

和歌山市監査委員公表第1号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき、行政監査を実施したので、同条第9項の規定により、その結果を次のとおり公表する。

平成23年2月28日

和歌山市監査委員	伊藤隆通
同上	田上武
同上	木佳明
同上	貴志啓一

第1 監査の期間

平成22年9月1日から同年10月31日まで

第2 監査のテーマ

指定管理者による公の施設の管理運営について

第3 監査の目的

指定管理者制度は、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、経費の節減を図ることを目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度である。

本市では、平成16年7月に「公の施設の指定管理者制度に関する基本的な考え方」（以下「基本的な考え方」という。）を策定し、平成21年4月1日現在55施設で指定管理者による公の施設の管理運営が行われている。これらのほとんどの施設において、平成21年4月から第2期目の指定管理者が指定されているが、指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営及び関係法令等を遵守した制度の運用が行われているかを検証すべき時期にあると考えられる。

そこで、指定管理者制度を導入している公の施設について、施設の管理運営状況、利用状況などの有効性を調査し、所管する課による指定管理者制度の運用状況を把握することにより、今後のより効率的かつ適正な公の施設の管理運営に資することを目的として、地方自治法第199条第2項による行政監査を実施した。

第4 監査の着眼点

監査の主な着眼点は、次のとおりとした。

- 1 指定管理者の選定手続が適正に行われているか。
- 2 協定書及び仕様書が適正なものになっているか。
- 3 指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営が行われているか。
- 4 施設の利用促進が図られているか。

第5 監査の対象

1 対象施設

指定管理者による公の施設の管理運営状況について、指定管理者の選定から評価に至るまでの問題点を検証するため、平成21年4月1日現在、指定管理者制度を導入している公の施設（55施設）を監査対象施設とした。

2 対象となる局

公の施設を所管する総務局、市民環境局、健康福祉局、まちづくり局、建設局及び教育委員会事務局の6局である。

監査対象施設及び局部課

所管する局部課等名			公の施設の名称等	施設数	指定管理者	選定方法	
局	部	課等					
総務局	企画部	交通政策課	和歌山市加太総合交流センター	1	和歌山市加太地区連合自治会	非公募	
市民環境局	市民活動推進部	自治振興課	地区集会所	9	宮前地区第16区自治会外8自治会	非公募	
健康福祉局	福祉保健総務部	福祉保健総務課	和歌山市立共同浴場	2	芦原共同浴場運営委員会外1事業者	非公募	
			和歌山市市民憩いの家 ほうらい荘	1	社会福祉法人和歌山市社会福祉協議会	非公募	
			福祉交流館	1	社会福祉法人和歌山市社会福祉協議会	非公募	
	社会福祉部	障害福祉課	和歌山市ふれ愛センター	1	社会福祉法人和歌山市社会福祉協議会	非公募	
			和歌山市西庄ふれあいの郷	1	社団法人和歌山市シルバー人材センター	非公募	
		こども総合支援センター	和歌山市立旭学園	1	社会福祉法人和歌山社会事業協会	非公募	
			和歌山白百合園	1	社団法人和歌山県母子寡婦福祉連合会	非公募	
健康推進部	総務企画課	和歌山市夜間・休日応急診療センター	1	社団法人和歌山市夜間・休日急患対策協会	非公募		
まちづくり局	産業部	産業総務課	和歌山市勤労者総合センター	1	(財)和歌山市中小企業勤労者福祉サービスセンター	非公募	
		農林水産課	和歌山市四季の郷公園（緑花果樹苑）	1	(有)四季の郷	非公募	
			和歌山市四季の郷公園（自然観察の森）	1	(有)四季の郷	非公募	
	まちおこし部	まちおこし推進課	和歌山市営駐車場	6	東洋産業（株）外3事業者	公募	
		観光課	和歌山市菅片男波海水浴場駐車場	1	片男波海水浴場管理運営委員会	非公募	
		和歌山城管理事務所	和歌山城天守閣	1	(財)和歌山市都市整備公社	非公募	
	和歌山公園駐車場		1	(財)和歌山市都市整備公社	非公募		
	都市整備部	公園緑地課	和歌山東公園	1	(財)和歌山市都市整備公社	公募	
建設局	基盤整備部	交通安全対策課	和歌山市営自転車等駐車場	4	社団法人日本駐車場工学会外1事業者	公募	
	住宅部	住宅第1課	和歌山市営住宅	6	(株)CJC管理センター	公募	
教育委員会事務局	教育総務部	スポーツ振興課	和歌山市立体育館	3	(財)和歌山市都市整備公社	公募	
			和歌山市立市民スポーツ広場	1	(財)和歌山市都市整備公社	公募	
			和歌山市立市民テニスコート	1	(財)和歌山市都市整備公社	公募	
			和歌山市立市民温水プール	1	(財)和歌山市都市整備公社	非公募	
	生涯学習部	生涯学習課	和歌山市コミュニティセンター	5	(財)和歌山市都市整備公社	非公募	
		文化振興課	和歌山市立和歌の浦アート・キューブ	1	(財)和歌山市都市整備公社	公募	
			和歌山市民会館	1	(財)和歌山市都市整備公社	公募	
合計				55施設	26事業者	公募 24施設	非公募 31施設

