

平成 21 年 度  
(2009年度)

## 行政監査結果報告

「指定管理者制度による  
公の施設の管理について」

平成 22 年 3 月  
練馬区監査委員



## 目 次

第1	監査テーマ	1
第2	監査テーマ選定の趣旨	1
第3	指定管理者制度	1
第4	区における指定管理者制度の状況	4
第5	監査対象課	8
第6	監査方法	9
第7	監査実施期間	9
第8	監査の視点	9
第9	監査結果	10
1	指定管理者制度導入の目的に合うものであるか	11
2	施設の管理運営は適正に行われているか	16
3	施設の所管課の指導監督は適切に行われているか	18
第10	監査委員意見	23
1	指定管理者制度の充実に向けて	23
2	更なる区民サービスの向上のために	24

第11	各施設の監査結果	25
1	総務部（2施設）	25
	(1) 練馬女性センター	
	(2) 練馬文化センター、大泉学園ホール	
2	産業地域振興部（5施設）	30
	(1) 関区民ホール	
	(2) 向山庭園	
	(3) 石神井公園区民交流センター	
	(4) 東京中高年齢労働者福祉センター(サンライフ練馬)	
	(5) 勤労福祉会館	
3	福祉部（36施設）	41
	(1) 福祉園	
	(2) 福祉作業所	
	(3) しらゆり荘、大泉つつじ荘	
	(4) 障害者地域生活支援センター	
	(5) 障害者地域活動支援センター	
	(6) 特別養護老人ホーム	
	(7) デイサービスセンター	
	(8) 高齢者センター	
	(9) 大泉ケアハウス	
	(10) 高野台敬老館	
4	児童青少年部（2施設）	60
	(1) 谷原あおぞら学童クラブ	
	(2) 母子生活支援施設	
5	環境清掃部（2施設）	64
	(1) リサイクルセンター	
6	都市整備部（19施設）	66
	(1) 区営住宅	

7	土木部（75施設）	.....	68
	(1) 駐車場		
	(2) ねりまタウンサイクル		
	(3) 自転車駐車場		
	(4) 大泉交通公園		
8	生涯学習部（4施設）	.....	76
	(1) 少年自然の家		
	(2) 中村南スポーツ交流センター		
	(3) 南田中図書館		



## 第1 監査テーマ

「指定管理者制度による公の施設の管理について」

## 第2 監査テーマ選定の趣旨

平成15年6月に地方自治法が改正され、指定管理者制度が創設された。指定管理者制度は、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しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の削減等を図ることを目的としている。

練馬区では、指定管理者制度の導入について、平成16年4月に「指定管理者制度の導入に係る当面の方針」を策定し、その後、平成18年5月に「指定管理者制度の適用に係る基本方針」を策定した。

また、区では、平成16年3月に策定した「委託化・民営化方針」に基づき、区立施設の委託化・民営化を進めており、この方針に従い委託することとした場合、その管理について、指定管理者制度を適用するか、個別に業務の一部委託を行っていくかの選択を行っている。

そこで、今回の行政監査では、指定管理者が管理している公の施設において、指定管理者制度を導入した目的が達成されているかについて、効果的、効率的、経済的に行われているかという視点を中心に、全庁を横断的に検証する。

## 第3 指定管理者制度

### 1 公の施設の管理について

普通地方公共団体は、住民の福祉を増進することを目的として、住民の利用に供するための施設を設置しており、これらは「公の施設」といわれている。

なお、公の目的のために設置された施設であっても、事務事業の執行のために、区が直接使用する庁舎等は、公の施設に含まれない。

平成15年の地方自治法の改正により、指定管理者制度に関する条項が規定され、公の施設の管理を民間事業者もできるようになり、広く民間の能力を活用することが可能となった。

指定管理者制度と従来の管理委託および業務委託との相違点は、表1のとおりである。

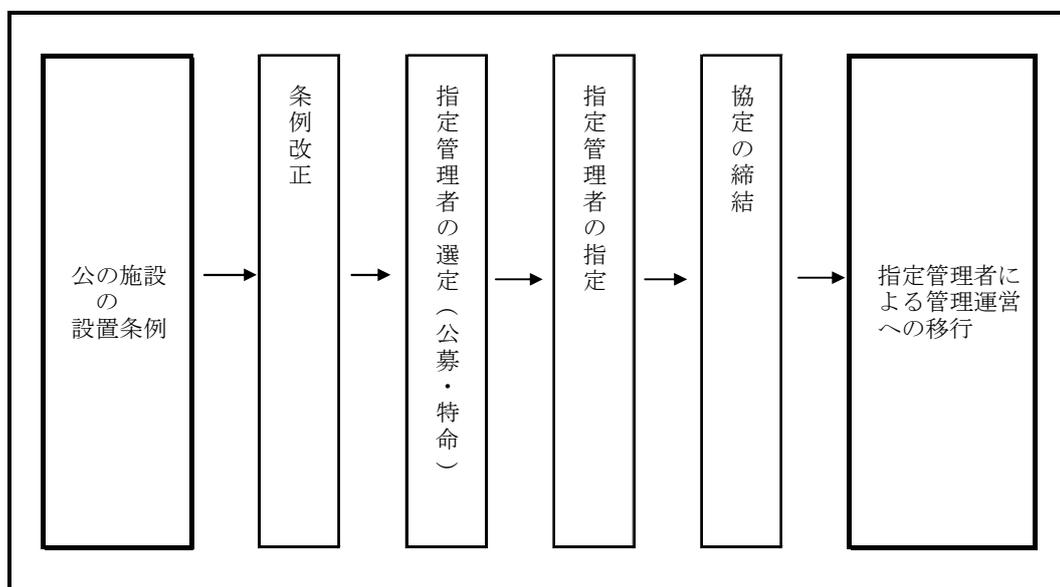
【表1】指定管理者制度と従来の管理委託、業務委託との相違点

	指定管理者制度	管理委託(従来)	業務委託
受託主体	法人その他の団体 ※法人格は必ずしも必要ではない。ただし、個人は不可	公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人(1/2以上出資等)に限定	限定なし ※議員、長等について事業の禁止規定あり(地方自治法92条の2、142条)
法的性格	「管理代行」 指定(行政処分的一种)により公の施設の管理権限を指定を受けた者に委任するもの	「公法上の契約関係」 法的性格条例を根拠として締結される契約に基づく具体的な管理の事務または業務の執行の委託	「私法上の契約関係」 契約に基づく個別の事務または業務の執行の委託
公の施設の管理権限	指定管理者が有する ※「管理の基準」「業務の範囲」は条例で定めることを要する	設置者たる地方公共団体が有する	設置者たる地方公共団体が有する
①施設の使用許可	指定管理者が行うことができる	受託者はできない	
②基本的な利用条件の設定	条例で定めることを要し、指定管理者はできない	受託者はできない	
③不服申し立てに対する決定、行政財産の目的外使用の許可	指定管理者はできない	受託者はできない	
公の施設の設置者としての責任	地方公共団体		
利用者に損害を与えた場合	地方公共団体にも責任が生じる		
利用料金制	採ることができる	採ることができる	採ることはできない

## 2 指定管理者制度導入の手順

指定管理者制度導入の基本的な手順は、図1のとおりである。

【図1】指定管理者制度導入の基本的な手順



### (1) 条例で規定すべき事項

- ア 指定の手続（申請方法、選定基準）
- イ 管理の基準
- ウ 業務範囲
- エ 利用料金制等

### (2) 指定管理者の選定

指定管理者選定委員会等を設置し、選定基準に基づき、最も適切な団体を選定する。

### (3) 指定管理者の指定

指定管理者の選定後、議会による指定の議決を受ける。議決事項は、指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定期間等である。

### (4) 協定の締結

指定の議決後は、仕様書や事業計画書に基づいて、指定管理者との間で委託料の支払方法や管理の細目等について協定を締結する。

### (5) 適正な管理の確保に関する事項

ア 事業報告書には、管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項を記載する。

イ 清掃、警備といった個々の具体的業務を指定管理者から第三者に委託することは差し支えないが、管理に係る業務を一括して第三者に委託することはできない。

ウ 指定管理者が管理を通じて取得した個人情報については、取扱いに十分留意し、個人情報の保護に関して必要な措置を講ずる。

(6) 利用料金制

公の施設の利用に係る料金の歳入について、歳入徴収・公金収納委託を行わず、普通地方公共団体の承認を得たうえで、指定管理者が施設の利用料金の額を条例の範囲内で設定し、当該指定管理者の収入として収受することができる。

## 第4 区における指定管理者制度の状況

### 1 区における指定管理者による公の施設の管理状況

区における最初の指定管理者による公の施設の管理は、平成16年2月に指定管理者による管理が開始された貫井福祉園と貫井福祉工房である。

平成21年4月1日現在の指定管理者による公の施設の管理状況は、表2のとおりである。

【表2】指定管理者による公の施設の管理状況 平成21年4月1日現在

(単位 円)			
所 管 部	公の施設の種別	施設数	注)1 委託料 (管理業務費)
総 務 部	女性・消費者・勤労者施設	1	36,610,000
	生涯学習施設	2	165,001,000
産業地域振興部	地域活動施設	2	25,166,000
	女性・消費者・勤労者施設	3	123,780,973
福 祉 部	障害者福祉施設	14	1,330,176,000
	高齢者福祉施設	22	注)2 192,246,777
児童青少年部	児童福祉施設	2	102,749,354
環境清掃部	清掃・リサイクル関連施設	2	61,803,343
都市整備部	住宅関連施設	19	167,224,134
土 木 部	交通関連施設	74	注)3 —
	公園・みどり	1	29,801,800
生涯学習部	生涯学習施設	3	495,281,432
	スポーツ施設	1	180,941,000
合 計		146	2,910,781,813

注)1 委託料の金額は平成21年度支出予定額。

注)2 高齢者福祉施設のうち、特別養護老人ホーム、デイサービスセンターについては、利用料金で管理経費を賄うため、委託料の支出なし。

注)3 駐車場、自転車駐車場、ねりまタウンサイクルについては、利用料金で管理経費を賄うため、委託料の支出なし。

## 2 指定管理者導入に関する区の方針

区は、「指定管理者制度の適用に係る基本方針(平成 21 年 4 月改訂版)」および同運用細目(平成 19 年 3 月)を策定し、指定管理者の公募、選定等の事務手続、指定期間、留意事項などを示している。

その主な内容は下記のとおりである。

### (1) 指定の期間

福祉サービスを行う施設など福祉的施設は原則 5 年間、その他の施設は 3 年間である。なお、選定手続の見直しにより、平成 22 年度以降に指定管理者を選定するすべての施設(平成 23 年度以降に指定期間が始まる施設)が原則 5 年間となる。

### (2) 指定管理者候補の選定

指定管理者選定小委員会および指定管理者選定委員会を設置し、原則として公募により複数の団体から選定する。公募に当たっては、募集要項を作成し、広く周知する。

なお、特定の団体を指定管理者候補とすることができる場合は以下のとおりである。

ア 区が働きかけをして区民や地縁団体が設置した団体

イ 現受託団体で引き続き指定管理者として指定することが最適であると認められる団体

ウ 既に区以外の団体が管理運営を行っており、民営化に向けて区が支援する団体

エ P F I 事業による場合

オ 区営住宅、自転車駐車で現受託団体の指定期間中に、都から移管された区営住宅および新設した自転車駐車場

カ モニタリングの最終総合評価が一定の水準に達している現指定管理者

### (3) 協定の締結

指定の議決後は、区と指定管理者との間で協議を行い、施設管理に関する基本的事項を規定する「基本協定」と、年度ごとに管理業務費の額や支払方法等について規定する「年度協定」を締結する。

### (4) 基本協定の記載事項

基本協定は、指定期間全体に効力を有するものである。必要最小限の記載事項は下記のとおりである。

ア 協定の目的

イ 指定の期間

ウ 管理業務の範囲

エ 管理業務費を年度協定で定めること

- オ 管理業務費の経理
- カ 事業計画
- キ 事業報告
- ク 緊急時の対応
- ケ 秘密の保持
- コ 個人情報の保護
- サ 情報公開
- シ 災害への対応
- ス 利用者等の人権への配慮
- セ 情報セキュリティの確保
- ソ 環境配慮
- タ 職員の配置等
- チ 職員の勤務条件等における法令遵守
- ツ サービスの維持および向上
- テ 指定の取消し等
- ト 原状回復義務
- ナ 管理業務の引継ぎ
- ニ 賠償責任
- ヌ 第三者代行の禁止と再委託の場合における区内事業者の活用
- ネ 施設利用に係る処分等
- ノ 協議事項

(5) 指定管理者の管理業務費

新たに指定管理者制度を適用する施設の管理業務費は、区民サービスの向上と経費の節減等を図る観点から、指定管理者候補として選定した団体と協議して定める。2年度目以降は、前年度の業務内容とそれに基づく管理業務費を基本とし、指定管理者との協議により定める。

(6) モニタリング（監督）の実施

区立施設として必要なサービス水準と適正な施設管理を確保するため、指定管理者に対するモニタリングを、平成20年度から実施した。

モニタリングには、定期（日次および月次）モニタリングと総合（年次）モニタリングがある。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の内容を踏まえ実地調査を行うとともに、チェックシートにより総合的な評価を行う。

(7) 事業報告書の標準的な記載項目

ア 効率的運営・効率化への取組状況

会計収支、事業実績、施設の利用状況、利用料金実績等

- イ 施設管理運営体制  
施設の管理状況、職員体制、職員研修の実施状況
- ウ サービスの維持・向上に向けた取組状況  
サービスの維持・向上への取り組み、苦情等への対応状況
- エ 法令遵守等  
区の条例・規則やマニュアル等に基づいた対応状況
- オ 利用者評価等（総合のみ）  
利用者アンケート結果、施設の運営協議会等からの評価
- カ 自己評価

(8) 評価

総合モニタリングにおけるチェックシートでは、「効率的運営・効率化への取組状況」「施設管理運営体制」「サービスの維持・向上に向けた取組状況」「法令遵守等」「利用者評価等」の5つを評価項目とする。

(9) 指定の取消し等

指定管理者が基本協定・年度協定の条項に違反したときや、指定管理者の責めに帰すべき事由により適正な施設管理が困難となった場合またはそのおそれが生じた場合には、区は指定管理者に対して改善勧告を行い、期限を定めて改善策の提出および実施を求める。指定管理者が定めた期間内に改善することができなかつたときは、区は指定管理者の指定を取り消すこと、または期間を定めて管理業務の全部または一部の停止を命ずることができる。

指定管理者の財務状況が著しく悪化し、施設管理の継続が困難と認められる場合にも、区は指定を取り消すことができる。

(10) 自主事業等

ア 管理業務の範囲内での提案事業

指定管理者のノウハウにより区民サービスを向上させる観点から、指定管理者から提案され、区が承認したものについては指定管理者による提案事業として実施できるものとする。費用の負担は区か指定管理者か、収入の帰属、経理等について協定等で明確にしておく必要がある。

イ 管理業務外の自主事業

施設の設置目的に反せず、管理業務の実施を妨げない範囲内において、指定管理者の責任と費用により自主事業ができるものとする。実施に当たっては、事前に区に事業計画書を提出し、承認を受ける。

区の施設を利用する場合は、練馬区公有財産管理規則に定められた許可基準の範囲内の事業に限り認められる。その場合には、練馬区行政財産使用料条例に定める使用料を徴収する。

