

(2) 公募か非公募
かの判断におけ
る透明性の確保
について

現状では、指定管理者を公募とするか非公募とするかの判断は、行政内部のみの判断であり、外部の学識経験者等の意見を求めるべきである。

44の指定管理制度導入施設のうち、公募によるものは32施設である。

非公募とするには、一定の理由はあるが、指定管理者制度運営の透明性を高めるためにも、外部の学識経験者等が参加する委員会において、公募、非公募の判断を行うべきである。

指定管理施設の公募・非公募の可否については、施設ごとの状況に応じ適切に判断した上で、議会及び行政改革推進委員会に報告している。(行政改革推進室)

(3) 目標の達成度
合いの明確化に
ついて

公の施設の管理運営状況(県のホームページ)において、県や指定管理者が目標とする利用者満足度の達成状況を明確に把握することができない。利用者のニーズを把握し、満足度を向上させるのは、指定管理者に課せられた責務ではあるが、具体的に測定するには困難な面がある。しかしながら、利用者へのサービス向上を図るには、利用者の満足度を測定しその結果をフィードバックさせる仕組みは必要である。今後、測定のための指標や達成度合いの評価方法についての検討が必要と考えられる。この点については、平成25年度に設置された「栃木県行政改革推進委員会専門部会」の議論に期待するものである。

利用者満足度の達成状況の把握等については、行政改革推進委員会指定管理施設評価専門部会報告書を受け見直しを行い、原則としてアンケートにより利用者満足度を把握するとともに、平成26年度から管理運営状況における5段階評価の実施を行うこととした。(行政改革推進室)

(4) 公募における
応募団体数につ
いて

単独応募であり実質的に競争原理の働いていない公の施設が多い。

「指定管理者制度導入施設一覧」では、公募による32施設のうち応募団体数が1団体のみのもものが19件、2団体のものが10件、3団体のものが3件である。事前説明の段階では複数の団体が参加していたとしても、応募の段階で1団体のみでは、実質的に競争原理が働いているとはいえない。一般的に単独応募の場合、指定管理料は上限あるいは、上限に近い価額で決まることとなり、行政コスト削減の効果に限界がある。県の所管課においても、応募団体数が複数となるようにこれまで努力してきたことは認められるが、上記のような現状を考慮すると、さらなる工夫(例えば、応募資格のうち「栃木

応募者増加策については、これまで、公募期間を延長したり、一部施設において10年を上限として指定管理期間を延長するなどの対応を行ってきたが、引き続き検討していく。(行政改革推進室)

(5) 指定管理者選考における審査について

① 最低応募価額の導入について

県内に主たる事務所又は本店を有しているもの」という規定の緩和等)が求められる。

指定管理者の選考については各所管課の担当であるが、審査全体に係わる改善提案であることから、ここに記載する。審査項目では、応募価額は100点満点中30点程度を配点しており、応募価額の要素は審査の上で大きなウェイトを占めている。

応募団体の中には、極端に低い価額で応募してくる団体もあった。応募書類を詳細に検討すると、実現困難な利用料収入を見込んだ設定金額となっていると考えられた。(結果的にこの団体は総点数が1位ではなかったため、指定管理者とはならなかった)したがって、このような団体を排除することは、指定管理者制度を維持するためには必要な措置と考えられる。

極端に低い応募価額への対応については、現行の選考基準においても収支計画等を確認することで、不適切な場合は排除することが可能である。(行政改革推進室)

② 失格要件の導入について

応募団体の財務の状況が債務超過であるとか、応募団体が過去数年以内に重大な法令違反をしていたということがあった場合には、もしこの団体が指定管理者となれば、事業の継続に疑義をもたざるを得ない。したがって、このような団体を排除するためには、失格要件の導入が必要となってくる。

指定管理者の選考については、現行の応募資格要件のほか、公募に当たり、財務諸表等を確認することで、ふさわしい候補者を選定することが可能である。(行政改革推進室)

