

第1 監査の種類 地方自治法第199条第2項の規定に基づく行政監査

第2 監査のテーマ 指定管理者制度について

第3 監査の目的

平成15年6月の地方自治法の改正により指定管理者制度が創設された。この制度は、多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間事業者が有するノウハウを広く活用しつつ、住民サービスの向上及び経費の縮減等を図ることを目的とするものである。

本市では、法改正の趣旨を踏まえ、「藤沢市指定管理者制度導入の基本方針」（平成20年1月に「藤沢市指定管理者制度導入及び運用の基本方針」に改められた。）を策定し、従前の制度である管理委託を行ってきた施設については、平成16年度から順次指定管理者制度への移行を行い、平成18年4月にはすべて移行を完了した。以後他の公の施設への指定管理者制度の導入を進め、平成26年度には19種134施設の運営を指定管理者が行っている。

そこで、この指定管理者制度の導入がその目的を達成しているかについて検証し、より効果的な施設の管理運営に寄与することを目的として監査を実施する。

第4 監査の対象

行政総務課及び指定管理者制度導入施設所管課における指定管理者制度に関する事務

第5 監査の期間

2014年（平成26年）11月10日から2015年（平成27年）3月12日まで

第6 監査の方法

行政総務課及び指定管理者制度導入施設所管課から関係書類等の提出を求め、書類審査及び関係職員への質問等を実施するとともに、本調査を行った3種類10施設について現地調査を行った。

第7 着眼点

指定管理者制度の目的を達成するための評価の仕組みが適正に機能しているか

第8 本市の指定管理者制度の導入状況

1 本市の指定管理者制度導入施設

本市の指定管理者制度導入施設については、次のとおりである。

指定管理者制度導入施設一覧表

平成26年4月1日現在

No	施設名	施設数	指定管理者名	所管課
1	藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）	1	社会福祉法人光友会	福祉部障がい福祉課
2	藤沢市自転車等駐車場	16	公益財団法人藤沢市まちづくり協会	土木部土木計画課
3	藤沢市生きがい福祉センター（分室を含む。）	2	公益財団法人藤沢市まちづくり協会	福祉部高齢者支援課
4	藤沢市地域市民の家	41	藤沢市地域市民の家運営委員会連絡協議会	市民自治部市民自治推進課
5	藤沢市市民活動推進センター	1	特定非営利活動法人藤沢市市民活動推進連絡会	市民自治部市民自治推進課
6	藤沢市老人福祉センター	3	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会	福祉部高齢者支援課
7	藤沢市江の島サムエル・コッキング苑	1	江ノ島電鉄株式会社	経済部観光課
8	藤沢市江の島岩屋	1	公益社団法人藤沢市観光協会	経済部観光課
9	藤沢市八ヶ岳野外体験教室	1	株式会社八ヶ岳高原ロッジ	教育部学校教育企画課
10	藤沢市立児童館	5	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	子ども青少年部子ども青少年育成課
11	藤沢市青少年会館	2	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	子ども青少年部子ども青少年育成課
12	藤沢市少年の森	1	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	子ども青少年部子ども青少年育成課
13	藤沢市地域子供の家	16	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	子ども青少年部子ども青少年育成課

14	藤沢市市営住宅及び共同施設	24	一般社団法人かながわ土地建物保全協会	計画建築部住宅課
15	藤沢市新林公園ほか11公園	12	公益財団法人藤沢市まちづくり協会・藤沢市緑化事業協同組合グループ	都市整備部公園みどり課
16	藤沢市長久保公園	1	公益財団法人藤沢市まちづくり協会	都市整備部公園みどり課
17	藤沢市秩父宮記念体育館ほか3施設	4	公益財団法人藤沢市みらい創造財団	生涯学習部スポーツ推進課
18	藤沢市労働会館	1	アクティオ株式会社	経済部産業労働課
19	藤沢市湘南台文化センター	1	公益財団法人藤沢市まちづくり協会・藤沢市民会館サービスセンター株式会社共同事業体	生涯学習部文化芸術課
	合計	134		

