

管理番号	監査対象部署/指定管理者	中項目	小項目	指摘/意見/提案	報告書ページ	主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善の状況</li> <li>意見及び提案を受けての考え方、対応状況</li> </ul>	措置等対応状況の区分
19	柏市社会福祉協議会	⑥ 法人繰入額の使用方法(果実還元)についての検討について		意見	54	<p>【現状・問題点】 実績の法人繰入額が平成28年度は1,389万円、平成29年度は1,381万円計上されている。当該法人運営繰入金支出は、柏市老人福祉センターの指定管理に係るサービスのみではなく、市社協の法人全体の事業活動の財源として充当されている。このような処理となっているのは、法人繰入額についての使用方法については、市と市社協の間で、使用方法に制限を設けていないことに起因する。</p> <p>【結果】 企業努力の結果、余剰が生じたのであれば、指定管理者の経営努力へのインセンティブとなるものと考えられ、使用方法に制限を設けずに、市社協の法人全体の事業活動の財源として充当されるという点について許容されるものとも考えられる。しかし、法人繰入が、見積誤り等により1,100万円予算よりも超過していること、また、法人繰入額280万円が本部経費の性質ではなく、剰余金の性質であることに鑑みれば、法人繰入金支出は、指定管理業務のサービス提供に資する用途で使用するよう制限を設けるか、合理的な理由のない剰余金として、それに相当する指定管理料の調整や補助金の一部を返納するなどの対応を、市社協は市と協議のうえ決定されるよう要望する。</p>	過去の法人繰入金や補助金の対応については、補助金の一部を返還することを協議のうえ決定しました。法人繰入金の使用法については、所管課とその都度協議の上、検討していくとともに、多額の剰余金が生じないよう、適切な予算統制と決算分析に努めてまいります。	措置等を講じた
30	柏市社会福祉協議会	⑫ 自主事業の企画方法の見直しについて		意見	60	<p>【現状・問題点】 柏市老人福祉センターの自主事業の企画方法では、毎年、同じような自主事業の講座のみが開催され、参加者は、60歳以上の柏市民のうち、リピーターが占めることになる。老人福祉センターは、60歳以上のすべての柏市民のための施設であり、特定の市民のための施設ではなく、特定のリピーターのみが占めることとなる自主事業の企画だけではなく、もっと幅広い見地より、柏市在住の60歳以上の多様なニーズを満たすような企画を提供することによって、新規の参加者を増やすことが、老人福祉センターの目的と合致することになる。</p> <p>【結果】 市社協は、自主事業の企画をするうえで、60歳以上の柏市民を性別・年代別・人口動態別・地理別行動特性に応じて区分し、人々の多様なニーズを調査し、有料となったとしても、それぞれのニーズを満たせるような質の高い多様な講座を企画して、新規の参加者を増やすよう要望する。 このような多様なニーズを調査するに際しては、まず、現在の老人福祉センターの利用者のアンケートを工夫し、その結果に関して収集されたデータのクロス分析などを行ったり、60歳以上の人々が集まるような他の指定管理者や民間の企業の企画を調査したりするなどして、市内で活躍する各世代の幅広い専門家と連携・協力することも効果的であるものと考えられる。</p>	<p>専門家等との連携のひとつとして、包括支援センター職員による何でも相談会や理学療法士による健康講座等を実施し、新規利用者の獲得に繋がりました。 また、老人福祉センター職員に対し、認知症への正しい理解と対応方法について包括支援センター職員を講師として招いての勉強会やAED使用方法等取得するための救命講習会等を実施しました。 今後も利用者アンケートの結果から分析を行い、介護予防に力を入れた新規事業を引き続き検討していきます。</p>	措置等を講じた
32	柏市社会福祉協議会		ア. 自主事業の企画から運営、結果報告までの可視化について	意見	64	<p>【現状・問題点】 ひとつの自主事業について職員1人が担当し、その実施報告書の中では、講座の件名、日時、場所、出席者数などの結果のみが記載されているが、最初の目標をどの程度達成したか、今後の改善や反省点などが第三者から確認することができない。</p> <p>【結果】 実施報告書には、当初の計画とどの程度の差異があり、どのような評価を参加者から受けたのか、当該結果を受け、次年度にどのように改善するのか等の次年度計画立案視点などが見えるように可視化を図る必要があるものとする。 自主事業の企画担当者のみではなく、管理者や当該企画に携わるすべての人に対して明瞭な実施報告書を作成し、PDCAに役立つような方式にするよう要望する。</p>		方針提示
