

青森県報

号外第三十六号

平成二十六年
四月二十五日
(金曜日)

目次

監査委員

特定行政監督の結果…………… (事務局) …… 1

監査委員

特定行政監督の結果

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

平成26年 4月25日

青森県監査委員

同	泉山哲章
同	元木篤子
同	山谷清文
同	小樽山吉紀

平成25年度

特定行政監督報告書

「指定管理者制度の運用について」

平成26年3月

青森県監査委員

目 次

第1 監査対象事務及び選定理由	1
1 監査対象事務	1
2 選定理由	1
第2 監査実施概要	1
1 実施期間	1
2 監査対象機関	1
3 実施方法	3
4 監査対象年度	3
5 監査の主な着眼点	3
第3 監査調査及び聞き取り調査の結果	3
1 県の管理体制	3
(1) 担当職員の状況	3
ア 担当職員の配置状況	3
イ 担当職員の経験年数	3
(2) 業務内容の引継ぎ・研修状況	4
ア 管理業務マニュアルの有無	4
イ 担当職員の引継ぎの内容	4
ウ 研修の実施	5
2 指定管理に係る委託料	6
(1) 平成 24 年度委託料の予定価格の積算の考え方	6
(2) 委託料の減額の取扱い等	6
3 モニタリング	7
(1) 指定管理者の運営状況の把握	7
ア モニタリング実施方針	7
イ アンケート調査の内容等に係る協議の状況	8
ウ 管理状況、経理状況の把握	9
① 定期報告書の点検	9
② 事業報告書の点検	10
③ 実地調査	10
④ 指定管理者の業務実施体制の把握	12
エ 指定管理者との情報共有	12
オ 指定管理者の行う自主事業の把握	13
(2) 指定管理者の運営状況の評価基準	14
(3) 災害時等に避難拠点となる施設における具体的対応	15
ア 地域防災計画における対応	15
イ 国民保護計画における対応	16
(4) 指定管理者が管理する県所有物品の管理状況	16
第4 改善等を要する事項	18
1 県の管理体制	18
2 モニタリング	18
(1) 指定管理者の運営状況の把握	18
ア アンケート調査	18
イ 管理状況、経理状況の把握	19
ウ 指定管理者の業務実施体制の把握	19
エ 指定管理者との情報共有	19
(2) 指定管理者の運営状況の評価	20
3 災害時等に避難拠点となる施設における具体的対応	20
4 意見	21

第1 監査対象事務及び選定理由

1 監査対象事務

指定管理者制度の運用について

2 選定理由

指定管理者制度は、平成 15 年の地方自治法改正において、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的に制度化された。

県においては、同制度の創設に伴い、当該制度の円滑な導入及び適切かつ効果的な運用を図るため、「青森県公の施設の指定管理者制度に係る運用指針」（以下「運用指針」という。）を策定し、指定管理者の指定等に関する標準的な事務処理について定めている。

県の公の施設については、平成 18 年度から順次指定管理者制度が導入され、平成 25 年 4 月時点で 29 施設が指定管理者による管理となっている。

指定管理者制度の導入に伴い、県の業務は、公の施設を直接管理運営することから指定管理者の管理運営状況をモニタリングし評価、監督することへと変化することとなった。

そこで、指定管理者制度導入施設（以下「指定管理施設」という。）を所管する機関において、施設のモニタリング等をどのように行っているか、担当職員の能力維持についてどのような方法をとっているか等、指定管理者制度の運用について監査を実施したものである。