2 本市の指定管理者制度導入年度，指定期間及びその他の状況

本市の指定管理者制度の導入年度，指定期間及びその他の状況については，次のとおりである。

指定管理者制度導入年度，指定期間及びその他の状況一覧表

平成26年4月1日現在

No	施設名	制度導入年度	指定期間		公募/ 非公募	運営財源	施設区分
1	藤沢市太陽の家（心身障がい者福祉センター）	平成16年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	社会福祉施設
2	藤沢市自転車等駐車場	平成16年度	平成24～28年度	5年	非公募	利用料金	基盤施設
3	藤沢市生きがい福祉センター（分室を含む。）	平成16年度	平成25～平成27.7.31	2年4ヶ月	非公募	指定管理料	社会福祉施設
4	藤沢市地域市民の家	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料＋利用料金	文教施設
5	藤沢市市民活動推進センター	平成17年度	平成25～29年度	5年	公募	指定管理料＋利用料金	文教施設
6	藤沢市老人福祉センター	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料＋利用料金	社会福祉施設
7	藤沢市江の島サムエル・コッキング苑	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	レクリエーション・スポーツ
8	藤沢市江の島岩屋	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	レクリエーション・スポーツ
9	藤沢市八ヶ岳野外体験教室	平成17年度	平成25～29年度	5年	公募	指定管理料＋利用料金	レクリエーション・スポーツ
10	藤沢市立児童館	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	文教施設
11	藤沢市青少年会館	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	文教施設
12	藤沢市少年の森	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	文教施設
13	藤沢市地域子供の家	平成17年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	文教施設
14	藤沢市市営住宅及び共同施設	平成18年度	平成26～28年度	3年	公募	指定管理料	基盤施設
15	藤沢市新林公園ほか11公園	平成18年度	平成26～30年度	5年	非公募	指定管理料＋利用料金	レクリエーション・スポーツ
16	藤沢市長久保公園	平成20年度	平成25～29年度	5年	非公募	指定管理料	レクリエーション・スポーツ
17	藤沢市秩父宮記念体育館ほか3施設	平成18年度	平成26～28年度	3年	非公募	指定管理料＋利用料金	レクリエーション・スポーツ
18	藤沢市労働会館	平成19年度	平成22～26年度	5年	公募	指定管理料＋利用料金	産業振興施設
19	藤沢市湘南台文化センター	平成23年度	平成23～27年度	5年	非公募	指定管理料＋利用料金	文教施設

※「施設区分」は，平成24年11月総務省発表の「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果」の分類に準じる。

第9 本市の指定管理者制度導入施設の状況

本市の指定管理者制度導入施設の状況については、19種134施設を公募及び非公募に区分し、近年、指定管理者が変更となった施設、第三者評価の評価方法別及び評価が実施された年度を考慮し4施設を抽出して調査を行った。

1 藤沢市八ヶ岳野外体験教室

(1) 施設及び指定管理者の概要

施設の概要	
施設名	藤沢市八ヶ岳野外体験教室
所在地	長野県南佐久郡南牧村大字海ノロ字西手原2239番142
設置年月	平成4年6月
設置目的	児童生徒が豊かな自然の中で集団宿泊生活や野外体験を通して心身を鍛え、もって健全な人格を形成していくために設置された施設
施設内容	面積等 敷地 81,745.45㎡ 延べ床面積 5,055.56㎡ 施設内容 管理棟 RC造り3階建て 1棟 宿泊棟 木造2階建 6棟 木造平屋建 2棟 幕営施設, 集会棟等
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・藤沢市立学校の児童生徒及び引率者 ・神奈川県内の小・中学校（中等教育学校の前期課程を含む）又は特別支援学校の小・中・高等部の教育のために藤沢市八ヶ岳野外体験教室を使用する者 ・その他、教育委員会が認めた学校及び引率者等 ・藤沢市民 ・藤沢市市内に勤務先を有している者又は市内の学校に通学している者 ・その他、教育委員会が認めた者
指定管理者の概要	
指定管理者名	株式会社八ヶ岳高原ロッジ
所在地	長野県南佐久郡南牧村大字海ノロ字西牧場2244番地1
設立年月	昭和57年4月20日
事業内容	ホテル運営（藤沢市八ヶ岳野外体験教室の近くで経営している。）、別荘管理、不動産販売及び仲介、建築請負事業、その他
指定管理期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日の5年間
選定方法	公募
運営財源	指定管理料と利用料金制の併用
所管課	学校教育企画課