33	柏市社会福祉協議会	⑭ 自主事業のKPIとPDCAによる管理体制の不十分性について	イ. 自主事業の企画毎のKPI(重要な業績指標)の設定について	意見	65	<p>【現状・問題点】 自主事業の企画ごとにKPI(重要な業績指標)を設定せず、全体として前年対比で柏市老人福祉センターの各施設の利用者の増加という視点でKPIを設定している状況である。また、新規の利用者を増やすという視点よりも、リピーターを問わず、参加人数という点により着目している。</p> <p>【結果】 各自主事業は、その目標や達成を確認するための指標となるKPIの設定は重要であり、各自主事業の講座の企画段階でKPIを設定し、その実施によりどの程度、公の施設の設置目的を達成したのかに関する説明責任を果たすよう要望する。</p>	自主事業の企画・運営において、高齢者の健康増進や生きがい向上を測る適切な評価指標の設定については課題が多く、結果を明確にすることは難しいですが、事業実施の結果や課題、利用者アンケートによるニーズ等を分析、データ化し、新規利用者の獲得を図り、質の高い事業を行います。	方針提示
34	柏市社会福祉協議会	ウ. アンケートの活用について	意見	65	<p>【現状・問題点】 自主事業の参加者アンケートを実施しているが、当該自主事業の講座に対する意見としてのみ活用している。</p> <p>【結果】 自主事業の参加者からのアンケートについて、区分ごとに属性を確認できるように工夫したうえで、そのアンケート結果についてのクロス分析や経年でデータの集積により、企画の目標がどの程度達成されたかなどについての結果を説明することができるよう要望する。</p>	方針提示		
35	柏市社会福祉協議会	エ. 自主事業の収支報告について	意見	65	<p>【現状・問題点】 柏市老人福祉センターでは、個々の自主事業の企画についてのKPI(重要な業績指標)やPDCA(計画・実施・検証・反映という経営サイクル)による管理が十分になされているとは言えない状況である。老人福祉センターが設置されていることによる便益を享受できる権利は一部の人のみでなく、多様なニーズや価値観をもつ60歳以上の柏市のすべての市民にあるものと考えられる。</p> <p>【結果】 自主事業への参加については有料化しても、公の施設の設置目的を達成することのできる質の高い自主事業の企画を計画する必要がある。自主事業を企画する際に、5W1Hを明記し、フルコストの算定、また、当該コスト回収と企画目標を達成できるだけの参加者を募ることができる値決めについての検討を企画書に組み込むよう要望する。</p>	方針提示		
39	高齢者支援課	④ 水道光熱費支出の精算方法について		意見	71	<p>【現状・問題点】 水道光熱費支出は非精算項目として規定しているが、異常気象などの影響で、支出額が左右される性質のものである。異常気象等で急に多大な出費が発生した場合は、基本協定第12条に従い追加支払いについて市社協と市所管課で都度検討ということも考えられ、水道光熱費の精算方法等に関する合意されたルールがなく負担関係が不明確であり、市社協と市との負担関係の公平性に問題があるものとする。</p> <p>【結果】 水道光熱費の支出については、短期の気候変動等が影響しないように指定期間を通算した精算項目とするなど、市社協と市所管課との間で負担関係や精算に関する明確なルールについて協議し合意するよう要望する。</p>	施設の特性から、光熱水費については非精算項目としますが、不可抗力により休館等をする場合は、協議し清算するよう、次期の契約の際は見直しを図っていきます。	措置等を講じた
40	高齢者支援課	⑤ 精算項目である修繕費支出の30万円基準について		意見	72	<p>【現状・問題点】 修繕費は基本協定書で30万円以上の修繕費は市が負担することになっているが、30万円以上の修繕費でも市社協の負担となっている場合が散見される。30万円以上の修繕が発生すれば市所管課と協議するという業務の負荷が高くなるとともに、30万円という基準を設けているにも拘らず、その判断基準のルールの明確化が図られていない。</p> <p>【結果】 市社協が行う修繕費30万円の基準については、市で行うべき資本的支出(普通建設事業費での対応等)に該当するか否かという判断基準、その他施設の特性等を総合的に考慮したうえで、現実的な見直しを行い、そのルールの明確化を行うことにより、業務の迅速化及び画一的な効率化ができるよう、市所管課との協議及び合意を行うよう要望する。</p>	施設修繕については、指定管理者と協議の上、基準額やルール等を書面で取り交わしました。指定管理者が行う修繕額について、原則30万円未満とし、基本的構造にかかる修繕及び備品等に該当する修繕については、必要に応じ協議を諮り、予算の範囲内で行うこととしました。	措置等を講じた

