定に際しては、選定基準のみではなく、詳細な評価項目等を設定しており、それに基づいた選定を実施している。

8 . 候補者選定のための評価会議

(1) 選定委員会から評価会議へ

市では、地方自治法第138条の4の規定に基づき設置されたものは附属機関であり、市の事務事業について審査、調査等を行うため、要綱等により市長その他の執行機関に設置された審査会、委員会等は附属機関に準ずる機関として審議会等に関する指針で規定していた。しかし附属機関と附属機関に準ずる機関の区別が明確ではなかったため、平成26年4月1日に指針の見直しを行った。この見直しに伴い、準ずる機関であった「選定委員会」を附属機関と明確な区別を図るため、「評価会議」に名称変更を行った。

(2) 選定委員会及び評価会議の位置づけ

選定委員会は、公の施設の管理を行う指定管理者候補者選定を公正かつ適正に実施するため、設置要綱により設置されるものである。

選定委員会の所掌事項として、選定委員会は指定管理者候補者の選定に関する次に掲げる事項を所掌するとされていた。

- ・ 応募書類の審査、評価に関すること
- ・ 候補者の選定に関すること
- ・ その他

評価会議は、公の施設の管理を行う指定管理者候補者の選定を、公正かつ適正に実施するため、指定管理者の候補者選定のために開催するものである。

評価会議は、指定管理者候補者に関する次に掲げる事項を評価するとされた。

- ・ 応募者書類に関すること
- ・ 候補者の適正性に関すること
- ・ その他

(3) 会議の開催（二次選考）

選定委員会は、事業計画書記載事項、添付書類及び応募者の運営能力等を、市長が定めた選定基準に基づき総合的に判断し評価を行う。評価の方法、プレゼンテーション実施の詳細及びその他の二次選考の審査に関し必要な事項は選定委員会が定めることとする。

市長は、選定委員会の選考結果を受け、指定管理者の候補者を決定した場合は、速やかに二次選考対象者に通知しなければならない。

評価会議の参加者は、事業計画書記載事項、添付書類及び応募者の運営能力等を市長が定めた選定基準に基づき評価を行う。評価の方法、プレゼンテーション実施の詳細及びその他の二次選考の審査に関し必要な事項は所管部が定めることとする。

市長は、評価会議の意見を聴取したうえで、選定基準に基づき指定管理者の候補者を決定した場合は、速やかに二次選考対象者に通知しなければならない。

上記のように文言変更されているが、いずれの場合であっても、最終決定者は市長であることに変更はない。

(4) 会議の趣旨

選定委員会

「指定管理者の選考に関する実施要綱」の審査の原則第2条4で、二次選考は「選定委員会設置要綱」に基づき設置する選定委員会により、応募書類の審査及びプレゼンテーションを実施のうえ選考を行う。

評価会議

「指定管理者候補者の選考に関する実施要綱」の審査の原則第2条4で、二次選考は、市長が「指定管理者候補者選定のための評価会議開催要綱」に基づき開催する評価会議により意見を聴取し、応募者書類の審査及びプレゼンテーションを実施のうえ選考を行う。

(5) 会議開催の開示状況

会議の開催についての開示は、担当所管により状況が異なっている。

例えば、以下のとおりである。

・北野余熱利用センター

二次選考（選定委員会）

応募団体が1者であるため、合格基準点を設定した上で、団体によるプレゼンテーションを行い評価、審査を実施した。

なお、合格の基準としては、評価基準により各委員の満点合計点784点（112点満点×7名）に対する各委員の評価合計点の割合が70%（549点）以上とすることを選定委員会において決定した。

・東北部地区公園

9月20日 指定管理者選定委員会第1回開催

- ・ 募集内容、応募状況の説明
- ・ 評価方法の決定
- ・ 代表公園の現地確認

10月4日 指定管理者選定委員会第2回開催

- ・ プレゼンテーション方式による事業計画の説明
- ・ 選定委員による採点、候補者の選定

・長池公園

10月4日 都市公園指定管理者選定委員会第2回開催

- ・ 長池公園の現地確認

12月6日 一次選考委員会

12月13日 都市公園指定管理者選定委員会第3回開催

- ・ 応募状況の説明
- ・ プレゼンテーション
- ・ 評価及び選考

・高齢者在宅サービスセンター中野

二次選考（選定委員会）

第1回選定委員会

平成25年7月26日（現地視察、選定方法・評価方法の決定等）

第2回選定委員会

平成25年8月12日（プレゼンテーション、候補者の選定）

会議録の公開は、八王子市情報公開条例第8条により非公開とされているが、会議の開催状況については、開催日及び内容について開示されていた。

9. 選定結果の分析

平成25年度の指定管理者選定の結果は以下のとおりであった。（ホームページより）

担当所管	施設名	配点	得点	選定理由
北野清掃工場	北野余熱利用センター	784	634	評価集計の結果、各委員の満点合計点に対する各委員の評価合計点の割合が81%となり、合格の基準である70%を上回ったことによる。
公園課	東北部地区公園	5,000	3,456	選定基準に基づき評価を行った結果、総合的な判断により候補者として適当であると認められるため。
	東部地区公園	5,000	3,563	選定基準に基づいた評価では二者の総得点が僅差であったため、改めてどちらが候補者にふさわしいかについて協議が行われた結果、総合的に優れていると判断されたため。
	長池公園	5,000	3,940	基準に基づいた評価で最高得点者であり、総合的に優れていると判断されたため。
高齢者いきいき課	高齢者在宅サービスセンター中野	600	501	候補者となった法人は、通所介護事業における自立支援を基本とした利用者本位の実施方針や地域の高齢者福祉の拠点になるよう開かれた施設作りの提案など、評価点の合計が基準点を上回っており、指定管理者の候補者としてふさわしいと判断した。

上記のように、市のホームページにおいて公表されている指定管理者の選定結果を見ると、配点及び選定理由となる判断基準が様々であり、これは各所管に委ねられている結果である。平成25年度以外の選定結果を見ても、地域医療政策課の250点、観光課の700点、保育幼稚園課の1,000点などの配点がある。選定に際しての配点に関しては「基本方針」では記載されていない。さらに、選定の判断基準となる点数基準についても特に方針では記載されていない。

第4 . 監査対象とした指定管理者制度の施設状況

1 . 担当所管部課、施設名及び指定管理者

(平成26年3月31日現在)

担当部	担当課	監査対象施設名	指定管理者名
まちなみ 整備部	公園課	戸吹スポーツ公園	スポーツコミュニティ戸吹 1
		北部地区公園	ノースパーク 2
		東部地区公園	日産マルベリーパーク 3
		南西部地区公園	南西部地区ゆめおりパーク 4
		高尾駒木野庭園	駒木野庭園アーツ 5
生涯学習 スポーツ 部	スポーツ施 設管理課	甲の原体育館	シンコースポーツ・ジョンソンコ ントロールズ共同事業体 6
産業振興 部	農林課	道の駅八王子滝山	株式会社ウェイザ
福祉部	障害者福祉 課	心身障害者福祉センタ ー	社会福祉法人 武蔵野会
		障害者療育センター	社会福祉法人 みずき福祉会
	高齢者いき いき課	恩方老人憩の家	社会福祉法人 八王子市社会福 祉協議会
子ども家 庭部	保育幼稚園 課	静教保育園	社会福祉法人 太和会
		多賀保育園	社会福祉法人 愛和会
		中野保育園	社会福祉法人 公德福祉会
		長房南保育園	社会福祉法人 多摩養育園
		石川保育園	社会福祉法人 多摩養育園
	児童青少年 課	由木西小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園
		みなみ野君田小学童保 育所	社会福祉法人 敬愛学園
		散田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園
		山田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園
		あたご学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園
		鑓水小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園
		横川学童保育所	NPO法人 からまつ
		上川口小学童保育所	NPO法人 からまつ
	からまつ学童保育所	NPO法人 からまつ	

担当部	担当課	監査対象施設名	指定管理者名
子ども家庭部	児童青少年課	恩方東学童保育所	NPO法人 恩方キッズ
		恩方西学童保育所	NPO法人 恩方キッズ
		第四小学童保育所	NPO法人 明神学童育成の会
		第一小学童保育所	NPO法人 明神学童育成の会
		つくみ学童保育所	NPO法人 つくみ
		横山第一小学童保育所	社会福祉法人 竜光会

- 1 株式会社 3社で構成する連合体
- 2 株式会社 9社で構成する連合体
- 3 株式会社 3社、協同組合及び有限会社で構成する連合体
 なお、東部地区公園は、平成26年4月1日に東部地区と東北部地区に分割され、同時に新たな指定管理者が選定された。
- 4 株式会社 6社及び有限会社で構成する連合体
- 5 株式会社 2社及びNPO法人で構成する連合体
- 6 株式会社 2社で構成する連合体

2. 指定管理者の選定状況

監査対象施設における指定管理者の選定状況は以下のとおりである。

監査対象施設名	指定管理者名	協定年度 協定期間	募集状況
戸吹スポーツ公園	スポーツコミュニティ戸吹	23.4.1 5年	公募
北部地区公園	ノースパーク	21.4.1 3年	公募
		24.4.1 5年	公募
東部地区公園	日産マルベリーパーク	21.4.1 5年	公募
南西部地区公園	南西部地区ゆめおりパーク	21.4.1 4年	公募
		25.4.1 5年	公募
高尾駒木野庭園	駒木野庭園アーツ	24.4.1 5年	公募
甲の原体育館	シンコースポーツ・ジョンソン コントロールズ共同事業体	25.4.1 3年	公募

監査対象の概要

道の駅八王子滝山	株式会社ウェイザ・日本道路興 運株式会社連合体	19.4.1 5年	公募
	株式会社ウェイザ	24.4.1 5年	公募（連 合体から 単独）
心身障害者福祉センター	社会福祉法人 武蔵野会	18.4.1 5年	公募
		23.4.1 5年	公募
障害者療育センター	社会福祉法人 みずき福祉会	18.4.1 5年	公募
		23.4.1 5年	公募
恩方老人憩の家	社会福祉法人 八王子市社会 福祉協議会	18.4.1 3年	特命
		21.4.1 3年	公募
		24.4.1 5年	公募
静教保育園	社会福祉法人 太和会	20.4.1 5年	公募
		25.4.1 5年	特命更新
多賀保育園	社会福祉法人 愛和会	20.4.1 5年	公募
		25.4.1 5年	特命更新
中野保育園	社会福祉法人 公德福祉会	22.4.1 5年	公募
長房南保育園	社会福祉法人 多摩養育園	22.4.1 5年	公募
石川保育園	社会福祉法人 多摩養育園	23.4.1 5年	公募

監査対象の概要

監査対象施設名	指定管理者名	協定年度 協定期間	募集状況
由木西小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	19.4.1 5年	公募
		24.4.1 5年	特命更新
みなみ野君田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	19.4.1 5年	公募
		24.4.1 5年	特命更新
散田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	20.4.1 5年	公募
		25.4.1 5年	特命更新
山田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	20.4.1 5年	公募
		25.4.1 5年	特命更新
あたご学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	21.4.1 5年	公募
		26.4.1 5年	特命更新
鎌水小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	22.4.1 5年	公募
横川学童保育所	NPO法人ワーカーズコープ	19.4.1 5年	公募
	NPO法人 からまつ	24.4.1 5年	公募
上川口小学童保育所	NPO法人ワーカーズコープ	19.4.1 5年	公募
	NPO法人 からまつ	24.4.1 5年	公募
からまつ学童保育所	NPO法人 からまつ	19.4.1 5年	公募
		24.4.1 5年	特命更新

監査対象の概要

恩方東学童保育所	NPO法人 恩方キッズ	20.4.1 5年 25.4.1 5年	公募 特命更新
恩方西学童保育所	社会福祉法人 八王子市社会福祉協議会	16.4.1 2年 18.4.1 3年	特命 特命
	NPO法人 恩方キッズ	21.4.1 5年 26.4.1 5年	公募 特命更新
第四小学童保育所	NPO法人 明神学童育成の会	19.4.1 5年 24.4.1 5年	公募 特命更新
第一小学童保育所	NPO法人 明神学童育成の会	24.8.1 4年8ヵ月	公募
つくみ学童保育所	NPO法人 つくみ	23.4.1 5年	公募
横山第一小学童保育所	社会福祉法人 竜光会	25.4.1 5年	公募

上表の結果、平成26年3月31日現在の公募・特命の状況は以下のとおりである。

担当部	担当課	監査対象施設名	指定管理者名	公募・特命の区分
まちなみ整備部	公園課	戸吹スポーツ公園	スポーツコミュニティ戸吹	公募
		北部地区公園	ノースパーク	公募
		東部地区公園	日産マルベリーパーク	公募
		南西部地区公園	南西部地区ゆめおりパーク	公募
		高尾駒木野庭園	駒木野庭園アーツ	公募
生涯学習スポーツ部	スポーツ施設管理課	甲の原体育館	シンコースポーツ・ジョンソンコントロールズ共同事業体	公募
産業振興部	農林課	道の駅八王子滝山	株式会社ウェイザ	公募

監査対象の概要

担当部	担当課	監査対象施設名	指定管理者名	公募・特命の区分
福祉部	障害者福祉課	心身障害者福祉センター	社会福祉法人 武蔵野会	公募
		障害者療育センター	社会福祉法人 みずき福祉会	公募
	高齢者いきいき課	恩方老人憩の家	社会福祉法人 八王子市社会福祉協議会	公募
子ども家庭部	保育幼稚園課	静教保育園	社会福祉法人 太和会	特命
		多賀保育園	社会福祉法人 愛和会	特命
		中野保育園	社会福祉法人 公德福祉会	公募
		長房南保育園	社会福祉法人 多摩養育園	公募
		石川保育園	社会福祉法人 多摩養育園	公募
子ども家庭部	児童青少年課	由木西小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	特命
		みなみ野君田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	特命
		散田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	特命
		山田小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	特命
		あたご学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	特命
		鑓水小学童保育所	社会福祉法人 敬愛学園	公募
		横川学童保育所	NPO法人 からまつ	公募
		上川口小学童保育所	NPO法人 からまつ	公募
		からまつ学童保育所	NPO法人 からまつ	特命
		恩方東学童保育所	NPO法人 恩方キッズ	特命
		恩方西学童保育所	NPO法人 恩方キッズ	特命
		第四小学童保育所	NPO法人 明神学童育成の会	特命
		第一小学童保育所	NPO法人 明神学童育成の会	公募
		つくみ学童保育所	NPO法人 つくみ	公募
		横山第一小学童保育所	社会福祉法人 竜光会	公募

保育園及び学童保育所の指定管理者については、導入初年度は公募により選定しているが、協定期間終了時の選定においては、更新制度を導入しているため選定委員会において総合的な見地から優良であるかどうかの評価を行った結果を踏まえ、特命による更新がなされる。

3. 指定管理料、利用料金及び使用料

指定管理料は、市と指定管理者との協議により決定される。利用料金とは、条例で定めた範囲内で指定管理者が利用料金を設定し、収入は指定管理者に帰属する。従って、指定管理者にとってインセンティブ効果がある。八王子市では、条例により利用料金についてはあらかじめ市長等から承認を得て決定することとしている。一方、使用料は、市が条例で料金設定をし市の収入となるため、指定管理者にとってはインセンティブ効果とはなりえない。

例えば、利用料金については「八王子市道の駅条例」では以下のとおりである(抜粋)。

(利用料金)

・第7条 前条第1項の規定により利用の承認を受けた者(以下「占用利用者」という。)は、その利用に係る料金(以下「利用料金」という。)を指定管理者(第15条に規定する指定管理者をいう。以下この条から第10条までにおいて同じ。)に支払わなければならない。

2. 利用料金は、別表に定める額の範囲内において、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定める。

3. 利用料金は、指定管理者の収入とする。

4. 利用料金の收受に関し必要な事項は、指定管理者があらかじめ市長の承認を得て定める。

また、使用料については「八王子市都市公園条例」では以下のとおりである(抜粋)。

(有料運動施設等の使用料)

・第7条 有料の運動施設(前条第1項ただし書の規定により使用承認を受けないで利用できる有料の運動施設を除く。以下「有料運動施設」という。)及び有料運動施設を使用する際に用いる器具(以下「器具」という。)並びに体験学習施設の使用については、別表第1に定める額の使用料を徴収する。

監査対象施設の指定管理料、利用料金制度及び使用料については以下のとおりである。

監査対象施設名	指定管理料	利用料金制度	使用料
戸吹スポーツ公園	有	-	有
北部地区公園	有	-	有
東部地区公園	有	-	有

監査対象施設名	指定管理料	利用料金制度	使用料
南西部地区公園	有	-	有
高尾駒木野庭園	有	-	有
甲の原体育館	有	有	-
道の駅八王子滝山	-	有	-
心身障害者福祉センター	有	-	-
障害者療育センター	有	-	-
恩方老人憩の家	有	-	-
静教保育園	有	-	有
多賀保育園	有	-	有
中野保育園	有	-	有
長房南保育園	有	-	有
石川保育園	有	-	有
由木西小学童保育所	有	有	有
みなみ野君田小学童保育所	有	有	有
散田小学童保育所	有	有	有
山田小学童保育所	有	有	有
あたご学童保育所	有	有	有
鍮水小学童保育所	有	有	有
横川学童保育所	有	有	有
上川口小学童保育所	有	有	有
からまつ学童保育所	有	有	有
恩方東学童保育所	有	有	有
恩方西学童保育所	有	有	有
第四小学童保育所	有	有	有
第一小学童保育所	有	有	有
つくみ学童保育所	有	有	有
横山第一小学童保育所	有	有	有

第5．市のモニタリング

1．モニタリングの意義

指定管理者制度の採用は、公の施設の管理運営等において指定管理者を希望する事業者などからよりよい提案を受け、もって市民サービスの質の向上と経費の節減を図るも

のである。そのために市は、事業者がその目的を達成するために基本協定に沿った業務仕様書の内容が適正に執行されているかどうか検証する必要がある。その方法として、モニタリングを実施し、P D C Aサイクルを確立することとなる。

2. 八王子市指定管理者制度モニタリングガイドライン

行革推進課は、モニタリング実施のために八王子市指定管理者制度モニタリングガイドライン（第二版）（以下、「モニタリングガイドライン」という）を作成している。以下のとおりである。（抜粋）

1. 目的

指定管理者制度を導入した公の施設の管理・運営状況について、モニタリングを実施し、制度の導入目的である「市民サービスの質の向上とコストの節減」が図られているかを検証し、指定管理者制度の運用面でのP D C Aサイクルを確立する。

また、その結果を公表することで、協定内容の履行を確保し、市民により質の高いサービスの提供を実現する。

3. モニタリングの視点

- (1) 施設の管理・運営を安定して行うことができるか。
- (2) 施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られているか。
- (3) 施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか。
- (4) 施設の効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られているか。
- (5) 事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか。
- (6) 個人情報保護管理及び危機管理が図られているか。

4. モニタリングの手法

モニタリングの目的を達成するには、以下に示す7種類のモニタリングの手法を効果的に活用して実施する。

(1) 年度事業計画書の検証

年度事業計画書は、「施設の設置目的」及び「指定期間内の目標」を達成するために実施する取組みを具体的に記載したものである。市は、この事業計画書の内容を検証し必要に応じて指導等を行う。

（実施の時期等）

時期：年度協定の締結前

(2) 利用者満足度調査の分析

市は、指定管理者が実施する利用者満足度調査の結果を、市民サービスの向上と経営の効率化の視点から分析し、改善が必要と認められる場合は指定管理者に対して指導等を行う。

なお、利用者満足度調査は、基本協定書、利用者満足度調査ガイドブックに基づき、調査結果を事業実施年度内の管理・運営に反映できる時期までに実施する。

(実施の時期等)

時期：12月まで

回数：年1回以上

(3) 指定管理者へのヒアリング

市は、指定管理者の管理・運営状況を把握するため、必要な書類の提出を求めるとともに指定管理者等に対して適宜ヒアリングを行い、適切な指導等を行う。

(実施の時期等)

時期・回数：適宜

(4) 実地調査

市は、指定管理者が適切な管理・運営を行うよう、適宜実地調査を実施する。

(実施の時期等)

時期・回数：適宜

(5) 日報・月報等の確認

事業実施過程で指定管理者から提出される日報・月報等について市は、内容の確認を行い、必要に応じて指導等を行う。ただし、報告事項については厳選すること。

(実施の時期等)

時期・回数：適宜

(6) 期中モニタリング(事業評価)の実施

市は、指定管理者が事業を実施する過程で発生する課題や問題点を明確に把握し、速やかに施設の管理・運営に反映させ、期末モニタリング(次項)や次年度の事業計画につなげるため、『期中モニタリング(事業評価)シート』(様式1・2)により期中モニタリング(事業評価)を実施する。

(実施の時期等)

時期・回数：原則、毎月1回月末までに実施

ただし、必要に応じて減ずることができる

結果は、原則期末モニタリングの結果と合わせて公表

(評価の判定基準)

施設の目標や計画の達成状況は次による

「A」「B」「C」の3段階

A：目標や計画を上回る成果があったもの

B：目標や計画どおりの成果があったもの

C：目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

(7) 期末モニタリングの実施

市は、事業年度終了後に指定管理者が行った施設の管理・運營業務の年間実績について検証するため、『期末モニタリングシート』(様式3)により総合的な視点で実施する。

<p>(実施の時期等)</p> <p>時期・回数：事業年度終了後の6月に1回実施（基準日は実施日現在）</p> <p>結果は7月に公表</p> <p>(評価の基準)</p> <p>指定管理者としての事業実施において当然確保されるべき項目</p> <p>適正であるか否かの2段階</p> <p>施設の目標や計画の達成状況は次による</p> <p>「A」「B」「C」の3段階</p> <p>A：目標や計画を上回る成果があったもの</p> <p>B：目標や計画どおりの成果があったもの</p> <p>C：目標や計画を下回っており、努力が必要なもの</p> <p>総合的な評価をコメントで記入し、最終的に「S」「A」「B」「C」「D」の5段階で協定内容の達成状況进行评估</p> <p>S：協定内容以上の業務（事業運営・施設管理等）を履行しており、モニタリング結果が極めて優れている場合</p> <p>A：協定内容どおり業務（事業運営・施設管理等）を履行しており、モニタリング結果が良好な場合</p> <p>B：協定内容どおり業務（事業運営・施設管理等）を履行しており、モニタリング結果が概ね良好な場合</p> <p>C：協定内容の業務（事業運営・施設管理等）に一部不履行がある場合</p> <p>D：協定内容の業務（事業運営・施設管理等）に相当不履行がある場合</p>

3. モニタリングの実態

(1) 担当所管に対するアンケート

上記のモニタリングガイドラインに沿って、当年度監査対象所管に対しアンケートを実施した。結果は以下のとおりである。調査項目は監査人が任意に実施したものである。

年度事業計画書の入手

- ・原則的には、事業年度開始前に入手していた。

利用者満足度調査

- ・利用者満足度調査は年に1回以上実施していた。
- ・調査項目については、指定管理者と協議している所管としていない所管が存在した。
- ・調査結果については全ての所管で入手していた。
- ・満足度調査の結果・分析を踏まえて、指定管理者と協議することについては実施している所管としていない所管が存在した。

- ・利用者からの苦情等が、直接市へ持ち込まれる場合があり、その場合には指定管理者に伝達しているとのことであった。

指定管理者へのヒアリング

- ・期中・期末モニタリングの他に、指定管理者の管理・運営状況を把握するため、適宜ヒアリングを行っているかどうかについては、年に複数回実施している所管が多かった。

実地調査

- ・実地調査は年に複数回実施しているとの結果であった。
- ・実地調査のためのマニュアル等及び実施調査後の作成書類の有無についてアンケートした結果、作成している所管と作成していない所管があった。
- ・備品が存在する施設にあっては、台帳が具備されているとのことであった。

(2) 利用者満足度調査

市は、「利用者満足度調査ガイドブック」を作成し、指定管理者が運営する公の施設の利用者を対象に、施設の状況やサービスに対する感じ方の調査を行うことを義務付けている。その目的は、指定管理者制度導入施設において利用者満足度調査を実施することで、利用者のニーズ等を把握し、その分析結果をもとに市民サービスの向上と経営の効率化を目指すことにある。

この満足度調査の実施主体は、ガイドブックの「調査項目の設定」の中で「調査する指定管理者が・・・」とあり、指定管理者自ら行うことが想定されている。

一般的に、利用者に対する調査は指定管理者が利用者に対してアンケート方式で行う方法や福祉サービスにおいては第三者評価機関が行うなどの方法がある。前者は施設利用に際しての利便性・容易性・職員の対応などに重点が置かれているのに対し、後者は指定管理者が提供するサービスの質に重点が置かれている。従って、その二つの調査は視点が異なるものと考えられる。

現状、市で直近において実施された調査の開示の実態は以下のとおりであった。(以下、ホームページより抜粋)

対象指定管理者(施設名)	満足度調査
スポーツコミュニティ戸吹(戸吹スポーツ公園)	満足度調査を行った結果、利用者満足度は98.2%の割合で、「満足・大いに満足」との回答があった。
ノースパーク(北部地区公園)	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査を実施した結果、樹木管理は83%、公園の雰囲気は86%、利用者のマナー50%となり、全体の満足度は75%の割合で「大いに満足、満足」との回答を得た。 ・アドプト団体に対しても調査を実施し、年度内に事業に反映させるなど、工夫が見られた。

日産マルベリーパーク (東部地区公園)	公園の印象について「大いに満足・満足(よい・普通)」が目標値である 66%及び前年実績値である 64%を下回り、60%であった。
南西部地区ゆめおりパーク (南西部地区公園)	今年度は第3四半期に実施した結果を第4四半期に反映させ、マナー向上看板を設置したことは評価する。
駒木野庭園アーツ(高尾駒木野庭園)	11月と3月の年2回調査を行っている。 ・全体的な満足度について、第1回目は「満足 48%」「大いに満足 50%」、第2回目は「満足 53%」「大いに満足 46%」であり来園者のほとんどが満足している結果となった。
シンコースポーツ・ジョンソンコントロールズ共同事業体(甲の原体育館)	利用者満足度調査を行った結果、利用者満足度は 94.5%で満足・大満足との回答があった。結果分析を行い、迅速に対応している。
社会福祉法人武蔵野会 (心身障害者福祉センター)	施設に対しての全般的な満足度は、14項目中 10項目(全体 71%)が「満足」以上という結果が得られた。「職員の対応の親切さ」「職員の説明のわかりやすさ」の項目が高く、職員の資質の高さが見受けられる。
社会福祉法人みずき福祉会(障害者療育センター)	利用者満足度調査を行った結果、23 調査項目あるが、全般的に高評価を得ている。総合平均点についても、3.5ポイントとなり高い評価を受けている。この満足度調査の結果は、改善すべき点に直ちに取り組むとともに、施設の透明性や説明責任を果たすため、家族連絡会で公表し、細かく説明している。
社会福祉法人八王子市社会福祉協議会(恩方老人憩の家)	例年行っている利用者満足度調査では、「職員の対応の親切さ」に関して「大いに満足」または、「満足」と回答した人が 90%と高い評価を得て、職員の利用者への対応が数値としてあらわれた。職員に求められる「親切さ」「丁寧さ」を意識した運営を引き続き期待する。
社会福祉法人太和会(静教保育園)	福祉サービス第三者評価機関による利用者に対する調査を実施し、在園児の保護者を対象とした調査の中で、総合的感想を聞く設問で、「満足」以上の評価をされた方は、98%であった。
社会福祉法人愛和会(多賀保育園)	福祉サービス第三者評価機関による利用者に対する調査を実施し、在園児の保護者を対象とした調査の中で、総合的感想を聞く設問で、「満足」以上の評価をされた方は、90%であった。

対象指定管理者（施設名）	満足度調査
社会福祉法人公德福祉会 （中野保育園）	福祉サービス第三者評価機関による利用者に対する調査を実施し、在園児の保護者を対象とした調査の中で、総合的感想を聞く設問で、「満足」以上の評価をされた方は、80%であった。
社会福祉法人多摩養育園 （長房南保育園）	福祉サービス第三者評価機関による利用者に対する調査を実施し、在園児の保護者を対象とした調査の中で、総合的感想を聞く設問で、「満足」以上の評価をされた方は、76%であった。
社会福祉法人多摩養育園 （石川保育園）	福祉サービス第三者評価機関による利用者に対する調査を実施し、在園児の保護者を対象とした調査の中で、総合的感想を聞く設問で、「満足」以上の評価をされた方は、92%であった。
社会福祉法人 敬愛学園 （散田小・山田小・あたご・鑓水小・東浅川小・みなみ野君田小・由木西小学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「きわめて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>社会福祉法人敬愛学園が運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.49点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
NPO法人 からまつ（第九小・からまつ・横川・上川口小学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「きわめて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>特定非営利活動法人からまつが運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.55点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
NPO法人 つくみ（つくみ学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「きわめて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>特定非営利活動法人つくみが運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.61点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>

<p>社会福祉法人 八王子市社会福祉協議会 (八木町学童保育所外 33 か所)</p>	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員(職員)の対応」など7項目について、「大いに満足」(4点)、「満足」(3点)、「不満」(2点)、「極めて不満」(1点)として調査を行っている。</p> <p>社会福祉法人八王子市社会福祉協議会が運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.52点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
<p>テンプスタッフ・ウィッシュ株式会社(鹿島・横山・みなみ野学童保育所)</p>	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員(職員)の対応」など7項目について、「大いに満足」(4点)、「満足」(3点)、「不満」(2点)、「極めて不満」(1点)として調査を行っている。</p> <p>テンプスタッフ・ウィッシュ株式会社が運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.37点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
<p>社会福祉法人 清心福祉会(高倉小・小宮小学童保育所)</p>	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員(職員)の対応」など7項目について、「大いに満足」(4点)、「満足」(3点)、「不満」(2点)、「極めて不満」(1点)として調査を行っている。</p> <p>社会福祉法人清心福祉会が運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.45点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
<p>NPO法人 ワークスコープ(上柚木小・長沼・中山小・城山・檜原小・由木東小・元八王子東小・由井かたから学童保育所)</p>	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員(職員)の対応」など7項目について、「大いに満足」(4点)、「満足」(3点)、「不満」(2点)、「極めて不満」(1点)として調査を行っている。</p> <p>特定非営利活動法人ワークスコープが運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.49点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>

対象指定管理者（施設名）	満足度調査
株式会社プロケア（式分方小・子安学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「極めて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>株式会社プロケアが運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.57点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
NPO法人 明神学童育成の会（第四小・第一小学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「極めて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>特定非営利活動法人明神学童育成の会が運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.61点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
NPO法人 恩方キッズ（恩方東・恩方西学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「極めて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>特定非営利活動法人恩方キッズが運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、平均で3.54点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>
社会福祉法人 太和会（美山小学童保育所）	<p>学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員（職員）の対応」など7項目について、「大いに満足」（4点）、「満足」（3点）、「不満」（2点）、「極めて不満」（1点）として調査を行っている。</p> <p>社会福祉法人太和会が運営する学童保育所の平成25年度調査結果は、3.70点となっており、肯定的な評価を受けている。</p>

社会福祉法人 竜光会 (横山第一小学童保育所)	学童保育所に通う児童の保護者に対し、「安心して学童保育所に預けられるか」や「指導員(職員)の対応」など7項目について、「大いに満足」(4点)、「満足」(3点)、「不満」(2点)、「きわめて不満」(1点)として調査を行っている。 社会福祉法人竜光会が運営する学童保育所の平成 25年度調査結果は、3.58点となっており、肯定的な評価を受けている。
----------------------------	---

4. 期中・期末モニタリング結果の開示

上記期中・期末モニタリング結果について、平成 22 年 5 月に行革推進課によって策定された「指定管理者制度導入事務の手引き」に基づき結果を公表している。

(1) 期中モニタリングの実態

実施・頻度

期中モニタリングは、「モニタリングガイドライン」によれば「原則、毎月1回月末までに実施。ただし、必要に応じて減ずることができる」としている。

担当所管	監査対象施設	頻度(回)/年	評価項目数
公園課	高尾駒木野庭園・戸吹スポーツ公園	4	15
	各公園	4	14
スポーツ施設管理課	甲の原体育館	4	15
農林課	道の駅八王子滝山	2	11
障害者福祉課	心身障害者福祉センター	4	7
	障害者療育センター	4	5
高齢者いきいき課	恩方老人憩の家	2	13
保育幼稚園課	各保育園	2	5
児童青少年課	各学童保育所	3	5

モニタリングを実施する際は、適宜に実地調査を行うこととされている。

評価項目

期中モニタリングの評価は、指定された様式により提示されており、その項目は年度の事業計画等をもとに、施設の設置目的や指定期間内の目標を達成するために必要と考えられる事業を選定し記入することになっている。指定管理者は当該表に自己評価を記入し、担当所管がその評価・手続に改善事項があればコメントを記入している。

各所管の評価項目の具体例は以下のとおりである。さらに各評価項目に対して具体的な事業内容と成果目標・指標を設定している。なお、各施設において評価項目の記

載内容に多少の差異がみられるが、基本的な基準としては類似している。

(ア) 公園課

- ・安全安心、危機管理 ・効率的な施設の管理運営
- ・環境配慮 ・サービス向上、利用者増

(イ) スポーツ施設管理課

- ・安全安心、危機管理 ・効果効率的な施設の管理運営
- ・環境配慮 ・サービス向上、利用者増

(ウ) 農林課

- ・全般的な管理運営 ・農作物等販売施設の管理
- ・地域交流施設の管理運営について ・トイレの管理 ・駐車場の管理

(エ) 障害者福祉課

- ・安全安心、危機管理 ・効果効率的な施設の管理運営
- ・環境配慮 ・サービス向上、利用者増

(オ) 高齢者いきいき課

- ・安全安心、危機管理 ・効果効率的な施設の管理運営
- ・環境配慮 ・サービス向上、利用者増

(カ) 保育幼稚園課

- ・計画的な保育の実施 ・保護者対策 ・地域貢献
- ・施設管理 ・環境配慮 ・保育士の質の向上

(キ) 児童青少年課

- ・地域との連携 ・計画的な事業の実施
- ・安全安心、危機管理 ・施設の管理運営 ・保護者対応

評価基準

行革推進課作成の「モニタリングガイドライン」によれば、期中評価は、施設の目標や計画の達成状況により3段階で判定するとされている。

A：目標や計画を上回る成果があったもの

B：目標や計画どおりの成果があったもの

C：目標や計画を下回っており、努力が必要なもの

平成25年度の評価結果を見ると、ほとんど「A」か「B」であった。

ただし、学童保育所においては、平成24年度からA、Bの2段階評価としている。

改善・指摘事項

上記評価において、担当所管が改善・指摘事項とされる項目を発見した場合には、担当所管は目標値や達成時期などを明確に示し、指定管理者が具体的な改善行動にかなげられるようにするために、モニタリングシートに記載することになる。

