

尾張旭市監査公表第13号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき実施した行政監査の結果を、同条第9項の規定により公表します。

令和8年3月3日

尾張旭市監査委員 山田 義浩

尾張旭市監査委員 市原 誠二

テーマ行政監査報告書

第1 準拠した基準

尾張旭市監査基準（令和2年尾張旭市監査委員告示第1号）

第2 監査の種類

テーマ行政監査（地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第199条第2項の規定による監査（行政監査）のうち、市の事務から特定のものを抽出して実施するもの）

第3 監査のテーマ

指定管理者による施設の管理運営が関係法令等に基づき適正に行われているか、また、適正なサービスを確保しつつコスト縮減が図られているかを確認するための仕組み、すなわち、モニタリングの実施は、公の施設において適正なサービスが継続的に提供されることを担保するために極めて重要なプロセスであるといえる。そこで、指定管理者制度を導入する公の施設において、モニタリングが適正に行われ、その結果が、管理運営状況の改善等に活用されているか検証するため、「指定管理者制度を導入している公の施設に係るモニタリングについて」をテーマとして監査を実施した。

第4 監査の対象

1 財政課

指定管理者制度担当課としての令和6年度のモニタリング関連事務

2 指定管理者制度を導入している公の施設の所管課（以下「所管課」という。）

所管する公の施設に係る令和6年度のモニタリング関連事務

第5 監査の着眼点

1 財政課に係るもの

所管課のモニタリング関連事務が確実に実施されるよう指定管理者制度担当課として適切に取り組んでいるか。

2 所管課に係るもの

- (1) 指定管理者に、「指定管理者モニタリングの手引き（財政課策定。以下「手引き」という。）」規定の自己評価（業務報告書の作成・自己評価、事業報告書の作成・自己評価など）及び利用者評価（利用者アンケート）を、確実にかつ適切に実施させているか。
- (2) 所管課として、手引き規定の内部評価（業務報告書、利用者アンケートなどの確認）を確実にかつ適切に実施しているか。
- (3) 確認は、書面によるもののみではなく、実地調査やヒアリングによるものも実施しているか。
- (4) チェックシートによる評価は、形式的なものに陥らず、適切に行われ、業務改善

につながっているか。

第6 監査の実施内容

令和7年10月17日から令和8年2月27日までの間、提出された監査資料及び関係書類を確認するとともに、関係職員の説明を求めることにより実施した。

第7 監査の結果

重要な点において、第1から第6までの記載事項のとおり監査した限りにおいて、監査の対象となった事務が法令に適合し、正確に行われ、最少の経費で最大の効果を挙げるようにし、その組織及び運営の合理化に努めていることが認められた。

監査した結果の概要は以下のとおりである。

1 指定管理者制度を導入している公の施設に係るモニタリングについて

(1) 指定管理者制度を導入している公の施設

本市では、以下の表の公の施設で指定管理者制度を導入している（令和6年度時点。）。

番号	公の施設名称*	所管課	指定期間	指定管理者
1	総合体育館、城山テニスコート、弓道場、城山野球場、市民プール、旭ヶ丘運動広場、旭ヶ丘テニスコート、旭ヶ丘デイキャンプ場、晴丘テニスコート、晴丘運動広場及び南グラウンド	健康都市・スポーツ課	令和4年4月～ 令和9年3月	ハマダスポーツ企画株式会社
2	保養センター尾張あさひ苑	財政課	令和3年4月～ 令和13年3月	尾張旭市施設管理協会
3	東部市民センター	暮らし政策課	令和2年4月～ 令和7年3月	ハマダスポーツ企画株式会社
	渋川福祉センター			
4	スカイワードあさひ		令和6年4月～ 令和7年3月	コニック株式会社 株式会社アルファスポーツ
	旭城			
5	新池交流館		令和4年4月～ 令和7年3月	シンコースポーツ株式会社 名古屋支店
6	城山コミュニティセンター		令和5年4月～ 令和10年3月	城山コミュニティセンター 運営委員会

