

令和5年度

(2023年度)

行政監査結果報告

「指定管理者制度の適用施設におけるモニタリングについて」

令和6年3月

練馬区監査委員

目 次

第 1	行政監査の概要	1
1	目的	1
2	テーマ	1
3	選定趣旨	1
4	指定管理者制度の概略	1
	(1) 指定管理者制度とは	1
	(2) 区における区立施設の管理運営手法の基本的な考え方	1
5	モニタリングの定義	2
6	監査対象および範囲	2
7	実施期間	2
8	監査の視点	2
9	監査の方法	3
	(1) 課題等ヒアリング	3
	(2) モニタリング実施状況調査	3
第 2	監査結果	6
1	指定管理者制度の適用状況について	6
2	モニタリングシステムの運用について	11
	(1) 定期（日次および月次）モニタリングの実施	11
	(2) 総合モニタリングの実施	13
	(3) 指定管理者が作成するモニタリング事業報告書（月次および年次） ..	14
	(4) 決算書等の点検	16
	(5) 利用者評価の実施	17
	(6) 労務環境調査の実施と改善指導	18
	(7) モニタリングチェックシートによる評価	19
第 3	監査委員意見	21
1	区立施設の管理運営におけるサービスの向上にむけて	21
2	モニタリングシステムをさらに充実するために	22
第 4	資料	24
1	モニタリング実施状況調査結果	24
2	指定管理者制度適用施設モニタリング実施要領	30

第1 行政監査の概要

1 目的

行政監査（地方自治法第199条第2項）は、財務に関する事務の執行に加えて、組織、人員、事務処理および行政運営等について、事務事業が法令に適合し、合理的かつ効率的に実施されているか、その目的が達成されているかを体系的かつ総合的に監査する。

2 テーマ

指定管理者制度の適用施設におけるモニタリングについて

3 選定趣旨

「公の施設」を管理する手法の一つとして定着した指定管理者制度を適用する区立施設において、「指定管理者制度適用施設モニタリング実施要領（令和4年4月1日改訂）」（以下「実施要領」という。）に基づくモニタリングが適正に行われ、管理運営状況の改善等にその結果が活用されているかを検証する。

4 指定管理者制度の概略

(1) 指定管理者制度とは

指定管理者制度は、地方自治体の出資法人や公共団体だけでなく、民間事業者が地方自治体の指定を受けて「公の施設」の管理を行うことができる制度である。この制度は、平成15年6月の地方自治法（昭和22年法律第67号）の一部改正（施行は同年9月）によって導入され、多様化する住民ニーズに対してより効果的・効率的に対応するため、「公の施設」の管理に民間の能力を活用し、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としている。

(2) 区における区立施設の管理運営手法の基本的な考え方

区は、「練馬区公共施設等総合管理計画〔実施計画〕」の委託化・民営化実施計画の中で、民間の知恵と経験を活用することが効果的な業務は民間が担うことを基本とし、今後さらに区立施設の管理運営の委託や民営化を進めることで、サービスの向上を図るとともに行財政運営の効率化に取り組むとしている。

そのうえで、区立施設の管理運営の手法については、直営とする施設を除いて、民間が担うことを基本に、区の間与度、事業者の創意工夫の余地、併設施設の状況などを勘案して、「業務委託」または「指定管理者制度」のいずれかを選択している。

さらに、民間委託後、一定期間安定的・継続的に良好な運営が行われた区立施設は、施設の設置・運営の主体が民間事業者となる民営化に取り組むとしている。

5 モニタリングの定義

モニタリングについては法令等によりその定義が明確化されているものではないため、今回の行政監査では、区が実施要領で示している、指定管理者からの事業報告等に対する区の実地調査と必要な改善指導と、その指導に基づく指定管理者による改善を一連の仕組みとする、「モニタリングシステム」の運用状況を指定管理者ごとに検証した。

6 監査対象および範囲

令和5年4月1日現在で指定管理者制度を適用する区立施設における令和4年度の管理業務を対象とした。

7 実施期間

令和5年8月25日（金）から令和6年3月27日（水）まで

8 監査の視点

- (1) 指定管理者が提出する事業報告書は適正に作成されているか
- (2) 区立施設の管理運営状況を事業報告書や実地調査により点検しているか
- (3) 改善が必要な場合に指定管理者へ指導を行っているか
- (4) 指定管理者の決算関係書類により会計収支を確認しているか
- (5) 利用者アンケートによる利用者評価を活用しているか
- (6) 労務環境調査における要改善事項は是正されているか
- (7) モニタリングチェックシートによる評価（年度総合評価）は適切か
- (8) 区立施設として必要なサービス水準と適正な施設管理が確保されているか

9 監査の方法

監査は、つぎの(1)および(2)の方法により実施した。

(1) 課題等ヒアリング

令和5年12月18日に、行政監査テーマとの関連事項における現状と課題等について関係課長等からつぎのとおり説明を受け、質疑を行った。

行政監査テーマとの関連事項	説明者
練馬区公共施設等総合管理計画における区立施設の今後の管理運営方法と区民サービスの向上について	区政改革担当部 区政改革担当課長
指定管理者制度の適用に係る基本方針と適用施設におけるモニタリングの基本的な考え方について	総務部 経理用地課長
共同事業体が指定管理者である区立施設におけるモニタリングについて	地域文化部 スポーツ振興課長
民営化を予定している指定管理者制度の適用施設におけるモニタリングについて	福祉部 障害者施策推進課長
指定管理者制度を適用する区立図書館におけるサービス水準の維持・向上に向けたモニタリングについて	教育振興部 光が丘図書館長

(2) モニタリング実施状況調査

指定管理者制度の適用施設を所管する課等に対し、調査票への回答方式による調査を行い、その集計と分析により現状把握と課題の抽出を行った。また、関係資料の提出を求め、提出された資料の分析を行うとともに、関係職員から補足説明を受けた。

ア 調査概要

令和5年4月1日現在で指定管理者制度を適用する施設（190施設）について、指定管理者（71団体）が管理する区立施設ごとに、令和4年度の管理業務における実施要領に基づくモニタリングの実施状況等を調査票により調査した。

【調査対象施設等】

施設区分および施設数		所管部課等
男女共同参画センター	1	総務部人権・男女共同参画課
区民・産業プラザ	1	産業経済部経済課
石神井公園区民交流センター	1	
東京中高年齢労働者福祉センター	1	
勤労福祉会館	1	
区民ホール	2	
向山庭園	1	地域文化部文化・生涯学習課
練馬文化センター	1	
大泉学園ホール	1	
美術館	1	
石神井公園ふるさと文化館	1	
スポーツ施設等	15	地域文化部スポーツ振興課
中村南スポーツ交流センター	1	
石神井松の風文化公園	1	
障害者自立支援施設	10	福祉部障害者施策推進課
障害者地域生活支援センター	4	
母子生活支援施設	1	福祉部生活福祉課
はつらつセンター	4	高齢施策担当部高齢社会対策課
敬老館	1	
デイサービスセンター	9	
四季の香ローズガーデン	1	環境部みどり推進課
リサイクルセンター	4	環境部清掃リサイクル課
区営住宅	20	建築・開発担当部住宅課
大泉交通公園	1	土木部道路公園課
自転車駐車場	74	土木部交通安全課
ねりまたウンサイクル	7	
駐車場	4	
少年自然の家	2	教育振興部保健給食課
図書館	10	教育振興部光が丘図書館
児童館	4	こども家庭部子育て支援課
学童クラブ	5	
合 計	190	