平成25年度の期中モニタリングにおける改善・指摘事項の実態は以下のとおりである。数値はモニタリングの結果、「有」とされた累計数である。

監査対象の概要

監査対象施設名	改善・指摘事項数	未改善事項数
戸吹スポーツ公園	5	0
北部地区公園	6	0
東部地区公園	6	1
南西部地区公園	14	1
高尾駒木野庭園	3	1
甲の原体育館	6	2
道の駅八王子滝山	未開示	未開示
心身障害者福祉センター	0	0
障害者療育センター	0	0
恩方老人憩の家	0	0
静教保育園	0	0
多賀保育園	0	0
中野保育園	3	0
長房南保育園	0	0
石川保育園	0	0
由木西小学童保育所	0	0
みなみ野君田小学童保育所	0	0
散田小学童保育所	0	0
山田小学童保育所	0	0
あたご学童保育所	0	0
鍮水小学童保育所	0	0
横川学童保育所	0	0
上川口小学童保育所	0	0
からまつ学童保育所	0	0
恩方東学童保育所	0	0
恩方西学童保育所	0	0
第四小学童保育所	0	0
第一小学童保育所	0	0
つくみ学童保育所	0	0
横山第一小学童保育所	0	0

上記表から、改善・指摘事項数は担当所管により差異が見られる。未改善事項数は、平成 26 年 3 月時点のモニタリングシートにおいて改善・指摘事項があり、当該シー

ト上の対応状況で「済」と記載されていない項目数である。これらについては、それぞれ改善プランが記載されていた。また、未開示表示は、本報告書作成時現在、ホームページ上で開示されていないものである。

年間評価

複数回のモニタリングの結果を踏まえて担当所管課は、具体的な事業内容と成果目標・指標に対して、年間評価として評価区分及びコメントを記載している。

(2) 期末モニタリングの実態

実施・頻度

事業年度終了後の6月に1回実施するものであり、基準日は実施日現在とされている。

評価の基準

評価基準は、モニタリングガイドラインで示されており、期末モニタリングの総合評価は5段階評価となっている。期末モニタリングシートの開示状況は以下のとおりである。

監査対象施設名	総合評価状況	基準日
戸吹スポーツ公園	B	3月31日
北部地区公園	A	3月31日
東部地区公園	B	3月31日
南西部地区公園	A	3月31日
高尾駒木野庭園	B	3月31日
甲の原体育館	B	3月31日
道の駅八王子滝山	未開示	未開示
心身障害者福祉センター	B	6月30日
障害者療育センター	A	6月30日
恩方老人憩の家	A	6月27日
静教保育園	A	6月17日
多賀保育園	A	6月9日
中野保育園	A	6月13日
長房南保育園	A	6月16日
石川保育園	A	6月23日
由木西小学童保育所	B	5月14日
みなみ野君田小学童保育所	B	5月14日
散田小学童保育所	B	5月14日
山田小学童保育所	B	5月14日

あたご学童保育所	B	5月14日
鍮水小学童保育所	B	5月14日
横川学童保育所	A	6月16日
上川口小学童保育所	A	6月16日
からまつ学童保育所	A	6月16日
恩方東学童保育所	A	6月12日
恩方西学童保育所	A	6月12日
第四小学童保育所	A	6月16日
第一小学童保育所	A	6月16日
つくみ学童保育所	A	6月18日
横山第一小学童保育所	A	6月17日

基準日は期末モニタリングを実施した日を記載することになっているが、公園課及びスポーツ施設管理課においては、基準日を実施日でなく指定管理年度の末日を記載していた。

5. 改善事項への対応

期中及び期末のモニタリングの結果、改善・指摘事項がある場合には、指定管理者は速やかに対応することとし、市（担当所管）と相互に協力して適正な指定管理者制度の運用を実現する。そのために、市では指定のモニタリング様式（期中・期末モニタリングシート）により改善プランを記載し指定管理者の対応を監視することとしている。

市のホームページにおいて担当所管よりそれら資料が開示されているが、必ずしも明瞭には開示されていなかった。

6. 担当所管部のモニタリング状況の監視について

担当所管のモニタリングに関して、モニタリングの実施から開示のプロセスにおいて、他の所管部の関与は見られなかった。

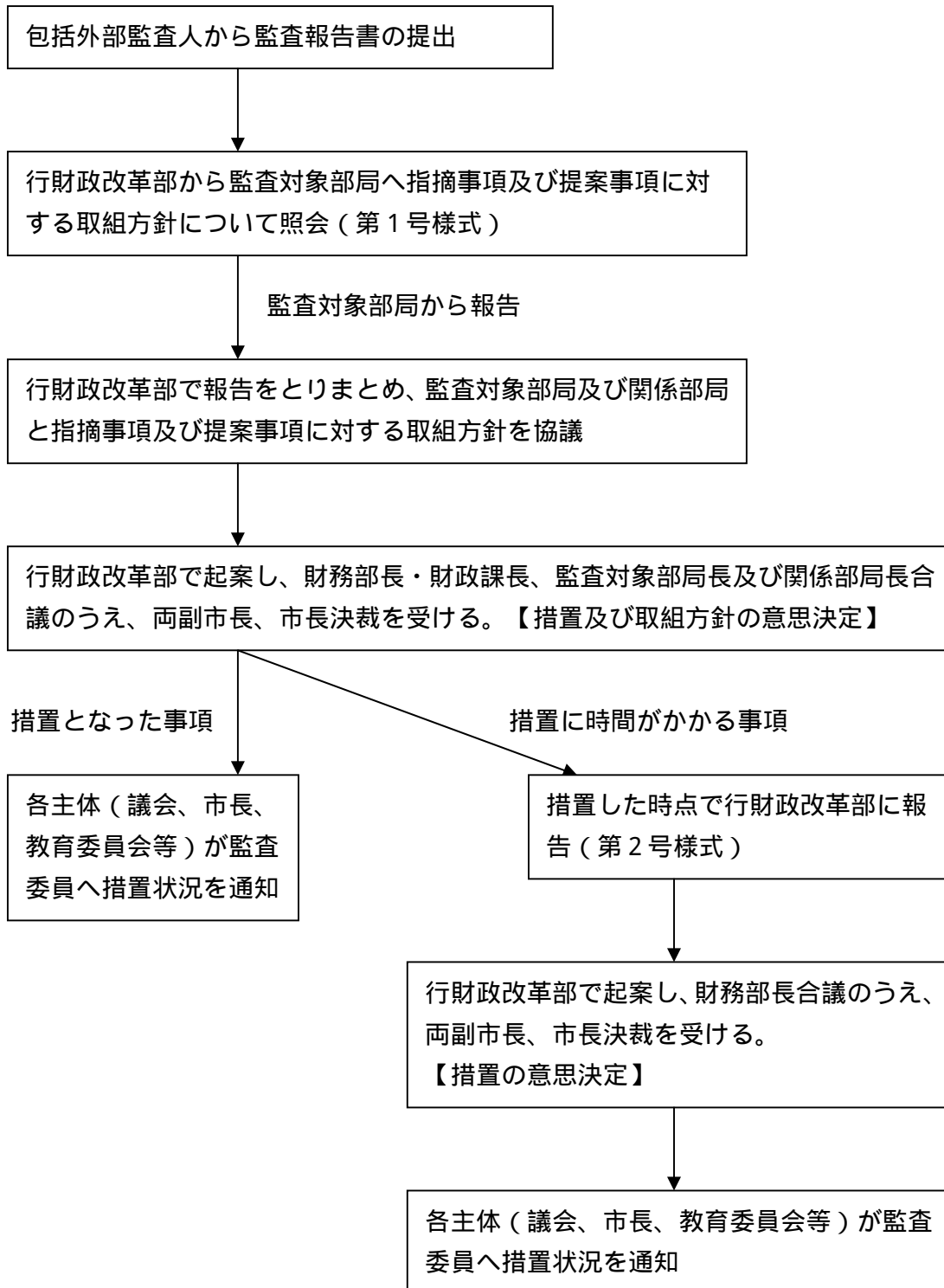
基本方針等を作成している行革推進課は、担当所管との調整機関として、個別の相談協議、定例の連絡会議及び経理状況調査の実施等、制度の運用面で関与している状況であった。

第6. 包括外部監査の結果に対する措置

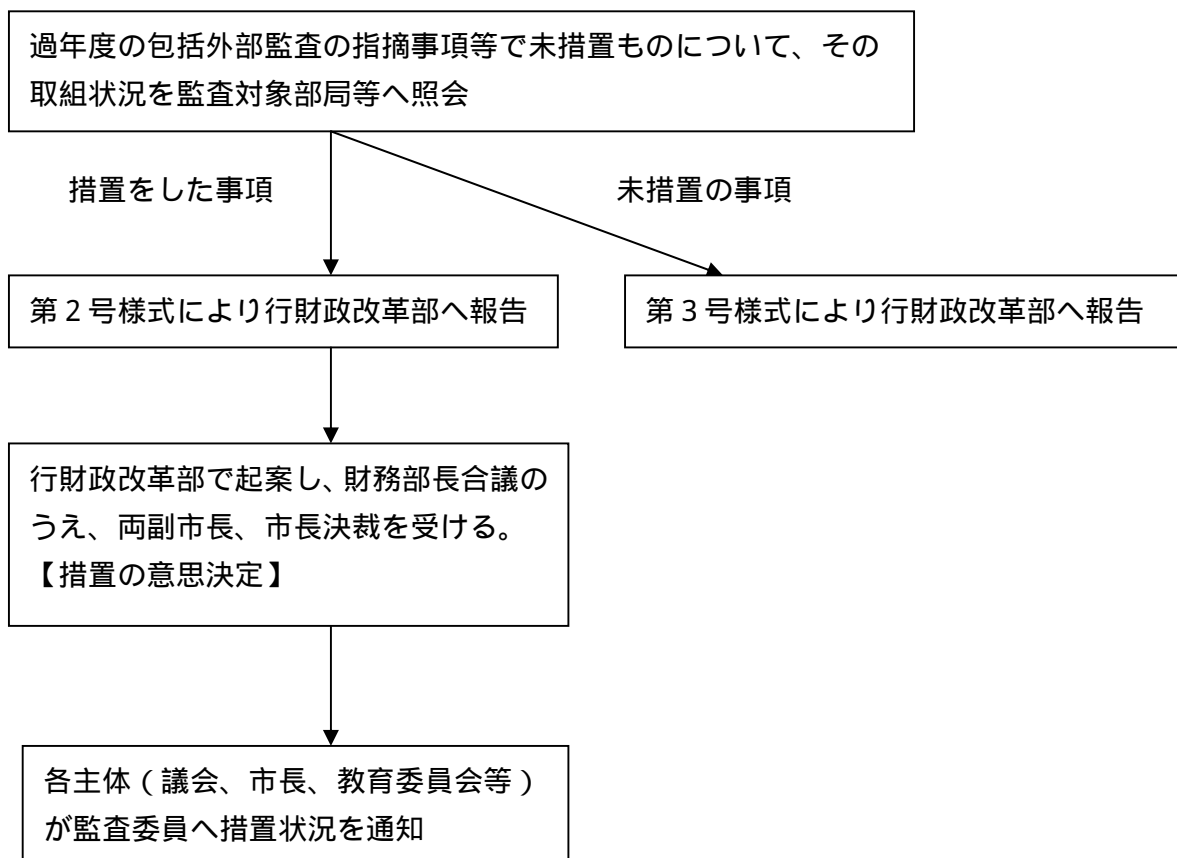
過年度において指定管理者制度等を特定の事件として選定し、かつ、今回監査対象となっていた所管部について、指摘・意見事項があったものについて市の措置状況を検討した。

1. 市の措置プロセス

(1) 包括外部監査による指摘等を当年度で措置する場合



(2) 包括外部監査による指摘等を過年度で措置する場合



指摘事項とは、財務に関する事務の執行等において、違法または不当等があるなどは正・改善を求めるものである。

提案事項とは、財務に関する事務の執行等において、違法・不当等には該当しないが、今後の組織運営上の観点から改善が望まれるものである。

以下の報告様式が準備されている。

第1号様式「監査の指摘事項等に対する改善策・実施時期についての報告」

第2号様式「包括外部監査結果に基づく措置についての報告」

第3号様式「包括外部監査の未措置の指摘事項等に対する取組状況についての報告」

2. 措置状況

本年度の監査対象所管課における過年度外部監査の指定管理者制度に関する指摘等事項数及び措置状況は以下のとおりである。

担当所管課	指摘等事項数				未措置事項数
	平成 19 年度	平成 21 年度	平成 25 年度	合計	
公園課	20	0	0	20	0
住宅政策課	0	7	0	7	3
生涯学習政策課	0	0	4	4	2
観光課	4	0	0	4	0
農林課	2	0	0	2	0
高齢者いきいき課	2	0	0	2	0
保育幼稚園課	4	0	0	4	0
児童青少年課	12	0	0	12	0

表示年度は包括外部監査実施年度であり、未措置事項数は、本年度包括外部監査報告書時点での状況である。

上記の措置状況等については、「 . 監査結果の指摘及び意見」の「第 4 . 過年度の包括外部監査における意見等と措置状況」において検討している。検討の過程において、市の措置状況で特に指摘等すべきことがない場合には、措置状況が開示されていることを踏まえて本報告書には記載していない。

3 . 措置状況の開示

地方自治法第 252 条の 38 第 6 項において、「監査の結果に関する報告の提出があつた場合において、当該監査の結果に関する報告の提出を受けた包括外部監査対象団体の議会、長、教育委員会、選挙管理委員会、人事委員会若しくは公平委員会、公安委員会、労働委員会、農業委員会その他法律に基づく委員会又は委員は、当該監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として措置を講じたときは、その旨を監査委員に通知するものとする。この場合においては、監査委員は、当該通知に係る事項を公表しなければならない。」とされており、市においてもホームページにより開示している。

担当所管	指摘等事項数	監査委員公表年度ごとの件数				措置合計件数
		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 24 年度	平成 26 年度	
公園課	20	20	-	-	-	20
住宅政策課	7	0	-	4	-	4
生涯学習政策課	4	-	-	-	2	2
観光課	4	3	1	-	-	4
農林課	2	1	1	-	-	2
高齢者いきいき課	2	2	-	-	-	2
保育幼稚園課	4	4	-	-	-	4
児童青少年課	12	12	-	-	-	12

・監査結果の指摘及び意見

監査結果の指摘及び意見については、監査対象とした事業別に区分して記載している。監査対象全体を通じた監査の結果については、「第1．総括」に記載している。

「指摘」とは、財務に関する事務の執行等において、違法または不当等があるなど是正・改善を求めるものである。

「意見」とは、財務に関する事務の執行等において、違法・不当等には該当しないが、今後の組織運営上の観点から改善が望まれるものである。

「措置済事項」とは、「指摘」あるいは「意見」に該当する事案のうち、本報告書作成前に改善されたものである。

実施した監査手続の概要については、「外部監査の方法」の「第3．主な監査手続」に記載している。

第1．総括

1．監査対象とした事業の全体的評価

平成16年に指定管理者制度導入以来10年経過した現在、監査人は当制度に対する市としての取組みについて全体的な観点及び個別施設の管理運営の観点から監査を実施した。

その結果、指定管理者制度の運用において、全体的観点からの意見については「第2．指定管理者制度総論」において記載し、個別施設の管理運営に関する意見については、「第3．指定管理者制度に関する事業の各論」において記載した。

指定管理者制度の運用は担当所管によって実施されており、主な手続としては 指定管理者の選定から決定に至るまで、 指定管理者に対するモニタリング、そして 指定管理者の評価となっている。さらに、それらの結果を市民への説明責任を十分に果たすために市のホームページで公開している。

監査の結果、指定管理者制度の運用は概ね基本方針等に則って実施されていたが、意見等に記載してあるとおりの課題があり、改善すべき事項について積極的に対応されることを望む。

また、運用のための基本方針などを策定している行財政改革部行革推進課の役割についても検討した。現状、担当所管と連携し、指定管理者制度を推進していく役割を果たしているが、第8次行財政改革推進計画の中でも、指定管理者制度のとりまとめ部署となっており、今後の役割に期待するものである。

2. 指摘、意見及び措置済事項の一覧

項 目	区 分			頁
	指 摘	意 見	措 置 済	
1. 指定管理者制度総論				
(1) 公募によらない選定について				
コミュニティ関連施設等	-	1	-	73
更新制度	-	1	-	73
(2) 指定管理者の種類別状況について				
(3) 募集における施設単位について				
(4) 選定基準の開示状況について				
(5) 選定のための配点基準について				
(6) 指定管理者に対するモニタリングについて				
期中モニタリング	-	3	-	75
期末モニタリング	-	2	-	76
利用者満足度調査に関する開示	-	1	-	77
(7) 行財政改革部行革推進課の役割について				
2. 指定管理者制度に関する事業の各論				
(1) まちなみ整備部				
公園課				
指定管理料の取扱いについて	1	-	-	83
光熱水費について	-	1	-	83
指定管理者の収支について	-	1	-	87
公園の管理運営方法について	-	1	-	88
利用料金制の非導入について	-	1	-	90
業務の引継ぎについて	-	1	-	90
共同事業体の潜在的なリスクについて	-	1	-	92
遊具点検について	-	1	-	93
保険の加入について	-	1	-	93
金庫の管理について	-	1	-	94
稼働率の目標値設定について(戸吹スポーツ公園)	-	1	-	94
モニタリングシートの運用について	-	1	-	95
満足度調査の方法について	-	1	-	97

(2) 生涯学習スポーツ部				
スポーツ施設管理課				
協定書の開示について	-	1	-	101
独立した銀行口座の運用について	1	-	-	102
独立した会計帳簿に関するモニタリングについて	-	1	-	108
(3) 産業振興部				
農林課				
協定書の開示について	-	1	-	112
経理規程の不備について	1	-	-	114
独立した銀行口座の運用について	1	-	-	114
分配金に関する規定の基本協定書における欠落について	1	-	-	116
分配金の計算方法の論拠について	-	1	-	117
指定管理者の商業圏域の検討について	-	1	-	119
収支計算における支出に含まれる諸経費について	-	1	-	119
モニタリング結果について	-	1	-	123
(4) 福祉部				
障害者福祉課				
期中モニタリングシート項目の記載について	-	1	-	128
更新制度に係る第三者による評価実施の規定について	-	1	-	131
募集時における業務内容の記載について	-	1	-	135
高齢者いきいき課				
恩方老人憩の家の面積について	-	1	-	139
光熱水費の把握について	-	1	-	141
重点的な評価項目の設定について	-	1	-	143
恩方老人憩の家の運営について	-	1	-	145
(5) 子ども家庭部				
保育幼稚園課				
利用者の満足度調査の実施主体について	-	1	-	150
評価項目における第三者による評価及び利用者満足度調査の取扱いについて	-	1	-	153
評価項目における職員確保の継続性の取扱いについて	-	1	-	154
人件費に係る指定管理者間の比較分析について	-	1	-	155

監査結果の指摘及び意見

項 目	区 分			頁
	指 摘	意 見	措 置 済	
基本協定書における事業評価の頻度の明確化について	-	1	-	158
申出書及び報告書のひな型の作成について	-	1	-	159
備品の計上漏れについて	1	-	-	159
児童青少年課				
収支計画の前年度協定額の記載について	-	1	-	171
指導員の交代に係る基本協定書の規定設定について	-	1	-	171
差額説明欄への記載の運用状況の確保について	-	1	-	172
効率的な期末モニタリングの実施について	-	1	-	175
有効かつ効率的な実地調査の実施について	-	1	-	177
保護者満足度調査の回収率の改善について	-	1	-	178
備品の計上漏れについて	1	-	-	178
外部専門家が行う経理状況調査の有効活用について	-	1	-	179
3 . 過年度の包括外部監査における意見等と措置状況				
(1) 産業振興部				
農林課				
有料化の是非に関するアンケートについて	-	1	-	182
市民の利用機会の均等性の確保について	-	2	-	184
事業報告書の記載事項について	-	1	-	185
(2) 福祉部				
高齢者いきいき課				
利用者満足度調査の実施状況について	-	1	-	186
第三者による評価との比較及び指定管理者とのコミュニケーションについて	-	1	-	187
第三者による評価制度の実施状況について	-	1	-	188
(3) 子ども家庭部				
児童青少年課				
「利用料金実績報告」の運用状況について	-	1	-	189

第２．指定管理者制度総論

１．公募によらない選定について

市では、指定管理者の選定については、原則として公募形式によるとなっているが、以下の施設の場合には公募によらず特命により指定管理者を選定していた。

（１）コミュニティ関連施設等

公募によらない選定となるコミュニティ関連施設等については、いわゆる指定管理者制度導入の意義である民間のノウハウ等による効果・効率性等に加え、地域に根付いた市民との協働を推進できる指定管理者を選定している。よって、従来からの指定管理者が継続している。

【意見】公の施設には多様な施設があり、民間のノウハウ等を積極的に取り入れる必要のある施設やそうでない施設が存在すると思われる。指定管理者制度を導入することは、当該施設にとって最もふさわしい管理者を選定し、市民サービスの向上と経費の節減を目的とするものと考えられる。管理者の選定に当たっては、原則として競争原理を働かせることがふさわしいと考えるが、競争になじまない施設があることも理解できる。従って、コミュニティ関連施設等のように公募によらない施設として、個別に判断していくことが必要な施設については、より一層、市民に対し十分な説明責任を果たす必要があると考える。

（２）更新制度

一定の条件を満たした場合には公募によることなく指定期間の更新を受けることができる更新制度を採用している。対象施設としては、利用者が申請・決定行為により特定され、提供するサービスに専門性が求められており、施設職員と施設利用者との人的な関係が継続かつ密接な施設であることで、それは保育園・障害者療育センター・高齢者在宅サービスセンター・学童保育所に限定されている。

【意見】更新制度対象施設として市が限定している施設は、施設職員と施設利用者の人的な関係が施設の管理運営にとって重要な施設であり、指定管理者が優良事業者である場合に（当然、継続意思の存在が前提となるが）、更新することになる。そのような更新制度は、新規に参入する可能性のある事業者を市が知りうる機会を逸してしまう要因ともなりかねない。

しかしながら、指定管理者として、優良事業者の認定を受けるということは大いなるインセンティブになると考えられ、市が想定する以上の事業遂行も期待される。このような優良事業者を更新させるという判断を行うことは選定時の評価よりも一層

重要なものとする。そのための所定の手続きは構築されているものと思えるが、さらに深度ある評価及び市民に対する説明責任を果たすために努力を惜しまないことが望まれる。

2. 指定管理者の種類別状況について

指定管理者制度を導入している子ども家庭部所管の学童保育所において、指定管理者制度導入前から管理運営を行ってきた社会福祉法人八王子市社会福祉協議会が指定管理者として選定され、平成 26 年 3 月 31 日現在で 34 施設の指定管理業務を行っている。

【意見】当該団体が管理運営する施設数を見ると、指定管理者制度導入時から現時点に至るまで著しい増減はない。また、他の同種施設が 1 施設ごとに協定を結んでいるのに対し、当該団体は 34 施設の管理運営を一括して受けている。優良団体である理由によって更新制度の適用となっているが、複数施設の一括管理についての説明を含め、基本方針にあるように、特命の必要性和効果・効率性を検証し、市民に十分な説明責任を果たすべきである。また、当該団体の今後の役割を考えた場合、今までと同様に多くの学童保育所の管理を委ねることが適切なかを検証する時期にある。地域団体の NPO 法人や民間企業との競争を原点としたサービスの向上を検討する必要がある。平成 27 年度に当該団体が指定管理者である 34 施設について選定期間が迫っている。これについての早急な対応が望まれる。

3. 募集における施設単位について

「基本方針その 2」において、指定管理者の指定に際して、公募における施設の単位を一定の規模にグループ化して公募する方法が認められている。現状では多数存在する都市公園に関して、市では、募集の単位として複数同種の施設を一定の規模にグループ化して公募を行っている。

【意見】都市公園のグループ化の理由として地域割によることが募集要項で明示されている。公園の管理は業務内容が多様であり、また規模においても様々である。このような多数の公園の管理のためには、地域性からグループ化し、共同事業体方式による指定管理者が効率的な方法であると考えられる。このような同種の施設に対するグループ化による指定管理者の選定は、同一所管であることから比較的容易に実施しやすいものと思われる。

公の施設に対する管理運営は、全庁的に検討していく必要がある。従って、例えば担当所管が異なることがあっても、グループ化の観点から検討することが有効な施設も存在するのではないかと考える。例えば、恩方農村環境改善センターと恩方老人憩の

家などは地域的には隣接しており、地域住民の集会の場として提供されている。当初の施設の設置目的と当然異なっているが現状の利用状況では著しい差異はないと思われる。指定管理者制度の採用を前提とするならば、グループ化の検討に値するのではないだろうか。

このように、指定管理者制度を導入している施設を効果・効率的に管理運営する方法を検討することが必要と考える。

4．選定基準の開示状況について

指定管理者の選定については担当所管の判断に委ねられている。従って、選定基準や評価項目も施設の業務内容によって異なり、さらに指定管理者を選定した判断基準である選定基準の開示は担当所管により様々である。

【意見】市民にとって指定管理者の選定は、施設の有効な管理運営のためには重要である。そのためにはどのような選定基準及びさらにどのような詳細な評価項目により指定管理者が選定されたかを市民に説明することは必要と考える。担当所管により開示レベルが異なっているのは、市民に対し選定基準のレベルが異なっているかのような印象を与えることになる。従って、指定管理者を選定した判断基準である選定基準及び詳細な評価項目まで開示すべきと考える。

5．選定のための配点基準について

選定のための配点基準については担当所管により様々である。選定委員会において検討された結果であるが、その経緯は明らかではない。

【意見】指定管理者の選定結果について総得点、評価項目の配点及び最低基準点などが開示されているが、それらの点数に対する考え方が記載されていないため、市としての評価内容が分かりにくい。施設の特徴により一律にはできないと思われるが、市民が理解しやすい工夫が望まれる。

6．指定管理者に対するモニタリングについて

(1) 担当所管部のモニタリング

期中モニタリング

()期中モニタリングは、年に複数回実施されており、事業計画の目標達成状況などと共に改善・指摘事項があれば所定の様式に記載し、指定管理者が改善方法を提案することになっている。その状況はホームページで開示されており、市民は確認することが可能である。

【意見 1】担当所管からの改善・指摘事項がある場合の開示状況が担当所管により異なっており、改善がなされたかどうか不明瞭な所管があった。期中モニタリングの目的は、期中において適宜に業務の実施状況を監視し、さらに業務遂行上での課題の早期発見及びその改善策を図ることにある。そのような状況を開示することによって、担当所管が指定管理者の管理運営状況を適切にモニタリングしているかが明らかとなっている。従って、開示する以上は完全に明瞭に記載すべきである。

()行革推進課作成の「指定管理者制度導入事務の手引き」によればモニタリング結果についてホームページに掲載することになっており、それに従ってすべての期中モニタリングシートが開示されている。開示時期は、7月中を目安に、前年のモニタリング結果を公表できるよう要請している。しかしながら実際の開示時期は、一部施設を除き8月以降となっているのが現状である。

【意見 2】開示するためには情報の完全性・明瞭性そして適時性が必要とされる。しかし、現状における市の期中モニタリングは、多数のモニタリングチェック項目、指定管理者自身による自己評価及び担当所管評価、さらに改善・指摘事項の対応の記載が求められ、これら項目を実施し開示するに至るまではかなりの時間を要すると考えられる。従って、今後モニタリングの方法など効率的な実施方法や開示方法を検討し、迅速な開示が可能となることが望まれる。

()期中モニタリングの評価は、モニタリングガイドラインによれば3段階評価となっているが、実際には2段階評価としている所管があった。担当所管と平成24年当時の行政経営部経営監理室との協議により決定されたとのことであった。

【意見 3】施設の特徴やモニタリング項目によっては現状の3段階評価が必ずしも最適ではないことも理解できる。しかし、現状の評価方法の統一性から考えると個別に対応していくことは混乱を招きかねない。従って、個別対応ではなく評価方法全体について検討することが必要ではないだろうか。

期末モニタリング

()期末モニタリング項目に以下の確認項目が掲げられている。

- ・ 管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか
- ・ 資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか

指定管理者の事業者は、「 .第3.4.指定管理者の種類別状況」のとおり、種々の形態があり、その事業者たちの会計は企業会計、社会福祉法人会計等々となっている。しかしモニタリング様式では業種別を実施するようなツールとはなっていない。

【意見1】担当所管のモニタリング実施者は企業会計等の専門的知識を持っていないのが現状である。従って、指定管理者の経理的観点からのモニタリングが効果的に行われているかどうか疑問である。よって、その実効性を高めるための手段が必要と考える。

指定管理者の経理業務に対するチェック・検討には専門的な知識が必要である。行革推進課においても、平成26年度に専門家による担当職員への研修や税理士による経理状況調査を対象所管の範囲を拡大して実施しているとのことであり、今後も担当職員のスキルアップをしていくことが重要である。

更に、モニタリングを強化するために、例えば公認会計士等の専門家を活用するなど、行革推進課と各担当所管が連携し、より効果的かつ効率的なモニタリング制度を共に構築していくことが望まれる。

()期中モニタリング評価は原則、3段階で行われているが、期末モニタリングシートとの総合評価は5段階となっている。期中モニタリングは、指定管理者が事業を実施する過程で発生する課題や問題点を明確に把握し、速やかに施設の管理・運営に反映させ、期末モニタリングや次年度の事業計画につなげるためのものである。一方、期末モニタリングは事業年度終了後に指定管理者が行った施設の管理・運営業務の年間実績について検証するためのものである。

【意見2】期末モニタリングにおいて施設の目標や計画の達成状況について3段階評価となっており、期中モニタリングの評価基準と同様である。期末モニタリング評価項目と期中モニタリング評価項目は同一ではないが、期中モニタリングの評価結果は期末モニタリング評価に反映されるべきものと考ええる。また、それぞれの評価結果を合理的に説明する必要がある。今後、効果・効率的なモニタリングの実施方法と共に評価方法についても検討するよう望まれる。

利用者満足度調査に関する開示

利用者満足度調査の開示は、事業ごとに概ね一律の開示となっている。すなわち、数値基準による満足度を記載し、評価の状況を開示している。

【意見】利用者満足度調査の目的は、利用者のニーズ等を把握し、その分析結果をもとに市民サービスの向上と経営の効率化を目指すことにある。

現状開示されている情報は、全体的な評価を数値基準で示しているだけにとどまっているため、利用者満足度調査結果に基づいた改善事例を示すなど、わかりやすい情報発信に努めることで市民との連携をさらに深めていく必要があると考える。

7. 行財政改革部行革推進課の役割について

指定管理者制度導入に際しての基本方針等の策定、その後の見直し等についても、行革推進課によって改定されている。行革推進課の業務内容は以下のとおりである。

- ・ 行財政改革
- ・ 外部監査
- ・ 民間経営手法の活用

現状の行革推進課の役割は、各担当所管からの個別協議や定期的な連絡会を開催し、担当所管が効果・効率的に指定管理者制度を運用していくための支援や、制度全体の運用に関する総括である。

【意見】多数の公の施設を保有している市にとって、それら施設の効率的な管理運営は健全財政の確保のためには重要なことである。行革推進課は基本方針・文例など提示しているが、指定管理者に関する導入から最終評価までは担当所管の判断に委ねられている。従って、担当所管は指定管理者制度を推進していくために中心的役割を担うものである。

第8次行財政改革推進計画の中で、行革推進課は指定管理者制度の見直しのとりまとめ部署として位置付けられている。具体的な取組内容として以下の項目があげられている。

- 指定管理者制度の導入効果を高める方策の研究
 - ・ 市民サービスを向上させる方策の検討
 - ・ 施設管理の安定化に向けた制度整備
- 個別施設の最適な管理手法の検討
 - ・ 施設特性を踏まえた管理手法の最適化

指定管理者制度の基本方針策定から約10年が経過した現在、施設の設置目的をより効果的に達成するために施設管理運営のあり方を検証していくことが必要であり、とりまとめ部署である行革推進課と各担当所管が連携し、指定管理者制度の導入効果をより高めることを目指していくべきである。

第3. 指定管理者制度に関する事業の各論

1. まちなみ整備部

【北部地区公園、東部地区公園、南西部地区公園、戸吹スポーツ公園、高尾駒木野庭園（公園課）】

(1) 施設の概要

施設の目的

不特定かつ多数の者が、休息、観賞、散歩、遊戯、運動等、様々な利用目的に応じて、健全かつ適正に利用することを推進し、市民福祉の増進に寄与することを目的とする。

施設の範囲

広大な市域面積と緑豊かな自然に恵まれた本市には、900 を超える様々な公園や緑地がある。

市内の都市公園や緑地の管理については、市内全域を対象として指定管理者制度を導入しており、本市の公園や緑地の大部分を指定管理者制度の対象としている。

指定管理者は、効果・効率的な公園緑地の運営と市民サービスの向上を目指し、()公園の維持管理に関する業務、()施設利用に関する業務、()その他の業務(利用促進や地域活動の支援など)といった、公園や緑地に関する大部分の業務を担っている。

本監査の対象となる公園や緑地の管理方法及び管理対象は以下のとおりである。

管理方法	地区別一括管理	個別管理(特徴のある公園)
管理対象	北部、東部、南西部の3つ (平成26年度より、北部、東部、東北部、南西部の4つ)	戸吹スポーツ公園、高尾駒木野庭園

各施設の特徴

() 北部地区公園(公園数:327)

JR中央線より北のエリアに存在する都市公園である。中心市街地を含むこのエリアは、八王子駅周辺の市街地や開発時期の古い住宅団地が多く、また、北西部には開発による残緑地も多い。これらに合わせて開園した公園や緑地が多く、古くから存在するものが比較的多い。

() 東部地区公園(公園数:240)