(注) 1 この表は、平成21年4月1日現在、指定管理者制度を導入している公の施設の一覧であり、指定管理者は、その時点の事業者を表示している。

2 所管する局部課等名は、監査日現在、施設を所管する局部課等名を表示している。

3 公の施設は、施設の種別ごとに分類、集計している。

第6 監査の方法

指定管理者による公の施設の管理運営の実態及び問題点を把握するため、対象施設に係る関係帳簿を調査するとともに、所管する課の関係職員から事情を聴取し、必要に応じて施設での実地調査を行い、監査を実施した。

第7 監査の結果

監査の着眼点に基づき実施した今回の監査の結果は、以下のとおりである。

1 指定管理者の選定手続が適正に行われているか。

指定管理者の選定方法については、制度の導入に伴い、基本的な考え方にに基づき施設を所管する課において、公募又は非公募のどちらの方法により選定を行うか検討された後、行財政改革推進本部会議で決定されている。

基本的な考え方では、指定管理者の選定は、民間事業者のノウハウの導入によって市民サービスの向上やコスト削減を図るために公募によることが望ましいとされており、福祉関連施設などの管理運営において、効率的な業務の実施の観点から、施設を利用した業務と管理とを併せて指定管理者に行わせる場合や、施設の目的や特殊事情がある場合は、個別の資格要件等の条件を付して公募できることが示されている。

また、施設の設置目的等から考え、管理運営を行う者を特定する方が望ましい場合、市の政策や方針に基づいて施設を活用する場合など、市民の理解が得られる理由がある場合は公募せずに指定管理者を選定できることが示されている。

監査対象施設55施設のうち、公募により選定が行われたのは24施設で、非公募により選定が行われたのは31施設である。

指定管理者を区分すると、地域の自治会などの公共的団体が25施設（公募3施設・非公募22施設）、市の出資団体が18施設（公募9施設・非公募9施設）、民間事業者が12施設（いずれも公募）という状況である。

指定管理者の選定状況

(平成21年4月1日現在)

募集形態	指定管理者の区分	施設数	合計
公募	出資団体	9	24
	公共的団体	3	
	民間事業者	12	
非公募	出資団体	9	31
	公共的団体	22	

指定管理者の選定手続については、平成20年6月6日付け総務事務次官通知「平成20年度地方財政の運営について」（以下「平成20年度総務事務次官通知」という。）の中で、情報公開等を十分行い、住民から見て透明性が確保されるよう留意する旨が通知されている。

現在、公募施設については選定結果を公開しているが、非公募施設の選定理由は公開されていないため、今後、公募・非公募にかかわらず指定管理者の選定理由をオープンにしていくことも検討すべきである。

(1) 募集について

公募施設における指定管理者の募集については、市ホームページ、市報わかやまにより広く募集の広報が行われており、募集期間についても、広報から応募締切りまで1か月以上の期間を設けていた。

また、募集要領に記載すべき事項についても、基本的な考え方で例示されている必要事項はおおむね記載されており、適正に募集がなされていたが、指定管理者が行うべき事業（ス

ポーツ教室の開催) について、募集要領では記載されていないにもかかわらず、協定締結時において仕様書にて追加されている状況が見受けられた。当該事業の実施があらかじめ決定されていたのであれば、募集要領に記載すべきであり、指定管理者を選定する際には、当該事業の運営能力についても判断材料とすべきであるため、今後、改善されたい。