③ 加算点の導入について

民間事業者ならではの発想や手法を導入し、効果を上げることを一つの目的としている指定管理者制度においては、仕様書を上回るような事業内容や、画期的なアイデアに対し、審査の段階で一定の加算点を導入することも必要と考えられる。加算点の導入により、民間団体も応募する意欲をもつのではないかと考えられる。

現行の選考基準においてもアイデアの新規性等を加味して選考しているが、特色ある応募者の参入を促進する方法の一つとして、加算点導入の可否について、引き続き検討することとする。(行政改革推進室)

(6) 指定管理者からの財務報告について

指定管理者からの報告は毎月各所管課に対し行われているが、財務報告は年に一度の事業報告のみである。

各所管課にとって、指定管理者の財政状況を把握することは重要なこ

現行においても、年度毎の事業報告のほか、利用状況や料金収入等についての定期報告及び必要に応じて臨時に経理状況等についての報告を求めることとしており、指定管理者の財務状況の適切な把

とと考えられる。もし、財政状況が悪化している場合には、適切な時期に適切な指導を行わないと、指定管理を受けている業務に支障をきたすこととなる。

したがって、少なくとも四半期に一度は、財務状況の報告を求めるべきである。

握に努めている。(行政改革推進室)

2 栃木県総合文化センター

(1) 利用者の利便性について

① 特別会議室の低利用率について

特別会議室の利用率は、指定期間を通じて30%未満の低い水準である。

特別会議室は、施設の中の会議室としては最大であり、床暖房の設備と会議室前の広いロビーを備えた豪華な会議室となっている。

このスペースの利用率が30%に満たないのでは、収益の面からもまた施設の有効利用の面からも、もったいないといえる。

現在常設の設備である50席の円卓会議場から、最大200席の教室形式に常設設備を変えることも含めて、利用率増加の方策を検討すべきである。

指摘の設備について、平成26年10月から教室形式を常設化し、併せてホームページ、催し案内、窓口案内等へ掲示し周知を図っている。(県民文化課)

(2) 指定管理者の選考について

① 「栃木県総合文化センター指定管理者公募要領」について

公募要領20その他(3)ネーミングライツについての記載が、強制ではないため、ネーミングライツパートナー契約者からクレームの来る恐れがある。公募要領は「指定管理期間中にネーミングライツパートナー契約に基づく愛称を用いることになった場合は、指定管理者は変更された愛称を使用してください」とお願いする規程となっており、指定管理者が愛称を使用することを強制する規程になっていない。ネーミングライツパートナー契約を締結した相手方からすれば、施設の看板等は愛称に変更されても、指定管理者主催の行事パンフレット等に愛称が使用されないのでは、愛称の周知の効果が薄れることとなり、訴訟事案に発展しかねない恐れがある。

強制する規程に変更すべきである。

当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(県民文化課)

② 指定管理者
選考委員会の
人員構成につ
いて

規程上、過半数以上は外部の学識
経験者等となっており、5名の委員
のうち3名は外部の委員であり2名
は行政側の委員である。

選考過程の透明性を高めるため、
選考委員全員を外部の委員とするこ
とも検討すべきである。

特に、県からの派遣者や県のOB
のいる団体が応募している場合に
は、県の職員が委員にいと、たと
えその職員が公平な判断をしていた
としても、外部の目からは、公平性
に欠けるのではないかと疑いの目で
見られる恐れがある。

したがって、応募団体にそのよう
な団体が含まれている場合には、5
名の委員はすべて外部の学識経験者
等を選任すべきである。

指定管理者選考委員会について
は、委員の過半数以上を外部学識
経験者等としているため、現行で
も選考過程の透明性は確保されて
おり、今後とも透明かつ公平な選
考に努める。

なお、施設の内容等を熟知して
いる県関係者が選考に加わること
は、適切な選考を行う上で必要と
考える。(県民文化課)

3 栃木県子ども総
合科学館

(1) 利用者の利便
性について

① 利用者サー
ビスの向上に
ついて

この施設の指定管理業務(公益事
業)の収支状況はプラスとなっている
年度もある。財団としては、期中
において収支状況を把握し、収支が
ある程度プラスとなる期末予測が立
ったなら、プラス分を利用者に還元
するような方策を考えるべきである。

