

令和7年度

# 行政監査結果報告書

新座市監査委員



新監発第201号  
令和8年2月12日



新座市長 並 木 傑 様

新座市監査委員 松 本 四 郎  
新座市監査委員 鈴 木 秀 一

令和7年度行政監査の結果について（報告）

地方自治法第199条第2項の規定による令和7年度行政監査を新座市監査基準に準拠して実施したので、同条第9項の規定により、その結果を次のとおり報告します。

なお、同条第14項の規定により、監査の結果において、改善等を講じたときは、令和8年3月13日（金）までに御報告ください。

## 第1 監査の概要

### 1 基準に準拠している旨

本監査は、新座市監査基準に準拠し執行した。

### 2 監査の種類

地方自治法第199条第2項の規定に基づく監査

### 3 監査のテーマ

指定管理者制度における「基本協定書」に定めた事項の遵守について

### 4 監査の目的

指定管理者制度は、平成15年の地方自治法改正により創設された制度で、それまで市が出資する法人等に限定して公の施設管理を委託していた管理委託制度に代わり導入され、民間事業者を含む幅広い団体の中から市が指定する団体に管理を担わせる仕組みである。多様化する住民ニーズに効果的かつ効率的に対応するため、公の施設管理に民間の能力を活用し、住民サービスの向上や管理運営経費の削減等を図ることを目的としている。

本市においては、これまで、財政援助団体等監査（地方自治法第199条第7項に基づく監査）の一環として、指定管理者に対しては、公の施設の指定管理に係る出納その他の事務の執行が適切かつ効率的に行われているか、また、指定管理者制度導入施設所管課（以下「施設所管課」という。）に対しては、指定管理者に対する管理監督が適正に行われているかについて、それぞれ確認してきた。その結果、複数の年度において、指定管理者及び施設所管課の双方について、基本協定書の一部の事項に基づかない事務執行が見受けられた。また、直近に当たる令和6年度財政援助団体等監査では、監査委員からの指摘等を踏まえ、指定管理者制度主管課（以下「制度主管課」という。）である政策課が施設所管課に対し、基本協定書の遵守状況を再確認し、及び適切な運用を図るよう周知を行ったところである。

こうした状況を踏まえ、指定管理に関する事務執行について、基本協定書に定めた事項が遵守されているか全庁的に検証することにより、今後における施設所管課の指定管理者に対する監督機能をより確実にし、もって、公の施設の適正な管理運営及び市民サービスの向上に資することを目的として、本監査を実施した。

## 5 監査対象機関

制度主管課（政策課）及び施設所管課（環境課、こども支援課、保育課、長寿はつらつ課、交通政策課、みどりと公園課、生涯学習スポーツ課、中央公民館及び中央図書館）

## 6 監査対象事務

令和6年度における指定管理者制度の事務全般

## 7 監査の期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 8 監査の着眼点

事務事業が経済的、効率的及び有効に執行されているか、組織及び運営の合理化に努めているか、「基本協定書」に定めた事項が遵守されているか、また、指定管理者が行う管理業務又は経理の状況について、市が必要な監督を行っているか。

## 9 監査の実施内容

施設所管課に対して調査票（別紙1「指定管理者制度に関する調査票」）により照会を行うとともに、調査票の回答についてヒアリングを実施した。  
また、調査票の回答を基に制度主管課に対してヒアリングを実施した。

## 10 監査の実施場所及び実施日

### (1) 実施場所

監査委員室

### (2) 実施日

令和7年12月1日

## 第2 監査の結果

### 1 本市の指定管理者制度導入状況

(令和6年4月1日時点)

施設名		所管課	指定管理者 (選定方法)	指定期間
1	放課後 児童保育室	保育課	社会福祉法人新座市 社会福祉協議会(指 名)	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日
	大和田、第四、八 石、野寺、新堀、 柴、石神、栗原		シダックス大新東 ヒューマンサービス 株式会社(指名)	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日
2	老人福祉センター、第二老人福 祉センター	長寿はつらつ 課	帝国ビル管理協同組 合(公募)	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日
3	児童センター、福祉の里児童セ ンター	こども支援課	特定非営利活動法人 新座子育てネット ワーク(指名)	令和5年4月1日～ 令和10年3月31日
4	体育施設等 総合運動公園及び栄緑道、殿山運動 場、馬場運動場、大和田運動場、堀ノ 内少年運動場、野火止運動場、西堀庭 球場、本多庭球場及び市民総合体育館	生涯学習ス ポーツ課 及び みどり公園 課	公益財団法人新座市 スポーツ協会(指 名)	令和4年4月1日～ 令和7年3月31日
5	市営墓園	環境課	新座メモリアルグ ループ(公募)	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日
6	市民会館	生涯学習ス ポーツ課	株式会社ケイミック スパブリックビジネ ス(公募)	令和6年4月1日～ 令和11年3月31日
7	自転車等駐車場及び自動車駐車 場 自転車駐車場(三軒屋、志木駅南口地 下、三軒屋公園前、志木駅南口、志木 陸橋下東口、志木陸橋下南口、野火止 四丁目、新座駅南口地下、大和田1号 歩道橋下、栗原五丁目)、バイク駐車 場(志木陸橋下南口、新座駅)、駐車 場(志木駅南口、新座駅南口)	交通政策課	かもめビルサービ ス・日駐研共同企業 (公募)	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日
8	新座市立野火止公民館及びふる さと新座館ホール	生涯学習ス ポーツ課 及び 中央公民館	株式会社セイウン (指名)	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日
9	福祉の里図書館及び新座市立中 央図書館分館	中央図書館	株式会社図書館流通 センター(指名)	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日