7	茅ヶ池保育園	保育課	令和5年4月～ 令和15年3月	株式会社日本 保育サービス
8	稲葉保育園		令和6年4月～ 令和16年3月	学校法人菊武 学園
9	東部保育園		令和5年4月～ 令和15年3月	社会福祉法人 オールフェア リー
10	はんのき保育園		令和6年4月～ 令和16年3月	
11	三郷児童館	こども課	令和3年4月～ 令和8年3月	株式会社日本 保育サービス
12	瑞鳳児童館及び渋川児童館			
13	市営バス	都市計画課	令和5年4月～ 令和10年3月	豊栄交通株式 会社
14	文化会館	生涯学習課	令和6年4月～ 令和11年3月	A T F フォー ティーエイト グループ

※ 公の施設の名称は、条例（法第244条の2第3項に規定する条例のうち、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たものをいう。）で定められた名称から「尾張旭市」又は「尾張旭」を省略して記載。

(2) モニタリングについて

ア モニタリングの考え方

本市では、指定管理者制度の導入を適切かつ円滑に進められるよう、基本的な運用指針として「尾張旭市指定管理者制度の運用指針」（財政課策定。以下「指針」という。）を定めており、そこでは、統一的な考え方により、施設所管においてモニタリングする旨規定されている。

この統一的な考え方は、手引きに示され、以下の三つの評価で構成されている。

- (ア) 指定管理者が、提供するサービスや管理運営にかかるコストを自ら評価する「自己評価」
- (イ) 市が、関係法令や協定書（尾張旭市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成18年尾張旭市条例第27号。以下「指定手續条例」という。）第7条第1項で規定される、指定管理者の指定を受けた団体と市長で締結するものをいう。以下同じ。）等で定めた基準を遵守し、適正に業務が行われているかを評価する「内部評価」
- (ウ) 利用者が、提供されたサービスを評価する「利用者評価」

イ モニタリングの実施区分

モニタリングは、協定書の締結を単位とした14区分（(1)の表の番号に対応。）で実施している。

2 財政課による統制

指定管理者制度担当課として、指針や手引きが適切に運用されるよう、事務を行っている。具体的には、所管課に対するモニタリングに係るチェックシートの提出依頼、提出されたチェックシートの内容確認、評価結果の公表などである。これらの際、令和6年度公の施設の指定管理者監査（法第199条第7項の規定による監査のうち、本市が、法第244条の2第3項の規定に基づき公の施設の管理を行わせているものの出納その他の事務の執行で当該公の施設の管理に係るものに係るものをいう。）における尾張旭市監査委員からの要望事項（毎年度、前年度よりも一層充実したモニタリングを実施することを目指して計画的に取り組むとともに、客観的で分かりやすく進化した報告書が公表されることを期待するもの）を反映したものとするよう依頼する、市が前年度に改善指示した事項に係るその後の経過の記載がない場合に記載するよう指導するなどしていた。

なお、モニタリングに関して、担当課としては、チェックシートの項目が多いことが所管課・指定管理者ともに事務負担となっていることが課題と認識しているため、モニタリングの精度を落とさず、項目数や内容について変更できないか検討している。

3 指定管理者が行う事項

(1) 事業計画書の作成（指定管理者による自己評価）

手引きによれば、指定管理者は、四半期ごとに行う自己評価、市との調整事項を踏まえ、指定管理者選定時の業務提案書や協定書の内容、これまでの事業実施状況や事業収支などを総合的に検証し、施設利用者によりよいサービスが提供されるよう、次年度の事業計画書を作成し、市が指定する期日までに市に提出することとされている。