JR中央線より南のエリア、かつ、国道16号より東のエリアに存在する都市公園である。このエリアは、大規模な開発団地や多摩ニュータウンの区域に含まれる。多摩ニュータウンについては、緑の配置も考慮されており、公園や緑地にも十分な施設が整備されているが、他の開発団地にある公園や緑地については、樹木の高木化などにより、萌芽更新等の対応が必要なものもある。

() 南西部地区公園(公園数:180)

JR中央線より南のエリア、かつ、国道16号より西のエリアに存在する都市公園である。古い住宅団地や住宅地に加え、新しい住宅団地も多く、多種多様な性格を持つエリアである。公園や緑地も古くから存在するものと新しく開園したものが混在している。

() 戸吹スポーツ公園 (公園数：1)

市内北西部で唯一の大型スポーツ公園である。本市の戸吹最終処分場の上部を利用し、スケートパーク、サッカー・ラグビー場、テニスコートなどの充実したスポーツ・レクリエーションを楽しめる施設である。

施設の内容	開場時間
スケートパーク (有料施設)	午前 8 時から午後 10 時まで (午後 10 時 30 分閉門)
サッカー・ラグビー場 (有料施設)	
テニスコート (有料施設)	
原っぱ広場	午前 7 時 30 分から午後 10 時まで (午後 10 時 30 分閉門)
クライムガーデン	
さえずり池 (修景池)	
ジョギングコース	
管理棟	
公衆便所	
駐車場	

休場日：年中無休

() 高尾駒木野庭園 (公園数：1)

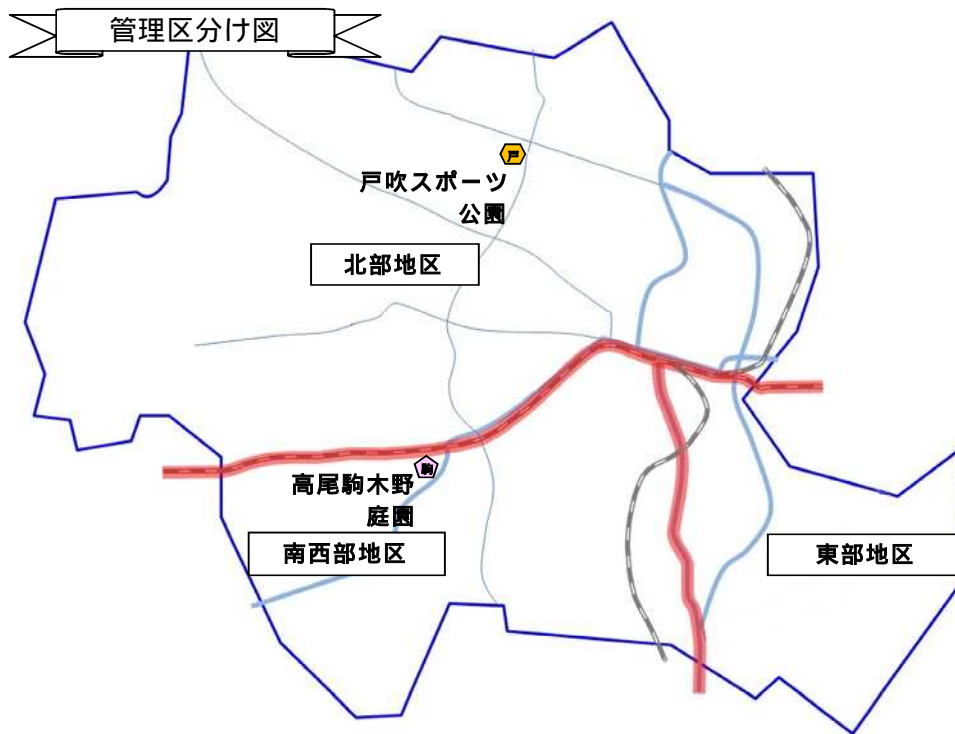
市内初の日本庭園を備えた公園である。自然豊かな高尾山麓に位置し、池泉回遊式庭園、枯山水、露地、盆栽など、四季折々、色々な表情が楽しめる。

施設の内容	開場時間
旧民家	4 月から 8 月まで 午前 9 時から午後 6 時まで 9 月から 10 月まで 午前 9 時から午後 5 時まで 11 月から 3 月まで 午前 9 時から午後 4 時まで
貸室 (有料)：和室「東の間」、和室「中の間」、ギャラリー「北の間」 茶室として利用の場合 (有料)	4 月から 8 月まで 午前 9 時 30 分から午後 5 時 30 分まで 午前 10 時から午後 4 時まで 9 月から 10 月まで 午前 9 時 30 分から午後 4 時 30 分まで 午前 10 時から午後 4 時まで 11 月から 3 月まで 午前 9 時 30 分から午後 3 時 30 分まで 午前 10 時から午後 3 時まで
駐車場	4 月から 8 月まで 午前 9 時から午後 6 時まで 9 月から 10 月まで 午前 9 時から午後 5 時まで 11 月から 3 月まで 午前 9 時から午後 4 時まで

休場日：年末年始 (12 月 29 日～1 月 3 日)

貸室の利用不可日：土・日・祝日 (ただし、7 月と 8 月を除く。)

施設の区分



(2) 指定管理者の概要
指定管理者の状況

区分	北部地区公園	東部地区公園	南西部地区公園	戸吹スポーツ公園	高尾駒木野庭園
指定管理者	ノースパーク	日産マルベリーパーク	南西部地区ゆめおりパーク	スポーツコミュニティ戸吹	駒木野庭園アーツ
構成団体数	9	5	7	3	3
公園数	327	240	180	1	1
期間	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日	平成 21 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日	平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日	平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日	平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
備考	公募による前 期間からの継 続(前期間) 平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日	公募による前 期間からの継 続(前期間) 平成 18 年 4 月 1 日～平成 21 年 3 月 31 日	公募による前 期間からの継 続(前期間) 平成 21 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日		

上記のとおり、公園施設は、施設に対する管理業務が多様であり、専門業者による作業分担が必要となるため、すべての指定管理者が共同事業体によって運営されている。

指定管理者が遵守すべき規約・関連法規等

- ・ 地方自治法
- ・ 都市公園法、同施行令、同施行規則
- ・ 労働基準法
- ・ 八王子市都市公園条例、同施行規則
- ・ 八王子市個人情報保護条例
- ・ 八王子市情報公開条例
- ・ 八王子市が設置又は管理する防犯カメラの運用に関する要綱
- ・ 施設維持、設備保守保安点検に関する法令（電気事業法、消防法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律）
- ・ 都市公園における遊具の安全確保に関する指針、遊具の安全に関する基準
- ・ その他規約等（基本協定書、年度協定書、募集要項、仕様書、管理の基準、業務の範囲、事業計画書及び年度事業計画書）

指定管理者の平成 25 年度の収支実績（精算前額）

（単位：千円）

指定管理業務	北部地区 公園	東部地区 公園	南西部地区 公園	戸吹スポーツ 公園	高尾駒木野 庭園
収入計	224,269	299,378	225,506	65,492	22,745
(うち、指定管理料)	(223,486)	(297,256)	(223,691)	(58,142)	(20,931)
支出計	224,269	299,449	225,506	66,575	22,741
収支差額	-	70	-	1,082	3
修繕	北部地区 公園	東部地区 公園	南西部地区 公園	戸吹スポーツ 公園	高尾駒木野 庭園
収入計	16,000	17,700	18,000	9,500	2,000
(うち、指定管理料)	(16,000)	(17,700)	(18,000)	(9,500)	(2,000)
支出計	16,004	17,715	18,065	9,017	1,968
収支差額	4	15	65	483	31
光熱水費	北部地区 公園	東部地区 公園	南西部地区 公園	戸吹スポーツ 公園	高尾駒木野 庭園
収入計	15,800	16,800	10,000	6,478	2,500
(うち、指定管理料)	(15,800)	(16,800)	(10,000)	(6,478)	(2,500)
支出計	15,322	15,542	11,694	6,267	2,649
収支差額	477	1,257	1,694	210	149

【指摘】指定管理料の取扱いについて

「基本方針その2」4 協定（1）協定書では、「指定管理者に支出する管理業務に係る経費の額等、細目的事項は市と指定管理者の間の協議により、当該施設管理の目的や事情等に応じて定め協定を締結する。協定は、指定期間全体を通して効力を有する基本協定及び各年度の内容を規定する年度協定によるものとする。」としている。また、「基本方針その2」2 募集（2）募集方法 ア 募集要項の作成では、「別に示す、募集期間、提出書類、審査基準など記載すべき事項を例示した募集要項例を参考に、各施設に係る仕様書等必要な事項を加えて作成する。（後略）」としており、募集要項例9 指定管理料の支払方法（2）では、「通常払（確定払）、前金払又は概算払いの区分（種別）なのかを明記する。」としている。

光熱水費について、東日本大震災（平成23年3月11日）の発生前までは、確定額で前金払いの指定管理料として取扱っていたが、節電の実施や電気単価の変動等、不安定な状況が続くことが予測されたため、平成23年度から、概算払いで年度精算を行う指定管理料として取扱うようになった。

このとき、募集要項、基本協定及び年度協定の変更が不十分であり、光熱水費の支払方法については、募集要項、基本協定及び年度協定に何らの定めがない。また、光熱水費は、指定管理者が年度末で精算手続きを行い、余剰金は市へ返還し、不足金は市が充当しているが、年度協定においても該当年度の指定管理料が定められているのみであり、精算関係等も不明確である。

光熱水費の支払方法及び精算関係が不明確であるため、募集要項、基本協定及び年度協定において、明確な定めをおかなければならない。

【意見1】光熱水費について

指定管理料のうち、概算払いの修繕費と光熱水費については、以下のように取扱われている。

区 分	精算について
修繕費	市は指定管理者へ概算払いを行っている。指定管理者は年度末で精算手続きを行い、余剰金は市へ返還し、不足金は指定管理者が負担している。
光熱水費	市は指定管理者へ概算払いを行っている。指定管理者は年度末で精算手続きを行い、余剰金は市へ返還し、不足金は市が充当している。すべての費用を市が負担している。

光熱水費について、指定管理者が契約者となっているが、すべての費用を市が負担しており、指定管理者にリスク負担は一切ないため、指定管理料として取扱う必要はない。すなわち、市が契約者となり、光熱水費の使用料についてモニタリングを行え

ばよいと考えられる。なお、指定管理者の効率的な管理運営に対するモニタリングの中で、光熱水費の使用料については、現状においても適切な対応を行っている。

また、【指摘】でも述べたとおり、東日本大震災を契機に光熱水費の支払方法を変更しているが、今後も光熱水費を指定管理料として取扱うのであれば、平成 22 年度以前のように確定額で前金払いの指定管理料として取扱うか、修繕費のように概算払いであっても年度精算によって指定管理者に対してリスクを負担させるべきである。

指定管理業務に係る収支実績（過去 3 年）（光熱水費、修繕費除く）

（単位：千円）

北部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	199,890	218,383	223,486
その他収入	1,060	814	783
収入計	200,951	219,198	224,269
人件費	38,737	48,634	48,020
管理運営費	15,123	14,849	11,224
維持管理費	144,266	151,883	161,927
その他経費	2,836	3,830	3,097
支出計	200,964	219,198	224,269
収支差額	12	-	-
東部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	305,002	298,404	297,256
その他収入	2,745	2,473	2,121
収入計	307,748	300,878	299,378
人件費	40,300	41,108	38,138
管理運営費	21,520	15,728	15,235
維持管理費	241,106	238,624	240,957
その他経費	4,874	5,444	5,117
支出計	307,802	300,905	299,449
収支差額	54	27	70
南西部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	185,162	180,576	223,691
その他収入	1,101	975	1,815
収入計	186,264	181,552	225,506
人件費	28,350	28,350	41,000
管理運営費	4,909	6,195	10,568
維持管理費	148,251	142,447	169,272

監査結果の指摘及び意見

南西部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
その他経費	4,754	4,558	4,665
支出計	186,264	181,552	225,506
収支差額	-	-	-
戸吹スポーツ公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	61,114	58,436	58,142
その他収入	2,342	2,700	7,350
収入計	63,456	61,136	65,492
人件費	34,802	32,585	32,160
管理運営費	5,754	5,766	9,581
維持管理費	22,136	22,040	23,153
その他経費	1,680	1,680	1,680
支出計	64,372	62,072	66,575
収支差額	916	935	1,082
高尾駒木野庭園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	平成 24 年 4 月 1 日より指定管理者となったため、平成 23 年度は該当なし。	25,001	20,931
その他収入		2,193	1,813
収入計		27,194	22,745
人件費		14,513	16,151
管理運営費		2,010	2,671
維持管理費		3,611	3,352
その他経費		6,006	565
支出計		26,142	22,741
収支差額		1,052	3

平成 25 年度の指定管理業務に係る予算実績差異(光熱水費、修繕費除く)

(単位：千円)

北部地区公園	予算 ()	実績 ()	差異 (= -)
指定管理料収入	223,486	223,486	-
その他収入	200	783	583
収入計	223,686	224,269	583
人件費	48,930	48,020	909
管理運営費	14,910	11,224	3,685
維持管理費	155,762	161,927	6,164
その他経費	4,084	3,097	986

監査結果の指摘及び意見

北部地区公園	予算 ()	実績 ()	差異 (= -)
支出計	223,686	224,269	583
収支差額	-	-	-
東部地区公園	予算 ()	実績 ()	差異 (= -)
指定管理料収入	297,256	297,256	-
その他収入	2,300	2,121	178
収入計	299,556	299,378	178
人件費	38,020	38,138	118
管理運営費	17,044	15,235	1,808
維持管理費	238,589	240,957	2,367
その他経費	5,902	5,117	784
支出計	299,556	299,449	107
収支差額	-	70	70
南西部地区公園	予算 ()	実績 ()	差異 (= -)
指定管理料収入	223,691	223,691	-
その他収入	1,060	1,815	755
収入計	224,751	225,506	755
人件費	41,328	41,000	327
管理運営費	12,697	10,568	2,128
維持管理費	164,308	169,272	4,964
その他経費	6,418	4,665	1,753
支出計	224,751	225,506	755
収支差額	-	-	-
戸吹スポーツ公園	予算 ()	実績 ()	差異 (= -)
指定管理料収入	58,142	58,142	-
その他収入	2,100	7,350	5,250
収入計	60,242	65,492	5,250
人件費	32,199	32,160	39
管理運営費	5,859	9,581	3,722
維持管理費	20,503	23,153	2,649
その他経費	1,680	1,680	-
支出計	60,242	66,575	6,332
収支差額	-	1,082	1,082
高尾駒木野庭園	予算 ()	実績 ()	差異 (= -)
指定管理料収入	20,931	20,931	-

その他収入	2,500	1,813	686
収入計	23,431	22,745	686
人件費	16,219	16,151	67
管理運営費	2,557	2,671	114
維持管理費	3,617	3,352	265
その他経費	1,037	565	471
支出計	23,431	22,741	690
収支差額	-	3	3

【意見2】指定管理者の収支について

指定管理料について、募集要項では、協定額は年度ごとの市の予算の範囲内で指定管理者と協議を行う旨が定められており、年度協定では、指定管理者から市への適正な請求がある場合には、その対価を支払う旨が定められている。

指定管理業務について、すべての施設において過去から継続して収支差額がほとんどない。しかし、近年の経済環境が変化している状況下において、支出行為が何の制約もなしに計画通りに実行されることは考えにくい。

収支差額がないことは、指定管理者が適正な収支計画に基づいて活動を行った結果であるにすぎず、指定管理者は、収支差額をなくすこと自体を目的としてはならない。仮に、収支差額をなくすことを目的とする場合、指定管理者が何らかの実態調整を行っていることが考えられる。この点について、指定管理者へのヒアリングを行った結果、支出を収入の範囲内に収めるために、着手したい業務を行わないか、あるいは、構成団体自らが安価な単価で受注するといった調整を行っているとの回答があった。

指定管理者が実態調整を行ったうえで収支報告を行っているのであれば、収支差額をなくすことは可能だが、一方で指定管理者と市との間で協定額についての協議を行う機会を喪失していることになるため、定期的に協議を実施することが必要である。

適正な協定額の把握と、それに基づいた適正な指定管理業務の運営を行うためにも、指定管理者は独断で実態調整を行うべきではなく、市は収支報告を鵜呑みにせず、指定管理者がそのような行為を行っている可能性について疑義を持つべきである。

平成25年度の指定管理業務費の支出比率

(単位：千円)

区分	北部地区公園	東部地区公園	南西部地区公園	戸吹スポーツ公園	高尾駒木野庭園
人件費	48,020	38,138	41,000	32,160	16,151
支出比率	21.4%	12.7%	18.2%	48.3%	71.0%
管理運営費	11,224	15,235	10,568	9,581	2,671
支出比率	5.0%	5.1%	4.7%	14.4%	11.8%

区分	北部地区公園	東部地区公園	南西部地区公園	戸吹スポーツ公園	高尾駒木野庭園
維持管理費	161,927	240,957	169,272	23,153	3,352
支出比率	72.2%	80.5%	75.0%	34.8%	14.7%
その他経費	3,097	5,117	4,665	1,680	565
支出比率	1.4%	1.7%	2.1%	2.5%	2.5%
支出計	224,269	299,449	225,506	66,575	22,741
支出比率計	100%	100%	100%	100%	100%
(参考) 公園数	327	240	180	1	1
(参考) 構成団体数	9	5	7	3	3

【意見3】公園の管理運営方法について

公園に係る指定管理者制度は、市の直営による運営よりも効果・効率的な公園緑地の運営と市民サービスの向上を図れることから、平成19年度から導入され、平成21年度より、市内全域が対象となっている。導入より約7年が経過した現在においても、完全な直営による運営よりも指定管理者制度の方が望ましく成果を発揮するという意見に異論はないが、より効果的な管理運営方法については検討の余地がある。

現状、公園に係る指定管理者制度は、地区別一括管理と個別管理によって区分されている。指定管理業務費のうち、地区別一括管理による区分の場合には維持管理費の支出比率が高く、個別管理による区分の場合には人件費の支出比率が高くなっている。また、地区別一括管理による区分の場合には管理対象となる公園数、構成団体数など、個別管理による区分の場合には構成団体数や施設の特徴などによって、支出比率が異なっている。これらの結果が最適なものであるかどうかは、所管課は、今後も継続して検討しなければならない。

個別管理による区分については、専門的な知識や経験が求められない限り、直営による運営のもと、業務委託を行うほうが管理コストは低減し、効果・効率的な公園緑地の運営を図れる可能性もある。また、地区別一括管理による区分については、エリアの見直しも含め、特定エリアについては地域団体との連携を図り、部分的に業務を委託するといった方法により市民サービスの向上を図れる可能性もある。

所管課は、現状の制度運営にとらわれず、新たな方針及び管理運営方法を検討することが望まれる。

(3) 選定の過程

公園に係る指定管理者制度は、市の方針に基づき平成19年度から導入され、平成

21年度より導入範囲が大きく広がり、市内全域が対象となった。直近では、平成25年度に、東北部地区公園及び東部地区公園（旧東部地区公園を2つに区分）に関する選定が行われており、平成26年度～平成28年度に係る指定管理者が選定されている。

東北部地区公園

市広報・ホームページにて指定管理者募集記事掲載：平成25年8月15日
募集要項の配布：平成25年8月15日～平成25年8月23日
募集要項配布団体：13団体
事業者からの質問の受け付け：平成25年8月28日～平成25年8月30日
質問の回答の送付：平成25年9月4日
応募受付期間：平成25年9月11日～平成25年9月13日
応募団体：2団体
一次選考委員会：平成25年9月18日
一次選考結果通知 及び 二次審査開催通知 発送：平成25年9月18日
指定管理者選定委員会第1回開催：平成25年9月20日

- ・ 募集内容、応募状況の説明
- ・ 評価方法の決定
- ・ 代表公園の現地確認

指定管理者選定委員会第2回開催：平成25年10月4日

- ・ プレゼンテーション方式による事業計画の説明
- ・ 選定委員による採点、候補者の選定

東部地区公園

市広報・ホームページにて指定管理者募集記事掲載：平成25年8月15日
募集要項の配布：平成25年8月15日～平成25年8月23日
募集要項配布団体：15団体
事業者からの質問の受け付け：平成25年8月28日～平成25年8月30日
質問の回答の送付：平成25年9月4日
応募受付期間：平成25年9月11日～平成25年9月13日
応募団体：2団体
一次選考委員会：平成25年9月18日
一次選考結果通知 及び 二次審査開催通知 発送：平成25年9月18日
指定管理者選定委員会第1回開催：平成25年9月20日

- ・ 募集内容、応募状況の説明
- ・ 評価方法の決定
- ・ 代表公園の現地確認

指定管理者選定委員会第2回開催：平成25年10月4日

- ・ プレゼンテーション方式による事業計画の説明
- ・ 選定委員による採点、候補者の選定

選定方法及び結果

所管部の「資格審査表及び事業計画書記載事項点検表」による一次選考を通過した東北部地区公園の2団体及び東部地区公園の2団体について、八王子市都市公園指定管理者選定委員会(委員5名)により事業計画審査及びプレゼンテーション審査を実施。出席委員全員が「評価シート」により採点を行い、選定した。その結果、それぞれ、総合的な判断により候補者として適当であると認められた、八王子市東北部公園管理事業共同企業体(東北部地区公園)及びスマートパークス由木(東部地区公園)を指定管理者候補者に選定した。

【意見4】利用料金制の非導入について

指定管理者制度の円滑導入、運用等の方針を定めた、「基本方針その2」4協定(3)利用料金制の導入では、「利用料金制は、公の施設の管理運営にあたって指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化を図るために創設されたものであることから、積極的に導入を図ることとする。(後略)」としている。

地区別で一括管理している公園の指定管理については、利用料金制導入の目的に資さないため、利用料金制を導入していない。一方、個別管理としている公園については、市の判断により利用料金制を導入していないため、所管課は、平成23年度の募集要項より、利用料金制を採用しない旨を明記するよう見直している。しかし、基本協定及び年度協定では、利用料金制を採用しない旨は明記されていない。

利用料金制の非導入については、指定管理者にとって特に重要な事項であり、協定締結後は、指定管理者としての立場が明確となっていることから、基本協定及び年度協定においても、利用料金制を採用しない旨を明記すべきである。

【意見5】業務の引継ぎについて

「基本方針その2」4協定(4)業務の引継ぎでは、「現在の管理委託から指定管理者制度へ移行するに際し、指定管理者には、公の施設の管理において十分な管理能力が求められることから、事前に従前の受託者と十分な業務の引継ぎを行わせる。また、指定期間終了時における従前の指定管理者から次の指定管理者への業務の引継ぎも同様とし、業務に支障がないよう協定等において明示する。なお、選定にあたっては、円滑な引継ぎをどのように担保するかという視点も重要な項目と考えられる。そのため、募集要項等で明示する、選定基準において項目を設定する、協定で引継ぎについ

て具体的な手続きを定めるなどの対応をとるものとする。」としている。この点について、基本協定においては、引継ぎについての明確な定めがされており、募集要項においては、指定管理者候補に内定した団体と細目の協議を行う旨及び協議が整わない場合は、選定委員会において次点となった応募者と協議を行う旨が定められている。

新指定管理者については、旧指定管理者の指定管理期間満了後に、基本協定及び年度協定を締結することから、それまでの間は議会の指定を受けているものの、詳細な業務内容が決まっていない。そのため、新指定管理者は、協定締結前において、地元住民とのイベントの打ち合わせや指定管理業務の作業内容説明等を行うことができないこともあり、協定締結直後の作業に対する準備が不十分となることがある。すなわち、現状の引継ぎ体制では、新指定管理者に業務上の不備が生じる可能性が考えられる。

新指定管理者が引継ぎ期間において、蓋然性が高まった段階で市と委託契約を締結し、業務内容を明確にするなど、現状の引継ぎ体制の不備を改善することが望まれる。

(4) モニタリングの状況

所管課は、指定管理者に対し、期中モニタリングを3ヶ月に1回実施し、期末モニタリングを年に1回実施している。また、指定管理者は、利用者満足度調査を実施しており、所管課は、この結果についてもモニタリングの一環として検討している。

なお、これらの結果は、ホームページで公表されている。

期中モニタリング

期中モニタリングは、7月、10月、1月及び3月に実施している。監査人は、平成26年7月4日に北部地区公園の平成26年度期中モニタリングに立ち会い、担当所管がモニタリングガイドラインに従い資料の確認、指定管理者ヒアリング等の実施状況を確認した。

北部地区公園の平成25年度期中モニタリング結果

評価項目	具体的な事業内容と 成果目標・指標	7月	10月	1月	3月	年間
安全安心・危機管理	個人情報の保護管理	B	B	B	B	B
安全安心・危機管理	遊具の点検、トイレの管理	B	A	B	B	B
安全安心・危機管理	利用者への対応	A	A	B	A	A
安全安心・危機管理	施設管理・修繕	A	A	A	A	A
安全安心・危機管理	高木管理	B	B	B	B	B
安全安心・危機管理	園路広場などの草刈り(緑地を含む)	A	A	B	B	B
効果効率的な施設の管理運営	人員配置・研修体制	B	B	A	A	A

評価項目	具体的な事業内容と 成果目標・指標	7月	10月	1月	3月	年間
効果効率的な施設の管理運営	第三者委託	B	B	B	B	B
環境配慮	どのような公園資源有効活用事業を行っているか	B	B	B	B	B
環境配慮	L A S - E に沿った事業運営が行われているか	B	B	B	B	B
サービス向上・利用者増	要望苦情の処理	B	A	A	A	A
サービス向上・利用者増	利用者満足度調査の実施と反映	B	A	B	A	A
サービス向上・利用者増	地域や公園アドプト団体との連携や協働	B	B	A	A	A
サービス向上・利用者増	自主事業の取り組み	B	B	B	B	B

【意見 6】 共同事業体の潜在的なリスクについて

監査対象となったすべての公園は、共同事業体によって指定管理業務を行っている。そのため、指定管理者が行う業務は、構成団体ないしは緊密な団体を利用しているものが多い。

指定管理者が共同事業体の場合、単独の場合に比べて、支出に関して不正の機会の範囲が拡大している。例えば、指定管理業務に係る指定管理料が余剰となった場合、指定管理業務の中で、構成団体ないしは緊密な団体を利用して収支差額をなくすことが可能である。また、指定管理業務に係る指定管理料が不足している場合、これらの団体間で請求書等の偽造を行い、指定管理業務で発生した支出を修繕支出へ付け替えることも可能であり、この場合には、指定管理者は、市へ返還すべき修繕費に係る指定管理料を返還しないことができる。

公園課担当者は、期末モニタリングにおいて、会計帳簿や収支計画と実績の比較を行っているものの、現状のモニタリングで指定管理者の収支差額がないことが合理的な結果であると結論づけるには不十分である。なぜなら、その調査を行うには専門的知識と豊富な経験が必要であり、また、十分な調査期間も必要となるからである。しかし、現状のモニタリング体制の中でも、収支差額に関する調査項目を設け、指定管理者に対して調査の姿勢を示せば、上記のような不正に関する一定の牽制機能を発揮することは可能である。従って、共同事業体における特有のリスク項目を把握し効果・効率的なモニタリングを実施すべきである。

【意見7】遊具点検について

遊具点検については、指定管理者による日常点検と専門業者による年1回の点検が行われている。専門業者による年1回の点検では、遊具についての劣化診断が行われ、補修及び塗装についてのランク付けがされるため、指定管理者は対処が必要なものが明確となっている。

しかし、以下のものについては、平成24年度に至急対処すべきとされたものであったが、平成25年度においても同じ判定結果となっていた。担当所管課によれば、点検及び修繕の時期、複合遊具のためにこのような結果となっているとの事であった。

施設	公園名	遊具名称	平成24年度	平成25年度
北部地区公園	城山手中公園	鋼製複合遊具	D・2	D・2
東部地区公園	上柚木そよ風公園	複合遊具	D・3	D・3
東部地区公園	長沼ちびっこ公園	ブランコ2連	D・3	D・3

補修ランク

A：補修の必要なし（異常なし）、B：現状では補修の必要なし（やや劣化・摩耗の兆しあり）、C：計画的な修繕を要する（部分的に劣化・摩耗あり）、D：至急対処が必要（重要な部分に異常あり・全体に老朽化）

塗装ランク

1：再塗装の必要なし（異常なし）、2：現状では再塗装の必要なし（やや色褪せ・錆の兆しあり）、3：再塗装が必要（全体に塗装の乖離・錆あり）、4：至急再塗装が必要（塗装の乖離・錆が著しく使用に支障をきたす）

指定管理者は、限られた指定管理料の中で対応しなければならないが、利用者の安全確保が第一義的である。至急対処すべき遊具があるのであれば、募集要項及び年度協定に従い、指定管理者は市と協議を行い、適正な請求を行ったうえで、迅速な対応をすべきである。

なお、上記の遊具については、平成26年の点検では、Dが解消されていたことを確認した。

【意見8】保険の加入について

基本協定によると、指定管理者は以下の保険に加入しなければならない。

- ・指定管理者が行う業務遂行上の瑕疵に起因する事故等の賠償保険
- また、基本協定では、市も以下の保険に加入しなければならないと定められている。
- ・市民総合賠償補償保険
 - ・建物総合損害保険

指定管理者も市も基本協定に定めがある保険に加入しているが、平成 24 年度（平成 24 年 6 月 8 日）に、上柚木そよ風公園（東部地区公園）で草刈り作業中の飛び石事故があった。この事故の対象となる保険は、指定管理者が加入している賠償保険（年度契約）であるが、保険金はおらず、指定管理者の負担で被害者に治療費と見舞金を支払っている。

この事故を受け、指定管理者の平成 24 年度の事業報告では、研修等により、これまで以上に安全管理の徹底をはかると記載されており、安全管理の研修も実施しているが、保険については平成 25 年度も同じものに加入している。

たとえ指定管理者が安全管理を徹底していたとしても、このような事故が発生する可能性は当然ある。そもそも加入していた保険の適用範囲が適切であったかどうかも疑問であるが、保険未対応となった事故が発生したにもかかわらず、見直しを行わずに、自助努力で解決しようとするのであれば、保険契約は指定管理者制度を保つだけの形式上のものにすぎない。

指定管理者が加入する保険について、指定管理者も所管課もより慎重な検討を行うことが望まれる。

【意見 9】金庫の管理について

高尾駒木野庭園の金庫に、前園長の私物である小銭入れ（小銭あり）と期限切れの電車回数券、さらに、拾得物 1,000 円札 1 枚が保管されていた。指定管理者によれば、警察に所定の手続きを行ったが、警察からそのまま一定期間保管して置くようにと要請されたとの事であった。

金庫管理者の金庫における指定管理者の金銭等と私物の混同については、金庫管理者が指定管理者の金銭等を私物化するリスクや所在不明の金銭等を残す温床となる。また、拾得物については、金銭の多寡にかかわらず、迅速かつ適切な対応が必要であり、長期間保管してはならない。

所管課は、指定管理者に対し、適切な金銭管理を行うよう指導を徹底すべきであり、モニタリングにおいては、指定管理者の金庫内についても調査すべきである。

なお、監査人が現地視察後、平成 26 年 10 月 21 日に上記拾得物を警察署に届け出たことを確認した。

【意見 10】稼働率の目標値設定について（戸吹スポーツ公園）

戸吹スポーツ公園は、平成 23 年 4 月にオープンしており、平成 23 年度より以下の有料運動施設の目標値設定を行っている。

テニスコート	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値（％）	72	72	58
実績値（％）	49.8	52.5	60.7

サッカー・ラグビー場	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値 (%)	50	60	67
実績値 (%)	64.3	64.8	66.7
スケートパーク	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値 (人)	43,200	43,200	21,776
実績値 (人)	23,538	21,142	21,625

テニスコートとスケートパークについて、平成 23 年度は、実績値が目標値を大幅に下回っているが、平成 24 年度も平成 23 年度と同じ目標値を設定している。その結果、平成 24 年度も実績値が目標値を大幅に下回ったため、平成 25 年度より過去実績に基づいた目標値を設定している。

平成 23 年度においてサッカー・ラグビー場以外の施設において実績値が目標値を下回ったのは、目標値が各施設とも新規のオープン施設のため類似施設などを参考とした期待値的な値であったこと、また、東日本大震災の影響でフル稼働ができなかったことが大きな要因との分析であった。翌年においての目標値を変更しなかったのは、フル稼働になることを踏まえ期待値としての値を目標値としたためである。しかし、平成 25 年度以降においては、過去の経験値をもとに設定することとした。

目標値の設定は、有料施設としての公の施設の有効活用の値として有用であると考えられる。従って、指定管理者には適時かつ適切な予実分析とそれに基づいた目標値の設定が求められる。

期末モニタリング

期末モニタリングは、期末モニタリングシートの評価項目に従い、資料の確認、担当者ヒアリング等を実施している。

対象	実施時期	総合評価
北部地区公園	平成 26 年 3 月 31 日	A
東部地区公園	平成 26 年 3 月 31 日	B
南西部地区公園	平成 26 年 3 月 31 日	A
戸吹スポーツ公園	平成 26 年 3 月 31 日	B
高尾駒木野庭園	平成 26 年 3 月 31 日	B

【意見 11】モニタリングシートの運用について

所管課は、モニタリングガイドライン（第二版）に基づき、期中モニタリングと期末モニタリングを実施しており、モニタリング結果を本市のホームページで開示している。しかし、本市のホームページに開示されているモニタリング結果については、以下の不備がある。

- ・モニタリングガイドライン（第二版）4モニタリングの手法（6）期中モニタリング（事業評価）の実施では、「改善・指摘事項の対応状況については適宜確認する。」とされているが、期中モニタリングシートにおいて、所管課から改善・指摘事項があり、指定管理者が改善プランを記載しているものについて、所管課が確認すべき改善結果（対応状況、次年度対応）の記載欄がないため、改善されているか否かが不明である。
- ・モニタリングガイドライン（第二版）4モニタリングの手法（7）期末モニタリングの実施では、「時期・回数：事業年度終了後の6月に1回実施（基準日は実施日現在）結果は7月に公表」とされているが、実施日は7月で結果の公表は10月となっている。また、期末モニタリングの基準日には3月31日が記載されている。

「基本方針その2」に規定されるモニタリングの実施について、必要事項を定めた本ガイドラインに従い、適切なモニタリングの実施とその結果の開示を行うことが望まれる。

利用者満足度調査

利用者満足度調査は、「大いに満足」「満足」「不満」「極めて不満」の回答割合を集計している。指定管理期間（ただし、更新による前指定管理期間は除く。）における、過去3年の利用者満足度調査結果は以下のとおりである。

