

# 令和3年度財政援助団体等監査

意見・要望	意見・要望に対する対応
1 社会福祉法人宇都宮市社会福祉協議会	
<p>ア 所管課に対するもの</p> <p>老人福祉センターの管理については、所管課と指定管理者とで相互に協力しながら行われており、適切に実施されているところである。</p> <p>所管課においては、より適切に施設を運営していくため、指定管理者から提出された報告書等の内容について十分確認し、適切な時期に効果的な指導や助言を行うよう努められたい。</p> <p>また、老人福祉センターについては、高齢者が健康で明るい生活を営むために必要な各種相談や健康の維持増進、教養の向上などのサービスを総合的に提供する施設であるが、5つのセンターは設置されてからそのほとんどが30年以上経過しており、施設の老朽化への対応が必要となってきた。</p> <p>このようなことから、多様化する利用者ニーズを的確に把握しながら、そのニーズや必要性を考慮した本市にふさわしい施設のあり方を検討するとともに、引き続き計画的な改修を図りながらより良いサービスの提供に努め、利用者が安全安心かつ利用しやすい施設となるよう努められたい。</p> <p style="text-align: right;">高齡福祉課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、指定管理者との連携につきましては、引き続き毎月の業務報告書の内容確認や各館の状況を現地に赴いて実際に確認するなど連携を密にしながら、業務が適切に行われるよう指導・助言に努めてまいります。</p> <p>また、施設の在り方の検討につきましては、令和4年度において、利用者のニーズや稼働状況、今年度実施するコア抜き調査の結果などを踏まえて検討するとともに、存続する施設の老朽化や安全性の確保につきましては、法定点検の結果から、長寿命化等に向けた必要な経費の確保や、迅速な対応に取り組んでまいります。</p>
<p>イ 団体に対するもの</p> <p>老人福祉センターの管理については、新型コロナウイルス感染症が拡大する中においても感染防止対策を徹底するほか、利用者ニーズの把握に努め、それを踏まえてスマートフォンの操作方法についての講座を企画するとともに、これまでも利用者の要望を受けて送迎バスの停留所を増設するなど、利用者の安全性やサービス、利便性の向上を図る取組を実施しおおむね適切に管理されている。</p> <p>今後とも、利用者のニーズの的確な把握に努め講座内容の充実や利便性の向上を図るとともに、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染防止に万全を期しながら適正な管理に努められたい。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症の影響により社会状況や利用者ニーズが変化していることから、新しい生活様式などを踏まえ、これらの変化に対応した事業展開についても鋭意検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">高齡福祉課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、コロナ禍における適正な施設管理につきましては、定期的な館内消毒や換気の徹底、密にならないような座席の配置や講座の受講人数の制限などを行ってきたところであり、昨年末に設置されたサーマルカメラによる入館時の体温チェックと併せ、引き続き適正な管理運営に努めてまいります。</p> <p>また、社会状況や利用者ニーズの変化に対応した事業展開につきましては、引き続き国等の感染防止対策等を踏まえ、迅速かつ適切な感染対策に努めるほか、利用者アンケートの結果などから、利用者満足度の向上に資する取組を実施してまいります。</p>