第2 監査実施概要

1 実施期間

平成 24 年 11 月から平成 26 年 3 月まで

2 監査対象機関

指定管理施設を所管する 15 機関（内訳は表 1 のとおり。）

表 1 監査対象機関一覧

対象機関	所管施設
青い森鉄道対策室	青い森鉄道
地域活力振興課	青森県立三沢航空科学館
青少年・男女共同参画課	青森県男女共同参画センター
自然保護課	青森県立自然ふれあいセンター
健康福祉政策課	白神山地ビクターセンター
こどもみらい課	十二湖エコ・ミュージアムセンター
障害福祉課	県民福祉プラザ
観光企画課	青森県子ども家庭支援センター
	青森県身体障害者福祉センターねむのき会館
	青森県視覚障害者情報センター
	青森県聴覚障害者情報センター
	青森県立はまなす医療療育センター
	青森県営浅虫水族館
	青森県営駐車場
	青森県営柳町駐車場
東青地域果民局地域整備部	県営住宅の団地及び特定公共賃貸住宅の団地並びにこれらの共同施設
	岩木川流域下水道
中南地域果民局地域整備部	県営住宅の団地及び特定公共賃貸住宅の団地並びにこれらの共同施設
三八地域果民局地域整備部	馬淵川流域下水道
西北地域果民局地域整備部	県営住宅の団地及び特定公共賃貸住宅の団地並びにこれらの共同施設
上北地域果民局地域整備部	十和田湖特定環境保全公共下水道
下北地域果民局地域整備部	県営住宅の団地及び特定公共賃貸住宅の団地並びにこれらの共同施設
	青森県総合運動公園
	新青森県総合運動公園
	青森県営スケート場
スポーツ健康課	青森県武道館

※平成 24 年度に指定管理者制度を導入した青森県総合社会教育センター及び青森県立郷土館は対象から除いた。

3 実施方法

調査対象機関に対して調査調査の提出を求め書類監査を行ったほか、聞き取り調査を行った。

4 調査対象年度

平成 24 年度、ただし、一部については平成 23 年度（特に記載がない場合は、平成 24 年 10 月 31 日現在の状況に基づく。）

5 調査の主な着眼点

- (1) 県の管理体制は適切か。
- (2) 指定管理者制度の運用は運用指針を踏まえたものとなっているか。
- (3) 災害時の施設管理について具体的な方法が定められているか。

第3 調査調査及び聞き取り調査の結果

調査対象とした 15 機関から提出された調査調査及び聞き取り調査の結果は、以下のとおりである。

1 県の管理体制

(1) 担当職員の状況

ア 担当職員の配置状況

平成 24 年 4 月 1 日現在の指定管理施設の担当職員数（副担当者を含む。）は表 2 のとおりとなっている。

担当職員の配置数は、2 人が 14 施設（53.8%）と最も多く、次いで 3 人が 5 施設（19.2%）、1 人が 4 施設（15.4%）、4 人が 3 施設（11.5%）の順となっている。

表 2 担当職員数別施設数

1 人	2 人	3 人	4 人	合計
4 施設	14 施設	5 施設	3 施設	26 施設

※青森県総合運動公園及び新青森県総合運動公園の 2 施設は合わせて 1 施設として集計している。以下、施設数を集計する場合は同じ。

※担当職員の人数は延べ人数である。以下、職員数を集計する場合は同じ。

イ 担当職員の経験年数

担当職員の指定管理事務に係る経験年数については、表 3 のとおりとなっている。

経験年数は、1 年が 27 人（45.8%）と最も多く、次いで 2 年が 11 人（18.6%）、0 年が 10 人（16.9%）、3 年が 4 人（6.8%）、5 年が 3 人（5.1%）、

10 年以上が 2 人（3.4%）、7 年及び 9 年が各 1 人（各 1.7%）の順で、経験年数 3 年未満の職員が 48 人と全職員の 81.4%を占め、2 年未満は 37 人（62.7%）となっている。

担当職員のうち指定管理者制度導入前の公の施設の管理運営に係る事務の経験を有している職員は、表 4 のとおりとなっている。

経験年数 0 年が 50 人（84.7%）と最も多く、次いで 1 年が 4 人（6.8%）、7 年が 2 人（3.4%）、3 年、4 年及び 5 年が各 1 人（各 1.7%）の順で、指定管理者制度導入前の経験を有していない職員が 50 人と全体の 84.7%を占めている。

表 3 指定管理事務に係る経験年数の区分による職員数

0 年	1 年	2 年	3 年	5 年	7 年	9 年	10 年 以上	合計
10 人	27 人	11 人	4 人	3 人	1 人	1 人	2 人	59 人

※経験年数には指定管理者制度導入前ものを含み、月単位の端数がある場合は、6 か月以上を 1 年、6 か月未満を 0 年とした。

表 4 指定管理者制度導入前の経験を有する職員数

0 年	1 年	3 年	4 年	5 年	7 年	合計
50 人	4 人	1 人	1 人	1 人	2 人	59 人

(2) 業務内容の引継・研修状況

ア 管理業務マニユアルの有無

調査対象機関における指定管理施設に係る管理業務マニユアルの有無については、表 5 のとおりとなっている。

管理業務マニユアルを作成しているが 1 施設（3.8%）、作成していないが 25 施設（96.2%）となっている。

表 5 管理業務マニユアル

有	無	合計
1 施設	25 施設	26 施設

【管理業務マニユアルを作成している施設】

- ・ 県宮住宅等（西北地域県民局地域整備部）

イ 担当職員の引継の内容

担当職員の異動の際の後任者への引継方法は、表 6 のとおりとなっている。

管理業務マニュアルを作成している1施設を除いたすべての施設において引継書のみによる引継となっている。
引継書は、担当職員が分担している他の分担事務を含めた事務の概要や手順についてのもので、施設管理の具体的な内容等、管理業務マニュアルとしての内容が含まれていないものであった。