（単位：％）

北部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値	-	75	80
実績値	-	79	86
東部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値	60	63	66
実績値	66	64	60
南西部地区公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値	-	-	87
実績値	-	-	97
戸吹スポーツ公園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値	- (2)	87	88
実績値	85.4	94.5	98.2
高尾駒木野庭園	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
目標値(1)	-	50	50
実績値(1)	-	51	49

- 1 高尾駒木野庭園は「大いに満足」のみ、その他の公園は「大いに満足」と「満足」の回答割合を集計している。
- 2 平成 23 年度が設立初年度のため、初年度実績を基に翌年度から目標値を設定した。

【意見 12】満足度調査の方法について

本市の利用者満足度調査ガイドブックに基づいて、指定管理者は調査票を作成し、年に1回、利用者へのアンケート調査を行っている。

この調査については、期間、対象者、手法（書面、対面など）により、回答結果に大きな差が出ることもあるが、市及び指定管理者で、明確なアンケート方針はなく、年度ごとまたは指定管理者ごとにアンケート方法が様々である。そのため、同一の指定管理者での年度ごとの調査結果及び同一年度のなかで指定管理者別の回答結果も大きな乖離が生じている。また、開示結果も高尾駒木野庭園とその他の公園で方法が違っている状況である。

実効性のあるアンケート調査を行い、利用者が快適な公園を利用するための体制作りを行うためにも、調査方法と開示方法は統一することが望まれる。

2.生涯学習スポーツ部

【甲の原体育館（スポーツ施設管理課）】

(1) 施設の概要

施設の目的

市民の体育並びにスポーツ及びレクリエーションの振興を図り、もつて、心身の健全な育成に寄与することを目的とする(八王子市体育館条例第1条)。

所在地

八王子市中野町 2726 番地 8

建物の構造等

鉄筋コンクリート造陸屋根 2 階建(建築面積 2,809.97 m²、延べ床面積 4,595.94 m²)

施設の内容

施設名	規模	利用できる種目
室内プール(温水) 幼児プール(温水)	325 m ² 21 m ² 7 × 1.85m	25m × 6 コース(水深 1.1 ~ 1.3m) 幼児用(水深 0.4 ~ 0.45m)
第1 体育室	1010 m ² 35 × 28m 高さ 8.4m	バスケットボール 1 面 バレーボール 2 面 バドミントン 6 面
第2 体育室	197 m ² 20 × 9.5m	卓球(6 台)・太極拳・体操・ダンス・その他
第3 体育室 (鏡設置)	123 m ² 12 × 10m	太極拳・体操・ダンス・その他

施設名	規模	利用できる種目
会議室	83 m ² 11 × 7.5m	会議（50名）・ダンス・空手・その他
プレイルーム	34 m ²	幼児コーナー（保護者同伴）
駐車場	81 台	

開館時間、休館日等

開館時間：午前9時～午後9時30分

休館日：月の第1月曜日、1月1日から1月3日及び12月29日から12月31日（ただし、月の第1月曜日が休日に当たる場合は開館）。その他プールの換水のためプール休場日を設ける（年1回、5日間程度）。

平成25年度の利用状況

施設区分	利用区分	利用人数（人）	利用人数合計（人）	使用料（千円）
プール	個人利用	77,672	78,700	13,185
	団体利用人数	1,028		
	（団体件数）	（85件）		
第1体育室	個人利用	23,327	94,005	8,970
	団体利用人数	70,678		
	（団体件数）	（1,262件）		
第2体育室	個人利用	8,458	11,095	2,079
	団体利用人数	2,637		
	（団体件数）	（159件）		
第3体育室	個人利用	1,353	17,018	1,534
	団体利用人数	15,665		
	（団体件数）	（1,100件）		
会議室	個人利用	3,494	20,372	594
	団体利用人数	16,878		
	（団体件数）	（270件）		
合 計			221,190	26,363

利用状況の推移

（ ）利用者数及び利用収入の推移

年 度	利用料収入（千円）	来場者数（人）
平成23年度	20,401	160,812
平成24年度	25,672	208,356
平成25年度	26,363	221,190

() スポーツ教室の開催状況の推移

年 度	のべ日数(日)	利用者数(人)
平成 23 年度	166	4,642
平成 24 年度	170	4,516
平成 25 年度	194	5,457

(2) 指定管理者の概要

指定管理者の名称

シンコースポーツ・ジョンソンコントロールズ共同事業体

(代表団体 シンコースポーツ株式会社)

指定期間

平成 25 年 4 月 1 日 ~ 平成 28 年 3 月 31 日

平成 25 年 4 月 1 日から新たに指定管理者制度を採用

(平成 25 年 3 月 31 日以前は直営)

指定管理者制度導入の理由

八王子市体育館条例改正の骨子に関する文書によると、指定管理者制度導入の理由(効果)は以下のとおりである。

() サービスの質的向上

施設で提供する教育プログラム等について、民間のノウハウや創意工夫を活かし、サービスの多様化や質的向上を図る。

() 管理コストの縮減及び収益の向上

施設管理にあたって柔軟な体制を構築すること等によりコスト縮減が図れるほか、民間のノウハウを活かして各種事業の実施及び周知活動を行うことで収益の向上を図る。

() 体育館の管理運営手法の統一

P F I 手法を用いて事業を行う新体育館については、指定管理者が維持管理・運営を行うことが決定しており、既存体育館にも指定管理者を導入することで、体育館 3 館の管理・運営形態を統一する。

なお、既存の体育館施設である八王子市民体育館については、施設の耐震改修工事を控えており、工事中は休館する予定であることから、工事完了後に指定管理者による管理を開始する方向で検討している。

関連法規及び遵守すべき規約等

() 法令

- ・ 地方自治法
- ・ スポーツ基本法
- ・ 労働基準法

- ・ 消防法
 - ・ 興行場法
 - ・ 建築物における衛生的環境の確保に関する法律
 - ・ 警備業法
 - ・ 個人情報保護法
 - ・ 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）
 - ・ その他関係法令
- () 条例
- ・ 八王子市体育館条例
 - ・ 八王子市個人情報保護条例
 - ・ 八王子市情報公開条例
 - ・ 八王子市プールの衛生管理等に関する条例及び同施行規則
 - ・ その他関係条例等
- () 適用基準・計画等
- ・ 八王子市基本構想・基本計画
 - ・ 八王子市スポーツ振興基本計画
 - ・ モニタリングガイドライン
 - ・ 利用者満足度調査ガイドブック
 - ・ 八王子市地域防災計画
 - ・ 八王子市環境基本計画
 - ・ 八王子市環境マネジメントシステム
 - ・ 環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン
 - ・ 厚生労働省医薬局長通知「室内空气中化学物質の室内濃度指針値及び標準的測定方法等について」
 - ・ プールの安全標準指針（平成 19 年 3 月 文部科学省・国土交通省）
 - ・ 遊泳用プールの衛生基準について（平成 19 年 5 月 28 日厚生労働省健康局長通知）
 - ・ その他規約等（基本協定書、年度協定書、募集要項、事業計画書及び年度事業計画書）

上記の規約等について、条例等の法令はもちろんのこと、基本協定書や年度協定書についても市は広く情報提供することが求められている（八王子市甲の原体育館指定管理者募集要項 16（2））。

八王子市甲の原体育館指定管理者募集要項 16（2）

協定書及びモニタリングの実施結果の概要等については、原則として市は広く情報提供を行う。（個人情報及び法人に係る事業運営上の地位その他の社会的な地位が損なわれると認められるものなど、非開示とするものを除く。）

【意見1】協定書の開示について

本包括外部監査において協定書の開示状況を確認したところ、市のホームページには、現指定管理者（シンコースポーツ・ジョンソンコントロールズ共同事業体）との八王子市甲の原体育館の管理に関する基本協定書・甲の原体育館の管理に関する年度協定書はともに開示されていなかった。基本協定書・年度協定書は市民にとって重要な情報であり、特段事業運営上指定管理者の地位等を阻害する内容も含まれていないことから、募集要項に記載のとおり、ホームページにて広く情報提供を行うべきである。

なお、市は包括外部監査期間中の平成26年10月10日に、両協定書をホームページに掲載し、当該開示に関する不備は改善されている。ただし、指定管理者との協定締結後1年半以上未開示の状況が放置されており、所管の規定遵守について適時適切にチェックできる体制の構築が必要である。

指定管理者が行う業務の範囲

() 八王子市体育館条例第19条第1号の規定による施設運営のために必要な事業に関すること。

- ・ 体育館における体育並びにスポーツ及びレクリエーションの指導及び普及に関すること。
- ・ 体育館の施設等の利用に関すること。
- ・ 前2号に掲げるもののほか、体育館の設置の目的を達成するために必要な事業

() 八王子市体育館条例第19条第3号の規定による施設の利用承認等に関すること。

() () () に付随する次に掲げる業務

ア) 施設、付帯設備及び備品（以下これらを「施設等」という。）の保守及び維持管理並びに施設等の修繕に関すること。ただし、八王子市が加入する建物損害保険が適用になる修繕、及び1件当たりの金額が60万円を超える備品の修繕、並びに1件当たりの金額が130万円を超える施設の修繕を除く。

イ) 公共料金の支払いに関すること。

ウ) 本体育館の維持・管理のため、一般的に必要な業務

() 情報の収集・提供に関すること。

() その他八王子市が必要と認める業務

指定管理者の報告業務

地方自治法第244条の2第7項では、「指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない」としている。

市では、八王子市甲の原体育館指定管理者募集要項の別紙2業務要求水準書3(7)にて、指定管理者に対し、維持管理業務に関する日報、月報及び年度総括報の作成、

提出を求め、具体的な事業報告書の内容を、八王子市甲の原体育館の管理に関する基本協定書第 12 条第 3 項において、以下のとおり規定している。

- () 年間（月別の内訳を含む）の活動状況
- () 年間（月別の内訳を含む）の施設ごとの利用者数
- () 施設ごとの年間（月別の内訳を含む）の利用料金収入
- () 本業務に係る経費等の収支状況
- () 情報公開及び個人情報保護対策の状況
- () 前各号に掲げるもののほか、甲が必要と認める事項

上記報告項目のうち、特に() 施設ごとの年間（月別の内訳を含む）の利用料金収入及び() 本業務に係る経費等の収支状況について、報告の正確性を確保するため、同基本協定書第 15 条第 1 項において「指定管理者は、本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的として、本業務に係る固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする」と規定し、特に厳格な管理を指定管理者に求めている。

【指摘】独立した銀行口座の運用について

上述のとおり、八王子市甲の原体育館の管理に関する基本協定書第 15 条第 1 項では、「指定管理者は、本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的として、本業務に係る固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする」旨が規定されており、これを受けて、指定管理者は当該指定管理業務専用の銀行口座を開設してはいる。

しかしながら、本口座の月末残高を翌月の第 3 営業日にすべて別の口座に振り替えており、また、指定管理業務に係る経費支出も別の口座から行うなど、すべての収支について専用の銀行口座を利用していない。そのため、仮に施設の収支について適切な会計記録を行ったとしても銀行口座の収支と会計記録は一致しない。監査人は、専用口座で資金管理することにより口座記録と会計上の収支記録とを一致させるか、その差を把握し、もって、業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することが、基本協定書における規定の趣旨であると考え、このような運用は適切とはいえない。

加えて、余剰資金を別口座へ移動させることは、本業務に係る経費の保管中に生じた利息収入の一部を本業務の経費に充当しておらず、基本協定書第 16 条第 3 号にも準拠していない。

八王子市甲の原体育館の管理に関する基本協定書

第 16 条（本業務に係る財源）

本業務に係る経費に充当する財源は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 条例第 7 条第 2 項、規則第 5 条第 2 項の規定に基づく利用料金
- (2) 年度協定に基づき、市が支払う管理業務に係る経費

(3) 前号の管理業務に係る経費を保管中に生じた利子収入

(4) 市が承認した自主事業・共催事業に関する収入

指定管理料

(単位：千円)

平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	合計
98,268	100,874	101,978	301,120

内訳

固定費部分 50,316 千円

概算払い (公共料金分) 39,273 千円

概算払い (施設修繕に係る経費分) 6,500 千円

概算払い (利用料券売機のリース料に係る経費分) 2,179 千円

概算払いと実績との差額は年度末に精算を行う。平成 25 年度の概算払いと実績の差額は以下のとおりであり、市は 1,612 千円の返還を受けている。

(単位：千円)

費目	概算払い	実績	精算額
公共料金分	39,273	39,202	71
修繕費分	6,500	6,270	229
リース料分	2,179	867	1,312
合計	47,952	46,340	1,612

指定管理者の収支状況

(単位：千円)

収 支		平成 25 年度
収入	利用料金等収入	27,251
	自主事業収入	483
	指定管理料	50,316
	収入 計	78,049
支出	人件費	64,098
	施設維持管理経費	12,726
	自主事業費	269
	支出 計	77,092
収 支 差 額		957

上記指定管理者の収支状況は、市により既に公表されている「平成 25 年度主要な施策の成果・事務報告書」より転記したものであり、指定管理者の収支には記載の指定管理料のうち、概算払い分及びその実績との精算額は含まれていない。

市は甲の原体育館の管理運営については平成 25 年度から指定管理者制度を導入しているが、平成 24 年度以前には比較に有用な収支データを有していないため、収支ベースでその効果を測定することは困難である。

ただし、指定管理者のノウハウを活かすことにより、以下のように利用人数の増加や水道光熱の使用量の減少が達成されており、指定管理者制度導入によって一定の成果が得られていることが窺える。

(甲の原体育館 利用人数の状況)

(単位：人)

区分	平成 24 年度	平成 25 年度	増減
プール	72,509	78,700	6,191
第 1 体育室	102,194	94,005	8,189
第 2 体育室	9,845	11,095	1,250
第 3 体育室	17,329	17,018	311
会議室	6,479	20,372	13,893
合計	208,356	221,190	12,834

(甲の原体育館 電気・上下水・ガスの使用量・料金の状況)

種類		平成 24 年度	平成 25 年度	増減
電気	使用量 (kwh)	690,408	633,346	57,062
	料金 (千円)	12,530	14,105	1,574
上下水	使用量 (m ³)	17,510	16,575	935
	料金 (千円)	12,892	12,333	559
ガス	使用量 (m ³)	140,137	119,214	20,923
	料金 (千円)	14,450	12,754	1,697

電気料金単価が大幅に上昇したため、電気料金の減額は達成できなかったものの、使用量はそれぞれ大きく削減されている。

(3) 選定過程

- 平成 24 年 9 月 1 日 市広報に指定管理者募集記事を掲載、市ホームページに募集要項等を公表
- 平成 24 年 9 月 19 日 応募説明会及び施設見学会を実施
- 平成 24 年 9 月 20 日～26 日 事業者からの質問の受付
- 平成 24 年 10 月 10 日 事業者からの質問に対する回答の送付・公表
- 平成 24 年 10 月 23 日 第 1 回選定委員会の開催 (募集要項及び施設の確認他)
- 平成 24 年 11 月 6 日 第 2 回選定委員会の開催 (選考方法の決定他)

- ・ 平成 24 年 11 月 8 日～ 9 日 応募の受付、11 団体から応募
- ・ 平成 24 年 11 月 16 日 資格審査及び一次選考の結果通知、11 団体が二次選考の対象
- ・ 平成 24 年 12 月 14 日 第 3 回選定委員会の開催（応募書類の審査他）
- ・ 平成 24 年 12 月 20 日 第 4 回選定委員会の開催（応募団体のプレゼンテーション及びヒアリングの実施、指定管理者候補者の選定）

選定方法：甲の原体育館指定管理者選定委員会の委員 5 名が出席。

一次選考を通過した 11 団体について、事業計画書審査及びプレゼンテーション審査を実施。出席委員全員が「甲の原体育館指定管理者選定評価表」により採点を行い、これに価格点を加えた合計点により選定。最高得点者となったシンコースポーツ・ジョンソンコントロールズ共同事業体を指定管理者候補者に選定した。

- ・ 平成 25 年 1 月 18 日 選考結果の通知
- ・ 平成 25 年 3 月 27 日 平成 25 年第 1 回市議会定例会 第 46 号にて可決・指定管理者に決定

（４）モニタリング

八王子市甲の原体育館の管理に関する基本協定書第 24 条において、指定管理者のモニタリングについて、以下のとおり規定している。

第 1 項 指定管理者は、当該施設に関して市が実施するモニタリングにおいて、「モニタリングガイドライン」に従うこととする。

第 2 項 市は、モニタリングの結果を公表する。

第 3 項 市は、モニタリングの結果に基づき、事業計画等の見直しについて、指定管理者に協議を申し出ることができる。

市は、当該協定書の規定及びモニタリングガイドラインに基づき、期中モニタリング（指定管理者による自己評価ののち市へモニタリングシートを提出）及び期末モニタリング（市による評価）を実施している。

期中モニタリング

ホームページで公表されている期中モニタリングの概要は以下のとおりである。

No	評価項目	具体的な事業内容 と成果目標・指標	所管課による評価結果				総合 評価
			4～6 月	7～9 月	10～12 月	1～3 月	
1	安全安心・危機 管理	個人情報保護・情報公開	A	B	B	B	B
2	安全安心・危機 管理	緊急対応・危機管理体制	A	B	B	B	B

監査結果の指摘及び意見

No	評価項目	具体的な事業内容 と成果目標・指標	所管課による評価結果				総合 評価
			4～6 月	7～9 月	10～12 月	1～3 月	
3	安全安心・危機 管理	施設管理・施設管 理台帳・点検	B	B	B	B	B
4	安全安心・危機 管理	プールの維持管理	B	B	B	A	A
5	効果効率的な 施設の管理運 営	公平なサービス	B	B	B	C	B
6	効果効率的な 施設の管理運 営	人員体制・研修体 制	B	B	B	B	B
7	効果効率的な 施設の管理運 営	第三者委託	B	B	B	B	B
8	効果効率的な 施設の管理運 営	収支計画の適正	B	B	C	B	B
9	効果効率的な 施設の管理運 営	施設修繕・軽微な 修繕・ライフサイ クルコスト	B	B	B	A	B
10	環境配慮	L A S - E ・ 省エ ネルギー	B	B	A	A	A
11	サービス向上 ・利用者増	広報	B	B	C	B	B
12	サービス向上 ・利用者増	利用者満足度の向 上	B	B	B	B	B
13	サービス向上 ・利用者増	苦情・意見箱・お問 い合わせフォーム	B	B	B	C	B
14	サービス向上 ・利用者増	施設の更なる有効 活用・収入、利用 者増に向けた取り 組み	B	B	B	B	B
15	サービス向上 ・利用者増	指定業務・提案事 業・自主事業	B	B	C	B	B

指定管理者、所管課とも市民サービスの向上を意識した評価を行っており、タイムリーに業務改善に反映しており、期中モニタリングは有効に機能していると考えられる。

期末モニタリング

ホームページで公表されている期末モニタリングシートによれば、当該施設の総合評価は以下のとおりである。

- ・ 今年度から指定管理による管理運営となり、事業者のノウハウにより、サービス向上、経費節減が積極的に図られた。
- ・ 現金管理、収支計画の執行とも適正に管理している。
- ・ 特に熱源量削減に向けた取り組みを行い、結果が伴ったことを評価する。
- ・ 利用者満足度調査の結果を分析し、利用者からの要望を迅速に対応したことを評価する。
- ・ 次年度は施設利用者へのサービス向上、多種多様の自主事業を実施し利用者満足度の更なる上昇を期待する。

評価項目は大きく分けて6点であり、市はそれぞれについて、以下のようにコメントを付している。

No	評価項目	結論
1	施設の管理・運営を安定して行うことができるか	収支計画、執行は適正に管理している。資金の流れについても適正に管理している。
2	施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られているか	文書は代表団体の規則により適正に管理、保存している。条例に基づき適正に管理している。
3	施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	利用者サービス向上のため、積極的に取り組んでいる。
4	施設の効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られているか	光熱水費削減のための提案、取り組みを行い、結果に結びついている。
5	事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	事業計画書に基づいて事業を実施している。
6	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	個人情報管理、緊急体制は適正に実施している。

それぞれの結論を導き出すにあたっては、さらに24のモニタリング細目についてチェックを行っている。例えば、1施設の管理・運営を安定して行うことができるかという評価項目については、以下のようなモニタリング細目(~)について関連資料の存在をチェックし、それぞれの評価を行っている。

No	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか	・銀行口座	ヒアリング	適正である
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	・独立した会計帳簿	ヒアリング	適正である
	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか	・独立した会計帳簿 ・日報、月報 ・使用料等収納（徴収）事務委託契約書 ・銀行口座	ヒアリング・資料	適正である
	収支計画が適正に執行されているか	・事業計画書(収支計画) ・事業報告書	ヒアリング	適正である
	業務を実施するにあたり適切な人員配置や育成がなされているか	・事業計画書(人員配置計画) ・事業報告書 ・研修報告書 ・実施調査	ヒアリング	適正である
	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	・事業計画書(人員配置計画) 例：組織図、指揮命令系統図	ヒアリング・資料	適正である
	業務の一括委託が行われていないか	・第三者への一部事務委託に関する承諾書 ・事業報告書 ・実地調査 ・会計帳簿	ヒアリング・資料	適正である

【意見2】独立した会計帳簿に関するモニタリングについて

市は、指定管理者にヒアリングを行うことにより、独立した会計帳簿の存在を確認し、資金の適正な管理と経理内容の明確化について、適正であると判断している。

しかしながら、指定管理者の有する会計帳簿は、企業会計原則に基づく当該施設に関する事業収益の記録であり、現金主義に基づく市への収支報告とは一致する関係に

はない。市は報告された収支報告のバックデータとして独立した会計帳簿の存在を確認するのであるから、少なくとも両者の乖離の内容を十分に把握する必要がある。

この点、市が収支報告の作成過程を十分に把握し、独立した会計帳簿と収支報告との乖離を十分に理解したうえで、当該モニタリング細目について評価したかどうかについては疑問が残るところである。指定管理者は、NPO法人や公益財団法人、株式会社など様々であるが、監査人の経験では、大規模な企業会計のもとで作成された会計帳簿から収支報告を作成している場合、その過程を理解するには相応の会計知識と経験が必要であり、市職員がこの作成過程を完全に理解することは一般的には困難であると考えられるからである。

指定管理者が、企業会計による会計帳簿を加工して収支報告を作成している場合、市は、指定管理者に対し、会計帳簿と収支報告との乖離について明確な説明を求めるとともに、その乖離の内容を十分に理解すべきであり、さらにモニタリング担当者がこのような乖離内容について理解するための方策を講じることが必要であると考え

る。また、収支報告と会計帳簿の乖離内容を把握することが困難な場合には、指定管理者に対し、企業会計に基づく会計帳簿とは別に収支報告と一致した独立した会計帳簿をつけることを要請し、会計帳簿と収支報告との乖離を解消することも検討すべきである。会計帳簿と銀行預金の収支記録や残高との一致を確かめることにより、会計帳簿がモニタリングの基礎として有効に機能することを容易に確認でき、この会計帳簿に基づいて資金管理の状況や収支の適切性をモニタリングすることができるからである。

3. 産業振興部

【道の駅八王子滝山（農林課）】

(1) 施設の概要

施設の目的

道路利用者への良好な休憩の場の提供、地域情報の発信等により市民と来訪者との交流を促進するとともに、農産物等の地場産品の販売による地域産業の振興に資することを目的とする。

所在地

八王子市滝山町一丁目 592 番地 2

敷地面積

10,404 m² (第2駐車場 2,939 m²含む)

建物の構造

鉄筋コンクリート造平屋建(建築面積 1,291.90 m²、延べ床面積 1,322.40 m²)

施設の内容、開場時間

施設の内容	開場時間
農産物等販売施設	午前 9 時から午後 9 時まで
飲食提供施設	午前 9 時から午後 9 時まで
地域交流施設（交流ホール、会議室、倉庫）	（店舗により異なる）
自動販売機置場	午前 0 時から午後 12 時まで
公衆便所	
駐車場	

休場日：年中無休

ただし、指定管理者が特に必要があると認めたときは、市長の承認を得て開場時間を変更することができる。

売上高及び利用状況の推移

	売上額 （千円）	来場者数 （人）	交流ホール 利用件数	会議室 利用件数
平成 19 年度	979,325	1,313,993	30	224
平成 20 年度	1,073,820	1,097,212	163	275
平成 21 年度	1,091,965	1,194,648	72	256
平成 22 年度	1,087,341	1,127,598	74	213
平成 23 年度	1,002,631	1,056,138	238	236
平成 24 年度	940,781	989,839	84	162
平成 25 年度	927,816	997,448	189	265

事業費・財源

（単位：千円）

事業費	
建築工事	233,114
設備工事	157,273
造成工事	82,213
その他工事	61,042
用地購入費等	299,210
その他諸経費	62,454
事業費合計	895,309

(単位：千円)

財源	
国庫支出金	198,000
都支出金	105,000
地方債	254,000
寄付金	700
一般財源	337,609
財源合計	895,309

(2) 指定管理者の概要

指定管理者の名称

株式会社ウェイザ

指定期間

平成24年4月1日～平成29年3月31日

指定管理者が遵守すべき規約・関連法規等

- ・ 地方自治法
- ・ 八王子市道の駅条例
- ・ 八王子市道の駅条例施行規則
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 八王子市個人情報保護条例
- ・ 八王子市情報公開条例
- ・ 八王子市が設置又は管理する防犯カメラの運用に関する要綱
- ・ 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例
- ・ その他規約等(基本協定書、年度協定書、募集要項、仕様書、事業計画書及び年度事業計画書)

上記の規約・関連法規等については、条例等の法規はもちろんのこと、基本協定書や年度協定書についても市は広く情報提供することが求められている(道の駅八王子滝山指定管理者募集要項16(1))。

道の駅八王子滝山指定管理者募集要項16(1)

指定管理者選考過程における、応募団体名(共同事業体で応募した場合は、構成団体名を含む)、評価結果、審査項目の評価点、候補者として選定された団体の選定理由、事業提案の概要、基本協定書及び年度協定書(個人情報及び法人に係る事業運営上の地位その他の社会的な地位が損なわれると認められるものなど、非開示とするものを除く。)については、原則として市は広く情報提供を行う。

【意見 1】協定書の開示について

市のホームページには、現指定管理者である株式会社ウェイザとの道の駅八王子滝山に関する基本協定書・年度協定書は、ともに開示されていない。基本協定書・年度協定書は市民にとって重要な情報であり、特段事業運営上指定管理者の地位等を阻害する内容も含まれていないことから、募集要項に記載のとおり、ホームページにて広く情報提供を行うべきである。

なお、市は包括外部監査期間中の平成 26 年 10 月 21 日に、両協定書をホームページに掲載し、当該開示に関する不備は治癒されている。ただし、指定管理者との協定締結後 2 年半以上未開示の状況が放置されており、市のチェック体制が十分に機能していたかどうか疑問が残るところである。所管の規定遵守について適時適切にチェックできる体制の構築が必要である。

指定管理者が行う業務の範囲

() 八王子市道の駅条例第 20 条第 1 項に掲げる道の駅八王子滝山の施設の管理運営に関する業務

- ・道路利用者への休憩の場の提供に関すること。(条例第 20 条第 1 項、第 3 条第 1 項第 1 号)
- ・農産物等の地場産品、飲食物その他の物品を販売するための施設の提供に関すること。(条例第 20 条第 1 項、第 3 条第 1 項第 2 号)
- ・観光情報及び地域情報の発信に関すること。(条例第 20 条第 1 項、第 3 条第 1 項第 3 号)
- ・市民及び来訪者の交流の促進に関すること。(条例第 20 条第 1 項、第 3 条第 1 項第 4 号)
- ・前各号に掲げるもののほか、道の駅の設置の目的を達成するために必要な事業。(条例第 20 条第 1 項、第 3 条第 1 項第 5 号)
- ・道の駅の施設、設備等の維持管理及び修繕(市長が指定する修繕を除く。)に関すること。(条例第 20 条第 1 項第 2 号)
- ・道の駅の施設のうち、農産物等販売施設・飲食提供施設・地域交流施設・自動販売機置場(施設を占有する場合に限る。)の利用の承認をすること、または、利用の承認をしないこと。(条例第 20 条第 3 項、第 6 条第 1 項・第 4 項、第 4 条第 1 項第 1 号から第 4 号)
- ・道の駅への入場を拒み、又は利用を制限し、若しくは退場を命ずること。(条例第 20 条第 1 項第 4 号、第 11 条)
- ・道の駅の利用を制限し、又は利用の承認を取り消すこと。(条例第 20 条第 1 項第 5 号、第 12 条)
- ・その他市長が特に必要があると認める業務(条例第 20 条第 1 項第 6 号)

() () に付随する業務

- ・本施設の管理運営に要する物品等の購入事務業務
- ・本施設の運営に関する行事等の企画・実施業務
- ・本施設の日常活動を記録し、報告すること
- ・施設、附帯設備及び物品（以下「施設等」という。）の保守及び維持管理並びに施設等の修繕に関すること。ただし、市が加入する建物保険が適用となる修繕及び大規模な修繕を除く。
- ・消防法第 8 条に定める防火管理者の業務
- ・公共料金等の支払いに関すること
- ・その他本施設の日常管理に関すること

() その他道の駅の管理運営に関し、市又は指定管理者が必要と認める業務については市及び指定管理者の協議によって定めた事項

指定管理者の報告業務等

地方自治法第 244 条の 2 第 7 項では、「指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない」とし、道の駅八王子滝山指定管理者業務仕様書 14 . 報告業務等では、指定管理者の報告業務について以下のとおり規定している。

1) 事業報告

指定管理者は、会計年度終了後、60 日以内に管理業務の実績、利用状況、利用料金の収入実績、管理に係る経費の収支状況等の事業報告書を提出する

2) 経理規程

指定管理者は経理規程を策定し、経理事務を行うこと。

3) 立ち入り検査について

市は必要に応じて、施設、物品、各種帳簿等の立入検査を行うことができる。

具体的な事業報告書の記載項目は、道の駅八王子滝山の管理・運営に関する基本協定書第 17 条第 2 項において、以下のとおり規定している。

1) 本業務の実施状況

2) 来場者数

3) 本施設の利用状況に関する事項

4) 利用料金等の収入、本業務に係る経費等の収支等収支状況

5) 実施した事業の内容及び参加者数

6) 情報公開及び個人情報保護対策の状況

上記報告項目のうち、特に(4) 利用料金等の収入、本業務に係る経費等の収支等収支状況については、同基本協定書第 25 条第 1 項において「指定管理者は、本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的として、本業務に係る固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする」と規定し、特に厳格な管理を指

定管理者に求めている。

【指摘 1】経理規程の不備について

道の駅八王子滝山指定管理者業務仕様書 14 .報告業務等(2)経理規程によると、「指定管理者は経理規程を策定し、経理事務を行うこと」としているが、本件指定管理者は経理規程を定めていない。

経理規程は、経理事務の方針や体制等のルールを定めるものであり、市は当該規程の妥当性を確かめたうえで、指定管理者の経理事務がこれに則って実施されていることを確認し、もって経理事務が適切に行われていることを確かめる極めて重要な規程であり、早急にこれを整備し、市との合意のもとそれに従った運用を開始すべきである。

なお、ここにいう経理規程は、指定管理者の報告業務に関して仕様書において規定されているものであることから、指定管理者の通常業務に関するものではなく、指定管理業務について特に定めたものであることに留意しなければならない。

また、平成 24 年度の市のモニタリングでは、経理方針等について適正であると結論づけているが、仕様書等に則った運用がなされるようモニタリングを強化されたい。

【指摘 2】独立した銀行口座の運用について

道の駅八王子滝山の管理・運営に関する基本協定書第 26 条第 1 項では、「指定管理者は本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的として、本業務に係る固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする」旨が規定されている。

これを受けて、指定管理者は当該指定管理業務専用の銀行口座を開設しているが、指定管理者は当該指定管理業務から得られる余剰資金を、指定管理者の通常事業の銀行口座に振り替えるなど、これを専用口座として利用していない。そのため、銀行口座の記帳には本指定管理業務とは無関係な支出が記録されており、したがって仮に適切な会計収支記録を行ったとしても両者は一致する関係にはない。監査人は、専用口座で資金管理することにより口座記録と会計上の収支記録とを一致させるか、その差を把握し、もって、業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することが基本協定書における規定の趣旨と考え、従ってこのような運用は不適切であると判断する。

加えて、余剰資金を別口座へ移動させることは、本業務に係る経費の保管中に生じた利息収入の一部を本業務の経費に充当していないことを意味し、基本協定書第 27 条第 6 号（ 1 ）にも反した行為となっている。

本事業は、特に継続的に収益が計上されているため、期中の余剰資金も相当程度にあると推定されることから不正防止という観点からも資金管理の要請が強い。また収支計算の正否は収支差額の市への分配という形で市の財政に影響を及ぼすため、専用

口座の管理と会計上の収支記録の保持が強く要請され、従って、より厳格な運用及びより厳格なチェック体制を構築することが必要である。

(1)

基本協定書第 27 条 (本業務に係る財源)

本業務に係る経費に充当する財源は次に掲げるとおりとする。

- (1) 八王子市道の駅条例第 7 条第 2 項の規定により指定管理者が定めた利用料金
- (2) 年度協定に基づき、市が支払う本業務に係る経費
- (3) 指定管理者が自ら企画実施する事業収入
- (4) 八王子市道の駅条例施行規則第 8 条の規定により占用利用者に負担させる費用
- (5) 基本協定書第 42 条に規定する指定管理者が実施した災害応急活動等の協力業務に要した費用
- (6) 本業務に係る経費を保管中に生じた利子収入その他の収入
指定管理料

(単位 : 千円)

平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度

指定管理者の収支状況(過去 3 か年)

(単位 : 千円)

収 支		平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
収入	利用料金等収入	145,447	139,142	138,374
	指定管理料			
	収入 計	145,447	139,142	138,374
支出	人件費	27,041	27,888	28,079
	施設維持管理経費等	73,721	72,463	71,012
	小計	100,763	100,350	99,091
	諸経費	10,076	10,035	9,909
	支出 計	110,839	110,386	109,000
収 支 差 額		34,608	28,757	29,374

諸経費以外の支出の 10% を計上

分配金

1) 分配金に関する規程 (抜粋)

(平成 19 年度 ~ 平成 23 年度)

