

堺市監査委員公表第30号

監査の結果に基づき、措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第14項の規定により、次のとおり公表する。

令和7年7月11日

堺市監査委員	伊豆丸	精	二
同	大林	健	二
同	原	繭	子
同	澤	由	美

監査結果に基づく措置通知書

監査の種類	公の施設の指定管理者監査 (堺市立男女共同参画センター)	
監査実施期間	令和6年11月1日～令和7年3月26日	
措置を講じた部局等	市民人権局 ダイバーシティ推進部 ダイバーシティ 企画課 指定管理者：コクリコさかい運営共同事業体	
指摘事項等	措置内容	所管部課等
<p>3 事業報告書等について</p> <p>(1) 基本協定書において、指定管理者は、定期報告書及び事業報告書に、利用料金収入に関する報告として、利用者数、料金区分、減免等の状況を記載することとされている。このうち、令和5年5月の減免の状況について、定期報告書では17件・9,000円、事業報告書では16件・8,800円と報告していたが、実際に減免が行われたのは15件・7,700円であった。</p> <p>また、市は、定期報告書と事業報告書で異なる内容の報告を受けていたにもかかわらず、指導を行っていなかった。</p>	<p>令和5年5月までは、申請受付後に減免要件に該当しないことが判明した減免申請書等を他の受付申請書等と同じファイルにつづっていたため、そのファイルから減免申請書を抽出して作成した定期報告書や事業報告書の内容が誤ったものとなってしまいました。</p> <p>なお、減免要件に該当しない減免申請書等は、令和5年6月からは、受付時に申請者へ返却する等の対応を行っています。</p> <p>さらに、事業報告書は、1件の抽出漏れもありました。また、定期報告書との突合を失念していたため、定期報告書と異なる内容を報告していることに気が付きませんでした。</p> <p>御指摘を受け、令和5年5月分の定期報告書及び令和5年度事業報告書を修正し、令和7年2月27日に市へ再提出しました。</p>	指定管理者

<p>4 管理運営について [施設稼働率の計算について（意</p>	<p>再発防止策として、申請を受け付ける際に、減免要件の該当有無をより確認しやすいように、申請時に使用している書類の様式を令和7年1月から変更しました。また、定期報告書においては事業報告書と突合して確認しやすいように、令和7年2月分から、当該月の減免の合計件数及び合計金額も記載するようにしました。さらに、定期報告書や事業報告書を作成する際は、担当者と責任者等の複数名での確認を徹底します。</p> <p>定期報告書と事業報告書を突合していなかったため、それぞれ異なる内容で報告されていることに気が付きませんでした。</p> <p>御指摘を受け、指定管理者から令和7年2月27日に、修正した令和5年5月分の定期報告書及び令和5年度事業報告書の提出を受けました。</p> <p>再発防止策として、事業報告書と突合しやすいように、令和7年2月分の定期報告書からは、当該月の減免の状況に加え、合計件数、合計金額についても記載を求めました。また、事業報告書の確認においては、担当者及び管理職による確認を徹底します。</p>	<p>ダイバーシティ 企画課</p>
---------------------------------------	---	------------------------