イ 資料提出

調査と併せて、指定管理者制度の適用施設を所管する課等に対して、下記の資料（いずれも写し）の提出を求めた。

- ① 令和4年度のモニタリング事業報告書（年次）
- ② 基本協定に基づき指定管理者から提出された令和4年度の事業計画書
- ③ 基本協定書（指定管理期間に令和4年度が含まれているもの）
- ④ 基本協定書の締結に当たって指定管理者から提出された企画提案書等

第2 監査結果

平成15年6月の地方自治法の一部改正により「公の施設」を管理する手法の一つとして導入された指定管理者制度について、区における平成16年2月の制度運用開始後の区立施設への適用状況と、実施要領に基づくモニタリングが適正に行われているかを検証した。

区は、多様化する区民のニーズに対して民間の能力を活用しながら効果的・効率的に対応するため、指定管理者制度を適用する区立施設を順次拡大し、サービスの向上に積極的に取り組んでいる。

また、指定管理者制度を適用する区立施設におけるモニタリングについては、一部に改善を要するものが見受けられるものの、指定管理者が提供するサービス水準の確保と区立施設の円滑な管理運営に向けて、全体としては適正に運用がされていると認められる。

なお、検証結果に基づく個別の意見については、指定管理者制度を適用する区立施設におけるモニタリングの課題と捉えて、その改善に取り組まれたい。

1 指定管理者制度の適用状況について

区では、平成16年2月に貫井福祉園および貫井福祉工房において指定管理者制度を初めて適用し、指定管理者による区立施設の管理運営を開始した。

その後、指定管理者制度を適用する区立施設を順次拡大し、令和5年4月1日時点で、指定管理者制度を適用する区立施設は190施設、指定管理者は71団体となった。

(注記)

区では、同一条例に定める複数の施設、併設施設および設置目的等に共通性がある施設で、一の指定管理者が管理運営を行うことで区民サービスの向上等が認められる場合、一の団体を複数の区立施設の指定管理者に指定できるとしている。そのため指定管理者制度を適用する区立施設と指定管理者は同数とはならない。

部ごとに所管する指定管理者数を見ると、最も多いのが「福祉部」の15団体(21.1%)で、次いで「地域文化部」の13団体(18.3%)、「教育振興部」の12団体(16.9%)、「高齢施策担当部」の10団体(14.1%)の順で、上位4つの部において指定管理者全体の70.4%を所管している。【表1】

【表 1 部別の所管する指定管理者数】

部 名	指定管理者数	割合
総務部	1	1.4%
産業経済部	4	5.6%
地域文化部	13	18.3%
福祉部	15	21.1%
高齢施策担当部	10	14.1%
環境部	5	7.0%
建築・開発担当部	1	1.4%
土木部	5	7.0%
教育振興部	12	16.9%
こども家庭部	5	7.0%
総 数	71	100 %

指定管理者が管理運営する区立施設数は、「単独施設」が 58 団体 (81.7%) で最も多くなっている。【表 2】

区では、一の団体を複数の区立施設の指定管理者に指定する場合、同一条例に定める複数の施設、併設施設および設置目的等に共通性がある施設等に限定している。複数の区立施設をまとめて指定管理者に指定しているものには、自転車駐車場 (74 施設) や区営住宅 (20 施設)、スポーツ施設などがある。

【表 2 指定管理者が管理運営する区立施設数】

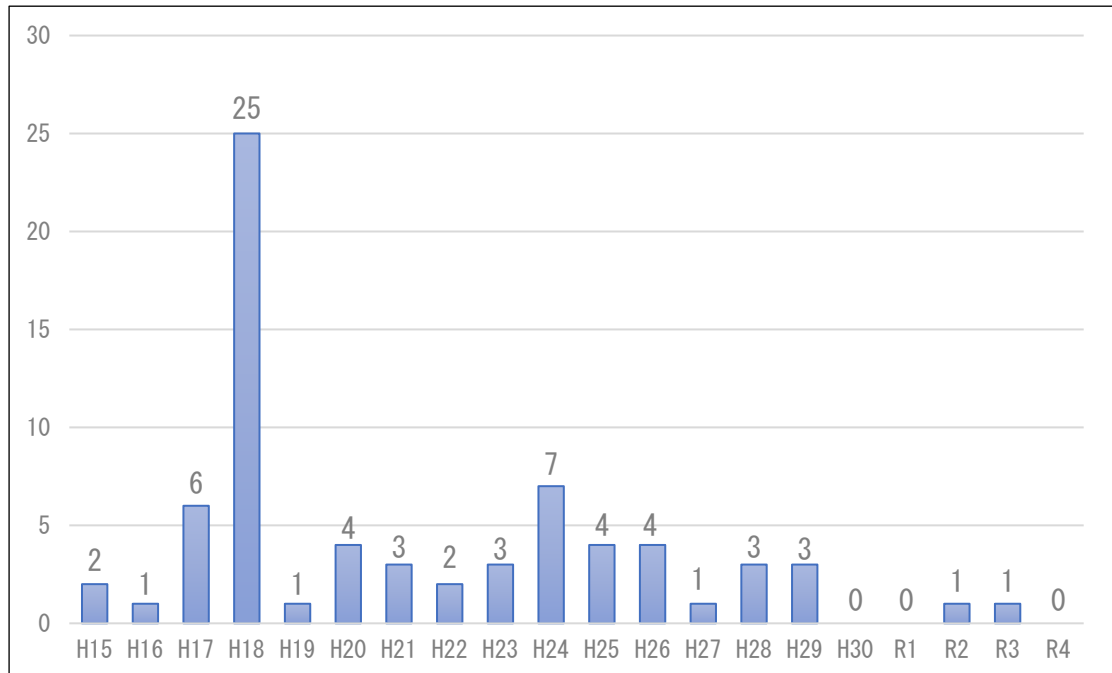
施設数	指定管理者数	割合
単独施設	58	81.7%
2 施設	3	4.2%
3 施設	3	4.2%
4 施設	4	5.6%
7 施設	1	1.4%
20 施設	1	1.4%
74 施設	1	1.4%
総 数	71	100 %

指定管理者制度の適用を新規に開始した年度は、「平成 18 年度」が最も多く、次いで「平成 24 年度」、「平成 17 年度」の順となっている。一方で、近年は指定管理者制度を新たに適用する件数が減少している。【図 1】

指定管理者に指定する期間は、「5 年間」が 63 団体 (88.7%) で最も多く、次いで「3 年間」が 5 団体 (7.0%) となっている。【表 3】

指定管理者制度の適用開始から年数が経過し、その多くが指定期間を5年間として運用している。また、「練馬区公共施設等総合管理計画〔実施計画〕」で施設の機能転換、改築等に合わせた複合化や民営化を予定している場合は指定期間を弾力的に運用している。

