

「平成24年度包括外部監査結果報告書」の概要について

1 監査の概要

(1) 監査の種類

地方自治法第252条の37第1項の規定に基づく包括外部監査

(2) 選定した特定の事件（テーマ）

指定管理者制度に関する事務の執行について

(3) 事件を選定した理由

指定管理者制度は、平成15年の地方自治法改正により、地方公共団体の公の施設の管理に関し、新たに創設された制度である。指定管理者制度の目的は、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することで住民サービスの向上を図るとともに、経費の縮減等を図ること、つまり、公の施設の管理主体を地方公共団体の出資法人や公共的団体等に限らず、民間事業者、NPO法人等に広げること、①民間事業者の活力を活用した住民サービスの向上、②施設管理における費用対効果の向上、③管理主体の選定手続の透明化を図ることにある。

広島市では、平成18年度から指定管理者制度を導入し、6年が経過していることから、一定のノウハウは蓄積されているものと考えられる。指定管理者により管理される広島市の公の施設は、平成24年4月1日現在で606施設と多数に及んでおり、施設の管理水準が市民生活に与える影響は大きく、また、施設管理コストが広島市の財政に与える影響も大きいものと考えられる。このため指定管理者の選定手続、業務の内容及び範囲、並びに指定管理者に対するモニタリング等を検証し、指定管理者制度が予定する目的をどれだけ達成しているか監査することは有益と考える。

また、広島市では平成21年2月に、それまでの運用実績などを踏まえ、指定管理者制度運用に係る基本的な事項について見直しを行ったところであるが、平成25年度ないし平成26年度に新たな指定管理者候補の選定が集中することから、選定直近である当年度において現行制度の課題の摘出等を行うことが有益と考え、特定の事件として選定した。

(4) 監査実施期間

平成24年9月4日から平成25年1月15日まで

なお、平成24年4月1日から同年9月3日までは、事件の選定を行うとともに、補助者の選定を行った。

(5) 監査の対象とした施設

ア 基本方針

広島市の指定管理者制度導入施設の概況を取りまとめた直近のものは、平成24年4月1日現在のものであったため、同日現在で指定管理者制度を導入している施設を監査対象として選定した。

なお、平成24年4月1日現在で指定管理者制度を導入している施設は606施設と多数であることから、監査の対象施設を一定の範囲内に絞ることとし、広島市で指定管理者制度を導入している施設数が比較的多く、市民生活への関わりも大きい、基盤施設、文教施設及

び社会福祉施設から、利用料金制の導入の有無及び指定管理者の選定方法などを勘案し、監査の対象施設を選定することとした。

イ 対象施設

アの基本方針に基づき監査の対象とした施設は、以下のとおりである。

No	区分	施設名	指定管理者名	利用料金制の導入の有無	指定管理者の選定方法
1	基盤施設	広島市安佐動物公園	公益財団法人 広島市みどり生きもの協会	有	非公募
2		街区公園（河原町公園）	河原町町内会	無	非公募
3		街区公園（観音原第一公園）	福田観音原福寿会	無	非公募
4		広島市市営住宅（72団地） 広島市市営店舗（15店舗）及び 広島市市営住宅等附設駐車場 （48箇所） （中区、東区及び西区）	財団法人 広島市都市整備公社	無	非公募
5		広島市広島駅北口第一自転車等 駐車場ほか8施設	財団法人 広島市都市整備公社	無	公募
6		広島市市営大手町第一駐車場ほ か24施設	アマノマネジメント サービス株式会社	有	公募
7		特定環境保全公共下水道、小規 模下水道及び農業集落排水処理 施設	財団法人 広島市都市整備公社	無	非公募
8	文教施設	広島市立中央図書館 広島市立区図書館 広島市まんが図書館 広島市こども図書館	財団法人 広島市未来都市創造財団	無	非公募
9		広島市安公民館ほか7施設	財団法人 広島市未来都市創造財団	無	非公募
10		広島市現代美術館	財団法人 広島市未来都市創造財団	有	非公募
11		広島市文化創造センター 広島市中区民文化センター 広島市国際青年会館	財団法人 広島市未来都市創造財団	有	公募
12		広島市安佐北区民文化センター	財団法人 広島市未来都市創造財団	有	公募
13	社会福祉 施設	広島市出島福祉センター	三栄産業株式会社	無	公募
14		広島市畑賀福祉センター	社会福祉法人 広島市安芸区社会 福祉協議会	無	公募
15		広島市吉島老人いこいの家	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	無	公募
16		広島市沼田老人いこいの家	伴学区社会福祉協議会	無	公募

No	区分	施設名	指定管理者名	利用料金 制の導入 の有無	指定管理 者の選定 方法
17	社会福祉 施設	広島市永安館 広島市可部火葬場 広島市湯来火葬場 広島市五日市火葬場 広島市高天原納骨堂	ひろしま斎苑管理 グループ	無	公募
18		広島市西風館	ひろしま斎苑管理 グループ	無	公募
19		大町第二保育園	社会福祉法人 広島県同胞援護財団	無	非公募
20		広島市こども療育センター 広島市北部こども療育センター (分館) 広島市西部こども療育センター (分館)	社会福祉法人 広島市社会福祉事業団	無	非公募

(注1) 「広島市安佐動物公園」の指定管理者である公益財団法人広島市みどり生きもの協会は、平成24年4月1日付けで平成23年度の指定管理者である財団法人広島市動植物園・公園協会を組織改編したものである。

(注2) 「広島市安公民館ほか7施設」は、平成24年4月1日から平成26年3月31日までの指定期間は「非公募」により、平成20年4月1日から平成24年3月31日までの指定期間については「公募」により、指定管理者を選定している。

(6) 監査の着眼点

監査の着眼点は次に掲げる項目のとおりである。

ア 募集手続について

(ア) 指定管理者制度の導入について

指定管理者制度導入の理由及びその効果を検証することで、導入が合理的か確認する。

(イ) 公募・非公募の区分について

選定方法を公募ないし非公募としている理由が合理的か確認する。

イ 選定手続について

(ア) 指定管理者候補選定委員会の構成について

指定管理者候補選定委員会の構成は、選定手続の公平性と中立性が確保されるものか確認する。また、指定管理者候補選定委員会の議事録を査閲し、審議状況を確認する。

(イ) 評価基準における評価項目について

評価項目は施設の設置目的に適合したものとなっているか確認する。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 協定書の内容等について