<p>見)]</p> <p>仕様書において、市は、指定管理者に求める目標として、施設稼働率を 50%以上と設定している。また、指定管理者は、基本事業計画書において、令和 5 年度は 60%以上の施設稼働率を目標としており、事業報告書では、令和 5 年度の達成状況は 54.1%と報告していた。</p> <p>男女共同参画センターの施設の利用状況としては、貸館業務による利用よりも、指定管理事業で実施している各種講座による利用のほうが多く占めている。講座は、10 時～12 時あるいは 13 時 30 分～15 時 30 分に実施され、講座終了後は受講生と指定管理者で清掃や意見交換等を行っており、この時間（以下「清掃等時間」という。）で 1 時間使用したと施設稼働率においては計算されている。</p> <p>今回の監査において確認したところ、指定管理者の公募時に市が設定した目標値（50%以上）は、分母（利用できる時間）にも分子（利用された時間）にも清掃等時間を含めず、かつ、1 時間ごとの利用状況から計算した施設稼働率を基に設定しているとのことであった。</p> <p>一方、指定管理者は、分母にも分子にも清掃等時間を含めており、かつ、「午前」（9 時～12 時）、「午後」（12 時 30 分～15 時 30 分）、「夕方」（15 時 30 分～17 時 30 分）の 3 区分に時間を分け、1 時間でも利用のあった区分は利用された</p>	<p>市直営時の稼働率との比較のため、市（直営時の男女共同参画センター）から引き継いだ、稼働率算出データには、計算方法が異なる複数の試算表があり、市（ダイバーシティ企画課）が目標値を設定したものとは異なる試算表で稼働率を算出していました。</p> <p>御意見を受け、稼働率の算出方法については、施設の稼働実態をより詳細に把握するため、開館時間（9 時から 17 時 30 分）を 30 分単位で区切り、1 日あたり 8.5 時間（17 コマ）とします。</p> <p>また、施設利用の大半を占める堺自由の泉大学（講座使用日数 214 日/開館日数 317 日）の各講座については、授業時間 2 時間に対し前後 30 分ずつを講座の受付や後片付け、事務連絡等の講座運営に要しているため、講座の稼働時間を 3 時間（事前準備 30 分 + 本体 120 分 + 事後利用 30 分）とします。ただし、講座の規模等により会場設営（スクリーンやプロジェクターの設営と映写確認、机や椅子の配置換え、教室を二分するパーテーションの設置、茶室の設営など）など準備に時間を要する講座については実情に合わせた稼働とします。</p> <p>なお、自主事業、貸館については利用時間のみを稼働時</p>	<p>指定管理者</p>
--	--	--------------

<p>ものとして計算した施設稼働率（54.1%）を、達成状況として報告していた。</p> <p>指定管理者の施設稼働率の計算方法は、以下の点に問題があると考えられる。</p> <p>(ア) 「午後」や「夕方」の区分において、講座が終了した後の清掃等しか行っていなかった場合でも、施設稼働率の算定においては利用されたものとして計算しているため、1時間ごとの利用状況から計算するよりも施設稼働率が高く見える状態にある。</p> <p>(イ) 男女共同参画センターは、指定管理事業で実施する講座による稼働が多いとはいえ、指定管理者は施設の貸館業務や自主事業も実施していることを鑑みると、利用状況の実態がわかる施設稼働率が表されているとは言い難い。</p> <p>(ウ) 市は、適切な計算方法を考えた上で目標値を設定し、指定管理者の設定した目標値や計算方法が、市が求める情報となっているか確認すべきであるが、確認を行っていなかった。なお、市が目標値（50%以上）の設定に当たり用いたという計算方法により、指定管理者から提出された資料を基に令和5年度の施設稼働率を計算したところ 39.0%となった。</p>	<p>間とします。また、1時間に満たないために貸出が行えないコマや業者による清掃等の使用できない時間については、分母に含みます。</p> <p>さらに、稼働率の向上に向け、講座を実施していない週（5週目）や日祝日の稼働率を上げるよう取組を検討します。加えて、30分単位での貸館利用が行える料金設定の見直しや、講座の開始時間を30分遅らせ、10時30分に変更する等講座実施前の時間も貸し出せるよう検討します。</p> <p>その他、貸館事業について、市や指定管理者のホームページ、SNS等の活用や、自治会の回覧や店舗、企業などに案内チラシの配架を依頼するなど周知を図ります。自主事業においては、自習室の開放を検討するなど施設の利用の拡大に努めます。また、交通の利便性が悪く、駐車場が併設されていないため、施設を利用しづらいとの意見があることから、近隣駐車場の案内を行います。</p> <p>稼働率の算出方法について、指定管理者に適切に引継ぎができておらず、また指定管理者がどのように稼働率を計算しているかの確認も行っていませんでした。</p> <p>御意見を受け、指定管理者は施設の貸出業務や自主事業</p>	<p>ダイバーシティ 企画課</p>
---	---	------------------------