【図 1 指定管理者制度適用開始年度】



【表 3 指定期間(年数)】

指定期間	指定管理者数	割合
1年間	1	1.4%
3年間	5	7.0%
4年間	1	1.4%
4年11か月間	1	1.4%
5年間	63	88.7%
総数	71	100%

指定管理者を法人形態別に見ると、「社会福祉法人」が28団体(39.4%)で最も多く、次いで「株式会社」の16団体(22.5%)、「共同事業体」の12団体(16.9%)の順となっている。これ以外にも「協同組合」や「特定非営利活動法人」などがあり、多様な形態の法人が指定管理者として区立施設の管理運営に参画している。【表 4】

【表 4 指定管理者の法人形態】

法人形態	指定管理者数	割合
株式会社	16	22.5%
一般社団法人	1	1.4%
一般財団法人	1	1.4%
協同組合	3	4.2%
共同事業体	12	16.9%
公益財団法人	7	9.9%
社会福祉法人	28	39.4%
特定非営利活動法人	2	2.8%
公社（公共企業体）	1	1.4%
総 数	71	100 %

指定管理者制度の特徴の一つに、指定管理者が区立施設の施設使用料を収入として収受できる「利用料金制度」がある。区立施設の管理運営において、指定管理者が自主的な経営努力を発揮できることから、区でもこの「利用料金制度」を活用している。

「利用料金制度」の適用を受けている指定管理者は、「適用あり」が 35 団体（49.3%）、「適用なし」が 36 団体（50.7%）と概ね半々となっている。

【表 5】

また、「利用料金制度」の適用を受けている指定管理者のうち、9 団体（12.7%）は施設使用料の収入のみで区立施設の管理運営を行っている。【表 6】

【表 5 利用料金制度の適用】

制度適用	指定管理者数	割合
適用あり	35	49.3%
適用なし	36	50.7%
総 数	71	100 %

【表 6 区立施設の管理運営における団体の収入内訳】

収入内訳	指定管理者数	割合
利用料金	9	12.7%
利用料金および委託料（管理業務費）	26	36.6%
委託料（管理業務費）	36	50.7%
総 数	71	100 %

区からの委託料（管理業務費）の支払方法は、区立施設の管理運営を施設使用料の収入のみで行っている9団体を除いた62団体のうち、「確定払い」が26団体（41.9%）で、「全てを概算払い」が16団体（25.8%）、光熱水費などの維持管理費等の「一部を概算払い」が20団体（32.3%）となっている。【表7】

【表7 委託料(管理業務費)の支払方法】

支払方法	指定管理者数	割合
確定払い	26	41.9%
全てを概算払い	16	25.8%
一部を概算払い	20	32.3%
総 数	62	100 %

2 モニタリングシステムの運用について

区は、指定管理者制度を適用する区立施設の設置者として、施設に求められるサービスが適切に提供されているかを確認・検証し、必要なサービス水準を確保していく必要がある。また、指定管理者の団体全体の経営状況や区立施設に従事する職員の勤務条件等における法令遵守等の状況を的確に把握するとともに、適切に対応することが求められる。

そのために、施設の円滑な管理運営のため指定管理者自らが事業報告書を作成し、指定管理者へ必要な事項について定期的に報告を求めるほか、実地調査を通じて必要な改善指導を行い、指定管理者が区の指導に基づいて改善を行う一連の仕組みとして、モニタリングシステムを構築している。

区では、その具体的な手順や指定管理者と区の役割などを実施要領に定めて、このモニタリングシステムによって指定管理者制度を円滑に運用している。

(1) 定期（日次および月次）モニタリングの実施

実施要領では、指定管理者制度を適用する区立施設における日常的な管理運営の状況を点検するために、指定管理者による日次モニタリングと区（所管課）が行う月次モニタリングのそれぞれについてその手順を示し、日次モニタリングは毎日、月次モニタリングは毎月の実施を規定している。

ア 指定管理者による日次モニタリング

所定項目に関する日々の自己点検に基づき指定管理者が日報を作成していることを区（所管課）で確認しており、さらに必要に応じて日報の提出を指定管理者へ求めるなど、日次モニタリングは適切に実施されていた。【表8および表9】

【表8 日次モニタリング実施の確認】

区 分	指定管理者数	割合
確認した	71	100 %
確認しなかった	0	— %
総 数	71	100 %

【表 9 指定管理者による日報作成】

区 分	指定管理者数	割合
作成していた	71	100 %
作成していなかった	0	— %
総 数	71	100 %

イ 区（所管課）が毎月実施する月次モニタリング

実施要領で毎月実施するとされている区（所管課）の月次モニタリングについて、モニタリング事業報告書（月次）の提出を指定管理者へ四半期ごとに求めていたものがあった。【表 10】

モニタリング事業報告書は、区（所管課）が行うモニタリングのためだけではなく、指定管理者による区立施設の管理運営状況を継続的に把握するためにも必要なものである。

適時性の観点から毎月実施するとされている実施要領の趣旨に則り、全ての指定管理者からモニタリング事業報告書（月次）により管理運営状況の報告を求めて、月次モニタリングを毎月行うこととされたい。

指定管理者から提出されたモニタリング事業報告書（月次）の点検は、指定管理者との対面で行っていたものもあるが、全体の半数近くが所管課における自己点検としていた。【表 11】

なお、モニタリング事業報告書（月次）の点検の際、必要に応じて行うとされている実地調査は全体の7割強で活用されており、月次モニタリングにおいても実地調査による点検が一定程度定着していた。【表 12】

指定管理者と所管課を対象に実施する財政援助団体等監査では、指定管理者が作成するモニタリング事業報告書の誤記載のほか、所管課による点検の不備が多く確認されている。

指定管理者から提出される事業報告書について、指定管理者との対面での点検や実地調査における点検をより充実するなど、点検精度の向上に取り組まされたい。

【表 10 モニタリング事業報告書（月次）の提出と月次モニタリングの実施】

区 分	指定管理者数	割合
毎月	66	93.0%
四半期ごと	5	7.0%
総 数	71	100 %

【表 11 モニタリング事業報告書(月次)の点検方法】

区 分	指定管理者数	割合
所管課担当者による点検	34	47.9%
指定管理者との対面による点検	26	36.6%
その他	11	15.5%
総 数	71	100 %

【表 12 実地調査の実施】

区 分	指定管理者数	割合
実地調査を行った	13	18.3%
必要に応じて実地調査を行った	39	54.9%
実地調査は行わなかった	19	26.8%
総 数	71	100 %

(2) 総合モニタリングの実施

実施要領では、定期（日次および月次）モニタリングと同様にモニタリングの手順を示して、年間の管理運営業務が終了した後、区（所管課）が総合モニタリングを行うことを規定している。

総合モニタリングは、指定管理者から提出されたモニタリング事業報告書（年次）を点検の後、実地調査により区立施設の管理運営状況の点検・確認を行い、この結果をモニタリングチェックシートで評価（年度総合評価）するものであり、定期（日次および月次）モニタリングとはその目的が異なる。

指定管理者から提出されたモニタリング事業報告書（年次）の点検は、指定管理者と対面により点検した割合が全体の 40.8%と、月次モニタリング時と比べて 4.2 ポイントの増加にとどまっており、点検方法に大きな相違はなかった。【表 13】