表6 引継方法

引継書	引継書以外のマニュアル	引継書及びマニュアル	口頭	合計
25施設	0施設	1施設	0施設	26施設

ウ 研修の実施

担当職員に対する指定管理施設に係る知識等を習得させるための研修等の実施状況については、表7のとおりとなっている。
外部研修に参加しているが14施設(53.8%)と最も多く、次いで指定管理者によるレクチャーを受けているが2施設(7.7%)の順となっている。一方、特に実施していないは10施設(38.5%)となっている。

表7 研修等の実施状況

外部研修に参加	職場内研修	指定管理者によるレクチャー	実施していない	合計
14施設	0施設	2施設	10施設	26施設

【研修等を実施していない施設】

- ・ 県民福祉プラザ (健康福祉政策課)
- ・ 子ども家庭支援センター (こどもみらい課)
- ・ 身体障害者福祉センターねむのき会館 (障害福祉課)
- ・ 視覚障害者情報センター (障害福祉課)
- ・ はまなす医療療育センター (障害福祉課)
- ・ 浅虫水族館 (観光企画課)
- ・ 県営駐車場 (東青地域県民局地域整備部)
- ・ 柳町駐車場 (東青地域県民局地域整備部)
- ・ スケート場 (スポーツ健康課)
- ・ 武道館 (スポーツ健康課)

2 指定管理に係る委託料

(1) 平成24年度委託料の予定価格の積算の考え方

平成24年度の委託料の予定価格積算の考え方は、表8のとおりとなっている。
回答は複数回答となっているが、必要経費を積算して使用しているが17施設(48.6%)と最も多く、次いで直前の指定管理者に対する委託料実績額を使用しているが8施設(22.9%)、県直営時の管理経費実績額又は予算額に削減率を乗じるなどして使用しているが5施設(14.3%)、直前の指定管理者に対する委託料実績額に削減率を乗じるなどして使用しているが1施設(2.9%)、その他が4施設(11.4%)となっている。
その他のうちの3施設はスケート場などのスポーツ施設で、過去の平均を基準額を算定しているとしており、1施設は、無償の委託となっている。複数回答は8施設で、うち3施設はいずれも社会福祉施設で、直前の実績額と必要経費を使用しているとしており、残りの5施設は県営駐車場や下水道で、直営時の実績額に削減率などを乗じたものと必要経費を積算したものである。

表8 平成24年度委託料積算の考え方 (単位：件)

県直営時の管理経費実績額又は予算額を使用している。	0
県直営時の管理経費実績額又は予算額に削減率を乗じるなどして使用している。	5
直前の指定管理者に対する委託料実績額を使用している。	8
直前の指定管理者に対する委託料実績額に削減率を乗じるなどして使用している。	1
必要経費を積算して使用している。	17
その他	4
合計	35

(2) 委託料の減額の取扱い等

運用指針では、利用料金制をとる場合、県が行う大規模な修繕等の費用の負担軽減等を図るため、個別施設の事情を勘案し、利用料金収入見込みを上回る収入増がある場合は、増収分の一定割合の額を県に納付させること(委託料の減額)ができるとされている。また、利用料金制を採用しない場合であっても、指定管理者の集客努力へのインセンティブを引き出すことにつながるため、個別施設の事情を勘案し、県に使用料金収入見込みを上回る収入増がある場合は、増収分の一定割合を指定管理者に支払うこと(メリットシズム)が、指定期間の使用料金収入合計額が基準額に満たなかった場合は、当該

基準額との差額の一定割合を県に支払うこと（デマリットシステム）とすることができるとされている。

平成23年度における委託料の減額の取扱い、マリットシステム及びデマリットシステムの導入状況は、表9のとおりとなっている。

減額の取扱い等を導入しているが8施設（30.8％）、導入していないが18施設（69.2％）となっている。

監査対象の26施設のうち利用料金制をとっているのは6施設で、いずれの施設においても委託料の減額の取扱いをしている。また、6施設のうち5施設は利用料収入額と目標額を比較するもので、1施設は収入総額と支出総額を比較するものとなっている。