(2) まとめ

藤沢市八ヶ岳野外体験教室の指定管理者は、平成25年度より2期連続で指定管理事業を行っていた株式会社東急コミュニティーから株式会社八ヶ岳高原ロッジに変更となった。

利用者アンケートについては、回収数が少なく、配布及び回収方法を見直す必要があるが、以前と比べ、利用者サービス、施設の維持管理及び自主事業等について、利用者の満足度が上昇し、住民サービスの向上が図られているように思われる。また、ホテル部門と共同し、低コストで良質な食材等の仕入れ、季節にあった食材を活かした様々なメニューの開発、高原ロッジホテルと連携した様々なイベントの案内、スタッフの柔軟な対応等、民間事業者が有するノウハウを広く活用し様々な工夫のもと事業運営を行っている。その結果、利用者アンケートは、「満足」及び「やや満足」を占める割合が多くなっている。

モニタリングについては、各評価の項目においておおむね水準を満たしており、A判定で評価されている。また、モニタリングの評価方法は、平成25年度から新方式により行われ、評価項目に対してA判定以外の場合には、必ずその理由や分析内容を記載することとなっているが、当該施設については、A判定であっても判定根拠や気づいた点について具体的に記載されており、より詳細な評価を行っている。

なお、所管課において、平成22年度及び24年度の指定管理料が減少した経費項目は判明したが、指定期間中における収支計算書の各支出項目の年度比較分析及び当該計算書の妥当性の検証は行われておらず、また、法人の財務状況を把握するために財務諸表類の入手も行われていない状況である。

今後、所管課は、財務的な視点を取り入れた分析を行うとともに、指定管理者が様々な創意工夫のもとより一層安定的で利用者のニーズに合った事業運営を行うよう指導することを期待する。

2 藤沢市市民活動推進センター

(1) 施設及び指定管理者の概要

施設の概要	
施設名	藤沢市市民活動推進センター
所在地	藤沢市藤沢1031番地 コジマビルディングI 2階
設置年月	平成13年12月
設置目的	市内の公益的な市民活動を推進する拠点として、市民活動に関する様々な情報の提供、市民活動団体相互の交流及び連携を促進し、市民活動団体の自立化を支援することを目的として設置された施設
施設内容	面積等 鉄骨鉄筋コンクリート造 延べ床面積 449.00㎡ 主な施設内容 会議室、情報スペース、交流スペース、多目的スペース、作業スペース等
利用者	・公益的な市民活動を行い、又は行おうとするもの ・市長が適当であると認めるもの
開館時間	午前9時から午後10時まで
休館日	・火曜日（その日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たるときは、その翌日） ・1月1日から同月3日まで及び12月29日から同月31日まで ・指定管理者が必要があると認めたときは、市長の承認を得て、休館日に開館し、又は開館日に休館することができる。
指定管理者の概要	
指定管理者名	特定非営利活動法人藤沢市市民活動推進連絡会
所在地	藤沢市藤沢577番地 寿ビル301号室
設立年月	平成13年3月1日
事業内容	特定非営利活動を行う団体の、運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動 特定非営利活動に係る事業（市民活動促進に関する交流会及び研修会等の開催並びに情報の収集と発信、市民活動の普及啓発事業、市民活動に関する調査・研究、市民活動支援センターの運営、その他、この法人の目的を達成するために必要な事業）
指定管理期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日の5年間
選定方法	公募
運営財源	指定管理料と利用料金制の併用
所管課	市民自治推進課