【スポーツ振興課（和歌山市立体育館、市民テニスコート及び市民スポーツ広場）】

(2) 選定について

基本的な考え方では、公募施設における指定管理者の選定に当たっては、公募を行った後、応募者の資格審査を行い、募集要領に示した選定の基準等に基づき、指定管理者選定委員会による審査（書類審査及びプレゼンテーション）を実施するとされている。また、指定管理者選定委員会については8人以内で構成した上、過半数を外部の委員とすることとし、できるだけ多くの外部委員で構成することが望ましいとされている。公募を行った全ての施設で過半数の外部委員による選定委員会が組織され、選定過程についてはおおむね適正であった。

しかしながら、指定管理者の経営困難等による指定の取消しといった事例が全国的にも問題となっており、総務省による「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果（平成21年4月1日現在）」（以下「平成21年度総務省調査」という。）では、全国の市区町村で223件の指定の取消しが行われたという結果が出ている。

本市においても指定管理期間中の平成22年1月15日、和歌山市宮京橋駐車場及び中央駐車場の指定管理者から、経営の悪化により駐車場業務の遂行が困難となるおそれがあるとの理由で指定管理者を辞退する旨の申出があり、同月31日付けで指定の取消しが行われる事態となった。

公の施設における市民サービスの質を確保し、安定的かつ継続的な管理運営を可能な限り担保するため、指定管理者選定委員会において応募者の財務状況を専門的に把握できる有識者委員を選任するなど、選定のあり方についての検討が必要である。

2 協定書及び仕様書が適正なものになっているか。

協定書の内容については、平成20年度総務事務次官通知の中で、指定管理者制度の運用上の留意事項として示されているほか、基本的な考え方でも協定事項が例示されている。

協定書及び仕様書で定めるべき事項については、おおむね適正であったが、修繕など指定管理者とのリスク分担に係る事項、その他協定書で定めるべきと考えられる事項が取り決められていないなど、一部に改善・検討を要する事項が見受けられた。また、仕様書においても、施設を所管する課によって細部にわたり取り決められているものや、おおまかなものなど相当のばらつきがある状況となっている。施設の設置目的等によって必要とされる協定事項や仕様書の緻密さは異なるものの、適正な施設の管理運営を確保するため、どの施設にも共通して最低限協定書や仕様書に盛り込むべき事項を整理し、全庁的にそれらが網羅されることが望ましい。

また、施設の管理運営に付随する業務である使用料等の徴収事務については、地方自治法施行令第158条に基づき、41施設で指定管理者に委託しているが、徴収事務委託を管理業務のひとつとして協定書及び仕様書に記載しているもの、別途契約を結んで指定管理料とは別に徴収事務委託料を支払っているもの等、取扱いが統一されていない状況であった。

今後、指定管理者に施設の管理運営と併せて使用料等の徴収事務を行わせる場合、徴収事務委託契約及び当該委託料の取扱いについて、全庁的に統一を図ることが望ましい。

(1) 修繕費の負担に関する取決めについて

協定書において、施設の修繕の費用負担については、その都度、市と指定管理者の協議の上で定めることとしている。限られた指定管理料で管理運営する以上、限度額を定めるなど、リスク分担を明確にする必要があるので、協定書等の整備を図られたい。

【農林水産課（和歌山市四季の郷公園（緑花果樹苑及び自然観察の森））】

【スポーツ振興課（和歌山市立市民温水プール）】

(2) 備品の帰属及び管理に関する取決めについて

協定書及び仕様書において、指定管理料で購入された備品の帰属及び管理に関する取決めがなされていない。指定管理者制度では、指定期間の満了に伴う指定管理者の変更が想定されることから、備品の帰属や管理方法などは協定書に定めて備品に関するリスク分担や責任の所在を明確にする必要があるので、協定書等の整備を図られたい。