基本協定書及び年度協定書の内容は、施設の設置目的に沿ったものとなっているか確認する。また、協定書の締結日が適切か確認する。

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 指定管理者の自己評価について

指定管理者の自己評価が適切に行われているか確認する。また、自己評価の項目が適切に設定されているか確認する。

(イ) 事業報告及び財務諸表の入手について

所管課が指定管理者から事業報告及び財務諸表を適時に入手しているか確認する。また、小規模施設については指定管理者の事務負担が過大になっていないか確認する。

(ウ) 事業報告及び財務諸表の点検について

所管課が事業報告や財務諸表を適切に点検しているか確認する。

(エ) 実地調査について

所管課の実地調査が適切に計画され、実施されているか確認する。また、実地調査の結果が適切に記録されているか確認する。

(オ) 利用者の満足度に関する調査について

利用者の満足度に関する調査が適切に実施されているか確認する。

オ その他

上記の着眼点により監査するに当たり、以下の点についても検証を行う。

(ア) 情報公開について

指定管理者の業務に関する情報が、市民が理解できるような形で情報公開されているか確認する。

(イ) 今後の検討課題について

公の施設のあり方について、今後検討が必要な事項がないか確認する。

(7) 監査手続

監査手続は、所管課職員への質問、関係書類の査閲、施設の実地調査などによった。

なお、実地調査の対象施設は、次に掲げる表のとおり選定した。これらの施設は、市民に活動の場を提供する施設であることから、実地調査により施設の管理状況を確認する意義が高いと考えたためである。

区 分	施設名
文 教 施 設	公民館 広島市安公民館
	区民文化センター 広島市中区民文化センター
社会福祉施設	福祉センター 広島市畑賀福祉センター
	老人いこいの家 広島市沼田老人いこいの家

(注) 広島市中区民文化センターの実地調査では、合築施設である広島市文化創造センター及び広島市国際青年会館の実地調査も併せて実施している。

2 個別施設の概要

(1) 広島市安佐動物公園

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査項目

所管課による実地調査は、実地調査に必要な点検項目が漏れており、指定管理者の業務の実施状況のモニタリングとして十分とは言えない。

業務の実施状況を正確に評価するため、評価項目に沿った点検が行えるよう、点検項目を見直すとともに、実地調査の計画に反映すべきである。

所管課による実地調査では、指定管理者の業務の実施状況を評価するために必要な点検項目、例えば、仕様書に記載されている人員配置や開館時間について、実地調査の対象としていないなど、指定管理者の業務の実施状況のモニタリングとして十分とは言えない。

そこで、評価項目に沿った点検が行えるよう、点検項目を見直すとともに、実地調査の計画に反映すべきである。

(イ) 指定管理者の自己評価について（全般）

基本協定書等では、業務の実施に当たり、利用者等から施設の運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、利用者等のサービスの向上に努めなければならないと規定されているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

指定管理者が自ら業務を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。

そこで、自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

(ウ) 収支状況の記載について（全般）

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載は、施設の収支状況を正確に理解する上で以下の点で十分とは言えない。

- ・ 従来、指定管理料の一部として全額を負担していた指定管理者に派遣される広島市職員の給与等について負担の見直しを行い、平成22年度以降は広島市が基本給部分を直接支払い、指定管理者は実績給及び法定福利費等を支払っている。そのため、指定管理料の限度額と各年度協定書に基づき支払われる指定管理料とは整合しなくなったが、その記載がない。
- ・ 公益的法人等である指定管理者は、指定管理業務から生じた利益を広島市へ返還することとなるが、その旨の記載がない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(2) 街区公園（河原町公園）

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 施設管理のあり方について（個別）

街区公園について指定管理者制度の導入が進まないのは、指定管理者である住民団体にとって業務上のリスクの高いことが一因となっているものと考えられる。また、報告書類の作成業務等の負担の重さから、指定管理者のなり手を少なくしている懸念もある。

地方公共団体と住民との協働を推し進めるため、住民団体の過度な負担にならないよう、指定管理業務の内容や事務負担の軽減について検討することが望まれる。

街区公園の指定管理業務は、例えば、遊具の管理業務、植物の管理業務、災害発生時等における対応などの業務を含んでいる。広島市では指定管理業務で損害が生じた場合には、指定管理者が加入する損害賠償保険契約により補填することとしている。しかし、施設で事故が生じた場合、事故の被害者である住民と指定管理者は同じ町内に居住する可能性が高いことから、住民トラブルの原因となるおそれがある。これは、指定管理者にとっては業務上のリスクであると言える。

指定管理者制度を導入した公園は一部にとどまっているが、これは多くの住民団体が、こうした業務上のリスクの高さから二の足を踏み、指定管理者を引き受けないことが一因でないかと思われる。加えて指定管理者のなり手である住民団体の加入者の高齢化や減少も、今後の課題となる。

そこで、地方公共団体と住民団体との協働を推し進めるため、現状を考えれば、指定管理業務の内容について、住民団体にとって過度な負担にならないよう、指定管理業務の範囲を住民団体が負担できるリスクの範囲内に縮小することなど検討することが望ましいと考える。

街区公園においては、報告書類の作成業務等の負担の重さから、円滑な業務運営が阻害され、また、指定管理者のなり手を少なくしている懸念がある。

そこで、指定管理者として小規模な町内会等を想定したままで、今後も指定管理者制度を継続するのであれば、例えば、①月例の業務実施報告書等の提出を四半期ごと又は半期ごとにするにより報告回数を見直すこと、②当該施設の管理には不要な項目について、更に報告内容の簡便化に努めることにより報告内容を見直すことなど、指定管理者の事務負担の軽減について検討することが望ましいと考える。

(イ) アンケート調査の実施方法について（個別）

利用者の満足度に関するアンケート調査の回答者は19名であり、アンケート調査の回答者数としては十分ではない。

指定管理者の業務の実施状況の評価は、指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民のアンケート調査等に基づき行われる。

指定管理業務の実施状況を適切に評価するために、必要な数量のアンケートを入手することが望まれる。

利用者の満足度に関し、広島市と指定管理者が共同でアンケート調査を実施したが、その回答者は19名であり、アンケート調査の回答者数としては十分ではない。

指定管理者の業務の実施状況の評価は、指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民のアンケート調査等に基づき、①業務の実施状況、②施設の利用状況、③利用者の満足度の観点から行われる。

そこで、指定管理者の業務の実施状況を適切に評価するために、必要な数量のアンケートを入手することが望ましいと考える。

(ウ) 指定管理者の自己評価について（全般）

基本協定書等では、業務の実施に当たり、利用者等から施設の運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、利用者等のサービスの向上に努めなければならないと規定されているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

指定管理者が自ら業務を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。

そこで、自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

(3) 街区公園（観音原第一公園）

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 施設管理のあり方について（個別）

街区公園について指定管理者制度の導入が進まないのは、指定管理者である住民団体にとって業務上のリスクの高いことが一因となっているものとする。また、報告書類の作成業務等の負担の重さから、指定管理者のなり手を少なくしている懸念もある。

地方公共団体と住民との協働を推し進めるため、住民団体の過度な負担にならないよう、指定管理業務の内容や事務負担の軽減について検討することが望まれる。

街区公園の指定管理業務は、例えば、遊具の管理業務、植物の管理業務、災害発生時等における対応などの業務を含んでいる。広島市では指定管理業務で損害が生じた場合には、指定管理者が加入する損害賠償保険契約により補填することとしている。しかし、施設で事故が生じた場合、事故の被害者である住民と指定管理者は同じ町内に居住する可能性が高いことから、住民トラブルの原因となるおそれがある。これは、指定管理者にとっては業務上のリスクであると言える。