(2) まとめ

藤沢市市民活動推進センターの指定管理者として、当該施設の管理方法を指定管理者制度に移行してから特定非営利活動法人藤沢市市民活動推進連絡会が事業運営を行っている。

施設の年間利用件数及び年間延利用者数は徐々に増えている状況にあり、利用者アンケートの結果からもお礼に関するものが多く、住民サービスの向上が図られていると思われる。

第三者評価で指摘された当該センターの設置目的及び施設運営上の基本方針の周知については、利用者とコミュニケーションを取りながら日々の対応の中で改善を図り、職員養成については、内外研修の受講について義務化し、常勤及び非常勤スタッフ全員が個人情報保護に関する資格試験を受験し合格しているなどスキルアップに努め、おおむね対応している。

なお、所管課においては、指定期間中における収支計算書の各支出項目の年度比較分析及び当該計算書の妥当性の検証は行われていないが、法人の財務諸表類については、決算期に入手し財務状況について分析を行っている。

今後、所管課は、収支計算書の分析を行い、その妥当性について検証するとともに、指定管理者が継続的にサービス水準を維持しながら安定的な事業運営を行うよう指導することを期待する。

3 藤沢市地域子供の家

(1) 施設及び指定管理者の概要

施設の概要	
施設名	藤沢市地域子供の家
所在地	藤沢市内（地域子供の家施設一覧のとおり）
設置年	昭和59年～平成8年
設置目的	子供に遊び場を提供し、その心身の健全な発達を図ることを目的として設置された施設
施設内容	地域子供の家施設一覧のとおり
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校、中学校又は中等教育学校の前期課程に就学している者 ・付添人のいる幼児 ・青少年育成団体 ・上記のほか市長が認めたもの
開館時間	<ul style="list-style-type: none"> ・2月から10月まで 午前10時から午後5時まで ・1月及び11月 午前10時から午後4時30分まで ・12月 午前10時から午後4時まで ・指定管理者が必要があると認めたときは、市長の承認を得て、開館時間を変更することができる。
休館日	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月第3日曜日 ・1月1日から同月4日まで及び12月28日から同月31日まで ・指定管理者が必要があると認めたときは、市長の承認を得て、休館日に開館し、又は開館日に休館することができる。
指定管理者の概要	
指定管理者名	公益財団法人藤沢市みらい創造財団
所在地	藤沢市朝日町10番地の8
設立年月	平成22年4月1日 財団法人藤沢市みらい創造財団 平成24年4月1日 公益財団法人藤沢市みらい創造財団（公益財団法人に移行）
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・青少年の健全な育成を目的とする事業 ・市民の健康づくりと生涯スポーツの推進を目的とする事業 ・芸術文化の振興を目的とする事業 ・その他目的を達成するために必要な事業
指定管理期間	平成25年4月1日から平成30年3月31日の5年間
選定方法	非公募
運営財源	指定管理料
所管課	子ども青少年育成課