## 第5 監査対象課

平成21年4月1日において指定管理者を導入して公の施設の管理を行っている課を対象とした。監査対象課および施設は表3のとおりである。

【表3】監査対象課および施設一覧

課	施設数	対 象 施 設 名
人権男女・共同参画課	1	練馬女性センター
文化国際課	2	練馬文化センター・大泉学園ホール
地域振興課	1	関区民ホール
	1	向山庭園
経 済 課	1	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
障害者施策推進課	3	福祉園(大泉町、石神井町、貫井)
	5	福祉作業所(白百合、かたくり、大泉、北町)、貫井福祉工房
	2	しらゆり荘、大泉つつじ荘
	3	障害者地域生活支援センター(豊玉、光が丘、石神井)
	1	障害者地域活動支援センター
高齢社会対策課	4	特別養護老人ホーム(田柄、関町、富士見台、大泉)
	13	デイサービスセンター(田柄、光が丘、関町、土支田、豊玉、富士見台、高松、東大泉、練馬、錦、大泉、練馬中学校、高野台)
	3	高齢者センター(光が丘、関、豊玉)
	1	大泉ケアハウス
	1	高野台敬老館
計画調整担当課	1	谷原あおぞら学童クラブ
	1	母子生活支援施設
清掃管理課	2	リサイクルセンター(関町、春日町)
住 宅 課	19	区営住宅
交通安全課	4	駐車場(練馬駅北口地下、石神井公園駅北口、大泉学園駅北口・南口)
	7	ねりまタウンサイクル
	63	自転車駐車場
公園緑地課	1	大泉交通公園
生涯学習課	2	少年自然の家(軽井沢、武石)
スポーツ振興課	1	中村南スポーツ交流センター
光が丘図書館	1	南田中図書館
合 計	146	

## 第6 監査方法

1 監査委員は、平成21年7月28日、同月29日に、指定管理者制度、指定管理者による施設の管理運営の現状と課題等について、企画課長および指定管理者による施設の管理が2年以上で、利用料金制を導入している監査対象施設の所管課長から、つぎのとおり説明を求め、質疑を行った。

(1) 指定管理者制度の適用に係る現状と課題

企画課長

(2) 指定管理者による施設の管理運営の現状と課題

文化国際課長、人権・男女共同参画課長、経済課長、地域振興課長、高齢社会対策課長、清掃管理課長、交通安全課長、生涯学習課長、スポーツ振興課長

2 監査事務局は、監査対象課に対して指定管理者の管理運営状況や所管課の指導・監督に係る調査表による調査を行い、その集計と分析を行うことにより現状把握と問題点の抽出を行った。また、現状の把握については、平成21年度に実施した財政援助団体等監査において把握した状況も活用した。その他、監査事務局は、監査対象課へ資料の提出を求め、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。

## 第7 監査実施期間

平成21年6月30日(火)から平成22年3月25日(木)まで

## 第8 監査の視点

1 指定管理者制度導入の目的に適うものであるか

(1) 管理業務の範囲は、民間の能力を活用できるものであるか

(2) 指定管理者の選定条件等は適切に設定されているか

(3) 委託料(管理業務費)の算定および支払方法は、指定管理者の意欲を向上させるものであるか

- (4) 利用料金制を採用している場合、その料金設定はサービス向上につながるか
- 2 施設の管理運営は適正に行われているか
    - (1) 事業計画は、施設の設置目的に沿っているか
    - (2) 事業は計画に沿って実施され、モニタリングは基準に基づき提出されているか
    - (3) 利用者満足度調査を実施し、事業に反映させているか
- 3 施設の所管課の指導監督は適切に行われているか
    - (1) 会計経理および財産管理の確認は適切に行われているか
    - (2) 指定管理者との連携が図られているか
    - (3) 危機管理体制は整えられているか

## 第9 監査結果

指定管理者制度の導入により、公の施設の管理に民間の能力が活用され、区民サービスが向上しているか、経費削減が図られているかについて監査した結果、指定管理者を適用した施設においては、開館日数の増、開館時間の延長、事業の充実・拡大、利用者へのきめ細かい対応といったサービスの向上が図られていた。また、利用者満足度調査の結果から、指定管理者の管理運営や職員の接遇に対して、多くの利用者が満足していることが確認できた。

経費削減についても、第一次委託化・民営化実施計画(平成16年度～18年度)による財政効果は3ヵ年の累積効果額が17億91百万円であった。これらことから、指定管理者を適用した施設の管理運営は適正に行われていると認められる。

監査の視点に基づく項目別の監査結果は下記のとおりである。各項目において検討を要するとした事項については、指定管理者制度が更に充実し、円滑に運用されるための課題と捉え、改善に向けて取り組まれない。

なお、各施設の監査結果については、後段「第11 各施設の監査結果」に述べる。

1 指定管理者制度導入の目的に合うものであるか

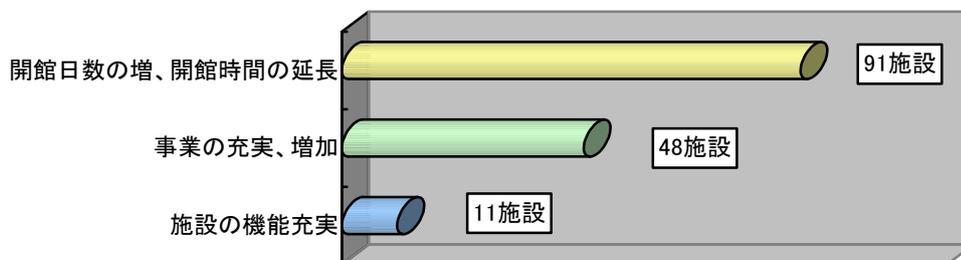
(1) 管理業務の範囲は、民間の能力を活用できるものであるか

ア 区民サービスの向上

指定管理者を適用している 146 のすべての施設が、管理業務の範囲は条例に定める施設の設置目的を達成できるとしていた。更に、区民サービスが向上した施設は 143 施設 (97.9%) であった。

サービス向上の内容としては、開館日数の増、開館時間の延長が 91 施設、事業の充実、増加が 48 施設、施設の機能充実が 11 施設となっていた。いずれも利用者の意見を事業に反映するという姿勢の現われである。【図 2】

【図2】サービス向上の内容(複数回答、総数150施設)



イ 区直営の業務

指定管理者が行えない使用料の強制徴収、不服申立てに対する決定、行政財産の目的外利用許可および区が行うとした施設の大規模修繕以外で、区職員が当該施設に関する業務を行っている施設が 24 施設あった。

そのうちの 20 施設は、区職員による使用料の徴収および指定管理者への収納委託であった。他の 3 施設は、施設の利用予約業務、図書館資料の収集および廃棄業務であり、残る 1 施設では、区職員が施設で事業を行っていた。

施設の利用者にとって、一つの施設で実施者が異なるのは不便であると考え。指定管理者に任せられることは任せるといった管理業務の範囲の見直しも必要と考える。

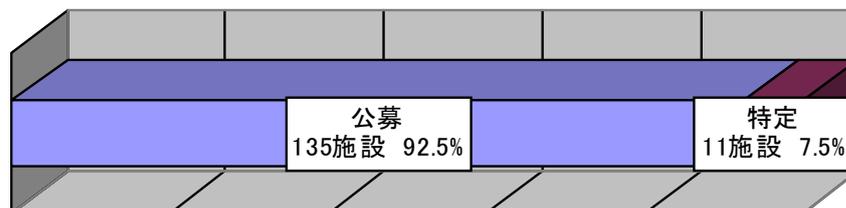
(2) 指定管理者の選定条件等は適切に設定されているか

ア 応募条件

公募により指定管理者を選定した施設は 135 施設 (92.5%) ある。

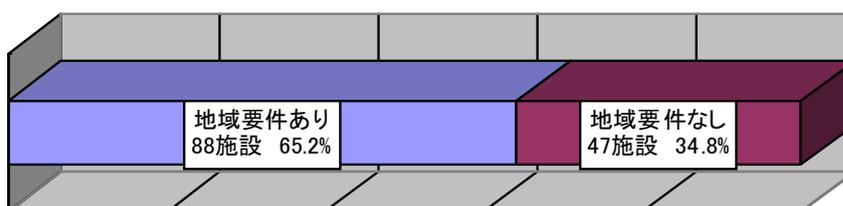
【図 3】

【図3】指定管理者の選定(総数146施設)



応募条件として練馬区に主たる事業所を有する団体といった地域要件を設定した施設が88施設(65.2%)であった。【図4】

【図4】応募条件の設定(総数135施設)

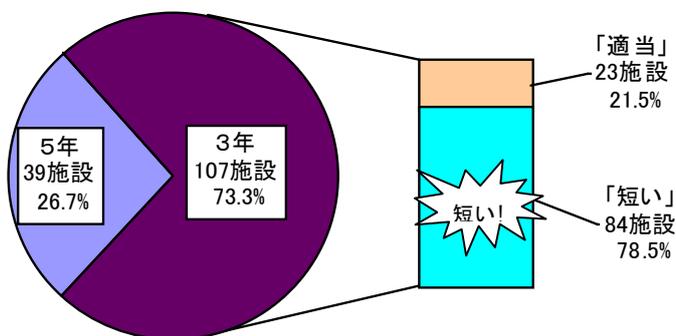


また、指定管理者に保証金の納付や履行保証保険に加入させることについて検討した施設が1施設あったが、実施までには至っていない。

#### イ 指定期間

練馬区においては、指定管理者の指定期間を、原則、福祉的施設は5年、その他の施設を3年と定めている。指定期間5年の施設は39施設(26.7%)、3年の施設は107施設(73.3%)であった。指定期間3年の施設のうち、84施設(78.5%)が指定期間3年は短いと判断していた。【図5】

【図5】指定期間

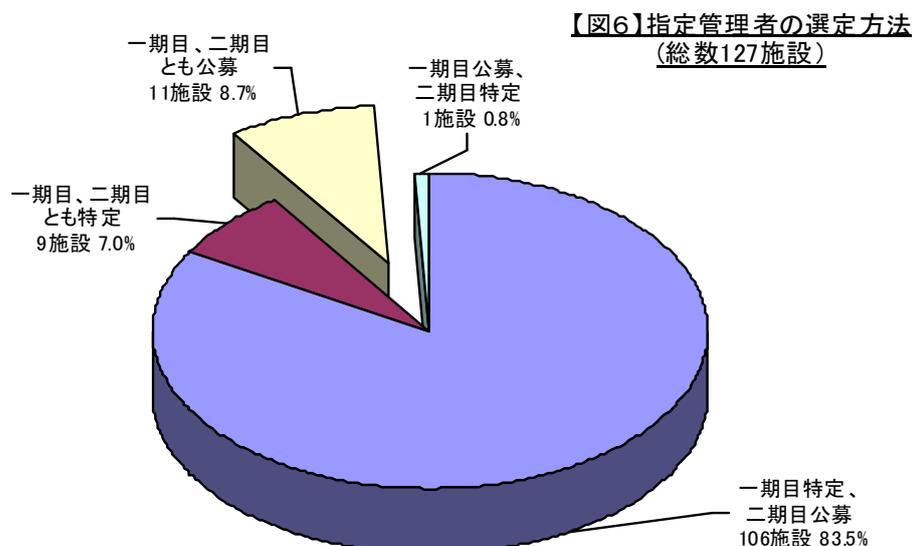


その理由としては、指定管理者が業務に習熟し、管理運営が軌道に乗った頃に期間が終了してしまう、人材の確保および安定した雇用、職員の育成ができないなどであった。

なお、指定管理者のノウハウの継続的な活用と安定的・長期的な人材の確保・育成を図るために指定期間の見直しが行われ、平成 22 年度以降に指定管理者を選定するすべての施設で、指定期間が原則 5 年となる。

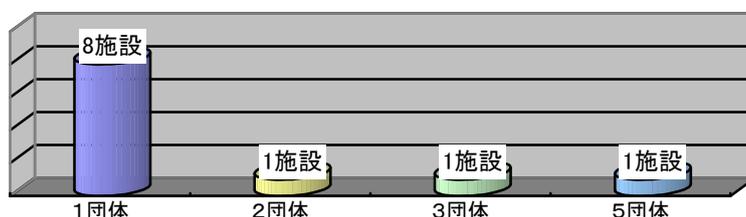
ウ 指定管理者の指定期間が二期目の施設

指定管理者による管理が二期目に当たる施設が 127 施設ある。そのうちで、一期、二期とも公募によって指定管理者の選定を行った施設は 11 施設 (8.7%) にとどまる。【図 6】



二期目の公募で、応募団体数が増加したのは 1 施設のみであった。応募条件から地域要件を外したことが増えた理由である。それ以外は応募団体数が減少している。特に、現指定管理者 1 団体のみ応募という施設が 8 施設あった。同規模施設の管理経験があることを応募条件とした 2 施設以外は、具体的な理由は不明である。【図 7】

**【図7】二期目応募団体数(総数11施設)**



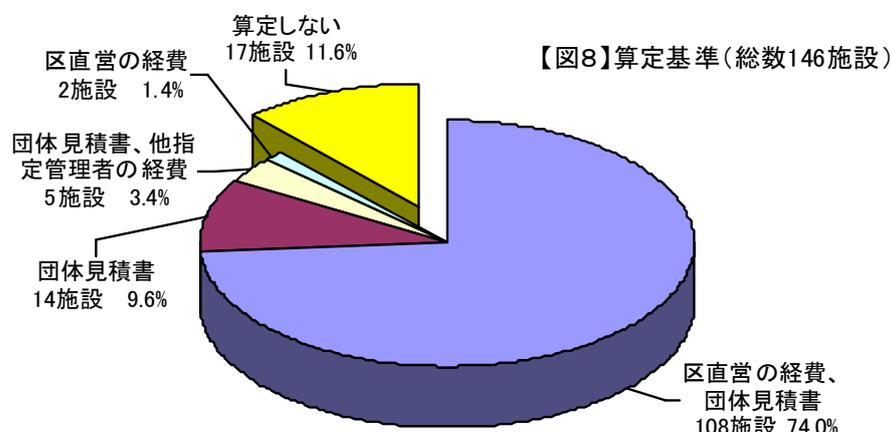
多くの団体が応募することで、競争原理が働き、意欲のある有能な団体の選定ができることから、各施設の管理のあり方を検討し、それぞれに相応しい団体の資格、応募の条件などを見直す必要があると考える。

(3) 委託料(管理業務費)の算定および支払方法は、指定管理者の意欲を向上させるものであるか

ア 算定基準

管理経費を算定する基準として、区が管理した場合の経費、応募団体から提出された見積書、同類施設の指定管理者の管理経費が掲げられている。

区が管理した場合の経費と団体の見積書の両方を基準とした施設が108施設(74.0%)と最も多かった。【図8】



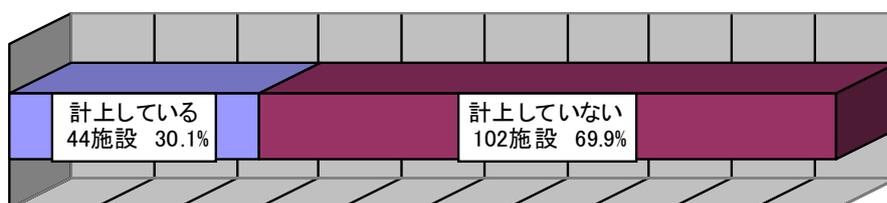
一方、利用料金制のため、管理費の算定をしていない施設が17施設(11.6%)あった。

区として、施設の管理に係る経費を算定しないことは、実際にかかった経費の妥当性を判断できないということになる。指定管理者が施設の管理を適正に行っているかを監督するためには、管理経費について妥当な額を設定し、実績と照合し確認する必要がある。

イ 本部管理費等

施設の管理に関する直接的経費以外に、間接的経費として、民間団体はその組織を維持、経営していくために必要とする経費を、本部管理費とここでは定義する。本部管理費が計上されている施設は44施設(30.1%)であった。【図9】

【図9】本部管理費(総数146施設)



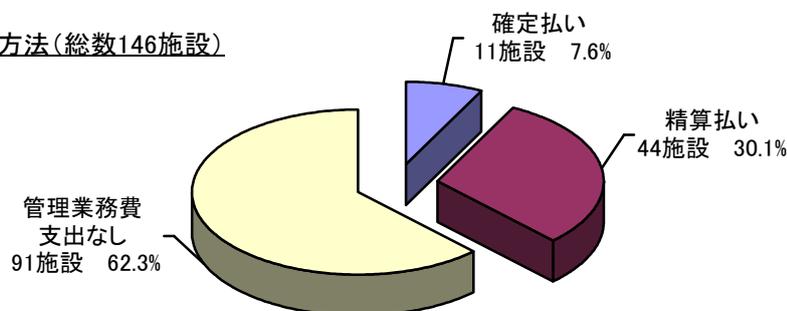
本部管理費については、指定管理者の会計経理や運営の実態からその内容を把握することが求められる。