管理番号	監査対象部署/指定管理者	中項目	小項目	指摘/意見/提案	報告書ページ	主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善の状況</li> <li>意見及び提案を受けての考え方、対応状況</li> </ul>	措置等対応状況の区分
52	高齢者支援課	⑯ 固定資産台帳の適切な管理について		意見	82	<p><b>【現状・問題点】</b>                      固定資産台帳の適切な管理とは、固定資産の新規取得、取替え工事による取得の会計取引を把握し、合理的な金額で、固定資産台帳に登載することである。                      台帳の更新については、建物修繕、設備修繕は資産計上せず、建物・設備増築や建物改良(補強や断熱、電気設備改良や冷暖房給排水設備改良など)を計上しているが、普通建設事業費としての支出であり、最終的には資本形成のための支出としての性質を有するものは固定資産台帳への記載が必要となる。                      また、台帳更新にあたる工事件は平成27年度からの工事を対象としているが、平成26年度の総務省大臣通達及び平成27年度と同マニュアルでは、平成27年度以降の固定資産のみでなく、約30年間遡及して対応すると通達されており、柏市の固定資産台帳は当該30年間の遡及分に適用される部分について、総務省大臣通達及び同マニュアルに準拠していない。</p> <p><b>【結果】</b>                      公の施設の適正な管理運営に寄与する財務データは指定管理業務を適正に行うための重要な情報であり、過去の改修工事等の履歴を固定資産台帳データに適正に反映することが求められている。営繕台帳で普通建設事業支出に当たる施設改修等の工事件を容易に把握することができることを認識し、今後の固定資産台帳の修正等に活用するよう要望する。</p>	固定資産台帳の整備については、財産管理部門を中心に関連部署による協議を開始し、情報の共有や課題の整理を行っているところです。財産管理部門とも協議調整を行いながら、効率的かつ効果的に財産の把握・管理ができるように検討を進めていく方針とします。	方針提示
79	協働推進課文化課	⑤ 指定管理料について	ア. 光熱水費について	意見	120	<p><b>【現状・問題点】</b>                      指定管理事業の基本協定書において、光熱水費に関する取り決めがなされていない。光熱水費については、指定管理者の収支において金額的にも大きな割合を占める項目のひとつであり指定管理者のコントロール範囲外の支出項目である。このような性質を勘案し、光熱水費については精算項目とする考え方が適当であると考ええる。</p> <p><b>【結果】</b>                      光熱水費の精算制度を取り入れることは検討に値する。精算制度を取り入れる際には、指定期間の各年度での精算の方法もありうるが、指定期間全体の最終年度に過去の予算執行残又は予算超過に対する精算を行う方法もありうる。指定管理者のコントロール範囲外で発生する光熱水費について、精算項目としての位置付けを行うよう要望する。</p>	市民交流センター等は気象条件の影響を受けにくい施設であるため、原則、光熱水費については非清算項目としますが、災害等の不可抗力により管理運営業務が履行不能となった場合は、指定管理者と協議し清算するよう、次回更新の際は見直しを図っていきます。	措置等を講じた
91	柏市国際交流協会	⑧ 国際交流協会のボランティア会員について		意見	138	<p><b>【現状・問題点】</b>                      国際交流協会は、事務局職員を除きすべて無償ボランティアにて運営されており、交通費の実費支給のみにて、様々な事業を運営している状況である。                      交流事業におけるボランティアは社会的貢献度の高い存在であるが、一方で、国際交流協会の事業遂行に際しては、所定の業務の質と量を担保する必要があり、無償のボランティアのみに依存することは安定的でないと考える。更に、会員の高齢化という問題も顕在化しつつあり、これまでの国際交流事業の企画や運営上のノウハウの円滑な継承を今後の国際交流協会の主たる課題に位置付けることなしには、無償ボランティア問題を解決することはできないものと考ええる。</p> <p><b>【結果】</b>                      また、若い世代の参画等を促すためには、市所管課との連携の中で、有償ボランティア制度の検討も必要である。そのための原資を関連する指定管理業務の経費の中で適正に見積ったり、独自の企業協賛(ファンドレイズ等)の獲得を目指したり、国際交流協会としても経営上の発想の転換を行うよう要望する。</p>	ボランティアのあり方について検討会で検討した結果、「サポートスタッフ」としての概念を定義することとし、令和2年度から謝礼を支払うこととしました。	措置等を講じた