<p>これらは、施設の利用状況の適切な評価や、施設活用の適切な検討・向上に繋がらないおそれがある。そのため、評価の目的や実態に即した施設稼働率の計算方法や、それに応じた目標値の設定を、清掃等時間の取扱いも含めて検討されたい。</p> <p>[利用者満足度の測定方法について(意見)]</p> <p>仕様書において、市は、指定管理者に求める目標として、利用者の満足度割合を 85%以上と設定している。また、指定管理者は、基本事業計画書において、令和 5 年度は 87%以上を目標としており、事業報告書では、令和 5 年度の達成状況は 97%と報告していた。一方、事業報告書に添付された利用者アンケートの集計結果では、施設の総合評価について、「大変満足」が 13%、「満足」が 53%、「普通」が 31%、「不満」が 3%、「大変不満」が 0%となっており、達成状況とし</p>	<p>も実施していることから、今後の対応としては、施設の利用実態をより適切に把握するため、開館時間（9 時から 17 時 30 分）を 30 分単位で区切り、1 日あたり 8.5 時間（17 コマ）とする方法により、稼働率の報告を求めます。</p> <p>施設稼働率の適切な計算方法やそれに応じた目標値の設定について検討したところ、目標設定根拠となる令和元年度の施設稼働率において、上記の方法により算出すると 45.6%となりました。目標値を設定した際の算出方法による令和元年度稼働率 48.6%よりは下がるものの、指定管理事業を含めた施設全体の稼働率の目標値は現状の 50%から変更しないものとします。</p> <p>指定管理事業や自主事業において実施した他のアンケートでは、スタッフや講師等の関係者の対応について 86%以上の方が「満足」、「やや満足」と回答していたため、利用者アンケートにおいても、集計結果の回答割合の合計値から考えると、「普通」は不満足ではなく満足というプラス評価のものであると捉えていました。</p> <p>御意見を受け、「普通（74 件）」と回答した人について詳</p>	<p>指定管理者</p>
---	---	--------------

<p>て報告されていた 97%という数値は、「大変満足」「満足」のほか、「普通」も含めたものとなっていた。</p> <p>「普通」という回答項目は、施設に対して特に満足とも不満とも思わなかった利用者が選択している可能性があると考えられるため、「普通」と回答のあったものを、満足というプラス評価のものであるとみなすことは適切か疑念が生じる。</p> <p>また、「普通」の回答も満足度を含めて集計すると、仮に、「大変満足」「満足」の割合が減り「普通」の割合が増えた状態になったとしても、目標値を達成していた場合、積極的な利用者満足度の向上に向けた取組が期待できなくなる可能性がある。</p> <p>そのため、今後の利用者満足度の測定方法について、評価の目的に即したものとなるよう見直しを行われたい。</p>	<p>しく分析を行ったところ、「ぜひ利用したい」が 27 件、「また利用するかも」が 39 件ありました。さらに「また利用するかも」の 39 件のうち他の質問項目に対する評価が高かったものが 15 件あったため、「ぜひ利用したい」の 27 件と合わせて 42 件のみを「満足」に追加し、再評価を行ったところ、満足度は 84%でした。</p> <p>しかし、御意見のとおり、評価項目の「普通」とは曖昧な表現であり、満足と感じていても選択する可能性もあることから、より中間を表す「どちらともいえない」に変更し、個別項目の回答の分析等も行い、満足度を測る調査を実施します。</p> <p>目標の設定については、指定管理者が、利用者アンケートにより、施設の充実度、施設の利用のしやすさ、職員の応対等について利用者の意見を聴き、利用者の意見や要望を把握し、管理業務に反映させることを目的とし、他施設の事例を参考に行いました。</p> <p>総合評価の内訳について、「普通」も含めて算出していることは確認していました。「普通」の項目の取扱いについて、指定管理者が「普通」という項目をプラス評価で捉えていると考えていたため、市も同様にプラス評価である</p>	<p>ダイバーシティ 企画課</p>
--	--	------------------------

	<p>という認識でした。</p> <p>御意見を受け、指定管理者において「普通」と回答した人の取扱いについて再確認し、満足していると捉えることができるものが多くありました。しかし、御意見のとおり、「普通」という回答項目は、施設に対して特に満足とも不満とも思わなかった利用者が選択している可能性があると考えられるため、より中間を表す「どちらともいえない」に変更します。また、総合評価のみをもって利用者の意向を把握することは困難であり、個別項目の回答の分析を詳細に行うなど、管理運営の改善につなげます。</p>	
--	---	--