指定管理者制度を導入した公園は一部にとどまっているが、これは多くの住民団体が、こうした業務上のリスクの高さから二の足を踏み、指定管理者を引き受けないことが一因でないかと思われる。加えて指定管理者のなり手である住民団体の加入者の高齢化や減少も、今後の課題となる。

そこで、地方公共団体と住民団体との協働を推し進めるため、現状を考えれば、指定管理業務の内容について、住民団体にとって過度な負担にならないよう、指定管理業務の範囲を住民団体が負担できるリスクの範囲内に縮小することなど検討することが望ましいと考える。

街区公園においては、報告書類の作成業務等の負担の重さから、円滑な業務運営が阻害され、また、指定管理者のなり手を少なくしている懸念がある。

そこで、指定管理者として小規模な町内会等を想定したままで、今後も指定管理者制度を継続するのであれば、例えば、①月例の業務実施報告書等の提出を四半期ごと又は半期ごとにするにより報告回数を見直すこと、②当該施設の管理には不要な項目について、更に報告内容の簡便化に努めることにより報告内容を見直すことなど、指定管理者の事務負担の軽減について検討することが望ましいと考える。

(イ) アンケート調査の実施方法について（個別）

利用者の満足度に関するアンケートの回答者は74名であるが、60歳代以上の回答者が71名と回答者は特定の年齢層に偏っている。

指定管理者の業務の実施状況の評価は、指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民のアンケート調査等に基づき行われる。

指定管理者の業務の実施状況を適切に評価するために、年齢層に偏りなくアンケートを入手することが望まれる。

利用者の満足度に関し、広島市と指定管理者が共同でアンケート調査を実施したが、その回答者74名のうち、60歳代以上の回答者が71名と回答者は特定の年齢層に偏っており、満足度に関する調査の評価を行う上で十分ではない。

指定管理者の業務の実施状況の評価は、指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民のアンケート調査等に基づき、①業務の実施状況、②施設の利用状況、③利用者の満足度の観点から行われる。

そこで、指定管理者の業務の実施状況を適切に評価するために、年齢層に偏りなくアンケートを入手することが望ましいと考える。

(ウ) 指定管理者の自己評価について（全般）

基本協定書等では、業務の実施に当たり、利用者等から施設の運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、利用者等のサービスの向上に努めなければならないと規定されているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

指定管理者が自ら業務を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。

そこで、自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

(4) 広島市市営住宅（72団地）、広島市市営店舗（15店舗）及び広島市市営住宅等附設駐車場（48箇所）（中区、東区及び西区）

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 収支状況の記載について（全般）

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載は、施設の収支状況を正確に理解する上で以下の点で十分とは言えない。

- ・ 従来、指定管理料の一部として全額を負担していた指定管理者に派遣される広島市職員の給与等について負担の見直しを行い、平成22年度以降は広島市が基本給部分を直接支払い、指定管理者は実績給及び法定福利費等を支払っている。そのため、指定管理料の限度額と各年度協定書に基づき支払われる指定管理料とは整合しなくなったが、その記載がない。
- ・ 公益的法人等である指定管理者は、指定管理業務から生じた利益を広島市へ返還することとなるが、その旨の記載がない。

そこで、当該施設の収支の状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(5) 広島市広島駅北口第一自転車等駐車場ほか8施設

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 収支状況の記載について（全般）

公益的法人等である指定管理者は、指定管理業務から生じた利益を広島市へ返還することとなるが、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」にその旨の記載がされておらず、施設の収支状況を正確に理解する上で収支状況の記載は十分ではない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(6) 広島市市営大手町第一駐車場ほか24施設

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 親会社の財務安全性の点検について（全般）

指定管理者の財務安全性の点検を行っているものの、その親会社の財務安全性までは点検していなかった。

子会社の財務安全性は親会社の財務安全性に強く影響を受ける。

資本関係の強い親会社を持つ会社が指定管理者となる場合、子会社である会社の財務安全性を点検するだけでは、親会社の財政状態の悪化の影響を受けるといった、いわば負の影響を評価できない。

そこで、親会社を持つ会社が指定管理者となる場合、財務安全性の点検は子会社である指定管理者に加え、その親会社についても行うことが望ましいと考える。

(7) 特定環境保全公共下水道、小規模下水道、農業集落排水処理施設

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 利用者の満足度に関する評価について（個別）

利用者の満足度について、町内会長等にアンケートを実施しているものの、すべての施設利用者を対象とするアンケートではないため、「利用者の満足度」の評価を「A」以外としている。

施設によって評価が相違し、指定管理者の間で公平性が失われていることから、他の施設と同等の評価となるよう、「利用者の満足度」に関するアンケートの実施結果に対する評価方法を見直すことが望まれる。

広島市は「利用者の満足度」に関する評価として、「市が地域の町内会長等に対し、指定管理者の維持管理に係る調査を実施したところ、下水処理施設の利用者から大きな苦情も寄せられていないことから、おおむね良好との評価を得ていると考えている。」としているが、その対象が地域の町内会長等であり、すべての施設利用者を対象とするアンケートではないため、利用者の満足度に関する調査には当たらないと考え、評価を「A」以外としている。

同じように管理人等にアンケートを行なう市営住宅では、市営住宅の管理人等へのアンケートをもって利用者の満足度に関する調査に当たるものとしており、施設によって評価方法が分かれる状況が発生している。

指定管理者の業務の実施状況の評価は、指定管理者から提出された業務実施報告書、施設を利用する市民へのアンケート調査等に基づき、①業務の実施状況、②施設の利用状況、③利用者の満足度の観点から行われる。

そこで、施設によって評価が相違し、指定管理者の間で公平性が失われていることから、他の施設と同等の評価となるよう、現在の「利用者の満足度」に関するアンケートの実施結果に対する評価方法を見直すことが望ましいと考える。

(イ) 実地調査における計画の作成について（個別・全般）

実地調査の計画が作成されていなかった。

実地調査の実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望まれる。

実地調査を実施する際に、計画が作成されていなかった。

そこで、各年度に実施する実地調査を、日常的なモニタリングにおいて改善を指示した事項、改めて点検したい事項等を点検する場と位置付け、その実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望ましいと考える。

(ウ) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その詳細な調査結果を記録していない。

指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課による実地調査の結果は、施設の施錠の状況や排水状況を写真等により記録

し、その総括内容を記載するにとどまり、実施した調査結果を詳細には記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができないおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

b 内部専門家の利用

下水道施設に係る指定管理者の業務の実施状況の点検には、多様な専門的知識が必要であるが、実地調査は専門的知識を有していない下水道局管理部管理課庶務係の担当職員が行っている。