この事業は公益事業であり、収支
差額は基本的にゼロとなるべき事業
である。決算を待っている、収支
がプラスとなったからと言って、当
期中における利用者への還元は行え
ない。

期中において期末の収支を予測す
ることで、追加的なプログラムの実
施や、あるいは利用者や潜在的利用
者への広報活動等に支出を回すこと
が可能となり、結果的に利用者サー
ビスの向上につながってくる。

突発的な修理に備えて、支出を抑
えるという考え方や他の公益事業の
資金充実に充てるという考え方もあ
るが、当該指定管理事業で得た収益
は、その指定管理事業に係わる利用
者に還元することを最優先とすべき
である。

また、収益プラスの状況であれば、
利用料の見直しについても、検討す

公益法人の指定管理者が指定管
理事業において、期中で収支を予
測し事業計画を変更することは、
現実的には困難なため、翌年度に
決算状況を確認した上で、収支が
プラスとなった場合には、施設の
状況に応じて利用者サービスの向
上等、公益事業の充実を図っている。

なお、子ども総合科学館におい
ては、年間利用券や回数券を導入
しており、利用者の利便性の向上
を図っている。(県民文化課、こ
ども政策課)

べきである。指定管理者となつてから、一度も利用料が下がっていないという事実を重く受け止めるべきである。指定管理者制度導入で期待されている効果の一つである利用料の低料金化という効果は全く果たされていない。

指定管理業務の遂行の結果、余剰金が出たからといって、協定にない事業を増やすことや利益の使途について、県が指導することはできないため、この点について所管課による指導は期待できないので、包括外部監査人として、利用者サービスの向上に充てることを強く要請する。

また、収支がプラスの状況であれば、過去の指定管理料の推移からすると指定替えの度に減額している事実からして、次回の指定管理者選考時の指定管理料は、削減されることが推察され、結果的に、利用者サービスより行政コストの削減が優先されることになる。

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、概ね良好な意見が多かった。ただし、大人の入場料をもう少し値下げしてほしい、新しいアトラクションや遊具を増やしてほしい、体験コーナーを増やしてほしい、イベントを増やしてほしいといった不満の声はある。上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状態に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。

なお、子ども総合科学館においては、年間利用券や回数券を導入しており、利用者の利便性の向上を図っている。(県民文化課、こども政策課)

(2) 指定管理者の選考について

① 指定管理者選考委員会の人員構成について

2(2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。

なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(こども政策課)

海浜自然の家

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(県民文化課、生涯学習課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、概ね良好な意見が多かった。ただし、設備関係の不満やプログラムについての要望の声はある。上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(県民文化課、生涯学習課)

③ 利用率の低下について

利用率が50%を下回っている。このような現状において利用率を回復させるには、潜在的利用者のニーズの把握と広報活動に努める必要がある。この施設の利用者は、原則栃木県内の住民や事業者に限定されているため、利用者は茨城県まで自費で来なければならないというハンデがあるが、逆に考えれば、広報活動等栃木県内だけに限定できるメリットもある。潜在的利用者への広報等はこれまでも行ってはいると思うが、より一層の努力と、魅力あるプログラムの開発に努めるべきである。

利用者が減少する1~3月の利用者獲得のため、高校・大学・団体等のスポーツ合宿の利用ニーズの掘り起こしを図ることとした。また、比較的時間を確保しやすい高齢者(シルバー大学校、老人クラブ連合会など)にも働きかけを行うとともに、魅力あるプログラムの開発に努め、利用率の向上を図ることとした。(生涯学習課)

④ 施設の老朽化について

施設ができてから21年目に入り、施設の老朽化と大規模改修は今後検討すべき重要な課題である。現状のような利用率の低迷が今後も継続するのであれば、施設の廃止も含めた議論が必要と考えられる。

とちぎ海浜自然の家は、海辺での体験活動等を通じた青少年教育や県民に生涯学習期会を提供する施設として大きな役割を果たしていることから、引き続き、必要な改修や利用者獲得のための働きかけを行い、施設の有効活用を図りたい。なお、今後の利用状況等により、必要に応じて議論を行っていく。(生涯学習課)