なお、実施要領では、総合モニタリングの際に実地調査による点検を求めているが、指定管理者全体の 1 割強で実地調査が行われておらず、指定管理者の管理運営状況を評価する手順において差異が生じていた。【表 14】

点検を主な目的とする月次モニタリングと、年度総合評価を行う総合モニタリングとでは、その役割や手法が異なることから、実施要領で示された手順に従っての実施を徹底されたい。

【表 13 モニタリング事業報告書(年次)の点検方法】

区 分	指定管理者数	割合
所管課担当者による点検	30	42.3%
指定管理者との対面による点検	29	40.8%
その他	12	16.9%
総 数	71	100 %

【表 14 実地調査の実施】

区 分	指定管理者数	割合
実地調査を行った	61	85.9%
実地調査は行わなかった	10	14.1%
総 数	71	100 %

(3) 指定管理者が作成するモニタリング事業報告書（月次および年次）

モニタリング事業報告書は、月次の事業報告を積み上げて年次の事業報告書とする標準様式が定められており、各施設の特性に合わせて報告項目を追加することとしている。

モニタリング事業報告書（月次および年次）は、区のモニタリングシステムを機能させるための基礎となるもので、指定管理者と区（所管課）が区立施設の管理運営の状況を共有するため、指定管理者は詳細かつ正確に事業報告書を作成し、区（所管課）は的確に報告内容を検証する必要がある。

ア モニタリング事業報告書の様式

モニタリング事業報告書（月次および年次）については、施設の特性に合わせた報告項目を必要に応じて追加のうえ、指定管理者全体の 46.5% が経理用地課作成の標準様式で事業報告を行っていた。【表 15 および表 16】

実施要領を所管する経理用地課で作成している標準様式は、月次の事業報告の内容を積み上げて年次のモニタリング事業報告書とする形式のため、報告項目に関する指定管理者からの定型的な実績報告が主となる。

一方で、指定管理者は、区との基本協定によって、毎年度、区立施設の管理運営における事業計画を定めて、自らの創意工夫により効果的かつ効率的な管理運営に努めている。

モニタリング事業報告書（月次および年次）をモニタリングシステムの基礎として効果的に活用するためにも、指定管理者の事業計画書を踏まえての点検・評価の視点から、所管課が独自に作成している事業報告

書も含めて、様式の改善に取り組まれない。

また、指定管理者の施設管理について、前述した財政援助団体等監査では防火管理者としての保安業務の一部不備や、維持管理における不適切な事例が確認されている。

これらは区（所管課）の定期モニタリングにおいて指定管理者へ速やかに改善を求めるべきものであり、施設管理の統一的なマニュアルである「練馬区施設管理マニュアル」を参考に、モニタリング事業報告書（月次および年次）へ報告項目を適切に追加されたい。

【表 15 モニタリング事業報告書（月次および年次）の様式】

区 分	指定管理者数	割合
経理用地課作成の標準様式	33	46.5%
所管課で作成した独自様式	23	32.4%
その他	15	21.1%
総 数	71	100 %

【表 16 施設の特性に合わせた報告項目の追加】

区 分	指定管理者数	割合
項目を追加した	43	60.6%
項目は追加しなかった	28	39.4%
総 数	71	100 %

イ 管理業務の会計収支の記載および点検

モニタリング事業報告書には、指定管理者全体の 94.4%で管理業務の会計収支が記載されていた。【表 17】

この会計収支の点検方法をマニュアル化している割合は 38.0%であり、さらに管理業務の会計収支における「一般管理費」（注記）の計上基準を定めている割合は 11.3%にとどまっている。【表 18 および表 19】

管理業務の会計収支からは、指定管理者の法人形態や運営形態、委託料（管理業務費）の支払方式などによって異なるものの、指定管理者の区立施設の管理運営状況を会計数値という客観性のある指標を用いて把握することが可能となる。

管理業務の会計収支を点検することの重要性を認識し、点検を平準化するためのマニュアルを整備されたい。

また、管理業務の会計収支には「一般管理費」と呼ばれる指定管理者の団体運営に要する経費が含まれていることが一般的である。この「一般管理費」が団体の運営に真に必要な額であれば特に問題はないが、会

計収支全体に占める割合が相対的に大きい場合、その妥当性に疑義が生じる。

「業務委託」としている区立施設も含めて、会計収支における「一般管理費」の割合を把握し、他自治体の事例を参考にしながら、整備するマニュアルには「一般管理費」の計上基準を明示されたい。

(注記)

「一般管理費」とは団体全般の業務の活動に要する費用のことで、具体的には、間接部門の人件費や事務所家賃、旅費交通費、租税公課、団体全体の福利厚生費などが該当する。

【表 17 管理業務の会計収支の記載】

区 分	指定管理者数	割合
記載されていた	67	94.4%
記載されていなかった	4	5.6%
総 数	71	100 %

【表 18 会計収支点検マニュアルの作成】

区 分	指定管理者数	割合
作成している	27	38.0%
作成していない	44	62.0%
総 数	71	100 %

【表 19 会計収支における一般管理費の計上基準】

区 分	指定管理者数	割合
基準がある	8	11.3%
基準はない	63	88.7%
総 数	71	100 %

(4) 決算書等の点検

実施要領で示された総合モニタリングの手順では、指定管理者の団体決算時に決算書の提出を求めて、区（所管課）が点検を行うとしている。

決算書の点検では、モニタリング事業報告書に記載された管理業務の会計収支と団体の決算書とを照合することで、報告された会計収支の正確性や真実性、また団体の財務の安全性を確認することを目的としている。

モニタリング事業報告書の点検においては、指定管理者全体の 60.6%で、指定管理者から団体の決算終了時に貸借対照表や損益計算書などの決算関

係書類の提出を受けていたが、残りの 39.4%では実施要領の規定に反して決算関係書類の提出を受けていなかった。【表 20】

管理業務の会計収支が適正であるかの確認には、団体の決算関係書類との照合が不可欠である。

そのためには、指定管理者の法人形態によって従うべき会計基準が異なることから、管理業務の会計科目を団体の決算の勘定科目と対照するための組替表などの提出を決算関係書類と合わせて求めることや、法人形態ごとの会計基準を示したガイドラインを公認会計士などの専門家の助力を得て整備する必要がある。

また、モニタリングを行う職員が会計知識を習得できる環境を整え、団体全体の財務状況や管理業務の会計収支状況を適切に把握できる人材を育成していくことも重要である。

管理業務の会計収支における適正性の確保に向けて、実効性のある対応策を講じられたい。

【表 20 指定管理者からの決算関係書類の提出】

区 分	指定管理者数	割合
提出を受けた	43	60.6%
提出を受けていない	28	39.4%
総 数	71	100 %

(5) 利用者評価の実施

平成 26 年 2 月に定めた「区立施設の利用者満足度の測定・公表に関する基本方針」では、指定管理者制度の適用施設を含む条例上の全ての区立施設を対象に、区民サービスの質の向上に向けた取組の成果を客観的な数値として測定し、これを区民と情報共有することで、施設運営の一層の充実に向けた改善を図るとしている。

