

平成 19 年度

# 包括外部監査の結果報告書

公の施設の管理運営

奈良県包括外部監査人

公認会計士 森田祐司

# 目 次

第1. 要約 .....	1
1. 監査テーマと監査の概要 .....	1
2. 監査の結果.....	1
第2. 外部監査の概要 .....	4
1. 外部監査の種類 .....	4
2. 選定した特定の事件（テーマ） .....	4
3. 特定の事件（テーマ）を選定した理由 .....	4
4. 外部監査の方法（監査の要点及び主な監査手続） .....	5
5. 監査対象.....	6
6. 外部監査の実施期間 .....	6
7. 外部監査人補助者の資格と名前 .....	6
8. 利害関係.....	7
第3. 奈良県の公の施設の概要.....	8
1. 監査対象とした公の施設の一覧 .....	8
2. 監査対象とした公の施設の所在地 .....	10
3. 施設の収入及びコストの状況 .....	12
第4. 全般的な監査の結果及び結果に添えて提出する意見 .....	16
1. 施設管理全般について .....	16
2. 指定管理者制度導入施設について .....	54
3. 直営施設について .....	72
第5. 個別の監査の結果及び結果に添えて提出する意見 .....	80
1. 奈良県文化会館 .....	80
2. 新公会堂 .....	83
3. 檜原文化会館 .....	86
4. 県立美術館 .....	88
5. 民俗博物館 .....	91
6. 万葉文化館 .....	92
7. 国際奈良学セミナーhaus／吉城園 .....	94
8. 奈良公園／観光自動車駐車場 .....	97
9. 奈良県ヘリポート .....	100
10. 社会福祉総合センター .....	102
11. 心身障害者福祉センター .....	105
12. 視覚障害者福祉センター .....	108
13. 登美学園 .....	109
14. 筒井寮 .....	113
15. 総合リハビリテーションセンター／福祉住宅体験館／県営福祉パーク .....	117
16. 心身障害者福祉センター（歯科診療所） .....	125
17. 五条山荘 .....	131
18. 精華学院 .....	132
19. 西奈良県民センター／大渕池公園 .....	134
20. 女性センター .....	139
21. 中小企業会館 .....	141

22. 労働会館（奈良、中和、南和）	143
23. 高等技術専門校	147
24. 中央卸売市場	149
25. 農業大学校	152
26. 竜田公園	154
27. 大和民俗公園	155
28. 馬見丘陵公園	156
29. 凈化センター公園	160
30. 第二浄化センタースポーツ広場	164
31. 高等学校総合寄宿舎（畝傍寮、吉野寮、かぐやま寮）	166
32. 青少年野外活動センター	170
33. 県立図書情報館	172
34. 社会教育センター研修施設（研修棟・宿泊棟）	174
35. 同和問題関係史料センター	177
36. 檜原公苑	178
37. 県営プール	181
38. 檜原公苑（明日香庭球場）	184
39. 檜原考古学研究所附属博物館	187
第6. 別紙	189

## 第1. 要約

### 1. 監査テーマと監査の概要

平成19年度の包括外部監査では「公の施設の管理運営」をテーマに選定しました。奈良県では、平成14年2月に「公の施設改革推進指針」を策定して施設のあり方を抜本的に見直すとともに、「奈良県集中改革プラン」において「公の施設における民間委託等見直しの推進」を掲げています。また、これらに基づいて平成18年度より一部の施設について指定管理者制度を導入しているところです。

そこで、奈良県が保有する公の施設のうち、過去に包括外部監査の対象となった施設、河川、道路、学校等を除いた施設を対象として、個々の施設の管理運営体制について監査を行いました。監査要点としては、各施設における出納や契約、物品管理等の財務事務のほか、施設が有効かつ効率的に管理運営されているか、指定管理者に対するモニタリングは適切に行われているか、といったいわゆる3Eの観点からの監査も行っています。

具体的な監査手続きとしては、所管課から入手した書類の閲覧及び検討のほか、必要と認めた施設については現地を視察し、各施設の管理運営状況を実際に確認・検証しました。

### 2. 監査の結果

#### (1) 施設管理全般について

##### ① 施設のあり方は適切に検討されているか

貸館を実施している施設は横断的にあり方を検討すべきと思われます。特に、近接して貸館を行っている施設は貸館機能を集約化することを検討する必要があります。また、南和労働会館、青少年野外活動センター、高等学校総合寄宿舎(吉野寮)の3施設については、利用状況や施設の老朽化などから判断して、施設のあり方を抜本的に見直す必要があります。

##### ② 施設利用者の意見は施設運営に反映されているか

施設利用者の意見を把握するための手段として利用者満足度調査を実施していますが、対象施設を拡充するとともに、結果を詳細に分析して具体的な改善

計画に結び付ける必要があります。

③ 施設は有効かつ効率的に利用されているか

施設が有効かつ効率的に利用されているか検討するために、利用度とコストの両面から施設を横断的に分析することによって各施設の状況を可視化し、改善の糸口を見出しが望れます。

④ 施設の維持管理は適切に行われているか

耐震改修はもとより耐震化診断も行われていない施設が多数存在します。平成20年度から実施する「県有建築物耐震化等プログラム」を着実に実行する必要があります。また、今後は施設の建替による支出が多額に発生することが予想されますので、建替需要を見越して施設のあり方を検討する必要があります。