地域子供の家施設一覧

名称	所在地	敷地面積	規模構造	延床面積	施設内容
湘南台子供の家	藤沢市湘南台四丁目20番地の7	401.40㎡	木造平屋	161.70㎡	子供エレベータ、浮き橋、屋根裏アスレチック、卓球台、吊り橋、内・外を結ぶすべり台
片瀬子供の家	藤沢市片瀬二丁目3番4号	589.07㎡	鉄骨造平屋	180.90㎡	子供エレベータ、卓球台、屋根裏アスレチック、ロープウェー、内・外を結ぶすべり台
羽鳥子供の家	藤沢市羽鳥四丁目3番16号	474.02㎡	木造平屋	156.02㎡	屋根裏アスレチック、卓球台、回転すべり台、浮き橋、タイヤケーブルジム、ランニングウエーブ
中里子供の家	藤沢市打戻1721番地	1,806.66㎡	木造階2	362.72㎡	屋外複合施設、卓球台、のぼり遊具
藤沢子供の家	藤沢市藤沢535番地の5	270.68㎡	鉄骨造平屋	165.62㎡	子供エレベータ、浮き橋、屋根裏アスレチック、丸太すべり台、内・外を結ぶすべり台
鵜沼子供の家	藤沢市本鵜沼四丁目3番2号	466.00㎡	木造平屋	156.02㎡	床下通路、浮き橋、回転すべり台、屋根裏アスレチック、つり輪、丸太クライミング
大越子供の家	藤沢市善行坂二丁目8番3号	477.40㎡	木造平屋	156.02㎡	子供エレベータ、卓球台、屋根裏アスレチック、浮き橋、回転すべり台、丸太わたし、ネットブリッジ、丸太やぐら
大庭子供の家	藤沢市大庭5307番地の1	1,000.13㎡	鉄骨造平屋	201.90㎡	つり輪、砂場、タイヤケーブルジム、ネット階段、内・外を結ぶすべり台
六会子供の家	藤沢市亀井野548番地の6	953.61㎡	木造平屋	156.02㎡	卓球台、屋根裏アスレチック、回転すべり台、つり輪、砂場、X型浮き橋、ロープウェー
長後子供の家	藤沢市高倉2195番地の1	638.00㎡	木造平屋	189.00㎡	子供エレベータ、回転すべり台、つり輪、卓球台、ロープウェー、浮き橋、吊り橋
鵜南子供の家	藤沢市鵜沼海岸五丁目11番8号	629.59㎡	木造平屋	156.02㎡	子供エレベータ、屋根裏アスレチック、回転すべり台、つり輪、卓球台、ロープウェー、浮き橋、つり輪わたし、床下通路
八松子供の家	藤沢市辻堂元町一丁目9番16号	981.24㎡	木造平屋	156.02㎡	子供エレベータ、卓球台、屋根裏アスレチック、つり輪、砂場、床下通路、浮き橋、ロープウェー
本町子供の家	藤沢市本町三丁目11番3号	322.41㎡	鉄骨造平屋	159.56㎡	子供エレベータ、ウォータージャングル、ネット階段、回転すべり台、床下通路、砂場、つり輪
秋葉台子供の家	藤沢市遠藤3096番地の2	892.59㎡	木造平屋	156.02㎡	子供エレベータ、ウォータージャングル、ネット階段、つり輪、床下通路、ロープウェー、回転すべり台
高谷子供の家	藤沢市渡内三丁目8番70号	620.93㎡	木造平屋	163.47㎡	子供エレベータ、浮き橋、屋根裏アスレチック、平均台、ネット階段、床下通路、つり輪、回転すべり台、タイヤケーブルジム
俣野子供の家	藤沢市亀井野3227番地の3	533.46㎡	木造平屋	162.86㎡	子供エレベータ、ネット階段、屋根裏アスレチック、床下通路、回転すべり台、ロープウェー

(2) まとめ

藤沢市地域子供の家の指定管理者として、平成22年度から公益財団法人藤沢市みらい創造財団（平成22年度当初は財団法人藤沢市みらい創造財団その後、平成24年度に公益財団法人藤沢市みらい創造財団に名称変更）が事業運営を行っている。

当該指定管理者は、「地域の子どもは地域で守り育てる」との理念のもと、地域の方々が構成された各地域子供の家運営委員会を中心とした施設管理運営、地域団体やボランティアと協