(2) 指定管理者の選考について

① 指定管理者選考委員会の

2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識

<p>人員構成について</p>	<p>有識者等にすべきである。</p>	<p>経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。</p>	
<p>5 栃木県立なす高原自然の家</p>		<p>なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(生涯学習課)</p>	
<p>(1) 利用者の利便性について</p>	<p>3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元にも努めるべきである。</p>	<p>公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状態に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(県民文化課、生涯学習課)</p>	
<p>① 利用者サービスの向上について</p>			<p>② 利用者の声について</p>
<p>(2) 指定管理者の選考について</p>	<p>2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。</p>	<p>指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。</p>	
<p>① 指定管理者選考委員会の人員構成について</p>			<p>② 「仕様書」記載の事業内容について</p>
<p>② 「仕様書」記載の事業内容について</p>	<p>「仕様書」に記載する事業内容については、より具体的に記載すべきであり、最低限の事業期間や開催回数等についても可能な範囲において記載すべきである。仕様書に記載されている事業内容が詳細な記述ではないため、応募者からの事業計画も</p>	<p>当該施設の仕様書の記載内容については、次回の公募時期までに変更することとした。(生涯学習課)</p>	

<p>6 しもつけ風土記の丘資料館</p> <p>(1) 利用者の利便性について</p> <p>① 利用者サービスの向上について</p> <p>② 指定管理者選考委員会の人員構成について</p>	<p>詳細な計画となっていない。</p> <p>このため、指定管理者からの事業報告を受けても、それが「仕様書」の要件を満たしているのかどうかを明確に評価することは困難である。</p> <p>3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。</p> <p>2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。</p>	<p>公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(県民文化課、文化財課)</p> <p>指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。</p> <p>なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(文化財課)</p>
<p>7 なす風土記の丘資料館</p> <p>(1) 利用者の利便性について</p> <p>① 利用者サービスの向上について</p> <p>(2) 指定管理者の選考について</p> <p>① 指定管理者選考委員会の人員構成について</p>	<p>3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。</p> <p>2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。</p>	<p>公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(県民文化課、文化財課)</p> <p>指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。</p>

8 栃木県総合運動公園

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1) ①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。

なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(文化財課)

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、スタッフに対する不満の声もあるが、概ね良好な意見が多かった。
上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

(2) 指定管理者の選考について

① 「栃木県総合運動公園指定管理者公募要領」について

公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。
2 (2) ①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。

当該施設は非公募のため、公募要領を制定していない。(都市整備課)

② 指定管理者選考委員会の人員構成について

2 (2) ②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

当該施設は非公募のため、選考委員会を設置していない。(都市整備課)

③ 指定管理者選考委員会的人员について

選考委員の1名を「公認会計士」に限定しているが、もっと幅広く人材を求めるべきである。
現状では、選考委員5名のうち1名については、公認会計士に限定している。
外部の有識者として公認会計士を選任すること自体に問題はないが、限定する必要はないと考えられる。
幅広く人材を求めるためにも、規程上は、例えば「学識経験者等」あるいは、「財務の専門家等」という文言に変更すべきである。

当該施設は非公募のため、選考委員会を設置していない。(都市整備課)

9 栃木県井頭公園

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、食堂のスタッフに対する不満の声もあるが、概ね良好な意見が多かった。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

(2) 指定管理者の選考について

① 「栃木県井頭公園指定管理者公募要領」について

公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。

当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(都市整備課)

2 (2)①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。

② 指定管理者選考委員会の人員構成について

2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。

なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(都市整備課)

③ 指定管理者選考委員会の人員について

8 (2)③と同様の理由により、幅広く人材を求めるべきである。

選考委員会に関する要綱では、「有識者及び学識経験者」と規定しており、必ずしも委員のうち1名を公認会計士に限定しているわけではない。

なお、委員選定後に指定管理者の公募要領を策定するため、公認会計士を委員に選任した場合は、その旨を記載している。(都市整備課)

10 栃木県那須野が原公園

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、遊具を増やしてほしいという要望はあるが、概ね良好な意見が多かった。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