【自治振興課（地区集会所）】

【こども総合支援センター（和歌山市立旭学園及び和歌山白百合園）】

【まちおこし推進課（和歌山市営駐車場）】

【観光課（和歌山市営片男波海水浴場駐車場）】

【和歌山城管理事務所（和歌山城天守閣）】

【住宅第1課（和歌山市営住宅）】

(3) 業務の範囲に関する取決めについて

仕様書において、指定管理者が行う業務として子育て支援短期利用事業に関する業務が定められているが、当該事業の経費については別途契約を締結し、その契約に基づいて指定管理料とは別に委託料を支出している状況である。指定管理者として行うべき業務の範囲について明確にする必要があるので、仕様書の整備を図られたい。

【こども総合支援センター（和歌山市立旭学園）】

(4) 自主事業と委託事業の区分について

仕様書において、指定管理者の業務内容として、各種教室など施設の設置目的に合った事業の実施が含まれているが、市の委託事業であるのか、指定管理者が自らの計画により実施する自主事業であるのかが明確に区分されていない。費用負担や責任の所在を明らかにするため、仕様書の整備を図られたい。

【産業総務課（和歌山市勤労者総合センター）】

【生涯学習課（和歌山市コミュニティセンター）】

3 指定管理者制度の趣旨を踏まえた施設の管理運営が行われているか。

施設の管理運営については、人員配置、指定管理者が行うべき業務、修繕に関する事項、備品の管理責任等、細目事項が協定書及び仕様書で定められており、これらを遵守し施設の適正な管理運営を行わなければならない。

また、施設を所管する課は、指定管理者による施設の管理運営状況の把握及び指定管理者の評価（検証）を実施することにより、運営上の改善点や利用者ニーズを把握し、市民サービスを向上させるため、制度の効果的・効率的な運用を行わなければならない。

(1) 施設の管理運営について

施設の管理運営状況については、おおむね適正であったが、一部に改善・検討を要する事項が見受けられた。

ア 第三者委託について

協定書及び仕様書では、指定管理者が業務の一部を再委託する場合は、市長の承認を得る旨が定められているが、承認に係る書類が整備されていないものが見受けられた。所管する課は、施設の適正な管理を確保するためにも再委託された業務内容や再委託先を事前に把握しておく必要があるため、承認に係る書類の整備を図りたい。

【高齢者福祉課（和歌山市西庄ふれあいの郷）】

【こども総合支援センター（和歌山市立旭学園及び和歌山白百合園）】

【総務企画課（和歌山市夜間・休日応急診療センター）】

【交通安全対策課（和歌山市営自転車等駐車場）】

【農林水産課（和歌山市四季の郷公園（緑花果樹苑及び自然観察の森））】

【まちおこし推進課（和歌山市営駐車場）】

【文化振興課（和歌山市立和歌の浦アート・キューブ及び和歌山市民会館）】

イ 管理の範囲について

緑花果樹苑と自然観察の森は、ともに四季の郷公園条例で設置されている施設であるが、自然観察の森の管理運営については和歌山自然観察の森条例で別に規定されている。仕様書では、指定管理者から配置されている人員については、管理責任者及び責任者の代理者は双方の施設で兼務でき、また配置されている人員は業務に支障が出ない範囲で双方の業務に従事できる旨が定められている。経費の削減や事務の効率化を図るといった効果も期待されることから、2施設を一括管理することも検討されたい。

【農林水産課（和歌山市四季の郷公園（緑花果樹苑及び自然観察の森））】

ウ 自主事業について

協定書及び仕様書では、指定管理者が自主事業を実施するときは業務計画書を提出し、事前に承認を得ることとなっている。施設を所管する課は、事業が施設の設置目的に合ったものであるかを判断すべきであるが、指定管理者から自主事業に係る業務計画書の提出を受けず、事業が実施されていたため、自主事業実施に係る承認の手続を適正に行われたい。

【公園緑地課（和歌山東公園）】

【スポーツ振興課（和歌山市立体育館及び市民温水プール）】

【文化振興課（和歌山市立和歌の浦アート・キューブ及び和歌山市民会館）】

(2) 所管する課による指定管理者への指導監督について

所管する課が、指定管理者から協定書等に定められた月次及び年次報告書で受けるべき報告を受けていない状況や、配置されている人員について、資格の有無の確認を行っていない状況など、一部に改善・検討を要する事項が見受けられた。

また、所管する課による指定管理者のモニタリング及び評価（検証）の実施状況を調査したところ、ほとんどの施設で、モニタリング及び評価（検証）が未実施又は不十分な状況となっていた。