モニタリングが十分に行えるよう、専門的知識を有している他の職員と共同して実地調査を行うことが望まれる。

指定管理の対象施設は下水道施設であるため、指定管理者の業務の実施状況を点検する際には、担当職員には水質や下水道設備等の多様な専門的知識が必要とされる。

しかしながら、業務の実施状況を点検する実地調査が、下水道局管理部管理課庶務係（以下「庶務係」という。）の担当職員のみにより、実施されていた。

庶務係の担当職員は必ずしも水質、機械設備等の専門的知識を有していないため、庶務係の担当職員のみにより実施される実地調査は、専門的知識を必要とする施設の管理状況の点検を十分に行えるのか疑念が生じる。

そこで、庶務係の担当職員に加え、水質、機械設備等の専門的知識を有している下水道局管理部管理課水質管理係及び維持課の担当職員が共同して実地調査を行うことが望ましいと考える。

(エ) 収支状況の記載について（全般）

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載は、施設の収支状況を正確に理解する上で以下の点で十分とは言えない。

- ・ 従来、指定管理料の一部として全額を負担していた指定管理者に派遣される広島市職員の給与等について負担の見直しを行い、平成22年度以降は広島市が基本給部分を直接支払い、指定管理者は実績給及び法定福利費等を支払っている。そのため、指定管理料の限度額と各年度協定書に基づき支払われる指定管理料とは整合しなくなったが、その記載がない。
- ・ 公益的法人等である指定管理者は、指定管理業務から生じた利益を広島市へ返還することとなるが、その旨の記載がない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(8) 広島市立中央図書館、広島市立区図書館、広島市まんが図書館、広島市こども図書館

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(7) 収支状況の記載について（全般）

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載は、施設の収支状況を正確に理解する上で以下の点で十分とは言えない。

- ・ 従来、指定管理料の一部として全額を負担していた指定管理者に派遣される広島市職員の給与等について負担の見直しを行い、平成22年度以降は広島市が基本給部分を直接支払い、指定管理者は実績給及び法定福利費等を支払っている。そのため、指定管理料の限度額と各年度協定書に基づき支払われる指定管理料とは整合しなくなったが、その記載がない。
- ・ 公益的法人等である指定管理者は、指定期間満了時に指定管理料の残額を広島市へ返還することとなるが、その旨の記載がない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(9) 広島市安公民館ほか7施設

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(7) 指定管理者の自己評価について（全般）

基本協定書等では、業務の実施に当たり、利用者等から施設の運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、利用者等のサービスの向上に努めなければならないと規定されているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

指定管理者が自ら業務を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。

そこで、自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

(7) 収支状況の記載について（全般）

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載は、施設の収支状況を正確に理解する上で以下の点で十分とは言えない。

- ・ 従来、指定管理料の一部として全額を負担していた指定管理者に派遣される広島市職員の給与等について負担の見直しを行い、平成22年度以降は広島市が基本給部分を直接支払い、指定管理者は実績給及び法定福利費等を支払っている。そのため、指定管理料の限度額と各年度協定書に基づき支払われる指定管理料とは整合しなくなったが、その記載がない。
- ・ 公益的法人等である指定管理者は、指定期間満了時に指定管理料の残額を広島市へ返還することとなるが、その旨の記載がない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(10) 広島市現代美術館

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 収支状況の記載について（全般）

公益的法人等である指定管理者は、指定期間満了時に指定管理料の残額を広島市へ返還することとなるが、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」にその旨の記載がされておらず、施設の収支状況を正確に理解する上で収支状況の記載が十分とは言えない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(11) 広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター、広島市国際青年会館

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 減免申請書の記載状況

広島市国際青年会館において、指定管理者が承認した利用料金の減免申請書に、未記載項目（減免理由等）があるにもかかわらず、所管課による実地調査において点検していない。

減免理由の適切な記入について、実地調査で点検することが望まれる。

広島市国際青年会館において、指定管理者が承認した利用料金の減免申請書に、未記載項目（減免理由等）があるにもかかわらず、所管課による実地調査において点検していない。

減免申請書の適切な記入について、実地調査で点検することが望ましいと考える。

なお、補足的な説明にはなるが、現在の一部の減免申請書において、減免理由や減免額を空欄へ記入する様式となっていることが、記入漏れの背景にあるものとする。

減免は例外的な措置であることから、記入漏れをなくすため、減免理由や減免額の記入は選択式へ様式を変更するなどにより、記載を適切に行うこととなるよう、事務を改善することが望ましい。

(イ) 収支状況の記載について（全般）

公益的法人等である指定管理者は、指定期間満了時に指定管理料の残額を広島市へ返還することとなるが、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」にその旨の記載がされておらず、施設の収支状況を正確に理解する上で収支状況の記載が十分とは言えない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(12) 広島市安佐北区民文化センター

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 収支状況の記載について（全般）

公益的法人等である指定管理者は、指定期間満了時に指定管理料の残額を広島市へ返還することとなるが、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」にその旨の記載がされておらず、施設の収支状況を正確に理解する上で収支状況の記載が十分とは言えない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(13) 広島市出島福祉センター

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 指定管理者の財務安全性の点検について（全般）

指定管理者は、基本協定書に基づき、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされているが、入手した財務諸表に基づき財務安全性を点検していなかった。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。

そこで、モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望ましいと考える。

(14) 広島市畑賀福祉センター

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 指定管理者の自己評価について（全般）

基本協定書等では、業務の実施に当たり、利用者等から施設の運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、利用者等のサービスの向上に努めなければならないと規定されているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

指定管理者が自ら業務を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。

そこで、自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

(イ) 収支状況の記載について（全般）

指定管理料は概算払で支払われるため、指定管理者は年度終了後に、年度協定書で定

める指定管理料と実際の管理経費との差額を精算することとなるが、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」にその旨の記載がされておらず、施設の収支状況を正確に理解する上で収支状況の記載が十分とは言えない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(15) 広島市吉島老人いこいの家

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その詳細な調査結果を記録していない。
指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課による実地調査の結果は、実施日、実施者、実施方法及び実施結果しか記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができなくなるおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

(イ) 指定管理者の財務安全性の点検について（全般）

指定管理者は、基本協定書に基づき、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされているが、入手した財務諸表に基づき財務安全性を点検していなかった。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。

そこで、モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望ましいと考える。

(16) 広島市沼田老人いこいの家

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その詳細な調査結果を記録していない。
指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課による実地調査の結果は、実施日、実施者、実施方法及び実施結果しか記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができなくなるおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

b 実地調査における点検状況

実地調査における指定管理者の業務の実施状況の点検が不十分なものとなっている。
実地調査でしか点検できない事項も含め、業務の実施状況を正確に評価するために必要な事項は必ず実地調査で点検することが望まれる。