### 2 調査票における個別結果

施設所管課に対し、指定管理者ごとに調査票の作成を依頼し、全部で10件の回答があった。以下が調査票における個別の結果である。

なお、本報告書中において度々言及している「基本協定書」とは、制度主管課がひな形を作成し、各施設の運用に応じて施設所管課が変更を加えて指定管理者と交わしているいわば契約書に代わる位置づけのものである。本監査では基本協定書に定められた共通事項の遵守状況を確認するため、制度主管課が作成したひな形の記載事項に基づいて質問し、意見を述べている。

(1) 事業計画書及び業務報告書の事務処理について

事業計画書は、基本協定書第6条において記載内容が定められ、市の指定する日までに市に提出し、市の承認を受けなければならないとされている。

事業計画書の手務処理について、全ての施設所管課において「指定管理者から期限内に提出され、内容を確認し、必要に応じて指示を行っている。」と回答があり、基本協定書に基づく事業計画書の手務処理は適切に行われていた(Q1)。

次に、指定管理者が毎月提出する業務報告書の処理方法について確認したところ、全ての施設所管課で「収受し、課内で供覧をしている。」及び「定例会で詳細な内容について指定管理者と協議している。」という回答であり、業務報告書の処理方法は適切であった(Q2)。

また、業務報告書の確認方法については、新座市指定管理者制度事務マニュアル(以下「マニュアル」という。)に「施設所管課による確認の視点」として「経理は適正で、会計帳簿の作成や管理がしっかりできているか。」と記載されており、その視点で業務報告書の確認をしているかという問いに対して、「確認している。」と回答した数は半分であった(Q3)。一方、Q3で「確認していない。」と回答した施設所管課に対し理由を聞いたところ、「その他」以外の全ての選択肢において回答があり、一部の施設所管課では「確認する時間が捻出できない。」という理由により、業務報告書を確認していない状況が見受けられた(Q4)。これは本来の職務が適切に遂行されていない可能性を示唆し、現行の職務分担及び業務運営体制に改善の余地があると考えられる。施設所管課においては、当該状況の改善に向けた対応策を講じられたい。

次に、「確認の方法が分からない。」という回答も一部の施設所管課で見られたことから、施設所管課に対する指定管理者制度の手務における支援や指導を行う仕組みの有無について、制度主管課にヒアリングしたところ、「随時問合せに対応し、必要に応じて適切なアドバイスを行い、問合せ内容が複数の課に関連する場合には、関係各課に共有し、統一的な理解促進を図っているほか、マニュアルは必要に応じて見直しと改訂を行い、各施設の課題や検討事項に対応できるよう努めている。」とのことであった。一方で、経理の適正性や会計帳簿の作成・管理の確認方法については、「具体的な手法についての指針やマニュアルは現時点で作成していない。」とのことである。明確な指針がないと、施設所管課としても専門知

識がない中で、業務の標準化や効率性の低下、知識の承継に支障を生じる可能性が高いため、制度主管課においては対象となる指針等の作成について、今後検討を図られたい。

さらに、別の施設所管課では「指定管理者が確認しているため施設所管課で確認する必要はないと考えている。」と捉えている状況が確認された。こうした状況について、制度主管課に対してヒアリングしたところ、制度主管課では、令和6年度財政援助団体等監査において指定管理者が作成した収支報告書、決算書等の管理業務に関する書類に金額等の誤りが散見されたことに係る指摘を重く受け止め、マニュアルに確認の視点を追加するとともに、施設所管課に対し、「指定管理者から提出された管理業務に関する書類が適切なものになっているか施設所管課において日頃からしっかり確認するように」と通知したとのことであった。

当該通知が令和7年3月5日付けであったことから、本監査で対象としている令和6年度における業務報告書の確認に当たっては、大部分が通知前に行われていたことにはなるが、当該通知の有無にかかわらず、「指定管理者が確認しているため施設所管課で確認する必要はないと考えている。」という認識を持っている施設所管課があることについては非常に残念である。現在もなおその認識でいるとすれば、一刻も早く認識を改め、適正な事務処理への改善を行っていただきたい。また、制度主管課においても、施設所管課が適切に対応できるよう、前述の指針等の作成と併せ、継続的な指導を実施されたい。

#### Q1 事業計画書の期限内提出及び内容確認、必要に応じた指示

選択肢	回答数
期限内に提出され、内容を確認し、必要に応じて指示を行っている。	10
期限内に提出されなかったが、内容を確認し、必要に応じて指示を行っている。	0
期限内に提出されているが、内容の確認はしていない。	0
期限内に提出されておらず、内容の確認もしていない。	0

#### Q2 業務報告書の処理方法（複数回答可）

選択肢	回答数
收受し、課内で供覧している。	10
内容について精査し、必要に応じて業者に内容確認を行っている。	9
定例会で詳細な内容について指定管理者と協議している。	10
その他	0

Q3 「施設所管課による確認の視点」による業務報告書の確認

選択肢	回答数
確認している。	5
確認していない。	5

Q4 Q3で確認していない理由（複数回答可）

選択肢	回答数
確認の方法が分からない。	3
確認する時間が捻出できない。	3
指定管理者が確認しているため施設所管課で確認する必要はないと考えている。	2
その他	0

(2) 指定管理者との定例会について

指定管理者と施設所管課との定例会の頻度について確認したところ、全ての施設所管課において定例会が毎月1回以上実施されていた（Q5）。また、実施方法については、対面が8件、書面が2件であった。なお、「書面」と回答した施設所管課に詳細をヒアリングしたところ、主に書面で実施し、半年に1回は対面で定例会を行っているとのことであった。全ての施設所管課において、少なくとも半年に1回は対面で指定管理者との定例会を実施しており、指定管理者とのコミュニケーションにおいて直接対話を重視している傾向が見受けられた。