## 令和3年度財政援助団体等監査

意見・要望	意見・要望に対する対応
2 社会福祉法人飛山の里福祉会	
<p>ア 所管課に対するもの</p> <p>泉が丘ふれあいプラザの管理については、在宅の障がい者の自立及び社会参加の促進を図るとともにその介護者を支援する施設として、おおむね良好に実施されているところである。</p> <p>さらに、所管課においては、施設サービスの向上や施設の適切な運営に取り組むため、指定管理者から提出された報告書等の内容について逐次厳正に確認するなど、施設の現状把握により一層努められたい。</p> <p>また、指定管理者が施設管理や経理事務を適正に行うことができるよう、適時的確な指導に努められたい。</p> <p>今後とも、指定管理者と連携を密にしながら、福祉サービスの質の向上を目指すとともに、より適切な施設運営となるよう努められたい。</p> <p style="text-align: right;">障がい福祉課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、「指定管理者制度モニタリングマニュアル」に基づき、毎月の業務実施報告書等を精査し、施設管理や経理事務が適正に執行されるよう指導監督するとともに、定期的に施設に訪問し実地調査を行う等、引き続き指定管理者と意見交換を行い、施設サービスの質の向上に努め、より適切な施設運営に取り組めるよう連携を図ってまいります。</p>
<p>イ 団体に対するもの</p> <p>指定管理者は、利用者の多様な障がいの状況に対応するための研修に取り組み、職員のスキルアップに努めている。</p> <p>また、就労継続支援事業においては、指定管理者の創意工夫により、パンやシフォンケーキなど魅力的な商品を製造販売し、利用者の工賃収入の向上を図っている。</p> <p>今後とも、更に魅力ある商品の開発・販売による利用者の工賃向上や研修等による職員の人材育成などに努め、福祉サービスの質の向上を図るとともに、利用者への支援を充実されたい。なお、収支報告書等の作成については、所管課の指導を受け、より適切な作成に鋭意努められたい。</p> <p style="text-align: right;">障がい福祉課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、栃木県産小麦を活用した商品開発や商品ラインナップの見直しなどの創意工夫により、魅力的な商品の製造に注力するとともに、イベントや出張販売等で積極的に販売し、売上を確保することにより、利用者の工賃収入の向上を図ってまいります。</p> <p>また、引き続き、市と連携を図りながら、研修等による職員の人材育成に取り組み、質の高い福祉サービスを提供するなど、利用者への支援を充実させていくほか、市の指導を仰ぎながら、収支報告書等のより適切な作成に努めてまいります。</p>

## 令和3年度財政援助団体等監査

意見・要望	意見・要望に対する対応
3 企業組合労協センター事業団	
ア 所管課に対するもの	
<p>サン・アビリティーズの管理については、所管課と指定管理者とで相互に協力しながら行われており、適切に実施されているところである。</p> <p>令和3年8月にはパラリンピックが開催され、障がい者スポーツに対する注目度が高まったことから、所管課はこの機運をとらえ、コロナウイルス感染症の拡大の状況に配慮しながら、障がい者への理解がより一層深まる取組の充実を図られたい。</p> <p>今後とも、指定管理者と緊密に連携を図り、障がい者の福祉の増進に鋭意努められたい。</p> <p style="text-align: right;">障がい福祉課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、指定管理者と意見交換を行いつつ、施設の適切な管理運営に努めるとともに、感染症対策を講じながら、指定管理者と協力した障がい者スポーツ体験会の実施や、令和4年10月の国体・全国障がい者スポーツ大会における関係施設としての運営を通じて、障がい者への理解がより一層深まるよう、指定管理者と連携し、障がい者の福祉の増進に努めてまいります。</p>
イ 団体に対するもの	
<p>指定管理者は、コロナ禍においても、感染防止対策を講じながら各種障がい者スポーツの講座を実施するとともに、利用者の要望にきめ細かく応えるなど、利用者サービスの向上に日々努めている。</p> <p>さらに、施設管理においては、ホームページ等を活用して誰もが利用できる施設であることを周知し、利用促進を図るとともに、所管課と連携し、利用実態や利用者ニーズに合わせてホール等のレイアウトを検討するなど、更なる施設の有効活用を図られたい。</p> <p>今後とも、所管課と連携を図りながら、障がい者スポーツに関する様々なサービスを提供する拠点の一つとして、更なる利用者サービスの向上を図るとともに、より一層施設の利用促進に努められたい。</p> <p style="text-align: right;">障がい福祉課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、ホームページ等を活用した利用促進を図るとともに、利用実態や利用者ニーズに対応した施設の更なる有効活用に取り組んでまいります。</p> <p>また、市と連携を図りながら、障がい者だけでなく誰もが参加できる講座や障がい者スポーツ体験会を実施するなど、障がい者スポーツに関するサービスの提供拠点として、更なる利用者サービスの向上及び施設のより一層の利用促進に努めてまいります。</p>