また、一般企業であれば税法上、認められる経費であっても、税金を原資とする管理業務費から支出することは妥当でないとする経費がある。平成21年度財政援助団体等監査においてそのような経費が確認され、管理業務費から支出しないとした施設が5施設あった。会計経理の考え方が民間と区では異なる場合があるため、指定管理の開始にあたり、指定管理者と区との間で確認のうえ、共通認識を持つことが重要である。

#### ウ 支払方法とインセンティブ

管理業務費を確定払いとしている施設は11施設(7.6%)、精算払いの施設は44施設(30.1%)、利用料金で管理経費を賄うため、管理業務費の支出がない施設が91施設(62.3%)であった。【図10】

【図10】支払方法(総数146施設)



利用料金制の施設は、指定管理者の創意、工夫によってインセンティブが発生する余地が大きい。確定払いの場合も、指定管理者の効率的な運営努力によってインセンティブが発生する可能性はあると考える。

しかしながら、精算払いは指定管理者の努力や工夫によって残額が生じた場合でも返還させるため、インセンティブは見込めない。

管理業務費については、実績や施設の特性など、さまざまなデータを分析し精査することで、できる限り確定払いとするよう努めら

りたい。

さらに、インセンティブとは金銭による報奨と考えがちであるが、本来、ある事を行う動機となるものを指す。指定管理者については、当該施設の管理を行っていくうえで、指定管理者の意欲向上を促す作用である。

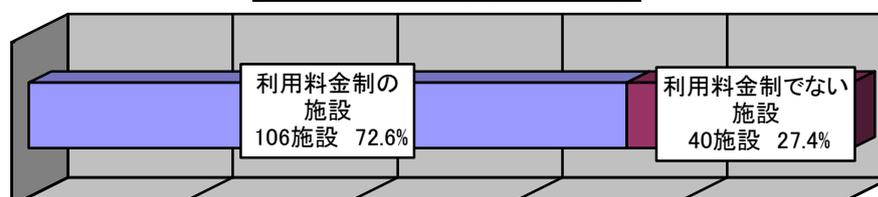
例えば、無料で区民の利用に供する施設においては、指定管理者の選定の特例として、モニタリングによる評価が一定の水準に達している場合、次期の指定管理者候補を公募によらず現指定管理者を原則1回、福祉的施設は2回選定できる制度はインセンティブになると考えられる。

指定管理者の意欲向上のために区は何ができるのか。指定管理者との意見交換などを通じて方途を検討されたい。

(4) 利用料金制を採用している場合、その料金設定はサービス向上につながるか

利用料金制を採用している施設は 106 施設 (72.6%) ある。利用料金は条例の範囲内で指定管理者が設定する。金額はどの施設も条例で定める上限額を適用している。【図 11】

【図11】利用料金制(総数146施設)



同一の施設が複数ある場合、他と異なる利用料金を設定することは難しい面があるが、区民サービスの向上につながるよう柔軟な料金設定も今後の課題と考えられる。

2 施設の管理運営は適正に行われているか

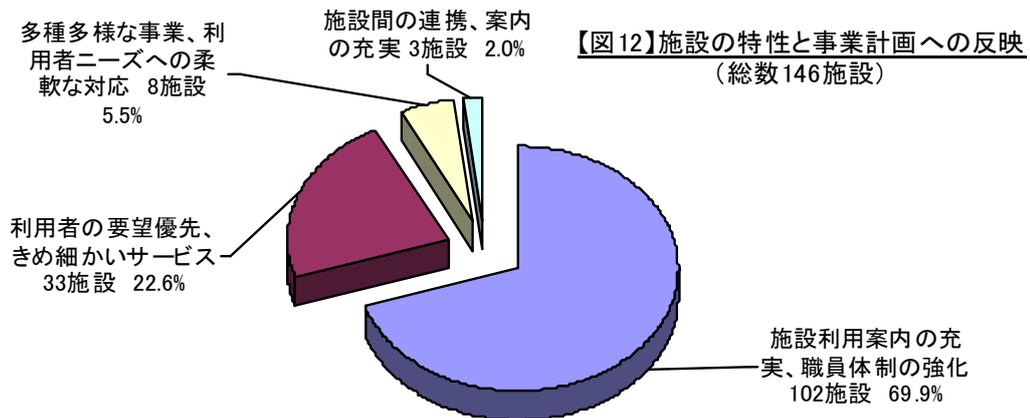
(1) 事業計画は、施設の設置目的に沿っているか

ア 事業計画

146 施設のすべてが、指定管理者の事業計画書は協定に定める管理業務の内容を満たしているとあった。

施設の特徴をどのように事業計画に反映しているかについては、施設利用案内の充実、接遇面での職員体制の強化が 102 施設 (69.9%)、利用者の要望を優先し、きめ細かいサービスの提供を行うが 33 施設

(22.6%)、多種多様な事業、利用者ニーズに柔軟に対応するが8施設(5.5%)、複合施設や特徴のある3施設(2.0%)では、施設間の連携、案内の充実となっている。【図12】



#### イ 自主事業

施設の設置目的に反せず、管理業務の実施を妨げない範囲で、指定管理者の責任と費用により実施する事業を自主事業という。

自主事業を実施している施設は107施設(73.3%)であったが、その内容を確認したところ、提案事業を自主事業と回答した所管課の多いことが判明した。

しかしながら、自主事業については、定義が確定していないため、具体的な事務処理が整っていない状況にある。また、事業計画書で管理業務と提案事業を明確に区別して記載している施設は少なかった。

区は、自主事業について定義を確定するとともに、管理業務および提案事業についても、所管課が正しく認識して適切な事務処理を行うよう、早急に整備されたい。

#### (2) 事業は計画に沿って実施され、モニタリングは基準に基づき提出されているか

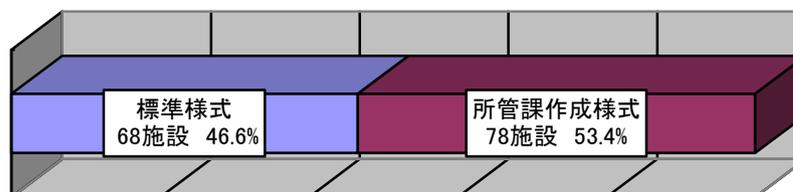
指定管理者が事業計画書に沿って事業を実施しているかについては、すべての施設で計画に沿って実施されており、モニタリングもすべての施設で実施されていた。

モニタリングは毎月の報告と年1回の総合報告があり、標準的な報告内容が定められている。

モニタリングを標準の様式で報告しているのは68施設(46.6%)、施設の特性に合わせた様式で報告しているのが78施設(53.4%)であった。

【図13】

【図13】モニタリングの報告様式(総数146施設)



モニタリングの報告内容は項目が多く、毎月作成する指定管理者、報告書を確認する所管課の担当者双方にとって負担が大きいようである。モニタリングの不足を補うために、別に事業報告書を作成している指定管理者もあった。

施設の設置目的によって、確認すべき内容および報告の時期や頻度も異なると考えられる。そのため、毎月の報告が必要な項目について施設ごとに精査する必要がある。また、実施事業は計画で定めた目標、目的を達成できたかについて、指定管理者自身の評価を加えることなどにより、モニタリングをより実効あるものにされたい。

### (3) 利用者満足度調査を実施し、事業に反映させているか

施設の利用者に満足度調査を行っている施設は145施設であった。調査を行っていない1施設については、所管課から指定管理者へ満足度調査の実施を指導されたい。

各施設の利用者満足度調査の結果から、指定管理者の管理運営、職員の接遇などに対して、多くの利用者が満足しているということが判明した。また、指定管理者は利用者の要望や意見に対して、できる限り対応していることもモニタリングから確認できた。

## 3 施設の所管課の指導監督は適切に行われているか

### (1) 会計経理および財産管理の確認は適切に行われているか

#### ア 収入事務および会計経理の確認

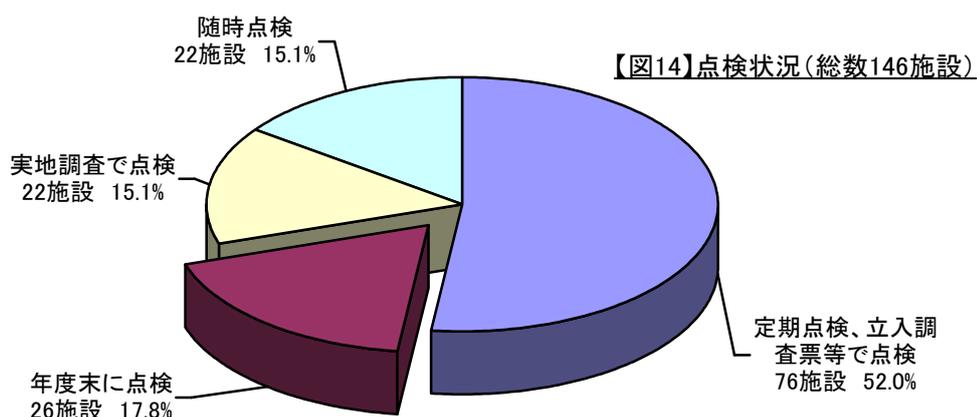
会計経理報告を帳簿や領収書等との照合によって確認している施設は95施設(65.1%)であった。

収支報告は帳簿等書類と合っているか、管理業務費が当該施設の管理以外の目的に流用されていないかを確認することは、指定管理者による管理運営が適正に行われているか、安定した運営が行われ

るかを判断する有効な方法である。収支報告の内容確認をすべての施設で実施されたい。

イ 施設、設備および備品の点検

施設、設備の状況および備品の管理について、年度末に点検を実施している施設は 26 施設 (17.8%) であった。【図 14】

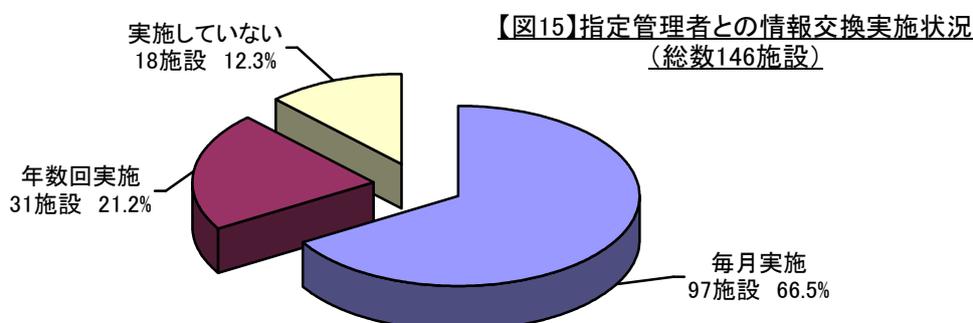


日常的な維持管理の点検はすべての施設で実施されているが、当該事業年度の終了にあたり、施設の状況、備品管理が報告どおりであるか、施設の管理は適正に行われているかについて、公の施設の設置者である区は検証する必要がある。特に、指定管理者が変わる際は十分な検証を行われたい。

(2) 指定管理者との連携が図られているか

ア 指定管理者との情報交換

指定管理者との情報交換の機会について、毎月行っている施設が 97 施設 (66.5%)、年に数回行っている施設が 31 施設 (21.2%)、行っていない施設が 18 施設 (12.3%) であった。【図 15】

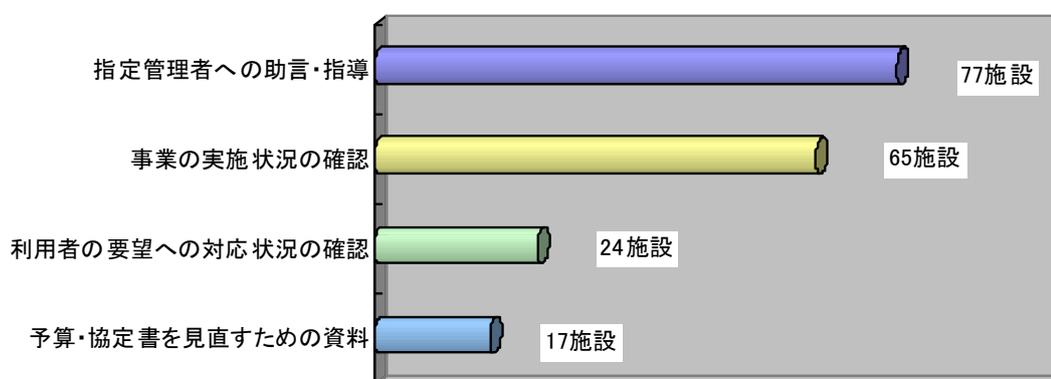


指定管理者と区が対等の立場で、施設の管理運営に関する課題や問題点を考え、解決に向けて検討することで指定管理者制度が有効に機能し、更なるサービスの向上が図られると考える。

#### イ モニタリングの活用

モニタリングの活用内容としては、指定管理者への助言、指導が77施設、事業の実施状況の確認が65施設、利用者の要望への対応状況の確認が24施設、翌年度以降の予算、協定書を見直すための資料として活用したが17施設であった。【図16】

【図16】モニタリングの活用内容(複数回答、総数183施設)

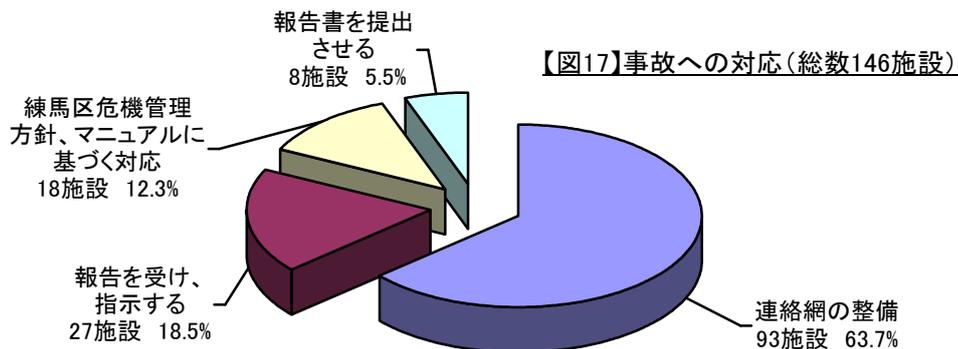


モニタリングは指定管理者の管理業務が計画、実施、評価、改善というPDCAサイクルによってどのように実施されているかを確認する上で重要である。更にPDCAサイクルが継続し、指定管理者と区とが相互理解と協働によって、公の施設の管理を充実させ、区民サービスの向上が図られるために、モニタリングのより効果的な活用方法について検討が必要である。

### (3) 危機管理体制は整えられているか

#### ア 事故への対応体制

施設で事故が発生した場合、所管課はどのような対応体制を整えているかについては、連絡網の整備が93施設(63.7%)、報告を受け、必要な指示をするが27施設(18.5%)、練馬区危機管理指針、危機管理マニュアルに基づく対応をとるが18施設(12.3%)、報告書を提出させるが8施設(5.5%)であった。【図17】

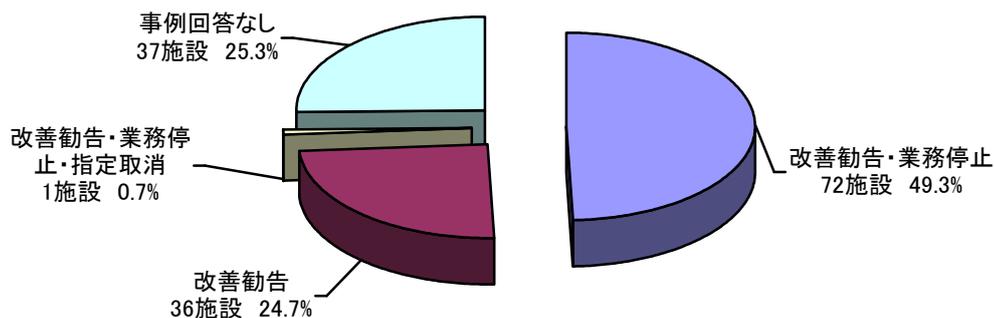


施設での事故は、指定管理者が速やかに対応する責任があるが、施設の設置者である区もその責任を免れるものではない。施設で起こり得る事故の事例を想定し、事故の原因究明、改善策の作成、区民に対する説明などについて、区としてどう対応するかをあらかじめ定められたい。