働した事業等，各施設独自の地域性に応じた事業が行われている。

利用者数については，平成20年度から平成22年度まで施設修繕工事等により減少傾向であったが，平成25年度は増加している。

利用者アンケートについては，事業報告書の添付の際に，調査方法，実施期間，調査件数及び回収件数の記載が漏れているものが見受けられたのでアンケート調査の信頼性を確保するためにも記載させて提出の際，確認する必要がある。

第三者評価で指摘された財団らしいノウハウを活かせるような運営を行うために，管理と魅力ある子ども達のコミュニケーションの場となるような講習・研修の実施については，他の青少年施設の研修内容を参考にするなど見守る人が受講する研修内容を工夫して行い，また，広報・PR活動については，回覧板及び地域広報誌を活用し，地域との交流・連携については，地域行事の協力を行い交流・連携を図る等，おおむね対応している。

なお，所管課においては，指定期間中における収支計算書の各支出項目の年度比較分析及び当該計算書の妥当性の検証も行われておらず，法人の財務諸表類については，決算期に入手しているが財務状況についての分析は行われていない状況である。

今後，所管課は，財務的な視点を取り入れた分析を行うとともに，指定管理者が地域との連携を図り各地域の特殊性を活かしたサービス提供をより一層行うよう指導することを期待する。

4 藤沢市湘南台文化センター

(1) 施設及び指定管理者の概要

施設の概要	
施設名	藤沢市湘南台文化センター
所在地	藤沢市湘南台一丁目8番地
設置年月	平成元年7月（こども館），平成2年10月（市民シアター）
設置目的	市民文化の創造及び活動に寄与し，もって市民の福祉の増進を図ることを目的として設置された施設
施設内容	<p>面積等</p> <p>こども館，市民センター，公民館</p> <p>建物面積 2,105.47㎡</p> <p>延べ床面積 10,897.82㎡</p> <p>鉄骨鉄筋コンクリート・一部鉄骨造（地下2階，地上4階）</p> <p>主な施設内容</p> <p>地下2階 体育室，更衣室，駐車場（80台）等</p> <p>地下1階 展示ホール，談話室（4室），和室，調理室，多目的ホール，こども館事務室，子育て支援センター，ファミリーサポートセンター等</p> <p>1階 行政事務室，ギャラリー，ワークショップ（工作室），陶芸室等</p> <p>2階 円環ギャラリー，市民活動プラザ</p> <p>3階 宇宙劇場，大気測定室等</p> <p>4階 宇宙劇場</p> <p>面積等</p> <p>市民シアター</p> <p>建物面積 1,344.83㎡</p> <p>延べ床面積 3,417.52㎡</p> <p>鉄骨鉄筋コンクリート・一部鉄骨造（地下1階，地上3階）</p> <p>主な施設内容</p> <p>地下1階 楽屋（4室），リハーサル室，スタジオ，シャワー室等</p> <p>1階 舞台事務室，舞台，客席等</p> <p>中2階 便所等</p> <p>2階 客席（600～700席），親子室等</p> <p>3階 調整室等</p>
開館時間	<ul style="list-style-type: none"> ・こども館 午前9時から午後5時まで ・市民シアター 午前9時から午後10時まで ・指定管理者が必要があると認めたときは，市長の承認を得て，開館時間を変更することができる。