ア 提出期日について

まず、市による提出期日の指定状況を確認したところ、14施設中8施設では年度開始前であったものの、4施設では指定がなく、2施設では年度開始後の4月1日であった。

次に、事業計画書の市における受付日を確認したところ、14施設中7施設に係るものが年度開始後の日付での受付となっていた。

イ 市からの改善指示に対する改善状況について

4(1)で述べるように、事業計画書提出後、市は、必要があれば、指定管理者に修正を指示することとなっている。

そこで、市から改善の指示があった場合に、改善をしたか確認したところ、14施設中1施設が市から改善指示を受け、それを踏まえて事業計画書を改善して

いた。

ウ 見直しについて

四半期ごとに行う自己評価、市との調整事項を踏まえ、事業計画書は見直しが図られていると所管課として評価できるものとなっているか確認したところ、14施設中6施設について所管課がそのように評価していた。見直しが図られているとして挙げられていた事例は、施設利用者のニーズを基にした自主事業の見直し、利用者拡大に向けた取組の導入や事業の見直し、前年度実績を基にした次年度予算額の見直しなどであった。

(2) 業務報告書の作成（指定管理者による自己評価）

手引きによれば、指定管理者は、日常又は定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策のほか、施設の利用状況、利用料金の収納状況など、基本協定書、仕様書等で規定される項目を日報、月報、四半期報（以下これら報告書を「業務報告書」という。）に記録・整理し、市へ提出することとなっている。

ア 業務報告書の記録・整理について

全ての施設が、基本協定書、仕様書等で規定されるとおり業務報告書を作成し、市に提出していた。

イ 月報及び四半期報の提出について

月報及び四半期報について、市は提出期日をそれぞれいつと指定しているか、指定管理者は当該期日までに提出しているかを確認した。

まず、提出期日について、市は、14施設中7施設について毎四半期及び毎月終了の翌月中（又は翌月15日まで）と定め、残りの7施設では定めていなかった。

また、指定管理者は、概ね、当該期日までに提出していたものの、14施設中3施設は、当該期日までではなく、毎四半期及び毎月終了の翌々月以降に提出していた。

この点、提出までに1か月以上要する理由としては、3施設中1施設は、利用料金の電子決済に係る収入額の確認・確定に時間を要するためであった。なお、その他の2施設について、当該施設の所管課はその理由を把握していなかった。

ウ 四半期報におけるチェックシートを用いた自己評価について

手引きによれば、指定管理者は、四半期ごとに、次表の評価基準に基づいた3段階の評価により、チェックシートを用いた自己評価を行うものとなっている。

指定管理者の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で

仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を行い、経過を市に報告する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

この点、当該自己評価の実施状況を確認したところ、14施設中12施設が四半期ごとに実施していたものの、2施設は半期に一度の実施となっていた。当該施設の所管課に、当該施設が自己評価を半期に一度の実施としている理由を尋ねたところ、より実効的で効率的な評価とするため、評価項目を見直し、四半期ごとではなく半期ごとにすることで長期の目標を定め改善に向けた取組を進めるよう、同課独自での改善として、そのようにさせているとのことであった。

また、全ての施設において、自己評価をS（又はB）とした場合に、仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超す（又は基準を満たない）と評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入していた。

(3) 利用者アンケートの実施（利用者評価）、確認、業務改善、公表について

ア 利用者アンケートの実施

手引きによれば、施設利用者の意見、要望等を把握するため、指定管理者は、利用者アンケートを実施することとなっている。そこで、実施状況を確認したところ、14施設中13施設が実施していた。実施していなかった1施設について、当該施設の所管課は、その理由を把握していなかった。

イ 利用者アンケートを実施している13施設の状況

(7) 調査項目の設定について

手引きによれば、利用者アンケートの実施に当たっては指定管理者と市が協議の上、必要な項目を設定することとなっている。そこで、所管課との協議の状況を確認したところ、実施しているのは2施設であった。