#### イ 指定管理者の業務不履行

指定管理者の業務不履行を判断する具体的な事例について回答を求めたところ、改善勧告事例のみが 36 施設 (24.7%)、改善勧告、業務停止の事例が 72 施設 (49.3%)、改善勧告、業務停止および指定取消しの事例が 1 施設 (0.7%) であった。【図 18】

【図18】業務不履行の判断事例(総数146施設)

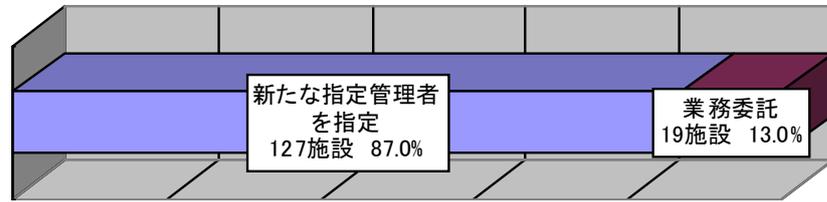


業務不履行と判断する事例は、施設の性格や指定管理者の管理業務によっても異なると考えられる。改善勧告、業務停止および指定取消しについて、具体的な事例を想定し判断基準を定める必要があると考える。

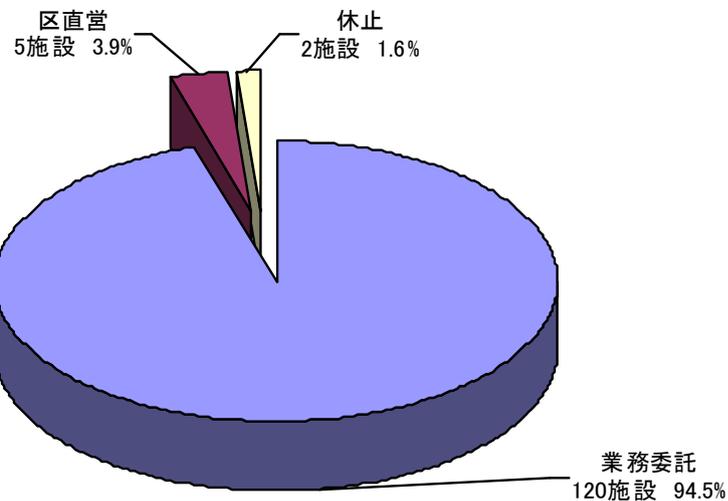
また、指定取消し後の施設の管理運営については、新たな指定管理者に行わせるが 127 施設 (87.0%) であった。このうち 120 施設が、新たな指定管理者が指定されるまでの間、施設の管理運営を業務委

託するとしていた。【図 19, 20】

【図19】指定取消し後の施設の管理運営(総数146施設)



【図20】指定管理者が指定されるまでの施設の管理運営(総数127施設)



平成 21 年 8 月に報告された、(財)自治総合センターの「地方行財政調査レポート」によると、調査に対して回答した 679 市区のうち 100 市区 252 施設で、制度導入から平成 21 年 5 月末までに指定管理者の指定取消しが行われたとのことである。指定取消しに至った理由としては、施設利用者の伸び悩みによる経営難、指定管理者の経営破たんが多かった。このことから、指定取消しは特別な事ではないと認識する必要がある。

また、新たな指定管理者が指定されるまでの間、委託により施設を運営するとしても、簡単に事業者が見つかるとは限らない。区の体制も含めて、具体的な対応について準備しておく必要がある。

## 第10 監査委員意見

### 1 指定管理者制度の充実に向けて

公共サービスに民間の能力を活用することにより、公の施設において民間ならではのサービス提供が行われ、そのことによって区民サービスの向上を図ることが指定管理者制度の目的でもある。

指定管理者制度が導入されて6年が経過し、指定管理者の指定期間が二期目を迎えている施設も多い。今後も「委託化・民営化方針」に基づき、指定管理者を適用する施設は増えると思われる。

区は指定管理者制度の適用に係る基本方針、同運用細目を策定し、指定管理者制度の基本的な考え方や具体的な事務処理についてルールを定め、平成20年度にはモニタリングを開始し、指定管理者に対する所管部署の監督についての方策も示している。

しかしながら、制度の整備は十分とはいえない状況と考える。

指定管理者の自主事業について、明確な定義や具体的な事務手続の詳細が定まっていないため、所管部署によって認識に差があり、自主事業の積極的な展開が図られていない。指定管理者が行う自主事業の内容、位置づけを明確にし、その結果を正当に評価することは指定管理者のインセンティブにつながると考える。

また、施設で実施される事業における管理業務と提案事業の区分についても不明瞭なものが見受けられ、事務処理に一部適切さを欠いている。

更に、制度の充実を図るためには、基本的な考え方や事務手続の詳細を検証する過程における現状の把握および分析に加え、政策法務的な視点からの検討も必要である。

については、関連部署の連携を図り、これらの課題を解決すべく区として統一した方針、手続の整備に取り組まれない。

## 2 更なる区民サービスの向上のために

指定管理者による公の施設の管理が 146 施設に及び、今や指定管理者抜きに区における施設の管理運営は考えられない状況にある。

このような状況において、当該施設の管理運営を経験したことのある職員が減少していく中であっても、区が行ってきた公共サービスの基準、施設に関する情報や管理におけるノウハウを継承していくことが必要である。また、指定管理者が施設の管理運営を行う上で獲得したノウハウなどさまざまな情報を蓄積していくことも必要である。

指定管理者との協定やモニタリングについて、所管部署が創意工夫している点は評価できるが、区として一定の期間を定め検証を行い、指定管理者の適用により培った経験をもとに、より効果的なものとするための見直しを行うことも必要であると考ええる。

施設の所管部署は、施設の管理運営に関するノウハウを蓄積し、指定管理者との情報交換やモニタリングの活用を積極的に行い、指定管理者とともに、一層効果的、効率的な施設の管理運営に当たるよう努められたい。

更に、中長期的な視点に立ち、蓄積され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についても検討が望まれる。

指定管理者制度は全国的に導入されており、自治体が民間団体を選ぶように、民間団体も自治体を選ぶことができる。練馬区においても、指定管理者の能力が十分に活用され、安定した経営につながるよう、指定管理者の意欲を引き出すインセンティブとなる要素を早急に明確化し、指定管理者と区が協働して公の施設の管理運営を行うことにより、更なる区民サービスの向上が図られることを期待するものである。

## 第 1 1 各施設の監査結果

### 1 総務部（2施設）

#### (1) 練馬女性センター

女性が学び、活動し、交流することにより、女性問題の解決に寄与することを目的とする施設である。なお、平成 22 年 4 月からは、男女共同参画センターとなり、設置目的、事業等の一部も変更される。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務となっている。

指定管理者の導入により通年開館となり、女性の学習機会、交流機会および活動機会は増加していると認められる。

しかしながら、女性問題に関する啓発事業や図書・資料室運営事業等、管理業務でないものの中には、民間能力の活用が見込める余地がある業務も存在すると考えられる。

指定管理者の事業計画は管理業務を的確に実施できるものと認められる。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直當時の経費および指定管理者からの見積書により行っていた。管理業務費のうち、光熱水費は精算払いとし、その他経費は確定払いとしている。定例的な経費の支出が大半を占め、指定管理者の意欲向上につながる要素は少ない状況である。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。

平成 20 年度事業報告書によると、全収入額に占める利用料の割合は 10.2%であった。その内容は、研修室、会議室等の使用料である。したがって、当該利用料金に係る設定の範囲は狭小と考えられ、直接サービス向上につながる体系とは言い難い。

## エ 利用者満足度調査

平成 20 年度の利用者アンケートの内容を確認したところ、「期待以上だった」と「特に問題はない」とを合わせると 87%と高い評価を得ていた。特にアンケートの回答数が前年度の約 2.8 倍と多くなっており、その内容は信頼に値すると考える。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリングの月次報告、光熱水費支出状況により確認しているとのことであった。

また、平成 21 年度会計収支予算書を見ると、新たな支出項目があった。新規支出項目については、区と指定管理者とで協議したとのことであった。今後においても、新規支出項目については内容の精査、把握に努める必要があると考える。

指定管理者との情報交換は毎月 1 回行い、モニタリング月次報告については所管係が確認し、実施しているとのことであった。また、実地調査についても、所管課長が現場に赴き、確認を行っているとのことであり、密接な連絡体制があると認められる。また、施設の備品等の財産管理は、毎年度末に行っている。

当該施設は、区直営事業があるため区職員が施設におり、所管課の指導監督が行いやすいと考えられる。

今後、委託範囲を拡大した場合に、現在の指導監督水準を維持する方法について検討を要すると思われる。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、指定管理者に協定に基づいた対応を指示し、必要に応じて関係課と協議、連携を図るという回答であった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理は区直営で行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### キ 指定管理者の選定

当該施設は、一期目、二期目とも、公募により指定管理者を選定している。一期目の応募団体は8団体であったが、二期目は1団体と大きく減少し、実質的な競争にはならない状況であった。その理由について所管課は、一期目の団体の蓄積した実績が大きいことを挙げている。

しかしながら、現在の管理業務の内容は施設の利用、維持管理に関するものであり、代替性の高い業務と考えられる。次回の募集に向けては、競争を促すような工夫の検討を要する。

#### (2) 練馬文化センター、大泉学園ホール

練馬文化センターは区民文化の向上および振興のための事業や区民の自主的な文化活動推進のための事業を行うことを目的としている。また、大泉学園ホールは区民に文化的交流の場を提供し、区民文化の創造と発展に寄与することを目的としており、練馬文化センターの姉妹館として位置づけられている。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

両施設の管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務である。

練馬文化センターの入場者数を指定管理者導入前と、大泉学園ホールは利用率を指定管理者導入前と比較したところ、利用者数、利用率とも上がっており、民間能力の活用は十分行われていると認められる。

指定管理者の事業計画は管理業務を的確に実施できるものと認められる。なお、平成21年度事業計画書では施設管理の業務内容のほかに、管理運営業務執行体制、職員研修、施設の安全配慮、収支見込等についての記載も盛り込まれていた点は評価すべきものとする。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

なお、練馬文化センターの平成20年度事業報告書において、その他収入として641万円余の収入が計上されていた。その内容を確認したところ、自動販売機手数料、受託チケット手数料、物品販売手

数料収入等であった。

しかしながら、これらは練馬文化センター条例に規定する事業には該当しないと考えられる。したがって、指定管理者の自主事業収入とすべきものとする。管理業務内容の精査を検討されたい。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、従前の指定管理者の金額を応募団体に提示し、各団体に算出させることにより行っていた。管理業務費を確定払いとし、決算が黒字の場合は精算を行うこととしている。年度協定書によると、両施設の合算で管理業務費に剰余金が生じた場合には、その2分の1を区に戻入し、残りを指定管理者の収入とするとしている。

管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。

平成20年度事業報告書によると、練馬文化センターにおける全収入額に占める施設利用料の割合は56.4%であった。その内容は大ホール、小ホールおよび付帯設備等の使用料である。したがって、当該利用料金に係る設定の範囲は狭小と考えられるが、施設利用の増加の余地が大きいと、サービス向上につながる体系と考えられる。

#### エ 利用者満足度調査

両施設で利用者アンケート調査を実施していた。

両施設とも担当者については、「とても良い」、「良い」が半数近くを占め、好感を持たれていると認められる。

練馬文化センターのアンケート調査結果を見ると、代表者が練馬区外という団体が半数以上であり、施設の利用回数も「6回以上」が4割であり、リピーターが多いことをうかがわせる結果であった。

大泉学園ホールについては、代表者が区内在住という団体が7割に達しており、地域施設の性格が強いことがわかる。

アンケート結果から、改善すべき点として利用抽選の方法が挙げられるが、インターネットの活用などは施設整備を前提とするため、中期的計画を持って行う必要があると考えられる。

なお、大泉学園ホールは有効回答数が少なかったとあった。アンケートの精度を高めるために、期間や方法を検討されたい。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告書により、収入、支出額の執行率等を確認し、直接に聴聞しての確認も行っているとのことであった。実地調査では、指定管理者の本部から経理関係書類を取り寄せ確認したとのことであった。また、施設の備品等の財産管理については年度末に点検を行っている。

指定管理者との情報交換の機会を毎月設けており、密接な連絡体制があると認められる。

モニタリングは、翌年度および次回の指定管理者選定時に反映した形での対応を図るために活用しているとあった。今後は指導監督において、内容についても具体的な確認を適宜行うことが求められる。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、すぐに所管課へ連絡するという回答であった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の運営を休止するとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## 2 産業地域振興部（5施設）

### (1) 関区民ホール

区民文化の向上および区民相互の交流を図り、地域社会の健全な発展と福祉の増進に寄与することを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務に加え、区民文化・教養に関する機会および場の提供事業や区民相互の交流の機会および場の提供事業等の実施がある。

平成20年度の利用者数は、指定管理者導入前と比べ14.2%の減少となっていた。減少の理由を確認すると、平成20年度において使用頻度の高い登録団体が活動を停止したことにより減少したということだった。

指定管理者の事業計画は当該施設の目的に沿ったものと認められる。実施事業としては、映画会やファミリーコンサートなどがあり、民間能力を活かせる余地があると認められる。ただし、実施事業の中には、介護予防まつりなど、同時に受託している高齢者センターの事業と思われるものがあり、内容の精査が求められる。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は利用者アンケートを除き、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直当時の経費および指定管理者からの見積書により行っていた。管理業務費は確定払いとしている。管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。平成20年度事業報告書によると全収入額に占める施設利用料の割合は26.0%であった。その内容は多目的ホールおよびリハーサル室の使用料である。

#### エ 利用者満足度調査

関区民ホールは利用者アンケートを実施していなかった。所管課

はそのことを把握していなかったが、指定管理者にアンケート調査を実施するよう指導されたい。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリングの月次報告、収入月報等により確認し、実地調査では、事業報告書と帳簿、契約書等の照合を行っている。指定管理者との情報交換も毎月1回行っているとのことであった。また、施設の備品等の財産管理についても、年度末に点検を行っている。

当該施設は、高齢者センターおよび出張所との複合施設である。複合施設においては、所管する部門間の密接な連携が求められるが、それが十分行われているとは認められない。今後は、指定管理者はもとより、他部署とも十分な連携を図り指導監督を適切に行われたい。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、報告書を提出させ、必要であれば施設に赴き指示するとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### (2) 向山庭園

武蔵野の面影を残す樹木や池などのある日本庭園で、茶室や和室があり、区民の文化の向上を目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務となっている。

指定管理者の導入により通年開館となり、利用者が増加しており、区民交流の機会も増えていると認められる。また、当該施設の指定管理者は造園業者であり、庭園の維持管理に関する専門技術を有しているため、民間能力の活用が図られ、事業計画は管理業務を的確に実施できるものと認められる。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書はモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしている。

なお、事業報告書を見ると、施設利用者の増加に寄与し、区民交流の機会となる各種イベント事業を実施したことが確認できた。ただし、これらは管理業務ではなく自主事業と考えられる。

今後は自主事業の取扱いについて、実施内容・時期、施設使用料を含めた費用負担等について事前に指定管理者と区で協議を行い、手続を定めることが必要と考える。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費および指定管理者からの見積書により行っていた。管理業務費は確定払いとしている。定例的な経費の支出が大半を占めており、経費圧縮の要素は少ないと考えられる。