令和3年度財政援助団体等監査

意見・要望	意見・要望に対する対応
<p>4 公益社団法人宇都宮市シルバー人材センター (宇都宮市河内農業構造改善センター)</p>	
<p>ア 所管課に対するもの</p> <p>河内農業構造改善センターの管理については、所管課と指定管理者とで相互に協力しながら適切に実施されているところであるが、その利用率は、テニスコートにおいて高い一方、その他の施設においては低い状況である。</p> <p>このようなことから、所管課においては、ホームページにおける案内の充実や田原街道からのアクセスが分かるような案内板の設置など、更なる施設の周知に取り組むとともに、地域団体が行う味噌作りや敷地内の桜の木などを生かした利用促進策を検討されたい。また、利用率が低い図書資料室や和室などは、近隣の田原コミュニティプラザと機能が重複することから、利用実態を的確に把握し、その用途を見直すなど、より有効な施設の活用に努められたい。</p> <p>今後とも、所管課と指定管理者とのより一層の連携のもと、当施設が地域住民を始めより多くの市民に利用される施設となるよう望むものである。</p> <p style="text-align: center;">農業企画課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、引き続きホームページに施設情報を掲載し、市民の方への更なる周知に取り組んでまいります。</p> <p>また、各室の利用実態を的確に把握しながら、地域の特長を生かした利用促進策を、指定管理者と連携しながら検討してまいります。</p>
<p>イ 団体に対するもの</p> <p>指定管理者は、利用者の要望に応えた施設の修繕や受付方法の改善など、サービス向上のための取組を継続的に実施している。</p> <p>今後とも、施設の管理に当たっては、地元在住の就業者が持つ地域ならではの情報を所管課に提供するなど、相互のより一層の連携のもと利用促進を図るとともに、引き続き利用者ニーズを生かした適正な管理に努められたい。</p> <p style="text-align: center;">農業企画課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、毎月実施している所管課とのミーティングを通して就業者から利用促進に関する情報を収集し、所管課と連携して利用者増加に向けた取組について検討してまいります。</p>

令和3年度財政援助団体等監査

意見・要望	意見・要望に対する対応
<p>5 公益社団法人宇都宮市シルバー人材センター (宇都宮市自転車駐車場等(11施設))</p>	
<p>ア 所管課に対するもの</p>	
<p>自転車駐車場等の管理については、レンタサイクル業務を含め自転車等の利用者の利便に供する施設として適切に実施されているところである。 所管課においては、特にモニタリングマニュアルに基づき指定管理者からの報告を十二分に確認し適切に指導するとともに、利用者ニーズや施設の状況を的確に把握し、施設の利便性向上と更なる適正な管理運営に努められたい。 さらに、レンタサイクルについては、観光目的の来訪者に対し駅の観光案内所においてレンタサイクルに関する情報提供を依頼するなど、現在、駐輪場で行っている餃子パンフレットやロードマップの配布と併せて観光目的の利用も一層取り込むことにより、更なる利用促進を図られたい。 今後とも、所管課と指定管理者とで連携を密にしながら、安全で快適な自転車利用環境の更なる向上を望むものである。</p> <p style="text-align: center;">道路保全課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、引き続き「指定管理者制度モニタリングマニュアル」に基づき指定管理者の管理運営業務を適切に確認・評価し、必要に応じて改善に向けた指導を行い、自転車駐輪場の更なる利便性の向上と適正な管理運営に努めてまいります。 また、駅の観光案内所や各駐輪場と連携を図り、レンタサイクルや観光案内のパンフレットの設置等、宇都宮のPRを行うことで、より多くの観光客にレンタサイクルを利用していただき、更なる利用促進を図ってまいります。</p>
<p>イ 団体に対するもの</p>	
<p>指定管理者は、救急箱や自転車整備のための工具、雨天時には雑巾を備え付けるなど、利用者目線に立ったきめ細かな対応を行っている。また、定期利用者が時間外にも利用できるよう所定の場所に自転車を移動するなど、利用者の利便性に配慮した取組を実施している。 今後とも、施設の管理については、引き続き現場での豊富な経験や知識を生かし、利用者の更なる利便性の向上に取り組むとともに、適正な管理に努められたい。</p> <p style="text-align: center;">道路保全課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、利用者の方からの声をよく聞き、御意見を聞き入れ、また、苦情は受け止め、定期的を実施する班長会議や駐輪場内定例会を通して、就業会員と事例や対応方法等の情報を共有し、改善を図ることで、利用者の方の更なる利便性の向上に努めてまいります。</p>