利用料金制をとっていない20施設のうちマリットシステム及びデマリットシステムを導入しているのは2施設となっている。

表9 委託料の減額の取扱い等の導入

利用料金制をとる施設	利用料金制をとらない施設
委託料の減額の取扱い	マリット・デマリットシステムの導入
有	有
6施設	2施設
無	無
0施設	18施設

【利用料金制（委託料の減額の取扱い）をとっている施設】

- ・三沢航空科学館（地域活力振興課）
- ・白神山地ビジターセンター（自然保護課）
- ・浅虫水族館（観光企画課）
- ・総合運動公園及び新総合運動公園（スポーツ健康課）
- ・スケート場（スポーツ健康課）
- ・武道館（スポーツ健康課）

【マリット・デマリットシステムを導入している施設】

- ・県営駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・柳町駐車場（東青地域県民局地域整備部）

3 モニタリング

(1) 指定管理者の運営状況の把握

ア モニタリング実施方針

運用指針では、県は、次期指定期間における管理運営状況等のモニタリング実施方針案（評価項目、成果目標項目等）を策定し、指定管理者を選定するための審査委員会に諮ることとしている。

モニタリング実施方針の有無については、表10のとおりとなっている。

モニタリング実施方針があるが22施設（84.0％）、ないが4施設（15.4％）となっている。

表10 モニタリング実施方針

有	無	合計
22施設	4施設	26施設

【モニタリング実施方針がない施設】

- ・三沢航空科学館（地域活力振興課）
- ・自然ふれあいセンター（自然保護課）
- ・はまなす医療療育センター（障害福祉課）※非公募
- ・浅虫水族館（観光企画課）

イ アンケート調査の内容等に係る協議の状況

運用指針では、指定管理者は、県と協議の上、施設管理状況、職員対応状況、実施事業・展示等、サービス全般に関する利用者のアンケート調査を適当な時期に実施（施設の管理のみを業務とする施設を除く。）し、自己改善に資するものとしている。また、調査結果はとりまとめの上、県が行う実地調査時又は事業報告書提出時に、提出することとしている。

アンケート調査を実施していない施設は4施設で、うち3施設は管理のみを業務とする下水道施設である。

【アンケート調査を実施していない施設】

- ・岩木川流域下水道（中南地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（中南地域県民局地域整備部）
- ・馬淵川流域下水道（三八地域県民局地域整備部）
- ・十和田湖特定環境保全公共下水道（上北地域県民局地域整備部）

アンケート調査を実施している22施設について、アンケート調査について県と事前協議しているかについては、表11のとおりとなっている。

事前に協議しているが15施設（68.2％）、協議していないが7施設（31.8％）となっている。

また、アンケート調査の結果の報告の有無については、表12のとおりとなっている。

報告があるが21施設（95.5％）、報告がないが1施設（4.5％）となっている。報告を受けていない1施設は、県と指定管理者の間で締結している指定管理に係る協定に定めがないことを理由としている。

表 11 アンケート調査の内容等の協議

有	無	合計
15 施設	7 施設	22 施設

【アンケート調査の内容等の協議がない施設】

- ・県民福祉プラザ（健康福祉政策課）
- ・身体障害者福祉センターねむのき会館（障害福祉課）
- ・視覚障害者情報センター（障害福祉課）
- ・はまなす医療療育センター（障害福祉課）
- ・県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（三八地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（西北地域県民局地域整備部）

表 12 アンケート調査の結果報告

有	無	合計
21 施設	1 施設	22 施設

【アンケート調査の結果報告がない施設】

- ・県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）

ウ 管理状況、経理状況の把握

運用指針では、県は、定期報告書及び事業報告書等の点検や実地調査（中間指導）により、指定管理状況のモニタリングを行うこととしている。

① 定期報告書の点検

定期報告書の平成 23 年度の点検状況については、表 13 のとおりとなっている。
書面でのみ点検しているが 15 施設（57.7%）と過半数を超えており、次いで、書面で点検し、必要に応じてヒアリング又は実地調査を実施しているが 5 施設（19.2%）、毎回、書面の点検とともにヒアリングを実施している、毎回、書面の点検とともにヒアリング及び実地調査を実施しているが各 3 施設（各 11.5%）の順となっている。