Q5 指定管理者と施設所管課との定例会の実施方法

選択肢	回答数
対面	8
オンライン	0
書面	2
実施していない	0

(3) 事業報告書の事務処理について

地方自治法第244条の2第7項の規定により、指定管理者による事業報告書の作成及び提出が定められ、また、新座市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（以下「手續条例」という。）第6条において、事業報告書の記載事項及び提出期限が定められている。法令に基づき提出される事業報告書の事務処理方法について確認したところ、「收受し、課内で供覧している。」、「必要書類が充足しているか確認している。」及び「事業内容について、必要事項の記載があるか、内容が適切か等を確認

している。」は全ての施設所管課において実施されていたが、「利用料金の収入の実績、管理に係る経費の収支状況（収支報告書）について、金額の適正性を確認している。」は1つの施設所管課のみ実施していなかった（Q6）。また、指定管理者が収支報告書をどのように作成しているか、施設所管課で確認しているかという問いに対しては、「確認している。」が9件、「確認していない。」が1件であった。なお、「確認していない。」と回答した施設所管課は、今回の調査票回答に当たり指定管理者に収支報告書の作成方法を確認したとのことであった（Q7）。

Q6において「利用料金の収入の実績、管理に係る経費の収支状況（収支報告書）について、金額の適正性を確認している。」と回答があった9件において、さらに、金額の適正性の確認方法を質問したところ、「事業報告書の収支が分かる書類を事業計画書と比較し、予定外の収支について確認している。」という回答が8件と最も多かった（Q8）。一方で「他の経理書類（通帳・総勘定元帳・決算書等）の提出を求め、事業報告書の収支が分かる書類と合計額が一致することを確認している。」との回答は1件にとどまったことから、こうした回答結果を踏まえ、マニュアルに記載されている経理の適正性や会計帳簿の管理の確認方法について、どの程度まで施設所管課に対して求めているか制度主管課にヒアリングしたところ、「管理業務と指定管理料の整合性の確認を求めているものの、通帳・総勘定元帳・決算書等の他の経理書類との照合による確認までは求めている。ただし、不明確な点や疑義が生じる場合には、状況に応じて他の経理書類の提出を求めて確認を行うことも必要だと考えている。」とのことであった。

また、Q6において「利用料金の収入の実績、管理に係る経費の収支状況（収支報告書）について、金額の適正性を確認している。」と回答しなかった施設所管課に対し理由を聞いたところ、「確認の方法が分からない。」とのことであった（Q9）。事業報告書は業務報告書同様、マニュアルにおいて、「施設所管課による確認の視点」として「経理は適正で、会計帳簿の作成や管理がしっかりできているか。」と記載されているものの、(1)のQ4に係る制度主管課ヒアリングのとおり、具体的な確認手法は示されていない状況である。

収支報告書はその年度の全ての収支について網羅されるものであり、市が支払った指定管理料の適正性やその会計処理が適切になされているか等について確認するための必要最低限の確認書類である。また、収支報告書

は、総勘定元帳等の他の経理書類を基に作成された書類であることが一般的であるため、金額の適正性を確認する方法としては、総勘定元帳や決算書等の他の経理書類を用いて金額の確認を行うことが最も確実で望ましいと考える。現行多くの施設所管課が行っている事業計画書と比較し、予定外の収支の有無について確認する方法では、収支一つ一つの適正性について判断することはできない。制度主管課においては、令和6年度財政援助団体等監査における監査結果を踏まえ、他の経理書類との照合による確認についても、施設所管課に求めることを検討されたい。

#### Q6 事業報告書の処理方法（複数回答可）

選択肢	回答数
収受し、課内で供覧している。	10
必要書類が充足しているか確認している。	10
事業内容について、必要事項の記載があるか、内容が適切か等を確認している。	10
利用料金の収入の実績、管理に係る経費の収支状況（収支報告書）について、金額の適正性を確認している。	9
その他	0

#### Q7 収支報告書の作成方法の確認

選択肢	回答数
確認している。	9
確認していない。	1

#### Q8 Q6で「金額の適正性」を確認していると回答した場合の確認方法（複数回答可）

選択肢	回答数
他の経理書類（通帳・総勘定元帳・決算書等）の提出を求め、事業報告書の収支が分かる書類と合計額が一致することを確認している。	1
他の経理書類（通帳・総勘定元帳・決算書等）の提出を求め、事業報告書の収支が分かる書類と合計額・内訳が共に一致することを確認している（上記との重複回答不可）。	0
事業報告書の収支が分かる書類を事業計画書と比較し、予定外の収支について確認している。	8
事業報告書の収支が分かる書類を昨年度の同一資料と比較し、金額に大きな変化があったものについて確認している。	5
事業報告書の収支が分かる書類単体で、検算等の確認作業をしている（他の書類との照合はしていない。）。	3
その他	2

Q 8 「その他」の内容（一部抜粋）
・金額が発生する前に、主に定例会で毎回確認を行っている。
・精算項目について、1年分の請求書の写しと決算報告書の金額一致を確認し、精算項目以外は決算報告書単体で検算等の確認作業を行う。

(4) 管理業務や経理状況の報告について

指定管理者に対し、管理業務や経理状況の報告を求め、また実地調査を実施しているかという問いに対して、「定期的」又は「必要に応じて」管理業務や経理状況の報告を求めている。」との回答が5件ずつと最も多かった（Q10）。また、「定期的」の頻度については、「半年に1回」、「2～3か月に1回」及び「毎月」と回答に幅が見られた（Q11）。次に、管理業務の改善等の指示、改善策の提出及び実施を求めたことがあるかという質問には「求めたことはない。」が6件、「求めたことがある。」が4件であった（Q12）。なお、「求めたことがある。」と回答した施設所管課に改善の実施状況を確認したところ、全ての施設において改善が行われたとの回答であり、改善要望に対して指定管理者は適切に対応し、指定管理者と施設所管課との間で連携が図られていることがうかがえる。

