８中教教第８５６号
令和８年１０月２０日

中野区監査委員　様

中野区教育委員会

各種監査結果の意見に対する取組状況について（回答）

令和８年６月１９日付８中監第３３０号により照会のありました中野区教育委員会としての各種監査結果の意見に対する取組状況について、別添のとおり回答いたします。

中野区
05.10.20
収受

８中総防第１１７１号
令和８年１０月２９日

中野区監査委員　様

中野区長　　酒　井　直　人

各種監査結果の意見に対する取組状況について（回答）

令和８年６月１９日付８中監第３３０号で照会のあった、各種監査結果の意見に対する取組状況について、別紙のとおり回答いたします。

記

１　意見に対する取組状況

別紙「令和７年度の各種監査結果報告に付した意見に対する取組状況」のとおり

中野区
収受

令和７年度の各種監査結果報告に付した意見に対する取組状況

行政監査

1	**ガイドラインに則った管理・指導の徹底** ①　月次管理について ガイドラインでは月次報告書の提出が原則求められており、運営状況を把握するための重要な資料となっている。例外的に四半期ごとの報告となっている施設があったが、その理由については整理しておく必要がある。また、月次報告書などの書面による確認のみでは業務実態の把握は不十分であり、課題を早期発見し改善を進める点から、現場確認は重要な取組である。実地監査についてレクリエーション・スポーツ施設、文教施設等では月１回以上実施されていた一方、社会福祉施設等では十分とはいえない状況が見受けられた。指定管理者からの申告が課題把握の中心となりかねないことからも、施設の性質や運営形態の違いにも配慮しつつ、書面による確認に加え、定期的な現場確認の実施を求めたい。 ②　貸与備品の管理について 区から指定管理者に貸与している備品について適切な管理を行うためには、指定管理者による自己点検に加え、区として定期的に所在や状態の確認を行う必要がある。遠隔地については、現地確認と報告による確認方法を組み合わせるなど、未実施の施設も含め、適切な確認方法についても工夫されたい。 ③　施設賠償責任保険の加入について 指定管理者が加入すべき施設賠償責任保険については、ガイドラインで定める基準に満たない補償内容の保険に加入している施設が一部に見受けられ、その状態が継続されていた。また、区による保険内容の確認は、指定管理者指定時のみとしている施設があるなど、確認の頻度等にばらつきがみられた。区有施設の管理運営に伴う事故などに備えるためには、ガイドラインで求める水準と同等の補償が確保されている必要がある。基準額以上の保険に加入しているか再度確認し、不足する場合は速やかに対応されたい。また、年度によって補償内容が変更になることもあるため、定期的に内容の確認を行われたい。 ④　ウェブアクセシビリティの向上について 令和３年３月に改訂されたガイドライン第６版以降では、ウェブアクセシビリティやユニバーサルデザインへの配慮について基本協定に記載することを求めているが、改訂以前に締結された協定は未記載のものが存在する。「中野区公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する事務処理要綱」において、特に必要があると認めるときは、指定管理者と協議のうえ、基本協定を改めることができる（要綱第１６条第２項）とされてお

	り、区有施設の利便性を高め、施設利用率の向上につなげるためにも、協定に明文化し、改善の取組を進めていただきたい。 回答:区長　教育委員会
取組状況	①　指定管理者の管理運営状況を把握するための具体的な手法については、中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１１．（２）管理運営状況等を確認する具体的手法」に基づき、各施設の特性に応じて施設所管課が定め、実施することとしている。今後は、業務実態を的確に把握できる適切な運用が図られるよう、施設所管課に対して周知徹底を行っていく。なお、個別施設における具体的な取組については、各施設所管課において対応する。 　また、指定管理者から提出される月次報告書については、引き続き原則どおり提出を求め、内容確認を通じて運営状況の把握に努めるとともに、施設の性質等を踏まえ、書面確認に加えた定期的な現場確認を実施し、課題の早期把握を図る。さらに、従前どおり月１回以上の現場確認を行うとともに、指定管理者と随時情報共有を行うことで、管理運営状況の把握を徹底していく。 ②　区が貸与する備品の管理については、中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１０．（１１）備品の調達・修繕義務及び帰属」において、備品の所在や状態を定期的に確認することとしている。 　各施設の特性に応じた適切な確認方法が講じられるよう、施設所管課に対して周知徹底していく。 ③　施設賠償責任保険等の加入については、中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１０．（１３）施設賠償責任保険等の加入」において、補償内容は区が加入している特別区自治体総合賠償責任保険の補償と同等以上のものとすることとしている。 　監査結果において示された意見を踏まえ、施設所管課に対して施設賠償責任保険の契約書の写し等の提出を求め、同ガイドラインで定める基準に沿った補償内容となっているか確認するなど、適切な運用の確保に努めていく。 ④　現行の中野区指定管理者制度ガイドラインに基づき、年度協定または次回の基本協定において定めるよう、施設所管課に対して周知徹底していく。