(2) 指定管理者制度導入施設について

① 指定管理者選定手続は適正かつ公平に行われているか

行政運営の透明性という観点から、指定管理者は原則公募すべきと考えます。また、単に形式上公募とするのではなく、現状の施設運営にかかる人員やコストの情報、リスク分担などについて明らかにし、事業者の参加を促すようにする必要があります。

② 指定管理者に対するモニタリングは適切に行われているか

指定管理者を適切にモニタリングするためには、評価の基準となる運営目標を定める必要があり、運営目標にはできる限り数値目標を盛り込み、項目や水準は隨時見直すべきです。また、運営目標の達成度は厳格に評価し、達成されていない場合には具体的な改善計画を報告させる必要があります。あわせて、指定管理者応募時の事業報告書に記載されていた事項についても進捗状況をモニタリングすべきです。

また、委託料とは別に修繕料を実額精算としている施設がありますが、支出を証する書類の確認が不十分でした。

③ 指定管理者制度の導入により支出削減効果が見られるか

多くの施設で支出削減効果が見られましたが、一部の施設において、少なくとも単年度では県の負担額が増加している施設がありました。できるだけ早期に支出削減効果が発揮できるような委託料とすべきです。

また、指定期間中に重要な外部環境の変化が起こっていましたが、委託料の見直しが行われていないケースがありました。そのような状況の場合、速やかに委託料の見直しを検討すべきです。

④ 指定管理者制度の導入によりサービスは向上したか

開館時間の延長や集客イベントの実施などほとんどの施設でサービス向上が図られていますが、一部の施設については具体的なサービス向上が見られませんでした。

(3) 直営施設

① 指定管理者制度を導入しない理由は妥当か

現時点での直営施設が指定管理者制度を導入していない理由はそれぞれ妥当であると思われます。ただし、法令等の定めがある場合や廃止が検討されている場合などを除き、できる限り積極的に指定管理者制度導入を検討すべきです。

② 委託契約の契約方法及び契約内容は妥当か

平成 16 年度以降の 100 万円以上の契約 251 件のうち、指名競争入札が 113 件（不落随意契約を含む）、随意契約が 138 件でしたが、平成 18 年度分の落札率平均は約 96% となっており、競争原理が十分に働いていない可能性があります。原則として一般競争入札を導入し、競争環境の整備、透明性の向上を達成することが望まれます。

一方、近年の予算削減により予定価格が切り下げられており、不落随意契約が散見されます。予定価格を引き下げる場合は原則として仕様を変更し、受注業者が適正な利潤を確保できる契約とすべきです。また、清掃業務や警備業務など同種の委託契約は一括して行うことも検討すべきです。

## 第2. 外部監査の概要

### 1. 外部監査の種類

地方自治法（以下、「法」という。）第252条の37第1項の規定による包括外部監査

### 2. 選定した特定の事件（テーマ）

#### (1) 外部監査の対象

公の施設の管理運営

#### (2) 監査対象期間

原則として平成18年度

（必要に応じて、過年度及び平成19年度についても対象とした。）

### 3. 特定の事件（テーマ）を選定した理由

公の施設とは、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設であるが（法244条第1項）、平成15年6月に地方自治法の一部を改正する法律が公布（同年9月に施行）され、公の施設の管理に指定管理者制度が導入された。これにより、公の施設の管理状況全般について点検して指定管理者制度を積極的に活用することが求められており、平成18年9月2日以降は、従来管理委託方式をとっていた施設について直営方式か指定管理者制度かのいずれかにより公の施設を管理することとなり、また、従来直営方式で管理していた施設についても指定管理者制度を導入する施設が出てきている。

奈良県では、平成14年2月に「公の施設改革推進指針」（平成17年3月最終改訂）（以下、「改革指針」という。）を策定して施設のあり方を抜本的に見直すとともに、平成18年3月に発表された「奈良県集中改革プラン」において「公の施設における民間委託等見直しの推進」を掲げている。これらの管理運営体制が住民サービスの向上及び経費節減の観点から適切であるか検証することは意義があり、かつ時宜に適ったものであると判断した。

なお、平成18年度の包括外部監査（テーマ：「資産の管理状況等について」）に

において実施した県有施設の管理状況に対する監査結果を踏まえ、本年度の監査においては、個々の施設の管理運営体制についてより具体的に踏み込んだ監査を行うものである。

#### 4. 外部監査の方法（監査の要点及び主な監査手続）

##### (1) 監査の要点

###### ① 施設管理全般

- ・ 施設のあり方は適切に検討されているか
- ・ 施設の運営目標は適切に設定され、結果の評価がなされているか
- ・ 施設利用者の意見は施設運営に反映されているか
- ・ 施設は有効かつ効率的に利用されているか
- ・ 施設の維持管理は適切に行われているか
- ・ 施設の利用料金は適切な水準となっているか
- ・ その他財務事務は適切に執行されているか

###### ② 指定管理者制度導入施設

- ・ 指定管理者選定手続は適正かつ公平に行われているか
- ・ 基本協定書（以下、「協定書」という。）の内容は適切か
- ・ 指定管理者に対するモニタリングは適切に行われているか
- ・ 指定管理者制度の導入により支出削減効果が見られるか
- ・ 指定管理者制度の導入によりサービスは向上したか