ア 有資格者の確認について

和歌山市立市民温水プールでは、仕様書で定められた有資格者の配置及び適正な人数の配置について、所管する課において確認を行っていなかった。

安全管理が最も優先される施設であるため、仕様書どおりの従事者の配置体制について、現場確認や資格証の写しの提出を受けるなど必要な措置を講じ、確実な履行確認を行われない。

【スポーツ振興課（和歌山市立市民温水プール）】

イ モニタリングについて

基本的な考え方では、施設を所管する課は、指定管理者が行う施設の管理運営状況を把握し、協定内容の進行管理を実施するため、施設の利用状況、経費の支出状況、修繕状況、利用者からの意見などについて定例（毎月若しくは四半期ごと）の事業報告書の提出を求め、必要に応じて現地調査を実施するものとされている。

モニタリングは、協定書、仕様書、事業計画書に基づくサービスの水準が維持され、適切なサービスが継続的に提供されているかを確認し、指導や助言を行い、必要に応じて改善を図ることが目的であり、評価（検証）を行う前提条件であるため重要である。

特に公募によりプロポーザルで選定された場合は、公募時に提出された提案内容が実際に行われているかの確認も必要である。

地区集会所を除く監査対象施設において、モニタリングに必要な項目として基本的な考え方で例示されている内容を満たす定例の報告書が提出されていないので、協定内容の進行管理を十分に行える報告を受け、適正な指導監督をされたい。

【地区集会所を除く監査対象施設】

ウ 指定管理者に対する評価（検証）について

基本的な考え方では、施設を所管する課は、提出された報告書を基に、指定管理者の事業実施状況の評価（検証）を実施するものとされている。

指定管理者制度において評価（検証）は、市民サービス向上のため利用者の立場に立ったPDCAサイクルを構築し、より良い管理運営業務を行っていくために重要であり、評価（検証）の実施に当たっては、指定管理者との積極的な意思疎通を図り共通認識のもと、できるだけ多面的に評価（検証）を行う必要がある。

しかしながら、今回の監査では、全ての対象施設において実施されていない状況であった。施設の管理運営業務の改善や、次回の指定管理者の選定の判断材料としても有効なものであるため、今後、評価（検証）方法を検討した上で実施されたい。

【監査対象全施設】

4 施設の利用促進が図られているか。

(1) 利用者数について

指定管理者制度を導入している55施設のうち、経年比較が可能な33施設について、制度導入前年度からの利用者の推移を検証したところ、平成21年度の利用者数が制度導入前年度より増加しているのは23施設となっており、市民体育館を始めとする体育施設、市民会館、和歌山東公園などの施設では、他の施設に比べ大きく増加している。

一方、利用者が減少傾向にある施設は10施設であり、うち6施設が駐車場及び駐輪場となっている。これは、単に施設の管理運営上の問題ではなく、施設周辺にコインパーキングなど民間の同施設が増加したことなど社会情勢の変化によるところが大きいものと考えられる。

指定管理者制度が効果的に運用され、市民サービスの向上が図られているかどうかは、一概に利用者数の増減だけで判断できるものではないが、利用者の推移について、施設を所管する課は、利用者の満足度を示すひとつの指標として今後注視し、市民サービスの向上につなげる必要がある。

指定管理者制度導入前後の利用者（件）数の推移

(単位：人、件、%)

