

平成24年度

包括外部監査結果報告書

指定管理者制度に関する事務の執行について

広島市包括外部監査人
公認会計士 世良 敏昭

目 次

第1	監査の概要	1
1	監査の種類	1
2	選定した特定の事件（テーマ）	1
3	事件を選定した理由	1
4	監査の着眼点	1
5	監査対象	1
6	監査実施期間	1
7	補助者	2
8	利害関係	2
第2	監査対象の概要	3
1	指定管理者制度について	3
(1)	指定管理者制度の概要	3
(2)	指定管理者制度に係る地方自治法の規定	3
2	広島市における指定管理者制度の取扱い	4
(1)	指定管理者制度への対応状況	4
(2)	指定管理者制度の導入状況	7
(3)	指定管理者制度の導入効果	12
第3	監査の方法	14
1	監査の対象とした施設	14
(1)	基本方針	14
(2)	対象施設	14
2	監査の着眼点	15
(1)	募集手続について	15
(2)	選定手続について	16
(3)	協定書の締結手続について	16
(4)	モニタリング及び評価手続について	16
(5)	その他	16
3	監査手続	17
第4	個別施設の概要	18
1	広島市安佐動物公園	18
(1)	施設の概要	18
(2)	指定管理の概要	18
(3)	着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	19
(4)	監査の結果	25
(5)	監査の意見	25
2	街区公園（河原町公園）	27
(1)	施設の概要	27
(2)	指定管理の概要	27
(3)	着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	28

(4) 監査の結果	32
(5) 監査の意見	32
3 街区公園（観音原第一公園）	34
(1) 施設の概要	34
(2) 指定管理の概要	34
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	34
(4) 監査の結果	39
(5) 監査の意見	39
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） ...	41
(1) 施設の概要	41
(2) 指定管理の概要	41
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	42
(4) 監査の結果	47
(5) 監査の意見	47
5 広島市広島駅北口第一自転車等駐車場ほか8施設	49
(1) 施設の概要	49
(2) 指定管理の概要	49
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	50
(4) 監査の結果	56
(5) 監査の意見	56
6 広島市市営大手町第一駐車場ほか24施設	57
(1) 施設の概要	57
(2) 指定管理の概要	57
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	57
(4) 監査の結果	64
(5) 監査の意見	64
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 ...	65
(1) 施設の概要	65
(2) 指定管理の概要	65
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	66
(4) 監査の結果	71
(5) 監査の意見	72
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	75
(1) 施設の概要	75
(2) 指定管理の概要	75
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	76
(4) 監査の結果	82
(5) 監査の意見	82
9 広島市安公民館ほか7施設	83
(1) 施設の概要	83
(2) 指定管理の概要	83

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	84
(4) 監査の結果	96
(5) 監査の意見	96
1 0 広島市現代美術館	97
(1) 施設の概要	97
(2) 指定管理の概要	97
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	98
(4) 監査の結果	104
(5) 監査の意見	104
1 1 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	105
(1) 施設の概要	105
(2) 指定管理の概要	105
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	106
(4) 監査の結果	113
(5) 監査の意見	113
1 2 広島市安佐北区民文化センター	115
(1) 施設の概要	115
(2) 指定管理の概要	115
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	116
(4) 監査の結果	122
(5) 監査の意見	122
1 3 広島市出島福祉センター	124
(1) 施設の概要	124
(2) 指定管理の概要	124
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	124
(4) 監査の結果	131
(5) 監査の意見	131
1 4 広島市畑賀福祉センター	132
(1) 施設の概要	132
(2) 指定管理の概要	132
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	133
(4) 監査の結果	139
(5) 監査の意見	139
1 5 広島市吉島老人いこいの家	141
(1) 施設の概要	141
(2) 指定管理の概要	141
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	142
(4) 監査の結果	148
(5) 監査の意見	148
1 6 広島市沼田老人いこいの家	150
(1) 施設の概要	150
(2) 指定管理の概要	150

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	151
(4) 監査の結果	157
(5) 監査の意見	157
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	159
(1) 施設の概要	159
(2) 指定管理の概要	159
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	160
(4) 監査の結果	167
(5) 監査の意見	167
18 広島市西風館	169
(1) 施設の概要	169
(2) 指定管理の概要	169
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	170
(4) 監査の結果	176
(5) 監査の意見	177
19 大町第二保育園	179
(1) 施設の概要	179
(2) 指定管理の概要	179
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	180
(4) 監査の結果	185
(5) 監査の意見	186
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）	188
(1) 施設の概要	188
(2) 指定管理の概要	188
(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要	189
(4) 監査の結果	195
(5) 監査の意見	195
第5 総論	197
1 監査の意見	197
(1) 選定手続について	197
(2) モニタリング及び評価手続について	197
(3) その他	201
2 所感	203
(1) 今後の検討課題について	203

第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、民間事業者の活力を活用した住民サービスの向上、施設管理における費用対効果の向上、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抽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 監査の着眼点

指定管理者制度導入施設について、指定管理者の募集手続、選定手続、協定書の締結手続及びモニタリング・評価手続等について、正確性、合規性、経済性、効率性及び有効性の観点から監査を実施した。

5 監査対象

平成24年4月1日現在における指定管理者制度導入施設について、平成23年度の業務等を監査対象とした。ただし、必要に応じて平成22年度以前及び平成24年度の業務等も監査対象とした。

6 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。

7 補助者

公認会計士	藤原 幸生	公認会計士	柳原 常宏
公認会計士	友上 直樹	公認会計士	高山 行紀
公認会計士試験合格者	渡辺 真弓	公認会計士試験合格者	工藤 亮
その他	鍛治 智恵美		

8 利害関係

包括外部監査人及び補助者は、包括外部監査の対象とした事件につき、地方自治法第252条の29に規定する利害関係はない。

(注意事項)

報告書中の金額は、表示単位未満の数値の端数を整理しているため、内訳を合計した数値が合計の数値と一致しない場合がある。

第2 監査対象の概要

1 指定管理者制度について

(1) 指定管理者制度の概要

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、地方公共団体の公の施設の管理に関し新たに導入された制度であり、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を目的としている。

指定管理者制度導入前の制度（以下「管理委託制度」という。）では、公の施設の管理は、契約に基づき具体的な管理の事務や業務を委託して行うことができるとされていたが、行政処分である施設の使用許可等は委託できず、また、管理主体は地方公共団体の出資法人や公共的団体等に限られていた。

指定管理者制度では、公の施設の管理は、「指定」という行政処分にに基づき管理に関する権限を委任することにより行うことができるとされており、行政処分である施設の使用許可等を管理主体が行うことが可能となるとともに、民間事業者やNPO法人、ボランティア団体等も管理主体となることが可能となった。

(2) 指定管理者制度に係る地方自治法の規定

指定管理者制度については、地方自治法第244条の2において以下のように定められている。

- ・ 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地方公共団体が指定するもの（指定管理者）に、公の施設の管理を行わせることができる。
- ・ 条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定める。
- ・ 指定管理者の指定は、期間を定めて行う。
- ・ 地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、議会の議決を経なければならない。
- ・ 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地方公共団体に提出しなければならない。
- ・ 地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（利用料金）を指定管理者の収入として収受させることができる。
- ・ 利用料金は、条例の定めるところにより、指定管理者が定める。この場合、指定管理者は、あらかじめ利用料金について地方公共団体の承認を受けなければならない。
- ・ 地方公共団体の長又は委員会は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- ・ 地方公共団体は、指定管理者が指示に従わないときその他指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

2 広島市における指定管理者制度の取扱い

(1) 指定管理者制度への対応状況

ア 指定管理者制度運用の基本方針

広島市では、指定管理者制度の導入に当たり、全ての公の施設について、存続か廃止か、存続させる場合は直接運営とするか指定管理者制度を導入するか、指定管理者制度を導入する場合は公募による方法とするか公募によらない方法（以下「非公募」という。）とするか、などについて検討を行い、平成17年2月に「指定管理者制度導入等の基本方針」を取りまとめた。その後、2回の改訂を経て、現在は「指定管理者制度運用の基本方針（平成21年2月）」となっている。

この基本方針では、広島市の指定管理者制度運用に係る基本的な事項が定められている。その主な内容は、以下のとおりである。

（基本方針の主な内容）

- ・ 広島市の公の施設については、特定の施設（(2)ア(ア)及び(イ)参照）を除き、指定管理者が管理を行う。
- ・ 指定管理者候補の選定に当たっては、公募を行う。ただし、特定の施設（(2)イ(ア)から(オ)まで参照）については非公募とする。
- ・ 使用許可等（使用の許可、占用の許可、専用の許可及び行為の許可並びにこれらに類するもの）のある施設については、特定の施設を除き、使用許可等を業務の範囲に含める。
- ・ 指定管理者の自主的な運営を促し、経営努力のインセンティブを高めるとともに、施設のより効果的な活用を図るため、一定の施設について、利用料金制を導入する。
- ・ 指定管理者の指定は施設ごとに行う。ただし、複数の施設を一体的・総合的に管理することにより、施設相互の連携が図られ、また、効率的な管理が期待できる施設については、複数の施設をまとめて指定する。
- ・ 指定期間は原則4年間とする。ただし、公募施設のうち利用料金制を導入した施設については、事業収入確保の観点から5年間とする。また、一部の施設は事業運営の安定性等の観点から10年間とする。さらに、施設のあり方や運営方法が定まるまでの間として一部の施設では指定期間を2年間とする。
- ・ 公益的法人等が指定管理者に指定されなかった場合の対応として、プロパー職員の適切な処遇を図る。

イ ガイドライン

広島市では、指定管理者制度導入後、「公益的法人等関係局長会議」での協議や、指定管理者制度統括課からの通知等により、必要に応じて制度運用のルールを策定又は変更してきたが、統一した手引きとして整備したものはなかったため、平成24年3月に「広島市指定管理者制度ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）として、蓄積したノウハウを取りまとめ、現在に至っている。

ガイドラインは指定管理者制度の運用に関する基本的な考え方を収録した「運用の手引き」と、主に募集、評価時に使用する標準様式と総務省や広島市の通知等を整理した「資料編」の2部より構成され、広島市における指定管理者制度運用の拠り所となっている。

ウ 指定管理者の選定及び業務実施状況に係る事務フロー

ガイドラインでは、指定管理者の選定及び業務実施状況について、事務フローを定め

ている。広島市における事務の流れを理解するため、以下に記載を行った。

(7) 指定管理者の選定に係る事務フロー

No	業 務	補 足 説 明
1	公の施設の設置・管理条例の改正又は制定	<p>[条例で定める事項]</p> <p>(1) 指定の手續 (2) 管理の基準 (3) 業務の範囲 (4) 利用料金制（利用料金制を導入する場合）</p>
2	指定管理者候補選定委員会の設置	<p>指定管理者候補選定委員会は、指定管理者の候補の選定等を公正かつ適正に審議するため、施設を所管する局ごとに設置する。</p> <p>[委員の構成]</p> <p>(1) 内部委員（4名以上） 所管局の局長、局次長、関係部長、他の局の局長等</p> <p>(2) 外部委員（2名以上） 次の者からそれぞれ1名以上 ア 施設の財務状況等をより厳密に評価するため、税理士等の財務・会計の専門家 イ 選定の公平性を高めるため、学識経験者等第三者の視点で判断できる者</p>
3	公募要綱・選定要綱の作成、審議、決定、議会への説明及び公表	<p>[公募要綱の概要]</p> <p>(1) 施設の概要 ア 施設名及び所在地 イ 設置目的 ウ 事業内容 エ 現在の指定管理者</p> <p>(2) 募集の概要 ア 募集期間 イ 指定期間 ウ 管理の基準 エ 配置人員 オ 指定管理料の上限額又は市への納付額の下限額 カ 指定管理料の支払方法 キ 評価基準</p>
4	応募要領・選定要領の作成、審議、決定及び配布	<p>応募（選定）要領は、 応募（選定）要領、業務仕様書、 申請様式等からなる。</p>
5	評定要領の作成、審議及び決定	
6	採点票・評価票の審議及び決定	
7	指定管理者の募集（公募施設のみ）	<p>応募開始日に広島市ホームページで応募要領等を公表する。 また、所管課窓口において応募要領等を配布する。 併せて応募開始日に近い日に発行される広報紙「ひろしま市民と市政」に募集案内を掲載する。</p>

No	業 務	補 足 説 明
8	申請書類の受付 収支計画書等の開封（公募施設のみ）	指定申請書及び事業計画書とそれ以外の書類を別冊により提出させる。 収支計画書等は、他の申請書類と別に封筒に入れて提出させ、開封に当たっては、申請者の立ち合いを認める。
9	暴力団、暴力団員等及び暴力団密接関係者の排除	
10	申請者の評定及び指定管理者候補順位の審議	公募施設については、外部委員を含めた指定管理者候補選定委員会が書面評定及び面接評定を実施し、候補者順位を審議する。 非公募施設については、内部委員のみの指定管理者候補選定委員会が書面評定により指定管理者候補を審議する。
11	選定結果の通知及び公表	候補者選定後、所管課は、速やかに候補者に選定結果を通知するとともに、広島市ホームページに選定結果を公表する。
12	仮協定の締結	
13	指定管理者の指定、債務負担行為の議決及び指定の通知	指定管理者の指定は、あらかじめ、議会の議決を経なければならない。 指定管理者に支払う指定管理料は、数年度にわたって地方公共団体から指定管理者に対して拠出することとなるため、将来にわたる債務を負担する行為となることから、予算で債務負担行為を設定する必要がある。 指定議案の議会の議決後、所管課は、指定書を作成し、指定管理者に通知する。
14	本協定の締結	広島市と指定管理者との間で、リスクや経費の分担方法など詳細な事項をあらかじめ決めておく必要があるため、協定を締結する。 協定には、「基本協定」と「年度協定」があり、「基本協定」は業務の範囲等を総括的に記載し、「年度協定」は各年度の事業内容や収支計画などを規定する。
15	指定管理者の準備、管理業務の引継ぎ	

(1) 指定管理者の業務実施状況に係る事務フロー

No	業 務	補 足 説 明
1	業務実施報告書（月例報告書）の受領及びチェック	翌月 10 日までに指定管理者から提出される業務実施報告書をチェックし、問題点等の改善を指示する。
2	事業報告書（年度報告書）の受領及びチェック	年度終了後速やかに指定管理者から提出される事業報告書をチェックし、問題点等の改善を指示する。

No	業 務	補 足 説 明
3	業務実施状況の確認等	業務実施報告書又は事業報告書に基づき、指定管理者の業務の実施状況及び施設の管理状況の確認又はモニタリングを行う。
4	業務実施状況の評価の作成	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、業務実施状況の概要をまとめ、評価を行う。 指定管理者の業務の実施状況、施設の利用状況、利用者の満足度の観点から5段階又は3段階評価を行う。
5	業務実施状況の評価の審議	各所管局の指定管理者候補選定委員会（内部委員のみ）において評価を審議する。
6	業務実施状況の評価結果の議会への報告	
7	業務実施状況の評価結果の通知	指定管理者に評価結果を通知し、必要に応じ改善案の提出を求める。
8	業務実施状況の評価について議会説明（9月議会）	各常任委員会において業務実施状況の評価結果を報告する。
9	業務実施状況の評価結果の公表	広島市ホームページに評価結果を公表する。

(2) 指定管理者制度の導入状況

ア 指定管理者制度導入の方針

広島市の公の施設については、「2(1)ア 指定管理者制度運用の基本方針」に基づき、次に掲げる施設を除き、指定管理者が管理を行うこととしている。

(ア) 個別の法律により、施設の管理主体が地方公共団体に限定されている施設

…看護専門学校、学校

(イ) 以下に掲げる理由により、直接運営とすることが適当である施設

- a 市民の権利に影響する判定等行政自らが判断しなければならない業務を行うもの
 - …知的障害者更生相談所、精神保健福祉センター
- b 行政文書の収集、プライバシーに密接に関わる相談・指導等、業務の性質上行政が自ら行うことが適当であるもの
 - …公文書館、消費生活センター、保健センター
- c 市民の生活や健康に直接関わりがあり、特に安全性又は安定性の確保が求められるもの
 - …水道、広島市民病院他
- d 個別の法律等により指定管理者が行うことができる業務が限定されており、当該業務のみを指定管理者に管理させるのでは非効率であるもの
 - …道路、準用河川、中央市場他

- e 種々の施設が一体となって公の施設を構成しているものであり、その一部の管理を指定管理者に行わせるのでは非効率であるもの
 - …公共下水道
- f 直接運営としなければ国の補助金が受けられないなどの問題があるもの
 - …地域交流センター
- g 施設の運営方法等を継続して検討する必要がある、平成21年2月時点で当面直接運営とすることが適当であるとしたもの
 - …墓地、児童館
- h その他直接運営とすることが適当であるもの
 - …保育園（大町第二保育園を除く。）、漁船巻揚施設他

イ 指定管理者候補の選定方針

指定管理者候補の選定に当たっては、原則、公募によるものとしている。ただし、次に掲げる施設については非公募としている。

- (ア) 施設の性質上、専門的知識や豊富な経験を有する職員等によって継続的・安定的な行政サービスを提供することが必要な施設
 - …安佐動物公園、図書館、公民館、現代美術館、こども療育センター他
- (イ) 団体が所有・管理している施設と不可分な施設であるなど、公の施設の事業の実施に当たり団体の自主事業と連携して行う方が効率的である施設
 - …女性福祉センター、地域福祉センター他
- (ウ) 施設の設置経緯や管理・利用実態等に関し固有の事情があり、主な施設利用者や地元町内会等を指定管理者とする施設
 - …広島市民球場、街区公園他
- (エ) 市民生活に直結した施設であり、災害対応等緊急時に迅速かつ的確な対応を必要とする施設
 - …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
- (オ) 施設のあり方や運営方法等を継続して検討する必要がある、それらが決まるまでの間、従前の団体を引き続き指定管理者とする施設
 - …勤労青少年ホーム、中区、東区、西区内にある市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場他

ウ 政令指定都市全体の状況と比較した場合の特徴

広島市の指定管理者制度の導入状況について、政令指定都市全体の状況と比較した。比較に当たっては、総務省が各地方公共団体を対象に指定管理者制度の導入状況について調査した「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」によることとし、最新の調査結果の調査時点である平成24年4月1日現在を基準とした。

(ア) 指定管理者制度導入施設の状況

広島市では、指定管理者に占める「2 特例民法法人、一般社団・財団法人、公益社団・財団法人等」の割合は57.1%で、政令指定都市全体の割合29.7%と比較して高

くなっている。

また、広島市の指定管理者制度導入施設としては、「3 基盤施設」、「4 文教施設」の数が多く、続いて「5 社会福祉施設」が多い。

【政令指定都市】

(単位：施設、%)

区 分	1 株式会社	2 特例民法法人、 一般社団・財団法人、 公益社団・財団法人等	3 地方公共 団体	4 公共的団体	5 地縁による 団体	6 特定非営 利活動法人	7 1~6以外の団 体	合 計
1 レクリエーション・ スポーツ施設	201 (21.2%)	336 (35.5%)	1 (0.1%)	12 (1.3%)	53 (5.6%)	25 (2.6%)	319 (33.7%)	947 (100.0%)
2 産業振興施設	30 (17.2%)	82 (47.1%)	0 (0.0%)	10 (5.7%)	13 (7.5%)	5 (2.9%)	34 (19.5%)	174 (100.0%)
3 基盤施設	1,248 (41.2%)	1,007 (33.3%)	0 (0.0%)	5 (0.2%)	44 (1.5%)	10 (0.3%)	712 (23.5%)	3,026 (100.0%)
4 文教施設	109 (8.8%)	485 (39.2%)	0 (0.0%)	248 (20.0%)	165 (13.3%)	81 (6.5%)	150 (12.1%)	1,238 (100.0%)
5 社会福祉施設	35 (1.6%)	358 (15.9%)	0 (0.0%)	1,318 (58.4%)	427 (18.9%)	59 (2.6%)	59 (2.6%)	2,256 (100.0%)
合 計	1,623 (21.2%)	2,268 (29.7%)	1 (0.0%)	1,593 (20.8%)	702 (9.2%)	180 (2.4%)	1,274 (16.7%)	7,641 (100.0%)

【広島市】

(単位：施設、%)

区 分	1 株式会社	2 特例民法法人、 一般社団・財団法人、 公益社団・財団法人等	3 地方公共 団体	4 公共的団体	5 地縁による 団体	6 特定非営 利活動法人	7 1~6以外の団 体	合 計
1 レクリエーション・ スポーツ施設	4 (9.5%)	36 (85.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	42 (100.0%)
2 産業振興施設	2 (22.2%)	7 (77.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (100.0%)
3 基盤施設	146 (38.5%)	191 (50.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	42 (11.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	379 (100.0%)
4 文教施設	1 (0.9%)	110 (96.5%)	0 (0.0%)	1 (0.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (1.8%)	114 (100.0%)
5 社会福祉施設	4 (6.5%)	2 (3.2%)	0 (0.0%)	45 (72.6%)	0 (0.0%)	5 (8.1%)	6 (9.7%)	62 (100.0%)
合 計	157 (25.9%)	346 (57.1%)	0 (0.0%)	46 (7.6%)	44 (7.3%)	5 (0.8%)	8 (1.3%)	606 (100.0%)