しかしながら、管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。

平成20年度事業報告書によると全収入額に占める施設利用料の割合は13.9%であった。その内容は、茶室、和室等の使用料である。したがって、利用料金に係る設定の範囲は狭小と考えられる。

#### エ 利用者満足度調査

利用者を対象にアンケートが実施されている。その結果から、施設(部屋と庭園)の雰囲気は「よい」と利用者の84%が評価し、施設の職員の対応も利用者の84%が「よい」と高く評価している。このことから、指定管理者の管理運営は良好に行われていると認められる。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、年度終了後、実地にて収入日報、契約書等

を確認しているとのことであった。施設の備品等については年度末に点検を行っている。

平成19年度、20年度の収支決算書を見ると、2年続けて100万円を超える剰余金があった。その内訳は庭園管理費の執行残であり、執行率は70%に届いていなかった。指定管理者を適用して4年目に入っていることから、経費内訳の見直しが求められる。

当該施設は改修工事のため、一時休館となる予定である。リニューアル時に改めて指定管理者の選定を行うと聞く。新たな指定管理者との間においては、先に挙げた課題を解決するよう十分な検討が必要と考える。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は練馬区危機管理指針に基づいた対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### (3) 石神井公園区民交流センター

区民の文化活動と相互交流を促進し、消費者としての区民の権利を守るとともに、消費生活の安定と充実、区内産業の振興および区民の就労促進に寄与し、区民生活の向上を目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務に加え、区民の文化活動・相互交流促進の場の提供事業や区内産業の振興に係る情報および場の提供事業等の実施がある。

指定管理者の導入により開館時間の延長が行われた。また、指定管理者導入当初に比べ利用者が増加していた。このことから一定の

効果があったものと認められ、民間能力の活用は十分行われていると考える。

事業計画は施設の管理を適切に行えるものと認められるが、区民の文化活動・相互交流促進の場の提供事業や区内産業の振興に係る情報および場の提供事業等の計画が見当たらなかった。指定管理者に対してこれらの事業についても事業計画を作成するよう指導されたい。

事業は、事業計画どおり実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書はモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費および指定管理者からの見積書により行っていた。管理業務費は確定払いとしている。管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。

平成 20 年度事業報告書によると全収入額に占める施設利用料の割合は 21.8%であった。その内容は展示室、大会議室等の使用料である。平成 19 年度と平成 20 年度の利用料収入を比べると、ほぼ横ばいであった。したがって、利用料金に係る設定の範囲は狭小と考えられるが、施設利用の増加の余地が大きいいためサービス向上につながる体系と考えられる。

#### エ 利用者満足度調査

利用者へアンケート調査を実施していた。その回答内容を見ると、職員の接遇、施設の設備や利用について、「とても良い」と「良い」が約 8 割となっており、利用者に好感を持たれていることがうかがわれる。意見の内容は多種多様である。更なる利用率向上に向け、意見内容を集約し、優先度を付けて改善に取り組みたい。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリングの月次報告、収入月報等により確認し、年度末の实地調査では帳簿等書類や施設および備品を確認しているとのことである。

指定管理者との情報交換は年 1 回の連絡会と随時の会合も行っており、指定管理者との連携は良好と認められる。

今後は指導監督において、内容についても具体的な確認を適宜行うことが求められる。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は練馬区危機管理指針に基づいた対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### キ 指定管理者の選定

当該施設は、一期目、二期目とも公募により指定管理者を選定している。一期目の応募団体は5団体であったが、二期目は1団体と大きく減少し、実質的な競争にはならない状況であった。

その理由について所管課は、応募資格として「同規模施設の管理経験があること」を追加したことが大きいとしている。確かに施設の安定的運営の点からは管理経験を資格要件とすることに合理性があると考えるが、それが結果的に他社を排除することにつながったとの見方もできる。次回の募集に向けては、新規参入を促す上で公平な資格要件となるよう、工夫の検討を要する。

#### (4) 東京中高年齢労働者福祉センター（サンライフ練馬）

中高年齢労働者の雇用の促進と福祉の向上を図るため区が誘致し、昭和56年4月に国の「雇用・能力開発機構」の施設として開設した。現在では、広く一般区民も利用できる施設となっている。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務に加え、職業相談、職業情報の提供事業や教養、健康保持に関する事業等の実施がある。

指定管理者の導入により通年開館となり、あわせてトレーニング室等含め開館時間の延長を行った。また、主催事業の充実等を図った。

平成 20 年度の利用者数は、石神井公園区民交流センターに移った 2 事業を除いて指定管理者導入以前の平成 16 年度と比較すると 30.8%の増となっており、民間能力の活用は十分行われていると考える。

事業計画書は、中高年齢者向けの講座からボディコントロール体操や絵手紙教室等幅広い区民を対象とした講座まで予定されていた。これらはいずれも当該施設の目的に沿ったものと認められる。

なお、先に挙げた事業について、事業計画書では自主事業と明記されていたが、管理業務の範囲と認められるので、提案事業と記すのが妥当と考える。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

事業計画書に事業目標や重点項目等の記載のないものが見受けられる。予定事業の内容だけでなく、その事業でどのようなサービス向上が図られるのか、または当該施設の管理運営において何を重視して行うのか等の記載が必要と考える。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直當時の経費および指定管理者からの見積書により行っていた。管理業務費は確定払いとしている。管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

なお、収支決算書上、平成 20 年度は収入額、支出済額ともに前年度を下回っているにもかかわらず、剰余金額は増加していた。所管課において経費の内容を精査する必要があると考える。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。

平成 20 年度事業報告書によると全収入額に占める施設利用料の割合は 23.9%であった。その内容は体育室、会議室等の使用料である。平成 19 年度と平成 20 年度の利用料収入を比べると、ほぼ横ばいであった。したがって、当該利用料金に係る設定の範囲は狭小であるが、施設利用の増加の余地が大きいためサービス向上につながる体

系と考えられる。

#### エ 利用者満足度調査

利用者にアンケート調査を実施していた。その回答内容を見ると、窓口対応、言葉づかい等接遇に関する事項は、「とても良い」と「良い」の合計が7割に届いていなかった。

また、自由意見を見ると、トレーニング室および体育室に関するものと、施設利用のキャンセルに関するものが多い。特にキャンセルは利用率にも大きく関わる問題であるだけに、その内容を分析し、利用率向上に向けた取組が必要と考える。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告、収入月報等により確認し、実地調査では、帳簿等書類や施設および備品を確認しているとの回答であった。

なお、20年度事業報告書（総合）の収支計算書の支出内訳とモニタリング月次報告の会計収支の支出項目とが一致していなかった。内容確認を容易にするためにも、項目の統一を図られたい。

指定管理者との情報交換は年1回の連絡会と随時の会合も行っており、指定管理者との連携は良好と認められる。

今後は指導監督において、内容についても具体的な確認を適宜行うことが求められる。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は練馬区危機管理指針に基づいた対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### キ 指定管理者の選定

当該施設は、一期目、二期目とも公募により指定管理者を選定している。一期目の応募団体は6団体であったが、二期目は3団体と

半減した。その理由について所管課は、応募資格として「同規模施設の管理経験があること」を追加したことが大きいとしている。次回の募集に向けては、新規参入を促す上で公平な資格要件となるよう、工夫の検討を要する。

#### (5) 勤労福祉会館

中小企業に働く勤労者の文化・教養および福祉の向上を図ることを主な目的とする施設であるが、勤労者はもとより、広く一般区民も利用できる。

##### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設および備付器具の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務に加え、勤労者の文化・教養や健康の維持増進に関する事業等の実施がある。

指定管理者の導入により通年開館となり、あわせてトレーニング室等含め開館時間の延長を行った。更に、情報コーナーの充実や主催事業の充実等を行った。その結果、平成20年度の利用者数は、指定管理者導入前と比較して約3割増の大幅な増加となった。

また、各種講座等の事業数も2倍以上増えており、積極的な事業展開がなされ、民間能力の活用は十分行われていると認められる。これらはいずれも当該施設の目的に沿ったものと認められる。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書はモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

事業計画書に事業目標や重点項目等の記載がなかった。予定事業の内容だけでなく、その事業でどのようなサービス向上が図られるのか、または当該施設の管理運営において何を重視して行うのか等の記載が必要と考える。

##### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費および指定管理者からの見積書により行っていた。管理業務費は確定払いとしている。管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

##### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の

使用料額と同額である。

平成 20 年度事業報告書によると全収入額に占める施設利用料の割合は 24.4%であった。その内容は会議室等の使用料である。更に内訳を見ると、トレーニング室の利用増が目立つ。利用者数は平成 16 年度と比較すると、約 3 倍の大幅な増加となっていた。したがって、利用料金に係る設定の範囲は狭小であるが、施設利用の増加の余地が大きいためサービス向上につながる体系と考えられる。

#### エ 利用者満足度調査

150 の利用団体および利用者へアンケート調査を実施し、回収率は 91.3%であった。その回答内容を見ると、窓口対応、言葉づかい等接遇に関する事項は、「とても良い」と「良い」が約 8 割となっており、利用者に好感を持たれていることがうかがわれる。その一方で、施設の設備利用については「とても良い」と「良い」が 64.8%であり、利用者の満足度はやや低くなっていた。施設面に係る要望の反映が今後の課題と考える。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告、収入月報等により確認し、年度末の实地調査では、帳簿等書類や施設および備品を確認しているとあった。

指定管理者との情報交換は年 1 回の連絡会と随時の会合も行い、指定管理者との連携は良好と認められる。今後は指導監督において、内容についても具体的な確認を適宜行うことが求められる。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は練馬区危機管理指針に基づいた対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### キ 指定管理者の選定

当該施設は、一期目、二期目とも公募により指定管理者を選定している。一期目の応募団体は2団体であったが、二期目は5団体と倍増した。その理由について所管課は、応募資格から「区内団体」を削除したことが大きいとしている。次回の募集に向けては、更なる新規参入を促す上で公平な資格要件となるよう、検討を進められたい。

### 3 福祉部 (36 施設)

#### (1) 福祉園 (大泉町、石神井町、貫井)

障害者自立支援法に基づく生活介護事業を行う施設である。

##### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、利用者への生活指導および作業指導、利用者の健康管理、給食の提供、その他利用者への支援に関する事業、施設、付属設備等の維持管理に関する業務である。

指定管理者制度の導入により、民間の能力を活かし、利用時間の延長、開所日数の増加、多彩な支援プログラムの提供などのサービスの向上が図られた。

事業計画には、施設の運営方針と重点目標、利用者への支援内容が掲げられている。その内容は、障害者が自立した日常生活および社会生活を営むことができるよう必要な支援を行うという施設の目的に適っている。

事業は計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書はモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

##### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直當時の経費および指定管理者から提出された見積書により行っていた。支払方法は、施設の運営費に明確な基準を設定することができないとして、人件費、運営費ともに精算払いである。

##### ウ 利用者満足度調査

区が利用者または家族にアンケート調査を実施している。今後は、指定管理者自らがアンケート調査を実施するよう指導されたい。

いずれの施設とも、不満があるとの回答はほとんどなく、良好な管理運営がなされていると思われる。アンケートの調査結果は、利用者や家族に報告するとともに、施設の運営協議会においても共有し、サービスの向上に直結することはすぐに実践していると所管課は評価している。

##### エ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月に、各福祉園の簿記帳票等会計書類の確認を行っている。管理業務費は高額な精算返還金が生じているが、人件費や運営費が必要以上に削減され、利用者への支援事業

サービスの低下を招くことのないよう、引き続き注視していく必要があると思われる。

本部管理費についても、所管課が経費の妥当性をヒアリング等により検証した上で、業務管理費への計上を認めている。

指定管理者との情報交換も毎月行っている。モニタリング月次報告は、提出書類を確認し、必要であれば指導している。実地調査では、施設長等職員と面接し、書類等の確認を行っている。施設の備品等の財産管理は年度末に行っている。

なお、運営協議会等、指定管理者が運営する会議に所管課が積極的に参加し現場の声を聞いている。各指定管理者との連携が図られ、所管課の指導監督も良好であると認められる。

モニタリングは、事業の達成状況の把握、翌年度の事業展開の確認、翌々年度の予算見積の材料とするなどの活用を図っている。

なお、モニタリング、帳票確認や実地調査の結果、評価できる事項、改善を要する事項を、指定管理者に書面により通知し、記録として残すことについて検討されたい。

そのことによって、問題点を双方の共通認識とした上で改善策を検討し、その対応と結果の検証に役立てることができる。また、区の実情と評価を表明することにより、指定管理者の更なるサービス向上に向けた検討、取組が期待されると考える。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は危機管理マニュアルに則った対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

- (2) 福祉作業所（白百合、かたくり、大泉、北町）、貫井福祉工房  
障害者自立支援法に基づく、就労支援事業、就労継続支援事業を行う施設である。

ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、利用者の福祉的就労を継続させる作業支援、利用者の就労意欲を高める就労支援、利用者の自立した社会生活を送るための生活支援および地域住民等との活動の場を提供する事業、施設、付属設備等の維持管理業務である。

指定管理者制度の導入により、受注機会の拡大、生産性の向上あるいは自主生産製品の拡充、販路拡大が図られ、利用者の工賃増額および作業の安定受注の確保につながっている。

事業計画は、障害者が自立した日常生活および社会生活を営むことができるよう必要な支援を行う自立支援施設の目的に適合していると認められる。

事業は事業計画どおり適正に執行され、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

なお、平成 21 年度にかたくり福祉作業所で開始された就労移行支援事業では、定員 6 名に対して利用者が 2 名から 3 名である。

希望者が少ない、年度途中で募集することが困難といった事情もあるようだが、施設の有効活用とともに、指定管理者の意欲向上のためにも、利用者確保のための区側の対応が期待されるところである。

イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、指定管理者から提出された見積書により行っていた。支払方法は、施設の運営費に明確な基準を設定することができないとして、人件費、運営費ともに精算払いとしている。

ウ 利用者満足度調査

区が利用者または保護者にアンケート調査を実施している。今後は、指定管理者自らがアンケート調査を実施するよう指導されたい。

施設運営や職員対応について、ほとんどの利用者が満足していると回答しており、自由意見をみても全般的に良好であると思われる。

アンケート調査結果は、各施設の運営協議会にも報告され共有されている。

## エ 所管課の指導監督

会計処理については、毎年5月に、各福祉作業所の簿記帳票等会計書類の確認を行っている。管理業務費は精算されるため、人件費や運営費が必要以上に削減され、利用者への支援事業サービスの低下を招いていないか、引き続き注視していく必要があると思われる。

本部管理費についても、所管課が経費の妥当性をヒアリング等により検証した上で、業務管理費への計上を認めている。

指定管理者との情報交換も毎月行っている。モニタリング月次報告については提出書類を確認し、必要であれば指導している。実地調査では、施設長等職員と面接し書類等の確認を行っている。施設の備品等の財産管理は、年度末に行っている。

なお、運営協議会等、指定管理者が運営する会議に積極的に参加し、現場の声を聞いている。各指定管理者との連携が図られ、所管課の指導監督も良好であると認められる。

モニタリングは、事業の達成状況の把握、翌年度の事業展開の確認、翌々年度の予算見積の資料として活用している。

## オ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は危機管理マニュアルに則った対応をするとあった。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

### (3) しらゆり荘、大泉つつじ荘

知的障害者に対して、生活の場または生活訓練の場を提供し、就労または授産施設等への通所ならびに日常生活に必要な援護および指導を行うことを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、日常生活、授産施設等への通所および自立生活に必要な援護と指導、施設、付属設備等の維持管理業務である。なお、大泉つつじ荘は、就労に必要な援護と指導、緊急一時保護事業も行っている。

事業計画は、社会的自立の支援を事業目標としており、施設の設置目的に適っていると認められる。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書はモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

モニタリング報告書の支援活動の内容として、「具体的内容・工夫したこと等」欄に、どのような効果があったかまで記載があると反映状況がわかってよいと考える。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、指定管理者から提出された見積書により行っていた。支払方法は、施設の運営費に明確な基準を設定することができないとして、人件費、運営費とも精算払いとしている。