97	協働推進課	⑥ 在住外国人のネットワーク化について		意見	142	<p><b>【現状・問題点】</b>                      指定管理者選定の提案時における柏市国際交流センターの運営方針のひとつに、当該センターを拠点として在住外国人のネットワーク化を図るといった提案があるが、国際交流協会の組織内に在住外国人グループ(KIRAKIC)が活動しているにとどまっており、在住外国人のネットワーク作りは進展していない状況にある。                      また、在住外国人の生活支援事業においては、柏市国際交流センターは日常的なアドバイスや各種窓口の紹介等を行う一方で、柏市行政窓口である柏市外国人相談窓口が行政手続の相談や支援等を行っており、同じ柏市の行政サービスであるにもかかわらず、連携や情報共有等をすることなく、個々に活動している状況にある。</p> <p><b>【結果】</b>                      在住外国人が増加していく中で、外国人ネットワークは重要な意味を持っている。一方で、在住外国人情報については、個人情報等の規制もあり、すべての情報を柏市と柏市国際交流センターとで共有することは難しい面もある。しかし、災害発生時の対応、各種交流イベントへの参加促進等のため、一定の情報共有を行い、積極的なネットワーク化及び支援を進めることは有益であると考ええる。                      関連部署との連携を行い、在住外国人のネットワーク化を進めていくことを要望する。</p>	在住外国人のネットワーク化については、外国人と業務上関わりのある庁内部署との情報交換会を実施し、現状と課題の把握を行いました。また、市内の在住外国人1,500人(無作為抽出)にアンケートを実施し、外国人同士のネットワークの有無やSNSの活用等について把握したほか、住民基本台帳から居居分布を把握し、これらの情報をネットワーク化に活用します。 さらに、既に存在している外国人のネットワークを今後の情報の発信に活用することを検討します。これらを基盤にし、災害発生時の対応や各種交流イベントへ参加促進等の情報発信につなげられるよう、関係機関と連携による情報交換を実施していきます。	措置等を講じた
98	協働推進課	⑦ 国際交流協会の今後の方向性に関する柏市としての対応について		意見	143	<p><b>【現状・問題点】</b>                      国際交流協会は、国際交流協会が指定管理者となったことにより、会員制度に大きな制約を受けており、これにより大幅な会員減少という経営上の激変を招いている。                      また、現在の国際交流協会の業務運営においては、無償ボランティアへの依存やコアメンバー会員の高齢化等による事業の円滑な承継に係る問題がある。                      更に、国際交流協会は無償ボランティア会員による運営を前提とした収支計画を策定しており、この点を指定管理者選定上の優位性とみていることにも、国際交流協会の今後の方向性に係る問題があるものと考ええる。                      そして、国際交流協会がこれまで柏市の国際交流事業で培ってきた事業経験、特に姉妹友好都市交流事業についても、他の団体への委託が難しい部分があるものと考ええる。                      このような状況を踏まえた場合、国際交流協会の継続性や将来性と共に、柏市の行う国際交流事業の担い手と今後どのように連携していくのかについて、市所管課において十分な検討がなされていないことを懸念する。</p> <p><b>【結果】</b>                      国際交流協会は長年にわたり姉妹友好都市交流事業に携わっており、柏市の国際交流事業においては重要な役割を担っていると考ええる。このような実績を将来へとつなげていくためには、若い世代の育成、専門スタッフの採用、有償ボランティア導入等、仕事として柏市の国際交流事業に深く携わる人材の確保・育成に向けての取組が必要である。市所管課が中心となり、柏市としても、この監査結果で述べた現状と問題点及び指摘・意見に対して、組織横断的な対応を行うよう要望する。</p>	国際交流協会の今後の方向性に関する市の方針としては、長年にわたり培ってきた姉妹友好都市事業や市の国際化に対し、今後も継続して担ってもらいたいと考えています。そこで、国際交流協会内で日本語教室講師養成講座や有償ボランティアなど、人材の育成・確保にむけ、交通費支給等の取り組みをはじめ、また、本庁舎内における柏市国際交流センターの掲示板設置などを実施しました。今後も市関係部署や国際交流委関連の市民団体等との連携のあり方などを協議しながら対応を進めていきます。	措置等を講じた