(2) 指定管理者の選考について

① 「栃木県那須野が原公園指定管理者公募要領」について

公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。

当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(都市整備課)

2 (2)①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。

② 指定管理者選考委員会の人員構成について

2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。

なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(都市整備課)

③ 指定管理者選考委員会の人員について

8 (2)③と同様の理由により、幅広く人材を求めるべきである。

選考委員会に関する要綱では、「有識者及び学識経験者」と規定しており、必ずしも委員のうち1名を公認会計士に限定しているわけではない。

なお、委員選定後に指定管理者の公募要領を策定するため、公認会計士を委員に選任した場合は、その旨を記載している。(都市整備課)

11 栃木県みかも山公園

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、駐車場をあける時間、フラワートレインスタッフに対する不満や料金が高いといった声もあるが、概ね良好な意見が多かった。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

(2) 指定管理者の選考について

① 「栃木県みかも山公園指定管理者公募要領」について

公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。

当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(都市整備課)

2 (2)①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。

② 指定管理者選考委員会の人員構成について

2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。

なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(都市整備課)

③ 指定管理者選考委員会の人員について

8 (2)③と同様の理由により、幅広く人材を求めるべきである。

選考委員会に関する要綱では、「有識者及び学識経験者」と規定しており、必ずしも委員のうち1名を公認会計士に限定しているわけではない。

なお、委員選定後に指定管理者の公募要領を策定するため、公認会計士を委員に選任した場合は、その旨を記載している。(都市整備課)

12 栃木県日光だいや川公園

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。

備課)

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、キャンプ受付に対する不満の声はあるが、概ね良好な意見が多かった。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)

上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

(2) 指定管理者の選考について

① 「栃木県日光だいや川公園指定管理者公募要領」について

公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。

当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(都市整備課)

2 (2)①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。

② 指定管理者選考委員会の人員構成について

2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。

なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(都市整備課)

③ 指定管理者選考委員会の人員について

8 (2)③と同様の理由により、幅広く人材を求めるべきである。

選考委員会に関する要綱では、「有識者及び学識経験者」と規定しており、必ずしも委員のうち1名を公認会計士に限定しているわけではない。

なお、委員選定後に指定管理者の公募要領を策定するため、公認会計士を委員に選任した場合は、その旨を記載している。(都市整備課)

<p>13 栃木県とちぎわんぱく公園</p>		<p>備 課)</p>
<p>(1) 利用者の利便性について</p>		
<p>① 利用者サービスの向上について</p>	<p>3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元に努めるべきである。</p>	<p>公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)</p>
<p>② 利用者の声について</p>	<p>利用者アンケートを閲覧した結果、遊具の使用料を安くしてほしい、遊具の修理が遅れている、イベントを増やしてほしいといった不満の声はあるが、概ね良好な意見が多かった。 上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。</p>	<p>公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。(都市整備課)</p>
<p>(2) 指定管理者の選考について</p>		
<p>① 「栃木県とちぎわんぱく公園指定管理者公募要領」について</p>	<p>公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。 2 (2)①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。</p>	<p>当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(都市整備課)</p>
<p>② 指定管理者選考委員会の人員構成について</p>	<p>2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。</p>	<p>指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。 なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(都市整備課)</p>
<p>③ 指定管理者選考委員会の人員について</p>	<p>8 (2)③と同様の理由により、幅広く人材を求めるべきである。</p>	<p>選考委員会に関する要綱では、「有識者及び学識経験者」と規定しており、必ずしも委員のうち1名を公認会計士に限定しているわけではない。 なお、委員選定後に指定管理者の公募要領を策定するため、公認会計士を委員に選任した場合は、</p>

14 とちぎ男女共同
参画センター

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

3 (1)①と同様の理由により、財団においては、利用者還元努めるべきである。

その旨を記載している。(都市整備課)

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。

なお、センターにおいては、情報ライブラリーの図書充実や啓発講座・交流イベント等の自主事業の充実により、利用者への還元を行うとともに、減免制度利用団体の増加や利用者層の拡大を図ることにより、利用者サービスの向上に努めている。(人権・青少年男女参画課)