(4) 利用者アンケートの結果を基に実施した改善について

手引きによれば、指定管理者は、利用者アンケートの結果について、満足度の低い項目や苦情が発生している業務の原因を明確にする、その原因に対する

解決策の検討、実施、早急な解決が困難な問題の検討課題の抽出及び市への報告といった点に留意して、分析を行い、必要な改善を行うことが大切であるとされている。

a 満足度の低い項目や苦情が発生している業務の原因の明確化

8施設で実施しており、具体的には、「備品不足、従業員（調理員等）不足」、「学生の勉強場所として使用したいニーズの増加」、「施設利用後の職員による巡回が不十分であったこと」といったものであった。

b aの原因に対する解決策の検討、実施

aの8施設全てが、検討、実施していた。具体的には、「ハローワーク等で従業員を募集」、「自主事業として、集会室を一定期間、学生に学習スペースとして無料開放することを検討し、令和7年度に実施」、「施設利用後には、職員による巡回徹底及び施設利用者に対する利用後の声掛け確認を行い、対応が必要な事項の有無を確認するようにした」といったものであった。

c 早急な解決が困難な問題の検討課題の抽出及び市への報告

7施設（うち1施設はaの8施設以外）において、事例があった。具体的には、「従業員を募集しても集まらないこと」、「トイレ洋式化、駐車台数の不足」といったものであった。

d アンケート結果を基に指定管理者が実施した改善内容

14施設中9施設について、アンケートの結果を基に改善を実施していた。具体的には、「配備可能な備品の追加配備、接客改善」、「案内図の字句誤表記の修正、共用スペースにおける他の利用者の迷惑になっている案件への対処」、「次年度の自主事業の考案」といったものであった。

なお、2施設は、令和7年10月時点において、令和6年度に実施した利用者アンケートについていまだ集計していなかった。

(ウ) 利用者アンケートの実施状況等の公表

手引きによれば、利用者アンケートの実施状況やその結果を基に行った業務改善の取組や経過は、各施設において施設利用者へ公表することが望ましいとされているところ、公表が行われていたのは5施設であった。この点、公表されていない8施設のうち7施設について、当該施設の所管課は、その理由を把握していなかった。

(4) 事業報告書の作成（自己評価）

手引きによれば、指定管理者は、年度が終了した時点で事業報告書を作成し、指定手続条例で定める期日までに市へ提出することとなっているところ、14施設中4施設は当該期日後の提出となっていた。

4 市が行う事項

(1) 事業計画書の確認

手引きによれば、指定管理者から提出された事業計画書について、市は、指定管理者選定時の審査基準、業務提案書や協定書の内容、これまでの事業実施状況、事業収支、チェックシートに基づく評価などを踏まえ、施設の設置目的に則した管理運営計画が立てられているか、収支計画に無理がないか、魅力ある自主事業の実施等により施設の利用拡大が図られているかなど適正なサービスが提供されているかを確認し、必要があれば修正を指示するものとされている。

この点、全ての所管課が、全ての施設について、事業計画書の確認を行っていた。また、3(1)イで述べたとおり、1施設について修正を指示していた。

(2) 業務報告書の確認

手引きによれば、指定管理者から提出された業務報告書の内容を確認し、適切に管理運営が行われているかを確認することとなっており、経年的な比較や類似施設との比較など、客観的な分析を行い、重大な事故・事件の予兆となりうる変化を見逃さないこと、事業計画書と比較を行うことで当初の計画に無理がないか、今後適切なサービスが継続して提供できるかを確認することが大切であるとされている。

ア 客観的な分析

14施設中13施設が、決算額（光熱水費、人件費など）・利用者数・施設利用料収入の経年的な比較、類似施設との施設の老朽化状況・修繕履歴などの比較により、分析していた。ただし、分析結果を資料として残しているのは、13施設のうち3施設であった。

イ 事業計画書との比較

全ての所管課が、全ての施設について、比較していた。その結果、収支の悪化、光熱水費・燃料費・人件費の高騰などの課題を検出し、当初の計画に無理がないか、今後適切なサービスが継続して提供できるかを確認していた。