「区立施設の利用者満足度の測定・公表に関する基本方針」に基づき、対象外としている人的サービスを伴わない施設の指定管理者を含む、全ての指定管理者がアンケート等を活用して利用者満足度の測定を行っていた。

【表 21】

また、その結果の公表を行っており、利用者評価は適切に実施されていた。【表 22】

【表 21 利用者評価の実施】

区 分	指定管理者数	割合
実施した	71	100 %
実施しなかった	0	— %
総 数	71	100 %

【表 22 利用者評価結果の公表】

区 分	指定管理者数	割合
公表した	70	98.6%
公表しなかった	1	1.4%
総 数	71	100 %

(注記)

「公表しなかった」の1団体は、利用者評価の対象外としている人的サービスを伴わない区立施設の指定管理者である。

(6) 労務環境調査の実施と改善指導

区は、指定管理開始後2年目となる指定管理者を対象として、平成22年度から労務環境調査を実施している。この調査では、指定管理者制度の適用施設における労働環境法令等の遵守状況を確認するため、「労働基準、協定書関係」「労働安全衛生関係」「各種保険、年金関連」「育児・介護、母性保護、男女雇用機会均等関連」「(従業員からの)ヒアリング・アンケート関連」について社会保険労務士が点検を行っている。

調査の結果、指定管理者は労務環境の是正に向けてその改善に取り組み、区(所管課)はモニタリングチェックシートによる年度総合評価等の参考としている。

労務環境調査では、令和4年度と令和3年度以前に調査の対象となった50団体のうち、35団体(70%)で要改善事項が確認された。【表23および表24】

なお、要改善とされた事項はその後に改善が図られ、また指定管理者が改善を継続していることを所管課で確認している。【表25および表26】

労務環境調査は、専門家による点検によって指定管理者制度を適用する区立施設における労働環境の改善に成果を上げている。

一方で、調査の開始から10年以上が経過してもなお、社会保険労務士から要改善の指摘を受けており、指定管理者による区立施設の管理運営における労働環境法令等の遵守が万全であるとは言えない。

少子高齢化による労働力人口の減少が進む中、労働力確保の重要性を受

け止めて、指定管理者に対して法令等の遵守をさらに求めていくとともに、モニタリングを担当する職員の労働環境法令等に関する基本的知識の醸成に取り組まれない。

【表 23 労務環境調査の対象年度】

区 分	指定管理者数	割合
令和5年度	20	28.6%
令和4年度	25	35.7%
令和3年度以前	25	35.7%
総 数	70	100 %

(注記)

区立施設に常駐する指定管理者の従事者がいない場合、労務環境調査は対象外となる。

【表 24 要改善とされた事項】

区 分	指定管理者数	割合
要改善事項があった	35	70 %
要改善事項はなかった	15	30 %
総 数	50	100 %

【表 25 改善の確認】

区 分	指定管理者数	割合
確認した	35	100 %
確認しなかった	0	— %
総 数	35	100 %

【表 26 改善が継続していることの確認】

区 分	指定管理者数	割合
確認している	35	100 %
確認していない	0	— %
総 数	35	100 %

(7) モニタリングチェックシートによる評価

総合モニタリングでは、定期モニタリングの結果等を踏まえて、モニタリングチェックシートによる評価（年度総合評価）を行っている。

モニタリングチェックシートは、「組織体制」「施設運営体制」「施設の維持管理・安全性への配慮」「効率的な管理運営」「施設特性に応じた管理運営」「地域への貢献」の6つの評価項目からなり、各施設の特性に合わせて評価

項目における評価の視点を追加することで、よりの確に評価を行うとしている。

評価の方法は、評価項目ごとに「優」「良」「要改善」の3段階評価とし、個別の評価結果を踏まえ、さらに総合評価を「優」「良」「要改善」の3段階で評価している。

モニタリングチェックシートによる評価は、指定管理者全体の54.9%で、施設の特性に合わせて評価項目へ評価の視点を追加して行われていた。【表27】

総合モニタリングによる令和4年度の評価結果では、全ての指定管理者の総合評価が「良」評価とされている。個別の評価では、一部に「優」評価があるが、これを除く全てが「良」評価とされ、「要改善」と評価されたものはなかった。

前述した財政援助団体等監査や労務環境調査では、改善を要する事例が少なからず確認されており、一部には指定管理者が速やかに改善を図り是正がされたものがあるが、区（所管課）の評価と客観的な検証で把握された事実との齟齬が認められる。

指定管理者が主体的な改善とその継続に取り組む動機付けとするためにも、客観的な検証等の結果も含めて、認められた改善点を明確に示したうえで、モニタリングチェックシートによる評価を行うこととされたい。

【表 27 評価項目への施設の特性に合わせた評価視点の追加】

区 分	指定管理者数	割合
追加した	39	54.9%
追加しなかった	32	45.1%
総 数	71	100 %

第3 監査委員意見

平成15年の地方自治法の一部改正によって導入された指定管理者制度は、全国的に見ても、「公の施設」を管理する手法の一つとして不動のものとなっている。

区では、区立施設への指定管理者制度の適用を拡大していく中、平成18年5月には「指定管理者制度の適用に係る基本方針」を策定し、平成20年度には指定管理者制度適用施設共通のモニタリングシステムを導入するなど、制度の円滑な適用とその運用に取り組んできたところである。

その結果、制度導入から20年が経過する中で、指定管理者制度とモニタリングシステムによる区立施設のサービスの確保をしっかりと軌道に乗せてきたことを評価する。

区においては、現状に満足することなく、区立施設の管理運営におけるサービスとモニタリングシステムをさらに充実させるため、社会状況等の変化への対応など、より広い視点に立って取り組みを進めていくことが望まれる。

1 区立施設の管理運営におけるサービスの向上にむけて

<指定管理者制度の運用における再検証>

指定管理者制度を適用する区立施設は、区の条例により設置目的が規定されている。区立施設によっては、その後の社会状況が大きく変化するなどして、当初の設置目的と管理運営との乖離が認められるものがある。指定管理者は、区の条例に基づいて区立施設の管理運営を行うことが基本であり、区の条例と現状との乖離が、指定管理者による区立施設の管理運営の妨げとなることが懸念される。

指定管理者制度の特徴の一つである「利用料金制度」は、施設使用料を指定管理者の収入とすることで、自らの経営努力で効率的な管理運営に取り組むことを可能とする制度である。指定管理者が収入できる施設使用料は、区の条例で定めた額を上限に指定管理者が決定できるとされており、条例に規定した施設使用料が適切なものでなければ制度の効果を十分に得ることができない。

区は、「練馬区公共施設等総合管理計画〔実施計画〕」の中で、区立施設の維持管理費と使用料収入の状況は、適正な利用者負担の観点から課題があるものの、近年の物価上昇による影響等から全体的な見直しが困難であり、個別施設の使用料の見直しについては、引き続き検討するとしている。