###### ③ 直営施設

- ・ 指定管理者制度を導入しない理由は妥当か
- ・ 委託契約の契約方法及び契約内容は妥当か

##### (2) 主な監査手続

###### ① 所管課へ質問票の送付・回収及び追加質問

###### ② 改革指針対象施設について、運営評価に関する書類の閲覧及び検討

- ③ 利用者満足度調査の結果の閲覧及び検討
- ④ 指定管理者制度導入施設について、指定管理者選定資料、協定書、指定管理者の提出書類（事業計画書、事業実績報告書等）、指定管理者に対する事業評価結果通知の閲覧及び検討
- ⑤ 直営施設について、委託契約に関連する資料の閲覧及び検討
- ⑥ 必要と認めた施設について、現地視察、現金等の現物確認、備品の現物確認、及び関連帳票の閲覧及び検討
- ⑦ その他監査人が必要と認めた監査手続

## 5. 監査対象

平成 18 年度末時点で奈良県が保有する公の施設について、県立病院、流域下水道、県営住宅、県営水道、河川、道路、学校教育法に基づく学校等を除き、「第 3. 奈良県の公の施設の概要 1. 監査対象とした公の施設の一覧」に記載した施設を対象とした。県立病院については平成 11 年度に、流域下水道については平成 14 年度に、県営住宅については平成 16 年度に、県営水道については平成 13 年度に包括外部監査の対象となっているため、今回の監査対象から除外した。

## 6. 外部監査の実施期間

平成 19 年 8 月 1 日から平成 20 年 3 月 21 日まで

## 7. 外部監査人補助者の資格と名前

公認会計士 酒井 清  
公認会計士 大西寛文  
公認会計士 世羅 徹  
公認会計士 鈴木 亮  
公認会計士 井上純子  
公認会計士 常峰和子

## **8. 利害関係**

包括外部監査の対象とした事件につき、法第 252 条の 29 の規定により記載すべき利害関係はない。

### 第3. 奈良県の公の施設の概要

#### 1. 監査対象とした公の施設の一覧

監査対象とした公の施設は、以下のとおりである。

所管課名	施設名	現地 往査	管理形態 及び 管理者		市町村名	地番	施設所在地
			管理形態	管理者			
文化国際課	奈良県文化会館	A,B	直営		奈良市	登大路町6-2	
	新公会堂	A	直営		奈良市	春日野町101番地	
	橿原文化会館	A	直営		橿原市	北八木町3-65-5	
	県立美術館	A	直営		奈良市	登大路町10-6	
	民俗博物館		直営		大和郡山市	矢田町545	
	万葉文化館		指定管理	開奈良県万葉文化振興財団	高市郡明日香村	飛鳥10番地	
	国際奈良学セミナーハウス		指定管理	奈良交通・近鉄管理グループ	奈良市	登大路町63番地	
観光課	観光自動車駐車場（登大路）	B	直営		奈良市	登大路町	
	観光自動車駐車場（大仏前）		直営		奈良市	水門町	
	観光自動車駐車場（高畑）		直営		奈良市	高畑町	
	奈良公園	A	直営		奈良市	春日野町	
	吉城園		指定管理	奈良交通・近鉄管理グループ	奈良市	登大路町59-4	
交流政策課	奈良県ヘリポート	C	直営		奈良市	矢田原町2446番地	
福祉政策課	社会福祉総合センター		指定管理	社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会	橿原市	大久保町320-11	
障害福祉課	心身障害者福祉センター		直営		磯城郡田原本町	宮森34-4	
	視覚障害者福祉センター		直営		橿原市	大久保町320-11	
	登美学園	A	直営		奈良市	普野台2-43	
	筒井寮	A	直営		大和郡山市	舟後庄町423	
	総合リハビリテーションセンター		指定管理	社会福祉法人 奈良県社会福祉事業団	磯城郡田原本町	大字多722番地	
	心身障害者福祉センター（歯科診療所）（注1）		指定管理	社奈良県歯科医師会	橿原市	大久保町320-11	
長寿社会課	五条山庄		直営		奈良市	六条西4-6-7	
	福祉住宅体験館		指定管理	社会福祉法人 奈良県社会福祉事業団	磯城郡田原本町	大字多722番地	
こども家庭課	精華学院	A	直営		奈良市	高橋町172	
県民生活課	西奈良県民センター		指定管理	青垣協同組合グループ	奈良市	登美ヶ丘2丁目1-51	
男女共同参画課	女性センター		直営		奈良市	東向南町6	
商工課	中小企業会館		直営		奈良市	登大路町38-1	
雇用労政課	奈良労働会館	C	直営		奈良市	西木辻町93-6	
	中和労働会館	C	直営		大和高田市	西町1-60	
	南和労働会館	C	直営		吉野郡大淀町	下湖1000	
	高等技術専門校	A,B	直営		磯城郡三宅町	石見440	
農政課	中央卸売市場	B	直営		大和郡山市	筒井町957-1	
農業水産振興課	農業大学校		直営		橿原市	池之内130-1	
公園緑地室	竜田公園		直営		生駒郡斑鳩町	稻葉車瀬2-553	
	大和民俗公園		直営		大和郡山市	矢田町545	
	馬見丘陵公園	A	直営		北葛城郡河合町	佐味田2202	
	大淵池公園		指定管理	青垣協同組合グループ	奈良市	中山町西1丁目	
	浄化センター公園		指定管理	株森組・総合スポーツ施設㈱グループ	大和郡山市	須田部南町160	
	県営福祉パーク		指定管理	社会福祉法人 奈良県社会福祉事業団	磯城郡田原本町	大字多722番地	
下水道課	第二浄化センタースポーツ広場		指定管理	㈱サンアメニティ	北葛城郡広陵町	蒼野	
総務福利課	高等学校総合寄宿舎（歎傍寮）		直営		橿原市	御坊町2	
	高等学校総合寄宿舎（吉野寮）		直営		吉野郡吉野町	丹治250-1	
	高等学校総合寄宿舎（かぐやま寮）		直営		橿原市	宋和町32-1	
	青少年野外活動センター		直営		奈良市	都祁吐山町2040	
生涯学習課	県立図書情報館	A	直営		奈良市	大安寺西1丁目1000番地	
	社会教育センター研修施設（研修棟）（注2）		直営		葛城市	寺口	
	社会教育センター研修施設（宿泊棟）（注2）		指定管理	㈱奈良県文化事業団（注3）	葛城市	寺口	
	人権教育課 同和問題関係史料センター		直営		奈良市	大安寺1-23-1	
保健体育課	橿原公苑	A	直営		橿原市	歎傍町53	
	県営プール		指定管理	㈱エヌ・エス・アイ	奈良市	三条大路1丁目691-1	
	橿原公苑（明日香庭球場）		指定管理	㈲ハードボールテニス	高市郡明日香村	小山183	
文化財保存課	橿原考古学研究所附属博物館	A	直営		橿原市	歎傍町50-2	