# 令和3年度財政援助団体等監査

意見・要望	意見・要望に対する対応
<p>6 全体を通じた意見及び要望</p> <p>今年度の財政援助団体等監査においては、「指定管理者等の協定書等に基づく適正な業務の実施や適正な経理事務の実施について」、「所管課の上記に対する指導監督について」及び「指定管理者の自主事業、目的外使用の手続等の適正な実施に係る所管課の指導について」を重点項目として実施した。</p> <p>各重点項目については、おおむね適正であると認められた。なお、所管課においては、経理事務や施設の改修等について、指定管理者がより適正な施設管理を行うため、「指定管理者制度モニタリングマニュアル」に基づき継続的に指導していく必要があることから、引き続き適時適切なモニタリングに努められたい。</p> <p>また、公の施設の設置者である本市の責任に鑑み、指定管理者制度を所管する経営管理課を中心とする内部管理部門においては、所管課や指定管理者、施設の実状を把握し、「指定管理者制度モニタリングマニュアル」に基づく指導の徹底や所管課への助言等、よりよい指定管理者制度となるよう引き続き所管課への的確な指導・助言に努められたい。</p> <p>併せて、民間事業者のノウハウを活用した「利用者サービスの向上」や「経費の縮減」をより一層推進するため、更に競争性が高まるよう、公募を原則とした事業者の募集の拡大にも努められたい。</p> <p>本監査の対象となった団体においては、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が減少する中、感染防止対策に取り組みながら可能な限り事業を実施したほか、老朽化の進んでいる施設を修繕することなどにより、利用者が快適に利用できるよう取り組んでいる様子が見えてくる。</p> <p>現在、密を避ける社会状況の中で、利用団体がより広い部屋の利用を希望したり少人数や家族での利用が増えたりするなど、利用形態に変化がみられることも確認された。このような需要の変化を的確に捉え、指定管理者においては豊富なノウハウを生かしながら施設の周知や利用促進に努め、所管課においては住民のニーズに合わせた施設づくりに努めることにより、公の施設の設置目的である住民の福祉の増進が図られるよう強く望むものである。</p> <p style="text-align: center;">対象部局共通事項</p> <p style="text-align: center;">経営管理課</p>	<p>意見・要望を踏まえ、所管課においては、指定管理者と連携を図りながら、「指定管理者制度モニタリングマニュアル」に基づき、適切なモニタリングを継続的に実施し、適正な施設管理の指導・監督に努めてまいります。</p> <p>また、経営管理課を中心とする内部管理部門においては、所管課や施設の実情等を把握し、所管課への適切な指導・助言に努めてまいります。</p> <p>併せて、民間事業者のノウハウを活用した「利用者サービスの向上」や「経費の縮減」をより一層推進するため、「宇都宮市指定管理者制度推進ガイドライン」において公募による事業者の募集を原則としているところであり、引き続き、外部の有識者の意見を伺いながら、事業者の募集の拡大に努めてまいります。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症の影響などによる利用形態等の変化については、意見箱の設置や所管課による定期的な指定管理者との意見交換などにより、施設の実情や住民のニーズを把握し、住民の福祉の増進が図られるよう努めてまいります。</p> <p>今後につきましても、公の施設の設置目的である住民の福祉の増進が図られるよう、所管課、指定管理者、内部管理部門が連携しながら、施設の利用促進と事業の推進に努めてまいります。</p>