(3) チェックシートによる確認、評価

手引きによれば、指定管理者が自己評価を行った3(2)ウのチェックシート（第1～3四半期）の内容を確認し、年度終了時のチェックシートを用い評価を行うこととされている（チェックシートの様式は、第1～3四半期のものと年度終了時のもので異なっており、年度終了時のものには所管課による評価欄が追加されている。）。この点、全ての所管課が、全ての施設の全期のチェックシートについて確認、評価していた（3(2)ウで述べたとおり、14施設中2施設については所管課の判断で半期ごとの提出とさせていることから、半期ごとの確認、評価。）。

次に、手引きによれば、第1～第3四半期のチェックシートは、当該年度の管理運営業務の履行及び改善項目の確認、指定管理者が策定する翌年度の事業計画を確認する際に、また、年度終了後のチェックシートは、市による評価（基準は次表の

とおり。)を行い、翌年度以降の改善に活用するとともに、公表用として、それぞれ活用することとなっている。

市の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を指示し、経過を確認する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

この点、全ての所管課が、全ての施設について、第1～第3四半期終了後のチェックシートは適宜、年度終了後のチェックシートは適宜次年度以降の改善に、また、公表用として、それぞれ活用していた。

ところで、チェックシートの様式には「改善を指示した場合のその後の経過」欄が設けられ、市側が記載することとされている。しかしながら、同欄の記載事例は、ほとんどなかった。

(4) 事業報告書の確認

手引きによれば、指定管理者から提出された事業報告書により、指定管理者の適正かつ確実なサービスの提供が確保されていたか、履行内容及び報告書等の具体的な内容が事業計画で提示されている要求水準を満たしていたかを確認することとされている。

全ての所管課が、全ての施設について、この確認を実施していた。確認は、利用者数や収支の確認、実施内容の実施計画や仕様書との比較などによるものであった。なお、所管課によっては、提出の都度、その内容について指定管理者にヒアリングを行っていた。

(5) 実地調査、ヒアリングによる確認

手引きによれば、現場感覚を持った確認、評価を実施するため、日常的に実地調査を行い、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等

の発生状況、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、施設利用者の声などを現地にて確認することとされている。また、その際は、指定管理者と管理業務について意思疎通を図り、連絡調整等を行うことが重要とされている。

全ての所管課で、全ての施設について、実地調査を実施し、指定管理者と意思疎通を図り、連絡調整等を行っていた。

ここで、手引きで規定される実地調査の目的や内容に鑑み、実施した際は、それを記録することが肝要と考えられる。この点、所管課が調査記録を作成していたのは、14施設中2施設であった。

(6) コミュニケーション会議の実施

手引きによれば、指定管理者の行う業務についての連絡調整、施設の目的に即した管理がされているかの意思疎通を図るためコミュニケーション会議を実施することとされている。会議は、年度終了後のチェックシートの内容を確認した際や、翌年度の事業計画作成前など、少なくとも半期に1回は実施し、その他必要に応じて随時開催することとされている。

この点、全ての所管課が、全ての施設について、コミュニケーション会議を実施していた。一方、その頻度を見ると、12回（毎月）など頻繁に開催している施設も見受けられたが、14施設中4施設は年度中に1回であった。

また、手引きで規定されるコミュニケーション会議の目的や内容に鑑み、実施した際は、それを記録することが肝要と考えられる。この点、所管課がコミュニケーション会議の内容を記録していたのは、14施設中6施設であった。

(7) 中間評価の実施

手引きによれば、指定期間（法第244条の2第5項の規定により、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとされている。）が5年を超える施設については、指定管理運営実績の中間評価を実施することとなっている（指定期間の半分が経過する翌年度に、指定期間の初年度から中間評価を行う前年度までにおける実績を総合的に評価する。）。