(イ) 指定管理者における利用料金制の採用状況

広島市では、利用料金制を採用する施設の割合は19.3%で、政令指定都市全体の割合33.6%と比較して低くなっている。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
1 利用料金制を採用(一部利用料金制も含む。)	2,569 (33.6%)	117 (19.3%)
2 指定管理者導入施設数	7,641 (-)	606 (-)

(ウ) 指定管理者制度導入施設の指定期間別状況

広島市では、指定期間を4年とする施設の割合が70.5%で、政令指定都市全体では指定期間を4年とする施設の割合が36.6%、5年とする施設の割合が43.2%となっていることと比較すると、指定期間を4年とする施設の割合が高くなっている。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
1年	109 (1.4%)	0 (0.0%)
2年	118 (1.5%)	8 (1.3%)
3年	1,013 (13.3%)	77 (12.7%)
4年	2,798 (36.6%)	427 (70.5%)
5年	3,302 (43.2%)	91 (15.0%)
6年	132 (1.7%)	0 (0.0%)
7年	4 (0.1%)	0 (0.0%)
8年	6 (0.1%)	0 (0.0%)
9年	17 (0.2%)	0 (0.0%)
10年以上	142 (1.9%)	3 (0.5%)
合 計	7,641 (100.0%)	606 (100.0%)

(I) 指定管理者の選定手続別状況

広島市では、「公募により候補者を募集」する施設の割合が44.9%で、政令指定都市全体の割合63.3%と比較して低くなっている。また、「従前の管理受託者・指定管理者を公募の方法によることなく選定」する割合は39.1%で、政令指定都市全体の割合27.4%と比較して高くなっている。

なお、広島市では「公募により候補者を募集」する場合で、「職員以外を中心とした合議体により選定」している施設はない。政令指定都市全体では、これに該当する施設の割合は73.7%(3,560施設÷4,833施設)である。

【政令指定都市】

(単位：施設、%)

区 分	1 公募により候補者を募集、職員以外を中心とした合議体により選定	2 公募により候補者を募集、職員を中心とした合議体により選定	3 公募により候補者を募集 (1・2以外)	(小計) 公募により候補者を募集	4 従前の管理受託者・指定管理者を公募の方法によることなく選定	5 1~4以外の方法により選定	合 計
1 レクリエーション・スポーツ施設	601	128	98	827 (87.3%)	90 (9.5%)	30 (3.2%)	947 (100.0%)
2 産業振興施設	85	28	5	118 (67.8%)	39 (22.4%)	17 (9.8%)	174 (100.0%)
3 基盤施設	1,574	559	66	2,199 (72.7%)	757 (25.0%)	70 (2.3%)	3,026 (100.0%)
4 文教施設	481	102	18	601 (48.5%)	426 (34.4%)	211 (17.0%)	1,238 (100.0%)
5 社会福祉施設	819	210	59	1,088 (48.2%)	781 (34.6%)	387 (17.2%)	2,256 (100.0%)
合 計	3,560	1,027	246	4,833 (63.3%)	2,093 (27.4%)	715 (9.4%)	7,641 (100.0%)

【広島市】

(単位：施設、%)

区 分	1 公募により候補者を募集、職員以外を中心とした合議体により選定	2 公募により候補者を募集、職員を中心とした合議体により選定	3 公募により候補者を募集 (1・2以外)	(小計) 公募により候補者を募集	4 従前の管理受託者・指定管理者を公募の方法によることなく選定	5 1~4以外の方法により選定	合 計
1 レクリエーション・スポーツ施設	0	39	0	39 (92.9%)	2 (4.8%)	1 (2.4%)	42 (100.0%)
2 産業振興施設	0	5	0	5 (55.6%)	4 (44.4%)	0 (0.0%)	9 (100.0%)
3 基盤施設	0	174	0	174 (45.9%)	183 (48.3%)	22 (5.8%)	379 (100.0%)
4 文教施設	0	14	0	14 (12.3%)	27 (23.7%)	73 (64.0%)	114 (100.0%)
5 社会福祉施設	0	40	0	40 (64.5%)	21 (33.9%)	1 (1.6%)	62 (100.0%)
合 計	0	272	0	272 (44.9%)	237 (39.1%)	97 (16.0%)	606 (100.0%)

(オ) 施設ごとの具体的な選定手続の事前公表状況

広島市では、全ての施設について施設ごとの具体的な選定手続を広島市ホームページで事前公表している。政令指定都市全体では、これに該当する施設の割合は86.5%である。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
1 事前公表している	6,608 (86.5%)	606 (100.0%)
2 事前公表していない	1,033 (13.5%)	0 (0.0%)
合 計	7,641 (100.0%)	606 (100.0%)

(カ) 選定基準の内容

広島市では、全ての施設について「1 施設の平等な利用の確保に関すること」、「2 施設のサービス向上に関すること」、「3 施設の管理経費の節減に関すること」、「4 団体の業務遂行能力に関すること」の4項目を指定管理者の選定基準として設定している。「5 その他」に当たる選定基準については、加点減点項目として「障害者雇用率の達成」、「環境問題への配慮」、「男女共同参画・子育て支援の推進」などを設定している。「5 その他」の加点減点項目を設定している施設の割合は45.9%と、政令指定都市全体の割合16.3%と比較して高くなっている。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
1 施設の平等な利用の確保に関すること (A) (A/F×100%)	5,839 (93.4%)	606 (100.0%)
2 施設のサービス向上に関すること (B) (B/F×100%)	6,147 (98.4%)	606 (100.0%)
3 施設の管理経費の節減に関すること (C) (C/F×100%)	5,806 (92.9%)	606 (100.0%)
4 団体の業務遂行能力に関すること (D) (D/F×100%)	6,161 (98.6%)	606 (100.0%)
5 その他 (E) (E/F×100%)	1,018 (16.3%)	278 (45.9%)
選定基準を事前公表している施設数 (F)	6,250 (-)	606 (-)

(注) 選定基準を事前公表している施設について複数回答により調査を行っている。

(キ) 指定管理者の選定理由の公表状況

広島市では、全ての施設について指定管理者の選定理由を広島市ホームページで公表している。政令指定都市全体では、これに該当する施設の割合は90.6%である。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
1 公表している	6,923 (90.6%)	606 (100.0%)
2 公表していない	718 (9.4%)	0 (0.0%)
合 計	7,641 (100.0%)	606 (100.0%)

(ク) 指定管理者の評価の実施状況

広島市では、全ての施設について指定管理者の評価を実施しているが、評価段階で専門的知見を有する外部有識者は関与していない。政令指定都市全体では、これに該当する施設の割合は63.3%である。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
指定管理者の評価を実施している施設数(A) (A/C×100(%))	7,392 (96.7%)	606 (100.0%)
うち公共サービスについて専門的知見を有する外部有識者等の視点を導入(B) (B/C×100(%))	4,836 (63.3%)	0 (0.0%)
指定管理者制度導入施設数(C)	7,641 (-)	606 (-)

(ケ) 個人情報の保護への配慮規定の協定等への記載状況

広島市では、全ての施設について個人情報の保護への配慮規定を選定時に示し、かつ、協定書等に記載している。政令指定都市全体では、これに該当する施設の割合は92.9%である。

(単位：施設、%)

区 分	政令指定都市	広島市
1 選定時に示している、かつ、協定等に記載している	7,098 (92.9%)	606 (100.0%)
2 選定時にのみ示している	8 (0.1%)	0 (0.0%)
3 協定等にのみ示している	535 (7.0%)	0 (0.0%)
4 選定時に示さず、協定書等にも記載していない	0 (0.0%)	0 (0.0%)
合 計	7,641 (100.0%)	606 (100.0%)

(3) 指定管理者制度の導入効果

広島市では、指定管理者制度の導入効果について、サービス面及び経費面の2つの側面から分析を行い、広島市ホームページで公表している。

ただし、この分析は、平成18年度に指定管理者制度を導入した施設について、その導入前後を比較したものであり、現時点での導入効果を示すものではない。

ア サービス面の効果

サービス面では、広島市作成の「平成18年度制度導入によるサービス面の効果」によると、以下に掲げる「開館日の拡大等」などの効果が得られている。

(ア) 開館日の拡大等

…まちづくり市民交流プラザ、総合屋内プール、青少年センター他

(イ) 開館時間の延長等

…各区民文化センター、現代美術館、総合屋内プール他

(ウ) その他のサービス（条件付きではあるが、利用料金の減額）

…まちづくり市民交流プラザ、中小企業会館

イ 経費面の効果

経費面では、広島市作成の「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」によると、額にして81億6,840万円、率にして12.5%の縮減効果が得られている。

なお、縮減効果は、独立採算制を採っている病院事業及び下水道事業を除き、平成18年度において指定管理者制度を導入した施設について、その指定期間（2年間又は4年間）における決算額と指定管理者制度導入前の平成17年度決算額に当該指定期間を乗じた額とを比較することにより算定している。

区 分	指定期間における 決算額（ア） （2年間又は4年間）	17年度決算額× 指定期間（イ） （2年間又は4年間）	差 引 （ア） - （イ）
経 費 減 (a) （管理経費）	万円 5,708,642	万円 6,519,304	万円 810,662
収 入 増 (b) （広島市への納付額）(注)	11,205	5,027	6,178
差 引 (a) - (b)	5,697,437	6,514,277	816,840

(注) 利用料金制を導入する施設では、指定管理者は、収受した利用料金を施設の管理経費に充てることになる。指定管理者の収受した利用料金が管理経費を上回る場合は、一定額を広島市に納付させる。

第3 監査の方法

1 監査の対象とした施設

(1) 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、第2で見たとおり、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。

(2) 対象施設

(1)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） 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 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

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
11	文教施設	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
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	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。

2 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。

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

3 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。

第4 個別施設の概要

平成24年4月1日現在における指定管理者制度導入施設のうち監査の対象とした施設の概要等は、以下のとおりである。

なお、特に注釈のないものについては、平成23年度の内容によっている。

1 広島市安佐動物公園

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	都市整備局緑化推進部緑政課
設置根拠条例	広島市安佐動物公園条例
利用料金制の導入の有無	有
施設管理の特徴	施設規模が大きいことに加え、動物の飼育（学術研究を含む。）が行われる。施設管理に加え、動物の飼育を行うため、専門家（学芸員、獣医師及び飼育技師）の配置が必要である。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市動植物園・ 公園協会	同左	同左 (平成24年度以降は、 公益財団法人広島市み どり生きもの協会)

(注) 財団法人広島市動植物園・公園協会は、平成24年4月1日付けで公益財団法人広島市みどり生きもの協会に組織改編している。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市動植物園・公園協会
事業内容	(ア) 広島市の行う公園緑地事業、緑化推進事業、動物園事業、植物園事業及び昆虫館事業に対する協力 (イ) 民有地緑化の推進事業 (ウ) 公園及び緑地の保全と利用に関する啓発 (エ) 動植物に関する知識並びに緑化思想及び動物の愛護思想の普及 (オ) 講演会、講習会、研究会、展示会その他催物等の開催 (カ) 公園、緑地等に関する附帯事業の経営 (キ) 広島市の委託を受けて行う動物園、植物園、昆虫館その他の公園施設等の管理運営 (ク) 機関誌その他印刷物の刊行 (ケ) その他協会の目的を達成するために必要な事業
広島市の他の公の施設における指定管理業務	・広島市森林公園（昆虫館） ・広島市植物公園 ・中央公園（ファミリープールを含む。） ・大芝公園（交通ランドを含む。）

(注) 財団法人広島市動植物園・公園協会は、平成24年4月1日付けで公益財団法人広島市みどり生きもの協会に組織改編している。

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	<p>(ア) 動物公園の管理運營業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物公園の入園受付等 ・利用調整（施設案内、利用指導、苦情対応） ・利用促進（事業実施、宣伝広報） ・災害時等の対応（応急作業） ・入園等に係る料金の收受等 <p>(イ) 動物公園の維持管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理（保守管理、維持管理、施設修繕） ・植物管理（樹木、芝生等の維持管理） <p>(ウ) その他市長の定める業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動物の飼育、診療及び防疫等 ・動物公園に関する調査、照会への回答文書の作成及び市への報告 ・指定期間満了に伴う新たな管理者への引継ぎ ・市その他関係機関との連絡調整 ・その他協定書に定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

動物園の管理運営には動物の飼育等の特殊なノウハウが必要であり、管理実績のある広島市の指導調整団体に高いスキルが蓄積されていることから、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

広島市では、施設の性質上、専門的知識や豊富な経験を有する職員等によって継続的・安定的な行政サービスを提供することが必要な施設は非公募により選定している。

広島市安佐動物公園の管理運営には特殊なノウハウが必要であることから、財団法人広島市動植物園・公園協会を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

夜間開園や繁忙期の臨時開園により臨機応変に休園日・開園時間を変更した。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

なお、平成22年度以降は利用料金制を導入している。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市動植物園・ 公園協会	同左	同左 (平成24年度以降は、 公益財団法人広島市み どり生きもの協会)
管理経費	万円 271,390	万円 240,446	万円 172,532

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

(注3) 財団法人広島市動植物園・公園協会は、平成24年4月1日付けで公益財団法人広島市みどり生きもの協会に組織改編している。

e 直近5年間の収支状況

広島市では、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、「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」にその記載がない。

また、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。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 60,146	万円 60,143	万円 60,377	万円 52,652	万円 51,233
指定管理料	60,146	60,143	60,377	34,838	34,838
利用料金	-	-	-	17,814	16,363
その他	-	-	-	0	31
支 出 (b)	60,146	60,143	60,377	51,457	50,970
差 引 (a)-(b)	0	0	0	1,195	262

(注) 平成22年度から利用料金制を導入している。

イ 選定手続について

(7) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	都市整備局長 都市整備局次長 都市整備局住宅部長 都市整備局緑化推進部長
広島市の他の局	経済局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	市民の平等な動物公園の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。
2	事業計画書の内容が、動物公園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	動物公園の管理運営を行うにあたっての基本方針は設置目的に沿ったものになっているか。 動物公園の維持管理に関する計画が適切なものになっているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。 利用料金の設定等は、利用者サービスを考慮したものになっているか。
3	事業計画書に沿った動物公園の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
4	事業計画書の内容が、動物公園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、5名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、財団法人広島市動植物園・公園協会を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月29日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	5	3	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	C	C
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 植物公園及び森林公園（昆虫館）との3園共通年間パスポートを発行するとともに、ナイトサファリや春まつりなどの各種イベントの充実に努めたことにより、利用者数は目標利用者数の50万人を達成した。アンケート調査による利用者の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： これまで実施している学校等へのPR、マスコミ等を活用した広報活動や夜間開園（ナイトサファリ）や春まつりなどのイベントに加え、閑散期のイベント開催の充実などの利用促進策を実施し、利用者数の増加を図るよう指導した。アンケート調査による利用者の満足度は、高い評価であることから、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： これまで実施している学校等へのPR、マスコミ等を活用した広報活動や夜間開園（ナイトサファリ）や動物公園まつりなどのイベントに加え、閑散期のイベント開催の充実などの利用促進策を着実に実施し、利用者数の増加を図るよう指導した。アンケート調査による利用者の満足度は、高い評価であることから、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

利用者アンケート調査を実施し、結果を踏まえて自己評価を行っているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 施設の利用状況 ・ 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕 ・ 個人情報保護への対応状況 ・ 情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・ 消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕 ・ 苦情・要望への対応状況

記載内容 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等）〔研修は実施月のみ報告〕 ・指定管理業務の収支状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・加減点項目の実施状況
--------------	--

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等 ・自己評価の実施状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市動植物園・公園協会は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)

	万円
総資産	90,865
負債総額	48,284
正味財産合計	42,581

(経営指標)

	%
流動比率	280.3
自己資本比率	46.9
負債比率	113.4

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月13日に実施している。

しかし、この実地調査では、指定管理者の業務の実施状況、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。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	74.3	83.5	84.6
不満	5.4	3.6	3.0

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) モニタリングが不十分であることについて

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 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の自己評価について

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

「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）

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	都市整備局緑化推進部緑政課
設置根拠条例	広島市公園条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	市街地の一角に子どもの遊具を設置し、遊び場として整備したものであり、地元住民に限らず、いつでも利用が可能である。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成22年度～平成25年度
形 式	指定管理者制度
管理主体	河原町町内会

(注) 平成21年度以前は、広島市の直接運営であった。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	河原町町内会
事業内容	(ア) 町内の保健衛生思想の普及とその実施に関する事項 (イ) 町民の生活改善に関する事項 (ウ) 町民の体位向上と健全娯楽に関する事項 (エ) 町民の文化向上に関する事項 (オ) 町内青少年の育成補導に関する事項 (カ) 町内の防犯、防火の完遂と交通安全に関する事項 (キ) 町内道路の整備、緑化の推進に関する事項 (ク) 河原町地蔵尊、奉賛行事に関する事項 (ケ) 河原町町内会管理土地、建物の運営に関する事項 (コ) 氏神、亥の子その他祭礼、奉祝等の行事に関する事項 (サ) その他本会の目的に沿うと認められる事項
広島市の他の公の施設における指定管理業務	無

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 街区公園の管理運營業務 ・利用調整（施設案内、利用指導、苦情対応） ・利用促進（事業実施、宣伝広報） ・災害時等の対応（応急作業） (イ) 街区公園の維持管理業務 ・施設管理（保守管理、維持管理） ・植物管理（樹木、芝生等の維持管理） (ウ) その他業務 ・指定期間満了に伴う新たな管理者への引継ぎ ・市その他関係機関との連絡調整 ・その他協定書に定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

住民団体等と協働して施設管理に当たることができており、利用者が自ら施設管理を行うことでニーズの汲み取り及びそれに対する対応がスムーズに行えることから、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

街区公園は、施設の設置経緯や管理・利用実態等に関し固有の事情があり、主な施設利用者である地元町内会等を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

河原町公園は、常に利用できる状態であるため開館日の拡大や開館時間の延長等のハード面でのサービスの向上は確認できなかった。ただし、地域に根ざした者が指定管理者となることにより、日常巡視等により、きめ細かなサービスが提供できる状態になっている。

(b) 管理経費の縮減効果

指定管理料が少額のため、管理経費の縮減効果を評価していない。

e 直近2年間の収支状況

区 分	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 42	万円 42
	指定管理料	42
支 出 (b)	42	42
差 引(a)-(b)	0	0

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	都市整備局長 都市整備局次長 都市整備局住宅部長 都市整備局緑化推進部長
広島市の他の局	経済局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	市民の平等な公園の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、市民の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。
2	事業計画書の内容が、公園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	公園の管理運営を行うにあたっての基本方針は設置目的に沿ったものになっているか。 公園の維持管理に関する計画が適切なものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。
3	事業計画書に沿った公園の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
4	事業計画書の内容が、公園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 (再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、5名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、河原町町内会を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年4月1日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	3	3
業務の実施状況	A	A
施設の利用状況	-	-
利用者の満足度	A	A

(注) 平成22年度から指定管理者制度を導入したため、平成21年度の評価はない。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、四半期ごとに期首に設定した年間維持管理日程表との比較を実施し、管理内容を検討しているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・河原町公園の維持管理業務実施状況（業務実施状況、業務委託実施状況） ・個人情報保護、情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・利用者のニーズ把握（アンケートの実施等）及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、職員研修等について ・自主事業の実施状況 ・自己評価の実施状況（四半期ごと）

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況（利用調整等を行っている公園で、利用状況が把握できる場合） ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等 ・自己評価の実施状況 ・自主事業の実施状況

(c) 財務諸表

人格なき社団のため、収支計算書以外の財務諸表の提出は不要としている。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式

を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

人格なき社団のため、収支計算書以外の財務諸表の提出は不要としている。

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年1月30日及び同年3月23日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ている。

なお、アンケートの回答者は19名であった。

区 分	平成22年度	平成23年度
満 足	67.1 %	72.2 %
不 満	6.6	0.0

(注) 平成22年度から指定管理者制度を導入したため、平成21年度の調査結果はない。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設に関する事項

(7) 施設管理のあり方について

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、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ことにより報告回数を見直すこと、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

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、業務の実施状況、施設の利用状況、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。

イ 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の自己評価について

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）

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	都市整備局緑化推進部緑政課
設置根拠条例	広島市公園条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	市街地の一角に子どもの遊具を設置し、遊び場として整備したものであり、地元住民に限らず、いつでも利用が可能である。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成22年度～平成25年度
形 式	指定管理者制度
管理主体	福田観音原福寿会