今後、施設配置の最適化や改築等によって区立施設の機能充実を図る際には、受益者負担の原則と区立施設の効率的な管理運営のそれぞれの観点から、

機会を逸することなく、区の条例等の見直しに努められたい。

＜モニタリングシステムの適用拡大＞

「公共施設等総合管理計画〔実施計画〕」の委託化・民営化実施計画では、直営とすべき施設を除いて、区立施設の管理運営は民間が担うことを基本としている。また、民間委託による管理運営手法は、区の関与度、事業者の創意工夫の余地、併設施設の状況などを勘案して、「業務委託」または「指定管理者制度」から選択し、さらに民間委託後、一定期間安定的・継続的に良好な運営が行われ、サービス向上の観点から民間が担うことが望ましい施設では、民営化にも取り組むとしている。

今回の行政監査のテーマで取り上げた指定管理者制度の適用施設におけるモニタリングは、区立施設における質の高いサービスを安定的かつ継続的に提供していくことを目的としており、監査の結果、改善を要する個別の事項が見受けられるものの、全体としてはモニタリングシステムが定着し、一定程度その機能が果たされていると受け止めている。

区立施設における質の高いサービスを安定的かつ継続的に提供していくためにも、民間委託で管理運営する区立施設での統一的な仕組みとして、「業務委託」を選択した区立施設にもモニタリングシステムを適用していくことを検討されたい。

さらに、民営化する施設では区が財政的な支援を行うことで、民営化後も区立施設のサービス水準を維持するとしている。民営化後の管理運営状況の区の検証においても、このモニタリングシステムの活用を図ることで、区立施設と同等のサービス水準の維持・向上が期待できる。

2 モニタリングシステムをさらに充実するために

＜モニタリング制度の運用における専門家の活用＞

指定管理者制度の適用施設におけるモニタリングを適切に行うためには、所管部署の職員は、指定管理者へ求める区立施設の管理運営のあり方はもとより、会計や労働環境法令等の専門分野に関する基本的知識を身につけていることが求められる。

所管部署においての創意工夫により、モニタリングシステムの効果的な運用に向けて、そのノウハウが蓄積され継承されてはいるが、急速な社会状況等の変化に対応しきれておらず、十分であるとは言えない。

民間委託によって、区立施設におけるサービスを引き続き向上させていくためには、公認会計士や社会保険労務士などの専門家の知見の活用を図り、モニタリングシステムをさらに充実していくことが望まれる。

区では、既に労務環境の是正において社会保険労務士の助力を仰いでいるが、会計や労務管理といった関係法令に係る専門的知識が特に必要とされる分野においては、所管部署が公認会計士や社会保険労務士などの専門家から継続的に支援が受けられる仕組みを構築されたい。

<所管部署に対する全庁的支援体制の構築>

平成 21 年度の行政監査では、「指定管理者制度による公の施設の管理について」をテーマに監査を実施した。この監査結果では、中長期的な視点に立ち、蓄積した情報を区全体で共有し、所管部署を支援する体制づくりへの検討を、監査委員意見の一つとして求めたところである。

前回から 14 年余りが経過した今回の行政監査では、指定管理者制度を適用する区立施設が増えるとともに、指定管理者が多様化していく中で、制度運用に当たっての課題等が高度化、複雑化していることが改めて浮き彫りになった。

所管部署においては独自に工夫を重ねながら、モニタリングシステムの適正な運用に努めてはいるが、全体に共通する課題等へ単独の所管部署で対応していくことには限界がある。

区では、直営とすべき施設を除き、区立施設の管理運営は民間が担うことを基本としている。

民間委託等による区立施設のサービスの安定的な確保に向けて、統一的なガイドライン等の整備や共通する課題等の共有と適時の対策など、所管部署への全庁的な支援体制の構築に積極的に取り組まされたい。

おわりに、区では、先般、グランドデザイン構想に示す将来像の実現にむけて、令和 6 年度から令和 10 年度の政策展開を明らかにする「第 3 次みどりの風吹くまちビジョン」と、同じく令和 6 年度から令和 10 年度に具体的に取り組む区立施設の配置の最適化、改修・改築、委託・民営化等の計画となる「公共施設等総合管理計画〔実施計画〕」を策定した。

「第 3 次みどりの風吹くまちビジョン」では、これまでの政策を着実に継続・発展させ、その上に立ち、区民生活をより豊かにする施策にさらに力を入れていくとしている。

区立施設は、区民生活をより豊かにする施策の基盤の一つとなるものであり、民間の能力を活用することで、区立施設の管理運営の効率化を図りながらサービスを確保していく必要がある。

区においては、区立施設の配置の最適化と民間委託による管理運営を車の両輪として、様々な変化にも対応しながら、区民サービスの充実に積極的に取り組んでいくことを期待する。

第4 資料

1 モニタリング実施状況調査結果

[調査テーマ① 指定管理者が行う定期(日次)モニタリングについて]

【項目1】日次モニタリング実施の確認

回答 (総数=71)	回答数	割合
確認した	71	100 %
確認しなかった	0	— %

【項目2】指定管理者による日報作成

回答 (総数=71)	回答数	割合
作成していた	71	100 %
作成していなかった	0	— %

【項目3】所管課への日報提出

回答 (総数=71)	回答数	割合
全ての日報	0	— %
一部の日報	9	12.7%
提出を求めなかった	62	87.3%

[調査テーマ② 区(所管課)が行う定期(月次)モニタリングについて]

【項目4】モニタリング事業報告書(月次)の提出

回答 (総数=71)	回答数	割合
毎月	66	93.0%
四半期ごと	5	7.0%

【項目5】月次モニタリングの実施

回答 (総数=71)	回答数	割合
毎月	66	93.0%
四半期ごと	5	7.0%

【項目6】モニタリング事業報告書(月次)の点検方法

回答 (総数=71)	回答数	割合
所管課担当者による点検	34	47.9%
指定管理者との対面による点検	26	36.6%
その他	11	15.5%

【項目 7】点検により改善を求めた事例

回答（総数=71）	回答数	割合
事例があった	9	12.7%
事例はなかった	62	87.3%

【項目 8】改善の確認

回答（総数=9）	回答数	割合
確認した	9	100 %
確認しなかった	0	— %

【項目 9】実地調査の実施

回答（総数=71）	回答数	割合
実地調査を行った	13	18.3%
必要に応じて実地調査を行った	39	54.9%
実地調査は行わなかった	19	26.8%

【項目 10】実地調査により改善を求めた事例

回答（総数=52）	回答数	割合
事例があった	7	13.5%
事例はなかった	45	86.5%

【項目 11】改善の確認

回答（総数=7）	回答数	割合
確認した	7	100 %
確認しなかった	0	— %

[調査テーマ③ 区(所管課)が行う総合モニタリングについて]

【項目 12】モニタリング事業報告書(年次)の提出期日

主な回答
<ul style="list-style-type: none"> ・年度協定書で定めた提出期日 ・暫定版の提出を令和5年4月中に求めて同年5月に確定版を提出 ・指定管理者の決算終了後とした会計収支を除いて令和5年4月30日

【項目 13】総合モニタリングの実施時期

主な回答
<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年4月末までに総合モニタリングを実施 ・経理用地課へのモニタリングチェックシートの提出期限までに総合モニタリングを終了