管理番号	監査対象部署/指定管理者	中項目	小項目	指摘/意見/提案	報告書ページ	主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善の状況</li> <li>意見及び提案を受けての考え方、対応状況</li> </ul>	措置等対応状況の区分
105	地域支援課	⑤ 貸館事業と自主事業の区分経理について		意見	159	<p>【現状・問題点】 アミュゼ柏の管理に関する基本協定書第22条第4項において、「自主事業に係る会計は、管理業務に係る会計、指定管理料に係る会計及び利用料金に係る会計に含めてはならない」と記載されており、自主事業と貸館事業の区分経理を徹底すべき旨が規定されている。 しかし、自主事業に係る費目の計上方法が詳細に仕様書等で規定されていないため、自主事業の実施にあたって間接的に必要な経費であったり、自主事業と貸館事業で共通的に発生する類の費用であったりする場合については、指定管理者は貸館事業に係る会計として計上しており、市所管課としても特に指摘することはなかった。</p> <p>【結果】 自主事業に係る費目の計上方法が詳細に仕様書等で規定されていないことが指定管理者の区分経理についての判断を曖昧にしている原因として考えられることから、市所管課は、他都市における事例等を研究の上、自主事業に係る費目の計上方法を仕様書等で詳細に規定するよう要望する。</p>	<p>市の方針として、指定管理者を選定する際の収支計画書について、令和2年度から指定管理事業と自主事業を分けて計上するように変更をしました。</p>	措置等を講じた
111	地域支援課	④ 修繕費に係る市と指定管理者との間の負担基準について		意見	166	<p>【現状・問題点】 修繕費の負担について、市所管課によると、現在の130万円という金額基準については、柏市財務規則第140条に定める制限付き一般競争入札の対象とならない最大限の金額を準用しているということである。しかし、この基準は指定管理者との修繕費の負担関係の基準額に準用すべき合理的な根拠にはなりえないものと考えられる。</p> <p>【結果】 機能追加等、施設の財産的価値を高めるような工事支出、すなわち資本的支出に該当するような工事については、施設の所有者である市が負担する一方で、機能維持のための修繕工事については施設の管理者である指定管理者が負担するという関係が妥当であると考えられる。 したがって、修繕費に関しては1件当たりの金額基準で負担関係を定めるのではなく、予算の範囲内においては1件当たりの金額の多寡にかかわらず原則として指定管理者が実施することとし、予算策定時に想定しえなかった突発的な修繕工事が発生したこと等によって修繕費が予算を超えるような場合には、市と指定管理者が協議の上、精算を行うという精算方式を導入することを検討するよう要望する。</p>	<p>指定管理者による積極的な修繕を促す必要があること、また修繕費は施設の老朽化度合によって大きく影響する費目であり、指定管理者の経営努力やノウハウにより予算統制を行うことが困難であることから、次期選定において精算方式を導入します。</p>	措置等を講じた
112	地域支援課	⑤ 光熱水費の精算方法について		意見	167	<p>【現状・問題点】 光熱水費の予算規模は指定管理業務の費用のうち大きな割合を占める項目のひとつであるため、光熱水費の剰余金の発生態様、又はその予算超過額の発生態様を指定管理者の実績報告に基づき、調査・分析し、その結果を踏まえて、指定管理者のコスト削減努力の結果と認められる部分があれば、その部分の予算残は指定管理者の正当な剰余金として認め、一方、自然現象による光熱水費の異常な支出の結果、予算残の発生又は予算超過であると認定される場合は、前者への対応は精算の必要性を検討することが適切であり、後者の対応としては、追加予算措置の可能性を検討することが適切であると考えられる。 なお、精算制度を採り入れる際には、指定期間の各年度での精算の方法もありうるが、指定期間の全体の最終年度に指定期間にわたる過去の予算執行残又は予算超過に対する精算を行う方法もありうるものと考えられる。</p> <p>【結果】 光熱水費は、その予算設定や予算執行の結果としての残額又は予算超過額の取扱いについて、明確な取扱い方針を持っていないものと認識される。このように指定管理の費用負担上の役割分担が不明確な状況を改善するためにも、光熱水費の適切な予算設定方法やそれに対応する予算執行後の精算制度の導入など、公の施設の管理運営の実態に合った光熱水費の取扱いルールを指定管理者と市所管課の間で合意することを要望する。</p>	<p>光熱水費は、気象条件や原油高騰等により、想定以上にコストがかかる可能性があるため、施設特性を鑑みながら、次期選定時において清算制度導入について協議していく方針とします。</p>	方針提示