(注) 平成21年度以前は、広島市の直接運営であった。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	福田観音原福寿会
事業内容	(ア) 教養、趣味、文化、娯楽、慰安に関すること。 (イ) 保健、衛生、長寿に関すること。 (ウ) 研修、奉仕等に関すること。
広島市の他の公の施設における指定管理業務	無

(注) 福田観音原福寿会は、「老人クラブ」である。

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 街区公園の管理運営業務 ・利用調整（施設案内、利用指導、苦情対応） ・利用促進（事業実施、宣伝広報） ・災害時等の対応（応急作業） (イ) 街区公園の維持管理業務 ・施設管理（保守管理、維持管理） ・植物管理（樹木、芝生等の維持管理） (ウ) その他業務 ・指定期間満了に伴う新たな管理者への引継ぎ ・市その他関係機関との連絡調整 ・その他協定書に定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

住民団体等と協働して施設管理にあたることができおり、利用者が自ら施設管理を行うことでニーズの汲み取り及びそれに対する対応がスムーズに行えることから、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

街区公園は、施設の設置経緯や管理・利用実態等に関し固有の事情があり、主な施設利用者である地元町内会等を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

観音原第一公園は、常に利用できる状態であるため開館日の拡大や開館時間の延長等のハード面でのサービスの向上は確認できなかった。ただし、地域に根ざした者が指定管理者となることにより、日常巡視等により、きめ細かなサービスが提供できる状態になっている。

(b) 管理経費の縮減効果

指定管理料が少額のため、管理経費の縮減効果を評価していない。

e 直近2年間の収支状況

区 分	平成22年度	平成23年度
	万円	万円
収 入 (a)	20	20
指定管理料	20	20
支 出 (b)	9	21
差 引(a)-(b)	10	1

イ 選定手続について

(7) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が

確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	都市整備局長 都市整備局次長 都市整備局住宅部長 都市整備局緑化推進部長
広島市の他の局	経済局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	市民の平等な公園の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、市民の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。
2	事業計画書の内容が、公園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	公園の管理運営を行うにあたっての基本方針は設置目的に沿ったものになっているか。 公園の維持管理に関する計画が適切なものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。
3	事業計画書に沿った公園の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
4	事業計画書の内容が、公園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、5名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、福田観音原福寿会を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月30日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	3	3
業務の実施状況	A	A
施設の利用状況	-	-
利用者の満足度	A	A

(注) 平成22年度から指定管理者制度を導入したため、平成21年度の評価はない。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、四半期ごとに期首に設定した年間維持管理日程表との比較を実施し、管理内容を検討しているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観音原第一公園の維持管理業務実施状況（業務実施状況、業務委託実施状況） ・ 個人情報保護、情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況 ・ 利用者のニーズ把握（アンケートの実施等）及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・ 苦情・要望への対応状況 ・ 人員体制、会員研修等について ・ 自主事業の実施状況 ・ 自己評価の実施状況（四半期ごと）

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 施設の利用状況（利用調整等を行っている公園で、利用状況が把握できる場合） ・ 指定管理業務の収支状況 ・ 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・ 個人情報保護への対応状況 ・ 情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・ 苦情・要望への対応状況 ・ 人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、会員研修等 ・ 自己評価の実施状況 ・ 自主事業の実施状況

(c) 財務諸表

人格なき社団のため、収支計算書以外の財務諸表の提出は不要としている。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

人格なき社団のため、収支計算書以外の財務諸表の提出は不要としている。

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年1月25日及び同年3月2日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ている。

なお、アンケートの回答者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いた。

区 分	平成22年度	平成23年度
満 足	93.4 %	90.5 %
不 満	0.0	0.7

(注) 平成22年度から指定管理者制度を導入したため、平成21年度の調査結果はない。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設に関する事項

(ア) 施設管理のあり方について

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、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、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

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、業務の実施状況、施設の利用状況、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。

イ 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の自己評価について

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）

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	都市整備局住宅部住宅政策課
設置根拠条例	広島市市営住宅等条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	施設及び設備の保守管理、修繕及び応急処置、退去時における検査等、通常の集合住宅の管理業務に加え、市営住宅抽選会の実施等を行う。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備公社	同左	同左

(注) 平成17年度以前は8区（広島市全域）を、平成18年度～平成21年度は4区（中区、東区、南区及び西区）を、また、平成22年度～平成25年度は3区（中区、東区及び西区）を管理の対象としている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市都市整備公社
事業内容	<p>(ア) 公益事業 スカイプラザシーイングの賃貸及び管理運営、防災研修事業等、特定優良賃貸住宅供給、自主防災組織育成補助</p> <p>(イ) 受託事業 広島港さん橋等管理運営、市営駐車場管理運営、自転車等駐車場管理運営、自転車等放置防止対策等、市営住宅等管理、市立保育園補修、下水道施設維持管理、防災センター管理運営等</p> <p>(ウ) 収益事業 市刊行物等販売、スカイプラザ横川駐車場管理運営、庚午南駐車場管理運営、鈴が峰駐車場管理運営、レンタサイクル、自衛消防業務講習等</p>
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車等駐車場 ・市営駐車場 ・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 ・広島市総合防災センター

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	<p>(ア) 中区、東区及び西区にある市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場の維持管理に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設及び設備の保守管理 ・施設及び設備の修繕及び応急処置 ・入居者の退去時等における検査、指示及び報告 <p>(イ) 全市域の市営住宅の入居者・市営店舗の使用者の公募に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・抽選会の実施及び抽選結果の申込者への通知 ・募集案内の作成

指 定 管 理 業 務 の 内 容 (続 き)	(ウ) その他市長が定める業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理に関する文書の配布 ・ 業務の実施方法に関する入居者等からの要望、意見、苦情などへの対応 ・ 業務の実施に伴う入居者等への保管義務に関する指導 ・ 業務の実施に伴い入手した管理上必要な情報の連絡 ・ 全市域の管理に関する各種帳票の作成、配布
---------------------------------	--

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

市営住宅、市営店舗及び市営住宅等附設駐車場（以下「市営住宅等」という。）は、従来から市営住宅等を管理していた財団法人広島市都市整備公社や民間のマンション管理業者のノウハウを活かすことができる施設であることから、広島市が直接運営する意義は乏しいため、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

市営住宅等は、入居者や使用者にとって日々の生活の基礎となる施設であり、また、その管理に関し、均一的なサービスの提供が厳格に求められる、入居者等のプライバシーに関わる機会が多い、という固有の事情があること、加えて、市営住宅の管理戸数が約15,000戸と多いことから、広島市では公募への移行を円滑に行うためには、対象施設を段階的に拡大していくことが適当であると考えた。こうしたことから、中区、東区及び西区にある市営住宅等については、従前の指定管理者である財団法人広島市都市整備公社を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

指定管理者制度導入によるサービス面の効果として、制度導入前は、修繕依頼に限って、夜間・休日も受付・対応（苦情・問い合わせなどについては、平日の勤務時間内対応）していたが、制度導入後は、修繕に加えて、苦情・問い合わせなどについても夜間・休日に受付・対応をするといったサービスの向上があった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

なお、平成18年度から平成21年度までの管理経費は、中区、東区、南区及び西区で14億9,108万円であるのに対して、平成22年度から平成25年度までの管理経費は、中区、東区及び西区で18億2,122万円と大きく増加している。これは、平成22年度から南区が管理対象から外れたものの一般修繕業務、特殊建築物等

定期点検業務を新たに指定管理業務に追加したことによるものである。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備公社	同左	同左
管理経費	万円 162,835 (中区、東区、南区 及び西区)	万円 149,108 (中区、東区、南区 及び西区)	万円 182,122 (中区、東区及び西区)

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。なお、上記金額については、比較のため8区ではなく、4区分を計上したものである。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

e 直近2年間の収支状況

広島市では、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、「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」にその記載がない。

また、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。

区 分	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 42,997	万円 43,243
指定管理料	42,987	43,237
その他	10	6
支 出 (b)	40,154	45,000
差 引 (a)-(b)	2,843	1,756

(注) 管理施設及び指定管理業務の内容に変更があったため、平成22年度以降について記載した。

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	都市整備局長 都市整備局次長 都市整備局住宅部長 都市整備局緑化推進部長
広島市の他の局	経済局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	入居者等の平等な市営住宅等の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、入居者等の利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づく平等な市営住宅等の利用について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。
2	事業計画書の内容が、市営住宅等の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	管理方針は、市営住宅等の設置目的に沿った効率的・効果的な管理が行えるものとなっているか。 事業計画は、管理方針を実現するための具体的な計画となっているか。
3	事業計画書に沿った市営住宅等の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
4	事業計画書の内容が、市営住宅等の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、5名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」と評価した。この結果、財団法人広島市都市整備公社を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書等の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月30日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年3月31日
平成23年度協定書の一部を変更する協定書の締結	平成24年1月6日

(注) 平成23年度協定書の一部を変更する協定書の締結は、指定管理料(4億3,341万円から4億3,237万円)の変更によるものである。

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	3	3	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	-	-	-
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には、平成22年度から指定管理者（南区のみ）が、株式会社第一ビルサービスとなることから、平成21年度において「平成22年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。」と記載されている。

- b 指定管理者の自己評価
業務実施報告書において、四半期ごとに自己評価を適切に実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。
なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕 ・個人情報保護への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。
なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（待遇、施設設備の取扱い等） ・自己評価の実施状況 ・広島市が期待する施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書

が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市都市整備公社は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)		(経営指標)	
総資産	万円 804,403	流動比率	%
負債総額	784,533	自己資本比率	100.0
純資産額	19,870	負債比率	2.5
			3,948.3

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月16日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	67.1	70.6	68.2
不満	4.0	5.7	5.1

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 収支状況の記載について

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「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りましたが、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

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	道路交通局道路管理課
設置根拠条例	広島市自転車等駐車場条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	施設は民間の自転車等駐車場と同様のものであることから、民間企業の活力を活かしやすい施設と言える。

(注) 道路交通局道路管理課に係る当該業務は、平成24年4月1日付けで道路交通局自転車都市づくり推進課に事務移管された。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備公社	同左	同左

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市都市整備公社
事業内容	(ア) 公益事業 スカイプラザシーイングの賃貸及び管理運営、防災研修事業等、特定優良賃貸住宅供給、自主防災組織育成補助 (イ) 受託事業 広島港さん橋等管理運営、市営駐車場管理運営、自転車等駐車場管理運営、自転車等放置防止対策等、市営住宅等管理、市立保育園補修、下水道施設維持管理、防災センター管理運営等 (ウ) 収益事業 市刊行物等販売、スカイプラザ横川駐車場管理運営、庚午南駐車場管理運営、鈴が峰駐車場管理運営、レンタサイクル、自衛消防業務講習等
広島市の他の公の施設における指定管理業務	・市営駐車場 ・市営住宅 ・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 ・広島市総合防災センター

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 自転車等駐車場を一般の利用に供すること。 (イ) 利用者の登録に関すること。 (ウ) 施設の維持、修繕（市があらかじめ指定する大規模な修繕工事を除く。）、清掃、利用調査等

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

自転車等駐車場は民間企業でも運営を行っていることから、指定管理者制度導入により民間のノウハウを活かすことができるため、原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島駅北口第一自転車等駐車場ほか8施設は、管理に当たり専門性・継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

利用時間の延長等があった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理施設数に変更があったことから、管理経費の縮減効果を評価することは困難である。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備公社	同左	同左
管理経費	-	-	万円 55,924

(注1) 平成22年度から平成25年度は、指定管理料の限度額（4年間分）を記載した。

(注2) 平成21年度以前の管理経費の額は、当該指定管理業務に係る管理施設数に変更があったことから、管理経費の比較は困難であるため、記載していない。

e 直近2年間の収支状況

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」にその旨の記載がない。

区 分	平成22年度	平成23年度
	万円	万円
収 入 (a)	13,779	12,876
指定管理料	13,779	12,875
その他	-	0
支 出 (b)	12,231	13,423
差 引 (a)-(b)	1,547	547

(注) 管理施設数に変更があったため、平成22年度以降について記載した。

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	道路交通局長 道路交通局次長 道路交通局都市交通部長 道路交通局空港担当部長
広島市の他の局	環境局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	利用者の平等な駐車場の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、市民の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。	5点
2	事業計画書の内容が、駐車場の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。 維持管理に関する計画が適切なものになっているか。 収入の見積りが適切なものになっているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。	35点
3	事業計画書に沿った駐車場の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。	30点
4	事業計画書の内容が、駐車場の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 (再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額を超える場合は、0点とする。 提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点(30点)とする。 上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。 〔算式〕 $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 30\text{点}$ 小数点第2位を四捨五入	30点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、財団法人広島市都市整備公社、広島市C & Tパーキング共同事業体及び日本ロードサービス株式会社の3者であった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、最も合計点数が高い財団法人広島市都市整備公

社を指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～4の内容は、上記b記載のとおりである。

区 分	財団法人 広島市都市整備公社	広島市C & Tパーキ ング共同事業体	日本ロードサービス 株式会社
評価項目1	3.9点	3.4点	2.4点
評価項目2	22.9点	26.0点	17.0点
評価項目3	21.1点	16.5点	6.6点
評価項目4	9.5点	8.3点	5.4点
加 点 減 点	1 障害者雇用 率の達成	7点	0点
	2 環境問題へ の配慮	0点	0点
	3 男女共同参 画・子育て支 援の推進	0点	3点
	4 地域貢献度	7点	3点
	5 業務実施状 況の評価	0.5点	0点
合計点数	70.9点	54.2点	32.4点
(参考) 指定管理料提案額	万円 55,924	万円 56,400	万円 57,458

(注) 指定管理料上限額は、5億9,494万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月26日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監

査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	3	3	4
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	C	C	B
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 施設の利用状況について、目標収入額及び前年度実績を下回ったため、今後も引き続き、自転車等の整理・整頓による利用の促進や登録利用のPRなどに取り組み、利用増を図るよう指導した。

平成22年度： 駐車利用台数について、目標台数及び前年度実績を下回った。一時利用の多い駐輪場は、自転車等の整理・整頓により1台でも多くの駐輪スペースを確保すると共に、登録利用の駐輪場所に空きがある駐輪場は、利用者等に積極的に登録利用を働きかけるなど、引き続き、利用台数の増加に取り組むよう、指導した。

b 指定管理者の自己評価

利用者アンケート調査の結果を踏まえて自己評価を行っている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・消防訓練の実施状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書(年度報告書)

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況(年間件数)・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・指定管理業務の収支状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等・自己評価の実施状況・自主事業の実施状況及び収支状況・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書(月例報告書)

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書(年度報告書)

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市都市整備公社は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)

	万円
総 資 産	804,403
負 債 総 額	784,533
純 資 産 額	19,870

(経営指標)

	%
流 動 比 率	100.0
自己資本比率	2.5
負 債 比 率	3,948.3

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月27日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	80.7	80.1	81.1
不 満	4.2	3.9	2.8

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 収支状況の記載について

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

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	道路交通局道路管理課
設置根拠条例	広島市市営駐車場条例
利用料金制の導入の有無	有
施設管理の特徴	施設は民間の自動車駐車場と同様のものであることから、民間企業の活力を活かしやすい施設と言える。

(注) 道路交通局道路管理課に係る当該業務は、平成24年4月1日付けで道路交通局自転車都市づくり推進課に事務移管された。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成26年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備公社	同左	アマノマネジメントサービス株式会社

イ 指定管理者の概要

指定管理者	アマノマネジメントサービス株式会社
事業内容	(ア) 駐車場の運営管理、保守、保安業務 (イ) 駐車場設備機器の販売、賃貸及び保守業務 (ウ) 駐車場警備（施設、雑踏、輸送）業務 (エ) 放置車輛の確認業務 (オ) 労働者特定派遣業務 (カ) 建物内外の清掃・保守・保安警備業務 (キ) 清掃機器、清掃用品、溶剤の販売及び賃貸 (ク) 宅地建物取引業務等
広島市の他の公の施設における指定管理業務	無

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 駐車場を一般の利用に供すること。 (イ) 施設の維持、修繕（市があらかじめ指定する大規模な修繕工事を除く。）、清掃、利用調査等 (ウ) 施設の利用に係る周辺道路の交通処理に関すること。

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対し

て質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

自動車駐車場は民間企業でも運営を行っていることから、指定管理者制度導入により民間のノウハウを活かすことができるため、原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

大手町第一駐車場ほか24施設は、管理に当たり専門性・継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

利用日の拡大や利用時間の延長等があった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費の縮減効果を得られている。

なお、平成22年度から利用料金制となったことから、当該施設の利用料金を指定管理者の収入とし、指定管理者はその利用料金をもって施設を運営するため、広島市からの管理経費の支出はなく、一定額が広島市に納付される。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成26年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備公社	同左	アマノマネジメント サービス株式会社
管理経費	万円 256,129	万円 97,802	万円 -

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を記載した。

(注3) 平成22年度～平成26年度の管理経費については、利用料金制のため管理経費は記載していない。なお、その間における指定管理者からの納付提案金額は、8億8,000万円である。

(注4) 指定管理者制度導入施設は、平成18年度には31施設であったものの、駐車場を駐輪場に転用する等により平成23年度には25施設に減少している。

e 直近2年間の収支状況

平成22年度及び平成23年度における収支状況は以下のとおりである。

なお、支出額のうち、広島市に対する納付額は、平成22年度においては1億6,626万円、平成23年度においては1億4,353万円である。

区 分	平成22年度	平成23年度
	万円	万円
収 入 (a)	28,750	29,567
利用料金	28,750	29,556
その他	-	11
支 出 (b)	26,931	25,356
差 引 (a)-(b)	1,818	4,210

(注) 管理施設数の変更及び利用料金制への運営方法の変更があったため、平成22年度以降について記載した。

イ 選定手続について

(7) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成26年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	道路交通局長 道路交通局次長 道路交通局都市交通部長 道路交通局空港担当部長
広島市の他の局	環境局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	利用者の平等な駐車場の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、市民の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。</p>	5点
2	事業計画書の内容が、駐車場の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。</p> <p>維持管理に関する計画が適切なものになっているか。</p> <p>施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。</p> <p>利用料金の設定等は利用者サービスを考慮したものになっているか。</p>	35点
3	事業計画書に沿った駐車場の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理が確保できる人員体制・人員配置になっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p> <p>駐車場の管理運営実績があるか。</p>	30点
4	事業計画書の内容が、駐車場の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 (再掲)	市への納付額	<p>提案額が下限額を超える場合は、0点とする。</p> <p>提案額が上限額を超える場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点(30点)とする。</p> <p>上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。</p> <p>〔算式〕</p> $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 30\text{点}$ <p>小数点第2位を四捨五入</p>	30点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、アマノマネジメントサービス株式会社、財団法人広島市都市整備公社及び株式会社不二ビルサービスの3者であった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、最も合計点数が高いアマノマネジメントサービス株式会社を指定管理者候補として選定した。

評価項目1～4の内容は、上記b記載のとおりである。

なお、アマノマネジメントサービス株式会社には、資本関係の強い親会社があるが、評価項目3のうち「団体の経営は安定しているか」を評価するに当たり、親会社の財務安全性までは点検していない。

区 分	アマノマネジメントサービス株式会社	財団法人 広島市都市整備公社	株式会社 不二ビルサービス	
評価項目1	3.2点	3.7点	3.5点	
評価項目2	22.8点	24.3点	20.6点	
評価項目3	17.8点	20.5点	24.4点	
評価項目4	30.0点	16.3点	9.5点	
加 点 減 点	1 障害者雇用率の達成	4点	7点	4点
	2 環境問題への配慮	0点	0点	5点
	3 男女共同参画・子育て支援の推進	0点	0点	0点
	4 地域貢献度	5点	7点	7点
	5 業務実施状況の評価	0点	1.5点	0点
合計点数	82.8点	77.3点	74.0点	
(参考) 納付金提案額	万円 88,000	万円 47,787	万円 39,690	

(注) 納付下限額は、2億8,255万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成26年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成26年度）の締結	平成22年3月26日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	2	4	4
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	C	A	A
利用者の満足度	B	B	B

なお、評価の特記事項には、平成21年度において「民間駐車場との競合等により、利用台数の減少に歯止めがかからなかったため、目標収入額を下回った。平成22年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。」と記載されている。

b 指定管理者の自己評価

アマノマネジメントサービス株式会社は、事業報告書に記載している項目についてさらに細分化した自己評価項目を作成し、当該項目について自己評価を行っている。自己評価結果は、四半期ごとに作成され提出されている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 施設の利用状況 ・ 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・ 個人情報保護への対応状況 ・ 情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況 ・ 消防訓練の実施状況 ・ 苦情・要望への対応状況 ・ 人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・ 指定管理業務の収支状況 ・ 自主事業の実施状況及び収支状況 ・ 市として推進すべき施策の実施状況 ・ 四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。
なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況（年間）・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・指定管理業務の収支状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等・自己評価の実施状況・自主事業の実施状況及び収支状況・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。
なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。
なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