この点、指定期間が5年を超える施設は、14施設中5施設（いずれも10年）であるが、現在の指定期間においては、いずれも、実施時期が到来していなかった。

(8) モニタリング結果の公表

手引きによれば、市民に対する説明責任を果たすため、市が評価したモニタリングの結果は公表することとされている。

ア チェックシートの公表

手引きによれば、公表までの流れは、次のとおりとされている。

時期	流れ
4月30日	チェックシートの提出

	(指定管理者→所管課)
5月中旬	チェックシートにより、市の評価を実施 (所管課)
	必要に応じ改善指示 (所管課→指定管理者)
6月	チェックシートの提出 (所管課→財政課)
7月	チェックシートの公表 (各施設における閲覧、市ホームページ)
9月	中間評価の実施・公表 (各施設における閲覧、市ホームページ)

全ての所管課が、全ての施設について、市が評価したモニタリングの結果を公表していた。

イ 利用者アンケートの公表

手引きによれば、指定管理者が実施した利用者アンケートについては、各施設及びホームページ等において公表することが望ましいとされている。

この点、公表していたのは、14施設中2施設についてであった。

第8 意見

監査の結果は第7のとおりであるが、本市の組織及び運営の合理化又は改善に資するため、法第199条第10項の規定に基づき、以下のとおり意見を付す。

- 1 第7の3(1)に記載のとおり、年度の事業計画書について、施設によっては、所管課による提出の指定期日や実際の受付日が年度開始後であったこと、提出された事業計画書に係る所管課による改善指示の事例が1施設のみであったこと、指定管理者による総合的検証を踏まえた事業計画書の見直しが所管課として確認できるようになっていない施設が8施設あったことを検出した。この点、事業計画書の作成、提出及び確認は、前年度のモニタリングを踏まえ、次年度の業務改善につなげる重要な工程と考えられる。よって、所管課、指定管理者ともに、事業計画書の年度開始前の提出・受付、同書を基にした密なコミュニケーションにより、年度開始前に当該年度の事業計画のブラッシュアップを図るよう努められたい。
- 2 第7の3(3)イに記載のとおり、指定管理者が行う利用者アンケートについて、14施設中12施設において、市と調査項目の協議をしていなかった。利用者アンケートは、施設の設置目的に即した運営が行われているか、実際の利用者である市民が提供されるサービスに満足しているかを把握するため実施するものであり、調査項目の協議がないと、施設設置者である市の視点が調査項目に反映されない、アンケート内容が固定化するといったリスクがあると考えられる。

については、所管課は、指定管理者が利用者アンケートを実施する際に、必ず、調査項目の協議をさせるよう徹底されたい。

なお、利用者アンケートは、満足度の低い項目や苦情が発生している業務の原因を明確にするためのものでもあるが、調査項目の設定によっては、単なる現状評価にとどまり、具体的なサービス改善への取組に直結しにくい場合があると考えられる。

については、利用者が「満足している点」だけでなく、「不満に感じる点」や「改善してほしい点」を具体的に記述できる欄を設けるなど、アンケート結果が指定管理者の改善努力を促し、利用者サービスの質的向上に資するものとなるよう、所管課、指定管理者ともに、調査項目について不断の検討をされたい。

3 第7の3(3)イ(ウ)及び4(8)イに記載のとおり、指定管理者が行う利用者アンケートについて、その結果を基に行った業務改善の取組や経過などを指定管理者や所管課が公表していない事例が多く見受けられた。透明性と説明責任の確保や、改善点の特定とサービスの質向上につながると考えられることから、積極的に公表されたい。

4 第7の4(2)アに記載のとおり、指定管理者から提出された業務報告書について、ほとんどの施設が、客観的な分析を行っているものの、多くの施設について、所管課は、その結果を資料として残していなかった。また、第7の4(5)に記載のとおり、ほとんどの施設について、所管課は、実地調査の記録を作成していなかった。

これらの資料や記録を作成することで、分析・確認した内容を検証可能な形で残すことができ、後日の再調査や比較検討も可能となる。また、市民に対する説明責任と透明性を確保する観点でも、重要なものといえる。よって、所管課は、分析や実地調査の際は、必ず資料や記録を作成されたい。