(注1) 歯科診療所は社会福祉総合センター内にあるが、単独で指定管理者制度が導入されているため区分している。

(注2) 同一の施設であるが、社会教育センター研修施設の中の研修棟と宿泊棟では管理形態が異なるため分けて記載している。

(注3) 平成18年9月から指定管理者制度を導入しており、平成18年8月までは直営である。

このうち現地往査の対象としたのは、表の「現地往査」欄に A,B,C の記号を付した 19 施設であり、次のいずれかの条件に該当する施設である。

A：平成 18 年度の県税負担額<sup>1</sup>が 1 億円以上かつ収入が 1 千万円以上の施設

B：平成 18 年度の収入が 1 億円以上の施設

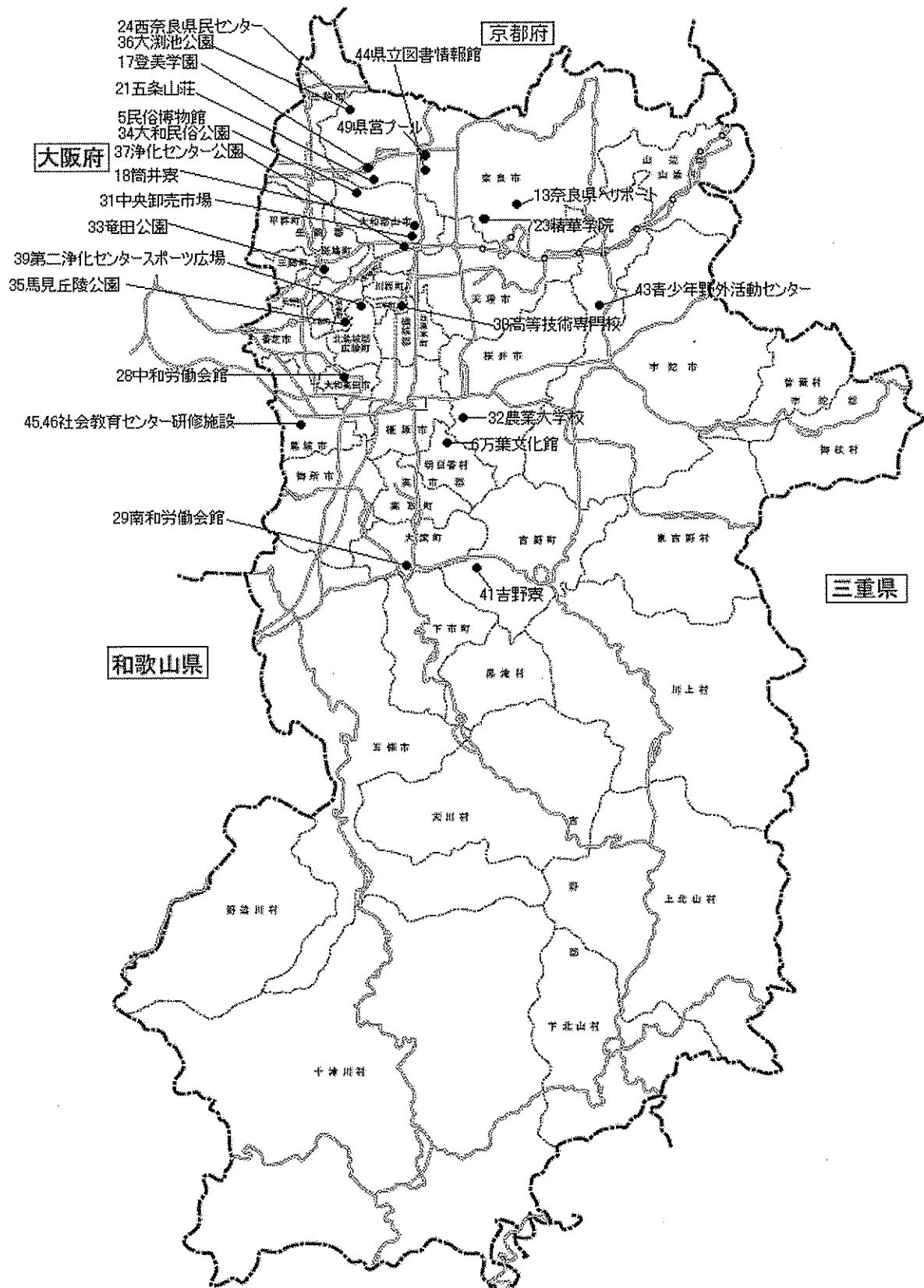
C：利用度や必要性の面から監査人が特に現地往査を必要と認めた施設

---

<sup>1</sup> 施設の運営コストはいくつかの財源でまかなわれているが、施設の利用に伴う使用料・手数料などを除く一般財源等で負担している部分を「県税負担額」と表現している。

## 2. 監査対象とした公の施設の所在地

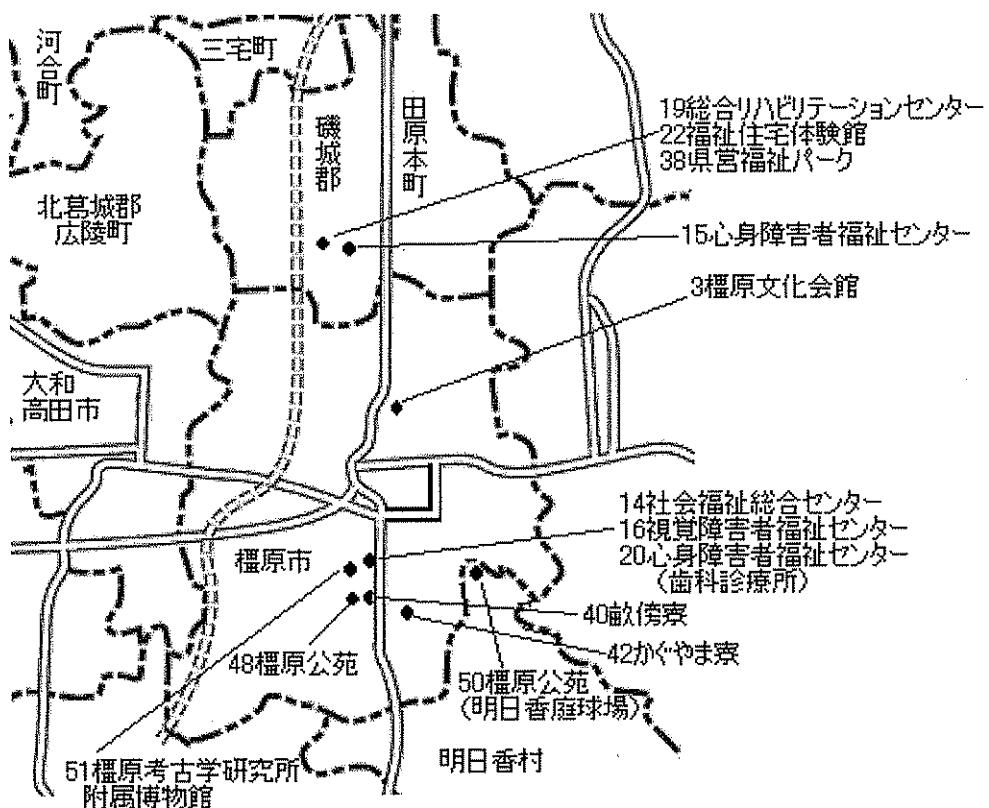
<奈良県全域>



<奈良市周辺>



<橿原市周辺>



### 3. 施設の収入及びコストの状況

各施設の平成16年度から平成18年度における収入及びコストの状況は次ページ以降に掲げる表のとおりである。計算は以下の方法により行っている。