表 13 定期報告書の点検状況

書面でのみ点検している。	15 施設
毎回、書面の点検とともにヒアリングを実施している。	3 施設
毎回、書面の点検とともに実地調査を実施している。	0 施設
毎回、書面の点検とともにヒアリング及び実地調査を実施している。	3 施設
書面で点検し、必要に応じてヒアリング又は実地調査を実施している。	5 施設
合計	26 施設

② 事業報告書の点検

事業報告書の平成 23 年度の点検状況については、表 14 のとおりとなっている。
書面の点検とともにヒアリングを実施しているが 10 施設（38.5%）と最も多く、書面でのみ点検している、書面の点検とともに実地調査を実施しているが各 8 施設（各 30.8%）となっている。

表 14 事業報告書の点検状況

書面でのみ点検確認している。	8 施設
書面の点検とともにヒアリングを実施している。	10 施設
書面の点検とともに実地調査を実施している。	8 施設
合計	26 施設

③ 実地調査

平成 23 年度の実地調査（中間指導）の実施状況については、表 15 のとおりとなっている。
定期報告書又は事業報告書の点検時以外に実施しているが 15 施設（57.7%）と最も多く、次いで、定期報告書又は事業報告書の点検と併せて実施しているが 4 施設（15.4%）、定期報告書又は事業報告書の点検時のほか点検時以外に実施しているが 2 施設（7.7%）の順で、実施していないが 5 施設（19.2%）となっている。

表 15 平成 23 年度の実地調査（中間指導）の実施状況

定期報告書又は事業報告書の点検と併せて実施している。	4 施設
定期報告書又は事業報告書の点検時以外に実施している。	15 施設
定期報告書又は事業報告書の点検時のほか点検時以外に実施している。	2 施設
実施していない。	5 施設
合計	26 施設

【実地調査を実施していない施設】

- ・ 浅虫水族館（観光企画課）
- ・ 県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（中南地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（三八地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（西北地域県民局地域整備部）

平成 23 年度の実地調査（中間指導）における管理状況及び経理状況に
関し、指定管理者の帳簿等を調査しているかについては、表 16 のとおり
となっている。

実施しているが 14 施設（53.8%）、実施していないが 12 施設（46.2%）
となっている。

実施していない 12 施設のうち 3 施設は 24 年度に実施しており、1 施設
は 25 年度から実施予定としている。

表 16 平成 23 年度の帳簿等の調査

実施している	実施していない	合計
14 施設	12 施設	26 施設

【帳簿等の調査を実施していない施設】

- ・ 三沢航空科学館（地域活力振興課）
- ・ 浅虫水族館（観光企画課）
- ・ 県営駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・ 柳町駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）
- ・ 岩木川流域下水道（中南地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（中南地域県民局地域整備部）
- ・ 馬淵川流域下水道（三八地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（三八地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（西北地域県民局地域整備部）
- ・ 十和田湖特定環境保全公営下水道（上北地域県民局地域整備部）
- ・ 県営住宅等（下北地域県民局地域整備部）

④ 指定管理者の業務実施体制の把握

指定管理者における職員の配置については、全施設について把握してい
るが、事業報告書による把握、実地調査等の際の見直しによる把握など、賃
金台帳等関係書類によって確認していないものも見られた。

指定管理者の事業計画には当該職員の研修についての記述がされてい
ることが多いが、指定管理者の行う職員研修の把握状況については、表 17
のとおり、把握しているが 21 施設（80.8%）、把握していないが 5 施設
（19.2%）となっている。

表 17 指定管理者の行う職員研修の把握状況

把握している	把握していない	合計
21 施設	5 施設	26 施設

【指定管理者の行う職員研修を把握していない施設】

- ・ 県民福祉プラザ（健康福祉政策課）
- ・ 身体障害者福祉センターねむのき会館（障害福祉課）
- ・ 聴覚障害者情報センター（障害福祉課）
- ・ はまなす医療療育センター（障害福祉課）
- ・ 県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）

エ 指定管理者との情報共有

平成 23 年度における指定管理者と果担当者との間での施設管理に関する
打合せの実施状況については、表 18 のとおりとなっている。

打合せを行っているが24施設(92.3%)、打合せを行っていないが2施設(7.7%)となっている。

なお、打合せを行っていない2施設は、いずれも平成24年度からは定期的に実施している。

表18 指定管理者との施設管理に関する打合せ

行っている	行っていない	合計
24施設	2施設	26施設

※ 電話、文書のみによるものなど面談していないものを除く。

【打合せを行っていない施設】

- ・県営駐車場(東青地域県民局地域整備部)
- ・柳町駐車場(東青地域県民局地域整備部)