Q10 指定管理者に対する管理業務や経理状況の報告の求め及び実地調査実施の有無（複数回答可）

選択肢	回答数
定期的に管理業務や経理状況の報告を求めている。	5
定期的に実地調査を実施している。	1
必要に応じて管理業務や経理状況の報告を求めている（令和6年度実施した）。	5
必要に応じて実地調査を実施している（令和6年度実施した）。	1
報告を求めたり、実地調査はしていない。	1

Q11 Q10で「定期的」と回答した場合の頻度

選択肢	回答数
1年に1回	0
半年に1回	2
2～3か月に1回	1
毎月	2
その他	0

## Q12 管理業務の改善等の指示、改善策の提出及び実施

選択肢	回答数
求めたことがある。	4
求めたことはない。	6

### (5) 管理業務実施に係る固有の銀行口座の開設について

指定管理者が管理業務実施に係る固有の銀行口座（専用口座）を開設しているかどうかについて確認したところ、最も多かった回答は「専用の銀行口座を使用している。」であり、回答数は7件であった（Q13）。一方、Q13において「専用の銀行口座を使用していない。」と回答した場合における収支の管理体制の方法としては、全て「その他の方法による」との回答であり、具体的には下表のとおりであった（Q14）。

令和6年度財政援助団体等監査においては、専用の銀行口座はあるものの、口座外取引が多く、預金通帳による収支の確認ができなかった。指定管理者の指定管理業務に係る収支については、必要に応じていつでも確認できるような体制を整えておくことが重要である。本監査においては個別の管理体制の実態調査までは行わなかったが、この趣旨を踏まえて施設所管課においては今一度管理体制の確認をされたい。

### Q13 指定管理者が管理業務の実施に係る固有の銀行口座（専用口座）を開設し、独自事業の経理と区分して使用しているか。

選択肢	回答数
専用の銀行口座を使用している。	7
専用の銀行口座を使用していない。	3
専用の銀行口座を使用しているか分からない。	0

Q14 Q13で「『専用の銀行口座を使用していない』と回答した場合、収支の管理体制の方法は」という問いに対して「その他の方法による」と回答した内容（一部抜粋）
・毎月の収支報告で確認。支払遅延等が生じた場合は必要に応じて総勘定元帳等の関係書類を提出させている。
・現金残高と帳簿残高の照合を行わせた上で、年2回収支の状況を報告させている。
・指定管理者に収支の計上を正確に行わせるとともに、月次ベースで現金残高と帳簿残高の照合を行わせている。

### (6) 利用料金制の採用及び経営状態の確認

指定管理者制度における利用料金制とは、地方自治法第244条の2第8項の規定に基づき、市が適当と認めるときは、指定管理者にその管理す

る公の施設の利用に係る料金（利用料金）を指定管理者の収入として收受させることができる制度のことをいう。本制度を採用することで、指定管理者の経営努力を促すとともに、市及び指定管理者の会計事務の効率化を図ることが期待されるものである。本市においては、「採用している」と回答があったのが合計で3件、「採用していない」が4件、「収入事務がない」が3件であった（Q15）。

今後も本制度の採用について、積極的な検討を望む。

また、指定管理者の経営状態を定期的に確認しているかについて、「確認している。」が2件、「確認していない。」が8件という結果であった（Q16）。施設所管課による経営状態の定期的な確認の必要性について制度主管課に対してヒアリングしたところ、「経営状態の悪化に早期に気づくことは重要であり、施設所管課が可能な限り把握し事務を行うことが望ましいと考えているが、具体的な手法については示しておらず、逐一、指定管理者の経営状態を確認することまでは求めている。」とのことであった。

基本協定書第16条において、「経営状態の悪化等により、管理業務を継続することが不可能又は著しく困難であると認められるときは、地方自治法第244条の2第11項の規定により、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じることができる」こととなっていることから、経営状態を定期的に確認することは、指定管理の継続の適否を検討する際の重要な判断材料であると考えられる。基本協定書第15条には、「指定管理者は、管理業務の継続が困難となった場合又はそのおそれが生じた場合は、速やかにその旨を市に申し出なければならない。」との規定もあるが、指定管理者の自主的な報告のみに頼るのではなく、主体的に経営状態の把握を行うことが望ましい。そのため、制度主管課としては、指定管理者の経営状態を定期的に確認する仕組みの創設について検討されたい。

Q15 利用料金制を採用しているか。

選択肢	回答数
採用しており、管理運営に係る経費の全てを利用料金で賄っている。	1
採用しており、管理運営に係る経費は指定管理料と併せて賄っている。	2
採用していない（使用料の徴収代行を行わせている。）。	4
収入事務がない。	3

Q 1 6 指定管理者の経営状態を定期的に確認しているか。

選択肢	回答数
確認している。	2
確認していない。	8

(7) 文書管理体制について

指定管理者が文書等を適正に管理するため、文書の管理基準を作成させ、内容の確認を行っているかを確認したところ、「文書の管理基準を作成させている。」が合計で8件、「作成させていない又は作成の有無を把握していない。」が2件であった（Q 1 7）。また、文書廃棄時の事務処理については、半数以上が「文書の廃棄について、報告も受けていない（廃棄の有無を把握していない。）。」との回答であった（Q 1 8）。なお、Q 1 8の回答数が1件少ない理由は、廃棄年限に到達した文書が存在せず廃棄処理の実績がないことから、母数から除外したためである。次に、指定管理業務に係る文書について、過去に紛失又は誤廃棄等の事例があったか確認したところ、「なかった」が8件、「あった」が2件であった（Q 1 9）。