公の施設の名称等	利用者（件）数						制度導入前年度と平成21年度の比較		
	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	利用者（件）数増減	導入前年度比
芦原共同浴場	—	—	48,433	44,130	38,429	39,994	39,557	△ 8,876	81.7
杭の瀬共同浴場	—	—	51,485	51,883	52,998	47,011	48,924	△ 2,561	95.0
ほうらい荘	—	—	31,373	39,366	36,828	34,975	35,628	4,255	113.6
ふれ愛センター	—	—	5,297	5,199	5,103	5,100	5,703	406	107.7
西庄ふれあいの郷	—	—	29,299	32,335	31,962	33,616	37,742	8,443	128.8
勤労者総合センター	—	—	7,040	6,774	7,300	8,134	8,652	1,612	122.9
自然観察の森	—	—	19,234	19,739	18,772	20,982	23,833	2,851	113.6
京橋駐車場	67,831	54,888	29,626	26,119	25,704	27,702	28,011	△ 39,820	41.3
中央駐車場	257,954	243,248	222,464	228,769	239,963	237,658	260,826	2,872	101.1
本町地下駐車場	29,085	18,690	12,901	11,403	12,860	11,960	11,552	△ 17,533	39.7
城北公園地下駐車場	—	—	14,462	15,939	19,437	16,456	18,055	3,593	124.8
けやき大通り地下駐車場及び地下自転車等駐車場	—	—	198,967	207,393	207,025	202,786	195,156	△ 3,811	98.1
片男波海水浴場駐車場	—	—	18,914	18,143	19,433	20,110	17,484	△ 1,430	92.4
和歌山城天守閣	—	—	134,377	155,786	167,787	193,039	177,316	△ 15,723	91.9
和歌山公園駐車場	—	—	55,356	58,608	60,288	60,290	62,919	2,629	104.4
和歌山東公園	—	—	32,528	37,357	37,814	34,591	43,690	11,162	134.3
駅前自転車駐車場	—	—	51,209	53,610	60,846	62,445	60,735	9,526	118.6
駅前原動機付自転車駐車場	—	—	12,213	12,355	12,623	14,239	14,734	2,521	120.6
六十谷駅前自転車等駐車場	—	—	12,912	13,589	13,685	12,584	10,205	△ 2,707	79.0
和歌山駅東口自転車等駐車場	—	—	184,446	180,613	187,088	175,658	168,129	△ 16,317	91.2
松下体育館	—	—	26,472	31,741	31,358	29,699	36,899	10,427	139.4
市民体育館	—	—	27,328	29,700	26,428	30,108	51,373	24,045	188.0
河南総合体育館	—	—	30,383	30,390	27,111	30,633	42,760	12,377	140.7
市民スポーツ広場	—	—	1,907	1,991	2,053	2,419	2,525	618	132.4
市民テニスコート場	—	—	30,787	33,841	33,662	34,995	36,053	5,266	117.1
市民温水プール	—	—	51,855	49,119	51,450	52,681	52,727	872	101.7
中央コミュニティセンター	—	—	94,490	102,731	103,600	111,673	116,073	21,583	122.8
東部コミュニティセンター	—	—	49,254	47,582	51,257	44,207	49,530	276	100.6
河南コミュニティセンター	—	—	52,445	57,610	61,800	62,600	52,912	467	100.9
河西コミュニティセンター	—	—	56,729	56,323	55,901	57,554	58,963	2,234	103.9
河北コミュニティセンター	—	—	82,418	89,215	84,877	85,963	91,694	9,276	111.3
和歌の浦アート・キューブ	—	—	2,574	2,685	2,885	2,875	2,455	△ 420	85.4
和歌山市民会館	—	—	2,723	2,295	3,657	3,533	4,052	1,329	148.8
								平均	108.9

(注) 1 数値は、本監査及び決算審査時において施設を所管する課から提出されたものである。

2 この表は、平成21年4月1日現在指定管理者制度を導入している55施設のうち、設置目的から判断し必ずしも利用者の増加を目的としないと考えられる加太総合交流センター、地区集会所（9施設）、市立旭学園、和歌山白百合園、夜間・休日応急診療センター、市営住宅（6施設）の19施設及び該当データのない四季の郷公園（緑花果樹苑）、大新公園地下駐車場並びに災害復旧のため平成21年度に休館期間のある福祉交流館の合計22施設については対象外とした。

3 内は指定管理者制度導入後の数値である。

(2) 利用促進について

アンケート調査は、指定管理者が利用者の満足度や要望を把握して利用促進につなげられるだけでなく、自己評価を行い、施設の管理運営の改善につなげることもできることから、

利用促進のためには有効な手段である。今回監査の対象となった55施設のうち、指定管理者がアンケート調査を実施している施設は、市民会館など8施設であった。

体育施設等では、利用者の要望にこたえる形で使用時間を延長したり、前もって利用者からの申出があれば休館日も使用できるようにしたりするなど、指定管理者が積極的に利用促進を図り、柔軟な対応で利用者数及び使用料収入を伸ばしている事例が見受けられた。