#### ウ 利用者満足度調査

区が利用者アンケート調査を実施している。今後は、指定管理者自らがアンケート調査を実施するよう指導されたい。

回答を見ると、両施設とも満足していないという回答はなく、良好に管理運営がされていると認められる。

アンケートの結果は、各施設の運営協議会にも報告され共有されている。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月に、各施設の簿記帳票等会計書類の確認を行っている。

予算書と実績報告書の表記が統一されていないため、報告書だけでは執行状況がわかりにくくなっている。

本部管理費については、所管課が経費の妥当性をヒアリング等により検証したうえで、業務管理費への計上を認めている。

指定管理者との情報交換も毎月行っている。モニタリング月次報告については提出書類を確認し、必要であれば指導している。実地調査では、施設長等職員と面接し書類等の確認を行っている。施設の備品等の財産管理は年度末に行っている。

なお、運営協議会等、指定管理者が運営する会議に積極的に参加

し、現場の声を聞いている。各指定管理者との連携が図られ、所管課の指導監督も良好であると認められる。

モニタリングは、事業の達成状況の把握、翌年度の事業展開の確認、翌々年度の予算見積の資料として活用している。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は危機管理マニュアルに則った対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### カ 指定管理者の選定

しらゆり荘は、新たな場所に施設を建設し、自立支援法に基づくグループホーム・ケアホームに移行する計画である。設計・建設にあたっては、個室化や定員の増など、利用者側と運営側の双方に魅力的な施設を建設することにより、次回、指定管理者の選定の際には、多くの民間団体が応募することを期待する。

#### (4) 障害者地域生活支援センター（豊玉、光が丘、石神井）

障害者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう必要な支援を行い、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、障害者の相談支援事業、社会との交流の促進その他の便宜を供与する事業、利用の承認、不承認に関する業務、センターの維持管理業務等である。

指定管理者は、知的障害者に対するノウハウも持っており、管理業務は民間の能力を活かせるものと認められる。

事業計画はさまざまな事業が計画されており、施設の設置目的に

適っていると認められる。

事業は事業計画どおり実施され、各施設とも利用者が増加していることから効果は上がっていると判断できる。また、施設管理上の問題点も見当たらない。なお、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、指定管理者からの見積書と他の指定管理者の経費により行っていた。支払方法は、施設の運営費に明確な基準を設定できないとして、人件費、運営費とも精算払いとしている。

#### ウ 利用者満足度調査

区が利用者アンケートを実施している。結果を利用者に報告するとともに運営協議会においても共有し、サービス向上に直結することは、すぐに実践しているとのことであった。今後は、指定管理者自らがアンケート調査を実施するよう指導されたい。

利用者懇談会での要望を受けて始まったプログラム「歩き隊！」は、利用者の声が反映された事業と考える。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月頃、事業所の簿記関係帳票の確認を行っている。

指定管理者との情報交換も毎月行っている。モニタリング月次報告については提出書類を確認し、必要であれば指導するとあった。実地調査では、施設長等職員と面接し、書類等の確認を行っている。施設の備品等の財産管理は年度末に行っている。

なお、運営協議会等、指定管理者が運営する会議に積極的に参加し、現場の声を聞いている。各指定管理者との連携が図られ、所管課の指導監督も良好であると認められる。

光が丘障害者地域生活支援センターにおいて、平成20年度事業計画にあった「ピアカウンセリング」は年度途中から事業が開始されたため、所管課は指導した上でその分を精算したとのことであった。当該事業は選定の評価ポイントであったため、選定時に提案される事業について、確実に実施されるかについても判断する必要があると考える。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は危機管理マニュアルに則った対応をするとあった。

4) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は、業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

(5) 障害者地域活動支援センター

障害者が自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう必要な支援を行い、障害者の福祉の増進を図ることを目的とする施設である。

ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、障害者自立支援法第 77 条第 1 項第 4 号に掲げる事業のうち、創作活動その他の練馬区規則で定める便宜を供与する事業に関する業務である。

指定管理者は知的障害者に対するノウハウも持っており、管理業務は民間の能力を活かせるものになっている。

事業計画は、利用者の自立促進、生活の改善、身体の機能向上を図る事業があり施設の設置目的に適っていると認められる。

また、平成 20 年度から、「夕やけふれあい事業」を行っている。この事業は、障害のある中高生の放課後の居場所として、交流の場や入浴サービスを提供する障害児余暇支援、18 歳以上の障害者の入浴介助を行う障害者地域生活支援（入浴サービス）である。

事業は事業計画どおり実施されおり、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、利用者アンケートを除き、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、指定管理者から提出された見積書により行っていた。支払方法は、施設の運営費に明確な基準を設定することができないとして、人件費、運営費とも精算払いとしている。

ウ 利用者満足度調査

区が利用者アンケートを実施している。今後は、指定管理者自らがアンケート調査を実施するよう指導されたい。

意見の中に、アンケート結果のフォローがどうなったかきちんと伝えてほしいとあったことから反映結果がわかるようにしていくことが必要である。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月頃、事業所の簿記関係帳票の確認を行っている。

指定管理者との情報交換も毎月行っている。モニタリング月次報告については提出書類を確認し、必要であれば指導するとあった。実地調査では、施設長等職員と面接し、書類等の確認を行っている。指定管理者との連携は図られていると認められる。施設の備品等の財産管理は年度末に行っている。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は危機管理マニュアルに則った対応をするとあった。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は、業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### (6) 特別養護老人ホーム（田柄、関町、富士見台、大泉）

介護を必要とする高齢者等に、介護保険法に定めるサービスを提供することにより、高齢者等の福祉の増進を図ることを目的とする施設である。なお、特別養護老人ホームは平成23年度に民営化が予定されている。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、介護保険法に規定する介護福祉施設サービスに関する業務、短期入所生活介護に関する業務、介護予防短期入所生活介護に関する業務、老人福祉法の措置を受けて入所した者に対して行う必要な業務、利用料金等の収受および減額・免除に関する業務、施設等の維持管理に関する業務ならびに施設のセキュリティ確保に

関する業務である。管理業務の範囲は、民間の能力を活かせるものと認められる。

事業計画は、人権尊重、信頼されるサービス、喜ばれるサービス、業績目標と人材強化目標を定めており、施設の設置目的にしていると認められる。

事業は、事業計画に基づき適正に実施されていると判断されるが、事業計画書には、日々のスケジュールや具体的な事業内容についての記載が少ない。事業報告書で確認できる内容については、計画書に盛り込むよう見直しをする必要があると考える。

事業報告書は、収支報告を除けばモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。また、施設管理上の問題点も見当たらない。

ただし、事業計画書に事業の目標数値が示されていないため、実績報告書に記録された各施設の利用率、利用者数、活動状況について、目標が達成されたかの判断ができない。また、報告内容に、毎月の評価と改善を要する項目の記載はあるが、どのように改善したかについて記載がないなど、事業の成果、効果が評価できる報告の項目について検討されたい。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

利用料金により管理経費を賄うため、委託料の支出はない。指定管理者の努力と工夫により収入の増加が見込めることから、インセンティブとなる要素があると認められる。

しかしながら、所管課は委託料の支出がなくとも指定管理者の管理が適正に行われているかを確認する判断材料として、当該施設の管理経費の算定を行うべきと考える。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は介護度によって異なるが、利用料金額は条例上の使用料額と同額である。

また、条例により定員が定められているため、料金設定の範囲は狭い。

#### エ 利用者満足度調査

福祉サービス第三者評価を定期的を受審することとされている施設である。第三者評価によると全体的に高評価であり、サービス向上のため、介護士が担当利用者に集中できる体制にし(充実)、自らの体験をサービス改善や向上につなげていると評価しており、また、現場をグループ単位で構成し課題検討に取り組んでいるとも評価し

ている。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月に決算報告書の確認を行っている  
とあった。

指定管理者との情報交換の機会は特段設けていないとのことであ  
った。モニタリング月次報告は確認のうえ必要があれば助言、指導  
を行い、実地調査では調査項目を策定し、施設でヒアリングを行う  
とあった。指定管理者と情報を共有することにより、連携を図りな  
がらサービス向上に向けて取り組める体制づくりを検討されたい。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていな  
いが、施設の設置者として契約期間の区切りにおいて現状確認を行  
うよう改善されたい。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所轄の地域包括支援センターに提出する  
事故報告書の写しの提出を受けるとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管  
理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管  
理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、  
施設の管理運営は、業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即  
時に指定することは困難である。

特別養護老人ホームについては、民営化の計画が進められてい  
るところであるが、現指定管理者の指導監督が不要ということでは  
ないことを、所管課は再度認識する必要があると考える。

#### (7) デイサービスセンター（田柄、光が丘、関町、土支田、豊玉、富士 見台、高松、東大泉、練馬、錦、大泉、練馬中学校、高野台）

介護または支援を必要とする高齢者等に、介護保険法に定めるサー  
ビスを提供することにより、高齢者等の福祉の増進を図ることを目的  
とする施設である。なお、区立特別養護老人ホームに併設されている  
デイサービスセンターは平成23年度に民営化が予定されている。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務の範囲は、通所介護、介護予防通所介護、認知症対応型通所介護、介護予防認知症対応型通所介護および老人福祉法に定める居宅における介護等の業務、施設および設備の維持管理がある。法に定められたサービスではあるが、指定管理者の創意、工夫の余地があるものと考えられる。

事業計画は、年間行事予定が作成され、介護業務の個別について留意事項が記載されている。内容としては、施設の設置目的に適っていると認められる。ただし、日々の業務や週単位の事業予定は記載されていない。

事業は、ほぼ計画に基づいて実施されていると判断できる。施設管理上の問題点も見当たらなかった。

事業報告書は、会計収支を除けばモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

しかしながら、計画事業のうち、実施されていないものや実施時期を変更した事業について、事業報告書には変更した理由等の記載がなかった。また、報告内容に毎月の評価と改善を要する項目の記載はあるが、どのように改善したかについて記載がないなど、事業の成果、効果が評価できる報告の項目について検討されたい。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

利用料金により管理経費を賄うため、委託料の支出はない。指定管理者の経費削減により収入の増加が見込めることから、インセンティブとなる要素があると認められる。

しかしながら、所管課は委託料の支出がなくとも指定管理者の管理が適正に行われているかを確認する判断材料として、当該施設の管理経費の算定を行うべきと考える。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は条例上の使用額と同額である。また、条例により定員が定められているため、料金設定の範囲は狭い。

#### エ 利用者満足度調査

福祉サービス第三者評価を受審している。

第三者評価によると、全体的には高評価であり、日常生活の場で活かすことができる視点に立った機能訓練を行っている、利用者の安全性を現場の視点でチェックし、設備の改善を行っているなどサービス向上に取り組んでいることが分かる。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月に決算報告書の確認を行っている  
とあった。

指定管理者との情報交換の機会は特段設けていないとのことであ  
った。モニタリング月次報告は確認のうえ必要があれば助言、指導  
を行い、実地調査では調査項目を策定し、施設でヒアリングを行う  
とあった。指定管理者と情報を共有することにより、連携を図りな  
がらサービス向上に向けて取り組める体制づくりを検討されたい。

モニタリングは、事業計画に基づいた事業の実施が行われている  
か、利用者の要望等をどのように反映しているかを確認する資料と  
して活用しているとのことであった。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていな  
いが、施設の設置者として契約期間の区切りにおいて現状確認を行  
うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は所轄の地域包括支援センターに  
提出する事故報告書の写しの提出を受けるとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管  
理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管  
理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、  
施設の管理運営は、業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即  
時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、  
指定管理者の経営破たん等により業務を行えなくなる可能性を念  
頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### (8) 高齢者センター（豊玉、関、光が丘）

高齢者の健康、教養および福祉の向上を図ることを目的とする施設  
である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、高齢者への相談・情報提供事業、健康増進・レクリ  
エーション事業、趣味・教養向上事業、世代間交流事業、地域交流

事業のほか、施設の利用承認、不承認に関する業務および施設・設備の維持管理業務である。

指定管理者の導入により、利用者提案による事業や世代間交流事業など多彩な事業が展開され、利用者も増えていることから民間能力の活用が十分なされていると認められる。

事業計画は、その目的と事業内容、実施時期が計画されている。なお、自主事業があるとしているが、所管課に確認した結果、提案事業にあたるものと判断される。

ただし、管理業務と提案事業の区別がされていない状態であり、指定管理者の提案事業により区民サービスが向上したことについて、明瞭にする必要があると考えられる。また、提案事業の費用負担、収入の帰属、経理等については協定書等で明確にする必要があるため見直しされたい。

事業内容は、施設の設置目的である高齢者の健康、教養および福祉の向上を図れるものである。

施設管理上の問題点は見当たらなかったが、事業は、実施回数、時期を変更したもの、未実施の事業や、計画にない事業が実施されていた。利用者の要望にできるだけ応えることや参加者の少ない事業の見直しを素早く行っているためであり、毎月の情報交換の場で協議し、了承しているとのことであった。

事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。なお、事業計画に事業目的の達成指標を記載し、実施報告において、その事業の成果や効果について確認するといった報告項目の見直しが必要と考えられる。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費と指定管理者からの見積書により行っていた。支払方法は、施設の運営費に明確な基準を設定することができないとして、人件費、運営費とも精算払いとしている。また、所管課は、指定管理者に本部管理費を支払うことでインセンティブを与えているとしているが、本部管理費の内訳は、団体本部で当該施設の事務管理を行う従業員の人件費であり、管理業務費の範囲を超えるものとは考えられず、インセンティブは見込めないと考える。

#### ウ 利用者満足度調査

各施設とも利用者アンケートを実施している。サービス全般については3施設とも、利用者の76%が満足と高く評価している。

また、寄せられた意見、要望については、内部会議等で検討しているとのことである。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については、四半期ごとに収支報告書により確認しているとのことである。

平成20年度の収支計算書には、筋トレ参加費が事業収入として計上されていた。他の事業で実費として参加費を徴収しているものについては別に帳簿を作成させ、実地調査で確認しているとのことであった。

指定管理者との情報交換は年に10回程度実施され、モニタリング月次報告は確認のうえ必要があれば助言、指導を行い、実地調査では調査項目を策定し、施設でヒアリングを行うとあった。指定管理者と密接な連絡体制があると認められる。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていないが、施設の設置者として契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

モニタリングは、事業計画に基づいた事業の実施が行われているか、利用者の要望等をどのように反映しているかを確認する資料として活用しているとあった。

更に、関高齢者センターについては、複合施設であり関区民ホールと同一の指定管理者である。区民ホールに係る人件費は高齢者センターの管理業務費に含まれていることを考えると、所管課同士の連携についても密にし、相互にサービス向上に向けた体制を整える必要があると考える。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は事故報告書の提出を受けるとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。指定管理者が業務を行えなくな

る可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

(9) 大泉ケアハウス

居宅において生活することが困難な高齢者の健全で安らかな生活の維持を目的とする軽費老人ホームである。

ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、施設利用の承認、不承認、利用状況の調査確認、利用の取消し、施設および設備の維持管理の外、利用者に対する処遇として、施設の提供、給食、保健衛生、生活指導である。

なお、処遇の内容は指定管理者が定めるとなっており、民間の創意、工夫が活かせるものといえる。

事業計画は、生活の場の提供にあたり、人権尊重、信頼されるサービス、喜ばれるサービスがあり、目標の達成に向けて、具体的にどのようなことを実施するかが記載されている。施設の設置目的に適合していると認められるが、事業計画には、日々の業務や週・月単位の計画がないため、その部分については見直しを検討されたい。

事業は、事業計画どおり実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直當時の経費により行っており、利用料金だけでは不足する管理業務に係る経費を算定している。支払方法は人件費、運用費とも精算払いである。また、所管課は、指定管理者に本部管理費を支払うことでインセンティブを与えているとしているが、本部管理費の内訳は、団体本部で当該施設の事務管理を行う従業員の人件費であり、管理業務費の範囲を超えるものとは考えられず、インセンティブは見込めないと考える。

ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例に定める使用料額と同額である。使用料額は区の運営方針により低額に設定されており、これ以上に料金設定を柔軟にすることは難しいと考える。

エ 利用者満足度調査

在籍者に対してアンケートを実施している。回収率は66.6%であ

った。アンケート結果から、職員の接遇については、全体的に良いと判断していることが確認できる。その他の意見、要望は、食事、入浴等多岐に渡る。生活の場であるため個々の意見が出るものと思われる。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、四半期ごとに収支報告書により確認しているとのことである。

しかしながら、運営費は、科目ごとの予算額と決算額が異なるものが多い。経費としても事務費が大半を占めるためであるが、総予算額の範囲であればよいということだけでなく、必要な経費の精査を心がけ、精算払いに頼ることのないようにされたい。また、精算返還された額について、指定管理者の運営努力によって生じたものであるのかについても検証を試みられたい。

指定管理者との情報交換の機会は特設設けていないとのことであった。モニタリング月次報告は確認の上必要があれば助言、指導を行い、実地調査では調査項目を策定し、施設でヒアリングを行うとあった。指定管理者と情報を共有することにより、連携を図りながらサービス向上に向けて取り組める体制づくりを検討されたい。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていないが、施設の設置者として、契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は事故報告書の提出を受けるとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。指定管理者が業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

(10) 高野台敬老館

60歳以上の区民の福祉を増進することを目的とする施設である。

ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は施設の利用承認、不承認および施設、設備の維持管理のほかに、区長が必要と認めた業務として、高齢者の交流と場の提供に関する事業、高齢者の健康増進および介護予防に関する事業がある。

指定管理者の導入により、利用者提案の事業や健康増進の体操など多彩な事業が実施され、利用者も増えていることから民間能力の活用が十分なされていると認められる。

事業計画は、目的別に事業内容、実施時期が計画されている。施設の設置目的を、事業の実施により積極的に進めるものとなっていると考えられる。なお、自主事業があるとしているが、所管課に確認した結果、提案事業であると判断される。

ただし、管理業務と提案事業の区別がされていない状態であり、指定管理者の提案事業によりサービス向上が図られたことについて、明瞭にする必要があると考えられる。また、提案事業の費用負担、収入の帰属、経理等については協定書等で明確にする必要があるため見直しされたい。

事業は、計画事業と実施事業で異なるものが多い。これは、利用者の要望にできるだけ応えることや参加者の少ない事業の見直しを素早く行っているためであり、毎月の情報交換の場で協議し、了承しているとのことであった。

事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。なお、事業計画に事業目的の達成指標を記載し、実施報告において、その事業の成果や効果について確認するといった報告項目の見直しが必要と考えられる。

イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費と指定管理者からの見積書により行っている。支払方法は確定払いである。当該施設は利用料金制ではないため、指定管理者のインセンティブをどう発生させるかが意欲向上に向けて、今後の課題であると思われる。

ウ 利用者満足度調査

平成20年度に実施した利用者アンケートは、回答者数が少なかったと改善すべき事項に記録されていたが、内容については、アンケ

ートに記載されていた要望が、翌年度の事業に反映されていることが確認できた。回答数が少ないと一部の意見を取り上げたという結果になってしまうことも考えられる。より多くの意見を反映できるよう工夫を検討されたい。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については四半期ごとに報告書により確認しているとのことである。予算額と費目ごとの内訳と決算の内容はほぼ整合していた。

しかしながら、予算では会計ソフトライセンス使用料が平成 20 年度、21 年度と計上されているが、本部で支出していることが確認された。収入事務および会計処理については、金額と内容の両方を確認する必要があると考える。

指定管理者との情報交換は毎月 1 回行われている。モニタリング月次報告は確認のうえ必要があれば助言、指導を行い、実地調査では調査項目を策定し、施設でヒアリングを行うとあった。指定管理者と密接な連絡体制があると認められる。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検は行っていないが、施設の設置者として、契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

モニタリングは、事業計画に基づいた事業の実施が行われているか、利用者の要望等をどのように反映しているかを確認する資料として活用しているとあった。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は電話連絡のうえ、事故報告書の提出を受けるとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### 4 児童青少年部（2施設）

##### (1) 谷原あおぞら学童クラブ

家庭において保育に欠ける小学校低学年児童の保育および指導を行い、もって児童の健全な育成を図ることを目的とする施設である。

##### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第34条の7の規定に基づき実施する放課後児童健全育成事業に関する業務のほか、施設、付属設備および物品の維持管理に関する業務である。

指定管理者制度の導入によって、朝夕の保育時間の延長、障害児受入れ枠の拡大、学校の長期休業中の昼食手配サービスなど、区民サービスの向上が図られ、民間能力の活用がなされていると認められる。

当該施設の特性は、学童クラブと障害者施設の複合施設を同一の指定管理者が運営していることである。事業計画の基本方針にも「施設の特性を生かし、谷原フレンドや障害者との交流を積極的に行い、ノーマライゼーションを理解する子どもに育てます」と掲げられており、事業計画はこの特性を生かすものとなっている。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

事業計画書において設定した目標指標について、事業報告書において事業の成果、効果を確認するといった取組を検討されたい。

##### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区立の他の学童クラブの経費と指定管理者からの見積書により行っている。児童数に応じた職員配置や運営費を定めており、変動を見込んだ算定が困難であるとし人件費、運営費とも精算払いである。

##### ウ 利用者満足度調査

利用者アンケートを実施している。回答率は90%であった。学童クラブの運営内容全般について、「満足」「やや満足」が98%ととても高い評価を得ており、アンケートの自由意見欄も肯定的な意見が大半であった。このことから指定管理者の管理運営は良好に行われていると認められる。

## エ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告書により確認している。また、実地調査では、児童出席簿、職員出席簿、賃金台帳、現金出納帳、預金通帳などの証拠書類と帳簿を突合させて確認しているとのことである。

指定管理者との情報交換は年に2回以上実施している。モニタリング月次報告書は確認のうえ必要があれば助言、指導を行い、実地調査では、施設長、指導員、事務員の立会いのもと、書類の確認を行うとあった。さらに立入調査により、児童指導職員が実際の保育状況の調査を行い、その結果を施設長あてに通知しているとのことだった。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていないが、施設の設置者として契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

## オ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、練馬区児童館・学童クラブ危機管理基本マニュアルに基づく対応を指導し、迅速な事故報告書の提出を受けるとあった。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、所管課は、直営により運営を行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## (2) 母子生活支援施設

児童福祉法に基づく児童福祉施設で、配偶者がいない母およびその養育する子を入所させて、自立に必要な生活指導を行い、児童の健全育成を図るとともに、これらの家庭の社会への適応を図ることを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営

管理業務は、生活指導、保健衛生その他利用者の処遇に関する業務のほか、施設、付属設備および物品の維持管理に関する業務である。施設の設置目的からして民間の創意、工夫が活かしにくい内容と考えられる。

事業計画は、社会的養護を必要とする世帯が地域で安全で安心な生活を送ることに寄与するもので、施設の設置目的に沿う内容である。なお、指定管理者の自主事業として、地域交流事業があるとのことであった。自主事業については、実施内容、時期、費用負担等について、事前に指定管理者と区で協議の上、適切に実施されたい。

事業は、事業計画どおり実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

なお、事業計画書において目標指標を設定し、事業報告書において事業の成果、効果を確認する必要がある。また、モニタリングにおいても、毎月の改善すべき点について、どのように改善したかを記録することなどを検討されたい。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、指定管理者の見積書により行っている。利用人数や施設内保育の状況等で全体の7割を占める人件費が増減するため精算払いとしている。

#### ウ 利用者満足度調査

アンケートは利用者の退所時に実施していることもあり、改善要求はほとんど見られない。また、意見箱に寄せられた意見等については基本的に個別に対応している。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については、年度末に帳簿、領収書等の確認を行うとあった。

平成20年度の資金収支計算書で予算額と決算額を比較すると、予算上は、ほぼ計画どおりに支出できたと判断できる。

指定管理者との情報交換は、毎月1回実施されるサービス調整会議で福祉事務所の職員も交えて行っている。モニタリング月次報告書については、必要に応じて実地調査を行い、実地調査では、帳簿、領収書等の確認を行うとあった。

また、モニタリングは、指定管理者の業務の検証をするときの資料として活用しているとある。

## オ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

施設管理に関わるものについては所管課で対応するが、利用者の処遇等については、総合福祉事務所が対応するのが原則であるとのことであった。

しかしながら、管理業務である利用者の処遇に関する業務について、総合福祉事務所が監督するとは協定書上には記載されていない。所管部署相互に連携を図り練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は、業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## 5 環境清掃部（2施設）

### (1) リサイクルセンター（関町、春日町）

リサイクル活動の普及促進を図り、循環型社会の形成に寄与することを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、リサイクルについての知識の普及および意識の啓発に関する事業、生活用品の再使用の促進に関する事業、リサイクルについての情報、資料の収集、提供、学習および活動の場の提供に関する事業のほか、施設の利用承認および不承認に関する業務、施設・設備の維持管理などである。施設管理だけではないので、民間の創意・工夫が活かせる内容である。

事業計画は、設置目的に沿い事業内容、実施時期が計画されている。

指定管理者の自主事業があるとしているが、事業計画書、事業報告書で判別できない状態であった。自主事業について整理し、実施内容、時期、費用負担等について手続きを適切に行う必要があると考える。

事業は、事業計画どおり実施されており、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度により報告する項目の条件を満たしていた。ただし、平成 20 年度については、四半期ごとの報告であった。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、指定管理者から提出された見積書により行っており、支払方法は確定払いである。経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、インセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金は条例上の使用料と同額である。平成 20 年度事業報告書によると全収入額に占める施設利用料の割合は、両施設とも約 0.2%であった。その内容は実習室および多目的室の使用料である。したがって、利用料金に係る設定の範囲は狭小と考えられ、直接サービス向上につながる体系とは言い難い。

## エ 利用者満足度調査

春日町リサイクルセンターでは、平成20年度に利用者アンケートを「公開講座・練馬の野菜であったかポトフ」、「公開講座・ナチュラルクリーニング」で実施している。意見として、講座の掲載の仕方などの要望が7件ほど出されているが、こういった利用者からの意見・要望に対してどのように事業に反映したのか確認ができなかった。

なお、関町リサイクルセンターでは、利用者アンケートが実施されたが、結果については確認できなかった。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、年度末に支出に関する書類、領収書、事務員・会員の出欠表などを施設で確認するとあった。

指定管理者との情報交換は必要に応じて年に数回行っている。モニタリング月次報告書は、事業内容を確認し、不明な点などについて指定管理者に連絡をとるというものだった。年度末の实地調査では、施設で指定管理者から事業報告を受け、帳簿等の確認行い、備品等の財産管理についても点検する予定とある。さらに、随時の实地調査を年に2回ほど実施し、事業報告、施設内の状況について説明を受けるとのことだった。指定管理者との連携はあると認められる。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は報告・情報提供の流れを作成しているとのことであった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は直営または業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## 6 都市整備部 (19 施設)

### (1) 区営住宅 (平和台三丁目外 18 施設)

住宅に困窮する低所得者を対象に、低廉な家賃で良好な住居を提供することを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、区営住宅および共同施設の維持、修繕および改良に関する業務、使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関する業務である。

指定管理者制度の導入により、24 時間対応窓口が設置され、休日・夜間の対応が可能となった。

事業計画は、管理業務の大部分が施設の修繕のため、修繕計画を提出させている。

事業は、修繕計画に基づき実施されており、良好な住居を提供するという施設の設置目的に沿っていると認められる。

事業報告書は、管理業務が区営住宅全体を均質に維持管理するものであるため、モニタリングの標準の様式ではなく独自のものである。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、業務委託のときの経費と指定管理者から提出された見積書を基に算定している。営繕等の具体的な内容や金額が確定できないため精算払いである。管理業務が営繕と施設点検・整備に限定されているため、合理的であると所管課は考えている。

#### ウ 利用料金制

国土交通省の通知により、家賃、敷金等を利用料として指定管理者の収入とすることは適切でないとされているため、利用料金制は採用していない。

#### エ 利用者満足度調査

平成 20 年度の利用者アンケートの結果、修繕工事について、さらに迅速・丁寧な対応と案内に努めているとのことである。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、毎月、住宅営繕月報、維持管理実績報告書で確認し、適宜、個々の工事の入札経過に関する書類、契約書の写し、検査報告書等で確認している。

指定管理者との情報交換は年 2 回行っている。モニタリングは住

宅営繕月報を確認し、実地調査では、維持管理実績報告書等を確認しているとのことであった。また、随時実地調査を年に10～20回行い、大規模営繕や特に重要な工事等については、施工業者も含めた打ち合わせや現場立会等を行っている。

モニタリングは、営繕計画や、次年度工事計画策定の参考として活用しているとのことであった。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は連絡網を整備しているとのことであった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は業務委託に変更するとしている。委託により施設を運営するとしても、簡単に事業者が見つかるとは限らない。区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## 7 土木部 (75 施設)

### (1) 駐車場 (練馬駅北口地下、石神井公園駅北口、大泉学園駅北口・南口)

道路の安全かつ円滑な利用を図り、区民の利便の増進と良好な生活環境の保全を目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、駐車場の利用承認・取消し、利用料金の収受、回数駐車券等の発行などの業務のほか、施設・設備の維持管理である。

指定管理者の導入により、駐車場内に案内標示を増やし、日常清掃を徹底するなどの利用者サービスの向上が図られた。

事業計画は、施設の設置目的に沿っていると認められる。

事業は、事業計画に基づき実施され、施設管理上の問題点も見当たらなかった。また、事業報告書はモニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。

平成 20 年度は景気の悪化やガソリン価格の高騰などの影響を受け、目標が達成できなかった部分が一部あった。なお、指定管理者の自主事業があるとしていたが、内容を確認したところ、提案事業であると考えられる。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

利用料金により管理経費を賄うため、委託料の支出はない。

しかしながら、所管課は指定管理者の提案書により管理経費の算定を行っている。このことは、指定管理者が適正に管理業務を行っているかを確認する方法として評価できる。

また、最終収益額を区と指定管理者で配分するシステムであり、その割合は、練馬駅北口地下駐車場では、区が 9 割、指定管理者が 1 割、石神井公園駅北口駐車場および大泉学園駅北口・南口駐車場では区が 8 割、指定管理者が 2 割である。管理業務に係る経費削減を図るとともに、利用率の向上により指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用しており、利用料金額は条例上の使用料額と同額である。その内容は駐車場の使用料である。当該利用料金に係る設定の範囲は狭いが、サービス向上につながる余地があると考えられる。

## エ 利用者満足度調査

利用者アンケートの結果は、各駐車場とも、利用料金、施設運営および場内環境のすべてに対して利用者の満足度が高かった。特に、駐車場スタッフについて、「大変満足・満足・普通」の合計が石神井公園駅北口駐車場で 83%、大泉学園駅北口・南口駐車場では 100% であり、スタッフ研修の成果が確認できた。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告書および利用料金売上帳簿により確認し、毎月の売上確認時に現地で領収書等と帳簿を突合して確認を行っているとのことである。

指定管理者とは、毎月、施設の運営状況などについて情報交換を行っている。また、実地調査も毎月行っており、収入事務および会計経理の確認とともに、施設の備品管理、施設の状態についても点検を行っている。指定管理者との連携は良好であると認められる。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は緊急連絡網による報告体制を整えているとのことであった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は駐車場を管理している他の指定管理者により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## キ 指定管理者の選定

当該施設は、一期目、二期目とも公募により指定管理者を選定している。応募団体数は、練馬駅北口地下駐車場が、一期目 4 団体、二期目は 2 団体であり、石神井公園駅北口駐車場、大泉学園駅北口・南口駐車場は、一期目 7 団体、二期目 1 団体と大きく減少し、実質的な競争にならない状況であった。