文書管理体制について、施設所管課は市の文書規程に、指定管理者は基本協定書第28条に定められたルールがあり、施設所管課は自らそれに従う義務及び指定管理者にそのルールを順守させる義務を負う。しかし、Q 1 8及びQ 1 9の回答結果を見ると、多くの施設所管課でこれらのルールが遵守されていない実態が明らかとなり、ずさんな管理体制が浮き彫りとなった。文書廃棄時に目録の提出を義務づける規定は基本協定書に明記されていないものの、指定期間の満了時には市が文書を引き継ぐこととなっていることから、文書の作成及び廃棄の有無を目録で確認できる体制を整備することは当然必要な取り組みと言える。過去の財政援助団体等監査においても、文書の紛失等により施設運営に支障が生じていた事例もある。文書の適切な保存と管理は、組織の意思決定の過程を明確化し、行政の透明性を担保し、説明責任を果たすために必要不可欠である。また、指定管理者制度においては、指定管理者の変更時に文書の移動が伴うため、行政サービスの継続性を維持するためにも過去の文書を適切に保存していくことが特に重要である。施設所管課はこの結果を重く受け止め、管理体制を改めるとともに、制度主管課においても、改めて文書管理体制の重要性について早急に施設所管課への指導を実施されたい。

Q17 指定管理者が文書等を適正に管理するため、文書の管理基準を作成させ、内容の確認を行っているか。

選択肢	回答数
管理基準を作成させており、内容も確認している。	4
管理基準を作成させているが、内容は確認していない。	4
管理基準を作成させていない又は作成の有無を把握していない。	2

Q18 文書廃棄時に、指定管理者から目録の提出を受け、廃棄文書の内容と廃棄の可否を確認しているか。

選択肢	回答数
目録の提出を受けており、確認も行っている。	1
目録の提出を受けているが、確認はしていない。	0
目録の提出は受けていないが、廃棄する旨の報告のみ受けている。	3
文書の廃棄について、報告も受けていない（廃棄の有無を把握していない。）。	5

Q19 文書の紛失又は誤廃棄等の事例が過去にあったか。

選択肢	回答数
あった。	2
なかった。	8

(8) 施設利用者意見（要望や苦情等）の把握について

指定管理者がサービス向上を図るため、施設利用者の意見（要望や苦情等も含む。）を把握する仕組みについて確認したところ、最も多かった回答は「アンケートの実施」で9件、次いで「施設内に意見箱を設置して自由に意見を投稿できる仕組み」と「電話やウェブフォーム」がそれぞれ5件ずつあった（Q20）。この結果から、多くの指定管理者がアンケートを中心とした様々な方法を活用して施設利用者の意見を把握していることがうかがえた。特に、3つ以上の方法で意見を把握する取組を実施している指定管理者が2者あり、こうした積極的な姿勢は評価に値する。今後も引き続き、多様な方法を通じて施設利用者の意見を積極的に把握する努力を続けていただくとともに、他の施設所管課においても、参考にされたい。

また、施設利用者の意見について、令和6年度における指定管理者からの報告頻度及び主な内容は、次のとおりであり、「月1回」が6件、「都度」は4件という結果であった。また、「原則月1回だが、内容によって

は都度報告を受けている。」や「都度報告だが、緊急性のないものは月1回実施する定例会で報告を受けている。」という回答もあった（Q21）。前述したQ5のとおり、定例会は月1回実施されているため、定例会において施設利用者の意見が報告され、指定管理者と施設所管課で情報共有を図る体制をとっていることがうかがえた。

施設利用者から寄せられた意見の主な内容は、施設内のトラブルの報告、施設設備の修繕や新たな設備設置の要望、スタッフの対応に関する苦情等が挙げられた。

Q20 指定管理者がサービス向上を図るために、施設利用者の意見（要望や苦情等）を把握する仕組み（複数回答可）

選択肢	回答数
アンケートの実施	9
施設内に意見箱を設置して自由に意見を投稿できる仕組み	5
施設利用者に対する聞き取り調査	1
電話やウェブフォーム	5
その他の方法	2
施設利用者の意見を主体的に把握する仕組みはない。	0

Q21 施設利用者からの要望や苦情等について、令和6年度における指定管理者からの報告頻度、主な内容

報告頻度	回答数
月1回（「原則月1回だが、内容によっては都度報告を受けている。」を含む。）	6
都度（「都度報告だが、緊急性のないものは月1回実施する定例会で報告を受けている。」を含む。）	4

Q21 主な内容（一部抜粋）
・施設内でのトラブルの報告等
・駐車場の舗装修繕や施設整備（空調）の故障
・暖房設置要望
・公式SNSの活用方法
・利用時間外における利用者私物の預かりについて
・施設の老朽化等に対する苦情や要望
・駐車場のルールや駐車可能数等の苦情
・スタッフの対応に対する苦情
・指定管理者変更に伴い施設利用の変化に対する苦情

- (9) 安全点検に関するマニュアルの確認・施設の点検について  
施設における事故防止対策や安全点検に関するマニュアルについて、指

定管理者に提出を求め、内容を確認しているか確認したところ、「提出を求め、内容も確認している。」が7件、「提出を求めているが、内容は確認していない。」が3件であった。提出を求めた主なマニュアルの種類は、防犯、防災、危機管理、安全計画、事故防止対策に関するマニュアル、緊急対応業務フローや事故発生時の連絡フローが挙げられた（Q22）。

また、実際に必要な点検・訓練等が実施されているかの確認については、「毎月の業務報告書において、訓練の実施や点検結果が明記され、確認している。」との回答が5件と最も多かった。次いで「その他の方法により確認している。」との回答は4件あり、具体的には「毎月の定例会資料（業務報告書）において、訓練の実施が明記されている。各定期点検結果は報告書が提出され、確認している。」といった方法であった（Q23）。