② 利用者の声について

利用者アンケートを閲覧した結果、概ね良好な意見が多かった。ただし、設備関係の不満や料金が高いといった不満の声はある。

上記①にも記載したように、指定管理者としては公益事業の収益のプラス分については、利用者サービスに充てるよう努めるべきである。

公益法人の指定管理者が指定管理事業において、期中で収支を予測し事業計画を変更することは、現実的には困難なため、翌年度に決算状況を確認した上で、収支がプラスとなった場合には、施設の状況に応じて利用者サービスの向上等、公益事業の充実を図っている。

なお、センターにおいては、情報ライブラリーの図書充実や啓発講座・交流イベント等の自主事業の充実により、利用者への還元を行うとともに、減免制度利用団体の増加や利用者層の拡大を図ることにより、利用者サービスの向上に努めている。(人権・青少年男女参画課)

(2) 指定管理者の選考について

① 指定管理者選考委員会の人員構成について

2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。

指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。

② 指定管理者
選考委員会の
人員について

8 (2)③と同様の理由により、幅
広く人材を求めるべきである。

なお、施設の内容等を熟知して
いる県関係者が選考に加わるこ
とは、適切な選考を行う上で必要と
考える。(人権・青少年男女参画
課)

選考委員会に関する要綱では、
「有識者及び学識経験者」と規定
しており、必ずしも委員のうち1
名を公認会計士に限定しているわ
けではない。

なお、委員選定後に指定管理者
の公募要領を策定するため、公認
会計士を委員に選任した場合は、
その旨を記載している。
(人権・青少年男女参画課)

15 栃木県日光自然
博物館・奥日光地
区駐車場

(1) 利用者の利便
性について

① 利用者の声
について

入館者に対するアンケートを恒常
的に取っていない。

イベント参加者等に対するアンケ
ートはあるものの、入館者に対する
アンケートは平成22年に5営業日
について行ったのみであり、平成24
年度は、「中禅寺温泉カマクラまつり」
の際に取っているだけである。

入館の際にアンケート用紙を渡す
とか、アンケート箱とアンケート用
紙を用意しておく等の方法により、
利用者の意見を求める機会を増やす
べきである。

現状では、利用者の声に耳を傾け
るという姿勢が乏しいと言わざるを
得ない。

企画展等イベント時におけるア
ンケートに加え、平成26年度から、
恒常的に博物館内入館者に対する
アンケート箱や自由ノート等を設
置し、利用者の声を反映できるよ
う工夫した。(自然環境課)

(2) 指定管理業務
の収支状況(県
のホームページ)
について

① 指定管理業
者の決算書か
らの転記につ
いて

決算書の数値は消費税抜処理であ
るが、ホームページ上の数値は消費
税込みの数値になっている。

指定管理業者の決算書の数値をあ
えて消費税込額に変える必要はな
く、決算書の数値をそのまま用いる
べきである。

管理運営状況報告書の収支状況
は、指定管理料(消費税込み)の
使途を明らかにすることが目的で
あるため、消費税込みの数値を計
上する必要があり、全ての指定管
理施設において消費税込みで記載
する方式に統一している。(自然
環境課)

② その他収入

協力金収入のすべてをその他の収

平成25年度分の管理運営状況報

について

入に含めていない。
 協力金収入に係わる支出（平成24年度2,111千円）については、すべて支出項目の中に含めているが、その他の収入には、協力金収入（平成24年度3,992千円）の一部（平成24年度2,111千円）しか含めていない。支出額と同額しか含めない合理的理由はなく、指定管理業務に係わる協力金収入については、すべて含めるべきである。