令和７年度の各種監査結果報告に付した意見に対する取組状況

行政監査

2	**利用者の声の把握の強化と情報開示、施設 PR の拡充** ①　多様な利用者ニーズの把握について 　各施設とも、ガイドラインに基づき概ね年１回の利用者アンケートが行われていたが、利用者等による施設運営協議会などを設置し意見を聞いている施設は全体の半数であった。利用者の声を聞くチャンネルを多様に持つことは、満足度をさらに高めるために必要である。利用者意見によって様々な改善事例が生まれていることから、利用者アンケートのみではなく、様々な手法を工夫して利用者のニーズを把握されたい。 ②　事業実績の公開、PR の充実について 　指定管理施設の事業実績については、全ての施設について、ホームページで公表されていたが、情報量や詳細さについては、指定管理者ごとに差がみられた。また、第三者評価結果が公表されていない施設があった。第三者評価結果の公表はガイドラインで定められているものであり、速やかにホームページへの掲載を行われたい。さらに、利用者の信頼性・安心感を高め、利用率の向上に資するためには、事業内容の一層の情報開示と事業 PR を行う必要がある。各指定管理者に対し充実を求めていただきたい。 回答:区長　教育委員会
取組状況	①　中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１１．（２）管理運営状況等を確認する具体的手法」において、住民サービスの質や管理運営業務の履行状況等を確認することとしている。 　また、利用者の声の把握は少なくとも年度内に１回実施することとしているが、その手法は施設ごとの業務特性に応じて定めるものである。利用者ニーズを十分に把握できる工夫がなされるよう、施設所管課に対して周知徹底していく。 ②　事業実績の公開については、中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１１．（４）事業報告書の公表」において、利用者への説明責任を果たしていくため、公表することとしている。 　また、同ガイドライン「１１．（２）管理運営状況等を確認する具体的手法」において、第三者評価の実施および評価結果を公表することとしている。 　監査結果において示された意見を踏まえ、ガイドラインに則した適正な情報開示がなされるとともに、利用者にとって有用な情報が十分に発信されるよう、施設所管課に対して周知徹底していく。

令和７年度の各種監査結果報告に付した意見に対する取組状況

行政監査

3	**PDCA サイクルの確立と指定管理者との連携強化** 指定管理者制度導入の目的である施設の活性化や、利用者への多様なサービス提供、管理運営経費の節減を実現するためには、事業実績の適切な評価と次年度に向けた事業改善、目標値の設定が重要である。ガイドラインにおいても、事業計画時に設定した目標の達成状況を事業報告書に記載し、次年度の業務計画書において、これを踏まえた新たな目標値を設定して、区は指定管理者から説明を受けることになっている。区は適切かつ PDCA サイクルが担保されているかを評価し、管理・指導を行うことが求められている。 ①　適切な PDCA サイクルの確立について 令和 6 年度における目標達成度の平均値は、72.4%であった。社会福祉施設、レクリエーション・スポーツ施設等では直近３年間に未達成の年度が見られ、文教施設 1 協定にあっては３年連続で未達成の指標があった。また、4 施設では具体的な目標値が設定されていなかった。業績の確認は指定管理者との面接協議等を行わず、多くが書面上での確認に留まっており、指定管理者の自己評価を把握していない例も見受けられた。さらに、次年度業務計画の作成にあたっては、前年度実績を踏まえ区と協議のうえ決定しているものは一部に留まっていた。次年度目標値の決定も指定管理者のみで行われているものが多かった。 過去の財政援助団体等監査の指摘においても、指定管理者とのコミュニケーションの希薄を起因としたミスが課題となっている。業績や次年度目標について指定管理者と直接意見交換や指導を行うことはサービスを向上させるうえで重要な取組である。特に目標が未達成の場合は、双方で連携を取り改善策を検討し次年度目標を設定するべきであり、現状は、一連の取り組みが不足していると判断せざるを得ない状況である。双方が議論を重ねることによって、リモート相談や施設受け入れの拡充、Wi-Fi の設置、食事の改善、相談の充実など様々な改善事例が生まれている。業績評価の策定にあっては、業績の分析について協議を行う場を積極的に設け、改善に向けた取り組みや、成果向上を目指した次年度目標値の設定について十分に協議し、合意することで、適切に PDCA サイクルが機能するよう改善を求めたい。 ②　指定管理料積算の精度向上について 指定管理料の積算方法としては、主に経費の増額部分に着目し収支計画書から妥当性を判断して定めるとの所管回答が多かったが、今年度の財政援助団体等監査では、事業実施後、残額が大きい項目が散見されたところである。指定管理者導入の目的の一つである、民間事業者のノウハウによる管理運営経費の節減を実現するため、収支計画策定時の予算項目を適切に審査し、実績に合った積算を行うことで、コストメリットが生ま