・道の駅八王子滝山指定管理者募集要項 (平成 19 年度 ~ 平成 23 年度)

5 . 管理・運営に要する費用 (指定管理者の事業収支) に関する事項(2)

「会計年度ごとの経営状況に応じて、一定額または利用料金収入に一定の割合を乗じて得た額を市に納入していただく場合があります。その場合の金額または割合は、会計年度ごとに締結する協定書において定めるものとします。」

- ・年度協定書 第3条（平成19年度～平成23年度）

「乙（指定管理者）は、基本協定第17条第2項第4号に規定する本業務に係る経費等の支出等収支状況において収支比率（収入額と支出額との差を収入額で除して得たものをいう。）が3パーセントを超えた場合、超えた収支比率を収入額に乗じて得た当該年度の収入額が支出額を上回ったときには、その上回った額の3分の1から千円未満を切り捨てた額を分配金として甲（八王子市）に支払うものとする。」

（平成24年度～平成28年度）

- ・「道の駅八王子滝山指定管理者募集要項」（平成24年度～平成28年度）

10. 管理・運営に要する費用（指定管理者の事業収支）に関する事項(2)

「会計年度ごとの経営状況に応じて、一定額または利用料金収入に一定の割合を乗じて得た額を市に分配金として納入していただく場合があります。その場合の金額または割合は、基本協定書において定めるものとする。」

- ・年度協定書 第3条（平成25年度～平成26年度）

「乙（指定管理者）は、基本協定第17条第2項第4号に規定する本業務に係る経費等の支出等収支状況において当該年度の収入額が支出額を上回ったときには、その上回った額の3分の1から千円未満を切り捨てた額を分配金として甲（八王子市）に支払うものとする。」

2) 過年度の分配金の状況

（単位：千円）

年 度	収支差額	八王子市 分配金	指定管理者 分配金
平成19年度（開駅）	7,164	1,048	6,116
平成20年度	36,617	10,778	25,839
平成21年度	47,046	14,142	32,904
平成22年度	44,022	13,119	30,903
平成23年度	34,608	10,081	24,527
平成24年度	28,757	9,585	19,172
平成25年度	29,374	9,791	19,583
合 計	227,588	68,544	159,043

【指摘3】分配金に関する規定の基本協定書における欠落について

「道の駅八王子滝山指定管理者募集要項」（平成24年度～平成28年度）10. 管理・

運営に要する費用(指定管理者の事業収支)に関する事項(2)では、分配金について、「会計年度ごとの経営状況に応じて、一定額または利用料金収入に一定の割合を乗じて得た額を市に分配金として納入していただく場合があり、その場合の金額または割合は、基本協定書において定めるものとする。」と規定しているが、「道の駅八王子滝山の管理・運営に関する基本協定書」(平成24年度～平成28年度)には、分配金に関する規定がなく、平成25年度の分配金に関しては、「道の駅八王子滝山の管理・運営に関する平成25年度協定書」において規定しており、「道の駅八王子滝山指定管理者募集要項」の規定に反している。

収支差額(収入額が支出額を上回った場合の超過額をいう。以下同じ。)の市と指定管理者の分配割合は、事業の特質やリスク負担等により決定されるべきものである。したがって、年度ごとに変更する余地が残されている「年度協定書」ではなく、「募集要項」に規定されているとおり、指定期間において固定されるべく「基本協定書」によって定められるべきである。

なお、分配割合の決定方法については、別途【意見2】に記載している。

【意見2】分配金の計算方法の論拠について

分配対象額について

平成25年度の収支差額(収支プラスの場合)に関する市と指定管理者との分配割合は、「道の駅八王子滝山の管理・運営に関する平成25年度協定書」において、市が3分の1、指定管理者が市への分配後の残額を収受する旨合意している。

ヒアリングによれば、分配割合は他の指定管理者の事例と公認会計士・経営コンサルタントからの意見を参考に決定したものであるとのことである。しかしながら、収益の獲得が見込まれる施設における収支差額の分配割合は、リスク負担に基づき実質的な経費負担も考慮して決定されるべきである。

「道の駅八王子滝山の管理運営に関する基本協定書」第29条及び別表3によれば、財産管理に関するリスク負担は以下のとおりとなっている。

区分	リスクの種類	リスクの内容	八王子市	指定管理者
財産管理	施設瑕疵	施設・設備に隠れた瑕疵が発見された場合に関するもの		
	施設損壊・損傷・劣化	指定管理者の帰責事由により施設設備などの損壊・損傷・劣化に関するもの		
		上記以外の事由により施設設備などの損壊・損傷・劣化に関するもの		
	備品等の損壊・損傷・盗難	指定管理者の帰責事由による場合		
上記以外の場合				

上記リスク負担に関する規定によると、施設等の財産について指定管理者は自らの責に帰すべき事由に基づく破損等以外については一切リスクを負っておらず、老朽化等による修繕等のリスクはすべて市が負っている。したがって、市は収支差額から、まず修繕等に必要な額を回収すべきである。

このような考え方は、一般的には指定管理者においては用いられていないが、それは一般に公共施設においては多額の収支差額の獲得が予定されていないため、市による施設の建設及び維持管理コストの負担は直接利用者へ供与されたのと同じであると考えられるからである。一方で、本件道の駅八王子滝山のように每期収益が獲得され、その一部が指定管理者に分配されることが予定されているような事業において、市が施設の建設維持コストのすべてを負担することは、事業の収益を通じてその一部を指定管理者へ分配することと同様の効果があり、行政サービスの公平性を十分に説明できない。したがって、特に每期収益の獲得が予想される当該施設においては、市が優先的に施設の建設維持コストを回収すべきと考えられる。

分配割合の根拠について

上述のとおり、当該事業において獲得された年度の収支差額の概ね3分の1を市が、残りの概ね3分の2を指定管理者が収受することとしており、これは他の指定管理者の事例と公認会計士・経営コンサルタントからの意見を参考に決定したものである。

指定管理者への分配割合が市よりも多くなっているのは、事業の収益獲得への貢献は指定管理者の営業努力によるところが大きく、したがって、指定管理者の収受すべき金額は市よりも多く設定すべきであり、これが指定管理者のモチベーションの強化やひいては市民へのサービスの向上へと繋がるということを企図したものと推定される。

しかしながら、本件道の駅事業のような小売事業の業績は、立地条件や設備内容といったハード面に大きく左右される側面があり、市はそのほとんどのコスト及びリスクを負担している。また、事業の内容も仕様書等により市から提供されており市のソフト面への貢献も小さくないと考えられる。この点を踏まえると、市税を投じて建設した施設から得られる収益の市への分配割合が全体の3分の1のみであるという点について、市民からの同意を得られるか、いささか疑問がある。

本件のような収益獲得がほぼ確実に期待される事業の場合、収益分配割合は市の収入額に直結するため、市民の同意が得られる合理的な根拠が必要であり、決定過程や根拠については市民への情報開示を行うことを検討すべきである。

指定管理者の選定条件について

指定管理者の選定過程において、収支差額の分配割合については、募集要項で「会計年度ごとの経営状況に応じて、一定額または利用料金収入に一定の割合を乗じた額を市に分配金として納入していただく場合があり、その場合の金額または割合は、基本協定書において定めるものとする。」としているのみであり、具体的な数値の提示

は行っておらず、また指定管理者からの提示も受けていない。

しかしながら、分配割合をどの程度に設定するかは、市の分配金収入という形で財政に影響する重要な要素であり、指定管理料の多寡と同様に重要な選定要素であると考えられる。また、どの程度の収入を期待できるかによって指定管理者の事業計画も異なる可能性がある。

したがって、募集要項等で分配の割合や方法を予め明確にしておくか、または事業計画として分配の割合や方法を含めて提示させて競合させるなど、少なくとも指定管理者選定過程において、分配方法を考慮すべき要件とするべきである。

【意見3】指定管理者の商業圏域の検討について

指定管理者である株式会社ウェイザは、八王子市内に平成23年8月に農産物直売所ねぎぼうず（所在地：八王子市小比企町3504）をオープンしている。所在地は道の駅八王子滝山から約8キロ離れているが、八王子駅からはそれぞれ4キロ程度と八王子駅周辺エリアにおいて商圈が重なっている可能性がある。一般に、商圈が重なるエリアで同じ業種の店舗が営業を開始した場合、パイの奪い合いが起こり、既存の店舗の業績に影響を与えると考えられている。

一方、農業振興の観点からは農産物直売所の計画的な展開も有効であることや、また市は指定管理者となった民間事業者の市場における自主的な経済活動を制限できる立場にないことも理解できる。しかし、道の駅八王子滝山は指定管理者にとって農産物等の販売ノウハウを修得する絶好の機会となっている。

これらのノウハウを使って、他の事業展開を試みる場合には、市との協議を必須とするなど一定の条件を基本協定書等に付す必要があると考える。

こういった指定管理者の競業により、結果として収益が落ち込んだ場合には、収益の市への分配金の減少という形で、市の財政へも影響を与えることになるからである。

【意見4】収支計算における支出に含まれる諸経費について

指定管理者の事業報告における収支計算には、人件費・施設維持管理費等の施設で直接把握できる経費の合計の10%の諸経費（間接費）が計上されている。指定管理者へのヒアリングによると、内容は本社における給与計算事務や契約・発注事務、事業報告の作成事務、市との打ち合わせ、出張販売に関する経費等とのことである。

市は道の駅事業開始当初に諸経費のあり方について検討しており、当時の記録によれば「建築保全業務積算基準」を参考に、諸事検討のうえ直接経費の10%となったようであるが、その具体的な根拠は不明である。

指定管理者の収支状況は、特に本件道の駅事業は収支差額の分配という形でそれが市の財政に直接影響を及ぼすため、具体的な裏付けのある収支計算に基づき積算により計上されるべきであり、同様の理由により諸経費についても具体的な算定根拠と証

拠書類の保存が必要である。

(3) 選定過程

- ・ 広報はちおうじ平成 23 年 7 月 15 日号及び産業振興部ホームページで周知
- ・ 平成 23 年 7 月 19 日～29 日 合計 12 団体に対して募集要項を配布
- ・ 平成 23 年 8 月 2 日 合計 10 団体に対して募集説明会・現地説明会の実施
- ・ 平成 23 年 8 月 11 日～8 月 19 日 応募書類の受付、4 団体から応募
- ・ 平成 23 年 9 月 1 日 一次審査（書類審査） 4 団体が二次審査の対象
- ・ 平成 23 年 10 月 12 日 二次審査

選定方法：道の駅八王子滝山指定管理者選定委員会の委員 7 名のうち 6 名が出席。

一次選考を通過した 4 団体について、事業計画書審査及びプレゼンテーション審査を実施。出席委員 6 名がそれぞれ「道の駅八王子滝山指定管理者審査評価表」により採点を行い、全委員の総合計点をもって最高得点者である株式会社ウェイザを指定管理者候補者に選定した。

- ・ 平成 23 年 10 月 18 日 選考結果の通知
- ・ 平成 23 年 12 月 15 日 平成 23 年第 4 回市議会定例会 第 87 号にて可決・指定管理者に決定

(4) モニタリング

「基本方針その 2」に規定されるモニタリングの実施について、モニタリングガイドラインに基づき、期中及び期末のモニタリングを実施している。

ガイドラインによると、期中モニタリングは、原則として、毎月 1 回月末までに実施し（ただし、必要に応じて減ずることができる）、結果は、原則期末モニタリングの結果と合わせて公表することとしている。また、期末モニタリングは、事業年度終了後の 6 月に 1 回実施（基準日は実施日現在）し、結果は 7 月に公表することとしている。

道の駅八王子滝山に関する平成 25 年度の期中モニタリング及び期末モニタリングの概要は以下のとおりである。

期中モニタリング

平成 25 年度の期中モニタリングの概要は以下のとおりである。

No	評価項目		所管課による 評価結果
1	全般的な管理運営	年間事業計画について	A
2	全般的な管理運営	イベント・催事に関する取り組み	A
3	全般的な管理運営	地域住民との連携について	A

4	全般的な管理運営	集客の方策について	A
5	全般的な管理運営	利用者の要望の把握と反映の方法について	B
6	全般的な管理運営	広報宣伝活動について	B
7	農産物等販売施設の管理	農産物等販売施設の基本方針	A
8	農産物等販売施設の管理	地場産品の販売を向上させる方策について	B
9	地域交流施設の管理運営について	地域交流施設の基本方針	B
10	トイレの管理	-	B
11	駐車場の管理	-	B

期末モニタリング

期末モニタリングシートによれば、当該施設の総合評価は以下のとおりである。

- ・ 指定管理者は協定書、事業計画書及び業務仕様書に基づき、「道の駅」施設としての特性を熟知した管理運営に努めており、業務は良好に実施されていると認められる。しかし、売上額と利用者数は前年度を下回る結果となっているため、新規利用者の獲得や集客増加対策等の改善策を講じること。
- ・ 施設の経営状況については、概ね良好であるが、一部のテナントにおいては引き続き集客を上げるための取り組みを期待する。
- ・ 様々な商品、四季折々の旬のイベントを通じて、来場者と農家交流、八王子ブランドの創生と発信の農業振興拠点施設としてふさわしい、魅力ある道の駅にしていきたい。

評価項目は大きく分けて6点であり、市はそれぞれについて、以下のようにコメントを付している。

No	評価項目	結論
1	施設の管理・運営を安定して行うことができるか	全般的に適正に実施され、市の要求するレベルに達している。特に安定した経営状態が保っている点評価できる。
2	施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られているか	公共性、公平性、公正性に配慮し、適正に管理運営されている。
3	施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	施設等の管理状況、サービスの水準ともに概ね良好であり、引き続き適正な指定管理施設の運営が期待できるものと判断する。

No	評価項目	結論
4	施設の効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られているか	昨年度同様に機器の日常点検や除草作業、簡易な修繕等はできるだけスタッフの手で行われ経費の削減に努めた。
5	事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	各項目について適正であり、良好に任務を遂行した。特にイベントに関しては、市の要求した突発的なイベントも実施したり、事業計画以上の回数イベントを実施した点など評価できる。
6	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	個人情報の取扱い、保険加入について特に問題はなかった。緊急時連絡体制も異動の都度、更新され整っている。

それぞれの結論を導き出すにあたっては、さらに24のモニタリング細目についてチェックを行っている。例えば、1施設の管理・運営を安定して行うことができるかという評価項目については、以下のようなモニタリング細目(~)について関連資料の存在をチェックし、それぞれの評価を行っている。

No	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか	・銀行口座	ヒアリング	適正である
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	・独立した会計帳簿	ヒアリング	適正である
	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか	・独立した会計帳簿 ・日報、月報 ・使用料等収納(徴収)事務委託契約書 ・銀行口座	ヒアリング	適正である
	収支計画が適正に執行されているか	・事業計画書(収支計画) ・事業報告書	ヒアリング	適正である
	業務を実施するにあたり適切な人員配置や育成がなされているか	・事業計画書(人員配置計画) ・事業報告書 ・研修報告書 ・実施調査	ヒアリング	適正である

	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書（人員配置計画） 例：組織図、指揮命令系統図 	ヒアリング	適正である
	業務の一括委託が行われていないか	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者への一部事務委託に関する承諾書 ・事業報告書 ・実地調査 ・会計帳簿 	ヒアリング	適正である

【意見5】モニタリング結果について

独立した会計帳簿の保持に関するモニタリング結果について

本件指定管理者は、株式会社であることから、企業会計に基づき本件指定管理業務に関する会計記録を行っている。したがって、会計記録には収支報告の対象とならない記録（引当金の繰入額や減価償却費、発生主義に基づいて計上した未払経費等、会計期間において収支を伴わないもの）が含まれている。

指定管理者による会計資料及び収支報告書の作成過程に関する説明によると、企業会計による仕訳データを Excel で加工し、市への収支報告を作成しているとのことであるが、帳簿体系は極めて複雑である。そのため、市を含む第三者が、当該指定管理業務に関する取引が網羅的に記録されていることや記録された取引が実在するものかどうかを検証することは困難、または検証には多大な労力と時間を要するであろう状況にある。

会計記録の方法等については、規程や協定書において特段の取り決めはないが、道の駅八王子滝山の管理・運営に関する基本協定書第 26 条第 1 項「指定管理者は本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的として、本業務に係る固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする」の趣旨からすると、当然に実際の入出金を伴う会計記録（収支記録）がなされるべきである。これにより、専用の銀行口座の記録と会計記録との一致を確認でき、もって本業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することができるからである。

実効あるモニタリングの実施の必要性について

所管課による期末モニタリングでは、独立した会計帳簿について、その存在を確認し適正であると結論づけている。確かに、企業会計によって記帳された独立した会計帳簿は存在する。しかしながら、既述のとおり、会計帳簿と収支報告の関連性を把握するのは極めて困難な状況にあり、会計帳簿と専用の銀行口座との関連性は分断されている。

市によるモニタリングは、指定管理者が適切な会計記録に基づき市へ収支報告をし

ていることを確かめ、同時に指定管理者が適切に業務を遂行していることを確認する重要な手続きである。特に本件は収益事業であり、収益の分配金という形で市の財政に影響を及ぼすため、収支報告が正しくなされていることを確かめる意義は他の事業よりも大きいと考えられる。しかし、現在の企業会計による会計帳簿に基づいて収支報告が作成されている本件のような場合には、その確認手続きの実施には非常に高度な専門知識が要求されるため、市職員がそれを理解できるように研修等の体制を整備し、収支報告のモニタリングの強化を図るべきである。

4. 福祉部

【障害者療育センター（障害者福祉課）】

(1) 施設の概要

経緯及び法令

市では、市内に住所を有する重度重複障害者（重度の知的障害及び重度の肢体不自由の障害が重複する者）に対し、地域の中で生活するための通所の場を設け、日常生活の指導と機能回復訓練等を行うことにより障害者及び家族の在宅生活を援助し、福祉の増進に寄与することを目的として、障害者療育センターを設置している。

障害者療育センターの対象となる事業は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（いわゆる障害者総合支援法）に基づいて行われている。平成23年度までは大きく2つに区分され、生活介護事業（障害者療育センター）と東京都重症心身障害児（者）通所事業とされていたが、平成18年度に障害者自立支援法が施行され、経過措置期間を経た平成24年度に本格的に生活介護事業に統合された。

障害者療育センターの施設概要は以下のとおりである。

所在地	八王子市長沼町 1306 番地 4
開設時期	平成 12 年 7 月
開館時間	9:30 ~ 16:00 (月 ~ 金)
施設内容	日常生活訓練兼社会適応訓練室、作業室、食堂、浴室、静養室兼相談室（医務室）、事務室
指定管理制度導入前の運営形態	管理委託

東京都府中療育センター元院長大島氏が考案した重症心身障害児（者）の区分（いわゆる大島分類）は下記のとおりであり、一般的に利用されている。このうち、1～4は重症心身障害児（者）とされている。

						知能(IQ)
						80
	21	22	23	24	25	70 境界
	20	13	14	15	16	50 軽度
	19	12	7	8	9	35 中度
	18	11	6	3	4	20 重度
	17	10	5	2	1	最重度
運動機能	走れる	歩ける	歩行障害	坐れる	寝たぎり	

出典：東京都福祉保健局

利用者数の推移

上記大島分類に基づく障害者療育センターの利用者の状況は以下のとおりである。

(単位：人)

分類番号	平成23年度	平成24年度	平成25年度
1	8	8	8
2	6	5	5
3	4	4	4
4	5	5	5
5	6	6	7
6	1	1	1
10	1	1	1
11	3	3	3
合計	34	33	34

(2) 指定管理者の概要

名称・所在地・事業内容等

名称	社会福祉法人みずき福祉会
所在地	八王子市美山町 279 番地
設立	平成 3 年 2 月
主な事業内容	八王子市及び町田市での障害者施設運営、障害者へのサービス提供
他の運営施設	八王子平和の家、町田福祉園 等

指定期間

平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日

指定管理業務の範囲

- (ア) 生活、機能、作業等の訓練及び指導に関すること（条例第 3 条第 1 号の規定による）。
- (イ) 療育及び生活上の相談に関すること（条例第 3 条第 2 号の規定による）。
- (ウ) 前各号に付随する次に掲げる業務
 - a. 利用者との契約に関する事務
 - b. 利用者負担額の管理
 - c. センターの施設、附帯設備及び物品（以下「施設等」という。）の保守及び維持管理並びに施設等の修繕に関すること。
ただし、市が加入する建物保険が適用になる修繕及び大規模な修繕を除く。
- (エ) 利用承認、不承認、利用承認の取消及び利用の停止に関する事務（条例第 6 条及び第 8 条の規定による）
- (オ) 東京都重症心身障害者通所事業に関すること。
- (カ) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事業

指定管理に関する収支

障害者療育センターの指定管理料は平成 23 年度～平成 27 年度において各年度の上限額が基本協定書に明記されている。

（単位：千円）

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
指定管理料	132,615	136,116	138,938	141,553	144,376

直近 3 か年に係る収支は以下のとおりである。なお、社会福祉法人みずき福祉会は、平成 25 年度より新社会福祉法人会計基準を適用している。

（単位：千円）

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料	129,610	133,032	135,896
その他収入	1,905	1,729	2,348
人件費	96,165	98,952	99,081
その他支出	35,348	35,807	39,161
当期収支差額	1	1	1
（参考）精算額	3,004	1,571	3,041

障害者療育センターは利用料を徴収しないが、介護保険給付対象事業であるため、給食費等として一定金額を利用者から徴収している。指定管理料は修繕費を含めて概算で支払われ、収支差額は、毎年精算し市に返納されている。上記決算書に記載されている指定管理料は、指定管理者が実際に使用した精算後の金額を記載している。

なお、当期収支差額は預金利子と東京都サポート協会から受領した保険手数料で、指定管理者に帰属するものである。

(3) 選定の過程

障害者療育センターに係る指定管理者制度は、市の方針に基づき平成18年度から導入されている。直近では、平成22年度に選定が行われており、平成23年度～平成27年度に係る指定管理者が選定されている。

募集要項の配布：平成22年7月15日～平成22年8月4日

応募受付期間：平成22年8月25日～平成22年8月31日

なお、市の方針に基づき、障害者療育センターは更新制度の対象施設となり、平成22年度の公募において導入された。

応募者は社会福祉法人みずき福祉会のみであった。

指定管理者の選定方法は、書類による第1次審査とプレゼンテーション及び面談による第2次審査の2段階で行われた。

第1次審査は平成22年9月3日に行われた。所管課によって、応募条件及び事業計画の適法性について、応募書類の審査が行われ、応募者は通過した。

第2次審査は、平成22年10月6日（プレゼンテーション、ヒアリング）及び平成22年10月27日（決定）に行われた。所管課が設置した選定委員会（選定委員8名）において第1次審査通過者に対して実施された。

評価項目は25項目であり、1人各項目4点合計800点満点である。その半分の400点が合格点である。選定基準のうち、利用者の満足度の向上を重視することから、「センターのサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること」の3項目については、3分の2以上の得点を原則とし、これを下回る場合には選定委員会にて内容等の協議を行うこととされている。

社会福祉法人みずき福祉会は、上記サービス向上に関する項目ではすべて3分の2以上の得点を獲得し、合計で594点を獲得した。

(4) モニタリングの状況

所管課は、期中モニタリングをNo.2の項目は毎月、その他は3ヶ月に1回実施し、期末モニタリングを実施している。

期中モニタリング

期中モニタリングは、光熱水費の項目は毎月実施し、その他の項目は6月、9月、12月及び3月に実施しており、具体的な事業内容と成果目標・指標の数は5つである。

実施時期	実施者	改善・指摘事項
平成 25 年 6 月	主査 1 名、主任 1 名	無
平成 25 年 9 月	主査 1 名、主任 1 名	無
平成 25 年 12 月	主査 1 名、主任 1 名	無
平成 26 年 3 月	主査 1 名、主任 1 名	無
年間	主査 1 名、主任 1 名	無

No.	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	6月	9月	12月	3月	年間
1	安全安心・危機管理	危機管理	B	A	B	A	A
2	効果効率的な施設の管理運営	光熱水費	B	B	B	A	B
3	環境配慮	エコ活動	A	A	A	B	B
4	サービス向上・利用者増	利用者満足度の向上	B	A	A	A	A
5	サービス向上・利用者増	ITを活用した情報提供	B	B	A	A	A

【意見1】期中モニタリングシート項目の記載について

期中モニタリングは、所管課で具体的な成果目標等を定め、その達成度合い等をモニタリングしている。その目標、指定管理者による自己評価及び所管課による評価をモニタリングシートに記載し、公表している。

障害者療育センターに関する期中モニタリングは、公表されている項目に限らず、利用者サービス向上等の視点からより多くのモニタリングを実施している。

そのため、画一的な記載や毎年同じ記載ではなく、前年度の期末モニタリングの結果や年度事業計画等に基づき、指定管理者が適切に管理運営を行っているか確認することが必要であり、モニタリング結果を全て公表することで、モニタリングの実効性を向上させることにつながる。

期末モニタリング

期末モニタリングは、平成 26 年 6 月 30 日に実施した。期末モニタリングシートの評価項目に従い、資料の確認、担当者ヒアリング等を実施している。所管課からの改善要望はなく、総括的な評価は A である。

利用者満足度調査

モニタリングの一環として指定管理者が実施した利用者満足度調査の結果についても検討している。

利用者満足度調査は「大いに満足」4点、「満足」3点、「不満」2点、「極めて不満」1点として項目ごとの平均を算出しており、目標値は3.0点である。概要は以下のとおりである。

実施日	平成 25 年 11 月 6 日 ~ 平成 25 年 12 月 4 日
調査対象者	八王子市障害者療育センター利用者（家族代筆含む）
有効回答数	33

調査結果

項目	満足度 平均（点）
充実した活動の提供	3.6
CP 及び SS に基づいた支援の実施	3.5
食事形態や支援の工夫	3.5
入浴支援について	3.4
送迎時の対応	3.5
体調不良時の対応	3.5
困っているときの対応	3.5
緊急時の対応	3.4
気持ちが大切にされているか	3.6
プライバシーへの配慮	3.4
スタッフの言葉遣い、接し方	3.6
思いを大切にしたプラン作成	3.6
プランについての説明	3.6
快適な環境	3.3
整理整頓	3.3
通所に関わる説明	3.5
不満・要望をスタッフに話せるか	3.3
不満・要望に対応	3.4

項目	満足度 平均(点)
サービス調査員を知っているか	3.3
知りたい情報の配布	3.5
連絡ノートでの情報提供	3.5
利用者私物の管理	3.5
満足度調査結果報告	3.5
全般的な満足度	3.6
平均	3.5

基準点 3.0 を下回る項目は見られない。利用者の自由項目についても書面で回答しており、利用者全員に調査結果を配布している。

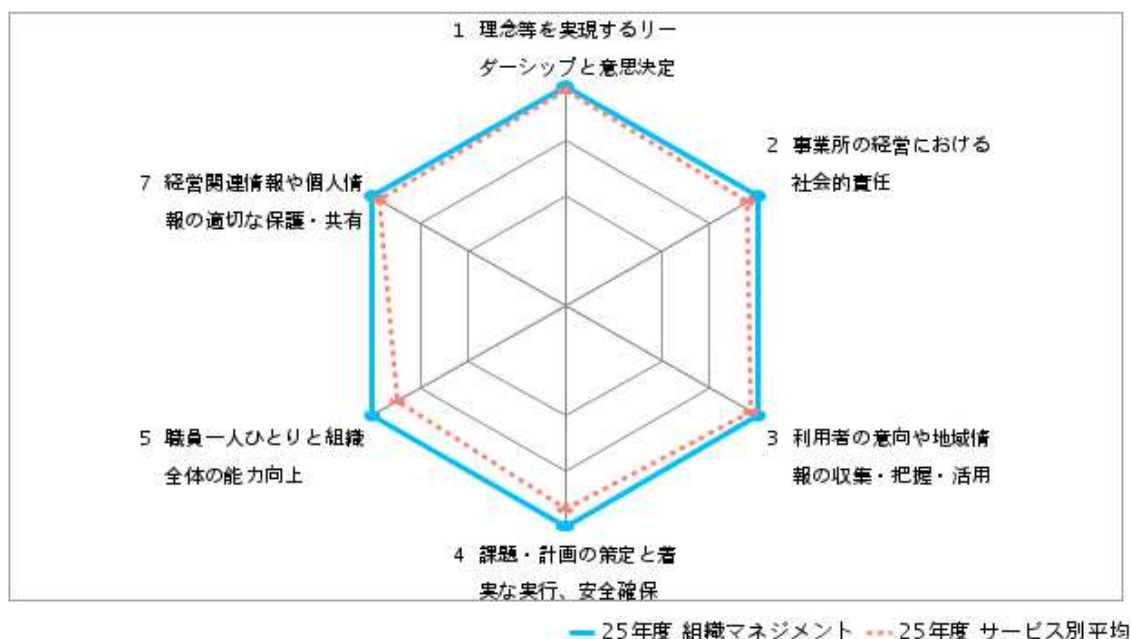
第三者評価

障害者療育センターは更新制度適用対象であり、第三者評価を受審している。評価の概要は以下のとおりである。

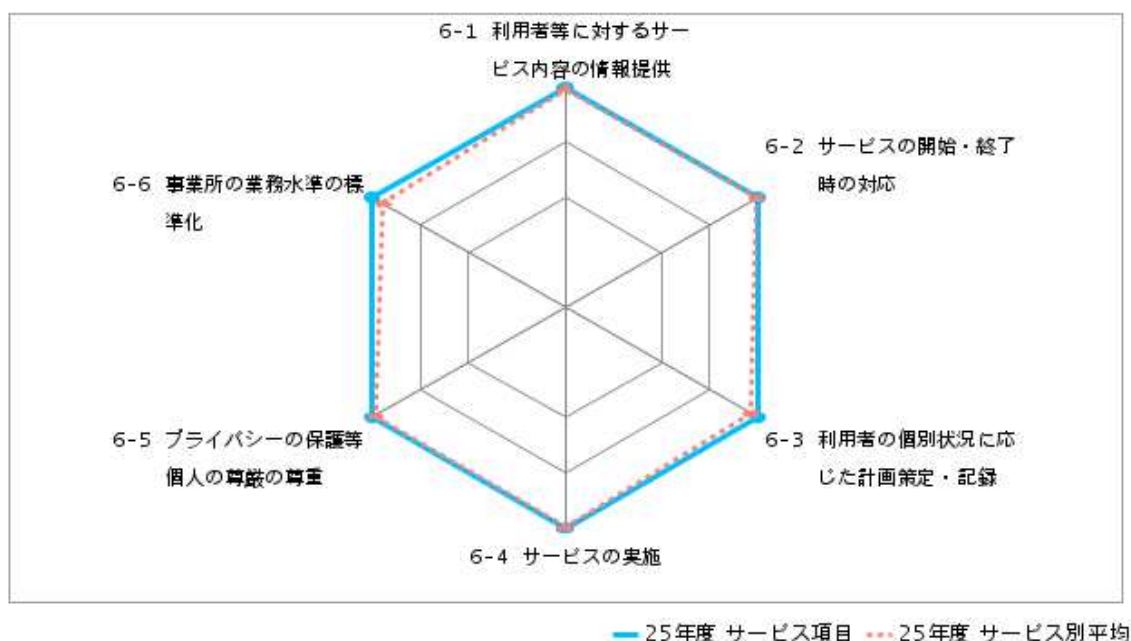
年度	平成 22 年度	平成 25 年度
評価機関	特定非営利活動法人 日本高齢者介護協会	特定非営利活動法人 とうめい福祉推進ネット
対象事業	重症心身障害児(者)通所施設	生活介護
評価手法及び範囲	利用者調査と事業評価(組織マ ネジメント項目・サービス項目) の評価手法	利用者調査と事業評価(組 織マネジメント項目・サー ビス項目)の評価手法

平成 22 年度は前回の指定管理期間における評価であり、直近では平成 25 年度に第三者評価を受けている。両年度とも第三者による評価結果において指摘すべき事項は挙げられていない。

25年度 組織マネジメント（ カテゴリー1～5、7 ）



25年度 サービス項目（ カテゴリー6 ）



【意見2】更新制度に係る第三者による評価実施の規定について

障害者療育センターは、平成22年度に選定された指定管理者について更新制度を導入している。そのため、「基本方針その2」における、「指定管理者の管理運営の状況に関して、第三者による評価」を受ける必要がある。これについて、指定管理者社会福祉法人みずき福祉会は、平成25年度に福祉サービス第三者評価を受けている。

しかし、募集要項または基本協定書において、管理運営についての第三者評価について記載が見られない。また、評価の頻度も定められていない。更新制度を適用する前提として第三者による評価を受けることは極めて重要な項目である。すなわち、同じ指定管理者について公募せず更新するために当該指定管理者が適切に運営されているかどうかを市のモニタリング以外の第三者の視点で評価し、その結果を一つの指標として指定管理者の更新を行うかどうかを検討するものである。

したがって、市にとっても指定管理者にとっても重要な項目であり、募集要項及び基本協定書に、第三者による評価について規定する必要がある。

【心身障害者福祉センター（障害者福祉課）】

（１）施設の概要

経緯及び法令

八王子市では、障害者の安心と自立を支援するために、各種講習会・創作教室、機能回復訓練の提供、情報の保障、福祉に関する相談を目的として心身障害者福祉センターを設置している。同施設は社会福祉法第69条の第二種社会福祉事業（障害者福祉センターや相談事業等）に基づいており、条例として八王子市では「八王子市心身障害者福祉センター条例」（昭和55年八王子市条例第5号）及び「八王子市心身障害者福祉センター条例施行規則」（昭和55年八王子市規則第4号）を制定し、平成18年度から指定管理者制度を導入している。

心身障害者福祉センターの施設概要は以下のとおりである。

所在地	八王子市台町二丁目7番22号
開設時期	昭和55年4月
開館時間	9:00～21:00
施設内容	事務室、相談室、会議室2、機能回復訓練室、和室、作業室、図書コーナー兼談話室、洗面所（男・女・車椅子用）、点字印刷室、湯沸かしコーナー、エレベーター
指定管理制度導入前の運営形態	管理委託

心身障害者福祉センターは、2階建て建物の2階に設置されている。エレベーターが設置されており、通所に支障はない。

なお、建物1階には、社会福祉法人武蔵野会が運営する知的障害児通園施設すぎな愛育園が設置されている。当該建物は八王子市が所有者であるが、1階部分を社会福祉法人武蔵野会が区分所有することが「施設の区分所有に関する協定書」において規定されている。