指定管理者との打合せを行っている24施設について、打合せの実施時期は、表19のとおりとなっている。

必要に応じて行っているが20施設(83.3%)と最も多く、定期的に行っている、定期的に実施するほか、必要に応じて行っているが各2施設(各8.3%)となっている。定期的に行っているのは4施設(16.7%)と少ない。

表19 指定管理者との施設管理に関する打合せの実施時期

定期的に行っている。	2施設
定期的に実施するほか、必要に応じて行っている。	2施設
必要に応じて行っている。	20施設
合計	24施設

【定期的に行っている施設】

- ・三次航空科学館(地域活力振興課)
- ・県営住宅等(東青地域県民局地域整備部)
- ・岩木川流域下水道(中南地域県民局地域整備部)
- ・馬淵川流域下水道(三八地域県民局地域整備部)

ナ 指定管理者の行う自主事業の把握

自主事業を実施している13施設について、自主事業の内容を事前に把握しているかについては、表20のとおりとなっている。

年度事業計画書で把握しているものが5施設(38.5%)と最も多く、次いで、年度事業計画書のほか、事業実施時期にあわせて、具体的計画書を提出

させ把握しているものが2施設(15.4%)、年度事業計画書のほか、事前協議を実施しているものが1施設(7.7%)の順となっている。

表20 指定管理者の行う自主事業の事前把握

年度事業計画書で把握している。	5施設
年度事業計画書のほか、事業実施時期にあわせて、具体的計画書を提出させ把握している。	2施設
年度事業計画書のほか、事前協議を実施している。	1施設
その他	5施設
合計	13施設

自主事業の内容を事後に把握しているかについては、表21のとおりとなっている。

事業報告書によるものが7施設(53.8%)と最も多く、次いで、事業報告書のほか、事業実施時期に併せて具体的な報告書を提出させているものが4施設(30.8%)、その他と回答したものが2施設(15.4%)となっている。

その他は事業報告書のほか、実施後に開催結果を電話等での聞き取りとなっている。

表21 指定管理者の行う自主事業の事後把握

事業報告書で把握している。	7施設
事業報告書のほか、事業実施時期にあわせて、具体的報告書を提出させ把握している。	4施設
その他	2施設
合計	13施設

(2) 指定管理者の運営状況の評価基準

運用指針では、県は、事業報告書及び指定管理者の自己評価結果等を踏まえ、前年度における管理及び利用状況に関する評価を行うこととしている。

評価は管理運営状況等チェックシートによることとされ、各施設においては、運用指針に記載されている様式例を基に作成している。

平成28年度の管理運営状況等に係る県と指定管理者の評価に差異があったか調査したところ、表22のとおりとなっている。

差異があるが15施設(57.7%)、差異がないが11施設(42.3%)となっている。

表 22 県と指定管理者における評価の差異

有	無	合計
15 施設	11 施設	26 施設

評価に差異がある場合、差異の理由を説明し、必要に応じて指導するなどの対応を行っている施設が 13 施設、特に対応していない施設が 2 施設あった。

【評価の差異について説明等を行っている施設】

- ・県民福祉プラザ（健康福祉政策課）
- ・聴覚障害者情報センター（障害福祉課）
- ・県営駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・柳町駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）
- ・岩木川流域下水道（中南地域県民局地域整備部）
- ・馬淵川流域下水道（三八地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（三八地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（西北地域県民局地域整備部）
- ・十和田湖特定環境保全公共下水道（上北地域県民局地域整備部）
- ・総合運動公園及び新総合運動公園（スポーツ健康課）
- ・スケート場（スポーツ健康課）
- ・武道館（スポーツ健康課）

【評価の差異について特に対応していない施設】

- ・身体障害者福祉センターねむのき会館（障害福祉課）
- ・県営住宅等（中南地域県民局地域整備部）

(3) 災害時等に避難地点となる施設における具体的対応

ア 地域防災計画における対応

平成 25 年 3 月現在、地域防災計画においては、1 施設が広域避難所に、6 施設が収容避難所に指定されている。

当該施設の基本協定書では、「災害時は、利用者の安全の確保を第一とし、迅速にかつ的確に避難誘導を行うこと」などと規定されているのみで、避難所として、指定管理者が行うべき対応については、具体的な記載はない。