休 館 日	<ul style="list-style-type: none"> ・月曜日（その日が国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日に当たるときは、その翌日） ・休日（1月1日を除く）の翌日（その日が土曜日、日曜日又は休日に当たる場合を除く。） ・1月1日から同月4日まで及び12月28日から同月31日まで ・指定管理者が必要があると認め、市長の承認を得て、休館日に開館し、又は開館日に休館することができる。
指定管理者の概要	
指定管理者名	公益財団法人藤沢市まちづくり協会・藤沢市民会館サービスセンター株式会社共同事業体
所 在 地	公益財団法人藤沢市まちづくり協会 藤沢市円行二丁目3番地の17 藤沢市民会館サービス・センター株式会社 藤沢市鵜沼東8番1号
設 立 年 月	昭和61年4月1日 財団法人藤沢市まちづくり協会 平成25年4月1日 公益財団法人藤沢市まちづくり協会（公益財団法人に移行） 昭和43年7月9日 藤沢市民会館サービス・センター株式会社
事 業 内 容	公益財団法人藤沢市まちづくり協会 <ul style="list-style-type: none"> ・市民の活力導入と市民サービスの向上を図ること及び施設の効用を高めること ・地方公共団体、民間企業、個人等からの障がい者及び家庭女性のための働く機会を提供すること ・臨時的かつ短期的な雇用による就業又はその他の軽易な業務に係る就業（雇用によるものに限る。）を希望する高齢者のために、職業紹介事業又は一般労働者派遣事業を行うこと ・高齢者に対し、就業等に必要な知識及び技能の付与を目的とした講習を行うこと ・高齢者のための臨時的かつ短期的な就業及びその他の軽易な業務に係る就業等を通じて、高齢者の生きがいの充実、福祉の増進及び社会参加の推進を図るため必要な事業を行うこと ・その他公益目的を達成するために必要な事業青少年の健全な育成を目的とする事業等 藤沢市民会館サービス・センター株式会社 <ul style="list-style-type: none"> ・各種イベント総合企画、構成、設営、運営業務 ・コーディネート、ディスプレイ（室内・店舗） ・宴会会、ケータリングサービス業務 ・舞台関係総合管理、保守点検、運営業務 ・公共施設、設備、機器等の総合管理、保守点検、運営業務 ・警備業法による警備業務 ・ビルメンテナンス業務

指定管理期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日の5年間
選定方法	非公募
運営財源	指定管理料と利用料金制の併用
所管課	文化芸術課

(2) まとめ

藤沢市湘南台文化センターの指定管理者として、平成23年度から公益財団法人藤沢市まちづくり協会・藤沢市民会館サービスセンター株式会社共同事業体が事業運営を行っている。

利用者数については、市民シアターの利用者は徐々に増加しているが、こども館の利用者は減少傾向にある。

利用者アンケートについては、実施した事業ごとに調査を行っており、利用者の意見・感想等の分析を行うとともに課題を洗い出し、その対策を行っている。

第三者評価において指摘されたサービスの質の評価方法については、サービス水準を判定できるように新たに利用者アンケートの項目を設ける等、おおむね対応している。

なお、所管課においては、指定期間中における収支計算書の各支出項目の年度比較分析及び当該計算書の妥当性の検証は行われておらず、法人の財務状況を把握するために必要な財務諸表類の入手も行われていない。

今後、所管課は、財務的な視点を取り入れた分析を行うとともに、指定管理者が利用者の要望を把握し、新たなイベント等の企画を行うことで利用者の増加を図り、また、継続的に質の高いサービス提供を行うよう指導することを期待する。

第12 意見及び要望

本市においては、平成16年度に指定管理者制度が導入されてから10年が経過し、導入施設が当初3種17施設であったものが平成26年度において19種134施設まで増加した。また指定管理者の更新については、多い施設で3回行われている。

このように、制度の導入から数年が経過し導入施設数も増加等した中、今回の監査は、指定管理者制度の導入目的である「住民サービスの向上」、「経費の縮減等」の実現に向けた評価の仕組みについての調査を行った。その結果、以下の点について意見及び要望する。

1 利用者アンケート調査及び第三者評価について

利用者アンケート調査及び第三者評価の意見及び課題等の対応については、おおむね行われている。

利用者アンケート調査については、利用者からの意見聴取として基本協定書の中に「指定管理者は、本業務に関し、アンケート調査の実施、利用者会議の開催、意見箱の設置などにより、常時又は期間を定めて利用者から意見を聴取し対応する体制を講じなければならない。」と規定している。利用者アンケート調査は、市民のニーズ、満足度及び指定管理者事業の実態を把握し、今後の運営を行うに当たり欠かせないものである。今回の調査を通じて、調査件数が少ないもの及び調査方法、収集方法並びにアンケート項目の工夫が必要なものが見受けられた。これらについては、利用者アンケート調査の意義を考慮し住民サービスの向上を図るためにも、今後検討する必要がある。