対象となる利用者は、障害者本人だけではなく、その家族、父母会などの親の団体、障害者団体、ボランティアグループ、その他講習会等への参加者である。

利用者数の推移

施設利用は、それぞれ業務内容や事業ごとに集計されており、利用者数の推移は以下のとおりである。

(単位：人)

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
機能回復訓練	1,730	1,694	1,699
作業訓練	2,207	2,452	2,362
相談事業	268	248	307
講習会・講座事業	7,544	8,020	7,585
行事	481	527	512
サービス事業	2,069	2,169	1,977
団体利用	12,762	12,862	13,441
図書・備品等貸出	240	300	283
見学者	3	35	4
合計	27,304	28,307	28,170

(2) 指定管理者の概要

名称・所在地・事業内容等

名称	社会福祉法人武蔵野会
所在地	八王子市台町一丁目 19 番 3 号
設立	昭和 38 年 6 月
主な事業内容	八王子市等での障害者施設運営、障害者へのサービス提供
他の運営施設	すぎな愛育園、武蔵野児童学園 等

指定期間 平成 23 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日

指定管理業務の範囲(基本協定書より)

- (ア)心身障害者の更生のための相談に関する事(条例第 3 条第 1 号の規定による)。
- (イ)心身障害者の機能回復訓練及び作業訓練の実施に関する事(条例第 3 条第 2 号の規定による)。
- (ウ)心身障害者のための会議、講習等の集会に供する施設の使用に関する事(条例第 3 条第 3 号の規定による)。
- (エ) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事業

指定管理に関する収支

心身障害者福祉センターの指定管理料は平成 23 年度～平成 27 年度において各年度の上限額が基本協定書に明記されている。

(単位：千円)

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
指定管理料	52,045	52,903	51,431	51,487	52,103

心身障害者福祉センターの指定管理に係る収支は以下のとおりである。なお、社会福祉法人武蔵野会は、平成 25 年度より新社会福祉法人会計基準を適用している。

(単位：千円)

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料	51,065	51,913	50,504
その他収入	111	1,468	95
人件費	26,994	28,795	29,766
その他支出	24,181	24,584	20,832
当期収支差額	-	-	-
(参考)精算額	980	990	927

心身障害者福祉センターは利用料を徴収しない。指定管理料は修繕費を含めて概算で支払われ、収支差額は毎年精算し市に返納されている。

(3) 選定の過程

心身障害者福祉センターに係る指定管理者制度は、市の方針に基づき平成 18 年度から導入されている。直近では、平成 22 年度に選定が行われており、平成 23 年度～平成 27 年度に係る指定管理者が選定されている。

募集要項の配布：平成 22 年 7 月 15 日～平成 22 年 8 月 4 日

応募受付期間：平成 22 年 8 月 25 日～平成 22 年 8 月 31 日

応募者は社会福祉法人武蔵野会のみであった。

指定管理者の選定方法は、書類による第 1 次審査とプレゼンテーション及び面談による第 2 次審査の 2 段階で行われた。

第 1 次審査は平成 22 年 9 月 3 日に行われた。所管課によって、応募条件及び事業計画の適法性について、応募書類の審査が行われ、応募者は通過した。

第 2 次審査は、平成 22 年 10 月 6 日(プレゼンテーション、ヒアリング)及び平成 22 年 10 月 26 日(決定)に行われた。所管課が設置した選定委員会(選定委員 8 名)において第 1 次審査通過者に対して実施された。

評価項目は 25 項目であり、1 人各項目 4 点合計 800 点満点である。その半分の 400

点が合格点である。選定基準のうち、利用者の満足度の向上を重視することから、「センターのサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること」の4項目については、3分の2以上の得点を原則とし、これを下回る場合には選定委員会にて内容等の協議を行うこととされている。

社会福祉法人武蔵野会は、上記サービス向上に関する項目ではすべて3分の2以上の得点を獲得し、合計で603点を獲得した。

【意見】募集時における業務内容の記載について

平成22年度の指定管理者募集要項において、指定管理者が行うセンターの管理運営業務が記載されている。

- ア．更生相談
- イ．更生訓練（機能回復訓練、作業訓練等）
- ウ．講習会、行事
- エ．施設等の利用に関する事務
- オ．情報に関するサービス（リーディングサービス、情報サービス等）
- カ．その他障害者の福祉の増進を図るための業務

これらについては、「別紙1」が付されている。当該「別紙1」では詳細に51項目が定められている。例えば以下のような記載である。

種別	業務名	対象者	業務の目的及び内容	回数
ア	障害別福祉相談	障害者及びその家族、ボランティア等	心身障害児・者に関する相談のすべてを扱う。 障害別の相談は、市が委嘱している相談員に連絡して、連携を取りながら専門的立場からの相談を行う。	随時
イ	失語症言語リハビリ教室	失語症障害者	脳血管障害後遺症、事故後遺症によって、言語発生・理解、読み書き機能の障害を受けた人に対して、失われた機能の回復と残存する機能の維持を言語聴覚士によって専門的に指導訓練する。	個別：週1回 グループ：月3回

イ	失語症言語リハビリ教室	失語症障害者	<p>個別リハビリ：毎週1回、1人40分間行う。できる限り家族などにも参加を促し、日常生活に還元できる内容とする。</p> <p>グループリハビリ：毎月3回、グループで90分間行う。参加者相互のコミュニケーション能力の改善と同じ障害を持つ人々の対人関係の円滑化を図ることで、心理的な援助内容とする。</p>	<p>個別：週1回 グループ：月3回</p>
---	-------------	--------	---	----------------------------

指定管理者制度は民間のノウハウを活用し、施設の効果・効率的な運営を行うことが主な目的である。業務内容の範囲を提示し、その範囲の中で指定管理者が創意工夫を凝らしてサービス向上を目指すことが重要である。しかし、業務内容について時間等まで含めて規定した場合、応募者が創意工夫を凝らすことが極めて限定的となる。利用者が求めていることは重要であるが、応募者が検討した上でより効果的な業務を提供することが適切である。

したがって、指定管理者募集時には業務内容を詳細には規定せず、指定管理者決定以降に詳細な業務内容を基本協定書や年度協定書で規定することで十分足りる。

(4) モニタリングの状況

所管課は、期中モニタリングを3ヶ月に1回実施し、期末モニタリングを実施している。

期中モニタリング

期中モニタリングは、7月、10月、1月及び3月に実施しており、具体的な事業内容と成果目標・指標の数は7である。

実施時期	実施者	改善・指摘事項
平成25年7月	主査1名、主任1名	無
平成25年10月	主査1名、主任1名	無
平成26年1月	主査1名、主任1名	無
平成26年3月	主査1名、主任1名	無
年間	主査1名、主任1名	無

No.	評価項目	具体的な事業内容と 成果目標・指標	7月	10月	1月	3月	年間
1	安全安心・危機管理	防災対策	B	B	B	B	B
2	効果効率的な施設の管理運営	経費の節減	B	B	B	B	B
3	効果効率的な施設の管理運営	事業計画	B	B	A	A	A
4	環境配慮	エコ活動	B	B	B	B	B
5	環境配慮	エコ活動	B	B	B	B	B
6	サービス向上・利用者増	ボランティア団体との連携	B	B	B	B	B
7	サービス向上・利用者増	ボランティア人材の養成	B	B	B	A	A

期末モニタリング

期末モニタリングは、平成 26 年 6 月 30 日に実施した。期末モニタリングシートの評価項目に従い、資料の確認、担当者ヒアリング等を実施している。所管課からの改善要望はなく、総括的な評価は B である。

利用者満足度調査

モニタリングの一環として指定管理者が実施した利用者満足度調査の結果についても検討している。

利用者満足度調査は「大いに満足」4点、「満足」3点、「不満」2点、「極めて不満」1点として項目ごとの平均を算出しており、目標値は 3.0 点である。概要は以下のとおりである。

実施日	平成 26 年 2 月 15 日 ~ 平成 26 年 3 月 15 日
調査対象者	八王子市心身障害者福祉センター利用者
有効回答数	22

調査結果

項目	満足度 平均(点)
事業内容等のPR	3.00
施設の使いやすさ	2.90
施設の利用時間・開館日	3.20
利用手続の容易さ	3.35
施設への来やすさ	2.71
施設内の清潔さ	3.19
施設の安全性	3.05
職員の対応の親切さ	3.62
職員の説明のわかりやすさ	3.43
器具、備品の充実具合	2.90
器具、備品の手入れ具合	3.10
利用されている事業内容	3.21
実施している事業の数・種類	2.95
全体的な満足度	3.32
平均	3.14

施設の使いやすさ、施設への来やすさ、器具、備品の充実具合、及び実施している事業の数・種類が目標値の3.0を下回っている。これは、立地や建物の老朽化等ハード面に関することに起因する。その他の項目では、目標値の3.0を上回っている。

利用者の自由項目についても項目ごとに集約して対応策を記載している。

これらの調査結果は、ホームページで公表されている。

【恩方老人憩の家（高齢者いきいき課）】

(1) 施設の概要

経緯及び法令

老人憩の家は、厚生労働省社会・援護局（旧厚生省社会局）から昭和40年に各都道府県知事あてに局長通知として「老人憩の家の設置運営について」（以下、「局長通知」という）が発せられている。運営主体とされた各市町村は当該通知に基づいて老人憩の家の設置及び運営を行っている。市ではこれを受けて「八王子市老人憩の家条例」（昭和49年八王子市条例第49号）及び「八王子市老人憩の家条例施行規則」（昭和49年八王子市規則第69号）を制定し、平成18年度より指定管理者制度を導入している。

同条例における老人憩の家の設置目的は、「老人に教養の向上及びレクリエーション等のための場を供与し、もつて老人の福祉の増進を図るため」である。したがって、利用者は市内に居住する60歳以上に限定される。

なお、老人福祉法で規定されている老人福祉施設（老人ホーム等）とは異なり、老人福祉法の規定対象外である。

所在地	八王子市下恩方町 3395 番地
開設時期	昭和 49 年 12 月
開館時間	9:00～16:00（月～金）
施設内容	老人娯楽室（和室）、娯楽室（和室）、講習室、会議室、図書室、談話コーナー、浴室
指定管理制度導入前の運営形態	管理委託

恩方老人憩の家は、八王子市恩方事務所（市民部所管）の 2 階に設置されているが、建物裏側に駐車場が設置されておりスロープで直接入館できる。また、上記施設にはないが、恩方事務所 1 階に設置されている市民集会所調理室も利用料金を負担して利用しており、指定管理者が自主開催教室も行っている。

【意見 1】恩方老人憩の家の面積について

厚生労働省社会・援護局長通知では、老人憩の家の設置面積は延床面積 495 m²以下と定められている。一方、指定管理に関する募集要項及び基本協定書では 603.06 m²と記載されている。昭和 49 年設置当初は 416.06 m²で運営されていたが、併設されていた旧恩方診療所部分が昭和 59 年に閉鎖・移管されたことにより面積が増加した経緯がある。

老人憩の家には、恩方事務所と共用の廊下、階段・スロープ、踊り場の計 141.16 m²があり、専有スペースは 461.9 m²と 495 m²を下回るが、あくまでも共用スペースでありこれを全く加味しないことは適当ではない。むしろ当該共用スペースは恩方事務所利用者よりも老人憩の家利用者の方に多く利用されており、設置面積に加えるべきである。

局長通知は昭和 40 年に発せられており、建物等の構造や利用者が求めるサービスなどは現在では大きく異なっていることは考えられる。しかし、現状では、局長通知に準拠していないことが明白である。

高齢者のための福祉施設としては、老人憩の家といった名称でなくとも十分に運営可能である。市内にも類似施設である長房ふれあい館、あったかホールの浴室などが設置されており、高齢者のための施設として利用されている。また、下記にも記載があるとおり、利用者は老人憩の家も含めて一つの利用証で複数の施設利用が可能である。

原点に立ち返り、老人憩の家をどのような方針・位置づけの施設として運営してい

くことが望ましいか検討する必要がある。

利用者数の推移

利用するためには恩方老人憩の家が発行した「利用証」の提示が必要である。また、大横保健福祉センター、東浅川保健福祉センター、南大沢保健福祉センター、長房ふれあい館、あったかホールのいずれかの利用証の所持者は、これらの利用証を窓口に表示することでも利用可能である。

利用者数の推移は以下のとおりである。

(単位：人)

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
個人利用 + 団体利用	9,410	11,663	11,472
教室	1,397	1,618	1,597

(2) 指定管理者の概要

名称・所在地・事業内容等

名称	社会福祉法人八王子市社会福祉協議会
所在地	八王子市元本郷町三丁目 24 番 1 号 (八王子市役所内)
設立	昭和 42 年 6 月
主な事業内容	八王子市の地域福祉推進活動
他の指定管理	八王子市長房ふれあい館 八王子市立学童保育所 (34 か所)

指定期間 平成 24 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

指定管理業務の範囲

ア．老人の健康増進のための場の提供に関すること(条例第 3 条第 1 号の規定による)

イ．老人福祉に関する講習、講座等の開催に関すること(条例第 3 条第 2 号の規定による)

ウ．上記 2 項目に付随する業務

指定管理業務に関する収支

老人憩の家の指定管理料は平成 24 年度～平成 28 年度において総額 56,483 千円を上限とし、各年度の指定管理料は、別途年度協定で定めることが基本協定書に明記されている。

直近 3 か年に係る収支は以下のとおりである。なお、八王子市社会福祉協議会は、新社会福祉法人会計基準について経過措置を適用しており、旧会計基準によっている。

(単位：千円)

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料	9,045	11,250	11,239
その他収入	271	435	480
人件費	8,247	8,898	8,460
その他支出	1,069	2,786	3,259
(うち、法人運営繰入金支出)	(148)	(1,519)	(1,021)
(うち、社会福祉基金積立金)	(65)	(712)	(194)
当期収支差額	-	-	-

老人憩の家は、局長通知「第5 運営基準 2 利用料について 原則として、利用料は無料とすること。」とされていることから、条例第7条においても「老人憩の家の使用料は、無料とする。」とし、利用料金を徴収せず無料としている。その他の収入は市が指定した講座及び自主開催教室参加収入である。

法人運営繰入金は、指定管理者全体の運営のための支出であり、主に人件費について指定管理者が実施している他の事業を含んだ業務割合に応じて負担している。

実質的な収支差額は、年度協定書において指定管理者に帰属するものと記載されており、八王子市社会福祉協議会は、当該差額を社会福祉基金積立金として支出しており、市への報告は収支差額をゼロとして報告している。

【意見2】光熱水費の把握について

老人憩の家は恩方事務所2階に設置されている。電気、上下水道、ガスのメーターは建物にそれぞれ1つのみ設置されているため、建物全体で把握している。これらの支出は恩方事務所を所管する市民部にて行われている。市民部で支出されている恩方事務所全体の光熱水費の過去3か年の推移は以下のとおりである。

(単位：千円)

区 分	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
電気・上下水道	2,251	2,398	2,757
プロパンガス	229	313	242
合計	2,480	2,712	2,862

これら支出のうち、老人憩の家で使用され負担すべき金額について、所管課及び指定管理者は把握していない。浴室や占有部分で使用される電気、上下水道、ガスについては詳細とまではいかなくとも概算で把握する必要がある。過去の推移からほとんど一定額であるため不要な使用や支出は行われていないと推定されるが、使用量等を把握・分析することにより節約が可能かどうか検討し、効率的な施設運営にもつながる。

施設管理としても重要な光熱水費について、市民部側に一任するのではなく、指定管理者が適切に管理する必要があり、所管課も使用量や支出金額をモニタリングし、必要があれば指導することが望まれる。そのためには、メーターの設置が必要と考えられる。しかし、このためには工事が必要であり、別途方法を検討することとなる。例えば、風呂の回数や電気点灯時間等を集計する方法が考えられる。あるいは、他の事務所などにおける事務所での水道、電気、ガスの使用量や使用割合を参考にして老人憩の家の負担割合を概算で把握することも考えられる。

施設の効果・効率的な運営を目指すため、可能な範囲でも光熱水費の把握に関する方法を検討する必要がある。

(3) 選定の過程

恩方老人憩の家に係る指定管理者制度は、市の方針に基づき平成18年度から導入されている。直近では、平成23年度に選定が行われており、平成24年度～平成28年度に係る5年間について指定管理者が選定されている。

募集要項の配布：平成23年8月2日～平成23年8月12日

応募受付期間：平成23年8月15日～平成23年8月26日

平成23年度の募集における応募者は以下の2者であった。

- ・特定非営利活動法人ワーカーズコープ
- ・社会福祉法人八王子市社会福祉協議会

指定管理者の選定方法は、書類による第1次審査とプレゼンテーション及び面談による第2次審査の2段階で行われた。

第1次審査は平成23年9月16日に行われた。所管課によって、応募条件及び事業計画の適法性について、応募書類の審査が行われ、応募者全員が通過した。

第2次審査は、平成23年10月7日に行われた。所管課が設置した選定委員会(選定委員5名)において第1次審査通過者に対して実施された。評価項目は20項目で、選定委員1人各項目5点で選定委員合計の平均点に基づいて評価点が算出されている。両者の評価点は以下のとおりである。なお、合格基準点は60点であり、選定委員会で決定されている。

(単位：点)

応募者	ワーカーズコープ	八王子市社会福祉協議会
評価点	63.6	77.2

この結果、合格基準点は両者とも満たしたが、評価点が高い八王子市社会福祉協議会が指定管理者として選定された。

【意見3】重点的な評価項目の設定について

八王子市恩方老人憩の家の指定管理者選定は20項目によって評価されている。「八王子市恩方老人憩の家指定管理者の選考に関する実施要綱」や「恩方老人憩の家指定管理者選定基準」では、項目と各評価点が設定されているが、重視すべき項目が明記されていない。八王子市恩方老人憩の家について指定管理者を選定するに当たり、どの点を重視して運営すべきか、または留意すべき事項は何か、を明確に定めたいうえで評価項目に軽重を設ける必要がある。この結果、所管課がどの点を重視しているのかが明確になり、評価会議参加者の評価の目安となるため、より有益な意見聴取が行いやすくなる。

(4) モニタリングの状況

期中モニタリング

所管課は、期中モニタリングを年2回及び期末モニタリングを実施している。

期中モニタリングは、8月及び12月に実施しており、具体的な事業内容と成果目標・指標の数は13である。

実施時期	実施者	改善・指摘事項
平成25年8月	主任1名	無
平成25年12月	主査1名、他1名	無
年間	主査1名、他2名	無

No.	評価項目	具体的な事業内容と 成果目標・指標	8月 評価	12月 評価	年間 評価
1	安全安心・危機管理	人員体制の確保	B	B	B
2	安全安心・危機管理	個人情報管理	B	B	B
3	安全安心・危機管理	浴室衛生の適正管理	B	B	B
4	安全安心・危機管理	防災対策	B	B	B
5	安全安心・危機管理	防災対策	B	B	B
6	効果効率的な施設の 管理運営	金銭の適正管理	B	B	B
7	効果効率的な施設の 管理運営	設備の適正管理	B	B	B
8	効果効率的な施設の 管理運営	備品の適正管理	B	B	B
9	環境配慮	エコ活動	B	B	B
10	サービス向上・利用 者増	利用者満足度調査	B	B	B

No.	評価項目	具体的な事業内容と 成果目標・指標	8月 評価	12月 評価	年間 評価
11	サービス向上・利用者増	苦情・要望等	B	B	B
12	サービス向上・利用者増	広報・PR	B	B	B
13	サービス向上・利用者増	利用者数の増加	B	A	B

期末モニタリング

期末モニタリングは、平成26年6月25日及び6月27日に実施した（主査1名、他2名）。期末モニタリングシートの評価項目に従い、資料の確認、担当者ヒアリング等を実施している。所管課からの改善要望はなく、総括的な評価はAである。

利用者満足度調査

モニタリングの一環として指定管理者が実施した利用者満足度調査の結果についても検討している。

利用者満足度調査は「大いに満足」4点、「満足」3点、「不満」2点、「極めて不満」1点として項目ごとの平均を算出しており、目標値は3.0点である。概要は以下のとおりである。

実施日	平成25年9月2日～ 平成25年9月13日
調査対象者	八王子市恩方老人憩の家利用者
有効回答数	205

調査結果

項目	満足度 平均（点）
施設の利用しやすさ	3.18
施設の安全性	3.23
職員の対応の親切さ	3.39
職員の説明の分かりやすさ	3.32
器具、設備の充実具合	2.96
生きがいづくりの教室の種類	3.14
生きがいづくりの教室の内容	3.16
生きがいづくりの教室の時間	3.19
イベントの回数・内容	3.12
平均	3.19

器具、設備の充実具合が 2.96 と目標値の 3.0 を下回っている。これは、カラオケ等利用者に人気のある器具、設備が古く更新の要望が多いことが要因である。その他の項目では、目標値の 3.0 を上回っている。

【意見 4】 恩方老人憩の家の運営について

指定管理者制度は公の施設について、民間のノウハウを活用しつつ、サービスの向上と経費の節減を図ることが目的である。

サービスの向上として、利用者の満足度の向上及び利用者数の増加を一つの指標としている。そのために、指定管理者は市が指定した講座以外に自主講座を企画しているが、講師は外部から招聘している。その他のサービスとして入浴時の管理や娯楽室等施設利用の方法について改善等を実施している。しかし、利用者はカラオケ等設備への依存度及び期待が大きく、講座の企画力が特別に秀でていない限りサービス向上について指定管理者制度を導入するメリットは大きくないと考えられる。

経費の節減では、非常勤嘱託員 3 名（うち、1 名は八王子市の施設である長房ふれあい館と兼務）、臨時職員 1 名で運営しており、多くの人員や有資格者を必要とはしていない。その他の支出も主なものは講師への謝金であり、また、光熱水費は市民部が管理・支出しており指定管理者が支出まで管理はしていない。また、指定管理者が報告する支出以外にも所管課が行う指定管理者の募集、選定やモニタリングに係るコストも発生している。

以上を総括的に考慮した場合、恩方老人憩の家について、サービスの提供や総合的な経費を踏まえると、指定管理者制度が最適な運営方法かどうか再度検討する必要がある。市が直接管理することも一つの案として検討されたい。

5 . 子ども家庭部

子ども家庭部が担当所管部となって指定管理者制度が導入されている施設は、保育幼稚園課が所管する保育園と、児童青少年課が所管する学童保育所の 2 つの施設である。

【保育園（保育幼稚園課）】

（1）施設の概要及び指定管理者の概要

市の保育園に関しては、多くの社会福祉法人が設立され、公立 16 園に対し、私立 75 園と約 82% が民間により運営されており、民間の柔軟性・迅速性を生かした保育が行われている。市では、効率的にかつ市民の保育ニーズに柔軟に対応していくことを目的として、市が実施する子育て支援事業全体の観点から拠点として直営であることが必要であると判断されるものを除く 6 つの保育園について、順次指定管理者制度を導入する方針を定めて、平成 18 年度の長房西保育園を始めとして、現在では 6 つの保育園に指定管理者制度を導入している。

導入スケジュール

- 平成 18 年度：長房西保育園（平成 23 年度から 5 年更新）
- 平成 20 年度：静教保育園、多賀保育園（平成 25 年度から 5 年更新）
- 平成 22 年度：中野保育園、長房南保育園
- 平成 23 年度：石川保育園

今回の監査対象とした保育園に係る施設の概要及び指定管理者の概要は以下のとおりである。

静教保育園

所定の更新制度に基づき、八王子市立保育園指定管理者選定委員会の審議（提出申請書類や、対象者によるプレゼンテーションの審査）を経て平成 25 年度から 5 年間（平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで）の指定を受けている。

施設の概要

- ア．所在地 八王子市元横山町三丁目 19 番 13 号
- イ．敷地面積 850.02m²
- ウ．建物面積 384.62m²
- エ．建物構造 鉄筋コンクリート造平屋建（建築年：昭和47年）
- オ．保育園の定員 65名
- カ．開園日及び保育時間
 - （ア）開園日 月曜日から土曜日まで
 - （イ）保育時間 午前7時30分から午後6時30分まで
 - （ウ）延長保育 保育時間終了後30分

指定管理者の概要

- ア．名称 社会福祉法人 太和会
- イ．住所 八王子市美山町 1791 3
- ウ．実施業務 2 保育園、1 学童保育所の運営
- エ．事業活動収支の推移（3 年間）

（単位：千円）

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	94,351	99,154	109,738
その他収入	1,784	1,821	1,936
収入合計	96,135	100,975	111,674
支出	103,028	104,650	104,621
収支差額	6,893	3,676	7,053

多賀保育園

所定の更新制度に基づき、八王子市立保育園指定管理者選定委員会の審議を経て平成25年度から5年間(平成25年4月1日から平成30年3月31日まで)の指定を受けている。

施設の概要

- ア. 所在地 八王子市元本郷町三丁目8番16号
- イ. 敷地面積 872.75m²
- ウ. 建物面積 492.25m²
- エ. 建物構造 鉄筋コンクリート造2階建(建築年:昭和48年)
- オ. 保育園の定員 80名
- カ. 開園日及び保育時間
 - (ア) 開園日 月曜日から土曜日まで
 - (イ) 保育時間 午前7時30分から午後6時30分まで
 - (ウ) 延長保育 保育時間終了後30分

指定管理者の概要

- ア. 名称 社会福祉法人 愛和会
- イ. 住所 八王子市元本郷町二丁目6番20号
- ウ. 実施業務 5保育園の運営
- エ. 事業活動収支の推移(3年間)

(単位:千円)

収 支	平成23年度	平成24年度	平成25年度
指定管理料収入	120,878	103,616	102,665
その他収入	1,947	1,993	1,677
収入合計	122,825	105,609	104,342
事業経費	111,320	110,252	111,349
収支差額	11,505	4,643	7,007

中野保育園

施設の概要

- ア. 所在地 八王子市中野上町一丁目22番11号
- イ. 敷地面積 1004.95m²
- ウ. 建物面積 526.84m²
- エ. 建物構造 鉄筋コンクリート造2階建(建築年:昭和51年)
- オ. 保育園の定員 85名
- カ. 開園日及び保育時間

- (ア) 開園日 月曜日から土曜日まで
- (イ) 保育時間 午前7時30分から午後6時30分まで
- (ウ) 延長保育 保育時間終了後30分

指定管理者の概要

- ア. 名称 社会福祉法人 公德福祉会
- イ. 住所 八王子市松が谷 14 番地
- ウ. 実施業務 3 保育園の運営
- エ. 事業活動収支の推移 (3 年間)

(単位：千円)

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	119,351	112,052	113,649
その他収入	1,637	1,769	1,773
収入合計	120,988	113,821	115,422
事業経費	105,711	112,919	120,392
収支差額	15,277	902	4,970

長房南保育園

施設の概要

- ア. 所在地 八王子市長房町 520 番地 都営 54 号棟
- イ. 敷地面積 1188.58m²
- ウ. 建物面積 505.64m²
- エ. 建物構造 鉄筋コンクリート造 都営住宅 1 階 (建築年：昭和49年)
- オ. 保育園の定員 80名
- カ. 開園日及び保育時間
 - (ア) 開園日 月曜日から土曜日まで
 - (イ) 保育時間 午前7時30分から午後6時30分まで
 - (ウ) 延長保育 保育時間終了後30分

指定管理者の概要

- ア. 名称 社会福祉法人 多摩養育園
- イ. 住所 八王子市八木町 8 番 11 号
- ウ. 実施業務 1 1 保育園、4 老人ホーム、障害者支援施設、救護施設及び介護予防推進センターの運営
- エ. 事業活動収支の推移 (3 年間)

監査結果の指摘及び意見

(単位：千円)

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	118,702	109,232	103,783
その他収入	1,592	1,537	1,632
収入合計	120,294	110,769	105,415
事業経費	115,035	110,694	108,449
収支差額	5,259	74	3,033

石川保育園

施設の概要

ア．所在地 八王子市石川町 2966 番地 8

イ．敷地面積 1132.61m²

ウ．建物面積 409.48m²

エ．建物構造 鉄筋コンクリート造平屋建 (建築年：昭和46年)

オ．保育園の定員 85名

カ．開園日及び保育時間

(ア) 開園日 月曜日から土曜日まで

(イ) 保育時間 午前 7 時30分から午後 6 時30分まで

(ウ) 延長保育 保育時間終了後30分

指定管理者の概要

ア．名称 社会福祉法人 多摩養育園

イ．住所 八王子市八木町 8 番 11 号

ウ．実施業務 1 1 保育園、4 老人ホーム、障害者支援施設、救護施設及び介護予防推進センターの運営

エ．事業活動収支の推移 (3 年間)

(単位：千円)

収 支	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
指定管理料収入	128,773	125,078	124,256
その他収入	1,752	1,733	1,813
収入合計	130,525	126,811	126,069
事業経費	120,925	117,542	116,075
収支差額	9,600	9,269	9,993

(2) 業務の範囲

基本協定書において、以下のように業務の範囲が規定されている。

- ・ 八王子市保育園条例第4条の規定による保育の実施に関する次の業務
 - 入園児童の生活指導及びその他処遇に関すること
 - 入園児童の保健衛生に関すること
 - 入園児童の給食に関すること
- ・ 保育園の施設の維持及び修繕に関する業務
- ・ 消防法第8条に定める防火管理者の業務
- ・ 管理運営業務のサービス水準向上を目的とした利用者の満足度調査
- ・ 以上に掲げるもののほか、市長が特に必要と認める業務

上記の業務については、一部の専門性を要する業務を除き、第三者に委託することなく自ら行うこととされている。

【意見1】利用者の満足度調査の実施主体について

基本協定書において指定管理者が利用者の満足度調査を実施する旨の規定があるが、協定内容としては指定管理者自らが行うことと解釈される。その一方で、各保育園では基本協定書に規定された「利用者の満足度調査」を行っているものの、後述する第三者評価機関による実施を行っている実態が見受けられる。その結果、基本協定書の規定内容と実態に相違が生じているものと思われる。

従って、そのような相違を解消するために、基本協定書の記載内容の変更（利用者満足度調査を第三者に委託できる旨の規定）、又は自ら「利用者の満足度調査」を行うことを周知徹底することが望まれる。

(3) 選定過程

実質的には、既に八王子市内にて民営保育園の運営実績のある社会福祉法人から、所定の公募プロセスを経て決定されている。当該公募プロセスの状況は、八王子市のホームページにて適時かつ適切に開示されている。

要件について

保育園の指定管理者に求められる要件としては、以下のようなものが規定されている。

(募集要項抜粋)

- ・ 職員配置として、「東京都保育所設置認可等事務取扱要綱」に適合し、かつ、八王子市保育所運営費支弁要綱に定める市基準職員数（ただし、保育士は市推奨保育士数）と同等以上とすること
- ・ 園長 専任とし、保育事業に10年以上従事した者

- ・保育士 クラス担任となる者のうち、各クラス責任者の保育実務経験年数を平均5年以上とすること

- ・給食調理業務は、委託することができない

選定の基準について

保育園の指定管理者に応募したものについては、所定の選定基準に基づき当該応募者の指定管理者としての適格性が評価され、当該評価結果に基づきその是非が判断されることになる。

指定管理者の選定基準としては、具体的には以下のようなものが挙げられる。

- ・保育園の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること
- ・保育における達成目標の設定と実施方針が優れていること
- ・職員の配置計画が、バランスよく優れていること
- ・保育園のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること
- ・保育園の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること
- ・各種法令の遵守、個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること

選定過程

直近に選定された石川保育園については、以下のスケジュールにより選定がなされている。

選定スケジュール

- ・募集要項配布 平成21年7月15日から平成21年8月4日まで
- ・応募者説明会 平成21年8月17日
- ・現地見学 平成21年8月19日
- ・応募書類受付 平成21年8月10日から平成21年8月31日まで
- ・選定委員会の設置 平成21年9月1日
- ・選定委員会での選定
 - 第1回選定委員会 平成21年10月23日（採点手順、方法等）
 - 第2回選定委員会 平成21年12月9日（プレゼンテーション・評価）
 - 第3回選定委員会 平成21年12月21日（候補者及び選定理由の確定）
- ・候補者の決定 平成21年12月21日

選定委員会では、指定管理者の施設管理運営の状況について所管課より提出された資料を踏まえ、総合的な見地から優良であるかどうかの評価を行う。

選定委員会は、学識経験者を委員長とし、委員7名（児童福祉施設運営に関わる者、主任児童委員、利用者を代表する者2名、関係所管部長3名）の合計8名で構成される。

8名がそれぞれ125点満点で以下の評価項目に基づき実施し、その合算（合計1,000点満点）が最終的な評価点となる。合計点が600点以上のものについて、指定管理者として選定するものとしている。

監査結果の指摘及び意見

当該項目は、「保育所保育指針」（平成20年3月28日 厚生労働省告示第141号）を参考にして、八王子市独自の評価項目として設定している。具体的な評価項目及び委員1名の配点は、次のとおりである。

評価項目	配点
1. 保育園の管理運営を安定して行うことができる実績及び能力を有していること。	15
経営状況が健全であるか	(5)
保育園運営にふさわしい法人の理念を持っているか	(5)
施設の適切な維持及び管理を図ることができるものであるか	(5)
2. 保育における達成目標の設定と実施方針が優れていること。	45
保育方針、目標及び年間計画が明確にされているか	(5)
個別の発達課題を明確にし、年齢に応じた保育プログラムが作成されているか	(5)
職員総数、職種が条件を満たし、バランスの取れた年齢構成になっているか	(5)
職員の役割がはっきりしており、研修計画及び健康管理が配慮されているか	(5)
子どもへのかかわりかた(達成感、情緒の安定、共感する姿勢、感性の豊かさ)は配慮されているか	(5)
子どもの状況について話し合うための会議が定期的かつ必要に応じて開催されるしくみになっているか	(5)
子どもの発達に合わせた保育内容、保育計画となっているか	(5)
子どもの健康管理・衛生管理について配慮されているか	(5)
給食・おやつについて配慮されているか	(5)
3. 保育園のサービスの向上、利用者の満足度の向上等を図る方策が優れていること。	30
家庭とのかかわりに配慮した取組がなされているか	(5)
地域とのかかわりを持っているか	(5)
苦情を組織的に解決する仕組みとなっているか	(5)
第三者評価を取り入れようとしているか	(5)
提供を予定する保育サービスの内容が妥当かつ満足できるものであるか	(5)
引継ぎ保育の内容は妥当なものか	(5)
4. 保育園の効率的な管理運営が行われ、経費の縮減を図る方策が優れていること。	10
全体に無理、無駄がなく必要十分な経費見積りか	(10)
5. 各種法令の遵守、個人情報保護管理、情報公開及び危機管理を図る方策が優れていること。	15
個人情報保護管理及び情報公開について取り組んでいるか	(5)
事故や災害に備えた具体的な取組が考慮されているか	(5)
関係法令を遵守する姿勢は妥当なものか	(5)