1. 収入及びコストは企業会計で用いられる発生主義を基礎として算定している。  
したがって、収入には地方債発行額を含めず、コストには施設整備費や地方債元金償還額を含めない一方で、施設整備費に係る減価償却費を計上し、減価償却費を含めた1年間の施設運営に要したコストの総額を「フルコスト」として算定している。
2. 減価償却費の計算については、監査時において既に県が減価償却計算を行っている施設はこれを利用し、他の施設については所管課から回答を得た施設整備費の金額に基づいて監査人が算定した。監査人が算定時に用いた耐用年数は「新地方公会計制度実務研究会報告書（平成19年10月17日総務省）」に基づいている。
3. 収入には「使用料・手数料・国庫支出金」の他、「国庫負担分の減価償却費」を含めている。すなわち、減価償却費の計算において、施設の建設資金の一部を国庫支出金によった場合には減価償却費のうちの一部は国の負担となつており実質的な県の負担とはなっていない。このため、実質的に県の負担となっていない国庫負担分の減価償却費相当額は収入に含め、最終的な「県税負担額」は実質的に県の負担となった金額を算定している。
4. 複数の施設を一括して指定管理者制度を導入している場合（国際奈良学セミナーハウス／吉城園、総合リハビリテーションセンター／福祉住宅体験館／県営福祉パーク、西奈良県民センター／大渕池公園）は、指定管理者に対する委託料を積算資料等により按分して各施設の「その他経費」に計上している。