120	地域支援課	⑪ 貸館業務の実績に対する評価について		意見	174	<p>【現状・問題点】 事業計画で掲げている数値目標は、利用者人数、稼働率、利用料収入、附帯設備使用料であるが、文化施設(クリスタルホール及びプラザ)と近隣センターそれぞれについて、利用内容に関係なく全体として算定した数値のみの記載となっているため、当該指標だけでは施設の設置目的に照らして、事業が適切に実施されているか評価することや、次年度以降の改善策を効果的に策定することが困難であることから、文化施設については少なくともクリスタルホールとプラザに分けた上で、利用内容の内訳を明示することの方が、活用性が高いものと考えられる。</p> <p>【結果①】 貸館業務に係る評価指標については、次年度以降の改善策を効果的に策定できる単位に細分化して設定・分析することを検討するよう要望する。</p> <p>【結果②】 評価の客観性・実効性を担保するため住民や利用者、公共ホールの専門家等が参画した評価委員会等による評価を実施することを検討するよう要望する。</p>	<p>施設の利用目的等が催物によって多岐に渡ることから、利用内容の細分化して、各々に評価指標の設定することが困難ではありますが、既に行っている利用者アンケート結果等から、貸館業務に係る課題が出てきた際には、次年度以降に反映できるよう努めてまいります。 また、客観的な指定管理者の評価としては、利用者アンケートを活用していますが、今後は専門家等からの評価についても検討を進めていく方針とします。</p>	方針提示
123	地域支援課	⑬ 自主事業の企画・実績に対する評価について		意見	177	<p>【現状・問題点】 平成29年度においては、年間で19件の自主事業を実施しており、集客状況は様々であるが、参加者が定員の4割に満たない事業も5件と少なくなく、収支も209万円の赤字となっている。しかし、所管課は指定管理者の自主事業の企画・実績について批判的な検討を行っておらず、特に踏み込んだ改善要望を出している事実は確認できない。 いつ行っても魅力のある事業が行われていて、利用者にまた足を運びたいような気持ちにさせるような魅力のある施設というのがアミュゼ柏の目標となるべき姿のひとつの例であると考えられる。このようなあるべき姿と現状とのギャップを評価し、あるべき姿に近づけていくためにはどうすればいいかという建設的な議論を市所管課は指定管理者と積極的に行うべきである。</p> <p>【結果】 自主事業の企画・実績に対する評価を行うためには、効果的に評価を行うための視点が必要である。劇情報及び「劇場、音楽堂等の事業の活性化のための取組に関する指針」第2 2(2)等を参考に、評価の視点・ポイントを様式に落とし込んだ自主事業の評価表の作成・運用を検討するよう要望する。</p>	<p>令和2年度の自主事業の実施について、より魅力的な事業展開ができるよう指定管理者と議論を行いました。今後、適切な自主事業の評価を行っていくため、劇場法等も参考にしつつ、自主事業の評価表の作成等について、検討を進めていく方針とします。</p>	方針提示

管理番号	監査対象部署/指定管理者	中項目	小項目	指摘/意見/提案	報告書ページ	主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善の状況</li> <li>意見及び提案を受けての考え方、対応状況</li> </ul>	措置等対応状況の区分