監査人が実地調査を行ったところ、以下の状況が確認できた。

- ・ 法律により施設管理に必要とされている事項についての理解が十分ではない。
- ・ 実地調査では、利用者アンケート結果や利用者数についての意見交換にかかる時間が長く、施設管理の実施状況の点検には十分な時間をかけていない。
- ・ 再委託している業務に係る委託契約書や再委託先からの実施報告書を点検していない。
- ・ 再委託している業務について指定管理者が再委託先から業務実施報告書入手し忘れていたケースがあるが、所管課の実地調査において点検していない。
- ・ 事業計画書で計画した清掃及びねずみ・害虫駆除の実施回数を業務実施報告書で点検していない。
- ・ 浴場施設の塩素濃度の測定結果を、所管課は実地調査で点検していない。

以上の状況から実地調査における指定管理者の業務の実施状況の点検が不十分となっていると言わざるを得ない。

そこで、実地調査でしか点検できない事項も含め、業務の実施状況を正確に評価するために必要な事項は必ず実地調査で点検することが望ましいと考える。

(イ) 指定管理者の自己評価について（全般）

基本協定書等では、業務の実施に当たり、利用者等から施設の運営に関する意見等を聴取し、適宜自己評価を行い、利用者等のサービスの向上に努めなければならないと規定されているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

指定管理者が自ら業務を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。

そこで、自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

(17) 広島市永安館、広島市可部火葬場、広島市湯来火葬場、広島市五日市火葬場、広島市高天原納骨堂

ア 監査の結果

(ア) 財務諸表の未入手について（個別）

基本協定書では「指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書又は資金計画に関する資料その他必要な書類を広島市に提出しなければならない」旨規定しているが、所管課では指定管理者を構成する一部の法人について財務諸表を入手していなかった。

これら財務諸表は指定管理者の財務内容を評価するための基礎資料となることから、基本協定書どおり毎年度、必ず入手すべきである。

基本協定書第29条第4項では、指定管理者からの財務諸表の提出について「指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書又は資金計画に関する資料その他必要な書類を広島市に提出しなければならない」旨規定しているが、所管課では指定管理者を構成する一部の法人について財務諸表を入手していなかった。

この点、地方公共団体が指定管理者の財務安全性を点検する行為は、民間企業が行う取引先の信用調査に該当し、指定管理者制度導入施設においても、指定管理者の財務内容を毎年度把握することにより、指定管理者が管理業務を安定して運営できるか確認することが必要であると考ええる。

については、これら財務諸表は指定管理者の財務内容を評価するための基礎資料となることから、基本協定書どおり毎年度、必ず入手すべきである。

イ 監査の意見

(ア) 実地調査における計画の作成について（個別・全般）

実地調査の計画が作成されていなかった。

実地調査の実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望まれる。

実地調査を実施する際に、計画が作成されていなかった。

そこで、各年度に実施する実地調査を、日常的なモニタリングにおいて改善を指示した事項、改めて点検したい事項等を点検する場と位置付け、その実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望ましいと考える。

(イ) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その調査結果を記録していない。

指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課では、職員が施設に赴き、指定管理者の業務の実施状況をモニタリングしていたが、その結果を実地調査の結果として記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができないおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

(ウ) 指定管理者の財務安全性の点検について（全般）

指定管理者は、基本協定書に基づき、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされているが、入手した財務諸表に基づき財務安全性を点検していなかった。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。

そこで、モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望ましいと考える。

(エ) 指定管理者が業務から撤退するリスクへの対応について（全般）

火葬場を公営とする広島市では、火葬業務を行える民間企業等は少ない。仮に指定管理者が業務から撤退した場合、火葬場は常に需要があることから市民生活への影響は大きい。広島市では事業継続方針を策定していなかった。

公の施設の休館は、利用者に多大な影響を及ぼす事象のため、指定管理者の指定管理業務からの撤退は、施設を保有する地方公共団体にとって無視できないリスクである。

そこで、指定管理者が指定管理業務から撤退するリスクへの対応を検討することが望ましいと考える。

(18) 広島市西風館

ア 監査の結果

(ア) 財務諸表の未入手について（個別）

基本協定書では「指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書又は資金計画に関する資料その他必要な書類を広島市に提出しなければならない」旨規定しているが、所管課では指定管理者を構成する一部の法人について財務諸表を入手していなかった。

これら財務諸表は指定管理者の財務内容を評価するための基礎資料となることから、基本協定書どおり毎年度、必ず入手すべきである。

基本協定書第29条第4項では、指定管理者からの財務諸表の提出について「指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書又は資金計画に関する資料その他必要な書類を広島市に提出しなければならない」旨規定しているが、所管課では指定管理者を構成する一部の法人について財務諸表を入手していなかった。

この点、地方公共団体が指定管理者の財務安全性を点検する行為は、民間企業が行う取引先の信用調査に該当し、指定管理者制度導入施設においても、指定管理者の財務内容を毎年度把握することにより、指定管理者が管理業務を安定して運営できるか確認す

ることが必要であると考え。

については、これら財務諸表は指定管理者の財務内容を評価するための基礎資料となることから、基本協定書どおり毎年度、必ず入手すべきである。

イ 監査の意見

(ア) 実地調査における計画の作成について（個別・全般）

実地調査の計画が作成されていなかった。
実地調査の実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含めた適切な実地調査の計画を作成することが望まれる。

実地調査を実施する際に、計画が作成されていなかった。

そこで、各年度に実施する実地調査を、日常的なモニタリングにおいて改善を指示した事項、改めて点検したい事項等を点検する場と位置付け、その実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望ましいと考える。

(イ) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その調査結果を記録していない。
指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課では、職員が施設に赴き、指定管理者の業務の実施状況をモニタリングしていたが、その結果を実地調査の結果として記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができないおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

(ウ) 指定管理者の財務安全性の点検について（全般）

指定管理者は、基本協定書に基づき、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされているが、入手した財務諸表に基づき財務安全性を点検していなかった。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。

そこで、モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望ましいと考える。

(エ) 指定管理者が業務から撤退するリスクへの対応について（全般）

火葬場を公営とする広島市では、火葬業務を行える民間企業等は少ない。仮に指定管理者が業務から撤退した場合、火葬場は常に需要があることから市民生活への影響は大きい。広島市では事業継続方針を策定していなかった。

公の施設の休館は、利用者に多大な影響を及ぼす事象のため、指定管理者の指定管理業務からの撤退は、施設を保有する地方公共団体にとって無視できないリスクである。

そこで、指定管理者が指定管理業務から撤退するリスクへの対応を検討することが望ましいと考える。

(19) 大町第二保育園

ア 監査の結果

(ア) 財務諸表の未入手について（個別）

基本協定書では「指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書又は資金計画に関する資料その他必要な書類を広島市に提出しなければならない」旨規定しているが、所管課では資金収支計算書以外の財務諸表を入手していなかった。

これら財務諸表は指定管理者の財務内容を評価するための基礎資料となることから、基本協定書どおり毎年度、必ず入手すべきである。

基本協定書第29条第4項では、指定管理者からの財務諸表の提出について「指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、貸借対照表、損益計算書、キャッシュ・フロー計算書又は資金計画に関する資料その他必要な書類を広島市に提出しなければならない」旨規定しているが、所管課では資金収支計算書以外の財務諸表を入手していなかった。