所管課は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い。
なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態等については、非公表であり、公開の同意が得られないため記載していない。

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月28日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	36.9	48.9	43.0
不 満	6.0	3.1	2.3

(注) 平成21年度の指定管理者は財団法人広島市都市整備公社であり、平成21年度の結果は当該団体に係るものである。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項として、「第5 総論」において監査の意見として述べる。

(ア) 親会社の財務安全性の点検について

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

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	下水道局管理部管理課
設置根拠条例	広島市下水道条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	指定管理者には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を安定的に維持管理するとともに、安定した処理水質を確保することが求められる。そのため、専門性の高い職員の配置が必要である。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成17年度以前	平成18年度～平成19年度	平成20年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形式	管理委託制度	指定管理者制度	同左	同左
管理主体	財団法人 広島市都市整備 公社 財団法人 広島市農林水産 振興センター	同左	財団法人 広島市都市整備 公社	同左

(注) 農業集落排水処理施設は平成19年度以前は経済局が所管しており、財団法人広島市農林水産振興センターを指定管理者としていた。

平成20年度以後は、維持管理の効率化の観点から、下水道局が特定環境保全公共下水道等と併せて管理することとし、財団法人広島市都市整備公社を指定管理者としている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市都市整備公社
事業内容	<p>(ア) 公益事業 学校建設、スカイプラザシーイングの賃貸及び管理運営、防災研修事業等、特定有料賃貸住宅供給、自主防災組織育成補助</p> <p>(イ) 受託事業 広島港さん橋等管理運営、市営駐車場管理運営、自転車等駐車場管理運営、自転車等放置防止対策等、市営住宅管理等、市営霞住宅等管理、市立保育園補修、下水道施設維持管理、防災センター管理運営等</p> <p>(ウ) 収益事業 市刊行物等販売、スカイプラザ横川駐車場管理運営、庚午南駐車場管理運営、鈴が峰駐車場管理運営、レンタサイクル、自衛消防業務講習等</p>
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・自転車等駐車場 ・市営駐車場 ・市営住宅 ・広島市総合防災センター

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 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の維持管理に関すること。 (イ) その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

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（以下「特定環境保全公共下水道等」という。）は、公共下水道に比べ事業対象の範囲及び施設が小さく、個々に独立した処理施設であり、災害、事故等の発生時の影響、対応範囲等も限定的であることから、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

特定環境保全公共下水道等は、市民生活に直結した施設であり、市民に公平なサービスを提供する必要があることから、指定管理者には、多数の施設を安定的に維持管理するとともに、安定した処理水質を確保することが求められる。このため、これらの施設の運転管理を安定的に行い、災害時には広島市と密接に連携を図りながら、応急対策や復旧対応を迅速・的確に行うことが必要となる。こうしたことから、施設管理のノウハウや実績のある財団法人広島市都市整備公社を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

サービスの向上は確認できなかった。

(b) 管理経費の縮減効果

途中で管理施設数が増加していることや、人件費の取扱いが変更されていることから、管理経費の縮減効果を評価することは困難である。

区 分	平成22年度～平成25年度
形 式	指定管理者制度
管理主体	財団法人広島市都市整備公社
管理経費	万円 122,890

(注) 管理経費は、指定管理料の限度額（4年間分）である。

e 直近2年間の収支状況

広島市では、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、「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」にその旨についての記載がない。

また、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。

区 分	平成22年度	平成23年度
	万円	万円
収 入 (a)	29,584	29,722
指定管理料	29,584	29,719
その他	-	3
支 出 (b)	27,531	30,452
差 引 (a)-(b)	2,053	730

(注) 管理施設数の増加及び人件費の取扱いの変更があったため、平成22年度以降について記載した。

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性と中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	下水道局長 下水道局次長 下水道局管理部長 下水道局施設部長
広島市の他の局	病院事業局事務局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	使用者の平等な特定環境保全公共下水道等の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。
2	事業計画書の内容が、特定環境保全公共下水道等の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	事業計画書が、施設の設置目的に沿ったものになっているか。
3	事業計画書に沿った特定環境保全公共下水道等の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
4	事業計画書の内容が、特定環境保全公共下水道等の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、5名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、財団法人広島市都市整備公社を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結

状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月23日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年3月31日

エ モニタリング及び評価手続について

(7) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	2	2	2
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	-	-	-
利用者の満足度	B	B	B

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成22年度： 処理水量が前年を上回ったにもかかわらず適正に処理を行い、利用者の評価もおおむね良好であった。今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示を行った。

平成23年度： 処理水量が全体で前年度を若干上回ったが、適正に処理を行い、利用者の評価もおおむね良好であった。今後も引き続き、適切な管理運営を行うよう指示を行った。

b 指定管理者の自己評価

四半期ごとに財団法人広島市都市整備公社幹部会議で、事業の進行管理及び自己評価を実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書や財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・消防訓練の実施状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・指定管理業務の収支状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・自己評価の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市都市整備公社は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下の

とおりである。

(財政状態)		(経営指標)	
	万円		%
総資産	804,403	流動比率	100.0
負債総額	784,533	自己資本比率	2.5
純資産額	19,870	負債比率	3,948.3

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月23日に実施している。

しかし、所管課は、実地調査の計画を作成していなかった。

また、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。

なお、実地調査は、水質や下水道設備等の専門的知識を有していない所管課の担当職員のみで行っている。

f 利用者の満足度に関する調査

指定管理者の維持管理に関し、広島市が地域の町内会長等に対しアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成23年度
	%
満足	31.7
普通	36.6
不満	0.0
わからない、未回答等	31.7

「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、「a 広島市による評価」のとおりに、「B」評価としている。

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設に関する事項

(ア) 利用者の満足度に関する評価について

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、業務の実施状況、施設の利用状況、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 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 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。

(1) モニタリングが不十分であることについて

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。

ウ 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 収支状況の記載について

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「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だが、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

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	市民局生涯学習課
設置根拠条例	ア 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： 広島市立中央図書館条例 イ 広島市こども図書館：広島市こども図書館条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	中央図書館を中心に、各図書館の蔵書・情報等の連携を必要とする。また、各館には専門職（図書館司書）の配置が必要である。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、 財団法人広島市未来都市創造財団)

(注1) 広島市立中央図書館及び広島市こども図書館は、平成17年度以前は広島市が直接運営する施設であった。

(注2) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市未来都市創造財団
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> (ア) 市民の文化活動の振興に資する事業 (イ) 市民の生涯学習を支援する体制の整備及び市民に対する多様な学習機会の提供 (ウ) 市民の学習成果の評価・発表・活用に関する事業の実施 (エ) 市民文化の振興、歴史・科学及び生涯学習に関する調査・研究 (オ) 市民の文化活動、学習活動等に必要な情報の収集及び提供並びに研修の実施 (カ) 歴史・科学に関する資料の収集、保管及び活用 (キ) 勤労者の教養・文化及び福祉の向上並びに職業相談及び職業情報の提供 (ク) 中小企業勤労者の共済に関する事業 (ケ) 市民の文化の振興、歴史・科学、生涯学習及び青少年活動に関する関係団体・機関との連絡調整並びに学習団体の育成指導 (コ) 文化施設、博物館施設、社会教育関連施設、勤労者福祉施設等の管理運営及び整備 (ク) その他、法人の目的を達成するために必要な事業
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市まちづくり市民交流プラザ ・公民館（70施設） ・広島市映像文化ライブラリー ・広島市現代美術館 ・広島市文化創造センター ・区民文化センター（8施設）

広島市の他の公 の施設における 指定管理業務 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広島城 ・ 広島市こども文化科学館 ・ 広島市江波山気象館 ・ 広島市郷土資料館 ・ 広島市中央勤労青少年ホーム ・ 広島市安佐勤労青少年ホーム ・ 広島市佐伯勤労青少年ホーム ・ 広島市こども村 ・ 西部埋立第五公園 ・ 広島市国際青年会館 ・ 広島市青少年センター ・ 広島市似島臨海少年自然の家 ・ 広島市三滝少年自然の家 ・ 広島市グリーンスポーツセンター
--	---

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指 定 管 理 業 務 の 内 容	(ア) 中央図書館、区図書館、まんが図書館及びこども図書館の事業の実施に関する事 (イ) 中央図書館、区図書館、まんが図書館及びこども図書館への利用の制限に関する事 (ウ) 中央図書館、区図書館、まんが図書館及びこども図書館の建物並びに設備及び備品の維持管理に関する事 (エ) その他教育委員会が定める業務 (オ) 特記事項 <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成22年度～平成25年度の各年度の利用者数の数値目標及びそれを達成するための利用促進策を策定すること。 ・ 避難場所として使用される場合は、市からの指示等も受けながら、適切に対応すること。

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

指定管理者制度が創設されたことを受け、広島市では、図書館について原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

図書館の管理運営には、所蔵する図書等の資料や広島市の歴史、文化等について幅広い知識を有し、多様化・高度化する住民の学習ニーズに適切に対応した図書館サービスを提供する必要がある。このため、専門的知識や豊富な経験を持つ職員を多く有する財団法人広島市文化財団を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

従来の休館日(国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる月曜日の代休日)の開館や開館時間の延長(中央図書館において、7・8月の土・日・祝日及び8月6日の平和記念日の開館時間を1時間延長)等を行った。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、 財団法人広島市未来都市創造財団)
管理経費	万円 468,169	万円 452,299	万円 458,954

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

(注3) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

e 直近5年間の収支状況

広島市では、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、「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」にその記載がない。

また、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。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	113,795	115,500	114,958	93,644	97,669
指定管理料	113,780	115,498	114,892	93,640	97,669
その他	15	2	65	4	-
支 出 (b)	113,795	115,500	114,958	92,478	97,429
差 引 (a)-(b)	0	0	0	1,166	240

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長等で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	市民局長 市民局次長 市民局市民活動推進担当部長 市民局文化スポーツ部長 市民局国際平和推進部長 市民局人権啓発部長
広島市の他の局等	教育委員会教育長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	市民（又は児童及び生徒）の平等な中央図書館（又はこども図書館）の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。
2	事業計画書の内容が、中央図書館（又はこども図書館）の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	中央図書館及びこども図書館の事業の内容は施設の設置目的に沿ったものになっているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
3	事業計画書に沿った中央図書館（又はこども図書館）の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
4	事業計画書の内容が、中央図書館（又はこども図書館）の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 （再掲）	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選考委員会では7名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、財団法人広島市文化財団を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月19日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 開館日の拡大や市民への各種の図書館サービスの周知などの利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市民へのアンケートによる満足度も高く、今後も適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 引き続き、市民への各種の図書館サービスの充実やビジネス支援に係る取組などの利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市民へのアンケートによる満足度も高く、今後も適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 引き続き、市民への各種の図書館サービスの充実やビジネス支援に係る取組などの利用促進策を実施した結果、目標利用者数を上回っている。また、市民へのアンケートによる満足度も高く、今後も適切な管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

図書館サービスの向上や市民の利用の促進を図る一環とし、また図書館サービス評価を行うに当たり、アンケート調査を実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況・消防訓練の実施状況・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修・指定管理業務の収支状況・自主事業の実施状況及び収支状況・市として推進すべき施策の実施状況・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の点検・修繕等の実施状況・施設・物品の滅失・損傷の状況・施設の利用状況（年間件数）・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開の実施状況・緊急事態、不法行為等への対応状況・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修・管理経費の収支状況・自己評価の実施状況・自主事業の実施状況・基本協定書第46条に掲げる項目の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市未来都市創造財団は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)

	万円
総資産	223,209
負債総額	179,088
純資産額	44,121

(経営指標)

	%
流動比率	144.4
自己資本比率	19.8
負債比率	405.9

e 実地調査の状況

所管課による平成23年度の実地調査は、平成24年2月24日から平成24年3月27日までの間(5日間)で実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	80.1	79.6	77.2
不満	2.5	2.2	2.1

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 収支状況の記載について

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「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

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	市民局生涯学習課
設置根拠条例	広島市公民館条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	地域住民の生涯学習、まちづくり活動、交流の場として、地域ニーズを踏まえた事業展開が必要となる。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成17年度以前	平成18年度～平成19年度	平成20年度～平成23年度	平成24年度～平成25年度
形式	管理委託制度	指定管理者制度（非公募）	指定管理者制度（公募）	指定管理者制度（非公募）
管理主体	財団法人 広島市ひと・まちネットワーク	同左	同左 (平成23年度は、財団法人広島市未来都市創造財団)	財団法人 広島市未来都市創造財団

(注) 財団法人広島市ひと・まちネットワークは、平成23年4月1日付けで財団法人広島市文化財団及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市未来都市創造財団
事業内容	<p>(ア) 市民の文化活動の振興に資する事業</p> <p>(イ) 市民の生涯学習を支援する体制の整備及び市民に対する多様な学習機会の提供</p> <p>(ウ) 市民の学習成果の評価・発表・活用に関する事業の実施</p> <p>(エ) 市民文化の振興、歴史・科学及び生涯学習に関する調査・研究</p> <p>(オ) 市民の文化活動、学習活動等に必要な情報の収集及び提供並びに研修の実施</p> <p>(カ) 歴史・科学に関する資料の収集、保管及び活用</p> <p>(キ) 勤労者の教養・文化及び福祉の向上並びに職業相談及び職業情報の提供</p> <p>(ク) 中小企業勤労者の共済に関する事業</p> <p>(ケ) 市民の文化の振興、歴史・科学、生涯学習及び青少年活動に関する関係団体・機関との連絡調整並びに学習団体の育成指導</p> <p>(コ) 文化施設、博物館施設、社会教育関連施設、勤労者福祉施設等の管理運営及び整備</p> <p>(ク) その他、法人の目的を達成するために必要な事業</p>
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市まちづくり市民交流プラザ ・公民館（当該指定管理以外のもの62施設） ・広島市映像文化ライブラリー ・市立図書館（13施設） ・広島市現代美術館 ・広島市文化創造センター ・区民文化センター（8施設） ・広島城 ・広島市こども文化科学館

広島市の他の公 の施設における 指定管理業務 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市江波山気象館 ・広島市郷土資料館 ・広島市中央勤労青少年ホーム ・広島市安佐勤労青少年ホーム ・広島市佐伯勤労青少年ホーム ・広島市こども村 ・西部埋立第五公園 ・広島市国際青年会館 ・広島市青少年センター ・広島市似島臨海少年自然の家 ・広島市三滝少年自然の家 ・広島市グリーンスポーツセンター
--------------------------------------	---

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成24年4月1日～平成26年3月31日
指定管理 業務の内容	(ア) 公民館の事業の実施に関する事 (イ) 公民館の使用の承認に関する事 (ウ) 公民館の建物及び附属物の維持管理に関する事 (エ) その他教育委員会が定める業務 (オ) 暴力団排除の推進 (カ) 特記事項 <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度及び平成25年度の各年度の利用者数(利用率)の目標数値及びこれを達成するための利用促進策を策定すること。 ・避難場所として使用される場合は、市からの指示等も受けながら、適切に対応すること。 ・指定管理者は、消防法に定める管理権原者の業務を適正に行うこと。

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

指定管理者制度が創設されたことを受け、広島市では、公民館について原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

平成20年度から平成23年度までは公募により、平成24年度から平成25年度までは非公募により選定している。選定方法の理由の合理性については、平成24年度から平成25年度までの指定期間を対象に確認した。

c 非公募の理由

広島市安公民館ほか7施設は、公募に馴染むか否かの検証のため、平成20年度から平成23年度までを対象に公募により選定している。

検証の結果、広島市では、公募によるメリットは低いものとし、平成24年度以降は、非公募によることが妥当であると結論付けた。

公民館は、単に生涯学習の場の提供にとどまらず、まちづくり活動に取り組む地域住民や各種団体と広島市との間の連絡調整を行うなど、まちづくり活動の拠点としての役割を担っている。このため、こうした役割を発揮する上で必要となる豊富な経験を持つ職員を多く有し、継続的・安定的な公民館運営を行える財団法人広島市未来都市創造財団を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

公民館まつり等のイベントを地域内の各種団体と連携し実施するなど、市民参画によるまちづくりの支援事業の充実が図られた。

(b) 管理経費の縮減効果

指定管理者制度の導入により、管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成19年度	平成20年度～平成23年度	平成24年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度 (非公募)	指定管理者制度 (公募)	指定管理者制度 (非公募)
管理主体	財団法人 広島市ひと・まちネットワーク	同左	同左 (平成23年度は、 財団法人広島市 未来都市創造財団)	財団法人 広島市未来都市創造財団
管理経費	万円 61,464	万円 50,501	万円 79,735	万円 41,286

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を2倍(指定期間である2年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成19年度及び平成20年度～平成23年度の管理経費については、指定期間である2年ないし4年間の実績額を、また、平成24年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(2年間分)を記載した。

(注3) 財団法人広島市ひと・まちネットワークは、平成23年4月1日付けで財団法人広島市文化財団及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

e 直近5年間の収支状況

広島市では、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、「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」にその記載がない。

また、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。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	24,079	21,273	21,316	21,003	21,050
指定管理料	24,079	21,273	21,316	20,984	21,050
その他	-	-	-	19	0
支 出 (b)	24,079	21,273	19,587	19,349	19,524
差 引 (a)-(b)	0	0	1,728	1,654	1,526

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成20年度から平成23年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長等で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	市民局長 市民局次長 市民局市民活動推進担当部長 市民局文化スポーツ部長 市民局国際平和推進部長 市民局人権啓発部長
広島市の他の局等	教育委員会教育長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	使用者の平等な公民館の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由なく、市民の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>法律、条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また適切な対応ができるようになっているか。</p>

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
2	事業計画書の内容が、公民館の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	公民館の事業の内容は施設の設置目的に沿ったものになっているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。
3	同上	地域の実情に適合した事業展開が期待できること。	まちづくり活動、家庭教育、青少年健全育成等に関する地域課題・ニーズを的確に把握しているか。(又は、把握する方策が検討されているか。) 地域課題・ニーズを踏まえた事業が計画されているか。 地域団体等と連携した施設運営が計画されているか。
4	事業計画書に沿った公民館の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
5	事業計画書の内容が、公民館の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、7名の委員のうち6名の委員(1名欠席)が全員「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、財団法人広島市ひと・まちネットワークを指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成20年度から平成23年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書(平成20年度～平成23年度)の締結	平成20年3月19日
年度協定書(平成23年度)の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(7) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

このことに加え、施設の管理状況を確認するため、施設の実地調査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

(竹屋公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

(温品公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

(似島公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価(5段階評価)	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

(鈴が峰公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価(5段階評価)	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

(安公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価(5段階評価)	5	5	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	C
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び

事業参加などの満足度は高かったが、主催事業の「安の花田植」が悪天候により参加者が少なかったこと、学習グループの解散等により、目標を達成できず、また、前年度実績数値も下回った。今後、地域における生涯学習やまちづくり活動の拠点として利用者の視点に立った事業の展開、PRの強化など一層の利用促進に努めるよう指導した。

(三入公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価(5段階評価)	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

(阿戸公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価(5段階評価)	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を

実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

(彩が丘公民館)

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価(5段階評価)	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、市のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成22年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 公民館学習会等事業の充実や広報の充実などによる利用促進策を実施した結果、目標利用者数を上回っている。また、市及び指定管理者が実施したアンケートによるサービス内容及び事業参加などの満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

事業の成果等について、自己点検(年間事業の進捗状況の進行管理の実施)と各事業の満足度調査(各事業参加者アンケートで満足度を調査)により、自己評価を実施しているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書(月例報告書)

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の点検・修繕等の実施状況 ・施設・物品の滅失・き損の状況 ・施設の利用状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開の実施状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・管理経費の収支状況 ・自主事業の実施状況 ・加減点項目の実施状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。
 なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の点検・修繕等の実施状況 ・施設・物品の滅失・き損の状況 ・施設の利用状況（年間件数） ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開の実施状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・管理経費の収支状況 ・自己評価の実施状況 ・自主事業の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市未来都市創造財団は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)		(経営指標)	
	万円		%
総資産	223,209	流動比率	144.4
負債総額	179,088	自己資本比率	19.8
純資産額	44,121	負債比率	405.9

e 実地調査の状況

所管課による平成23年度の実地調査は、以下のとおり実施されている。

区分	実施日
竹屋公民館	平成23年12月21日
温品公民館	平成24年1月13日
似島公民館	平成24年1月12日
鈴が峰公民館	平成24年1月16日
安公民館	平成24年1月20日
三入公民館	平成24年1月18日
阿戸公民館	平成24年1月11日
彩が丘公民館	平成24年1月19日
ひと・まちネットワーク部管理課	平成24年1月24日