必要な点検・訓練等の確認について、最低限実施すべき事項は全ての施設所管課において行われていた。しかし、Q22の回答結果のとおり、一部の施設所管課では施設における事故防止対策や安全点検に関するマニュアルの提出を指定管理者に求めていなかった。基本協定書第35条において、「指定管理者は緊急時対策、防犯・防災対策その他指定管理施設の管理業務に必要な諸規程を作成し、市に提出しなければならない。」と規定されているが、この対応が十分に行われておらず、基本協定書が遵守されていない状況が見受けられた。過去に他自治体で管理業務の一部を委託した施設において、安全点検マニュアルが整備されていない等の不十分な施設管理が一因となり、死亡事故が発生した事例もある。このような重大事故の際、自治体の職員に監督責任を問われ、処分されるという事例も実際に生じている。施設の安全管理については、たとえわずかな不備であっても、市民の安心・安全を脅かす重大な事態を招くおそれがある。施設所管課においては、基本協定書の内容を遵守し、監督体制をより強化されたい。また、全ての指定管理者に対し緊急時対策や防犯・防災対策等施設の管理業務に必要な規程の提出を促すとともに、その内容の精査を行うことで、安全管理に関する意識の向上を図られたい。

#### Q22 事故防止対策や安全点検に関するマニュアルの提出及び内容確認について

選択肢	回答数
提出を求め、内容も確認している。	7
提出を求めているが、内容は確認していない。	0
提出を求めていない。	3

Q 2 3 実際に必要な点検・訓練等がされているかについての確認方法

選択肢	回答数
訓練の実施や点検の都度、報告書が提出され、確認している。	0
毎月の業務報告書において、訓練の実施や点検結果が明記され、確認している。	5
書面での報告はないが、口頭で実施や点検の報告を受けている。	1
その他の方法により確認している。	4
確認はしていない。	0

Q 2 3 「その他の方法」の内容（一部抜粋）
・毎月の定例会資料（業務報告書）において、訓練の実施が明記されている。各定期点検結果は報告書が提出され、確認している。
・法定点検は報告書で確認、その他は事業報告書で確認している。
・毎月実施している定例会で、報告資料の提出とともに口頭でも報告を受けている。

- (10) 制度主管課からの通知を受け施設所管課において確認、改善を行ったか  
 令和6年度財政援助団体等監査の指摘等を踏まえ、令和7年1月23日付けで制度主管課から施設所管課に対し、基本協定書の遵守状況を再確認し、及び適切な運用を図るよう周知を行ったところである。確認と改善の実施について質問をしたところ、全ての施設所管課で確認を行っていた（Q 2 4）。また、「確認し問題ないと判断した。」が7件、次いで「確認し、問題の改善を行った（対応中も含む。）」が2件、「確認し、問題の洗い出し中である。」が1件であった。制度主管課による周知を受けて全ての施設所管課が基本協定書の確認を実施していたものの、前述したQ 1 7及びQ 2 2のとおり、一部の施設所管課において指定管理者が文書の管理基準を作成しているか把握しておらず、また、指定管理施設の管理業務に必要な諸規程の提出がなされていない等、実態と施設所管課の認識に齟齬が生じていることが明らかとなった。制度主管課が発出した通知は、基本協定書の一部（第10条（管理業務の報告等）及び第33条（指定管理者の銀行口座））について市と指定管理者の双方が遵守できているか改めて確認し、適切な運用を図るようという内容であったが、本監査結果を機に、基本協定書全体が遵守できているか、施設所管課において、今一度確認の上、適切な運用を図られたい。

Q 2 4 通知を受けて、確認し、必要に応じて改善を行ったか。

選択肢	回答数
-----	-----

確認し、問題ないと判断した。	7
確認し、問題について改善を行った（対応中も含む。）。	2
確認し、問題の洗い出し中である。	1
確認していない。	0

(11) 市が行う監督についての課題・指定管理者制度全般についての要望

指定管理者の管理業務又は経理の状況について行う市の監督について、問題や課題に感じていること、また、指定管理者制度全般についての要望を施設所管課に対し確認したところ、次のような意見があった（Q25及びQ26）。主に、昨今の最低賃金の上昇や物価高騰への対応について、統一的な方針を求める意見が見受けられた。指定管理者制度における物価高騰対策に関して制度主管課に対しヒアリングしたところ、「現在、指定管理者制度における物価高騰に伴う市の対応方針を検討しており、令和8年度のマニュアル改訂の際に、その指針を明記するよう事務を進めている。」との回答があった。制度主管課は指定管理者制度における物価高騰対策に関して、ヒアリング時には既に着手していたことから、制度主管課と施設所管課において随時問題共有が図られていることがうかがえる。

Q25及びQ26で収集した意見は、指定管理者制度のより良い運用を目指す上で役立つ視点であると考え、制度主管課においては今後の制度運営に活用されることを期待する。

Q25及びQ26主な内容（一部抜粋）	
・利用料金制に関する運営課題について、制度主管課から方針や対応策などの提示を求めたい。	
・経理を確認する専門的な知識と確認する時間がない。	
・最近人件費の高騰が問題となっており、納付金算定に当たりどの程度市から補填するのが妥当なのか検討に苦慮している。一律で市としての補填額の基準を示してもらいたい。	
・提案当初と比べ、最近の最低賃金の上昇や物価高は著しい。現在は、予算編成時に各課が対応しているが、市としての物価高対応を統一してほしい（人件費の増は3%程度とする等示してほしい。）。	

3 まとめ

調査の結果、基本協定書に基づく事業計画書の事務処理が適切に行われていることや、制度主管課と施設所管課との間で一定の連携が図られていることが確認された。特に、施設所管課における定例会の実施や指定管理者との情報共有体制、また、一部の指定管理者においては3つ以上の方法を活用して施設利用者の意見を把握する取組を実施しており、こうした姿勢は一定の