	れるよう改善を進めていただきたい。 ③　指定管理者のインセンティブ支援について 　財政援助団体等監査で行った実地監査では、民間事業者の創意工夫が十分に発揮される仕組みの不足が感じられた。民間事業者ならではの多様なサービス提供は、利用者にとって魅力ある施設づくりのために必要な要素であり、指定管理者導入の目的の一つである。民間事業者が能力を十分に発揮するために、区の支援を充実させるべきであり、原動力となる事業収益の向上や、事業成果が指定管理者の評価に直接反映される仕組みなど、インセンティブが十分得られるよう制度運用手法の改善を検討されたい。 回答:区長　教育委員会
取組状況	①　中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１１．（１）確認の意義」において、業務計画で定めた目標の達成状況については指定管理者が自ら確認し、主体的に管理運営の質やサービス水準を高めていくとともに、区は必要に応じて指定管理者に指示を行い、効果的な施設管理運営が図られるようにするものとしている。 　監査結果において示された意見を踏まえ、十分なコミュニケーションが図られ、適切なPDCAサイクルが機能するよう、施設所管課に対して周知徹底していく。 ②　中野区指定管理者制度ガイドライン（第１０版）「１０．（６）指定管理２年目以降の指定管理料」において、収支計画については指定管理者からの業務計画・収支計画を基本としつつ、毎年度見直すものとしている。 　指定管理制度導入の本旨を踏まえて、その妥当性について適切な審査がなされるよう、施設所管課に対して周知徹底していく。 ③　指定管理者制度においては、指定管理者が自らの判断で主体的に管理運営業務を行うことを基本としており、管理運営上の課題が認められる場合には、毎年度提出される業務計画書等を通じて必要な協議を行い、適切な運用を図っていく。 　その上で、インセンティブとして、計画を上回る収入や経費の節減により生じる事業者収益について、経営努力が適切に反映される工夫が図られるよう施設所管課に対して周知徹底していく。

令和７年度の各種監査結果報告に付した意見に対する取組状況

行政監査

4	**より良いサービスの提供に向けて** 今回の監査全体を通じて、区と指定管理者とのコミュニケーションが十分に図られておらず、現状を維持する管理が継続されていることから、民間活力の最大のメリットである、サービス向上への取り組みが、十分に発揮されていないとの課題認識を持った。制度の仕組み上、適切な評価や改善に向けた協議が行われなければ、積極的なアクションは得られにくい。サービスを正のスパイラルに変えていくためには、実績のチェックや評価を、次年度の予算や計画に活かすPDCAサイクルを確立することが不可欠であり、前提として、担当者が現場を直接把握し、指定管理者と十分に協議を行う機会を持つこと、及び指定管理者側のインセンティブを明確にすることが必要である。 しかしながら、その実現は担当者のみの努力では困難である。指定管理業務の実績を網羅的に点検するには多くの労力を要し、また、企業会計など専門的な知識や視点を必要とするが、担当者向けの点検マニュアルなどを作成している所管は少数に留まり、専門的な研修等も実施されていなかった。所管からも、限られたリソースの中で膨大な事業実績等の資料を効率的に点検するためのスキルや、指導を行うための基礎知識等を学ぶ機会の不足が課題として挙げられており、管理・指導体制の支援が求められている。管理・指導スキルの向上や、指定管理者との十分なコミュニケーションを行う時間を生み出すための、実績評価点検業務の効率化などについて、担当者支援を組織的に取り組んでいく必要がある。また、サービスアップの取組を引き出すための指定管理者に対するインセンティブについてもさらなる研究が必要である。 他自治体でも、区内部に評価委員会を設け、定期的に業績評価を実施している事例、業績評価の民間委託、評価ガイドラインの作成などさまざまな管理業務の取組を行っている。指定管理者からの事業報告を定例的な確認作業に留まらず、サービス改善のための材料にしていくためにも、例えば、視点を絞った点検を行うための報告書チェックリスト等を含んだモニタリングガイドラインの制定や、外部有識者や民間評価機関の活用、区が積極的に導入を進めているDXを活用した確認業務の軽減など、所管の管理・指導業務を支援する取組について検討されたい。 回答:区長　教育委員会
取組状況	協定締結時においては、事前協議を通じて内容が指定管理者制度ガイドラインに則しているかを確認するとともに、施設所管からの個別相談にも随時対応し、支援を行っているところである。 今後は、各施設において適切な運営がなされるよう、ガイドラインの定期的な周知を図るとともに、定期監査で付された意見を施設所管へ広く共有し活用することにより、所管課への支援を強化していく。これにより、組織全体として指定管理者制度の本旨の

	理解を深めるとともに、施設所管課における組織的な管理・指導体制の充実を図るよう促す。 　引き続き、ガイドラインに基づく適正な施設運営の安定的な確保を徹底するとともに、より効果的かつ効率的な施設管理運営と住民サービスのさらなる向上に資する仕組みの構築に努めていく。