5 第7の4(3)に記載のとおり、チェックシート様式の「改善を指示した場合のその後の経過」欄は、ほとんどの施設について、所管課は活用していなかった。この点、市と指定管理者で改善状況を共有するために、所管課は、同欄について、確実に記載されたい。

6 第7の4(6)に記載のとおり、コミュニケーション会議について、手引きでは、少なくとも半期に1回実施することとなっているところ、年に1回しか実施していない事例を検出した。この点、コミュニケーション会議は、指定管理者の行う業務についての連絡調整、施設の目的に即した管理がされているかの意思疎通を図るためのものであることから、開催頻度が少ないことにより、設備の維持管理や利用者サービスの質向上に向けた改善が遅延し、初動対応の遅れや重要な意思決定の機会を逸する可能性が高まるおそれがある。また、契約上の義務履行としての適切な監視機能が十分に働かなくなるリスクも生じると考える。

については、各所管課においては、手引きに即し、少なくとも半期に1回は、コミュニケーション会議を実施されたい。

また、コミュニケーション会議の内容を記録していない事例も検出した。会議の記録は、決定事項、市と指定管理者の担当区分、改善の期限、次回の検討課題などを明確にするものであり、記録がないと、結果として、同様の課題が繰り返し発生するリスクが高まり、継続的改善のサイクルが回らなくなるおそれがある。

については、各所管課においては、コミュニケーション会議の記録の作成を徹底されたい。

- 7 本市では、市立の保育所や児童館について、一部を指定管理者制度により運営し、その他を市の直営で運営する形態としている。所管課によれば、現状において、指定管理者施設と直営施設の間では、一堂に会する園（館）長会議を実施するなどし、サービス内容の共有を図っている。同じ市立の施設ということで、このような共有が必要なのは理解できる一方、サービス内容の「横並び」が過ぎると、指定管理者制度が本来有する民間活力や創意工夫を最大限に引き出せないことも考えられ得る。また、市民ニーズへのきめ細やかな対応や、特色あるサービス提供の機会が失われている可能性も考えられる。

については、市立の保育所や児童館の所管課においては、一部の施設に指定管理者制度を導入している趣旨を踏まえ、直営の施設のサービス内容との均衡に配慮しつつも、モニタリングで特色あるサービスを評価するなどにより、各施設において民間活力や創意工夫を引き出すことができる仕組みを形成することを期待する。また、指定管理者施設の優れた取組が直営施設にも波及し、市の同様の施設全体のサービス水準向上に繋げることも検討されたい。

- 8 今回の監査でモニタリングの評価の状況を確認したところ、所管課、指定管理者とともに、「S評価（協定書を遵守している・仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている）」や「B評価（協定書を遵守できていない・仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある）」が非常に少なく、「A評価（協定書を遵守している・仕様書等に定めた水準の管理を行っている）」がほとんどであることを把握した。このような現状は、双方ともに当たり障りのない評価をしていて、モニタリングの形骸化を示している可能性がある。モニタリングが形骸化していることは、指定管理者の意欲向上を阻害し、また、市民サービスの質向上に向けた具体的な改善点の抽出を困難にするおそれがある。

については、財政課にあっては、随時、モニタリングが形骸化していないか確認するとともに、場合によっては、評価の方法や考え方を刷新することにより、また、所管課にあっては、指定管理者から提出される事業報告書だけでなく、現地調査、利用者アンケートなどを通じて、実態や実績に即した評価とすることにより、評価をメリハリのあるものとされたい。さらに、B評価の場合は、指定管理者と連絡を密にし、具体的な改善計画を策定するとともに、その進捗管理を徹底することにより、S評価の

場合は積極的に広報するなどにより、評価が、指定管理者の更なる意欲向上を促進し、市民サービスの質向上につながることを期待する。