評価に値する。

一方で、指定管理に関する事務について様々な課題が浮き彫りとなった。特に、業務報告書及び事業報告書において、ほとんどの施設所管課は金額の適正性を確認していると回答があったものの、マニュアルには他の経理書類を用いて金額を確認する等の具体的な確認の手法が示されておらず、内容の確認が不十分な状況であった。さらに、一部の施設所管課においては、指定管理者が文書の管理基準を作成しているか把握しておらず、また、指定管理施設の管理業務に必要な諸規程の提出を求めておらず、基本協定書が遵守されていない状況が見受けられた。

これらの課題は、指定管理者制度の適切な運用を妨げるおそれがあるため、制度主管課は経理の適正性確保に向けた取組に加え、施設所管課を指導・支援するための取組が、また、施設所管課においては指定管理者に対する適切な監督が必要である。具体的には、制度主管課において、経理の適正性や会計帳簿の作成・管理の確認方法について明確な指針の作成を検討するとともに、施設所管課に対し文書管理体制の重要性等の必要な指導を実施されたい。施設所管課においては基本協定書の内容を再確認し、それを遵守することで監督体制をより強化されたい。また、全ての施設に対し緊急時対策や防犯・防災対策等施設の管理業務に必要な規程の提出を促すとともに、その内容の精査を行うことで、安全管理に関する意識の向上を図られたい。

指定管理者制度は、市が施設の管理権限を指定管理者に委任しているものであり、最終的な責任は市にあることを理解する必要がある。市は、指定管理者の業務遂行状況を適切に監督し、必要に応じて改善を求める等、自らの責任を全うしなければならない。本監査の結果を踏まえ、施設所管課は基本協定書全体の遵守を確実にを行うとともに、施設運営の透明性と安全性の向上を図り、住民の福祉増進に寄与することを目指していただきたい。また、本監査結果を契機として制度主管課と施設所管課が一層の連携を図り、適切な監督体制を強化することで、組織全体の運営効率を向上させるとともに、市民に対して信頼性と透明性の高い行政を実現するよう努めていただくことを期待する。



## 指定管理者制度に関する調査票

指定管理者：  所属名：

Q4 Q3で「2」と回答した場合、確認していない理由を教えてください。

【複数回答可】

- 1 確認の方法が分からない。  
 2 確認する時間が捻出できない。  
 3 指定管理者が確認しているため施設所管課で確認する必要はないと考えている。  
 4 その他
- 4の場合は、具体的な理由を記入してください。

(マニュアルP.19 6(1)ウ)

Q5 指定管理者と施設所管課との定例会は毎月1回以上実施していますか。実施している場合はどのような方法で実施していますか。

- 1 対面  
 2 オンライン  
 3 書面  
 4 実施していない

回答

Q6 提出された事業報告書について、どのように処理していますか。【複数回答可】

- 1 收受し、課内で供覧している。  
 2 必要書類が充足しているか確認している。  
 3 事業内容について、必要事項の記載があるか、内容が適切か等を確認している。  
 4 利用料金の収入の実績、管理に係る経費の収支状況（収支報告書）について、金額の適正性を確認している。  
 5 その他
- 5の場合は、具体的な処理方法を記入してください。

(マニュアルP.19 6(1)ア「施設所管課による確認の視点」)

Q7 指定管理者が収支報告書をどのように作成しているか、施設所管課で確認していますか。また、収支報告書の作成方法を教えてください（不明な場合は指定管理者に確認して記載してください。）。

- 1 確認している。  
 2 確認していない。

回答

収支報告書の作成方法を記入してください。

（例1：指定管理業務に係る経理単体で、複式簿記により総勘定元帳を作成し、それを基に収支報告書を作成している。）

（例2：収支状況や各種内訳表の情報を集計し収支報告書を作成している。）

## 指定管理者制度に関する調査票

指定管理者：  所属名：

Q8 Q6で「4」と回答した場合、収支報告書の「金額の適正性」はどのように確認していますか。【複数回答可】

- 1 他の経理書類（通帳・総勘定元帳・決算書等）の提出を求め、事業報告書の収支が分かる書類と合計額が一致することを確認している。
- 2 他の経理書類（通帳・総勘定元帳・決算書等）の提出を求め、事業報告書の収支が分かる書類と合計額・内訳が共に一致することを確認している（1・2は重複チェック不可）。
- 3 事業報告書の収支が分かる書類を事業計画書と比較し、予定外の収支について確認している。
- 4 事業報告書の収支が分かる書類を昨年度の同一資料と比較し、金額に大きな変化があったものについて確認している。
- 5 事業報告書の収支が分かる書類単体で、検算等の確認作業をしている（他の書類との照合はしていない。）。
- 6 その他  
6の場合は、具体的な確認方法を記入してください。

Q9 Q6で「4」を回答しなかった場合、金額の適正さを確認していない理由を教えてください。【複数回答可】

- 1 確認の方法が分からない。
- 2 確認する時間が捻出できない。
- 3 指定管理者が確認しているため施設所管課で確認する必要はないと考えている。
- 4 その他  
4の場合は、具体的な理由を記入してください。

（協定書第10条第1項）

Q10 基本協定書第10条第1項に基づき、指定管理者に対し、管理業務や経理状況の報告を求めたり、実地調査を実施していますか？【複数回答可】

- 1 定期的に管理業務や経理状況の報告を求めている。
- 2 定期的に実地調査を実施している。
- 3 必要に応じて管理業務や経理状況の報告を求めている（令和6年度実施した）。
- 4 必要に応じて実地調査を実施している（令和6年度実施した）。
- 5 報告を求めたり、実地調査はしていない。  
3及び4の場合は、必要が生じた理由を記入してください。