また、利用者アンケート調査結果に調査方法、調査期間及び回収件数の記載が漏れているものも見受けられたので、アンケート調査の信頼性を確保するためにも適切に行うよう指導し、所管課で確認する必要がある。

なお、利用者アンケート調査の結果については、指定管理者が分析を行い、今後の課題及び対策等を調査結果に記載させることが望ましい。

2 モニタリングについて

モニタリングについては、平成25年度から指定管理者の更新時等に際して段階的に新方式のモニタリングに移行している。従来のモニタリングは、全ての指定管理者に対し統一された評価の基準のもと行われ、施設の特性に応じた評価までいたっていない現状にあると思われる。

新方式のモニタリングは、第一に基本協定書、年度協定書及び仕様書等の規程類で定めた業務水準や目標に対して、各時点での実施・達成状況の確認を主眼としている。これにより指定管理者制度を導入した所管課は、指定管理者が示した提案事項の実施・達成状況を確認することになる。指定管理者が示した提案事項は施設ごとに異なるため、当該施設に応じたモニタリングを行うことが可能と思われる。第二に活動指標を設けており、これにより指定管理者が、事業計画書等で、目標に掲げた利用者数や利用料金収入の見込状況など、定量的に把握できるものを指標として定め、定期的に目標値、見込値に対する実績値を確認し乖離が生じた場合、分析を行うとともに必要な対策を講じることが可能と思われる。

モニタリングの新様式には、判定欄の下欄にコメント欄を設け、判定の考え方、課題、改善方法、市からの指摘事項への対応等を記載することとなっている。特に、判定がA以外の場合には、必ず、その理由や分析内容を記載することとなっているため判定根拠等が明確となるが、モニタリング評価の形骸化を防ぐため及び指定管理者のモチベーションを上げ、よりよい住民サービスを提供させるために判定がAであっても、成果が認められる点等を積極的に記載することが望ましい。また、新方式のモニタリングについては、現在、移行段階ということから各所管課に十分周知し、適正な評価が行われるよう図られたい。

3 収支計算書の分析等及び法人の財務諸表類の入手並びに活用について

基本協定書の中に、「収支に関する帳票その他本業務の実施に関する諸記録を整備し、常に経理状況を明らかにしておくとともに、藤沢市が必要と認めるときは、その状況を報告しなければならない。」また、「本業務に係る会計を他の会計と区分して経理しなければならない。」と規定しており、年度終了後に収支計算書の記載した事業報告書の提出を義務づけている。これにより年度終了後には収支計算書が提出されているが、各所管課において収支計算書の年度比較の分析及び妥当性の検証がされていない。

また、基本協定書に法人の財務諸表類の提出が規定されているが、一部の所管課は財務諸表類の入手が行われていないものが見受けられた。

今後は、所管課において指定管理者の選定の際に活用できるように、提出された収支計算書の年度比較分析及び当該計算書に記載された支出が指定管理者事業に係る支出であり、また、当該計算書は各証憑類及び帳簿に基づいて作成されたものであるという妥当性の検証を行うことが望ましい。

さらに、倒産リスクを把握することで、住民サービスの低下を防止するため、決算期に法人の

財務諸表類を入手し、その活用方法を研究し、指定管理者の安定性及び継続性の検証について検討されたい。

最後に、各施設の所管課は、指定管理者制度の本旨である「住民サービスの向上」及び、「経費の縮減等」を図るため、利用者の要望を的確に把握し、指定管理者の施設の運営に可能な限り反映するよう指導することで、利用者の満足度をより一層高めるとともに、財務的な視点を取り入れた評価を行い、事業運営のさらなる効率化の推進について指導することを期待する。