【広域避難所等に指定されている施設】

■ 広域避難所

- ・総合運動公園及び新総合運動公園（スポーツ健康課）

■ 収容避難所

- ・男女共同参画センター（青少年・男女共同参画課）
- ・県民福祉プラザ（健康福祉政策課）
- ・子ども家庭支援センター（こどもみらい課）
- ・身体障害者福祉センターねむのき会館（障害福祉課）
- ・総合運動公園及び新総合運動公園（スポーツ健康課）
- ・スケート場（スポーツ健康課）

イ 国民保護計画における対応

国民保護計画においては、5 施設が避難施設の指定を受けている。

また、避難施設として指定管理者が行うべき対応については、いずれの施設の基本協定書等においても、具体的な記載はない。

【避難施設として指定されている施設】

- ・県営駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・柳町駐車場（東青地域県民局地域整備部）
- ・総合運動公園及び新総合運動公園（スポーツ健康課）
- ・スケート場（スポーツ健康課）
- ・武道館（スポーツ健康課）

(4) 指定管理者が管理する県所有物品の管理状況

県の備品がない 4 施設を除いた 22 施設において、指定管理者が管理する県の備品について、基本協定書等で具体的に品名等が記載されているか調査した結果は、表 23 のとおりで、明記されているが 14 施設（63.6%）、明記されていないが 8 施設（36.4%）となっている。

備品の現物確認、利用状況の把握については、表 24 のとおりとなっている。現物確認等を行っているのは 18 施設（81.8%）、行っていないのは 4 施設（18.2%）となっている。

なお、現物確認等を行っていない 4 施設のうち 1 施設は 23 年度に、1 施設は 22 年度に県有備品の確認を行っている。

表 23 県の備品についての具体的な記載

明記されている	明記されていない	合計
14施設	8施設	22施設

【県の備品について基本協定書等で明記されていない施設】

- ・青い森鉄道（青い森鉄道対策室）
- ・浅虫水族館（観光企画課）
- ・県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）
- ・岩木川流域下水道（中南地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（中南地域県民局地域整備部）
- ・馬淵川流域下水道（三八地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（三八地域県民局地域整備部）
- ・十和田湖特定環境保全公下水道（上北地域県民局地域整備部）

表 24 県の備品の現物確認、利用状況の把握

行っている	行っていない	合計
18施設	4施設	22施設

【県の備品の現物確認等を行っていない施設】

- ・県民福祉プラザ（健康福祉政策課）
- ・県営住宅等（東青地域県民局地域整備部）
- ・県営住宅等（中南地域県民局地域整備部）
- ・馬淵川流域下水道（三八地域県民局地域整備部）

第 4 改善等を要する事項

監査を行った結果、以下のとおり改善等を要する事項がみられた。

1 県の管理体制

【監査結果】

県の担当職員は経験 3 年未満の職員が多く、経験年数 0 年の職員 1 人のみが配置されている施設もあった。また、指定管理者制度導入前の当該施設管理運営の経験を有している職員も少ない。

県の職員が直接当該施設の管理運営に携わることがなくなったことから、担当職員が業務を通して得た施設管理に係る業務知識やノウハウを後任者に伝えていくことにより、担当者の異動による業務知識やノウハウの喪失を防止が必要がある。

そのための方法のひとつとして管理業務マニュアルの作成が考えられるが、作成している施設は 1 施設で、それ以外の施設については、管理業務マニュアルは作成されていない。

また、担当職員に対し指定管理施設に係る知識等を習得させる研修等を実施していない施設は 10 施設であり、担当職員は日常業務を通じて施設に関する知識等を習得するのが一般的となっているものと見受けられる。

【検討事項】

管理業務マニュアルを作成していない機関、研修等の手段を講じていない機関にあつては、指定管理業務に関する業務知識やノウハウを伝達する仕組みや手段を検討する必要がある。

検討を求める機関：14 機関

青い森鉄道対策室、地域活力振興課、青少年・男女共同参画課、自然保護課、健康福祉政策課、こどもみらい課、障害福祉課、観光企画課、東青地域県民局地域整備部、中南地域県民局地域整備部、三八地域県民局地域整備部、上北地域県民局地域整備部、下北地域県民局地域整備部、スポーツ健康課