149	地域支援課		ア. 貸館業務の実績に対する評価について	意見	217	<p><b>【現状・問題点】</b> 事業計画で掲げている数値目標は、利用日数、利用人数、稼働率、利用料金収入であるが、利用方法や利用内容に関係なく大ホールと小ホールそれぞれについて全体として算定した結果のみの記載となっているため、当該指標だけではその利用実態が分からず、利用拡大のための各施策の効果を測定することや、次年度以降の改善策を効果的に策定することが困難であることから、利用内容に細分化して測定することが有効であると考えられる。</p> <p><b>【結果①】</b> 貸館業務に係る評価指標については、次年度以降の改善策を効果的に策定できる単位に細分化して設定・分析するよう要望する。</p> <p><b>【結果②】</b> 評価はPDCAサイクルの重要な部分であるため、評価の客観性・実効性を担保するため住民や利用者、公共ホールの専門家等が参画した評価委員会等による評価を実施するよう要望する。</p>	<p>施設の利用目的等が催物によって多岐に渡ることから、利用内容の細分化して、各々に評価指標の設定することが困難ではありますが、既に行っている利用者アンケート結果等から、貸館業務に係る課題が出てきた際には、次年度以降に反映できるよう努めてまいります。</p> <p>また、客観的な指定管理者の評価としては、利用者アンケートを活用していますが、今後は専門家等からの評価についても検討を進めていく方針とします。</p>	方針提示
151	地域支援課	④ 指定管理者の評価について	イ. 自主事業の評価について	意見	218	<p><b>【現状・問題点】</b> 基本協定書で自主事業については、管理業務の実施を妨げない限度において、自己の費用と責任により実施するものとされており、形式的には指定管理料には自主事業の予算は含まれていない。 しかし、指定管理者は指定管理事業と合わせて全体として採算が取れる範囲でのみ自主事業を実施していると考えられるため、実質的には指定管理料で自主事業予算を賄っているものとも考えられる。 また、モニタリングとして実施している実地調査において実地調査チェックシートが利用されているが、そのチェックシートについて、モニタリング指針に示されているひな形には自主事業に関するチェック項目があるにも拘らず、実際に使用している実地調査チェックシートには自主事業に関するチェック項目はない。 更に、自主事業については、効果の測定や改善策の検討に活用するための目標指標等は設定されておらず、利用日数や稼働率等の指標も、貸館事業と自主事業とを合わせた全体の数値として算定しているだけである。</p> <p><b>【結果①】</b> 指定管理者が実施する自主事業についても、各事業の成果の測定や次年度以降の改善策を検討するのに有効な目標指標を設定することや各種アンケート調査の結果を有効活用すること等により、実効性のある評価を実施することを要望する。</p> <p><b>【結果②】</b> 地域に根差した公共ホールの活性化のためにも、住民サービスの向上という観点から、住民や利用者、専門家が参画した委員会形式の仕組み等による評価を実施することを要望する。</p>	<p>多種多様な自主事業を実施していることから、各々に評価指標の設定することが困難ではありますが、利用者アンケート等を活用し、適宜指標設定に反映できるよう努めてまいります。</p> <p>また、住民サービスの向上については、利用者アンケート等から分析を行っていますが、今後は専門家等からの評価についても検討を進めていく方針とします。</p>	方針提示
156	地域支援課	⑤ 指定管理者の経理について	エ. 光熱水費の精算方法について	意見	222	<p><b>【現状・問題点】</b> 光熱水費の予算規模は指定管理業務の費用のうち大きな割合を占める項目のひとつであるため、光熱水費の剰余金の発生態様、又はその予算超過額の発生態様を指定管理者の実績報告に基づき、調査・分析し、その結果を踏まえて、指定管理者のコスト削減努力の結果と認められる部分があれば、その部分の予算残は指定管理者の正当な剰余金として認め、一方、自然現象による光熱水費の異常な支出の結果、予算残の発生又は予算超過であると認定される場合は、前者への対応は精算の必要性を検討することが適切であり、後者の対応としては、追加予算措置の可能性を検討することが適切であると考えられる。 なお、精算制度を採り入れる際には、指定期間の各年度での精算の方法もありうるが、指定期間の全体の最終年度に指定期間にわたる過去の予算執行残又は予算超過に対する精算を行う方法もありうるものとする。</p> <p><b>【結果】</b> 光熱水費は、その予算設定や予算執行の結果として残額又は予算超過額の取扱いについて、明確な取扱い方針を持っていないものと認識される。このように指定管理の費用負担上の役割分担が不明確な状況を改善するためにも、光熱水費の適切な予算設定方法やそれに対応する予算執行後の精算制度の導入など、公の施設の管理運営の実態に合った光熱水費の取扱いルールを指定管理者と市所管課の間で合意することを要望する。</p>	<p>光熱水費は、気象条件や原油高騰等により、想定以上にコストがかかる可能性があるため、施設特性を鑑みながら、次期選定時において清算制度導入について協議していく方針とします。</p>	方針提示