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

(a) 竹屋公民館

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	91.1	90.9	98.1
不満	0.6	0.6	0.1

(b) 温品公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	94.8	99.0	90.3
不 満	0.4	0.1	1.5

(c) 似島公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	99.6	97.5	98.7
不 満	0.0	0.2	0.0

(d) 鈴が峰公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	95.1	95.1	99.3
不 満	0.6	0.2	0.0

(e) 安公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	96.7	98.0	96.6
不 満	0.6	0.3	0.3

(f) 三入公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	99.6	99.5	94.4
不 満	0.1	0.0	0.2

(g) 阿戸公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	94.5	95.4	94.6
不 満	0.4	0.4	0.4

(h) 彩が丘公民館

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
満 足	98.5 %	92.0 %	95.7 %
不 満	0.1	0.6	0.0

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(7) 指定管理者の自己評価について

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) 収支状況の記載について

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「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

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	市民局文化スポーツ部文化振興課
設置根拠条例	広島市現代美術館条例
利用料金制の導入の有無	有
施設管理の特徴	日本で初めての現代美術専門の公立美術館として事業を行う。施設運営に当たっては、学芸員の配置が必要である。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形式	管理委託制度	指定管理者制度（公募）	指定管理者制度（非公募）
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 （平成23年度以降は、 財団法人広島市未来都市創造財団）

（注）財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市未来都市創造財団
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> (ア) 市民の文化活動の振興に資する事業 (イ) 市民の生涯学習を支援する体制の整備及び市民に対する多様な学習機会の提供 (ウ) 市民の学習成果の評価・発表・活用に関する事業の実施 (エ) 市民文化の振興、歴史・科学及び生涯学習に関する調査・研究 (オ) 市民の文化活動、学習活動等に必要情報の収集及び提供並びに研修の実施 (カ) 歴史・科学に関する資料の収集、保管及び活用 (キ) 勤労者の教養・文化及び福祉の向上並びに職業相談及び職業情報の提供 (ク) 中小企業勤労者の共済に関する事業 (ケ) 市民の文化の振興、歴史・科学、生涯学習及び青少年活動に関する関係団体・機関との連絡調整並びに学習団体の育成指導 (コ) 文化施設、博物館施設、社会教育関連施設、勤労者福祉施設等の管理運営及び整備 (サ) その他、法人の目的を達成するために必要な事業
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市まちづくり市民交流プラザ ・公民館（70施設） ・広島市映像文化ライブラリー ・市立図書館（13施設） ・広島市文化創造センター ・区民文化センター（8施設） ・広島城 ・広島市こども文化科学館 ・広島市江波山気象館 ・広島市郷土資料館

広島市の他の公の施設における指定管理業務 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市中央勤労青少年ホーム ・広島市安佐勤労青少年ホーム ・広島市佐伯勤労青少年ホーム ・広島市こども村 ・西部埋立第五公園 ・広島市国際青年会館 ・広島市青少年センター ・広島市似島臨海少年自然の家 ・広島市三滝少年自然の家 ・広島市グリーンスポーツセンター
------------------------------	--

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 現代美術館の事業の実施に関する事。 (イ) 現代美術館の特別利用の許可に関する事。 (ウ) 現代美術館への入館の制限に関する事。 (エ) 現代美術館の施設及び設備の維持管理に関する事。 (オ) その他市長が定める業務 (カ) 特記事項 <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金制を導入する。 ・平成22年度～平成25年度の各年度の利用者数の数値目標及びそれを達成するための利用促進策を策定すること。

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

美術館の管理運営には企画や作品の展示、維持管理等の特殊なノウハウが必要であるが、管理実績のある広島市の指導調整団体に高いスキルが蓄積されていることから、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

広島市現代美術館は、平成18年度から平成21年度までは公募により、平成22年度から平成25年度までは非公募により選定を行っている。平成18年度から平成21年度までは、公募に馴染むか否かの検証を行った。

広島市現代美術館は、展覧会の開催に当たり、企画から開催に至るまでのアーティストや作品収蔵先との交渉などに相当の年月を要することから、専門的知識を有する職員が継続的に運営に携わる必要がある。また、地域、大学、その他の諸団体と連携を図りながら、広島市の文化芸術の振興に継続的に取り組んでいく必要がある。こうしたことから、専門的知識や豊富な経験を持つ職員を多く有し、継続的・安定的な美術館運営を行える財団法人広島市文化財団を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

指定管理者制度導入前は午前10時から午後5時までであった開館時間を指定管理者制度導入後は期間限定で午後7時まで延長等を行った。

(注) 開館時間を延長したのは、5月3日(平成22年度から)、5月5日(平成18年度から平成21年度まで)、7月及び8月の土曜日(平成18年度から21年度まで)、11月3日(平成23年度まで)、3月下旬から4月上旬の花見時期である。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

なお、平成22年度以降は利用料金制を導入している。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度 (公募)	指定管理者制度 (非公募)
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、 財団法人広島市未来都市創造財団)
管理経費	万円 130,140	万円 115,083	万円 102,087

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

(注3) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

e 直近5年間の収支状況

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」にその旨の記載がない。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 28,662	万円 28,977	万円 29,406	万円 27,899	万円 28,108
指定管理料	28,662	28,802	29,247	25,860	25,634
利用料金	-	-	-	1,690	2,340
その他	0	175	158	348	133
支 出 (b)	29,660	28,915	30,527	25,845	26,028
差 引 (a)-(b)	998	62	1,121	2,053	2,080

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長等で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	市民局長 市民局次長 市民局市民活動推進担当部長 市民局文化スポーツ部長 市民局国際平和推進部長 市民局人権啓発部長
広島市の他の局等	教育委員会教育長 広島市立大学芸術学部長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	市民の平等な美術館の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、市民の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっていないか。
2	事業計画書の内容が、美術館の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	講座等の事業の内容は施設の設置目的に沿ったものになっているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。 利用料金の設定等は、利用者サービスを考慮したものになっているか。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
3	事業計画書に沿った美術館の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。
4	事業計画書の内容が、美術館の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、8名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、財団法人広島市文化財団を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月26日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	4	3	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	B	C	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成22年度： 前年度の20周年記念展のような大きなイベントがなかったこと、更に経済不況の影響により、入館者数の数値目標を達成できず、また、前年度実績数値も下回った。今後は、広く市民から興味をもってもらえるような展覧会の開催に努めるとともに、普及事業の拡大や幅広い市民の声を事業に反映させる取組を実施するなど、一層の利用促進を図るよう指導した。

平成23年度： ヒロシマ賞受賞作家の特別展（オノ・ヨーコ展）など、話題性のある作家や世界的に高い評価を受けている作家の展覧会を開催するとともに、様々な普及事業を実施した結果、入館者数は大幅に増加し、目標利用率を上回っている。また、アンケートによる市民の満足度も高く、今後も適正管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

四半期ごと及び年度末に自己評価を実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。）・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備取扱い等）・指定管理業務の収支状況・市として推進すべき施策の実施状況・四半期ごとに報告を求めるもの（利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況、自己評価の実施状況）

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・指定管理業務の収支状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。）・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等・自己評価の実施状況・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市未来都市創造財団は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

（財政状態）

	万円
総資産	223,209
負債総額	179,088
純資産額	44,121

（経営指標）

	%
流動比率	144.4
自己資本比率	19.8
負債比率	405.9

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成23年12月1日及び平成24年3月22日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

利用者の満足度に関し、広島市がアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
満 足	81.0 %	77.5 %	83.1 %
不 満	3.1	5.4	3.3

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 収支状況の記載について

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。

1 1 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

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター：市民局文化スポーツ部文化振興課 広島市国際青年会館：教育委員会青少年育成部育成課（指定管理者の選定に係る事務については、市民局文化スポーツ部文化振興課）
設置根拠条例	ア 広島市文化創造センター条例 イ 広島市区民文化センター条例 ウ 広島市国際青年会館条例
利用料金制の導入の有無	有
施設管理の特徴	文化的なイベントの開催や、研修及び宿泊を行うための場の提供を行っている。 広島市文化創造センターは約1,200席を有する大ホールや多目的スタジオ等を、広島市中区民文化センターは約550席を有する中ホールや会議室等を、広島市国際青年会館は青年の国際相互理解等を深めるための場として研修室や宿泊施設等を持っており、これらの3施設を一体的に管理運営している。 同じ建物内にはこの3施設の他に広島市立中区図書館があるが、3施設とは別に他の図書館と一体的に管理運営されている。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成26年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、財団法人広島市未来都市創造財団)

(注) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市未来都市創造財団
事業内容	(ア) 市民の文化活動の振興に資する事業 (イ) 市民の生涯学習を支援する体制の整備及び市民に対する多様な学習機会の提供 (ウ) 市民の学習成果の評価・発表・活用に関する事業の実施 (エ) 市民文化の振興、歴史・科学及び生涯学習に関する調査・研究 (オ) 市民の文化活動、学習活動等に必要情報の収集及び提供並びに研修の実施 (カ) 歴史・科学に関する資料の収集、保管及び活用 (キ) 勤労者の教養・文化及び福祉の向上並びに職業相談及び職業情報の提供 (ク) 中小企業勤労者の共済に関する事業 (ケ) 市民の文化の振興、歴史・科学、生涯学習及び青少年活動に関する関係団体・機関との連絡調整並びに学習団体の育成指導 (コ) 文化施設、博物館施設、社会教育関連施設、勤労者福祉施設等の管理運営及び整備 (サ) その他、法人の目的を達成するために必要な事業

<p>広島市の他の公の施設における指定管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市まちづくり市民交流プラザ ・公民館（70施設） ・広島市映像文化ライブラリー ・市立図書館（13施設） ・広島市現代美術館 ・区民文化センター（当該指定管理施設以外のもの7施設） ・広島城 ・広島市こども文化科学館 ・広島市江波山気象館 ・広島市郷土資料館 ・広島市中央勤労青少年ホーム ・広島市安佐勤労青少年ホーム ・広島市佐伯勤労青少年ホーム ・広島市こども村 ・西部埋立第五公園 ・広島市青少年センター ・広島市似島臨海少年自然の家 ・広島市三滝少年自然の家 ・広島市グリーンスポーツセンター
-----------------------------	---

ウ 指定管理業務の概要

<p>指定期間</p>	<p>平成22年4月1日～平成27年3月31日</p>
<p>指定管理業務の内容</p>	<p>(ア) 広島市文化創造センター及び広島市国際青年会館の事業の実施に関すること。</p> <p>(イ) 広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター及び広島市国際青年会館の使用の許可に関すること。</p> <p>(ウ) 広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター及び広島市国際青年会館への入館の制限に関すること。</p> <p>(エ) 広島市文化創造センター及び広島市中区民文化センターの特別設備の設置の許可に関すること。</p> <p>(オ) 広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター及び広島市国際青年会館の施設及び設備の維持管理に関すること。</p> <p>(カ) その他市長又は教育委員会が定める業務</p>

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市文化創造センター、広島市中区民文化センター及び広島市国際青年会館（以下「文化創造センター等」という。）がある建物には、広島市立中区図書館を合わせて4施設があるが、指定管理の単位は、広島市立中区図書館が他の図書館と一体的に管理運営されており、これを除いた文化創造センター等を一単位としている。

文化創造センター等では、コンサートや演劇・講演の開催のほか宿泊施設としての民間のノウハウを活かすことができるため、原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分
公募

c 公募の理由

文化創造センター等の運営には、コンサートや演劇・講演の開催のほか、宿泊施設についてのノウハウが必要となる。一体管理を前提とした募集のため、応募するハードルは高いものの、専門性や継続性を考慮する必要性が低いいため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

文化創造センター及び中区民文化センターのホール・スタジオ等の利用について、指定管理者制度導入前は午前9時から午後9時までであった開館時間を、指定管理者制度導入後は要望があれば午前8時から午後10時までにするといった開館時間の延長等のサービスの向上があった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

なお、平成22年度以降は利用料金制を導入している。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成26年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、財 団法人広島市未来都 市創造財団)
管理経費	万円 214,976	万円 187,759	万円 121,625

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成26年度の管理経費については、指定管理料の限度額(5年間分)を記載した。

(注3) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

e 直近5年間の収支状況

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」にその旨の記載がない。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	47,327	48,330	48,904	48,296	45,857
指定管理料	46,911	47,336	47,677	25,842	23,945
利用料金	-	-	-	21,663	20,851
その他	416	993	1,227	790	1,060
支 出 (b)	46,475	49,572	50,557	42,634	47,007
差 引 (a)-(b)	852	1,242	1,652	5,662	1,149

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成26年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長等及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	市民局長 市民局次長 市民局文化スポーツ部長
広島市の他の局等	教育委員会教育長 教育委員会青少年育成部長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	市民の平等な文化創造センター（又は区民文化センター）の使用が確保されること、青年の平等な国際青年会館の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。</p>	5点
2	事業計画書の内容が、文化創造センター（又は区民文化センター、国際青年会館）の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>事業の内容は、本市の文化の創造及び青年の国際相互理解・国際友好親善に寄与するものになっているか。</p> <p>施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。</p> <p>利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。</p> <p>利用料金の設定等は、利用者サービスを考慮したものになっているか。</p>	45点
3	事業計画書に沿った文化創造センター（又は区民文化センター、国際青年会館）の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p>	30点
4	事業計画書の内容が、文化創造センター（又は区民文化センター、国際青年会館）の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。（再掲）	管理経費の縮減	<p>提案額が上限額を超える場合は、0点とする。</p> <p>提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点（20点）とする。</p> <p>上記、以外の場合は、次の算式により算定する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。</p> <p>〔算式〕</p> $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 20\text{点}$ <p>小数点第2位を四捨五入</p>	20点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、財団法人広島市文化財団の1者のみであった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、財団法人広島市文化財団を指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～4の内容は、上記b記載のとおりであり、応募者が1者だったことから、ガイドラインに従い、各評価項目について採点を行った結果により適否を判定している。

区 分	財団法人 広島市文化財団
評価項目1	適
評価項目2	適
評価項目3	適
評価項目4	適
(参考) 指定管理料提案額	万円 121,625

(注) 指定管理料上限額は、12億1,625万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成26年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成26年度）の締結	平成22年3月26日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

このことに加え、施設の管理状況を確認するため、施設の実地調査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	4	5	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	B	A	C
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成22年度： 広報等の充実やホール等の開館時間の延長などの利用促進策を実施した結果、利用率は増加し、目標利用率を上回っている。また、アンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 東日本大震災の影響により、ホール・会議室の利用団体からキャンセルが相次いだため、目標数値を達成できなかった。今後も、インターネットや情報誌などの広報媒体を活用するとともに、リピーターや新たな利用者の増加に努めるよう指導した。

b 指定管理者の自己評価

利用者アンケート等を実施し、利用者による評価を行うとともに、業務の実施状況の自己評価を実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。）・消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕・建築基準法第12条第2項及び第4項に定める建築物等の劣化状況点検の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ〕・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等（接遇、施設設備の取扱い等）・自己評価の実施状況・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・指定管理業務の収支状況・自主事業の実施状況・市として推進すべき施策の実施状況

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況（年間件数）・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・指定管理業務の収支状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。）・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等・自己評価の実施状況・自主事業の実施状況及び収支状況・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市未来都市創造財団は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

（財政状態）

（経営指標）

	万円		%
総資産	223,209	流動比率	144.4
負債総額	179,088	自己資本比率	19.8
純資産額	44,121	負債比率	405.9

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月12日に実施している。

なお、監査人が実地調査を行ったところ、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状況が確認できた。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
満 足	87.4 %	79.7 %	82.9 %
不 満	1.3	2.9	2.9

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) モニタリングが不十分であることについて

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考えられる。

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 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、

「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(7) 収支状況の記載について

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。

1 2 広島市安佐北区民文化センター

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	市民局文化スポーツ部文化振興課
設置根拠条例	広島市区民文化センター条例
利用料金制の導入の有無	有
施設管理の特徴	ホール、会議室、音楽室、ギャラリーなどを有する施設であり、コンサートや演劇・講演の場を提供している。なお、民間で類似事業を実施しているものはあまりない。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成26年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、 財団法人広島市未来都市創造財団)

(注) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	財団法人広島市未来都市創造財団
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> (ア) 市民の文化活動の振興に資する事業 (イ) 市民の生涯学習を支援する体制の整備及び市民に対する多様な学習機会の提供 (ウ) 市民の学習成果の評価・発表・活用に関する事業の実施 (エ) 市民文化の振興、歴史・科学及び生涯学習に関する調査・研究 (オ) 市民の文化活動、学習活動等に必要な情報の収集及び提供並びに研修の実施 (カ) 歴史・科学に関する資料の収集、保管及び活用 (キ) 勤労者の教養・文化及び福祉の向上並びに職業相談及び職業情報の提供 (ク) 中小企業勤労者の共済に関する事業 (ケ) 市民の文化の振興、歴史・科学、生涯学習及び青少年活動に関する関係団体・機関との連絡調整並びに学習団体の育成指導 (コ) 文化施設、博物館施設、社会教育関連施設、勤労者福祉施設等の管理運営及び整備 (サ) その他、法人の目的を達成するために必要な事業
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市まちづくり市民交流プラザ ・公民館（70施設） ・広島市映像文化ライブラリー ・広島市現代美術館 ・市立図書館（13施設） ・広島市文化創造センター ・区民文化センター（当該指定管理以外のもの7施設） ・広島城 ・広島市こども文化科学館

広島市の他の公 の施設における 指定管理業務 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市江波山気象館 ・広島市郷土資料館 ・広島市中央勤労青少年ホーム ・広島市安佐勤労青少年ホーム ・広島市佐伯勤労青少年ホーム ・広島市こども村 ・西部埋立第五公園 ・広島市国際青年会館 ・広島市青少年センター ・広島市似島臨海少年自然の家 ・広島市三滝少年自然の家 ・広島市グリーンスポーツセンター
--------------------------------------	---

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成27年3月31日
指定管理 業務の内容	(ア) 区民文化センターの使用の許可に関する事 (イ) 区民文化センターへの入館の制限に関する事 (ウ) 区民文化センターの特別設備の設置の許可に関する事 (エ) 区民文化センターの施設及び設備の維持管理に関する事 (オ) その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市安佐北区民文化センターは、ホールのほか、会議室や音楽室、ギャラリーなどを設置している。当該施設の運営にはコンサートや演劇・講演についての民間のノウハウを活かすことができるため、原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島市安佐北区民文化センターの運営に必要なコンサートや演劇・講演の開催についての専門性や継続性を考慮する必要性が低いいため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

広島市安佐北区民文化センターのホール等の利用について、指定管理者制度導入前は午前9時から午後9時までであった開館時間を、指定管理者制度導入後は要望があれば午前8時から午後10時までにするといった開館時間の延長等のサービスの向上があった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

なお、平成22年度以降は利用料金制を導入している。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成26年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理者名	財団法人 広島市文化財団	同左	同左 (平成23年度以降は、 財団法人広島市未来 都市創造財団)
管理経費	万円 36,293	万円 29,936	万円 28,079

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成26年度の管理経費については、指定管理料の限度額(5年間分)を記載した。

(注3) 財団法人広島市文化財団は、平成23年4月1日付けで財団法人広島市ひと・まちネットワーク及び財団法人広島勤労者職業福祉センターと合併し、財団法人広島市未来都市創造財団に組織改編されている。

e 直近5年間の収支状況

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」にその旨の記載がない。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 7,504	万円 7,587	万円 7,639	万円 7,454	万円 7,379
指定管理料	7,503	7,585	7,631	5,747	5,583
利用料金収入	-	-	-	1,705	1,771
その他	0	2	7	1	24
支 出 (b)	7,101	8,051	7,858	6,494	6,949
差 引 (a)-(b)	402	463	219	960	430

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成26年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長等及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	市民局長 市民局次長 市民局文化スポーツ部長
広島市の他の局等	教育委員会教育長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	市民の平等な区民文化センターの使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。	5点
2	事業計画書の内容が、区民文化センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。 利用者に対するサービスの向上を図れるものになっているか。 地域に根差した個性ある文化の創造に寄与しているか。 利用料金の設定等は、利用者サービスを考慮したものになっているか。	45点
3	事業計画書に沿った区民文化センターの管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。	30点

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
4	事業計画書の内容が、区民文化センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 (再掲)	管理経費の縮減	<p>提案額が上限額を超える場合は、0点とする。</p> <p>提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点(20点)とする。</p> <p>上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。</p> <p>[算式]</p> $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 20\text{点}$ <p>小数点第2位を四捨五入</p>	20点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、財団法人広島市文化財団の1者のみであった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、財団法人広島市文化財団を指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1~4の内容は、上記b記載のとおりであり、応募者が1者だったことから、ガイドラインに従い、各評価項目について採点を行った結果により適否を判定している。