この点、地方公共団体が指定管理者の財務安全性を点検する行為は、民間企業が行う取引先の信用調査に該当し、指定管理者制度導入施設においても、指定管理者の財務内容を毎年度把握することにより、指定管理者が管理業務を安定して運営できるか確認することが必要であると考ええる。

については、これら財務諸表は指定管理者の財務内容を評価するための基礎資料となることから、基本協定書どおり毎年度、必ず入手すべきである。

イ 監査の意見

(ア) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その詳細な調査結果を記録していない。

指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課では、職員が施設に赴き、指定管理者の業務の実施状況をモニタリングしていたが、その結果を実地調査の結果として記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができないおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

(イ) 指定管理者の財務安全性の点検について（全般）

指定管理者は、基本協定書に基づき、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされているが、入手した財務諸表に基づき財務安全性を点検していなかった。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。

そこで、モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望ましいと考える。

(ウ) 収支状況の記載について（全般）

指定管理料は概算払で支払われるため、指定管理者は年度終了後に、年度協定書で定める指定管理料と実際の管理経費との差額を精算することとなるが、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」にその旨の記載がされておらず、施設の収支状況を正確に理解する上で収支状況の記載が十分とは言えない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

(20) 広島市こども療育センター、広島市北部こども療育センター（分館）、広島市西部こども療育センター（分館）

ア 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

イ 監査の意見

(ア) 実地調査における計画の作成について（個別・全般）

実地調査の計画が作成されていなかった。

実地調査の実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望まれる。

実地調査を実施する際に、所管課の職員が施設内に常駐するため、必要に応じて、いつでも指定管理者の業務の実施状況をモニタリングできる状況にあったことから、日常的に書類の閲覧や勤務状況の確認などを行っていたものの、その計画が作成されていなかった。

そこで、各年度に実施する実地調査を、日常的なモニタリングにおいて改善を指示した事項、改めて点検したい事項等を点検する場と位置付け、その実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望ましいと考える。

(イ) モニタリングが不十分であることについて（個別・全般）

a 実地調査の記録

所管課による実地調査において、その詳細な調査結果を記録していない。

指定管理者の業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

所管課の職員が施設内に常駐するため、必要に応じて、指定管理者の業務の実施状

況をモニタリングしていたが、その結果を実地調査の結果として記録していない。

実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができないおそれがある。

そこで、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

(ウ) 収支状況の記載について（全般）

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載は、施設の収支状況を正確に理解する上で以下の点で十分とは言えない。

- ・ 従来、指定管理料の一部として全額を負担していた指定管理者に派遣される広島市職員の給与等について負担の見直しを行い、平成22年度以降は広島市が基本給部分を直接支払い、指定管理者は実績給及び法定福利費等を支払っている。そのため、指定管理料の限度額と各年度協定書に基づき支払われる指定管理料とは整合しなくなったが、その記載がない。
- ・ 指定管理料は概算払で支払われるため、指定管理者は年度終了後に、年度協定書で定める指定管理料と実際の管理経費との差額を精算することとなるが、その旨の記載がない。

そこで、当該施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

3 総論

本章においては、「第2 個別施設の概要」において個別に記載した「監査の結果」及び「監査の意見」に加え、監査の着眼点ごとに検出した広島市の指定管理者制度全般に係る事項を取りまとめている。

なお、制度全般に係る事項について、「監査の結果」として特に指摘すべきものはなかった。

(1) 監査の意見

ア 選定手続について

(ア) 評価基準における評価項目について

a 親会社の財務安全性の点検について

子会社の財務安全性は親会社の財務安全性に強く影響を受ける。親会社を持つ会社が指定管理者となる場合、財務安全性の点検は子会社である指定管理者に加え、その親会社についても行うことが望まれる。

また、統一的な取扱いができるよう、ガイドライン等で対応方法を定めることが望まれる。

子会社の財務安全性は親会社の財務安全性に強く影響を受ける。例えば、親会社が倒産した場合、子会社単独では事業を継続できなくなる可能性が高い。しかしながら、指定管理者候補の選定時に財務分析の対象となっているのは、応募者である子会社のみであった。

資本関係の強い親会社を持つ会社が指定管理者となる場合、子会社である指定管理者の財務安全性を点検するだけでは、親会社の財政状態の悪化の影響を受けるといった、いわば負の影響を評価できない。

今後は、以下の対応をとることが望ましいと考える。また、広島市として統一的な取扱いができるよう、ガイドライン等で対応方法を定めることが望ましいと考える。

[募集時の対応]

- ・ 応募者から、資本関係の強い親会社の有無、及び親会社がある場合はその財務内容が応募者の財務内容に与える影響について聴取する。
- ・ 子会社である応募者の財務内容に加え、資本関係の強い親会社の財務内容の分析を行い、応募者及びその親会社の財務安全性に問題がないか確認する。

[各年度のモニタリング時の対応]

- ・ 子会社である指定管理者の財務内容に加え、親会社の財務内容の分析を行い、指定管理者及びその親会社の財務安全性が保たれているか確認する。

イ モニタリング及び評価手続について

(イ) 指定管理者の自己評価について

a 指定管理者の自己評価について

業務の実施状況について自己評価の項目としていない施設が複数確認できた。自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望まれる。

また、統一的な取扱いができるよう、ガイドライン等を見直すことが望まれる。

今回、監査対象とした施設の中には指定管理者自ら評価項目を細部にわたり設定し、

自己の業務の実施状況を厳しく評価・報告する施設もあった。他方、自己評価は行っているものの、業務の実施状況について自己評価の項目としていない施設が複数確認できた。

指定管理者の自己評価に関する広島市の取扱いは以下のとおりである。

- ・ 基本協定書、年度協定書では、適宜自己評価を行うことを定めている。
- ・ 業務仕様書では、指定管理者は適宜利用者等からの意見や満足度を聴取し、自己評価を行うことを定めている。
- ・ 各年度に作成する「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」では、自己評価を実施しているかどうかを評価することについて定めている。

指定管理者が自ら業務の実施状況を点検し、次年度以降の事業改善に役立てるプロセスが自己評価である。自己評価をより効果的なものとするためには、業務の実施状況について適切な自己評価を行うことが望ましいと考える。

また、広島市として統一的な取扱いができるよう、ガイドライン等を見直すことが望ましいと考える。

(イ) 事業報告及び財務諸表の点検について

a 指定管理者の財務安全性の点検について

指定管理者は、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされているが、入手した財務諸表に基づき財務安全性を点検している施設は少なかった。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望まれる。

また、統一的な取扱いができるよう、チェックリストを整備することが望まれる。

原則として、指定管理者は、基本協定書に基づき、毎年度、決算確定後速やかに、財務諸表を広島市に提出しなければならないとされている。

これは、施設を安定的に管理するための前提として、指定管理者の財務安全性を点検することを想定したものである。指定管理者が財務内容の悪化等を理由に指定管理業務から撤退するリスクへの対応として財務安全性の点検は実施すべきモニタリングの一つである。