このことについて所管課は、募集方法、内容とも大きな差異はな

く減少した理由は不明としていた。

現在の管理業務の内容は施設の利用、維持管理に関するものであり、代替性の高い業務と考えられる。次回の募集に向けては、新規参入を促すような工夫の検討を要する。

(2) ねりまタウンサイクル（練馬、東武練馬、大泉学園駅北口・南口、上石神井、石神井公園、練馬春日町）

自転車を公共輸送機関の一つとして住民に提供し、地区交通の発展を図ることを目的とする施設である。

ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、自転車利用の登録および利用承認、承認の取消し、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、施設、付属設備および自転車の維持管理となっている。

指定管理者の導入により自転車の保守点検回数の増加、自転車の更新など安全確保に関する取組が行われた。

事業計画は、施設の維持管理のほか、利用促進事業、利用者の利便性向上など、施設の設置目的に適合していると認められる。なお、事業計画にあたり、稼働率の数値目標が設定されていた。

事業は、事業計画に基づいて実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度で報告する項目の条件を満たしていた。稼働率の数値目標も達成されており、計画どおりに事業が実施されたと認められる。

イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

利用料金により管理経費を賄うため、委託料の支出はない。

しかしながら、所管課は区直営時の経費および指定管理者の提案書により管理経費の算定を行っている。このことは、指定管理者が適正に管理業務を行っているかを確認する方法として評価できる。

また、最終収益額を区と指定管理者で配分するシステムであり、その割合は、区が9割、指定管理者が1割である。

ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は条例上の使用料額と同額である。その内容はタウンサイクルの使用料である。当該利用料金に係る設定の範囲は狭いが、サービス向上につながるような金額の設定について検討の余地はあると考えられる。

## エ 利用者満足度調査

平成20年度にねりまタウンサイクルの満足度調査を8項目の質問により実施したところ、7項目については、概ね満足しているという結果であった。残り1項目である「自転車の整備状況」は、不満が30%であったため、改善が必要であるとしている。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月に、管理事務所で現金、金銭出納帳および利用者台帳の確認を行うとあった。

平成20年度のねりまタウンサイクルの収支報告書を見ると、稼働率は98%ととても高いが、経常経費に対して事業収入が55.8%であり、自転車駐車場との共通経費を組み入れても赤字の状態であった。自転車駐車場とセットで管理しなければ成り立たない施設である。

指定管理者との情報交換は、月に1回連絡会を開催し、事業について報告を受け協議しているとあり、実地調査では、施設で現金、台帳等の確認を行い、指定管理者本部で帳簿等の確認を行っている。その他にも適宜、維持補修箇所を実地調査しているとあった。指定管理者との連携は良好であると認められる。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていないが、施設の設置者として、契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、緊急連絡網による報告体制を整えているとのことであった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うとしているが、委託期間は数ヶ月と短期間でもあり、受託者が簡単に見つかるとは限らない。区の体制も含めた対応策について検討されたい。

### (3) 自転車駐車場（江古田駅外62施設）

日常生活に欠かすことのできない自転車および原動機付自転車の利用を確保し、利用者の利便の増進を目的とする。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、利用の登録および承認、承認の取消し業務、利用料金の収受、減額・免除、還付および回数券の発行業務、利用承認を受けていない自転車等の保管業務、施設、付属設備および自転車の維持管理となっている。

指定管理者の導入により、受付窓口の延長、自転車問合せセンターの設置による利用者サービスの向上や人感センサーによる照明の照度アップ、出入口に音声アナウンスの設置など、安全対策の充実が図られている。

事業計画は、安全対策の充実、利用促進事業、利用者サービスの向上など施設の設置目的に適うと認められる。なお、事業計画に稼働率の数値目標が設定されていた。

事業は事業計画に基づき実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。また、事業報告書は、モニタリング制度により報告する項目の条件を満たしていた。稼働率の数値目標も達成されており、計画どおりに事業が実施されたと認められる。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

利用料金により管理経費を賄うため、委託料の支出はない。

しかしながら、所管課は区直営時の経費および指定管理者の提案書により管理経費の算定を行っている。このことは、指定管理者が適正に管理業務を行っているかを確認する方法として評価できる。

また、最終収益額を区と指定管理者で配分するシステムであり、その割合は、区が9割、指定管理者が1割である。管理業務に係る経費削減を図るとともに、利用率の向上により指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は条例上の使用料額と同額である。その内容は自転車駐車場の使用料である。当該利用料金に係る設定の範囲は狭いが、サービス向上につながるような金額の設定について検討の余地はあると考えられる。

## エ 利用者満足度調査

平成20年度に自転車駐車場の満足度調査を7項目の質問により実施したところ、6項目については、概ね満足しているという結果であった。残り1項目である「施設の明るさ」は、不満が18%であったため、改善が必要であるが、地域住民への配慮で照度を落としていることもあり、区と協議する必要があるとしている。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、毎年5月に、管理事務所で現金、金銭出納帳および利用者台帳の確認を行うとあった。

平成20年度の自転車駐車場の収支報告書を見ると、稼働率は87%と高く、経常経費に対して事業収入が230%であった。ねりまタウンサイクルとの共通経費および不足額の補填を行っても収益が上がっている状況であった。

指定管理者との情報交換は、月に1回連絡会を開催し、事業について報告を受け協議しているとあり、実地調査では、施設で現金、台帳等の確認を行い、本部で帳簿等の確認を行っている。その他にも適宜、維持補修箇所を実地調査しているとあった。指定管理者との連携は良好であると認められる。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていないが、施設の設置者として、契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は緊急連絡網による報告体制を整えているとのことであった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うとしているが、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。また、委託期間は数ヶ月と短期間でもあり、受託者が簡単に見つかるとは限らない。区の体制も含めた対応策について検討されたい。

#### (4) 大泉交通公園

子どもに遊び場を提供し、遊びを通して交通知識の向上を図ることを目的とする施設である。

##### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、交通ルールの指導、交通知識向上のための各種行事等の企画および実施、施設の貸出しおよび管理に関する事業、団体利用の承認および不承認、施設、付属設備等の維持管理業務である。その他に、都市公園条例に規定する行為の許可、利用の制限および利用料金の収受、減額・免除および還付業務がある。

平成21年4月から指定管理者が導入され、年末年始を除く通年開園となり、子どもたちが交通ルールについて学ぶ機会が増えたと認められる。

事業計画は、交通知識の向上、子どもの安全対策等、施設の設置目的に適ったものであると認められる。

また、指定管理者は造園業者であることから、公園本来の魅力の追求という特徴的な事業が挙げられる。

事業は事業計画に基づき実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。施設の管理状況は毎月報告され、維持管理が適正に行われていることは確認できるが、交通ルールの指導、交通知識の向上のための企画について実施報告がなされていない。指定管理者に報告するよう指導が必要である。なお、指定管理者の自主事業については、モニタリング月次報告でその実施が確認できた。

##### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費と指定管理者の見積書により行われていた。支払方法は確定払いである。指定管理者の運営努力により経費削減がなされた場合、インセンティブとなる要素があると認められる。

##### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は都市公園条例上の使用料額と同額である。その内容は公園を占有または公園内で許可を受けた行為をする場合の使用料である。

平成21年度は収入実績がなく、当該利用料金に係る設定の範囲は狭小と考えられ、直接サービス向上につながる体系とは言い難い。

## エ 利用者満足度調査

未就学児の保護者に施設、設備について利用者アンケートを実施している。回答数が11人と少ないため、総体的な意見とすることは難しいと考えるが、噴水と水質については、73%が満足と回答している。また、トイレが一つしかないため増設して欲しいといった意見も見られた。トイレについては、指定管理者と区で協議し、改善に向けた検討を図られたい。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告の会計収支を確認しているとあった。経理事務については、内容確認を適宜行うよう改善されたい。

指定管理者との情報交換は毎月1回行っている。モニタリング月次報告は内容を確認のうえ3ヵ月に1度実地調査を行うとし、総合実地調査は年度末以降の予定とあった。指定管理者との連携が図られていると認められる。備品等の財産管理については、年度末に点検する予定とあった。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は緊急連絡体制により迅速な事故報告を受けるとしていた。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## 8 生涯学習部（4施設）

### (1) 少年自然の家（軽井沢、武石）

すぐれた自然環境の中での集団生活を通して、明日を担う少年の豊かな情操と自立・協同の精神を養い、もって創意と活力あふれた人間形成を図るとともに、区民の健全な余暇利用を促進することを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、利用の承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務である。

指定管理者は地域特性や季節に合わせてさまざまな事業を実施しており、民間能力の活用が図られていると認められる。

指定管理者の事業計画は、管理業務については記載がなく、提案事業もしくは自主事業についてのものであった。

しかしながら、事業報告で確認したところ、管理業務についても適正に実施されており施設管理上の問題点も見当たらない。各事業も計画どおり行われていた。

今後は、事業計画書の内容を見直し、管理業務の実施にあたり目標とすること、重点項目とするもの等について事業計画書の提出を指導されたい。

また、提案事業および自主事業について明確に区別されていないものがあるため、指定管理者の実施事業について見直しを行う必要があると考えられる。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費および指定管理者の見積書により行っていた。管理業務費は確定払いである。管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

#### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。その内容は、宿泊施設、体育館、スキー用具等の使用料である。

平成20年度事業報告書によると、少年自然の家における全収入額に占める施設利用料の割合は、軽井沢少年自然の家が15.3%、武石

少年自然の家が9.4%と低く、利用料金額の設定範囲は狭小であるが、サービス向上に向けて検討の余地はあるものとする。

#### エ 利用者満足度調査

両施設とも宿泊者に対してアンケート調査を行っている。アンケートの内容から、職員の接遇はとてつよいと高い評価を得ていたことが確認できた。

ただし、アンケート回収率が低いとあり、今後は多くの利用者の意見が反映されるようなアンケート調査方法を検討されたい。

#### オ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告、施設予約システムにより確認しているとあった。

指定管理者との情報交換は年3回以上行っている。モニタリング月次報告は内容を確認し、実地調査では、事業報告書を事業計画と照合するなどして調査するとあった。その他に、随時で実地調査も行っている。指定管理者との連携が図られていると認められる。

また、備品等の財産管理について、年度末には点検を行っていないが、施設の設置者として、契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

#### カ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は指定管理者の報告を直ちに上司に伝え、後日報告書の提出を受けるとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は事業の縮小や一部業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

## (2) 中村南スポーツ交流センター

スポーツおよびレクリエーションの振興ならびに区民の交流を図り、区民の心身の健全な発達および交流の促進に寄与することを目的とする施設である。

### ア 施設の管理運営状況

管理業務は、スポーツおよびレクリエーションの場の提供および指導、普及に関する事業、区民の交流に関する事業、施設の利用承認、不承認等業務、利用料金の収受、減額・免除、還付等業務、付属設備および物品を含めた施設の維持管理業務である。

平成 20 年 11 月から指定管理者が導入され、利用者ニーズを把握し質の高いサービスを提供することを目標としている。また、区民交流事業として健康講座・健康体操が実施されるなど民間能力が十分活用されていると認められる。

事業は、事業計画どおり実施され、施設管理上の問題点も見当たらない。自主事業は、区と事前協議のうえ、費用負担等についても適正に行われていた。

ただし、提案事業および自主事業は事業計画書が提出されているが、管理業務については応募時の計画書のみであった。管理業務についても、目標や重点事項とする項目などについて事業計画書の提出を受けるよう改善されたい。

事業報告書を見ると、会議室の利用が少ないことが確認される。区民交流の場として利用率の向上が、今後の課題と考えられる。

なお、モニタリング報告書に改善すべき項目に対する解決策を記録していることは評価できる。

### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直営時の経費により行っていた。光熱水費およびプリペイドカード利用分については精算払いとし、その他の経費は確定払いとしている。光熱水費は実績を精査して確定払いにしていく予定であるとの事であった。管理業務費が確定払いとなり、管理業務費の経費削減を図るとともに施設の利用率向上により、指定管理者のインセンティブとなる要素があると認められる。

### ウ 利用料金制

当該施設は利用料金制を採用している。利用料金額は、条例上の使用料額と同額である。

## エ 利用者満足度調査

利用者アンケートを実施している。施設に満足しているのは57.8%、職員の対応は73.1%が満足しているとの回答であった。

回答者数が少ないため総体的な意見とまでは言えないと考えられる。多くの意見を反映できるようアンケートの時期や方法を検討されたい。

## オ 所管課の指導監督

会計経理については、年度末にモニタリング事業報告書で確認しているとのことであった。実地調査は施設で指定管理者とともに確認を行うとある。

指定管理者との情報交換も毎月1回行っている。また、随時の実地調査を行い、報告書の内容確認を職員の聞き取りなどにより行っており、指定管理者との連携は良好と認められる。

また、備品等の財産管理について、随時に点検しているが年度末には行っていないため、施設の設置者として、契約期間の区切りにおいて現状確認を行うよう改善されたい。指定管理者が変わる時は特に重要である。

## カ 危機管理体制

### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、事故報告書の提出を受け、内容に応じて所管課が対応するとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営は業務委託により行うと回答している。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。

### (3) 南田中図書館

区民の情報センターとして、区民の教養、調査研究、レクリエーションに資することにより、区民の生涯学習を支援することを目的とする施設である。

#### ア 指定管理者の管理運営状況

管理業務は、図書館資料の利用、読書案内および読書相談、読書会等の開催および奨励、学校支援モデル事業に関する業務、施設・付属設備等の維持管理業務である。

平成21年4月から指定管理者が導入され、学校支援モデル事業の実施、環境・地域コーナーの企画、運営など民間能力の活用が図られている。

事業計画は基本協定の管理業務の範囲と行事予定が記載されていた。実施予定事業の内容、目的等については、応募の際の企画書・事業計画書で確認した。企画書・事業計画書には資料収集にあたり、各分野の資料を広範囲に収集する。子ども向け、高齢者向け図書館事業の企画などとあり、施設の設置目的に適していると判断する。

今後は、事業計画書に事業目標や施設の管理運営において何を重視して行うのか等を記載するよう見直しされたい。

事業は、計画に基づき実施されているものと認められる。また、事業報告書はモニタリング制度により報告する項目の条件を満たしていた。なお、モニタリング報告書に、改善すべき項目に対する解決策を記録していることは評価できる。

#### イ 委託料(管理業務費)の算定および支払方法

委託料の算定は、区直當時の経費と指定管理者の見積書により行っている。支払方法は、光熱水費を除き確定払いとしている。

所管課は無料の施設のためインセンティブに馴染まないとしている。指定管理者の意欲向上のためにどのようなインセンティブを与えることができるかが今後の課題と考える。

#### ウ 利用者満足度調査

平成22年2月に利用者アンケートを実施したため、現在、集計作業中である。

#### エ 所管課の指導監督

会計経理については、モニタリング月次報告の会計収支で確認している。経理事務の確認にあっては帳簿、領収書等と照合するなど、内容の確認も適宜行われたい。

指定管理者との情報交換は毎月1回行われている。モニタリング

月次報告書は内容を確認し、必要に応じて実地調査を行うとあり、年度末の実地調査では、館長、副館長の面接および事業報告書、各種統計書の確認を行うとしている。指定管理者との連携は良好であると判断できる。

モニタリングは事業の進捗状況の確認に活用しているとある。

#### オ 危機管理体制

##### ア) 施設での事故に対する対応体制

事故が発生した場合、所管課は緊急連絡網により関係機関への連絡、実地調査を迅速に行うとあった。

指定管理者が適切に対応するとともに、所管課は練馬区危機管理指針に基づいたマニュアルを作成し体制を整備されたい。

##### イ) 指定管理者の指定取消し

指定管理者が指定取消しとなった場合、所管課は新たな指定管理者の指定を行うとしている。更に、新規指定されるまでの間、施設の管理運営を直営または業務委託により行うとしている。

しかしながら、新規指定には議会の議決が必須要件であり、即時に指定することは困難である。景気が長期に低迷している現在、指定管理者が倒産等により業務を行えなくなる可能性を念頭に置いて、区の体制も含めた対応策について検討されたい。