なお、奈良県では公の施設改革推進指針の対象となっている28施設について、企業会計的手法によりバランスシートと行政コスト計算書を作成し減価償却費等のコストを含め経営状況をわかりやすく伝える取組を行っている。次ページの各施設の收支の状況表の数値と県で作成・公表している行政コスト計算書の数値の差異は、県の試算方法と監査人の試算方法との違いにより生じたものである。



(単位：千円)

五条山莊		福祉住宅体験館		精華学院					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	2,771	2,170	1,939	769	823	—	59,174	50,888	51,273
国庫負担分の減価償却費	—	—	—	8,360	8,360	8,360	—	—	—
収入合計額	2,771	2,170	1,939	9,129	9,183	8,360	59,174	50,888	51,273
正職員人件費	—	—	—	—	—	—	176,362	167,933	174,320
その他経費	18,066	16,767	14,155	52,616	50,321	40,639	42,507	45,749	56,626
支出合計	18,066	16,767	14,155	52,616	50,321	40,639	218,869	213,682	230,946
減価償却費	—	—	—	22,901	22,901	22,901	13,540	13,540	13,540
フルコスト	18,066	16,767	14,155	75,517	73,222	63,540	232,409	227,222	244,486
県税負担額	15,295	14,597	12,216	66,388	64,039	55,180	173,235	176,334	193,213
西奈良県民センター		女性センター		中小企業会館					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	2,490	2,799	—	4,720	4,538	4,131	19,477	19,225	19,025
国庫負担分の減価償却費	—	—	—	—	—	—	—	—	—
収入合計額	2,490	2,799	—	4,720	4,538	4,131	19,477	19,225	19,025
正職員人件費	10,142	8,073	—	49,650	49,348	55,100	6,360	5,536	4,859
その他経費	9,700	8,461	12,887	41,652	39,939	39,909	28,370	25,398	23,022
支出合計	19,842	16,534	12,887	91,302	89,287	95,009	34,730	30,929	27,881
減価償却費	1,773	1,773	1,773	9,861	10,680	10,680	19,109	19,109	19,109
フルコスト	21,615	18,907	14,660	101,163	99,967	105,689	53,839	50,038	46,990
県税負担額	19,125	15,508	14,660	96,443	95,429	101,558	34,362	30,813	27,965
奈良労働会館		中和労働会館		南和労働会館					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	7,487	7,793	7,528	3,031	2,951	2,889	1,096	1,077	870
国庫負担分の減価償却費	—	—	—	—	—	—	—	—	—
収入合計額	7,487	7,793	7,528	3,031	2,951	2,889	1,096	1,077	870
正職員人件費	10,858	11,168	11,257	5,662	3,630	3,643	10,681	3,630	3,643
その他経費	16,569	17,251	16,561	17,672	14,638	14,888	15,016	15,312	12,080
支出合計	27,427	28,419	27,818	23,334	18,268	18,531	25,697	18,942	15,723
減価償却費	12,552	12,552	12,552	2,978	2,978	2,978	4,630	4,630	4,630
フルコスト	39,979	40,971	40,370	26,312	21,246	21,509	30,327	23,572	20,353
県税負担額	32,492	33,178	32,842	23,281	18,295	18,620	29,231	22,495	19,483
高等技術専門校		中央御亮市市場		農業大学校					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	100,685	94,566	102,586	673,379	656,367	647,102	5,940	5,292	4,396
国庫負担分の減価償却費	3,934	3,934	3,926	69,669	69,669	69,669	3,034	3,034	4,722
収入合計額	104,619	98,500	106,512	743,048	726,036	716,771	8,974	8,926	9,118
正職員人件費	202,565	205,368	201,791	205,005	166,841	167,250	251,553	236,378	126,620
その他経費	1,318	1,730	7,801	492,534	460,458	429,287	52,322	46,893	45,258
支出合計	203,883	207,098	209,592	697,539	627,299	596,537	303,875	283,271	171,878
減価償却費	13,469	13,469	13,453	268,970	268,970	268,970	11,516	11,516	14,892
フルコスト	217,352	220,567	223,045	966,509	896,269	865,507	315,391	294,787	186,770
県税負担額	112,733	122,067	116,533	223,461	170,233	148,736	306,417	286,461	177,652
竜田公園		大和民俗公園		馬見丘陵公園					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	—	—	—	—	—	—	22	35	23
国庫負担分の減価償却費	10,050	10,050	10,050	15,008	15,008	15,008	88,650	91,625	95,670
収入合計額	10,050	10,050	10,050	15,008	15,008	15,008	88,672	91,660	95,693
正職員人件費	16,279	16,385	16,438	—	—	—	15,710	15,757	15,077
その他経費	17,244	7,678	8,891	35,748	29,887	25,137	155,880	117,290	107,815
支出合計	33,523	24,063	24,829	35,748	29,887	25,137	171,590	133,047	122,892
減価償却費	20,858	20,858	20,858	63,406	63,406	63,406	253,782	260,309	269,064
フルコスト	54,381	44,921	45,687	99,154	93,293	88,543	426,372	393,356	391,956
県税負担額	44,331	34,871	35,637	84,146	78,285	73,535	336,700	301,696	296,263
大池池公園		浄化センター公園		県営福利パーク					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	3,489	3,170	—	23,524	3,282	—	—	—	—
国庫負担分の減価償却費	17,426	17,426	17,426	16,813	16,813	16,813	7,175	7,175	7,175
収入合計額	20,915	20,596	17,426	40,337	20,095	16,813	7,175	7,175	7,175
正職員人件費	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他経費	31,185	31,964	17,183	56,887	50,114	26,800	11,003	4,886	4,294
支出合計	31,185	31,964	17,183	56,887	50,114	26,800	11,003	4,886	4,294
減価償却費	31,478	31,478	31,478	35,775	35,775	35,775	25,783	25,783	25,878
フルコスト	62,663	63,442	48,661	92,662	85,889	62,575	36,786	30,669	30,172
県税負担額	41,748	42,846	31,235	52,325	65,794	45,762	29,611	23,494	22,997