## 指定管理者制度に関する調査票

指定管理者：  所属名：

Q11 Q10で「1」又は「2」と回答した場合、実施回数や頻度はどのくらいですか。

- 1 1年に1回
- 2 半年に1回
- 3 2～3か月に1回
- 4 毎月
- 5 その他

回答

5の場合は、具体的な頻度を記入してください。

(協定書第10条第2項)

Q12 基本協定書第10条第2項に基づいて、指定管理者に対して管理業務の改善等の必要な指示を行い、期限を定めて、改善策の提出及び実施を求めたことはありますか。

- 1 求めたことがある。
- 2 求めたことはない。

回答

1の場合は、改善事項及び改善策の内容について具体的に記入してください。

(協定書第33条)

Q13 指定管理者は、管理業務の実施に係る固有の銀行口座（専用口座）を開設し、独自事業の経理と区分して使用していますか。

- 1 専用の銀行口座を使用している。
- 2 専用の銀行口座を使用していない。
- 3 専用の銀行口座を使用しているか分からない。

回答

(マニュアルP.23 7(4))

Q14 Q13で「2」と回答した場合、どのような方法で収支の管理体制を整えていますか。

- 1 経理規程を定めさせている。
- 2 指定管理者に帳簿処理により、月次ベースで現金残高と帳簿残高の照合を行わせている。
- 3 その他の方法により、管理体制を整えている。
- 4 指定管理者に方法は一任しており、把握していない。

回答

3の場合は、具体的に記入してください。

## 指定管理者制度に関する調査票

指定管理者：  所属名：

(協定書第11条、マニュアルP.6 5(1)エ)

Q15 利用料金制を採用していますか。

- 1 採用しており、管理運営に係る経費の全てを利用料金で賄っている。
- 2 採用しており、管理運営に係る経費は指定管理料と併せて賄っている。
- 3 採用していない（使用料の徴収代行を行わせている。）。
- 4 収入事務がない。

回答

2の場合は、利用料金と指定管理料の支出割合を教えてください。

(協定書第16条第1項第5号)

Q16 指定管理者の経営状態について定期的に確認していますか。

- 1 確認している。
- 2 確認していない。

回答

1の場合は、具体的な確認方法を教えてください。

(協定書第28条)

Q17 指定管理者が文書等を適正に管理するため、文書の管理基準を作成させていますか。また、内容の確認を行っていますか。

- 1 管理基準を作成させており、内容も確認している。
- 2 管理基準を作成させているが、内容は確認していない。
- 3 管理基準を作成させていない又は作成の有無を把握していない。

回答

Q18 指定管理者が文書を廃棄するときは、目録の提出を受け、廃棄する文書の内容と廃棄の可否を確認していますか。

- 1 目録の提出を受けており、確認も行っている。
- 2 目録の提出を受けているが、確認はしていない。
- 3 目録の提出は受けていないが、廃棄する旨の報告のみ受けている。
- 4 文書の廃棄について、報告も受けていない（廃棄の有無を把握をしてない。）。

回答

Q19 指定管理業務に係る文書について、紛失又は誤廃棄等の事例が過去にありましたか。

- 1 あった。
- 2 なかった。

回答

1の場合は、いつ、何の文書について、どのような事態があったのか教えてください。

## 指定管理者制度に関する調査票

指定管理者：  所属名：

(評価シート「1 利用サービスの向上」)

Q20 指定管理者がサービス向上を図るために、施設利用者の意見（要望や苦情等）を把握する仕組みはどのようなものがありますか。【複数回答可】

- 1 施設利用者に対し、アンケートを実施している。
- 2 施設内に意見箱を設置し、施設利用者が自由に意見を投稿できる仕組みを作っている。
- 3 直接、施設利用者に対して聞き取り調査を行っている。
- 4 電話やウェブフォームを通じて意見を受け付けている。
- 5 その他の方法により把握している。
- 6 施設利用者の意見を主体的に把握する仕組みはない。
- 5の場合は、具体的な方法を記入してください。

Q21 施設利用者からの要望や苦情等（Q20で収集している意見を含む）について、令和6年度における指定管理者からの報告の頻度（定期、随時）、主な内容を教えてください。

1 市への報告の頻度 （例：月に1回、都度等）

2 意見内容（要望や苦情等）

(協定書第35条)

Q22 施設における事故防止対策や安全点検に関するマニュアルについて、指定管理者に提出を求め、内容を確認していますか。

- 1 提出を求め、内容も確認している。
- 2 提出を求めているが、内容は確認していない。
- 3 提出を求めている。

回答

1及び2の場合は、マニュアルの種類を教えてください。

## 指定管理者制度に関する調査票

指定管理者： 所属名： 

Q23 実際に必要な点検・訓練等がされているかについて、どのように確認していますか。

- 1 訓練の実施や点検の都度、報告書が提出され、確認している。
- 2 毎月の業務報告書において、訓練の実施や点検結果が明記され、確認している。
- 3 書面での報告はないが、口頭で実施や点検の報告を受けている。
- 4 その他の方法により確認している。
- 5 確認はしていない。

回答 

4の場合は、具体的な確認方法を記入してください。

Q24 指定管理者制度を統括している政策課から、令和7年1月23日付けで「基本協定書に定めた事項の遵守について（通知）」がありましたが、この通知を受けて、施設所管課において基本協定書に定めた事項を市と指定管理者の双方が遵守できているか確認し、必要に応じて改善を行いましたか。

- 1 確認し、問題ないと判断した。
- 2 確認し、問題について改善を行った（対応中も含む。）。
- 3 確認し、問題の洗い出し中である。
- 4 確認していない。

回答 

2の場合は、改善事項及び改善した内容を記入してください。

Q25 指定管理者の管理業務又は経理の状況について行う市の監督について、問題や課題に感じることがあれば教えてください。

Q26 指定管理者制度全般について、改善してほしいこと等要望があれば教えてください。