告書から、その他収入に協力金収入の全額を記載した。（自然環境課）

16 栃木県体育館

(1) 利用者の利便性について

① 利用者サービスの向上について

一定額以上の利益を計上する状況が継続するなら、そのプラス分を利用者に還元すべきである。
 すなわち、利用料金の低料金化や割引制度の導入を検討すべきである。
 この財団は公益法人ではあるが、指定管理業務は収益事業であるため、経営努力により収益を計上し公益事業の赤字を補てんする必要があることは理解できる。
 しかし、指定管理者となってから一度も利用料が下がっておらず、割引制度もないことから、指定管理者制度導入で期待されている効果の一つである、利用料の低料金化は全く果たされていない。
 財団の指定管理事業の収支は、平成22年度及び平成24年度（平成23年度は東日本大震災の影響のため収益は大幅に下がっている。）においては、一定以上の利益を計上していると考えられる。一定の利益とは、事業費総額の一定割合（1億円以下の部分の10%+1億円超の部分の5%）が目安として考えられる。

県民の日でのイベント実施や新たな利用者を発掘するためのPR活動の充実、さらには運動用具等の更新を積極的に行っていくことにより、利用者サービスの向上等、事業の充実を図っている。

なお、栃木県体育館では、県民の日記念協賛事業として、栃木県体育館内全施設を無料開放している。

【平成25年度実績】

- ・無料開放日：平成25年6月15日（土）
- ・参加者数：803名（スポーツ振興課）

② 利用者の声について

意見箱の利用者意見や利用者アンケートを閲覧した結果、施設に対する不満、予約に対する不満、料金が高いという不満等、苦情・要望の意見があった。
 上記①にも記載したように、指定管理者としては一定以上の利益の還元を図ることにより、利用者サービスの向上に努めるべきである。

県民の日でのイベント実施や新たな利用者を発掘するためのPR活動の充実、さらには運動用具等の更新を積極的に行っていくことにより、利用者サービスの向上等、事業の充実を図っている。

なお、栃木県体育館では、県民の日記念協賛事業として、栃木県体育館内全施設を無料開放している。

【平成25年度実績】

<p>(2) 指定管理者の選考について</p> <p>① 「栃木県体育館指定管理者公募要領」について</p> <p>② 指定管理者選考委員会の人員構成について</p>	<p>公募要領のネーミングライツについての記載が、強制ではない。</p> <p>2 (2)①と同様の理由により、強制する規程に変更すべきである。</p> <p>2 (2)②と同様の理由により、選考委員会の構成員は5名全員外部の有識者等にすべきである。</p>	<p>・無料開放日：平成25年6月15日(土)</p> <p>・参加者数：803名(スポーツ振興課)</p> <p>当該施設の公募要領におけるネーミングライツに関する記載については、現行でも強制する規定としている。(スポーツ振興課)</p> <p>指定管理者選考委員会については、委員の過半数以上を外部学識経験者等としているため、現行でも選考過程の透明性は確保されており、今後とも透明かつ公平な選考に努める。</p> <p>なお、施設の内容等を熟知している県関係者が選考に加わることは、適切な選考を行う上で必要と考える。(スポーツ振興課)</p>
<p>17 まとめ</p>	<p>県の指定管理者制度運用の効果としては、その恩恵を最大限受けているのは、県のみではないか。</p> <p>県と県の出資団体の関係は、親会社と子会社の関係にも似ており、親会社の要求を受け入れている子会社という構図にも見える。</p> <p>また、このような状況下においては、民間事業者が応募するにはハードルが高く、民間事業者の持つ経営ノウハウやアイデアの活用といった、指定管理者制度の趣旨が生かされない環境が存在していると言わざるを得ない。</p> <p>包括外部監査人としては、県に対しては、民間事業者でも応募できるような環境が整備されることを、また、指定管理者となっている県の出資団体に対しては、利用者の満足度をより向上させるような指定管理者制度の運用を希望する。</p>	<p>民間事業者の参入促進については、これまで公募期間や指定管理期間の延長などに取り組んできたが、引き続き、民間事業者の応募促進策について検討し、民間事業者のノウハウやアイデアを活かせる制度運用に努める。</p> <p>また、利用者満足度の向上については、行政改革推進委員会指定管理施設評価専門部会報告を踏まえ、管理運営状況を適切に評価するとともに、評価結果を基にハード・ソフトの両面から利用者サービスの充実に努め、利用者満足度の更なる向上を図っていく。(行政改革推進室)</p>