これに対し、ガイドラインでは、入手した財務諸表をどう点検するか明確にしていない。すなわち、財務諸表の入手は求めているものの、どう利用するかは定めていない。

監査の対象とした施設のうち、毎年度、指定管理者の財務安全性を点検している施設は、道路交通局道路管理課（平成24年4月1日以降は道路交通局自転車都市づくり推進課）が所管する施設のみであった。この状況を考えると、指定管理者の財務安全性を点検している施設は、広島市全体で見ても非常に少ないものと推定する。

施設管理を今後も安定的に行うためには、指定管理者の財務安全性が保たれていることが前提となる。モニタリングの一つの手法として、指定管理者の財務安全性について点検を行うことが望ましいと考える。

なお、点検の対象については、広島市の指導調整団体は主管課が資金繰りや財務内容の報告を受けており、ここで改めて点検を行う必要はないことから、この財務安全

性の点検は、主に指導調整団体以外の指定管理者について行うことを想定している。

点検の頻度については、昨今の厳しい経済環境、経営環境を考えると、財務安全性の点検は少なくとも年に1回以上行うことが適当である。

点検の主体については、所管課を想定している。

また、財務安全性の点検を行う場合、共通ルールに基づき行うことが有益であることから、広島市として統一的な取扱いができるよう、共通するチェックリストを整備することが望ましいと考える。

なお、財務安全性を点検する方法としては、以下のことが考えられる。

(a) 財務内容の確認

財務諸表の種類	確認項目
貸借対照表	前期と比較した結果、大きな増減がある場合、その理由は何か。 自己資本は小さすぎないか。
損益計算書	適正な水準の利益率は確保されているか。 異常な特別損益項目はないか。
キャッシュ・フロー計算書	営業キャッシュ・フローはプラスとなっているか。 資金収支の構造に問題はないか。
監査報告書	監査意見の種類はどうか。 継続企業の前提について記載はないか。

(b) 経営指標による分析

ここでは、特に安全性分析を中心に記載した。

経営指標の名称	計算式	経営指標の意義
流動比率	$\frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$	短期的な支払い能力を示す。 一般的に150%以上が望ましいとされ、逆に100%以下の場合、資金繰りに問題が生じるおそれがある。
自己資本比率	$\frac{\text{自己資本}}{\text{総資産}} \times 100$	総資本（総資産）のうちどの程度が自己資本で賄われているかを示す。 比率が高いほど、経営は安定する。
負債比率	$\frac{\text{流動負債} + \text{固定負債}}{\text{自己資本}} \times 100$	資本構成の健全性を示す。 一般的に100%以下が望ましいとされる。

(c) 民間信用調査機関の調査結果の利用

上記手法により難しい場合、又はより詳細に状況把握を行いたい場合においては、民間信用調査機関と契約し、調査レポートを利用することが考えられる。

(ウ) 実地調査について

a 実地調査における計画の作成について

実地調査の計画が作成されていない、又は必要な点検項目が漏れている事例が確認できた。

実地調査の実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望まれる。

実地調査を実施する際に、計画が作成されていない、又は必要な点検項目が漏れている事例が確認できた。

業務の実施状況の点検は、指定管理者が行わなければならない業務を実施したか、実施した業務はどの水準で実施したかを確認する行為である。

時間をかけて実地調査を行えば業務の実施状況を十分に点検することができるが、所管課が実地調査に投入できる時間は有限である。限られた時間で実りのある実地調査を行うためには、事前に点検項目及び点検方法を明確にしておくことが有意義である。

各年度に実施する実地調査を、日常的なモニタリングにおいて改善を指示した事項、改めて点検したい事項等を点検する場と位置付け、その実施に際しては、点検項目及び点検方法等を含む適切な実地調査の計画を作成することが望ましいと考える。

b モニタリングが不十分であることについて

実地調査における指定管理者の業務の実施状況の点検が不十分なものとなっている。必要な事項は必ず実地調査で点検し、その結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望まれる。

また、統一的な取扱いができるよう、ガイドラインで様式を整備することが望まれる。

広島市の評価は、利用者数や利用者満足度といった指標で客観的に評価を行うことが特徴であるが、個別施設を監査したところ、以下の状況が確認できた。

- ・ 専門的知識を有する職員による実地調査が行われることが望ましいが、それが実施されていない。
- ・ 仕様書に記載されている人員配置や開館時間について、実地調査の対象としていない。
- ・ 指定管理者が承認した利用料金の減免申請書に、未記載項目（減免理由等）があるにもかかわらず、所管課の実地調査において点検していない。
- ・ 実地調査の結果を記録し、保管していない、又は記録が十分ではない。
- ・ 法律により施設管理に必要とされている事項についての理解が十分ではない。
- ・ 実地調査では、利用者アンケート結果や利用者数についての意見交換にかかる時間が長く、施設管理の実施状況の点検には十分な時間をかけていない。
- ・ 再委託している業務に係る委託契約書や再委託先からの実施報告書を点検していない。
- ・ 再委託している業務について指定管理者が再委託先から業務実施報告書を入手し忘れていたケースがあるが、所管課の実地調査において点検していない。
- ・ 事業計画書で計画した清掃及びねずみ・害虫駆除の実施回数を業務実施報告書で点検していない。

以上の状況から、実地調査における指定管理者の業務の実施状況の点検が不十分となっていると言わざるを得ない。実地調査でしか点検できない事項も含め、業務の実施状況を正確に評価するために必要な事項は必ず実地調査で点検することが望ましいと考える。

また、実地調査の結果を詳しく記録することは、調査に係る事務処理として当然予定されたものであり、記録は、指定管理者に必要な指示を行い、又は指定管理者の業務の実施状況を評価する際の重要な根拠資料となる。また、記録がなければ適切な引継ぎができないおそれがある。

については、業務の実施状況を正確に把握し、実績評価を適切に行うため、実地調査の結果を詳細に記録し、保管するよう徹底することが望ましいと考える。

なお、ガイドラインでは実地調査の結果を記録し、保管することは特に求めていない。このことについて、広島市において統一的な取扱いができるよう、ガイドラインで様式を整備することが望ましいと考える。

ウ その他

(ア) 情報公開について

a 収支状況の記載について

施設の収支状況を正確に理解することができるよう、「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望まれる。

また、統一的な取扱いができるよう、ガイドラインの様式を見直すことが望まれる。

広島市では、指定管理者の業務が適正・的確に実施されているか、市民サービスの向上が図られているかを検証し、指定管理者に対して必要な指導等を行うとともに、指定管理者の取組意欲を高めることを目的として、毎年度、指定管理者の業務実施状況の概要を取りまとめ、その評価を行い、公表している。