(単位：千円)

年度	第二浄化センタースポーツ広場		高等学校総合寄宿舎（教傍寮）		高等学校総合寄宿舎（吉野寮）		県立図書情報館					
	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度						
使用料・手数料・国庫支出金	13,272	1,361	—	2,094	1,792	1,849	718	629				
国庫負担分の減価償却費	—	—	—	—	—	—	—	—				
収入合計額	13,272	1,361	—	2,094	1,792	1,849	718	629				
正職員人件費	9,433	9,066	—	9,895	9,949	9,824	18,916	19,023				
その他経費	24,571	15,336	12,200	21,098	19,911	19,374	22,151	20,564				
支出合計	34,004	24,402	12,200	30,993	29,860	29,198	41,067	39,587				
減価償却費	22,485	22,485	22,485	2,362	2,362	2,362	2,710	2,710				
フルコスト	56,489	46,887	34,685	33,355	32,222	31,560	43,777	42,297				
県税負担額	43,217	45,526	34,685	31,261	30,430	29,711	43,059	41,668				
高等学校総合寄宿舎（かぐやま寮）	青少年野外活動センター		県立図書情報館		同		和問題関係史料センター					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度			
使用料・手数料・国庫支出金	1,902	2,017	2,209	9,087	8,156	7,973	—	4,038	10,026			
国庫負担分の減価償却費	—	—	—	706	706	706	—	—	—			
収入合計額	1,902	2,017	2,209	9,793	8,862	8,679	—	4,038	10,026			
正職員人件費	36,956	37,171	36,670	95,142	88,346	89,655	—	199,344	203,477			
その他経費	21,059	19,753	19,074	50,979	37,681	34,927	—	171,930	312,819			
支出合計	58,015	56,924	55,744	146,121	126,027	124,582	—	371,274	516,296			
減価償却費	10,827	10,827	10,827	9,379	9,379	9,488	—	167,606	168,943			
フルコスト	68,842	67,751	66,571	155,500	135,406	134,070	—	538,880	685,239			
県税負担額	66,940	65,734	64,362	145,707	126,544	125,391	—	534,842	675,213			
社会教育センター研修施設（研修棟）	社会教育センター研修施設（宿泊棟）		同		和問題関係史料センター		櫻原公苑		県営プール		櫻原公苑（明日香庭球場）	
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	5,049	5,236	5,183	24,915	25,149	13,331	—	—	—	—	—	—
国庫負担分の減価償却費	3,193	3,193	3,193	—	—	—	—	—	—	—	—	—
収入合計額	8,242	8,429	8,376	24,915	25,149	13,331	—	—	—	—	—	—
正職員人件費	66,526	67,408	68,567	—	—	—	—	24,696	24,968	25,484	—	—
その他経費	50,886	39,718	35,872	24,915	24,671	10,127	12,258	10,715	10,072	—	—	—
支出合計	117,412	107,126	104,439	24,915	24,671	10,127	36,954	35,683	35,556	—	—	—
減価償却費	46,911	46,911	46,911	18,723	18,723	18,723	8,425	8,425	8,425	—	—	—
フルコスト	164,323	154,037	151,350	43,638	43,394	28,850	45,379	44,108	43,981	—	—	—
県税負担額	156,081	145,608	142,974	18,723	18,245	15,519	45,379	44,108	43,981	—	—	—
櫻原公苑	県営プール		櫻原公苑（明日香庭球場）		同		和問題関係史料センター		櫻原公苑		県営プール	
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	34,067	35,399	29,048	24,375	18,780	—	6,364	6,428	—	—	—	—
国庫負担分の減価償却費	11,183	11,183	11,183	1,864	1,864	1,864	308	308	308	—	—	—
収入合計額	45,250	46,582	40,231	26,239	20,644	1,864	6,672	6,736	6,736	—	—	—
正職員人件費	162,531	163,103	139,796	22,397	22,316	—	6,203	6,294	—	—	—	—
その他経費	160,333	137,795	119,051	47,019	40,580	22,476	9,425	8,332	4,546	—	—	—
支出合計	322,864	300,898	258,847	69,416	62,896	22,476	15,628	14,626	4,546	—	—	—
減価償却費	154,605	154,605	154,605	25,038	25,038	25,038	7,970	7,970	7,970	—	—	—
フルコスト	477,469	455,503	413,452	94,454	87,934	47,514	23,598	22,596	12,516	—	—	—
県税負担額	432,219	408,921	373,221	68,215	67,290	45,650	16,926	15,860	12,208	—	—	—
櫻原考古学研究所附属博物館	櫻原公苑		県営プール		櫻原公苑（明日香庭球場）		同		和問題関係史料センター		櫻原公苑	
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
使用料・手数料・国庫支出金	15,535	12,283	15,822	—	—	—	—	—	—	—	—	—
国庫負担分の減価償却費	2,200	2,200	2,200	—	—	—	—	—	—	—	—	—
収入合計額	17,735	14,483	18,022	—	—	—	—	—	—	—	—	—
正職員人件費	55,910	56,007	56,063	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他経費	64,939	53,657	50,446	—	—	—	—	—	—	—	—	—
支出合計	120,849	109,664	106,509	—	—	—	—	—	—	—	—	—
減価償却費	44,725	44,725	44,725	—	—	—	—	—	—	—	—	—
フルコスト	165,574	154,389	151,284	—	—	—	—	—	—	—	—	—
県税負担額	147,839	139,906	133,212	—	—	—	—	—	—	—	—	—