区 分	財団法人 広島市文化財団
評価項目1	適
評価項目2	適
評価項目3	適
評価項目4	適
(参考) 指定管理料提案額	万円 28,079

(注) 指定管理料上限額は、2億8,079万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

平成22年度から平成26年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成26年度）の締結	平成22年3月26日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	3	4	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	C	B	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 様々な利用促進策を実施しているものの、不況や利用者の高齢化による利用減少のため、目標利用率は達成できず、昨年度の実績も下回った。今後は、地域に向いての施設PRや親子見学会の実施など、利用促進策を着実に実施することにより、利用率の向上を図るよう指導した。

平成23年度： 開館時間の延長、ホール等の利用料金の割引などの利用促進策を実施した結果、利用率は増加し、目標利用率を上回っている。また、アンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

利用者アンケート等を実施し、利用者による評価を行うとともに、業務の実施状況の自己評価を実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕 ・建築基準法第12条第2項及び第4項に定める建築物等の劣化状況点検の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等）〔研修は実施月のみ報告〕 ・指定管理業務の収支状況 ・自主事業の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況（年間件数） ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等 ・自己評価の実施状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である財団法人広島市未来都市創造財団は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営等に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

（財政状態）

	万円
総資産	223,209
負債総額	179,088
純資産額	44,121

（経営指標）

	%
流動比率	144.4
自己資本比率	19.8
負債比率	405.9

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年2月22日及び3月2日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	78.8	79.9	82.2
不満	0.8	1.7	1.4

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(7) 収支状況の記載について

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。

1.3 広島市出島福祉センター

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	南区役所厚生部生活課（指定管理者の選定に係る事務については、健康福祉局健康福祉企画課）
設置根拠条例	広島市福祉センター条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	管理を行う職員は1名を標準としており、それほど規模が大きくない施設である。社会福祉関係団体等の自主活動のための必要な場の提供が主な業務となっている。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成21年度～平成25年度
形式	指定管理者制度
管理主体	三栄産業株式会社

(注) 出島福祉センターは平成21年12月に開設された施設であり、他の福祉センターの指定管理期間の終期に合わせて、指定期間を平成21年12月から平成26年3月まで（4年4か月）としている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	三栄産業株式会社
事業内容	(ア) ビルメンテナンス事業 (イ) 公共施設の管理運営事業 (ウ) 建物リフォーム事業 (エ) 設備機器メンテナンス事業等
広島市の他の公の施設における指定管理業務	・広島市筒瀬福祉センター ・広島市伴福祉センター ・広島市南観音老人福祉センター ・広島市市営駐車場（横川駐車場） ・寺迫公園 ・佐伯運動公園

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成21年12月10日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 福祉センターの事業の実施等に関する事。 (イ) 福祉センターの使用の許可に関する事。 (ウ) 福祉センターへの入場の制限に関する事。 (エ) 福祉センターの建物及び設備の維持管理に関する事。 (オ) その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市出島福祉センターは、教養・レクリエーション・会議等の便宜を提供する施設であり、広島市では福祉センターについて原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島市出島福祉センターは、管理に当たり専門性や継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

広島市出島福祉センターは、新設施設のため従前との比較はできないが、応募要領上、使用許可等の申請書の受付時間が午前9時から午後5時までとなっているところを、午後10時まで延長している。

(b) 管理経費の縮減効果

広島市出島福祉センターは、新設施設のため従前との比較はできないが、同等の規模を持つ他の福祉センターの管理経費実績を基に必要な管理経費を算定している。

区 分	平成21年度～平成25年度
形 式	指定管理者制度
管理者名	三栄産業株式会社
管理経費	万円 4,480

(注) 管理経費の額は、指定期間の平成21年12月から平成26年3月まで(4年4か月)の指定管理料の限度額である。

e 直近3年間の収支状況

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 401	万円 1,012	万円 1,023
	指定管理料	401	1,016
	その他	-	5
支 出 (b)	458	1,012	1,023
差 引 (a)-(b)	57	0	0

(注) 平成21年度は、平成21年12月から平成22年3月までの収支状況であるため、平成22年度及び23年度と比較して少額となっている。

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成21年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	健康福祉局長 健康福祉局次長 健康福祉局障害福祉部長 南区役所厚生部生活課長
広島市の他の局	病院事業局事務局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	市民の平等な福祉センターの利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、市民の施設の利用を拒んだり、また、その利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。	5点
2	事業計画書の内容が、福祉センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	福祉センターの管理運営に係る基本方針が明確にされ、条例・規則等に沿った適切なものとなっているか。 事業の内容が、福祉センターの設置目的を効果的に達成するものとなっているか。 利用者に対するサービスの向上に向けた取組が検討されているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものとなっているか。	30点

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
3	地域の実情に適合した事業を行う能力を有していること。	地域の実情に適合した事業を行う能力を有していること。	地域の福祉活動・文化活動等に関するニーズを的確に把握しているか（又は、把握する方が検討されているか。）。 地域のニーズを踏まえた事業が計画されているか。 地域団体等と連携した施設運営が計画されているか。	20点
4	事業計画書に沿った福祉センターの管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営状況等は指定管理者としてふさわしいものか。（経営の安定性、継続性、運営や活動の実績、効率的運営への取組、情報公開など） 市が提示した適正な管理が確保できる人員体制・人員配置・育成体制になっているか。（開館時間に対応した人員配置、代替要員の確保など） 個人情報等の管理体制は適正か。 適切な安全対策（事故、防犯、防災、衛生対策など）がとられているか。また、緊急事態等に対応可能な体制となっているか。 適切な苦情処理が行われる体制となっているか。 類似施設の管理運営実績があるか。	25点
5	事業計画書の内容が、福祉センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。（再掲）	管理経費の縮減	提案額が上限額を超える場合は、0点とする。 提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点（20点）とする。 上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。 〔算式〕 $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 20\text{点}$ 小数点第2位を四捨五入	20点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、三栄産業株式会社、特定非営利活動法人ワーカーズコープ、株式会社オオケン及び株式会社ケントクの4者であった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、最も合計点数が高い三栄産業株式会社を指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～5の内容は、上記b記載のとおりである。

区 分	三栄産業 株式会社	特定非営利活 動法人 ワーカーズ コープ	株式会社 オオケン	株式会社 ケントク	
評価項目1	2.8点	3.8点	1.1点	2.0点	
評価項目2	22.6点	25.2点	16.6点	20.2点	
評価項目3	13.5点	15.1点	10.6点	9.4点	
評価項目4	19.5点	19.7点	17.9点	18.4点	
評価項目5	5.8点	4.2点	1.0点	1.9点	
加 点 減 点	1 障害者雇用 率の達成	10点	0点	10点	4点
	2 環境問題へ の配慮	5点	0点	5点	5点
	3 男女共同参 画・子育て支 援の推進	0点	0点	0点	0点
	4 地域貢献度	7点	5点	7点	5点
合計点数	86.2点	73.0点	69.2点	65.9点	
(参考) 指定管理料提案額	万円 4,480	万円 4,624	万円 4,950	万円 4,828	

(注) 指定管理料上限額は、5,001万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成21年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成21年度～平成25年度）の締結	平成21年12月9日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	4	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	B	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成22年度： アンケート調査による利用者の満足度は高く、利用者数が増加して目標利用者数も上回っている。今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指導した。

平成23年度： アンケート調査による利用者の満足度は高く、利用者数が増加して目標利用者数も上回っている。今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指導した。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、評価基準を設けて自己評価を行ったほか、利用者のニーズを分析し、改善点を把握するよう努めている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・地域のニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。）・消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕・苦情・要望への対応状況・人管理体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等）〔研修は実施月のみ報告〕・指定管理業務の収支状況・自主事業の実施状況及び収支状況・市として推進すべき施策の実施状況・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況（年間件数） ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・地域のニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等） ・自己評価の実施状況 ・指定管理業務の収支状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

所管課は指定管理者の財務諸表を入手していたものの、財務安全性の点検は行っていない。

なお、指定管理者の平成23年8月末（決算期）現在の財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

（財政状態）		（経営指標）	
	万円		%
総資産	98,746	流動比率	436.8
負債総額	32,657	自己資本比率	66.9
純資産額	66,089	負債比率	49.4

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月30日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

利用者の満足度に関し、広島市がアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	92.2	98.7	97.0
不 満	0.0	0.3	0.1

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の財務安全性の点検について

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。

1 4 広島市畑賀福祉センター

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	安芸区役所厚生部生活課（指定管理者の選定に係る事務については、健康福祉局健康福祉企画課）
設置根拠条例	広島市福祉センター条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	管理を行う職員は1名を標準としており、それほど規模が大きくない施設である。社会福祉関係団体等の自主活動のための必要な場の提供が主業務となっている。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市安芸区社会福祉協議会	同左	同左

イ 指定管理者の概要

指定管理者	社会福祉法人広島市安芸区社会福祉協議会
事業内容	<p>(7) 社会福祉事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 ・社会福祉を目的とする事業の研究及び総合的企画 ・社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 ・社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 ・上記のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 ・保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 ・ボランティアセンターに関する事業 ・共同募金事業への協力 ・心配ごと相談事業 ・広島市安芸区地域福祉センターの指定管理 ・その他この法人の目的達成のために必要な事業 <p>(1) 公益を目的とする事業</p>
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市瀬野福祉センター ・広島市阿戸福祉センター ・広島市矢野福祉センター ・広島市安芸区地域福祉センター ・広島市矢野老人いこいの家清風荘 ・広島市船越老人いこいの家鼓が浦荘

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 福祉センターの事業の実施等に関すること。 (イ) 福祉センターの使用の許可に関すること。 (ウ) 福祉センターへの入場の制限に関すること。 (エ) 福祉センターの建物及び設備の維持管理に関すること。 (オ) その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市畑賀福祉センターは、教養・レクリエーション・会議等の便宜を提供する施設であり、広島市では福祉センターについて原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島市畑賀福祉センターは、管理に当たり専門性や継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

開館日の拡大や開館時間の延長等のサービスの向上は確認できなかった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市安芸区社会福祉協議会	同左	同左
管理経費	万円 5,572	万円 4,755	万円 5,085

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍（指定期間である4年間分に相当）して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額（4年間分）を記載した。

e 直近5年間の収支状況

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」にその旨の記載がない。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	1,199	1,147	1,199	1,226	1,269
指定管理料	1,199	1,147	1,199	1,226	1,269
支 出 (b)	1,199	1,147	1,199	1,226	1,269
差 引 (a)-(b)	0	0	0	0	0

イ 選定手続について

(7) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	健康福祉局長 健康福祉局次長 健康福祉局障害福祉部長 安芸区役所厚生部生活課長
広島市の他の局	病院事業局事務局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	市民の平等な福祉センターの利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、また、その利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。	5点
2	事業計画書の内容が、福祉センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	福祉センターの管理運営に係る基本方針が明確にされ、条例・規則等に沿った適切なものとなっているか。 事業の内容が、福祉センターの設置目的を効果的に達成するものとなっているか。 利用者に対するサービスの向上に向けた取組が検討されているか。 施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。	30点
3	地域の実情に適合した事業を行う能力を有していること。	地域の実情に適合した事業を行う能力を有していること。	地域の福祉活動・文化活動等に関するニーズを的確に把握しているか。（又は、把握する方策が検討されているか。） 地域のニーズを踏まえた事業が計画されているか。 地域団体等と連携した施設運営が計画されているか。	20点
4	事業計画書に沿った福祉センターの管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。	25点
5	事業計画書の内容が、福祉センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。（再掲）	管理経費の縮減	提案額が上限額を超える場合は、0点とする。 提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点（20点）とする。 上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。 〔算式〕 $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 20\text{点}$ 小数点第2位を四捨五入	20点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、社会福祉法人広島市安芸区社会福祉協議会の1者のみであった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、社会福祉法人広島市安芸区社会福祉協議会を指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～5の内容は、上記b記載のとおりであり、応募者が1者だったことから、ガイドラインに従い、各評価項目について採点を行った結果により適否を判定している。

区 分	社会福祉法人 広島市安芸区社会福祉協議会
評価項目1	適
評価項目2	適
評価項目3	適
評価項目4	適
評価項目5	適
(参考) 指定管理料提案額	万円 5,085

(注) 指定管理料上限額は、5,371万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月29日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年3月31日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

このことに加え、施設の管理状況を確認するため、施設の実地調査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	3	5	5
業務の実施状況	B	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 日曜日等の開館日の午前9時から午後5時までの間、使用許可申請書の受理、使用許可及び使用料の徴収を行える体制が整っていなかった。これらの業務を行うための改善計画書を提出させ、平成21年8月1日から適正な体制となっている。アンケート調査による利用者の満足度は高く、利用者数が増加して目標利用者数も上回っている。今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指導した。

平成22年度： アンケート調査による利用者の満足度は高く、目標利用者数を達成している。今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指導した。

平成23年度： アンケート調査による利用者の満足度は高く、利用者数が増加して目標利用者数も上回っている。今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理運営を行うよう指導した。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、四半期ごとに目標利用者数との比較・収支の状況などにより自己評価を行っているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・地域のニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。）・消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕・苦情・要望への対応状況

記載内容 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等）〔研修は実施月のみ報告〕 ・ 指定管理業務の収支状況 ・ 自主事業の実施状況及び収支状況 ・ 市として推進すべき施策の実施状況 ・ 四半期ごとに報告を求めるもの
--------------	--

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 施設の利用状況（年間件数） ・ 利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・ 地域のニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） ・ 個人情報保護への対応状況 ・ 情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・ 苦情・要望への対応状況 ・ 人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等） ・ 自己評価の実施状況 ・ 指定管理業務の収支状況 ・ 自主事業の実施状況及び収支状況 ・ 市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例次報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

所管課は指定管理者の財務諸表を入手していたが、財務安定性の点検は行っていない。

しかしながら、指定管理者である社会福祉法人広島市安芸区社会福祉協議会は、その運営経費の大部分を、広島市から受託した事業により得た収入と、社会福祉

法人広島市社会福祉協議会からの助成金で賄っており、この助成金の大部分は広島市から補助金支出されているものである。また、社会福祉法人広島市社会福祉協議会は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

このことから、指定管理者である社会福祉法人広島市安芸区社会福祉協議会の財務安定性を点検する意義は低いものとする。

なお、指定管理者の平成23年度末現在の財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)		(経営指標)	
総資産	万円 2,151	流動比率	% 182.0
負債総額	1,089	自己資本比率	49.4
純資産額	1,062	負債比率	102.6

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月19日に実施している。

f 利用者の満足度に関する調査

利用者の満足度に関し、広島市がアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	70.1	80.0	71.8
不満	0.6	1.0	0.7

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の自己評価について

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。

(1) 収支状況の記載について

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

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	中区役所厚生部健康長寿課（指定管理者の選定に係る事務については、健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課）
設置根拠条例	広島市老人いこいの家条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	管理を行う職員は1名を標準としており、小規模な施設である。高齢者に対して、教養の向上、レクリエーション等のための場や入浴施設の提供が主な業務となっている。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市中区社会福祉協議会	同左	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ

イ 指定管理者の概要

指定管理者	特定非営利活動法人ワーカーズコープ
事業内容	(ア) 保険、医療又は福祉の増進を図る活動 (イ) まちづくりの推進を図る活動 (ウ) 子どもの健全教育を図る活動 (エ) 介護保険法に基づく介護、介護予防サービス事業 (オ) 介護保険法に基づく地域密着型サービス (カ) 介護保険法に基づく特定福祉用具販売事業 (キ) 高齢者、障害者保健福祉サービス事業 (ク) 保育、学童保育、子育て支援に関する事業 (ケ) 地域福祉のための人材を育成する研修、講習会の実施 (コ) 町づくりにかかわる事業 (サ) 地域に関わる仕事おこしを促進する講座や研修、相談事業 (シ) 障害者自立支援法による居宅介護、児童デイサービス等の介護給付事業 (ス) 障害者自立支援法による自立訓練、就労継続支援等の訓練給付 (セ) 障害者自立支援法による地域活動支援センター、移動支援等の地域生活支援事業 (ソ) 指定管理者制度による公共施設等の管理運営事業 (タ) 教育及び職業訓練、職業紹介事業 (チ) 有機農作物の生産事業
広島市の他の公の施設における指定管理業務	・広島市草津老人いこいの家 ・広島市中央老人福祉センター

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 老人いこいの家の使用の許可等に関する事。 (イ) 老人いこいの家への入場の制限に関する事。 (ウ) 老人いこいの家の建物及び設備の維持管理に関する事。 (エ) その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市吉島老人いこいの家は、高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション等のために気軽に利用できる場を提供する施設である。このような施設は、地域団体等が地域のニーズを汲み上げ施設運営を図ることが有益であることから、原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島市吉島老人いこいの家は、管理に当たり専門性や継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

開館日の拡大や開館時間の延長等のサービスの向上は確認できなかった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市中区社会福祉協議会	同左	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
管理経費	万円 3,680	万円 3,299	万円 3,184

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

e 直近5年間の収支状況

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	824	824	824	816	770
指定管理料	824	824	824	816	770
その他	0	-	-	-	-
支 出 (b)	828	837	849	882	1,017
差 引 (a)-(b)	4	12	24	66	247

イ 選定手続について

(7) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	健康福祉局長 健康福祉局次長 健康福祉局高齢福祉部長 中区役所厚生部健康長寿課長
広島市の他の局	病院事業局事務局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	老人の平等な老人いこいの家の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、高齢者等の施設の利用を拒んだり、また、その利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。</p>	5点
2	事業計画書の内容が、老人いこいの家の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>老人いこいの家の管理運営に係る基本方針が明確にされ、条例、規則等に沿った適切なものとなっているか。</p> <p>利用者に対するサービスの向上に向けた取組が検討されているか。</p> <p>近隣地域の高齢者及び高齢者団体の福祉活動・文化活動等に関するニーズを的確に把握しているか(又は、把握する方策が検討されているか。)。</p> <p>地域住民及び他の施設・団体と連携した施設運営が計画されているか。</p> <p>施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。</p>	45点
3	事業計画書に沿った老人いこいの家の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p>	30点
4	事業計画書の内容が、老人いこいの家の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	<p>提案額が上限額を超える場合は、0点とする。</p> <p>提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点(20点)とする。</p> <p>上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。</p> <p>〔算式〕</p> $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 20\text{点}$ <p>小数点第2位を四捨五入</p>	20点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、特定非営利活動法人ワーカーズコープ及び社会福祉法人広島市中区社会福祉協議会の2者であった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、特定非営利活動法人ワーカーズコープを指定管理者候補として選定した。社会福祉法人広島市中区社会福祉協議会については、指定管理料の提案額が上限額を超えていたため、選定の対象外となった。

なお、評価項目1～4の内容は、上記b記載のとおりであり、選定対象が1者のみとなったことから、ガイドラインに従い、各評価項目について採点を行った結果により適否を判定している。

区 分	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
評価項目 1	適
評価項目 2	適
評価項目 3	適
評価項目 4	適
(参考)	万円
指定管理料提案額	3,184

(注) 指定管理料上限額は、3,316万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月26日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員

に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	5	4	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	B	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 施設のPRを図るなど利用促進策を実施した結果、目標利用者数を上回った。平成22年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。

平成23年度： 自主事業の実施や地域の行事にも積極的に参加するなどの取組を続けた結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、アンケートによる利用者の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、毎月、実施報告書をまとめるに当たり、利用者数、収支の比較を行っている。また、四半期ごと及び年度末に自己評価を行っている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 施設の利用状況 ・ 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・ 個人情報保護への対応状況 ・ 情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況 ・ 苦情・要望への対応状況 ・ 人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・ 指定管理業務の収支状況 ・ 自主事業の実施状況及び収支状況 ・ 市として推進すべき施策の実施状況 ・ 四半期ごとの報告

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況（年間件数） ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等 ・自己評価の実施状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

所管課は指定管理者の財務諸表を入手していたものの、財務安全性の点検を行っていない。

なお、指定管理者の平成23年度末現在の財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)

	万円
総資産	166,403
負債総額	149,126
純資産額	17,276

(経営指標)

	%
流動比率	159.4
自己資本比率	10.4
負債比率	863.2

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月26日に実施している。

しかし、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。

なお、実施方法については、「実地調査の実施項目」（事業報告書項目）に従って以下のとおり確認した旨を、実施結果については、適正に実施されており「特に指摘事項は認められなかった。」旨を記載していた。

平成23年度事業計画書どおり適正な利用が図られているかどうかを目視及び管理人等からヒアリングで確認

アンケート結果について、管理人等からヒアリングで確認

書面により確認

f 利用者の満足度に関する調査

利用者の満足度に関し、広島市がアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	69.6	84.8	83.3
不 満	2.8	1.1	2.2

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) モニタリングが不十分であることについて

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 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の財務安全性の点検について