しかしながら、各年度の「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「指定管理料等の収支状況」の記載に関し、事務の見直しに対応できていない記載方法や説明不足などにより、施設の収支状況を正確には理解することができない事例が確認できた。

各施設の収支状況を正確に理解することができるよう、記載方法を見直すとともに、補足説明を充実することが望ましいと考える。

また、広島市において統一的な取扱いができるよう、ガイドラインの様式を見直すことが望ましいと考える。

b 「利用者の満足度」への対応状況について

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「利用者の満足度」についての対応策の記載は、具体性に欠ける内容となっている。

不満のあった事象に対し適切に対応していることが確認できるよう、対応策を具体的に記載することが望まれる。

広島市では、指定管理者の業務が適正・的確に実施されているか、市民サービスの向上が図られているかを検証し、指定管理者に対して必要な指導等を行うとともに、

指定管理者の取組意欲を高めることを目的として、毎年度、指定管理者の業務実施状況の概要を取りまとめ、その評価を行い、公表している。

その公表資料「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」の中で、評価項目の一つである「利用者の満足度」が「B」や「C」評価であった場合の対応策として、以下のような記載が見られた。

- ・ 施設の老朽化に起因した不満の声はあるものの、職員の接遇態度のレベルアップを図ることで、満足の人割合を増加させるよう指示した。
- ・ 利用者から農具の更新等についての要望があったので、適切な対策を行うよう指導した。
- ・ 実施事業の満足度が低かったため、内容の充実を図るよう指示した。
- ・ 業務の実施状況は適切であるが、施設の老朽化に伴い、利用者の満足度が低下している。また、利用者の特性から、様々な要望や相談があることから、職員の資質の向上や関係機関との連携した対応について指導した。

このような具体性に欠ける記載内容では、満足度に関する調査で不満のあった事象に対し適切な対応がとられているか判断することは難しい。

については、不満のあった事象に対し適切に対応していることが確認できるよう、対応策を具体的に記載することが望ましいと考える。

(イ) 今後の検討課題について

a 指定管理者が業務から撤退するリスクへの対応について

公の施設の休館は、利用者に多大な影響を及ぼす事象のため、指定管理者の指定管理業務からの撤退は、施設を保有する地方公共団体にとって無視できないリスクである。指定管理者が指定管理業務から撤退するリスクへの対応を検討することが望まれる。

平成21年4月2日から平成24年4月1日までの間において、指定管理者が経営困難等の理由で撤退（指定返上）するケースは全国で133件発生している。広島市においても平成24年1月23日付けで、広島ユース・ホステルの指定管理者から平成24年4月1日以降の指定管理について辞退の申出があったため、指定管理者の指定を取り消している。この結果、広島ユース・ホステルは、平成24年4月1日以降の管理主体が不在となった。また、施設が老朽化しており、このまま更に老朽化が進めば、衛生や環境上の問題が発生し、宿泊施設として適切なサービスを提供することが困難になることから、平成24年4月1日から休館することとなった。

公の施設の休館は、利用者に多大な影響を及ぼす事象のため、指定管理者の指定管理業務からの撤退は、施設を保有する地方公共団体にとって無視できないリスクである。

広島市では、基本協定書で、指定取消の場合の2年間の応募停止の規定を設けているが、指定管理者が指定管理業務から撤退するリスクへの対応としては不十分であるため、以下のような対応を検討することが望ましいと考える。

[モニタリング]

各事業年度に財務諸表を入手し、財務安全性が保たれているか確認する。

[撤退時の行動方針の策定]

撤退した場合の事業継続方針を事前に策定する。これには、次の指定管理者を選定するまでの期間における施設管理方針を含む。

(2) 所感

ここでは、「監査の意見」とするには至らないが、制度に関連する課題として検討を加えることが望まれる事項を、監査全般を通して総合的に得られた「所感」として記載した。

ア 今後の検討課題について

(ア) 公の施設のあり方について

少子高齢化の進行などに伴う行政需要や市民ニーズの変化など、公の施設の整備や管理運営については多くの課題が生じている。これに対応し、将来需要に応じた適切な施設の配置、効率的な施設の管理運営について、今後全市的な見地から公の施設のあり方を検討することが望まれる。

広島市は、合併等により拡大する行政需要や多様化する市民ニーズに対応するため、様々な公の施設を、例えば小中学校区や行政区域単位で配置するなど、整備を行ってきた。

しかしながら、少子高齢化の進行などに伴う行政需要や市民ニーズの変化、広島市の厳しい財政状況、さらには施設の老朽化に伴い維持管理経費が増加することが想定されることなど、公の施設の整備や管理運営については多くの課題が生じている。

このような状況の変化に対応し、現在の施設の配置状況や、施設の整備基準、管理運営方法などにとらわれることなく、広島市にとって最適な公の施設のあり方を検討することが重要であると考えます。

については、提供するサービスの将来需要に応じた施設の配置、同種のサービスを提供する施設の統廃合など、適切な施設の配置、効率的な施設の管理運営について、今後全市的な見地から公の施設のあり方を検討することが望ましいと考える。

(イ) 応募しやすい環境づくりについて

公募により指定管理者候補を選定する施設の中には、1者しか応募がない施設があった。広島市では対応策を講じてきているが、引き続き民間事業者等が応募しやすい環境づくりに取り組むことが望まれる。

広島市では、過去に2度アンケートを実施し、その結果を参考に、以下の対応を行ってきた。

- ・ 指定期間は原則4年であるが、より安定的な運営が図れるよう利用料金制を導入する施設では5年と期間を長くした。
- ・ 原則1か月としていた募集期間を、応募者の十分な検討時間を確保するため、1か月半から2か月に延長した。

上記の取組に加え、指定管理者の経済的インセンティブに応えるため、利用料金制度導入対象施設を拡大し、民間事業者等の参入促進を図った。

過去の教訓を基に対応策を講じてきているが、平成24年4月1日現在の指定管理者制度導入施設で公募により指定管理者候補を選定するものの中には、依然として1者しか応募がない施設があった。

公募により指定管理者候補を選定する際においては、今後も引き続き民間事業者等が応募しやすい環境づくりに取り組むことが望ましいと考える。

なお、今回監査対象とした施設には、1者しか応募がなく、その1者が広島市から本社経費の助成を受けている公益的法人等である事例が複数確認できた。

施設管理の経費は管理のために直接要した直接費のほか、本社経費のような間接費に分類される。広島市では施設の管理経費の提案に当たり、どのような費用を管理経費に含めるか、特に条件として明示していない。

広島市から本社経費の助成を受けている公益的法人等の場合、本社経費助成相当額分、民間企業より公益的法人等のコスト競争力が高くなっている可能性があり、また、広島市では指定管理者候補選定時において評価を行う際にこのことを考慮する仕組みがない。このため、潜在的には公平な競争を妨げるおそれがある。民間事業者が応募しやすい環境づくりを進めるためにも公益的法人等と民間企業とでコストを同等に評価できるよう対応することが望ましいと考える。

以 上