6. 提案が全体として無理がなく、説得力に満ちていること。	10
提案が全体として無理がなく、説得力に満ちていること。	(10)
合 計	125

(注) 配点欄の()内の点数は、内訳点を示す。

その結果、石川保育園の指定管理者として応募した社会福祉法人多摩養育園が724点の評価となり、指定管理者として選定されている(他の応募者はなし)。

更新制度の適用について

現時点で6保育園について指定管理者制度を導入しているが、子どもや保護者に対する安定したサービス、及び指定管理者変更に伴う不安や負担の軽減の目的で、更新制度を導入している。すなわち、指定管理者が一定の条件を満たした場合に、当該指定期間(5年間)満了後、通算10年以内を限度として、引き続き公募によることなく指定期間の更新を受けることが出来る。

その際には、所管課が下記の視点で評価し、施設管理運営の状況を優良と判断した場合、2期目以降の選定について選定委員会にかける。

- 期末モニタリング結果(施設を委ねる市側の視点)
- 利用者満足度調査結果(利用者の視点)
- 第三者による評価結果(外部の視点)

東京都福祉サービス第三者評価を実施している施設は、その評価結果を用いる。なお、当該第三者評価を実施していない場合には、同評価基準に準じ、第三者の視点によるサービスの検証と評価を行い、その評価結果を用いる。

直近に更新された長房西保育園については、「選定過程」に記載した石川保育園と同様のプロセス・スケジュールを経て、更新の決定がなされている。但し、選定委員会の合計点1,000点満点のうち、引継ぎ保育に係る評価項目を除く960点満点で評価がなされている。その際の更新判断として576点(960点満点の60%相当)以上の評価点数であることが目安とされている。

その結果、長房西保育園については、社会福祉法人相友会が724点の評価点で、更新が決定されている。

【意見2】評価項目における第三者による評価及び利用者満足度調査の取扱いについて

指定管理者を選定・更新する際の評価項目のひとつに、「第三者評価を取り入れようとしているか」という項目があるが、保育園において第三者による評価は必須であることから、むしろ第三者による評価の結果を指定管理業務の改善に繋げる体制こそが、指定管理者を選定・更新する際の評価のポイントであるべきだと思われる。

従って、そのような評価結果を改善に繋げる体制を強調するような評価項目を設定することにより、より実効性のある評価が実施できるものと思われる。

また、合わせて利用者満足度調査についても、同様に調査結果を改善に繋げる体制を強調するような評価項目を設定することを検討されたい。

【意見3】評価項目における職員確保の継続性の取扱いについて

基本協定書には、職員配置に関する条項として「職員を安定・継続的に直接雇用することとし、原則として年度途中の職員の異動は行わないものとする。ただし、出産、傷病等やむを得ない事由により異動の必要が生じた場合は、市に報告のうえ、すみやかに代替職員を配置する」旨の規定がある。

当該条項は、年度途中で職員が変更することにより保育業務に支障が生じたり、園児や保護者に不安感を与えてしまうことに対して配慮した条項である。職員確保の継続は、保育園運営を行う指定管理者に対して求められる重要な事項のひとつであると思われる。

しかしながら現状の評価項目には、直接的に職員確保の継続性を評価する項目がない。従って、直接的に職員確保の継続性を評価する項目を設定することが、より実効性のある評価を実施することに資するものと思われる。

(4) 指定管理者の費目分析

監査対象となった5保育園における平成25年度末決算上の事業活動収支計算書に記載された費用項目の金額概要は以下のとおりである。

(単位：千円)

区 分	A	B	C	D	E
人件費	80,404	85,904	92,653	72,947	77,037
(常勤)	(69,522)	(80,619)	(70,501)	(62,361)	(61,095)
(非常勤)	(10,882)	(5,284)	(22,152)	(10,586)	(15,942)
事務費	19,328	15,207	12,576	17,666	12,867
事業費等	16,344	10,239	15,163	14,008	18,545
事業活動支出計	116,075	111,349	120,392	104,621	108,449
人件費比率	69.3%	77.1%	77.0%	69.7%	71.0%
常勤職員人数	15人	14人	13人	13人	13人
常勤1人当たりの人件費	4,635	5,759	5,423	4,797	4,700

上記表の事務費とは、施設運営事務に要する人件費以外の経費である。具体的な費目としては、修繕費や事務関連機器のリース料がある。また、事業費とは、入所児童の処遇に直接要する経費である。具体的な費目としては、給食費、保育材料費等がある。

5 指定管理者において指定管理業務に係る支出のうち、人件費が全体の70～80%を占めており、保育園運営費用に係る当該費目の重要性が極めて高い状況であることが分かる。

人件費に関しては、各指定管理者にて独自に規定されている給与規程の違いや、保育園毎に異なる人員構成等の要因により、基本的に指定管理者毎に異なるものである。但し、今回の概算分析では、結果的に常勤1人当たりの人件費が、B及びCが近似しており、A、D、及びEが近似している。

【意見4】人件費に係る指定管理者間の比較分析について

基本的に指定管理者がそれぞれ独自に定めている給与規程に基づき人件費が発生しているため、指定管理者ごとに人件費の差が生じている。また、保育園によって、比較的単価が高いベテランの保育士と、比較的単価の低い若手の保育士の在職比率が異なるため、人件費の発生水準は必然的に異なってくる。

所管課では、各指定管理者の人件費については、職員ごとの給与情報を収集する等、一定のチェックを実施している。また、年齢やキャリアの観点からバランスの良い職員配置も意識したモニタリングも行っている。

しかし、上記分析のような職員1人当たりの人件費に関しては、現時点に限らず将来においても指定管理者間での差異は生じ得るものと考えられる。

各保育園が提供するサービスの品質管理の観点からも、各指定管理者に関する情報を横並びに比較する当該差異分析については定期的に実施し、必要に応じて指定管理者の人事施策等の助言を行えるような仕組みはあっても良いものとする。その前提として、人件費単価等の関連情報を各指定管理者横並びで比較できるような管理資料の作成が必要であるとする。

(5) モニタリングの状況

所管課が行う指定管理者に対するモニタリングの方法は、所定の「モニタリングガイドライン」に基づき、概ね適時かつ適切に実施されているものと思われる。当報告書においては、主として以下の4つのものについて記載することとする。

期中モニタリング及び期末モニタリングについて

第三者機関が行う利用者調査及び事業評価について

備品購入について

備品の現物管理について

期中モニタリング及び期末モニタリングについて

「モニタリングガイドライン」の趣旨に基づき、保育園業務の特殊性を反映させた所定のチェックリストを作成し、モニタリングを行っている。期中モニタリングは年2回実施され、期末モニタリング項目に関連して指定管理者ごとの個別状況に応じて

設定された評価項目及び具体的な事業内容と成果目標・指標について、指定管理者の自己評価及び所管課評価を4～5項目程度実施し、その結果を市のホームページにて開示している。

例えば、期中モニタリングの記載例である。

No	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	9月	3月	年間
1	計画的な保育の実施	保育の計画である保育課程・指導計画の達成	B	B	B
2	保護者対策	保育所保育指針に基づく計画的支援ができたか	B	B	B
3	地域貢献	子育て広場事業・育児相談・園庭開放が計画的に実施できたか	B	B	B
4	施設管理	決められた頻度で点検し、事故防止ができたか	B	B	B

期末モニタリングは、下記の25項目について行われ、その結果を全て市のホームページにて開示している。

期末モニタリング項目

No	モニタリング項目	モニタリング細目
1	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか
2		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか
3		利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか
4	収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか
5	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり適切な人員配置や育成がなされているか
6	職員の管理体制が適正であること	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか
7	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか
8	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	開館日数、開館時間は守られていたか
9		減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか

監査結果の指摘及び意見

10		応募者多数の場合、抽選などのルールが整理され、適正に処理されたか
11	施設の公共性、公平性、公正性について継続性が保たれているか	文書の管理・保存が適切に行われているか
12	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること	利用者満足度調査の結果をもとに具体的なサービス水準の向上を図っているか
13	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか
14	業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が図られていること	利用時間の延長など具体的なサービス向上が図られたか
15		施設の維持管理が良好な状態に維持され、施設のサービス向上が図られたか
16		事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか
17		給食は計画的に提供されているか
18	収益を上げるための努力がされていること	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか
19	経費の節減が図られた、又は考慮されていること	経費を節減するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか
20	地域との協働や連携が図られ、又は考慮されていること	地域の住民や関係団体等との連携や協働が図られたか
21	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市環境マネジメントシステム(L A S - E)」に基づく、環境に配慮した管理・運営が行われているか
22	事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用している	事業計画に基づいた行事は行われているか
23	個人情報の取扱いが適切であること	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか
24	緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか
25	と	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか

第三者機関が行う利用者調査及び事業評価について

基本協定書において、「指定管理者は、管理業務のサービス水準向上を目的として、市と協議のうえ福祉サービス第三者評価を受けることとする」旨の定めがある。

指定管理者が実施している福祉サービス第三者評価には、その調査の内容により「利用者調査」と「事業評価」の2種類ある。「利用者調査」は、保護者から所定のアンケートをとり、指定管理者が行う業務に関する満足度を調査するものである。「事業評価」は、経営や組織のマネジメント力を把握する組織マネジメント項目と、サービスの内容や質を把握するサービス項目についての総合的な評価である。

指定管理者制度が適用されている6つの保育園に関する、当該調査・評価の直近5年間の実施状況は以下のとおりである。

保育園名	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
長房西	利用者調査 事業評価	利用者調査	利用者調査	利用者調査 事業評価	利用者調査
静教	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査
多賀	利用者調査 事業評価	利用者調査	利用者調査	利用者調査	利用者調査 事業評価
中野		利用者調査	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査
長房南		利用者調査	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価
石川			利用者調査 事業評価	利用者調査	利用者調査 事業評価

各保育園において、福祉サービス第三者評価は毎年実施されている。しかし、その内容については、各保育園においてバラつきが見られる。すなわち、直近5年間において事業評価を実施していない保育園は無いが、その頻度については保育園によってバラつきがある。

【意見5】基本協定書における事業評価の頻度の明確化について

福祉サービス第三者評価が行う事業評価に関して、基本協定書に明確な頻度等の規定がないため、各指定管理者間において実際の運用実績が不整合な状況である。

事業評価の頻度は多い方が業務運営管理の観点からは望ましいと考えられるが、一方で事業評価頻度の増加に比例して管理コストも増加する。コスト・ベネフィットの観点から市が望む事業評価の頻度に関する統一的な方針を検討した上で、各指定管理者間で整合的な運用を行うことが出来るように、事業評価を行う頻度についても基本

協定書に記載することが望ましい。

備品購入について

基本協定書において、5万円以上の備品等の購入を行う際には、あらかじめ市との協議が必要になっている。

具体的な事務プロセスとしては、以下の文書のやり取りが行われることになる。

- ・ 申出書（指定管理者から所管課へ提出）
 - 支出内容、理由、費用、相見積りの状況等を記載し、所管課へ申請する。

- ・ 承諾書（所管課から指定管理者へ提出）
 - 申出内容について、その実行を市が承諾する。

- ・ 報告書（指定管理者から所管課へ提出）
 - 承諾を受けた内容について実行した旨を報告する。

備品の現物管理について

購入した備品は市の備品台帳に登録され、「八王子市物品管理規則」に基づき、毎年7月末日を基準日として備品台帳と現物の照合が行われる。

【意見6】申出書及び報告書のひな型の作成について

指定管理者から所管課へ提出される申出書については適宜かつ網羅的に提出を受けている実態が見受けられるが、各指定管理者によって申請フォームがバラバラである。例えば、申出書のなかで相見積りの根拠となる各業者からの見積金額が一覧的に記載されているものもあれば、特に明示されることなく単に各業者からの見積書が添付されているものもあった。その理由は、所管課の方から申出書のフォームを指定管理者に対して提示していないことにある。

所管課においてより効果・効率的なチェックを行う観点から、申出書のなかで相見積りの根拠となる各業者からの見積金額が一覧的に記載されている様式に統一し、各指定管理者から提出を受ける体制を構築することが望まれる。

また、報告書についても相見積りの見積書が再度添付されている実務も見受けられるが、そのような情報は不要であると考えられるため、簡略的なフォームに統一し運用することも望まれる。

【指摘】備品の計上漏れについて

保育園への視察時に、実際に存在するエアコンについて、市が管理している備品台帳に記載されていない事例を識別した。原因は、当時の所管課担当者の錯誤により備品台帳への計上が必要と判断されたものと思われる。市が保有する備品台帳に記載される資産の実在性のチェック体制に問題はないものと思われるが、網羅性の観点で

再度検証するとともに、今後において計上漏れがないよう意識徹底を図ることが望まれる。

なお、当該エアコンについては購入当時に指定管理者から報告は受けており、基礎情報は把握しているため、速やかに備品台帳に計上するとのことである。

【学童保育所（児童青少年課）】

市内の小学校の低学年に在籍する児童で、放課後家庭において保護者の適切な監護を受けられないもの(以下、「学童」という)を一定時間、組織的に指導することにより、学童の健全な育成と福祉の増進に寄与するため、八王子市立学童保育所を設置している。

八王子市では、全ての学童保育所に対して指定管理者制度を導入すべく設置計画を推進しており、平成26年3月31日現在で、市内69の小学校区のうち学童保育所がない恩方第二小学校を除く68の小学校区に学童保育所の設置及び指定管理者制度の導入がなされている。その結果、八王子市内に学童保育所は78箇所あり（学童数が一定人数を超える場合には同一小学校区に第1クラブと第2クラブが併設される）、指定管理者は13業者が選定されている状況である。

各指定管理者の名称と管理運営を行っている学童保育所の数は以下のとおりである。

指定管理者名	学童保育所数	小学校区数
社会福祉法人 八王子市社会福祉協議会	38 箇所	(34 小学校)
テンプスタッフ・ウィッシュ 株式会社	4 箇所	(3 小学校)
NPO 法人 ワークスコープ	9 箇所	(8 小学校)
NPO 法人 からまつ	4 箇所	(4 小学校)
NPO 法人 恩方キッズ	2 箇所	(2 小学校)
社会福祉法人 清心福祉会	2 箇所	(2 小学校)
株式会社 プロケア	3 箇所	(2 小学校)
NPO 法人 くぬきだ	2 箇所	(1 小学校)
社会福祉法人 敬愛学園	8 箇所	(7 小学校)
NPO 法人 明神学童育成の会	2 箇所	(2 小学校)
NPO 法人 つくみ	2 箇所	(1 小学校)
社会福祉法人 竜光会	1 箇所	(1 小学校)
社会福祉法人 太和会	1 箇所	(1 小学校)
合計	78 箇所	(68 小学校)

社会福祉法人 敬愛学園

指定管理者の概要

ア. 住所 八王子市散田町五丁目 35 番 5 号

イ. 実施業務 8 学童保育所、10 保育園及びデイサービスセンター等の運営

ウ. 指定管理料の推移（3 年間）

（単位：千円）

指定管理料	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
協定額	167,492	176,088	183,338
決算額	166,366	164,759	155,384

施設の概要

・由木西小学童保育所（定員 30 名、在籍 15 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
12,282	12,383	101

・みなみ野君田小学童保育所（定員 103 名、在籍 95 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
23,892	22,958	934

・散田小学童保育所（定員 102 名、在籍 90 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
26,472	28,322	1,851

・山田小学童保育所（定員 100 名、在籍 88 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
22,764	24,678	1,914

・鏈水小学童保育所（第 1 クラブ：定員 70 名、在籍 64 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
15,227	16,134	907

- ・ 鑑水小学童保育所（第2クラブ：定員70名、在籍38名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
15,442	15,813	371

- ・ あたご学童保育所（定員68名、在籍50名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
19,828	21,004	1,176

- ・ その他1箇所（東浅川小）

NPO法人 からまつ

指定管理者の概要

ア．住所 八王子市川口町3824番地

イ．実施業務 4学童保育所の運営 他

ウ．指定管理料の推移（3年間）

（単位：千円）

指定管理料	平成23年度	平成24年度	平成25年度
協定額	39,051	74,895	72,872
決算額	35,499	62,396	67,902

からまつが管理している4施設のうち上川口小学童保育所及び横川学童保育所の2施設については、公募を経て平成24年度から同法人による管理が開始された。そのため、平成24年度から指定管理料が増加している。

施設の概要

- ・ 横川学童保育所（定員79名、在籍65名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
21,216	20,863	354

- ・ 上川口小学童保育所（定員30名、在籍10名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
8,955	8,647	307

- ・からまつ学童保育所（定員 70 名、在籍 60 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
18,548	18,054	494

- ・その他 1 箇所（第九小）

NPO法人 恩方キッズ

指定管理者の概要

ア．住所 八王子市下恩方町 754 番地

イ．実施業務 2 学童保育所の運営 他

ウ．指定管理料の推移（3 年間）

（単位：千円）

指定管理料	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
協定額	51,017	51,096	52,483
決算額	50,556	51,019	51,871

施設の概要

- ・恩方東学童保育所（定員 70 名、在籍 57 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
22,177	22,039	138

- ・恩方西学童保育所（定員 100 名、在籍 81 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
29,693	29,051	643

NPO法人 明神学童育成の会

指定管理者の概要

ア．住所 八王子市明神町一丁目 19 番地 18 号

イ．実施業務 2 学童保育所の運営

ウ．指定管理料の推移（3 年間）

(単位:千円)

指定管理料	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
協定額	28,276	40,066	41,482
決算額	28,276	36,593	40,882

明神学童育成の会が管理している 2 施設のうち、第一小学童保育所は、平成 24 年 8 月に自主学童から市の指定管理者施設に移行となり、公募の結果、同法人による管理が開始された。そのため、平成 24 年度から指定管理料が増加している。

施設の概要

- ・ 第四小学童保育所 (定員 74 名、在籍 73 名)

(単位:千円)

収入額	支出額	収支差額
23,666	24,952	1,286

- ・ 第一小学童保育所 (定員 65 名、在籍 47 名)

(単位:千円)

収入額	支出額	収支差額
17,216	16,394	822

NPO法人 つくみ

指定管理者の概要

ア. 住所 八王子市犬目町 863 番地

イ. 実施業務 1 学童保育所の運営

ウ. 指定管理料の推移 (3 年間)

(単位:千円)

指定管理料	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
協定額	24,864	30,679	29,706
決算額	22,402	27,825	28,436

施設の概要

- ・ つくみ学童保育所 (定員 96 名、在籍 92 名)

(単位:千円)

収入額	支出額	収支差額
28,436	26,165	2,271

社会福祉法人 竜光会

指定管理者の概要

ア. 住所 八王子市館町 1629 番地

イ. 実施業務 1 学童保育所、1 保育園の運営

ウ. 指定管理料の推移（3 年間）

（単位：千円）

指定管理料	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
協定額	-	-	29,545
決算額	-	-	27,331

平成 25 年度より指定管理者となっているため、平成 23 年度及び平成 24 年度の協定額及び決算額はない。

施設の概要

・横山第一小学童保育所（定員 130 名、在籍 67 名）

（単位：千円）

収入額	支出額	収支差額
27,331	26,396	934

（2）業務の範囲

基本協定書において、八王子市学童保育所条例を参照する形で、以下のように業務の範囲が規定されている。

- ・学童の保護に関すること
- ・学童に社会性を身につけさせる指導に関すること
- ・学童の健全育成のために必要な事業に関すること
- ・付随する以下の掲げる業務
 - 学童保育運営に関する物品等の購入事務業務
 - 学童保育運営に関する行事等の企画・実施業務
 - 学童保育所の日常活動の記録及び報告
 - 施設、付帯設備及び物品の保守及び維持管理並び施設等の修繕に関する業務
 - その他学童保育所の日常管理に関すること
- ・消防法第 8 条に定める防火管理者の業務に関すること

（3）選定過程

以前から学童保育所を自主運営してきた団体が N P O 法人化したケースや、運営実績のある社会福祉法人や株式会社から、公募プロセスを経て選定されている。

当該公募プロセスの状況は、八王子市のホームページにて適時かつ適切に開示され

ている。

要件について

学童保育所の指定管理者に求められる要件としては、以下のようなものが規定されている。

- ・学童保育所の設置の目的を効果的に達成することができるものであること
 - ・学童保育所の施設の適切な維持及び管理を図ることができるものであること
 - ・学童保育所の設置の目的を達成するために十分な能力を有しているものであること
- #### 選定の基準について

学童保育所の指定管理者に応募したものについては、所定の選定基準に基づき当該応募者の指定管理者としての適格性が評価され、当該評価結果に基づきその是非が判断されることになる。

指定管理者の選定基準としては、具体的には以下のようなものが挙げられる。

- ・地域社会との協働や連携について、積極的な対応がなされていること
- ・学童保育所の管理運営に必要な職員体制や研修体制及び管理責任の体制がしっかりしていること。事業の継続的安定が優れていること
- ・事業の効率性向上に努め、費用対効果の考え方が示されていること
- ・人材の有効活用や予算配分のバランスが良いなど、支出計画が合理的であること
- ・施設利用について、公共性・公平性・公正性に配慮され、情報公開の姿勢があること
- ・利用者からの苦情処理の体制がとれていること
- ・保育内容が優れ、利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること
- ・法人の特性を活かした具体的で特色ある提案がされていること
- ・緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制や個人情報保護がしっかりしていること
- ・提案が全体として調和がとれていて、バランスがよいこと

選定過程

直近に公募された横山第一小学童保育所については、以下のスケジュールにより選定がなされている。

選定スケジュール

- ・募集について広報「はちおうじ」及び市ホームページに掲載
平成 24 年 6 月 15 日（金）
- ・募集要項の配布 平成 24 年 6 月 15 日（金）～平成 24 年 6 月 29 日（金）
- ・募集要項に関する説明会 平成 24 年 7 月 2 日（月）
- ・応募申請受付 平成 24 年 7 月 2 日（月）～平成 24 年 7 月 20 日（金）
- ・一次審査 平成 24 年 7 月 23 日（月）～平成 24 年 8 月 3 日（火）
- ・二次審査 平成 24 年 8 月 21 日（火）
- ・候補者の決定 平成 24 年 8 月 29 日（水）

審査は選定委員会にて実施される。選定委員会は、外部の委員 5 名（学識経験を有する者、学童の保護者を代表する者、市民を代表する者、小学校校長を代表する者、児童健全育成に資する団体を代表する者）及び関連の所管部長 3 名（子ども家庭部長、学校教育部長、生涯学習スポーツ部長）の合計 8 名から構成される（委員長は、委員の互選により決定）。

選定委員会は、以下の 10 評価項目について評価点を付し（各項目 40 点。合計 400 点。）、当該評価点に基づき指定管理者の選定がなされる。

評価項目

- ・地域社会との協働や連携について、積極的な対応がなされていること。
- ・管理運営に必要な職員・研修及び施設責任の体制がしっかりしており、事業の継続的安定が優れていること。
- ・事業の効率性向上に努め、費用対効果の考え方が示されていること。
- ・人材の有効活用や予算配分のバランスがよいなど支出計画が合理的であること。
- ・施設利用について、公共性・公平性・公正性に配慮され、情報公開の姿勢があること。
- ・利用者からの苦情処理の体制がとれていること。
- ・保育内容が優れ、利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
- ・団体の特性を活かした具体的で特色ある提案がされていること。
- ・緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制や個人情報保護がしっかりしていること。
- ・提案が全体として調和がとれていて、バランスがよいこと。

その結果、横山第一小学童保育所の指定管理者として応募した社会福祉法人竜光会が 321 点の評価となり、指定管理者として選定されている（他の応募者は 1 名）。

更新制度の適用について

子どもや保護者に対する安定したサービス、及び指定管理者変更に伴う不安や負担の軽減の目的で、更新制度を導入している。すなわち、指定管理者が一定の条件を満たした場合に、当該指定期間（5 年間）満了後、通算 10 年以内を限度として、引き続き公募によることなく指定期間の更新を受けることが出来る。

その際には、所管課が下記の視点で評価し、施設管理運営の状況が優良と判断した場合、2 期目以降の選定について選定委員会にかける。

- 期末モニタリング結果（施設を委ねる市側の視点）
- 利用者満足度調査結果（利用者の視点）
- 第三者による評価結果（外部の視点）

選定委員会の構成は、前述した公募時と同様である。

外部の委員 5 名は実地調査に基づき下記 25 項目について評価を行い（1 項目につき 4 点満点の 100 点満点。5 名の合計は 500 点満点）、委員会開催の際の基礎資料のひとつとされる。

評価項目

1. 地域	地域社会との協働や連携について、積極的な対応がなされていること
	(1) 学校との連携 (確認内容: 実践例など)
	(2) 町会等地域との連携 (確認内容: 実践例など)
	(3) ボランティアの受け入れ (確認内容: ルールの確立、受け入れ・指導体制が整備されているかなど)
2. 安定	管理運営に必要な職員・研修及び施設責任の体制がしっかりしており、事業の継続的安定が優れていること。
	(4) 運営体制 (確認内容: 組織図など)
	(5) 本部、エリアマネージャーとの役割分担 (確認内容: 役割分担表など)
	(6) 本部との連絡体制 (確認内容: 業務マニュアルなど)
	(7) 職員の研修 (確認内容: 研修実施・参加の状況など)
	(8) 年度計画の進捗状況 (確認内容: 進捗状況)
3. 効率	事業の効率性向上に努め、費用対効果の考え方が示されていること 人材の有効活用や予算配分のバランスがよいなど収支計画が合理的であること。
	(9) 経費節減のための取組 (確認内容: 取組・効果)
	(10) 節電、節水の取組 (確認内容: 取組・効果)
4. 公共	施設利用について公共性・公平性・公正性に配慮され、情報公開の姿勢があること。
	(11) 開館時間、開館日数 (確認内容: 日報など)
	(12) (保育に支障がない範囲での) 学童施設の開放 (確認内容: 開放状況)
	(13) 近隣への情報発信 (確認内容: 配布物、配布頻度など)
5. 内容	利用者からの苦情処理体制がなされていること。 保育内容が優れ、利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。
	(14) 苦情への対応 (確認内容: 記録様式の整備状況、対応マニュアル、苦情処理記録など)
	(15) 利用者満足度調査結果の反映 (確認内容: 調査結果と反映状況)
	(16) 家庭との連携 (確認内容: 実践例など)
	(17) 保護者との交流、お迎え時の対応 (確認内容: 普段の対応など)
	(18) おたより帳など家庭との連絡体制 (確認内容: 体制が整備されているかなど)
	(19) 市から苦情内容を伝えた場合の処理行程 (確認内容: 体制の整備など)

6 . 独自	法人の特性を生かした具体的で特色ある提案がされていること。
	(2 0) 独自性のある取組 (確認内容 : 取組、実践例など)
7 . 安全	緊急 (防火、防犯等) 対応等危機管理体制や個人情報保護がしっかりしていること。
	(2 1) 個人情報の管理 (確認内容 : 保管場所、施錠状況、記憶媒体の管理、「学童だより」等で個人が特定できる表現のチェックなど)
	(2 2) 緊急対応マニュアル、事故対応マニュアル等の整備 (確認内容 : マニュアル、訓練・研修の状況など)
	(2 3) 緊急連絡網の掲示 (確認内容 : 緊急連絡網など)
8 . その他	総合的な評価 (「公立学童保育所」として相応しい管理運営)
	(2 4) 指定管理者、指導員の印象 (確認内容 : 姿勢、活気があるかなど)
	(2 5) 施設管理の印象 (確認内容 : 施設の清潔さ、安全対策の工夫など)

平成 25 年度においては、4 指定管理者 (7 学童保育所) について指定期間の更新の決定がなされている。

(4) モニタリングの状況

所管課が行う指定管理者に対するモニタリングの方法は、所定の「モニタリングガイドライン」に基づき、概ね適時かつ適切に実施されている。本報告書においては、主として以下の 8 つのものについて記載することとする。

年度事業計画書 (所定のフォームに基づく収支計画を含む) について

年度事業報告書 (所定のフォームに基づく収支報告を含む) について

期末モニタリングについて

期中モニタリングについて

保護者満足度調査について

備品購入について

備品の現物管理について

外部専門家が行う経理状況調査について

年度事業計画書について

所管課にて所定のフォームを作成し、指定管理者に対して以下の項目についての記載及び説明を求めている。

年度事業計画書の記載項目

- ・ 職員の配置について
 - 常勤・非常勤の職員人数
 - 各職員の状況（担当業務、役職、資格、年齢、勤務時間）
- ・ 収支計画
 - 総括表
 - 複数施設の指定管理がある場合は、各施設毎
収支計画のフォーム
人件費
維持管理費
運営費
事務経費
間接経費
おやつ代
- ・ 収支計画（修繕・備品・第三者委託）
- ・ 人件費明細書（常勤指導員分及び非常勤指導員分）
- ・ 年間の活動計画
 - 毎月の行事名
 - その趣旨、内容・必要経費

また、基本協定書において、指定管理者が年度事業計画書を変更しようとするときは市と協議し、その承諾を受けなければならない旨の規定が設けられている。

【意見 1】 収支計画の前年度協定額の記載について

現状のフォームでは該当年度の計画金額と説明欄が設定されているが、各項目に対応する前年度協定額欄を設けることで、より有意義な収支計画の検討や分析を行うことが期待できるものと思われる。前年度協定額をベースに、在籍児童数の推移や指導員の異動状況、又は非経常的な要因の有無等も加味し分析することで、収支計画金額の妥当性の確認がより有意義に実施できるものと思われる。

既に、当該前年度協定額に関する情報は所管課は入手しているものと思われるが、前年度協定額と収支計画金額を一覧化しておくことが、効率的なモニタリングにも資すると思われるため、収支計画に前年度協定額の欄を追加することが望ましいと考える。

【意見 2】 指導員の交代に係る基本協定書の規定設定について

学童保育所において、年度途中で指導員が交代することは最も避けなければならない事象のひとつである。すなわち、年度途中に指導員が変更することにより保育業務

に支障が生じたり、園児や保護者に不安感を与えてしまうことは、学童保育所の安定したサービスを損ねる要因となり得るものである。

そのような事態を避ける趣旨では、基本協定書において指定管理者が年度事業計画書を変更しようとするときは市と協議し、その承諾を受けなければならない旨の規定が設けられており、年度途中の職員の変更については日々の協議・承諾作業を通じて適宜に所管課の方で管理・牽制している状況である。

しかし、年度途中の指導員交代を事前に極力防ぐ対応をする意味では、基本協定書において、(本当に止むを得ない場合を除き)原則として年度途中の指導員の変更は禁止する旨の条項を設けた方が望ましいと思われる。指定管理者制度の関連文書のなかで最も優先度の高い基本協定書内にその旨を明示することにより、指定管理者の指導員の継続に係る意識がより一層高められることも期待できる。

当報告書提出時点で、業務仕様書においては同様の対応を既に実施しているとのことである。今後においては、基本協定書の改定時に当該趣旨の条項を追加する等の対応が望まれる。

年度事業報告書について

所管課にて所定のフォームを作成し、指定管理者に対して以下の項目についての記載及び説明を求めている。

年度事業報告書の記載項目

- ・年度の運営状況について(保育内容、反省点など)
- ・年間の活動報告()
- ・指定管理料支出報告() 25年度協定額との差額説明欄もある。
- ・人件費精算表(総括、施設別)() 25年度協定額との差額説明欄もある。
- ・人件費明細書(総括、施設別)
- ・おやつ代支出報告
 - 執行すべき金額(1人あたり2,000円/月)と実績の差額
- ・物件費支出報告書(総括、施設別) 25年度協定額との差額説明欄もある。
- ・利用料金実績報告(総括、施設別)
 - 延長保育料金
 - 利用料収入の用途
- ()フォームが事業計画書と同一で整合している

【意見3】差額説明欄への記載の運用状況の確保について

指定管理料支出報告、人件費精算表、物件費支出報告書には、協定額と実績額の差額説明欄が設けられている。当該説明欄は、事業報告書を分析・検討する上で非常に有用な情報を所管課に対して提供するものと思われる。しかし、実際の運用状況を見る限り、指定管理者から十分な差額説明がなされているとは言い難い状況が見受けら

れた。基本的には、当該説明欄が空欄の場合が大半で、実質的には形骸化しているような傾向が感じられる。人件費関連について大きな差額が生じたとしても、差額説明欄には「別紙（個人明細）参照」というケースが多いが、所管課が当該説明欄に期待している情報は計算根拠ではなく、その差額が生じた状況や背景である。

今後の運用にあたっては、当該説明欄に有用な情報を記載してもらえるように改善していく必要があると思われる。例えば、協定額と実績額との差額が一定金額以上の場合は、説明欄にその理由や今後の見込み等について記載を義務付けるような対応が考えられる。

期末モニタリングについて

「モニタリングガイドライン」の趣旨に基づき、学童保育所業務の特殊性を反映させた以下のモニタリング項目について所定のチェックリストを作成し、その結果を全てホームページにて開示している。

期末モニタリングの対象としては、指定管理者ごとに最低1学童保育所について実施する方針で運用を行っている。平成25年度の期末モニタリングについては、対象となる13事業者全部（17箇所）について実施している。例えば、以下のとおりである。

No	モニタリング項目	モニタリング細目	確認方法
1	団体の経営方針が明確であり、きちんと	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか	通帳・帳簿の内容確認及びヒアリング
2	した経理がされていること	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	帳簿・領収書綴りの内容確認及びヒアリング
3		延長保育利用料金の徴収は適正に執行されているか	通帳・帳簿・延長実績簿の内容確認及びヒアリング
4	収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか	事業計画書・事業報告書の内容確認及びヒアリング
5	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり適切な人員配置や育成がなされているか	事業計画書・事業報告書・出勤簿の内容確認及びヒアリング
6	職員の管理体制が適正であること	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	事業報告書・法人組織図の内容確認及びヒアリング
7	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか	事業報告書・帳簿の内容確認及びヒアリング