また、民間事業者による管理が行われている和歌山駅東口自転車等駐車場では、善意の傘や等身大姿見を設置するなど、市民サービスの向上につながる取組を行っている。

所管する課が行った利用促進の取組例としては、本町地下駐車場で大口利用者の割引を条例化したことにより、定期駐車の利用者及び使用料収入が増加している事例も見受けられた。

そのほか、指定期間中に指定管理者から所管する課に対して利用促進に関する提案が行われている事例も見受けられたが、実現には至っていないのが現状である。

利用促進を図る上で重要な広報活動については、教室の参加者募集広報を中心に行われている。しかしながら、貸館利用等通常の施設の利用状況を見ると、特定の団体に使用料の減免が認められている施設については、それらの団体による利用がほとんどを占めている状況が見受けられた。公の施設として一般の団体による利用促進を図るため、今後より一層対象を広げた広報活動が必要である。

広報活動については、所管する課又は指定管理者のどちらにおいても取組が可能であるが、広報活動のみならず、今後、所管する課と指定管理者が、それぞれの立場で果たすべき役割を十分に認識し、緊密に連携、協力しながら、施設の利用促進に努められたい。

第8 まとめ

今回の監査において、改善又は検討を要する事項については、監査の結果の中で述べたところであるが、市の統一的な指定管理者制度の運用方法が確立されていない状況であることから、協定書の不備、モニタリングや指定管理者の評価といった指定管理者制度の運用の基本的な部分で、改善・検討すべき事項が多く見受けられた。

今後は、多様化する住民ニーズに対応した公の施設の管理運営を行うため、次の事項について取り組まれ、指定管理者制度のより効率的かつ効果的な運用を図られることを要望する。

1 指定管理者制度の統一的な運用

本市では、基本的な考え方を基に、公の施設を所管する課が協定書の作成などの実務を行っているが、その精度には各課で相当なばらつきがあり、指定管理者制度の運用の状況についても未成熟な部分が散見された。

指定管理者制度の運用主体が施設を所管する課であることは言うまでもないが、指定管理者制度を統括する行政経営課は、その運用について、制度の趣旨を十分に踏まえた効果的な施設の管理運営を図るための統一的な方針をより明確にし、各施設を所管する課に対して十分な指南役を果たすことが必要である。

2 モニタリング及び指定管理者の評価方法の確立

平成21年度総務省調査によると、市区町村において指定管理者制度を導入している56,813施設のうち、30,989施設(54.5%)で評価を実施しているという結果が出ている。

本市では、行政経営課が参考となるモニタリング実施項目を示し、評価表も例示した上、評価（検証）を行うこととしているが、これらの方法によって評価（検証）を行った課はひとつもなかった。

また、月次又は年次の事業報告についても、管理運営状況の進行管理及び履行確認を十分に行える内容の報告を受けていない事例も見受けられ、施設の管理運営を適正に行い、有効に利用されているかどうかの指導監督が十分に行われていない状況である。

指定管理者による公の施設の管理運営が適正に行われ、公の施設がより効果的・効率的に利用されているかを検証するために、モニタリング及び評価の方法を確立し、指定管理者制度を導入している全ての施設についての評価（検証）を実施できるよう、今後検討されたい。

3 指定管理者のインセンティブが働く仕組みの構築

公募施設で指定管理料の精算を行っている施設はなかったが、非公募施設のうち無償で指定管理を行っている地区集会所以外の22施設をみると、16施設で精算の上、指定管理料の一部を返還させており、指定管理者のインセンティブが働きにくい状況となっている。

また、今回監査を行った55施設のうち、利用料金制を採用している施設は共同浴場2施設（非公募）のみであり、利用者数や使用料収入を増やそうとする意識も働きにくい状況である。

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、施設の設置目的を効果的に達成することは、指定管理者制度の主眼とするところであるが、現在の状況をみると、多くの施設で従来の管理委託と何ら変わっていないという状況が見受けられる。

利用料金制の採用、精算条項の設定については、施設によって適・不適があると考えられるが、あらかじめ設定した目標を達成することにより報奨金を支払うなど、指定管理者のインセンティブが働く仕組みを検討され、指定管理者制度本来の趣旨を十分に踏まえた施設の管理が行われるよう要望する。