【項目 14】 モニタリング事業報告書(年次)の点検方法

回答 (総数=71)	回答数	割合
所管課担当者による点検	30	42.3%
指定管理者との対面による点検	29	40.8%
その他	12	16.9%

【項目 15】 総合モニタリングで改善を求めた事例

回答 (総数=71)	回答数	割合
事例があった	5	7.0%
事例はなかった	66	93.0%

【項目 16】 改善の確認

回答 (総数=5)	回答数	割合
確認した	5	100 %
確認しなかった	0	— %

【項目 17】 実地調査の実施

回答 (総数=71)	回答数	割合
実地調査を行った	61	85.9%
実地調査は行わなかった	10	14.1%

【項目 18】 実地調査により改善を求めた事例

回答 (総数=61)	回答数	割合
事例があった	7	11.5%
事例はなかった	54	88.5%

【項目 19】 改善の確認

回答 (総数=7)	回答数	割合
確認した	7	100 %
確認しなかった	0	— %

[調査テーマ④ 指定管理者が作成するモニタリング事業報告書(月次および年次)について]

【項目 20】 モニタリング事業報告書(月次および年次)の様式

回答 (総数=71)	回答数	割合
経理用地課作成の標準様式	33	46.5%
所管課で作成した独自様式	23	32.4%
その他	15	21.1%

【項目 21】 施設の特性に合わせた報告項目の追加

回答（総数=71）	回答数	割合
項目を追加した	43	60.6%
項目は追加しなかった	28	39.4%

【項目 22】 管理業務の会計収支の記載

回答（総数=71）	回答数	割合
記載されていた	67	94.4%
記載されていない	4	5.6%

【項目 23】 会計収支点検マニュアルの作成

回答（総数=71）	回答数	割合
作成している	27	38.0%
作成していない	44	62.0%

【項目 24】 会計収支における一般管理費の計上基準

回答（総数=71）	回答数	割合
基準がある	8	11.3%
基準はない	63	88.7%

【項目 25】 提案事業の実績記載

回答（総数=68）	回答数	割合
記載されていた	68	100 %
記載されていない	0	— %

【項目 26】 自主事業の実績記載

回答（総数=29）	回答数	割合
記載されていた	26	89.7%
記載されていない	3	10.3%

[調査テーマ⑤ 決算書等の点検について]

【項目 27】 指定管理者からの決算関係書類の提出

回答（総数=71）	回答数	割合
提出を受けた	43	60.6%
提出を受けていない	28	39.4%

【項目 28】 提出を受けた決算関係書類

主な回答	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人の財務諸表（貸借対照表、損益計算書など） ・ 総勘定元帳 	

【項目 29】 決算関係書類に基づくモニタリング事業報告書の内容点検

回答（総数=43）	回答数	割合
点検した	43	100 %
点検しなかった	0	— %

[調査テーマ⑥ 利用者評価について]

【項目 30】 利用者評価の実施

回答（総数=71）	回答数	割合
実施した	71	100 %
実施しなかった	0	— %

【項目 31】 利用者評価の実施方法

主な回答	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者へのアンケート結果に基づく評価 ・ 運営懇談会による評価 	

【項目 32】 利用者評価結果の公表

回答（総数=71）	回答数	割合
公表した	70	98.6%
公表しなかった	1	1.4%

[調査テーマ⑦ 労務環境調査（指定期間開始後2年目に実施）について]

【項目 33】 労務環境調査の対象年度

回答（総数=70）	回答数	割合
令和5年度	20	28.6%
令和4年度	25	35.7%
令和3年度以前	25	35.7%

【項目 34】 要改善とされた事項

回答（総数=50）	回答数	割合
要改善事項があった	35	70 %
要改善事項はなかった	15	30 %

【項目 35】改善の確認

回答（総数=35）	回答数	割合
確認した	35	100 %
確認しなかった	0	— %

【項目 36】改善が継続していることの確認

回答（総数=35）	回答数	割合
確認している	35	100 %
確認していない	0	— %

[調査テーマ⑧ モニタリングチェックシートによる評価(年度総合評価)について]

【項目 37】評価項目への施設の特性に合わせた評価視点の追加

回答（総数=71）	回答数	割合
追加した	39	54.9%
追加しなかった	32	45.1%

【項目 38】モニタリング(定期および総合)での改善指導等の反映

回答（総数=71）	回答数	割合
反映した	71	100 %
反映しなかった	0	— %

【項目 39】利用者評価結果の反映

回答（総数=71）	回答数	割合
反映した	71	100 %
反映しなかった	0	— %

【項目 40】労務環境調査の結果等の反映

回答（総数=50）	回答数	割合
反映した	50	100 %
反映しなかった	0	— %

[調査テーマ⑨ 共同事業体へのモニタリングについて]

【項目 41】共同事業体へのモニタリングにおける工夫

主な回答
・対面方式での代表団体との会議に構成団体担当者も同席

2 指定管理者制度適用施設モニタリング実施要領

(令和4年4月1日改訂)

1 モニタリングの基本的な考え方

区は、指定管理者制度適用施設の設置者として、施設に求められるサービスが適切に提供されているかを確認・検証し、必要なサービス水準を確保していく必要があります。また、指定管理者である団体の経営状況や施設の従事職員の勤務条件等における法令遵守等の状況についても的確に把握するとともに、適切に対処していくことが求められています。

そのために、指定管理者自らが事業報告書を作成し、円滑な管理運営に資するとともに、区は、指定管理者に対して必要な事項について定期的に報告を求めるほか、実地調査を行い、改善が必要な場合には指導を行います。指定管理者は、区の指導に基づき、管理運営の改善を実施していきませんが、この一連の仕組みを「モニタリングシステム」といいます。

区では、このモニタリングシステムによって、指定管理者制度適用施設の管理運営を確認・検証し、必要な改善を行っていくために、「実施要領」を定め、指定管理者制度の円滑な運用を図っていきます。

2 「実施要領」と「募集要項」「基本協定」との関係

「実施要領」に定めた内容については、「募集要項」と「基本協定」にも盛り込んでいきます。

3 モニタリングの概要

モニタリングには、日次および月次の定期モニタリングと年1回の総合モニタリングがあります。定期・総合モニタリングを行うために、指定管理者は事業報告書を作成します。区は指定管理者から提出された事業報告書や実地調査により、施設の管理運営状況を点検します。

また、指定管理者である団体の決算時に決算書の提出を求めるとともに、原則として指定期間開始後2年目の団体に対して、社会保険労務士による労務環境調査を実施し、経営状態、法令遵守状況等の団体の管理運営状況を点検します。

総合モニタリングでは、区は定期モニタリングの結果と事業報告書、団体から提出された決算書、労務環境調査結果の内容を踏まえて、指定管理者が適切な施設の管理運営をしているか、チェックシートにより総合的な評価をします。

4 定期モニタリングの手順

- (1) 日次モニタリング（毎日実施）
指定管理者：日報を作成する。（必要に応じて区に提出する。）
- (2) 月次モニタリング（毎月実施）
 - ① 指定管理者：事業報告書を作成する。
 - ② 指定管理者：事業報告書を区へ提出する（基本協定で定める日までに提出）
 - ③ 区（所管課）：事業報告書を点検し、改善が必要な場合には指導を行う。（必要に応じて実地調査を行う。）
 - ④ 指定管理者：区の指導に基づいて、管理運営の改善を実施する。