2 モニタリング

(1) 指定管理者の運営状況の把握

ア アンケート調査

【監査結果】

運用指針では、指定管理者は、県と協議の上、施設管理状況、職員対応状況、実施事業・展示等、サービス全般に関する利用者のアンケート調査を適当な時期に実施（施設のみを業務とする施設を除く。）し、自己改善に資するものとしているが、施設の管理のみを業務とする施設を除

く1施設が実施していなかった。

【改善事項】

アンケート調査を実施していない施設を所管する機関にあっては、アンケート調査を実施させる必要がある。

【改善を求める機関】1機関 中南地域県民局地域整備部】

イ 管理状況、経理状況の把握

【監査結果】

運用指針では、指定管理施設の管理状況及び経理状況に関し、実態を把握するため、適当な時期に、実地調査を年1回以上行うこととされているが、実地調査を行っていない、施設が5施設あった。

【改善事項】

実地調査を実施していない機関にあっては、施設管理やサービスの水準、施設の管理状況等を的確に把握するため、実地調査を行う必要がある。

改善を求める機関：5機関

観光企画課、東青地域県民局地域整備部、中南地域県民局地域整備部、三八地域県民局地域整備部、西北地域県民局地域整備部

ウ 指定管理者の業務実施体制の把握

【監査結果】

指定管理者における職員の配置については、全施設について把握しているが、事業報告書による把握、実地調査等の際の目視による把握など、貸金台帳等関係書類によって確認していないものも見られた。

【要望事項】

各機関にあっては、事業計画書に記載されているとおりスタッフは確保されているか、資格が必要な職種には有資格者が配置されているかなど職員管理や人材確保状況等について、貸金台帳等関係書類により勤務実態を確認するなど、より適切に業務実施体制を把握することを要望する。

エ 指定管理者との情報共有

【監査結果】

指定管理者と施設管理に関する打合せを定期的に行っているのは4施設で、必要に応じて打合せを行っているとしていた施設が20施設である。

【検討事項】

必要に応じて打合せを行っている機関にあっては、適時適切に指定管理

施設の状況を把握するため、会合の定例化を図るなど、指定管理者と情報共有する仕組みの構築について検討する必要がある。

検討を求める機関：13機関

青い森鉄道対策室、青少年・男女共同参画課、自然保護課、健康福祉政策課、こどもみらい課、障害福祉課、観光企画課、中南地域県民局地域整備部、三八地域県民局地域整備部、西北地域県民局地域整備部、上北地域県民局地域整備部、下北地域県民局地域整備部、スポーツ健康課

(2) 指定管理者の運営状況の評価

【監査結果】

運用指針では、指定管理者管理運営状況について、指定管理者の自己評価を踏まえ県が評価することとされているが、指定管理者の自己評価と県の評価結果に差異がある例が15施設について見られた。指定管理者と県の間で評価結果に差異がある場合には、指定管理者に差異が生じた理由や、県が求める業務水準について指定管理者に説明し評価に関する認識の共有化を図っているが、特に対応していないものが2施設見られた。

【改善事項】

評価に差異があるにもかかわらず、特に対応をしていない機関にあっては、評価について、指定管理者と認識の共有化を図る必要がある。

【改善を求める機関】2機関 障害福祉課、中南地域県民局地域整備部】

3 災害時等に避難拠点となる施設における具体的対応

【監査結果】

地域防災計画及び国民保護計画において避難所等の指定を受けている施設は延べ12施設あるが、いずれの施設においても、基本協定書等において災害時等に地域防災計画等に沿って指定管理者が行うべき対応について具体的に記載されていない。

【要望事項】

災害時等の避難施設等の指定を受けている施設を所管する機関にあっては、災害時等に地域防災計画等に沿って指定管理者が行うべき対応等について、可能な限り速やかに、取り決めておくことを要望する。

4 意見

今回の監査において、指定管理者の運営状況の把握や管理運営状況の評価等モニタリングの実施において、運用指針に示された取扱いをしていないなど改善又は検討を求める機関が多数見受けられた。

指定管理者制度においてモニタリングは極めて重要であり、指定管理施設が施設の設置目的に従って適切かつ円滑に運用され、県民に対するサービスの向上を図るためにも、運用指針を所管する行政経営推進室においては、モニタリングが適正に行われるよう、各機関に対し周知徹底を図る必要がある。

(発行所・発行人)
青森市長島一丁目一番一
号
青森県

(印刷所・販売人)
青森市第一問屋町三丁目番七
七号
東奥印刷株式会社

毎週月・水・金曜日発行
定価小口一枚二付十五円四十四銭