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

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	安佐南区役所厚生部健康長寿課（指定管理者の選定に係る事務については、健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課）
設置根拠条例	広島市老人いこいの家条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	管理を行う職員は1名を標準としており、小規模な施設である。高齢者に対して、教養の向上、レクリエーション等のための場や入浴施設の提供が主な業務となっている。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市安佐南区社会福祉協議会	同左	伴学区社会福祉協議会

イ 指定管理者の概要

指定管理者	伴学区社会福祉協議会
事業内容	(ア) 解決を必要とするニーズを発見するための社会調査 (イ) ニーズにもとづく共同計画の立案 (ウ) 社会福祉事業計画の実施に必要な社会資源の開発及び動員 (エ) 社会福祉事業の遂行を能率的、効果的にするための連絡調整 (オ) 社会福祉事業を推進するための広報活動 (カ) 社会福祉事業を推進するための社会活動 (キ) 共同募金事業への協力 (ク) 日本赤十字社事業への協力 (ケ) その他、目的達成に必要な事業
広島市の他の公の施設における指定管理業務	無

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) 老人いこいの家の使用許可等に関すること。 (イ) 老人いこいの家への入場の制限に関すること。 (ウ) 老人いこいの家の施設及び設備の維持管理に関すること。 (エ) その他の業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市沼田老人いきいの家は、高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション等のために気軽に利用できる場を提供する施設である。このような施設は、地域団体等が地域のニーズを汲み上げ施設運営を図ることが有益であることから、原則どおり指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島市沼田老人いきいの家は、管理に当たり専門性や継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

開館日の拡大や開館時間の延長等のサービスの向上は確認できなかった。

(b) 管理経費の縮減効果

管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市安佐南区社会 福祉協議会	同左	伴学区社会福祉協議会
管理経費	万円 3,269	万円 2,646	万円 2,648

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍（指定期間である4年間分に相当）して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額（4年間分）を記載した。

e 直近5年間の収支状況

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
収 入 (a)	万円 663	万円 668	万円 660	万円 664	万円 663
指定管理料	663	668	660	661	661
その他	-	-	-	2	1
支 出 (b)	663	668	660	466	586
差 引 (a)-(b)	0	0	0	197	76

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	健康福祉局長 健康福祉局次長 健康福祉局高齢福祉部長 安佐南区役所厚生部健康長寿課長
広島市の他の局	病院事業局事務局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	老人の平等な老人いこいの家の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、高齢者等の施設の利用を拒んだり、また、その利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。</p> <p>また、適切な対応ができるようになっているか。</p>	5点
2	事業計画書の内容が、老人いこいの家の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>老人いこいの家の管理運営に係る基本方針が明確にされ、条例、規則等に沿った適切なものとなっているか。</p> <p>利用者に対するサービスの向上に向けた取組が検討されているか。</p> <p>近隣地域の高齢者及び高齢者団体の福祉活動・文化活動等に関するニーズを的確に把握しているか（又は、把握する方策が検討されているか。）。</p> <p>地域住民及び他の施設・団体と連携した施設運営が計画されているか。</p> <p>施設の利用促進に係る数値目標が達成されるものになっているか。</p>	45点
3	事業計画書に沿った老人いこいの家の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p>	30点
4	事業計画書の内容が、老人いこいの家の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。（再掲）	管理経費の縮減	<p>提案額が上限額を超える場合は、0点とする。</p> <p>提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点（20点）とする。</p> <p>上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。</p> <p>〔算式〕</p> $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 20\text{点}$ <p>小数点第2位を四捨五入</p>	20点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、伴学区社会福祉協議会の1者のみであった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、伴学区社会福祉協議会を指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～4の内容は、上記b記載のとおりであり、応募者が1者だったことから、ガイドラインに従い、各評価項目について採点を行った結果により適否を判定している。

区 分	伴学区社会福祉協議会
評価項目1	適
評価項目2	適
評価項目3	適
評価項目4	適
(参考) 指定管理料提案額	万円 2,648

(注) 指定管理料上限額は、2,648万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月24日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

このことに加え、施設の管理状況を確認するため、施設の実地調査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（5段階評価）	5	5	5
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	A	A	A
利用者の満足度	A	A	A

なお、評価の特記事項には以下のとおり記載されている。

平成21年度： 利用者の要望等に応え、利用者が安心して快適に利用できるように努めた結果、利用者数は増加し目標利用者数を上回っている。平成22年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。

平成22年度： 利用者の要望に応え、利用者が安心して快適に利用できるように努めた結果、目標利用者数を上回っている。また、アンケート調査による利用者の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

平成23年度： 相談室の設置や「いこいの家だより」の発行等の利用促進策を講じた結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回った。また、アンケートによる利用者の満足度も3分の2を超えており、引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、毎月、実施報告書をまとめるに当たり、利用者数、収支の比較を行っている。また、四半期ごと及び年度末に自己評価を行っているが、業務の実施状況について自己評価の項目としていない。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の実施状況・施設の利用状況・利用者ニーズの把握、ニーズを踏まえた管理運営に対する実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修について・指定管理業務の収支状況・自主事業の実施状況・市として推進すべき施策の実施状況・四半期ごとの報告

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。
なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none">・管理業務の状況・施設の利用状況（年間件数）・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況・個人情報保護への対応状況・情報公開への対応状況・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む）・苦情・要望への対応状況・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等・自己評価の実施状況・指定管理業務の収支状況・自主事業の実施状況及び収支状況・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

人格なき社団のため、収支計算書以外の財務諸表の提出は不要としている。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、

所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

人格なき社団のため、収支計算書以外の決算書について提出は不要としている。

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月23日に実施している。

しかし、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。

なお、実施方法については、文書の閲覧及び聞き取りとしたことを記載し、実施結果については、適正に業務が行われていることを確認した旨を記載していた。

また、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ける時間が長く、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るケースがあるが、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。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満 足	96.6	79.4	68.0
不 満	0.0	1.9	0.8

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) モニタリングが不十分であることについて

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を入手し忘れているケースがあるが、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 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(7) 指定管理者の自己評価について

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

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	健康福祉局保健部環境衛生課
設置根拠条例	ア 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：広島市火葬場等条例 イ 広島市高天原納骨堂：広島市墓地及び納骨堂条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	火葬場の管理運営については、専門職員の配置が必要である。民間業者が運営している火葬場も全国的には見られるが、広島市内では、民間業者が運営している火葬場はない。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市環境事業公社 株式会社公益社	同左	ひろしま斎苑管理グループ

(注1) 広島市永安館、広島市可部火葬場、広島市五日市火葬場及び広島市高天原納骨堂は、平成17年度以前は財団法人広島市環境事業公社に管理委託され、平成18年度～平成21年度は当該公社が指定管理者となっている。

(注2) 広島市湯来火葬場は旧湯来町が直接運営した施設であり、平成17年4月25日付けで旧湯来町が広島市と合併したことに伴い、株式会社公益社に管理委託された。平成18年度～平成21年度は、株式会社公益社が指定管理者となっている。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	ひろしま斎苑管理グループ 指定管理者はジョイント方式で構成された団体であり、広島県ビルメンテナンス協同組合（代表構成員）及びイー・グループ有限責任事業組合（構成員）で構成されている。 イー・グループ有限責任事業組合が火葬業務・残骨灰処理業務・火葬設備保守点検を、広島県ビルメンテナンス協同組合が上記以外の業務を行う。
事業内容	(ア) 広島県ビルメンテナンス協同組合 ・組合員の行うビルメンテナンス業務（官公需）及び指定管理者制度に係る共同受注 ・組合員の事業に関する経営及び技術の改善向上又は組合事業に関する知識の普及を図るための教育及び情報の提供 ・組合員の福利厚生に関する事業 ・上記の事業に附帯する事業 (イ) イー・グループ有限責任事業組合 ・建造物及び各種施設の管理・運営・設備保守・警備・清掃業務 ・一般廃棄物及び産業廃棄物の収集・運搬・処理業務 ・上記に附帯する一切の業務
広島市の他の公の施設における指定管理業務	・広島市西風館

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	<p>(ア) 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（以下この表において「火葬場」という。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬場における業務の実施に関する事。 ・火葬場の使用の許可に関する事。 ・火葬場の施設の維持管理に関する事。 ・その他市長が定める業務 <p>(イ) 広島市高天原納骨堂（以下この表において「納骨堂」という。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納骨堂における焼骨の収蔵に関する事。 ・納骨堂の使用の許可に関する事。 ・納骨堂の施設の維持管理に関する事。 ・その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

火葬場及び納骨堂は、民間のノウハウを活かすことができるため、原則どおり指定管理者制度を導入した。

なお、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い。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

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及び広島市高天原納骨堂（以下「永安館等」という。）の運営に当たっては一部専門的知識を必要とする業務があるが、概して専門性や継続性を考慮する必要性が低いため、原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

開館日の拡大や開館時間の延長等のサービスの向上は確認できなかった。

(b) 管理経費の縮減効果について

管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	財団法人 広島市環境事業公社 株式会社公益社	同左	ひろしま斎苑管理 グループ
管理経費	万円 126,832	万円 109,447	万円 102,286

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

(注3) 広島市永安館、広島市可部火葬場、広島市五日市火葬場及び広島市高高原納骨堂は、平成17年度以前は財団法人広島市環境事業公社に管理委託され、平成18年度～平成21年度は当該公社が指定管理者となっている。

(注4) 広島市湯来火葬場は旧湯来町が直接運営していた施設であり、平成17年4月25日付けで旧湯来町が広島市と合併したことに伴い、株式会社公益社に管理委託された。
平成18年度～平成21年度は、株式会社公益社が指定管理者となっている。

e 直近5年間の収支状況

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	27,429	27,477	26,125	25,812	25,639
指定管理料	27,429	27,477	26,125	25,812	25,639
支 出 (b)	27,346	27,405	26,084	24,223	24,371
差 引 (a)-(b)	83	72	40	1,589	1,267

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	健康福祉局長 健康福祉局次長 健康福祉局保健部長
広島市の他の局	病院事業局事務局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	使用者の平等な永安館等の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、また、その利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。 条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。	5点
2	事業計画書の内容が、永安館等の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	業務の目的を認識し、管理運営が適切に行われるものとなっているか。 定期的な研修の実施など、職員等の質の向上や接遇面の充実を図り、利用者に対するサービスの向上を図れるものとなっているか。	30点
3	事業計画書に沿った永安館等の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	団体の経営は安定しているか。 市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。 個人情報等の管理体制は適正か。 緊急事態等に対応可能な体制になっているか。	35点
4	事業計画書の内容が、永安館等の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額を超える場合は、0点とする。 提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点(30点)とする。 上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。 〔算式〕 $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 30\text{点}$ 小数点第2位を四捨五入	30点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、ひろしま斎苑管理グループ、有限会社ジャパנקリーンサービスJVグループ、財団法人広島市環境事業公社及び株式会社Win-Winの4者であった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、最も合計点数が高いひろしま斎苑管理グループを指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～4の内容は、上記b記載のとおりである。

区 分	ひろしま斎苑 管理グループ	有限会社 ジャパנקリー ンサービスJVゲ ループ	財団法人 広島市環境事業 公社	株式会社 Win - Win	
評価項目1	3.9点	2.8点	3.3点	1.3点	
評価項目2	28.0点	18.8点	17.9点	9.5点	
評価項目3	29.8点	20.9点	28.1点	11.4点	
評価項目4	18.5点	19.6点	1.0点	25.7点	
加 点 減 点	1 障害者雇用 率の達成	0点	0点	4点	0点
	2 環境問題へ の配慮	0点	0点	0点	0点
	3 男女共同参 画・子育て支 援の推進	0点	2点	0点	2点
	4 地域貢献度	4点	3点	7点	7点
	5 業務実施状 況の評価	0点	0点	0点	0点
合計点数	84.2点	63.1点	61.3点	52.9点	
(参考) 指定管理料提案額	万円 99,386	万円 98,720	万円 110,581	万円 94,881	

(注) 指定管理料上限額は、111,096万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月31日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	2	3	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	-	-	-
利用者の満足度	B	A	A

(注) 平成21年度の評価は、永安館等を下記の4つに分けて指定管理者を決定しており、その評価はいずれも上記表のとおりであった。

- ・広島市永安館及び広島市高天原納骨堂：財団法人広島市環境事業公社
- ・広島市可部火葬場：財団法人広島市環境事業公社
- ・広島市湯来火葬場：株式会社公益社
- ・広島市五日市火葬場：財団法人広島市環境事業公社

なお、評価の特記事項には、平成21年度において「平成22年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。」と記載されている。

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、事業報告書に記載している項目について、さらに細分化した自己評価項目を作成し、当該項目について自己評価を行っている。自己評価結果は四半期ごとに作成され提出されている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等）〔研修は実施月のみ報告〕 ・指定管理業務の収支状況 ・加点減点項目の実施状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等 ・自己評価の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書では、指定管理者の財務諸表の提出について規定されているが、指定管理者の構成員である広島県ビルメンテナンス協同組合及びイービス・グループ有限責任事業組合のうち、イービス・グループ有限責任事業組合については財務諸表を未入手である。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

所管課では、指定管理者の構成員である広島県ビルメンテナンス協同組合及びイービス・グループ有限責任事業組合の財務安全性の点検を行っていない。

なお、監査の過程で所管課はイービス・グループ有限責任事業組合の財務諸表を入手した。これに基づいた指定管理者の構成員の平成23年度末現在の財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

区 分	財政状態		経営指標	
		万円		%
広島県ビルメンテナ ンス協同組合	総資産	30,254	流動比率	141.0
	負債総額	21,059	自己資本比率	30.4
	純資産額	9,196	負債比率	229.0
イービス・グループ 有限責任事業組合	総資産	17,435	流動比率	124.9
	負債総額	13,600	自己資本比率	22.0
	純資産額	3,835	負債比率	354.6

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月9日に実施している。

しかし、所管課は、実地調査の計画を作成していなかった。また、実地調査の結果を記録していなかった。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
		%	%
満 足	-	70.0	77.3
不 満	-	0.9	1.1

(注) 平成21年度は、指定管理者に対する苦情・要望について調査していることから、満足又は不満の区分はできなかった。なお、平成21年度の調査では、苦情・要望はなかった。

(4) 監査の結果

ア 個別の施設に関する事項

(ア) 財務諸表の未入手について

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。

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。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 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。

(1) モニタリングが不十分であることについて

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。

イ 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の財務安全性の点検について

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。

(イ) 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

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

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	健康福祉局保健部環境衛生課
設置根拠条例	広島市火葬場等条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	葬儀場を有する火葬場である。火葬場の管理運営については、専門職員の配置が必要である。民間業者が運営している火葬場も全国的には見られるが、広島市内では、民間業者が運営している火葬場はない。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成22年度～平成25年度
形式	指定管理者制度
管理主体	ひろしま斎苑管理グループ

(注) 広島市西風館は、平成23年3月22日に開設された。

イ 指定管理者の概要

指定管理者	<p>ひろしま斎苑管理グループ</p> <p>指定管理者はジョイント方式で構成された団体であり、広島県ビルメンテナンス協同組合（代表構成員）及びイージス・グループ有限責任事業組合（構成員）で構成されている。</p> <p>イージス・グループ有限責任事業組合が火葬業務・残骨灰処理業務・火葬設備保守点検を、広島県ビルメンテナンス協同組合が上記以外の業務を行う。</p>
事業内容	<p>(ア) 広島県ビルメンテナンス協同組合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組合員の行うビルメンテナンス業務（官公需）及び指定管理者制度に係る共同受注 ・組合員の事業に関する経営及び技術の改善向上又は組合事業に関する知識の普及を図るための教育及び情報の提供 ・組合員の福利厚生に関する事業 ・上記の事業に附帯する事業 <p>(イ) イージス・グループ有限責任事業組合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建造物及び各種施設の管理・運営・設備保守・警備・清掃業務 ・一般廃棄物及び産業廃棄物の収集・運搬・処理業務 ・上記に附帯する一切の業務
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成23年3月22日～平成26年3月31日まで
指定管理業務の内容	(ア) 火葬場 ・火葬場の業務の実施に関する事。 ・火葬場の使用の許可に関する事。 ・火葬場の施設の維持管理に関する事。 ・その他市長が定める業務 (イ) 葬儀場 ・葬儀場の使用の許可に関する事。 ・葬儀場の施設の維持管理に関する事。 ・その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

火葬場及び葬儀場は、民間のノウハウを活かすことができるため、原則どおり指定管理者制度を導入した。

なお、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い。

b 公募・非公募の区分

公募

c 公募の理由

広島市西風館は一部専門的知識を必要とする業務があるが、概して専門性や継続性を考慮する必要性が低い。原則どおり公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

広島市西風館は、新設施設のため従前との比較はできないが、同様の機能を持つ永安館等については、開館日の拡大や開館時間の延長等のサービスの向上は確認できなかった。

(b) 管理経費の縮減効果

広島市西風館は、新設施設のため従前との比較はできないが、同様の機能を持つ永安館等の管理経費実績を基に必要管理経費を算定している。

なお、永安館等では、管理経費について縮減効果を得られている。

区 分	平成22年度～平成25年度
形 式	指定管理者制度
管理主体	ひろしま斎苑管理グループ
管理経費	万円 39,700

(注) 管理経費の額は、指定期間の平成23年3月から平成26年3月まで(3年1か月)の指定管理料の限度額を記載した。

e 直近2年間の収支状況

区 分	平成22・23年度
収 入 (a)	万円 12,495
指定管理料	12,495
支 出 (b)	9,216
差 引 (a)-(b)	3,278

(注) 広島市西風館は平成23年3月22日に開設されたため、平成22年度の収支状況は平成23年度に含めて記載した。

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長及び外部委員で構成されている。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	健康福祉局長 健康福祉局次長 健康福祉局保健部長
広島市の他の局	病院事業局事務局長
外 部 委 員	税理士 学識経験者

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

なお、下記の評価項目のうちいずれか1項目に「0点」がある場合は、選定の対象外とすることとしている。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	公募要綱上の評価項目	公募要綱上の評価の内容	配点
1	使用者の平等な西風館の使用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、また、その利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。</p>	5点
2	事業計画書の内容が、西風館の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>業務の目的を認識し、管理運営が適切に行われるものとなっているか。</p> <p>定期的な研修の実施など、職員等の質の向上や接遇面の充実を図り、利用者に対するサービスの向上を図れるものとなっているか。</p>	30点
3	事業計画書に沿った西風館の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p>	35点
4	事業計画書の内容が、西風館の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 (再掲)	管理経費の縮減	<p>提案額が上限額を超える場合は、0点とする。</p> <p>提案額が下限額を下回る場合は、調査の結果、業務が適正に履行されないおそれがあると認められるときは0点とし、適正に履行されると認められるときは満点(30点)とする。</p> <p>上記、以外の場合は、次の算式により採点する。ただし、その数値が1未満の場合は1点とする。</p> <p>〔算式〕</p> $\frac{\text{上限額} - \text{提案額}}{\text{上限額} - \text{下限額}} \times 30\text{点}$ <p>小数点第2位を四捨五入</p>	30点
合 計				100点

c 応募者の数

応募者は、ひろしま斎苑管理グループ、株式会社ケイミックス、太陽・沼田まちづくりグループ及び平和斎場グループの4者であった。

d 審査結果

審査結果は次表のとおりであり、最も合計点数が高いひろしま斎苑管理グループを指定管理者候補として選定した。

なお、評価項目1～4の内容は、上記bのとおりである。

区 分		ひろしま斎苑 管理グループ	株式会社 ケイミックス	太陽・沼田 まちづくり グループ	平和斎場 グループ
評価項目1		4.3点	3.4点	3.6点	2.6点
評価項目2		27.2点	22.0点	18.5点	20.5点
評価項目3		33.5点	23.3点	23.0点	19.1点
評価項目4		14.7点	20.4点	14.5点	14.3点
加 点 減 点	1 障害者雇用 率の達成	0点	0点	0点	0点
	2 環境問題へ の配慮	0点	5点	0点	0点
	3 男女共同参 画・子育て支 援の推進	0点	0点	2点	2点
	4 地域貢献度	4点	3点	3点	4点
合計点数		83.7点	77.1点	60.6点	58.5点
(参考) 指定管理料提案額		万円 39,700	万円 37,704	万円 39,777	万円 39,833

(注) 指定管理料上限額は、4億4,876万円である。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成23年3月18日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年4月1日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度