監査結果の指摘及び意見

No	モニタリング項目	モニタリング細目	確認方法
8	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	開館日数、開館時間は守られているか	日誌・月報の内容確認及びヒアリング
9	施設の公共性、公平性、公正性について継続性が保たれているか	文書の管理・保存が適切に行われているか	実地調査及びヒアリング
10	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること	利用者満足度調査の結果をもとに具体的なサービス水準の向上を図っているか	調査票及び集計表の内容確認及びヒアリング
11	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	整理簿及びヒアリング
12	業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積	利用時間の延長など具体的なサービス向上が図られたか	日誌・月報の内容確認及びヒアリング
13	した運営が図られていること	施設の維持管理が良好な状態に維持され、施設のサービス向上が図られたか	実地調査及びヒアリング
14		事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか	おたより等配布物の内容確認
15	経費の縮減が図られた、又は考慮されていること	経費を軽減するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか	事業計画書・事業報告書の内容確認及びヒアリング
16	地域との協働や連携が図られ、又は考慮されていること	地域の住民や関係団体等との連携や協働が図られたか	事業報告書等の内容確認及びヒアリング
17	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」と同等の環境に配慮した管理運営が行われているか	実地調査及びヒアリング
18	事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用している	事業計画に基づいた行事は行われているか	事業計画書・事業報告書・記録写真等の内容確認及びヒアリング
19	個人情報の取扱いが適切であること	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか	実地調査及びヒアリング

20	緊急(防火、防犯等)対応等危機管理体制	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか	保険証券確認
21	がとられていること	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	マニュアル内容確認及びヒアリング

【意見4】効率的な期末モニタリングの実施について

期末モニタリングには、指定管理者をモニタリングする側面と、管理施設をモニタリングする側面がある。その意味では、最低でも指定管理者ごとに1施設は期末モニタリング対象としている所管課の実施方針は、限られた人材・時間の制約内では一定の合理性があるものと思われる。しかし、期末モニタリングの趣旨を考えると、原則として全ての施設に対して、例外なく同質的な期末モニタリングを実施する必要がある。従って、何らかの効率的なモニタリング手法を構築することによって、全施設の期末モニタリングを実施することが望まれる。

その一方で、既述「年度事業報告書について」に記載のとおり、年度の事業報告書ベース(施設毎の情報を含む)のチェック・検討を行っている。この年度事業報告書のチェック・検討作業と期末モニタリングとを有機的に連動させることにより、より効率的な期末モニタリングを行う仕組みが構築できるように思われる。

例えば、期末モニタリング項目と年度事業報告書にて求める記載内容を一致させて、両者を同時に行う仕組みが考えられる。実地調査は期中モニタリングにおいて実施することとし、期末モニタリングでは必要十分な指定管理者からの事業報告内容の精査及び検討を行うこととする対応も十分に検討に値する対応方法であると考え。その場合には、期末モニタリングチェックリストは、所管課が指定管理者から提出を受けた事業報告書を検討した証跡ともなり得る。

そのような対応を行う前提として、指定管理者からの提出書類を充実させて(指定管理者からの提供情報の拡充)、必要かつ十分な期末モニタリングを実施するに足る情報の提供を受ける必要がある。また、実地調査でないと十分に実施することが出来ない評価項目については、期中モニタリング項目へと移管した方が良い場合も考えられる。

期中モニタリングについて

「モニタリングガイドライン」の趣旨に基づき、学童保育所業務の特殊性を反映させた所定のチェックリストを作成し、以下の5項目について評価を実施している。その結果を全てホームページにて開示している。

監査結果の指摘及び意見

No	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	確認資料等
1	地域との連携	地域住民や学校など、関係団体等との連携や協働が計られているか	地域への配布物 行事参加状況 学童だより等配布先
2	計画的な事業の実施	事業計画に基づく行事や研修の執行がなされているか	日誌・研修報告書
3	安全安心・危機管理	事故や災害発生等緊急時の対応、個人情報情報の管理が適正にされているか	マニュアル 日誌・事故報告書 避難訓練実施状況 個人情報管理状況 緊急連絡網の掲示
4	施設の管理運営	開館時間・日数の遵守 施設が良好な状態に維持されているか	日誌 清掃状況 危険箇所への対応 保守点検票
5	保護者対応	苦情、相談についての対応が適切になされているか	苦情受付処理簿 相談簿

現状では、上記評価項目について

A：学童保育事業が円滑に執行されている

B：学童保育事業が円滑に執行されていない

の2段階の評価区分にて評価が行われている。

よって、一例をあげれば以下のとおりの結果となっている。

No	評価項目	具体的な事業内容と成果目標・指標	6月	9月	12月	年間評価
1	地域との連携	地域住民や学校など、関係団体等との連携や協働が計られているか	A	A	A	A
2	計画的な事業の実施	事業計画に基づく行事や研修の執行がなされているか	A	A	A	A
3	安全安心・危機管理	事故や災害発生等緊急時の対応、個人情報情報の管理が適正にされているか	A	A	A	A

4	施設の管理運営	開館時間・日数の遵守施設が良好な状態に維持されているか	A	A	A	A
5	保護者対応	苦情、相談についての対応が適切になされているか	A	A	A	A

【意見5】有効かつ効率的な実地調査の実施について

指定管理者のモニタリングにおいて、実地調査は非常に重要なものである。その意味では、所管課は期中モニタリングの実地調査を毎年1回は全学童保育所に対して行っているとのことであり、その状況については一定の評価に値するものであると思われる。

ただし、期中モニタリングについては所管課の担当人数に比して多数の学童保育所に対して実施している状況であり、行うべき実地調査の深度に見合った調査を行う実施時間を十分に確保することは困難な場合も想定される。現状の期中モニタリングの実施状況に大きな問題はないとも考えられるが、実地調査を伴う期中モニタリングにて実施すべき調査項目・調査手続き・必要時間を改めて見直した上、各学童保育所に対して十分な期中モニタリングの時間を確保する観点から、より有効かつ効率的な実地調査の実施方法を構築していくことが重要である。

保護者満足度調査について

保護者のニーズ等を把握し、その分析結果をもとに市民サービスの向上と経営の効率化を図ることを目的に、全施設において毎年保護者満足度調査を実施している。実施方法は、保護者に対して所定の質問項目に係る回答及び設けられた自由記述欄への記載を、用紙を使用したアンケート形式にて行われる。保護者満足度調査の結果は、回収率、集計結果、分析結果、改善の取組状況や見通し等の情報が、指定管理者から所管課の方へ提出される。

平成25年度においては、所管課から各指定管理者に対して

実施時期：平成25年12月末まで

調査結果提出期限：平成26年1月31日（日）

必須質問項目：以下の7つ（指定管理者の判断にて追加質問を実施）

- ・お子さんは楽しく学童保育所に通っている
- ・安心して学童保育所に預けられる
- ・ご家庭と学童保育所の連絡体制の充実
- ・学童保育所の保育内容の充実
- ・指導員（職員）の対応
- ・おやつ満足度

・預けている学童保育所の全般的な満足度の旨の依頼を行っている。なお、調査回収率は各学童とも90%以上を目標とすることも合わせて依頼している。

【意見6】保護者満足度調査の回収率の改善について

調査結果については特に大きな問題はなく、全体的に概ね良好な状況のようである。しかし、調査回収率が低い学童保育所も散見される。一定の回収率の確保があって初めて調査結果の十分性・信頼性が確かめられるため、調査回収率の向上は意識的に行っていく必要がある。

少なくとも、一定の回収率を下回る学童保育所については、その理由や今後の改善案についても文書にて報告させる仕組みを構築することが望まれる。

備品購入について

基本協定書において、5万円以上の備品等の購入を行う際には、あらかじめ市との協議が必要になっている。

具体的な事務プロセスとしては、以下の文書のやり取りが行われることになる。

- ・申出書（指定管理者から所管課へ提出）
 - 支出内容、理由、費用、相見積りの状況等を記載し、所管課へ申請する。

- ・承諾書（所管課から指定管理者へ提出）
 - 申出内容について、その実行を市が承諾する。

- ・報告書（指定管理者から所管課へ提出）
 - 承諾を受けた内容について実行した旨を報告する。

備品の現物管理について

購入した備品等は市の備品台帳に登録され、「八王子市物品管理規則」に基づき、毎年7月末日を基準日として備品台帳と現物の照合が行われる。

【指摘】備品の計上漏れについて

学童保育所視察時に、施設にあるパソコンについて、市が作成・管理している備品台帳への計上漏れが判明した。原因は、当時の所管課担当者の錯誤により備品台帳への計上が不要と判断されたものだと思われる。なお、指定管理者が作成・管理している備品台帳には計上されていた。市が保有する備品台帳に記載される資産の实在性のチェック体制に問題はないものと思われるが、網羅性の観点で再度検証するとともに、今後において計上漏れがないよう意識徹底を図ることが望まれる。

なお、当該パソコンについては購入当時に指定管理者から報告は受けており、基礎

情報は把握しているため、速やかに備品台帳に計上するとのことである。

外部専門家が行う経理状況調査について

平成 24 年度より、所管課が行うモニタリング業務に加えて、外部専門家を利用した調査の委託を開始している。

具体的には、学童保育所指定管理料の精算項目である「人件費」、「おやつ代」及び「延長保育料収入」について経理が適正に行われているか否かを、職業的専門家である税理士が関連帳簿と領収書等や管理文書の突合及び分析等を行うことにより、調査を実施するものである。調査結果は、所定の「学童保育所指定管理者の経理状況調査結果報告書」に基づき、調査内容や指摘事項の有無などが市に対して報告される。

平成 24 年度は 4 指定管理者（4 学童保育所）に対して、当該調査が実施されている。また、平成 25 年度においても同様に 4 指定管理者（4 学童保育所）に対して、当該調査が実施されている。

【意見 7】外部専門家が行う経理状況調査の有効活用について

指定管理者の経理業務に対するチェック・検討には専門的な知識が必要であり、当該調査業務は非常に有益なものであると思われる、このような市としての取組みは一定の評価に値するものと思われる。

今後においても、可能な限り多くの学童保育所に対し、費用対効果などを考慮しながらローテーションにより経理状況調査を行い、極力広い範囲で有効活用することを検討することが望まれる。

第 4 . 過年度の包括外部監査における意見等と措置状況

1 . まちなみ整備部

【市営住宅（住宅政策課）】

過年度の包括外部監査において、指定管理に関する提案内容のうち、未措置となっているものは以下のとおりである。

（ 1 ）コミュニティ活動の再構築について（抜粋）

（提案内容）

市営住宅の中には、その入居者が高齢化して市営住宅の中だけではコミュニティ活動が十分には行えない住宅も出てきている。市担当課としては、実態調査を行うなど情報収集を行い、今後の指定管理者制度の仕組みの中などで解決できるかどうかについて、十分な検討を行うことも考慮されたい。

今後、入居者が高齢化した市営住宅の自治会集会所の管理について、光熱水費等の

基本費用など費用負担のあり方や周辺住民の使用の促進のための施設改善などを検討することも必要ではないかと考えられる。また、指定管理者の自主事業として、コミュニティ活動の提案を積極的に受け付ける制度を検討することも必要になってくるのではないかと考えられる。

(2) 指定管理業務の範囲について(抜粋)

監査人としては市営住宅の管理運営業務を現在のように一部の業務を除いて、指定管理業務とすることの効果に疑問を感じる。

公的部門における固有の業務とされている入居者の決定行為等を除き、全ての市営住宅に係る管理・運営を、包括的に業務委託とする手法が最大の効果を期待できるものと考えられる。

したがって、次々回の募集の際には、今回の意見を十分に踏まえ、指定管理者制度等の再構築に努められたい。

(3) 募集要項の記載事項について(抜粋)

指定管理者の募集要項で、コミュニティの維持的活動の提案などを促す市担当課としてのメッセージも検討されることを要望する。また、基本協定等の締結の際に「入居者の交流」や集会所等での季節的なイベントの実施提案などを勘案した協定内容を検討することも考えられる。

(取組状況)

次期の指定管理者選定時に対応を検討する。

(監査の結果)

上記について所管課は、措置に向けての取組みを行っており、次期指定管理者選定時に対応する予定となっている。所管課の措置に向けた取組みは適切に行われており、所管課の対応状況について、特に意見すべき事項はない。

2. 産業振興部

【農村環境改善センター(農林課)】

- ・ 恩方農村環境改善センター(平成25年度指定管理者:東京都森林組合)
- ・ 上川農村環境改善センター(平成25年度指定管理者:上川農村環境改善センター運営委員会)

(1) 今後の施設のあり方について

(提案内容)

利用者の満足度や要望、利用者の内訳、恩方及び上川の両地区の農業従事者数などを勘案し、今後の両施設のあり方について、検討する機会を設けることも必要で

ある。その結果によっては、他の同種の施設（市民センター）との公平性の観点から、施設の有料化やそれに伴う指定管理者における利用料金制度の導入なども合わせて検討する必要性が生じるものと考えられる。

（措置状況）

利用者に対するアンケート調査の結果等も参考に、両施設の今後のあり方、有料化について検討した。

- ・両施設とも満足度調査における全体的な満足度はとても高く、無料で施設が利用できることへの感謝の言葉や無料のまま施設を存続させてほしいといった要望もとても多いなか、有料化に関するアンケート調査では大部分が有料化に否定的で、有料化した場合は利用者が半数以下になる可能性があることが判明した。
- ・もともと農村環境改善センターは市民センターとは設置目的が異なり、施設の規模が小さく設備や備品にも大きな差があることから、この両者を公平に扱うことは適当であるとはいえず、公平に扱える水準にするためには大規模予算が必要であるが、その予算をつけることは不可能である。
- ・地域情勢の変化により施設は農業者以外の地域住民にも広く利用されるようになったが、依然として恩方・上川共に農業従事者数が多いことから、農林業振興の拠点としての施設にコミュニティ的な要素も取り入れ、広く利用されているのを活用し農業者と住民との交流を通してさらに農林業の振興を図っていこうとする試みが行われているが、これは施設が無料で使用でき、多くの地域住民が集まることにより成り立つものである。

このような状況にあることや、さらなる農林業の振興を図る事業を展開していくうえでも、両施設を有料化することは妥当とはいえず、近年の“農”に対する意識や情勢の変化に対応していくうえでも施設は農村環境改善センターとして存続させていく必要があることから、農林課の方針として施設は農村環境改善センターとして、有料化せずに存続させていくことに決定した。（措置日：平成 22 年 3 月 31 日）

有料化しないとの判断の基礎となるデータは以下のとおりである。

有料化に関するアンケート結果（平成 21 年に実施）の概要

有効回答数：恩方農村環境改善センター 78 件、上川農村環境改善センター 80 件

（質問 1）施設利用料の有料化について

（単位：％）

施設名	賛成する	賛成ではないが仕方ないと思う	反対する
恩方農村環境改善センター	8.0	55.2	36.8
上川農村環境改善センター	20.3	41.8	38.0

(質問2) 施設利用料が有料化された場合について

(単位：%)

施設名	有料化されても利用する	有料化された場合には利用しない	その他
恩方農村環境改善センター	82.1	13.4	4.5
上川農村環境改善センター	45.4	18.2	36.4

(質問3) 有料化された場合の料金設定はどれ位が適当だと思いますか。

(単位：%)

施設名	他の施設と同料金	他の施設の8割くらい	他の施設の半額くらい
恩方農村環境改善センター	9.4	9.4	81.2
上川農村環境改善センター	13.4	7.4	79.1

【意見1】有料化の是非に関するアンケートについて

アンケートの対象範囲について

有料化の是非は、他施設の利用者との公平性の観点から検討する課題であるが、本アンケートは、対象を当該施設の利用者に限定しているため、有料化継続の判断の材料とするには対象範囲が十分ではないと考える。無料で利用している施設利用者に、有料化の是非を問うても、有料化に反対する蓋然性が高く、この結果をもって有料化反対が市民の意見であるとは考えられないからである。一部の市民の利用目的のために、納税者が施設の管理維持費を負担することについて、一般的に合意が得られているかどうかを調査検討する必要があり、アンケートを利用料金制度の不採用(無償貸出の継続)の根拠として利用するのであれば、広く市民の意見を吸い上げることができるよう対象範囲を広げたほうが有効であったと思われる。

アンケートの結果に関する解釈について

農村環境改善センター利用料金制度導入に関するアンケート調査のまとめと結果に基づく考え方について(平成22年3月31日決裁)には、以下のようにアンケートの結果がまとめられている。

「施設利用料の有料化に“賛成する”と回答した者は、恩方で全体の8%、上川で全体の20%と少数であった。一方“反対する”と回答した者は恩方、上川ともに約40%で“賛成する”を大幅に上回った。また、“反対する”と回答した者と“賛成ではないが仕方ない”と回答をした者の合計は、恩方で92%、上川で80%で、利用者の大部分が有料化には否定的であった。“賛成ではないが仕方ない”と回答した者の中には、施設が無くなってしまおうと思っている者が多かった(24件の理由、意見等

のうち7件)。施設の程度、規模、設備等を考えると有料化に値しないといった意見もあった。

施設が有料化した場合でも施設を利用すると回答した者は、恩方で82%、上川で44%とかなり違いが出たが、・・・(中略)

一方上川は、(中略)市民センターの体育館ほどの広さと設備は無いので、有料化した場合、上川の利用者の半数近くが他の市民センターに流れていき、利用者数が激減する可能性がある。

有料化された場合の料金設定は、利用形態が市民センターと類似しているため、このアンケートにおいては市民センターの料金を参考として提示した。(中略)利用料金は市民センターと同額が適当であると回答した者は、恩方で9%、上川で13%と少数であった一方で、恩方の81%、上川の79%の利用者が市民センターの半額または半額以下が適当であると回答した。利用形態、面積ともに類似している施設において、異なる料金を設定するのは困難である。農村環境改善センターを有料化するにあたっては、設定する金額やその根拠等、難しい面が多い。」

アンケートの結果として有料化への反対意見が多数を占めているということはなく、多数が有料化となっても仕方がないという意見であったと考えられる。

今般の包括外部監査において、アンケート結果の詳細を閲覧したが、上記アンケートのまとめには、主観的な判断による記述が多く、アンケート結果を客観的に示していない部分がある。例えば、(質問1)施設利用料の有料化についてのまとめとして、「賛成する」の割合を恩方が8%、上川で20%と記載し、「賛成ではないが仕方がない」と「反対する」の合計割合を恩方で92%、上川で80%と記載している。しかしながら「賛成ではないが仕方がない」と回答された理由・意見等には、管理費負担の必要性や市の財政を配慮し有料化はやむをえないとする良識的な市民の意見が大多数を占めており、「反対する」と合計した割合を記載することは、アンケートの結果に対して誤った解釈を誘導した可能性も否定できない。

また、(質問2)施設利用料が有料化された場合について、アンケートのまとめでは、有料化した場合に特に上川農村環境改善センターにおける利用者が激減する可能性を示唆しているが、有料化した場合には利用しないとした回答の割合は、恩方で13.4%、上川で18.2%にすぎず、料金次第で利用するという回答も含めるといずれも8割以上の利用者が有料化しても利用すると回答しており、結論としての合理性を十分に確保できていない。

有料化の是非に関するアンケートについては、対象範囲の妥当性もさることながら、アンケート結果に対する解釈も客観性が十分でなく、総じて利用料金制度導入の是非に関する判断資料としては不十分なものであったと考える。

いずれにしても、平成21年度の措置以降、市政を取り巻く環境は大きく変化して

おり、現時点でもなお当該施設の無償貸出を継続すべきかどうか、再考する必要があると考えられる。無償貸出継続の是非の検討にあたっては、上記意見を参考に、より広く市民を対象にアンケートを実施し、結果の解釈にあたってはより客観性を担保しようよう工夫する必要がある。

【意見2】市民の利用機会の均等性の確保について

市民への積極的な情報発信の必要性について

当該施設を無料で全市民が利用できるという事実について、本監査の実施期間においては、条例にその旨が規定されているものの、ホームページには概要として「農業者や地域にお住まいの方の生活改善や健康増進を図るための施設です。和室、会議室、多目的ホールがあります。」と記載されているのみであり、施設の詳細や利用料金が無料であることは記載されていない。また、特定の地域住民や農業者のみが利用可能である旨の記載であるため、地域住民をはじめとした幅広い市民が利用可能の对象であることが示されていない。

他の施設に比べて著しく有利な条件(無料)で特定の施設を使用に供するのであれば、行政としては最低限全市民が等しく利用機会を得られるよう配慮する必要があり、より積極的に情報を公開しなければならない。特定の市民が知りうる情報によりその特定の市民のみが享受する便益に対して、その対価を全市民が負担していることを合理的に説明することは困難であろう。

現状のIT環境において、施設の詳細やその写真、利用料金(無料である)、申込方法、そして全市民が利用可能であること、をネット上で発信することは容易である。早急に市民間の情報の不均衡を解消する必要がある。

市民の利用機会の公平性の確保について

利用方法等について、市のホームページにおいて、利用時間・休館日・申し込み(方法)・所在地等が記載されているが、施設の内容や利用料金については記載されていない。また、各センターの窓口では、利用料金や申し込み方法等の掲示はされていない。まずは、利用条件・申し込み方法等を十分に周知する必要がある。

また、利用者の決定方法については申込受付順ということであるが、著しく有利な条件で施設を貸し出す場合には、特に全市民が公平に利用機会を得ることができる方法の導入を検討すべきである。

(2) 事業報告書の記載事項について

(提案内容)

指定管理者に情報公開及び個人情報保護対策に関して必要となる措置を決定させ、実際にそのような措置をとっているかを事業報告書に記載させること、それに対する市担当課のチェック体制を確立することが不可欠であることから、事業報告書への記

載を指導すべきである。

(措置状況)

平成 18 年度の事業報告書に「個人情報保護対策及び情報公開の状況書」を追加提出させた。なお、平成 19 年度以降、事業報告書の提出にあたっては、書類審査とともに現地でのチェックを実施した。(措置日：平成 20 年 5 月 30 日)

【意見 3】事業報告書の記載事項について

今般の包括外部監査においては、平成 18 年度の事業報告書に「個人情報保護対策及び情報公開の状況書」の添付があったかどうかは確認できなかったが、少なくとも直近年度である平成 25 年度の事業報告書には、「個人情報保護対策及び情報公開の状況書」の添付はなく、また、「情報公開及び個人情報保護対策の状況」について何らの記載もなかった。

これについて市の担当者によると、情報公開については報告すべき事案がなく、個人情報保護対策について以前から変更がないため、特段の記載がないとのことであった。また、個人情報の保管状況については、市によるモニタリングにて確認できていることから、実質的には、「情報公開及び個人情報保護対策の状況」について市では確認できているということであった。

しかしながら、まず形式的な面から言えば、「情報公開及び個人情報保護対策の状況」については、基本協定書の第 15 条第 2 項(3)において事業報告書に記載しなければならない事項である旨が規定されている。そのため、指定管理者は事案の有無に関わらず、事業報告書に「情報公開及び個人情報保護対策の状況」に関する事項を掲載する必要がある。これに対して、市は指定管理者から提出された事業報告書に「情報公開及び個人情報保護対策の状況」に関する情報が適切に記載されているかどうかを査閲し、記載されていない場合は基本協定書に準拠し記載するよう求めなければならない。

実質的な面では、個人情報の収集の目的は、申込書等の書類、受付窓口、ホームページ等のどこにもその旨の掲示はないなど、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)を遵守しているとは言えない側面もある。基本協定書第 34 条を引用するまでもなく、指定管理者が個人情報を取り扱う場合には個人情報の保護に関する法律を遵守する必要があり、市は実質的な側面からも、指定管理者の「情報公開及び個人情報保護対策の状況」をモニタリングする必要がある。

まずは、現状の事業報告書の記載事項が各種関連規程に準拠したものであるかどうかを再確認したうえで、継続的に合規性が担保できるよう市の内部のモニタリング体制を構築すべきである。指定管理者へのモニタリングの実施にあたっては、個人情報の保護に関する法律等の関連する各規程の内容を十分に理解し、実質的な側面から指定管理者の情報公開及び個人情報保護対策の適切性の適否を判断する必要がある。

3. 福祉部

【高齢者在宅サービスセンター（高齢者いきいき課）】

- ・ 高齢者在宅サービスセンター中野（平成 25 年度指定管理者：社会福祉法人 親和福祉会）
- ・ 高齢者在宅サービスセンター長房（平成 25 年度指定管理者：医療法人社団 光生会）
- ・ 高齢者在宅サービスセンターやまゆり（平成 25 年度指定管理者：社会福祉法人 清明会）
- ・ 高齢者在宅サービスセンター長沼（平成 25 年度指定管理者：社会福祉法人 東京都社会福祉事業協会）
- ・ 高齢者在宅サービスセンター石川（平成 25 年度指定管理者：社会福祉法人 清心福祉会）

（1）利用者満足度調査について

（提案内容）

この利用者満足度調査は、毎年度行われるべき調査であり、その結果によって業務の改善に活用できる貴重なデータとして、また、市担当課にとっては指定管理者の業務に対するアウトカム評価の貴重なデータとして、重要な位置づけがなされるべき調査であるため、指定管理者の自己満足に終わることなく、調査実施時期や調査内容の統一、調査結果に対する指定管理者の評価やその対応の記載の徹底などを再検討することを要望する。

（措置状況）

平成 19 年度実施分から、全施設に同一の時期に同一の内容で調査すると同時に、調査結果報告書には、低い評価を受けた事項及び利用者の意見について、指定管理者の考え・具体的な対応策の記載をするよう徹底し、対応した。（措置日：平成 20 年 3 月 7 日）

【意見 1】利用者満足度調査の実施状況について

所管課は、各在宅サービスセンターについて指定管理者を通して利用者満足度調査を実施し、低い評価を受けた事項及び利用者の意見への対応を行っている。しかし、利用者の意見等に適切に対応するためには、利用者満足度調査方法が十分であることが前提となる。平成 25 年度の実施状況は以下のとおりであり、回答率が低い施設が見られる。

施設名	配布数	有効回答数	有効回答率（％）
在宅サービスセンター中野	125	121	96.80
在宅サービスセンター長房	141	110	78.01

在宅サービスセンターやまゆり	73	72	98.63
在宅サービスセンター長沼	110	69	62.73
在宅サービスセンター石川	118	102	86.44

当該表によれば、長沼及び長房の有効回答率が低い。このような状況では利用者満足度を適切に測れているか疑問が残る。すなわち、回答していない利用者に不満が多く、それが反映されていない可能性がある。今回の有効回答率が低かった理由として、担当所管課によれば第三者機関の評価期間と重複したことや回答が困難な利用者があったことによるものと回答している。

しかし、回答率が高い施設もある。これらの施設が実施したアンケート方法等をヒアリングし回答率が低い施設でも実施可能かどうか検討し、有効回答率を上げることが必要である。これを踏まえて、利用者の満足度（低い評価や意見）に対して適切に対処されたい。

【意見2】第三者による評価との比較及び指定管理者とのコミュニケーションについて

市は、「基本方針その2」において、更新制度を導入している指定管理者に第三者による評価の実施を義務付けている。しかし、当該評価結果と利用者満足度調査との比較は行われていない。すなわち、第三者による評価は専門家視点による調査結果であり、利用者満足度調査は利用者視点による調査結果であるため、両者の理解が異なる場合がある。このため、利用者満足度調査と第三者による評価との結果を比較し両者で大きく異なる結果についてはその原因分析を実施し、適切に指定管理者へのモニタリングに利用するよう要望する。

また、所管課は第三者による評価結果の入手・確認を実施しているが、この結果に基づく指定管理者との協議は行われていない。例えば、第三者による評価における利用者調査の「15. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか」の質問には、総じて「いいえ」と回答する利用者が多いという事例に対し、その後の対応がなされていなかった。所管課は指定管理者とコミュニケーションを図り、より良い施設運営に役立つよう検討されたい。

(2) 指定管理者選定段階での条件について

(提案内容)

次回の指定管理者候補者の選定段階では、都の第三者評価制度への参加を義務付けるか、加点項目として設定することも検討されるよう要望する。

(措置状況)

平成20年度に実施した「八王子市高齢者在宅サービスセンター中野」の指定管理

者募集において、指定管理者の応募条件として、都の第三者評価を義務付けた。（措置日：平成 20 年 7 月 15 日）

【意見 3】 第三者による評価制度の実施状況について

上記【意見 2】における第三者による評価とは、東京都福祉サービス第三者評価（以下、「福祉サービス第三者評価」という）もしくは利害関係のない独立した者による評価手段（以下、「第三者評価」という）のこと（以下、両評価を「評価等」という）であり、この評価等の実施時期については、応募時及び更新時とされている。

一方、平成 20 年度以降の募集要項では、「自己評価及び外部評価（福祉サービス第三者評価）を年 1 回以上実施・受審し、結果報告書を提出すること。」と記載されている。この点について、直近の指定管理期間における福祉サービス第三者評価の受審状況は以下のとおりである。

施設名	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目
中野	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価	利用者調査 事業評価
長房	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	
	利用者調査			利用者調査	
やまゆり	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度		
	利用者調査	利用者調査	利用者調査		
石川	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度		
	利用者調査	利用者調査	利用者調査		
長沼	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度		
		利用者調査 事業評価	利用者調査		

注 1 . 事業評価は、「組織マネジメント項目・サービス項目の評価手法」。

注 2 . 利用者調査は、「利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法」。

注 3 . 平成 26 年度以降は未実施のため、考慮していない。

上表のとおり、中野では、毎年「福祉サービス第三者評価」を受審しており、募集要項に適切に準拠している。しかし、やまゆり及び石川では年 1 回以上の「福祉サービス第三者評価」を受審しているが、利用者調査のみであり、「管理運営」状況の調査である事業評価を受審していない。また、長房及び長沼に至っては、福祉サービス

第三者評価を受審していない年もあった。

基本方針等においては応募時及び更新時における受審義務以外に定めがなく、指定管理期間内での受審時期及び評価方法を示しているのは、平成 21 年度における募集要項のみである。従って、今後、評価等の方法及び受審時期について基本協定書等により定めることが望まれる。

4. 子ども家庭部

【学童保育所（児童青少年課）】

（提案内容）

剰余金の発生要因のさまざまな可能性を考慮すると、その剰余金の一定割合を学童保育所の利用料徴収事務負担金等として市に返納させることも検討する必要があるのではないか。当該負担金等の金額を算定する際には、各指定管理者の職員の業務分析を行い、徴収方法の変更前と変更後の人員配置や業務の遂行状況から判断して、当該事務負担金等を創設する必要があるかどうかについて、検討を行うことも要望する。

（措置状況）

指摘の剰余金については、各指定管理者が業務を遂行する上で事業計画の質を担保しつつ努力をした結果である。

従って、検討した結果、事務分担金等の創設は指定管理者制度になじまないとした。ただし、剰余金の発生も事実であることから、年度協定の中で延長保育実施により発生する利用料金を、優先的に経費に充当する規定を設けることで、経費分担の見直しを実施した。

【意見】「利用料金実績報告」の運用状況について

上記措置状況に記載された内容の具体的な対応方法は、各指定管理者から提出される年度事業報告書において記載される「利用料金実績報告」が該当する。すなわち、利用料金（延長保育料）収入金額を報告させた上で、それに対応する「利用料金収入の使途」として、支出金額及び支出の内容の報告を受けている。

しかし、当該「利用料金収入の使途」に関する具体的な考え方や計算方法が明示的に決定されていないため、実際の各指定管理者の報告を閲覧すると

- ・ 利用料金収入の全額
- ・ 根拠に乏しいきりのいい金額
- ・ ゼロ

の 3 パターンに大別され、それぞれ明確な根拠が不明な状況のように見受けられた。実際の運用状況が形骸化している状況が窺えるので、「利用料金収入の使途」に関する具体的な考え方や計算方法を明確にし、各指定管理者にて統一的な運用を行うことを促すことが重要であると思われる。

また、上記の措置状況の考え方を踏まえると、年度ごとに計算される未使用金額の累積金額を把握することが重要であり、最終的にはその取扱い（返納するか否か）についても検討すべきである。

5．生涯学習スポーツ部

【姫木平自然の家（生涯学習政策課）】

過年度の包括外部監査において、指定管理に関する提案内容のうち、未措置となっているものは以下のとおりである。

（１）指定管理者に対するモニタリング方法について

（提案内容）

生涯学習政策課では、定期的に指定管理者に対するモニタリングを実施している。今般、監査人が現地視察し指定管理者及び所管課にヒアリング等を実施したところ、指定管理者からの報告に関する担当所管の分析が深くは実施されていなかった。利用者当たりの収入分析等詳細な分析も実施し、指定管理者へのモニタリングをさらに有効的に実施することが望まれる。

（取組方針）

従来のモニタリングの点検項目が利用者へのサービスの提供を重視した内容であったが、今後は従前の項目に加え、財務面へのモニタリング及び分析を強化する。また、この方針について指定管理者と協議済みである。

（２）指定管理者の預金管理方法について

（提案内容）

指定管理者が開設している「姫木平自然の家」の銀行口座の残高がゼロ円となる処理が行われている。これは「適切な運用」が行われていないことを意味する。姫木平自然の家指定管理者として独自の銀行口座を設けることは、当該委託業務の収入及び支出を明確に管理する目的である。本来の銀行残高は、年度末に指定管理者から報告される収支差額の累計額に売掛金と未払金の残高を調整した金額が銀行残高となるべきである。収支差額の累計である剰余金の取扱いについては「基本協定書」では特に規定されていないが、独自の銀行口座を設けて管理させることの意義を指定管理者と再度確認し、姫木平自然の家で発生した収入と支出の差額が独自の銀行口座で保管されることが望まれる。

現金及び預金の帳簿について、姫木平自然の家独自のものが作成されているため、入出金取引及び会計処理が適切に行われているか期中または期末モニタリングで帳簿を確認することが望まれる。

また、年度末においては金融機関より残高証明書を手し、預金の帳簿残高と照合することでモニタリングとしての機能が一層充実すると考える。

(取組方針)

姫木平自然の家独自の口座が入金用口座として扱われ、残高がゼロ円となる処理が行われていることについて、指定管理者と協議し、この口座が指定管理業務の収入及び支出を明確に管理する目的で作られたことを確認した。今後は姫木平自然の家独自の口座において、収支差額を管理するよう指導し、指定管理者が了承した。今後、期末モニタリングで適切な管理が行われていることを確認する。

(監査の結果)

上記について、所管課は措置に向けての取組みを適切に行っており、所管課の対応状況について、特に意見すべき事項はない。