5 総合モニタリングの手順

- ① 指定管理者：事業報告書を作成する。
 - ② 指定管理者：事業報告書を区へ提出する（基本協定で定める日までに提出）
決算書を区へ提出する。（団体の決算終了時）
 - ③ 区（所管課）：労務環境調査を実施する。（※指定期間開始後2年目のみ）
 - ④ 区（所管課）：事業報告書の点検、実地調査による点検をし、チェックシートにより評価する。（評価にあたっては、指定管理者である団体の決算書や労務環境調査の結果も参考とする。）
 - ⑤ 区（所管課）：評価結果を指定管理者に通知し、改善が必要な場合には指導を行う。
 - ⑥ 指定管理者：区の指導に基づいて、管理運営の改善を実施する。
- ※ 総合モニタリングは最終総合評価を行った次の年（最終年度）も実施してください。

6 事業報告書

事業報告書の様式は、標準的なものを定めていますが、各指定管理者選定小委員会において、各施設の特性に合わせて定めます。

※ 標準様式は、毎月の事業報告書のデータ（月次モニタリング用）が追加されることにより、年度最終月のデータが入力された時点で、その年度の事業報告書（総合モニタリング用）になるという形式です。

7 チェックシートによる評価

- (1) 評価項目および評価の視点
総合モニタリングにおけるチェックシートでは、「組織体制」「施設運営

体制」「施設の維持管理・安全性への配慮」「効率的な管理運営」「施設特性に応じた管理運営」「地域への貢献」の6つを評価項目とします。

評価項目に対応した評価の視点は、基本協定等に基づき、各施設の特性にあわせて各指定管理者選定小委員会において定めます。

(2) 評価方法

ア 評価項目の評価

評価項目の評価は、「優」「良」「要改善」の3段階で行います。

評価項目ごとに、「優」（「優良」のことで、特筆すべき実績・成果が認められるもの）、「良」（「良好」のことで、管理運営が良好と認められるもの）、「要改善」（一部において改善を要する点が見受けられるもの）の区分で評価します。

イ 総合評価

評価項目の評価を踏まえ、総合評価を、「優」「良」「要改善」の3段階で行います。

総合評価は、「優」（全項目の評価が、「良」以上で、かつ「優」が最低2つ以上あり、総合的にみても特筆すべき実績・成果が認められるもの）、「良」（全項目の評価が「良」以上であるもの）、「要改善」（全項目の評価のうち1つでも「要改善」があるもの）の区分で行います。

ただし、特別に優良な場合については「特優」、今後、改善が見込めない場合については「不適切」と評価することができるものとします。

8 労務環境調査（指定期間開始後2年目に実施）

労働環境法令等の遵守状況を確認するため、指定期間開始後2年目の施設を対象に、区が委託した社会保険労務士による労務環境調査を行います。調査の視点は「労働基準、協定書関係」「労働安全衛生関係」「各種保険、年金関連」「育児・介護、母性保護、男女雇用機会均等関連」「(従業員からの)ヒアリング・アンケート関連」等です。調査結果は総合評価および指定期間最終年度に実施する最終総合評価の際の参考とします。

9 指定期間最終年度に実施する最終総合評価

(1) 最終総合評価

指定期間最終年度には、指定管理者選定委員会および各指定管理者選定小委員会において指定期間中の事業報告書およびそれに基づく各年度の評価結果について、最終的に総合評価をします（最終総合評価）。その際には、評価の客観性を担保するため、選定委員会および各選定小委員会とともに、有識者委員を加えて評価を行います。

最終総合評価は、指定期間最終年度に行う「次期の指定管理者候補の選定」に活用します。したがって、評価対象は、指定期間最終年度の前年度までになります。指定期間が1年間の場合は、指定期間の初年度に次期指定管理者の選定を行うことになるため、前指定期間全体を評価対象とします。

また、施設の廃止等により次期の指定管理者を選定しない場合や、公募による選定を行う場合にも、最終総合評価を行います。

(2) 有識者委員

ア 有識者委員の数

選定委員会に加える有識者委員の数は3名、選定小委員会に加える有識者委員の数は1名とします。ただし、一の団体で複数の施設を管理する指定管理者の最終総合評価を行う選定小委員会においては、施設の専門分野に応じて2名以上の有識者委員を加えることができます。

イ 選定小委員会における有識者委員の書面による参加

真にやむを得ない理由※により、最終総合評価を行う選定小委員会に有識者委員が出席できないときは、委員長は、経理用地課長と協議の上、つぎのとおり専門的見地からの意見が審議に反映できる措置を講じることにより、有識者委員の参加を書面によることができることとします。この場合においても、区職員委員による選定小委員会を開催し、合議による評価を行います。

- ① 事前に資料を送付、説明し、電話等により意見を聴取する。
- ② 選定小委員会の会議においては、有識者委員の意見も十分に尊重し、審議する。
- ③ 審議の結果についても、有識者委員に送付、説明し、意見を聴取する。
- ④ 審議の結果について、有識者委員が同意・了承することについて、文書により提出を求める。

※ 「真にやむを得ない理由」とは、大規模な災害や疫病の流行などの社会情勢により、一定の期間、有識者委員が来庁することが困難である場合を想定しています。

10 モニタリングにおける指定管理者と区の役割

モニタリングを進めていくうえでの指定管理者と区の役割分担は、次の表のとおりです。

(1) 指定管理者が行うもの

項目	日次	月次	総合 (年次)
事業報告書の作成・提出			
①組織体制			
区の条例・規則やマニュアル等に基づいた対応状況	○	◎	◎
②施設運営体制			
サービスの維持・向上に向けた取組状況、利用者等への公平公正な対応・人権の配慮、苦情等への対応状況、施設の利用状況	○	◎	◎
職員研修の実施状況		◎	◎
利用者アンケート結果、施設の運営協議会からの評価			◎
第三者評価結果（東京都認証評価機関） （評価対象となる施設のみ）			◎ （指定期間中に1回以上）
③施設の維持管理・安全性への配慮			
施設の保守点検、備品の管理状況、管理上の不具合や問題の報告	○	◎	◎
緊急時マニュアルの整備状況、損害保険等の加入状況		◎	◎
④効率的な管理運営			
会計収支、事業実績、効率的・効果的な施設運営に係る取組状況	○	◎	◎
職員体制、再委託の範囲		◎	◎
⑤施設特性に応じた管理運営			
自主事業の実施状況		◎	◎
⑥地域への貢献			
区内雇用および障害者・高齢者雇用状況、区内事業者活用状況、区内業者からの物品調達、地域等との協働または連携した取組		◎	◎

⑦自己評価			
	報告内容に対する指定管理者の自己評価		◎ ◎
決算書の提出			◎ (決算時)
区からの指導に基づいた施設運営の改善		※	※

◎は区に報告。○は記録（必要に応じて区に提出）。※は必要に応じて随時実施。

(2) 区が行うもの

項目	日次	月次	総合 (年次)
①事業報告書の点検		●	●
②決算書の点検			● (決算時)
③実地調査		※	●
④労務環境調査（社会保険労務士による調査）			● (2年目のみ)
⑤チェックシートによる評価			●
⑥指定管理者への指導・助言等	※	※	※

●は実施。※は必要に応じて随時実施