に関する調査について実施の方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成23年度
評価（3段階評価）	3
業務の実施状況	A
施設の利用状況	-
利用者の満足度	A

b 指定管理者の自己評価

指定管理者は、事業報告書に記載している項目について、さらに細分化した自己評価項目を作成し、当該項目について自己評価を行っている。自己評価結果は四半期ごとに作成され提出されている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月10日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 施設の利用状況 ・ 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等）〔実施月のみ報告〕 ・ 個人情報保護への対応状況 ・ 情報公開への対応状況 ・ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・ 消防訓練の実施状況〔事業計画書で定めた実施予定月及び実際の実施月のみ報告〕 ・ 苦情・要望への対応状況 ・ 人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修（接遇、施設設備の取扱い等）〔研修は実施月のみ報告〕 ・ 指定管理業務の収支状況 ・ 加点減点項目の実施状況 ・ 四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・指定管理業務の収支状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯、衛生対策などの安全対策を含む。） ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修等 ・自己評価の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書では、指定管理者の財務諸表の提出について規定されているが、指定管理者の構成員である広島県ビルメンテナンス協同組合及びイー・グループ有限責任事業組合のうち、イー・グループ有限責任事業組合については財務諸表を未入手である。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

所管課では、指定管理者の構成員である広島県ビルメンテナンス協同組合及びイー・グループ有限責任事業組合の財務安全性の点検を行っていない。

なお、監査の過程でイー・グループ有限責任事業組合の財務諸表を入手した。これに基づいた指定管理者の構成員の平成23年度末現在の財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

区 分	財政状態		経営指標	
		万円		%
広島県ビルメンテナ ンス協同組合	総資産	30,254	流動比率	141.0
	負債総額	21,059	自己資本比率	30.4
	純資産額	9,196	負債比率	229.0

区 分	財政状態		経営指標	
		万円		%
イージス・グループ 有限責任事業組合	総資産	17,435	流動比率	124.9
	負債総額	13,600	自己資本比率	22.0
	純資産額	3,835	負債比率	354.6

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月9日に実施している。

しかし、所管課は、実地調査の計画を作成していなかった。また、実地調査の結果を記録していなかった。

f 利用者の満足度に関する調査

利用者の満足度に関し、広島市がアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成23年度
	%
満 足	82.6
不 満	3.8

(4) 監査の結果

ア 個別の施設に関する事項

(ア) 財務諸表の未入手について

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。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(7) 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。

(4) モニタリングが不十分であることについて

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。

イ 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(7) 指定管理者の財務安全性の点検について

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。

(4) 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

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

(1) 施設の概要

項目	内容
所管課	こども未来局保育課
設置根拠条例	広島市保育園条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	広島市立大町幼稚園に併設する保育園の管理運営を行う。運営に当たり資格職（保育士、嘱託医）の配置が必要である。

(注) こども未来局保育課は、平成24年4月1日付けでこども未来局保育企画課に組織改編された。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島県同胞援護財団	同左	同左

イ 指定管理者の概要

指定管理者	社会福祉法人広島県同胞援護財団
事業内容	<p>多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が、個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として、次の社会福祉事業を行っている。</p> <p>(ア) 第1種社会福祉事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子生活支援施設の経営 ・児童養護施設の経営 ・養護老人ホームの経営 ・特別養護老人ホームの経営 ・障害者支援施設の経営 <p>(イ) 第2種社会福祉事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育所の経営 ・子育て短期支援事業の経営 ・児童家庭支援センターの経営 ・老人居宅介護等事業の経営 ・老人デイサービス事業の経営 ・老人短期入所事業の経営 ・障害福祉サービス事業の経営
広島市の他の公の施設における指定管理業務	・広島市鈴峰園

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	<p>(ア) 大町第二保育園の運営に関すること。</p> <p>(イ) 大町第二保育園の建物及び設備の維持管理に関すること。</p> <p>(ウ) その他市長が定める業務</p>

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由及び公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

広島市の公立保育園89園のうち88園は広島市が直接運営しているが、大町第二保育園だけは指定管理者制度を導入している。

大町第二保育園は、公立幼稚園の空き教室を活用して保育園を整備したもので、民間事業者の活力の活用の観点から、社会福祉法人広島県同胞援護財団に管理運営を委託して平成14年11月に開園した。その後、地方自治法の改正により指定管理者制度が創設されたことを受け、平成18年度から同法人を指定管理者として指定管理者制度を導入している。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

保育に当たっては職員と在園の乳幼児及び保護者との安定した信頼関係が不可欠であることから、指定管理者制度の創設以前から施設の管理運営を委託していた社会福祉法人広島県同胞援護財団を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

開園時間の延長等のサービスの向上は確認できなかったが、保育所保育指針に基づく保育を行っている。

(b) 管理経費の縮減効果

大町第二保育園において保育の質が確保されるよう、管理経費は広島市内の私立保育園に支出されている保育所運営費等に準じて算出し、支払われている。

平成17年度以前と平成18年度から平成21年度までの管理経費の額を比較すると同程度であったが、平成22年度から平成25年度までの管理経費が増加しているのは、3歳児の定員を33名から43名に変更（10名増）しているためである。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～ 平成21年度	平成22年度～ 平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島県同胞援護財団	同左	同左
管理経費	万円 23,915	万円 24,768	万円 33,471

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成

17年度決算額を4倍(指定期間である4年間分に相当)して算出した額を記載した。
 (注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

e 直近5年間の収支状況

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」にその旨の記載がない。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	6,092	6,224	6,569	7,242	7,069
指定管理料	6,092	6,224	6,569	7,242	7,069
支 出 (b)	5,793	6,175	6,279	7,102	7,052
差 引 (a)-(b)	299	49	289	139	16

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	こども未来局長 こども未来局次長 こども未来局児童相談所長 こども未来局こども未来企画課長 こども未来局保育課保育施策推進担当課長
広島市の他の局	健康福祉局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

- b 評価基準における評価項目
 評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	託児及びその保護者の平等な大町第二保育園の利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、利用者の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。</p>
2	事業計画書の内容が、大町第二保育園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>公立保育園の指定管理者としての役割と責務を十分認識しているとともに、子育て支援施設としての保育園の役割を認識しているか。</p> <p>保育課程が明確にされ、国が定めた保育所保育指針に沿った適切なものとなっているか。</p> <p>保育の実施に当たり、保護者との情報交換や情報提供について配慮されているか。</p> <p>年間行事及びデイリープログラムが適切に計画されているか。</p> <p>地域の福祉向上のため、地域住民や関係機関・団体と連携・協力が計画されているか。</p> <p>隣接幼稚園との園児の交流、職員の合同研修などの連携が計画されているか。</p> <p>給食の献立等が適切なものとなっているか。</p>
3	事業計画書に沿った大町第二保育園の管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p>
4	事業計画書の内容が、大町第二保育園の設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。(再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、6名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、社会福祉法人広島県同胞援護財団を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項 目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月29日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年3月31日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	3	3	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	-	-	-
利用者の満足度	A	A	A

b 指定管理者の自己評価

四半期ごとの評価及び年度を通じた評価を自己評価として実施している。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月5日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の利用状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開の実施状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・消防訓練の実施状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・自主事業の実施状況及び収支状況 ・市として推進すべき施策の実施状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設管理（点検を含む。）の実施状況 ・施設・物品の滅失・き損の状況 ・施設の利用状況（年間件数） ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開の実施状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・自己評価の実施状況 ・自主事業の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況

(c) 財務諸表

基本協定書では、指定管理者の財務諸表の提出について規定されているが、資金収支計算書以外の財務諸表は入手していなかった。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者の資金収支計算書以外の財務諸表を未入手であり、所管課で財務安全性の点検は行っていない。

なお、監査の過程で所管課は財務諸表を入手した。これに基づいた指定管理者の平成23年度末現在の財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

(財政状態)

	万円
総資産	577,552
負債総額	75,968
純資産額	501,584

(経営指標)

	%
流動比率	445.3
自己資本比率	86.8
負債比率	15.1

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月22日に実施している。

しかし、所管課は、実地調査の結果を記録していなかった。

f 利用者の満足度に関する調査

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ており、その結果は以下のとおりである。

区分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	%	%	%
満足	84.1	78.9	82.8
不満	2.3	3.6	4.5

(4) 監査の結果

ア 個別の施設に関する事項

(ア) 財務諸表の未入手について

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。

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。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) モニタリングが不十分であることについて

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 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 指定管理者の財務安全性の点検について

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。

(イ) 収支状況の記載について

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）

(1) 施設の概要

項 目	内 容
所 管 課	こども未来局こども・家庭支援課
設置根拠条例	広島市こども療育センター条例
利用料金制の導入の有無	無
施設管理の特徴	設置目的に沿って管理を安定的に行っていくためには、医師をはじめ理学療法士、作業療法士、心理療法士、言語聴覚士、保健師、看護師、保育士など多種多様な専門職員が相当数必要となる。 また、施設で行っている療育は、施設スタッフと施設を利用する心身障害児やその家族との深い信頼関係を前提に成り立っている。

(2) 指定管理の概要

ア 施設管理の推移

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市社会福祉事業団	同左	同左

イ 指定管理者の概要

指定管理者	社会福祉法人広島市社会福祉事業団
事業内容	<p>広島市と一体となって広島市社会福祉事業の推進を図り、広く市民福祉の向上と増進に寄与することを目的として次の社会福祉事業を行っている。</p> <p>(ア) 第1種社会福祉事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的障害児通園施設の経営 ・肢体不自由児通園施設の経営 ・難聴幼児通園施設の経営 ・情緒障害児短期治療施設の経営 ・知的障害者更生施設の経営 ・知的障害者授産施設の経営 <p>(イ) 第2種社会福祉事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体障害者福祉センターの経営 ・障害福祉サービス事業の経営 ・地域活動支援センターの経営 <p>(ウ) その他の事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・療育相談所及び療育相談室の経営
広島市の他の公の施設における指定管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市中心身障害者福祉センター ・広島市北部障害者デイサービスセンター ・広島市皆賀園

ウ 指定管理業務の概要

指定期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理業務の内容	(ア) こども療育センターに置く施設（分館に置く施設を含む。）の業務の実施に関する事。 (イ) こども療育センターの利用の制限に関する事。 (ウ) こども療育センターの建物及び設備の維持管理に関する事。 (エ) その他市長が定める業務

(3) 着眼点ごとの監査手続及びそれにより確認した事実の概要

ア 募集手続について

(ア) 監査手続

指定管理者制度導入の理由や公募・非公募の理由等について、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 指定管理者制度導入の理由

こども療育センターは、心身障害児の早期発見・早期治療、訓練及び指導等を行うことにより心身障害児の福祉の増進を図る施設であり、管理実績のある広島市の指導調整団体に高いスキルが蓄積されていることから、指定管理者制度を導入した。

b 公募・非公募の区分

非公募

c 非公募の理由

こども療育センターは、心身障害児の早期発見に努めるとともに、心身障害児に対し、早期治療、訓練及び指導等を行うことにより、心身障害児の福祉の増進を図る施設である。この設置目的に沿って管理を安定的に行っていくためには、医師をはじめ理学療法士、作業療法士、心理療法士、言語聴覚士、保健師、看護師、保育士など多種多様な専門職員が相当数必要となる。また、こども療育センターで行っている療育は、施設スタッフと施設を利用する心身障害児やその家族との深い信頼関係を前提に成り立っている。

こうしたことから、医師等の専門職員を多数提供可能であり、施設利用者等との信頼関係を培ってきた社会福祉法人広島市社会福祉事業団を非公募により選定している。

d 指定管理者制度の導入効果

(a) サービスの向上

開館日の拡大や開館時間の延長等のサービスの向上は確認できなかった。

ただし、業務の性格上、職員が継続して心身障害児にサービスを提供することが重視される施設である。

(b) 管理経費の縮減効果

指定管理者制度の導入の前後で管理経費は大きく変わらない。これは、指定管理者制度導入前後で管理主体に変更がなく、コスト面で大きな見直しはなかったことが要因と考えられる。なお、平成18年度から平成21年度までの管理経費の限

度額は71億4,156万円であり、平成22年度から平成25年度までの限度額と比較すると一定の経費の縮減効果が見込まれる。

区 分	平成17年度以前	平成18年度～平成21年度	平成22年度～平成25年度
形 式	管理委託制度	指定管理者制度	同左
管理主体	社会福祉法人 広島市社会福祉事業団	同左	同左
管理経費	万円 664,310	万円 666,445	万円 707,379

(注1) 平成17年度以前の管理経費については、指定期間の管理経費との比較のため、広島市で指定管理者制度導入効果を試算した「平成18年度制度導入施設の経費面の効果」に準じ、平成17年度決算額を4倍(指定期間である4年間に相当)して算出した額を記載した。

(注2) 平成18年度～平成21年度の管理経費については、指定期間である4年間の実績額を、また、平成22年度～平成25年度の管理経費については、指定管理料の限度額(4年間分)を記載した。

e 直近5年間の収支状況

広島市では、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、「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」にその記載がない。

また、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。

区 分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
	万円	万円	万円	万円	万円
収 入 (a)	164,696	166,829	169,492	121,791	123,676
指定管理料	164,696	166,829	169,492	121,791	123,676
支 出 (b)	164,696	166,829	169,492	121,791	123,676
差 引 (a)-(b)	0	0	0	0	0

イ 選定手続について

(ア) 監査手続

指定管理者候補選定委員会の構成及び評価基準における評価項目等について、指定管理者候補選定委員会議事録を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(1) 事実の概要

a 指定管理者候補選定委員会の構成

平成22年度から平成25年度までの指定管理者候補の選定に当たって、指定管理者候補選定委員会は所管課の属する局のほか、他局の局長で構成されている。非公募

による選定のため外部委員は選ばれていない。

所管課が属する局以外の第三者が審議に参加しており、一定の公平性・中立性が確保される仕組みとなっている。

区 分	役 職 等
所管課の属する局	こども未来局長 こども未来局次長 こども未来局児童相談所長 こども未来局こども未来企画課長 こども未来局保育課保育施策推進担当課長
広島市の他の局	健康福祉局長

(注) 表中の役職等は、選定当時のものである。

b 評価基準における評価項目

評価項目等は以下のとおりである。

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
1	心身障害児の平等なこども療育センターの利用が確保されること。	市民の平等利用を確保することができること。	<p>正当な理由がなく、心身障害児の施設の利用を拒んだり、またその利用について不当な差別的取扱いをしないため、どのような方策がとられているか。</p> <p>条例、規則等に基づき利用を拒むべき場合について正確に理解しているか。また、適切な対応ができるようになっているか。</p>
2	事業計画書の内容が、こども療育センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。	施設効用が最大限に発揮されること。	<p>事業の内容が、センターの設置目的を効果的に達成するものとなっているか。</p> <p>事業の実施について、こども療育3センターの連携が効率的に図られるものとなっているか。</p> <p>事業の実施について、関係機関や関係施設、家庭等との連携が効果的に図られるものとなっているか。</p> <p>地域交流の促進について、具体的な取組が計画されているか。</p> <p>人材の育成(研修生やボランティアの受入れ等)について、具体的な取組が計画されているか。</p> <p>自己評価の実施について、具体的な取組が計画されているか。</p> <p>市民への情報提供について、具体的な取組が計画されているか。</p>
3	事業計画書に沿ったこども療育センターの管理を安定して行う能力を有していること。	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していると認められること。	<p>団体の経営は安定しているか。</p> <p>市が提示した適正な管理の実施が確保されるようになっているか。</p> <p>個人情報等の管理体制は適正か。</p> <p>緊急事態等に対応可能な体制になっているか。</p>

評価項目	設置根拠条例上の指定基準	選定要綱上の評価項目	選定要綱上の評価の内容
4	事業計画書の内容が、こども療育センターの設置の目的を効果的に達成し、かつ、その管理に要する経費を縮減できるものであること。 (再掲)	管理経費の縮減	提案額が上限額以下となっていること。

c 選定結果

指定管理者候補選定委員会では、6名の委員の全員が「適」と評価し、指定管理者候補選定委員会の総合判定を「適」とした。この結果、社会福祉法人広島市社会福祉事業団を指定管理者候補として選定した。

ウ 協定書の締結手続について

(ア) 監査手続

基本協定書及び年度協定書について、その内容及び締結日を確認し、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

平成22年度から平成25年度までの基本協定書及び平成23年度の年度協定書の締結状況は以下のとおりであり、協定書の内容にも特に問題は認められなかった。

項目	締結日付
基本協定書（平成22年度～平成25年度）の締結	平成22年3月31日
年度協定書（平成23年度）の締結	平成23年3月31日

エ モニタリング及び評価手続について

(ア) 監査手続

指定管理者の自己評価、業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況について確認し、所管課による点検状況について所管課職員に質問を行うことにより、監査を実施した。

また、所管課による実地調査について実地調査の項目及び記録を、利用者の満足度に関する調査について実施方法及び結果を、それぞれ確認するとともに、所管課職員に対して質問を行うことにより、監査を実施した。

(イ) 事実の概要

a 広島市による評価

広島市による評価は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
評価（3段階評価）	3	3	3
業務の実施状況	A	A	A
施設の利用状況	-	-	-
利用者の満足度	A	A	A

b 指定管理者の自己評価

知的障害児通園施設（育成園、くすのき園、なぎさ園）は中・四国地区幼児通園施設協議会が作成した施設サービス評価基準により、また、情緒障害児短期治療施設（愛育園）は全国情緒障害児短期治療施設協議会が作成した施設サービス基準により、肢体不自由児通園施設（二葉園、わかば園）は近畿肢体不自由児施設協議会が作成した施設サービス基準により、療育相談所（室）は日本医療機能評価機構が作成した自己評価調査票により、それぞれ自己評価を行っている。

なお、難聴幼児通園施設（山彦園）については、特段のサービス評価基準がないことから、厚生労働省の共通評価等により自己評価を行っている。

c 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の入手状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	翌月15日までに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設の点検・修繕等の実施状況 ・施設・物品の滅失・き損の状況 ・施設の利用状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況 ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・四半期ごとに報告を求めるもの

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後速やかに報告が行われている。

なお、提出時期及び記載内容は以下のとおりである。

提出時期	毎年度終了後速やかに提出
記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・施設管理（点検を含む。）の実施状況 ・施設・物品の滅失・き損の状況 ・施設の利用状況（年間） ・利用促進の数値目標に対する実績値及び利用促進策の実施状況 ・個人情報保護への対応状況 ・情報公開への対応状況 ・緊急事態、不法行為等への対応状況

記載内容 (続き)	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情・要望への対応状況 ・人員体制、人員配置、指揮命令系統、責任体制、職員研修 ・指定管理業務の収支状況 ・自己評価の実施状況 ・情報提供の実施状況 ・市として推進すべき施策の実施状況
--------------	--

(c) 財務諸表

基本協定書どおり、指定管理者の平成23年度の財務諸表を入手している。

d 業務実施報告書、事業報告書及び財務諸表の点検状況

(a) 業務実施報告書（月例報告書）

指定管理者から期限内に基本協定書で定められた内容どおり業務実施報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(b) 事業報告書（年度報告書）

指定管理者から年度終了後に基本協定書で定められた内容どおり事業報告書が提出されており、所管課により適時にそのモニタリングが実施されている。

なお、所管課によるモニタリングは、広島市がガイドラインで定めている様式を基にして所管課で作成された「チェックリスト」を利用し、実施されている。

(c) 財務諸表

指定管理者である社会福祉法人広島市社会福祉事業団は、広島市の指導調整団体であるため、主管課において当該団体の運営に関し指導調整を行うとともに決算報告等を受けている。

なお、指定管理者の平成23年度末現在における財政状態及び経営指標は以下のとおりである。

（財政状態）

	万円
総資産	84,665
負債総額	77,891
純資産額	6,774

（経営指標）

	%
流動比率	117.0
自己資本比率	8.0
負債比率	1,149.8

e 実地調査の状況

所管課による実地調査は、平成24年3月23日に実施している。

実地調査については、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、実地調査の計画の作成までは行っていなかった。また、実地調査の結果も記録していなかった。

f 利用者の満足度に関する調査

利用者の満足度に関し、広島市がアンケート調査を実施しており、その結果は以下のとおりである。

区 分	平成21年度	平成22年度	平成23年度
満 足	75.3 %	76.2 %	71.7 %
不 満	4.6	4.3	5.8

(4) 監査の結果

特に指摘すべき事項はなかった。

(5) 監査の意見

ア 個別の施設及び指定管理者制度全般に共通する事項

以下に掲げる項目については、広島市の指定管理者制度全般に係る事項でもあることから、本章において個別の施設で検出された事項として述べるとともに、「第5 総論」において広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 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

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。

イ 指定管理者制度全般に係る事項

以下に掲げる項目については、複数の施設で同様の事例が確認できたことなどから、「第5 総論」において、広島市の指定管理者制度全般に係る事項として取りまとめ、監査の意見として述べる。

(ア) 収支状況の記載について

「指定管理者の業務実施状況の概要・評価」における「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。

第5 総論

本章においては、「第4 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

(1) 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

(ア) 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。

(2) 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

(ア) 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、自己評価を行っているものの、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

(7) 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。 自己資本は小さくないか。
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。 継続企業的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

(ア) 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。

(イ) 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ける時間が長く、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る。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。

(3) その他

ア 情報公開について

(ア) 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。

(イ) 「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

(7) 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。

(1) 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る。

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