\*1 以下の施設については、平成 18 年度より指定管理者制度を導入しているため県に料金収入は発生していない（利用料金制導入）。

（万葉文化館、国際奈良学セミナーハウス、吉城園、社会福祉総合センター、心身障害者福祉センター（歯科診療所）、福祉住宅体験館、西奈良県民センター、大渕池公園、浄化センター公園、県営福祉パーク、第二浄化センタースポーツ広場、社会教育センター研修施設（宿泊棟）（平成 18 年 9 月から）、県営プール、櫻原公苑（明日香庭球場））

\*2 県立図書情報館は、平成 17 年 11 月 3 日に開業している。

## 第4. 全般的な監査の結果及び結果に添えて提出する意見

### 1. 施設管理全般について

#### (1) 施設のあり方は適切に検討されているか

奈良県では、平成14年2月に改革指針を策定して施設のあり方を抜本的に見直すこととしているが、その中で、公の施設の改革にあたっては、「県と民間、地元との役割分担の視点を踏まえ、『施設の必要性』、『施設の利用状況』、『利用者負担割合』等を総合的に勘案し、民間活用、地元移管、指定管理者制度への移行、さらには施設の休廃止も含めた施設のあり方を検討するとされている」とし、さらに具体的な方向性の検討にあたっては、次のような点に留意し改革方向を示すものとするとしている。

①民間活用：設置の意義が薄れた施設、他の施設との競合等により施設の利用率が低い施設等、県として引き続き施設を維持する必要のない施設については休廃止（公の施設としては廃止するが、民間事業者による自主的運営に委ねる方法も含む。）する。

②地元移管：①の施設のうち、利用者は減少しているが、地元住民の一定の利用が見込める施設については、地元移管を行う。

③一定の利用者が今後とも見込め、公の施設として引き続き存続する施設については、次の手法を積極的に導入する。

A. 指定管理者制度への移行：民間事業者による効果的・効率的管理運営が期待できるものについては積極的に指定管理者制度へ移行させる。

B. 直営のまま外部委託を推進：直営とするものについても、コスト比較を行ったうえ、業務の外部委託を推進する。

C. 数値目標の設定：総じて、目標志向型運営の徹底を図るため、経営改善の目標数値の設定を行い達成度評価を実施する。

そこで、平成17年度及び平成18年度において改革指針対象となった施設について、平成17年度の改革方針に基づいて上記①～③に分類し、各施設の改革方針が妥当か、改革方針に沿って改革が行われているかどうかについて、改革指針①、

②、③A、③B に関連する「改革の方向性」の観点から検討した。

なお、改革指針③C に関連する「数値目標の設定」については、「(2) 施設の運営目標は適切に設定され、目標に基づいた評価がなされているか」において検討する。

各施設の改革方針は以下のとおりである。

管理対象施設名	平成17年度 改革方針			平成18年 度の状況	平成18年度 改革方針			改革方針についての評価
	存続 しない	存続 する 指定 管理 導入 推進	存続 する 外部 委託 推進		存続 しない	存続 する 指定 管理 導入 推進	存続 する 外部 委託 推進	
奈良県文化会館	○	○	直営		○	○		指定管理者制度導入の方向で検討が行われている。問題なし。
新公会堂	○	○	直営		○	○		指定管理者制度導入の検討を行っている中で、新たな人材登用により、施設の活性化を図る取組みがなされている。問題なし。
橿原文化会館	○	○	直営		○	○		指定管理者制度導入の方向で検討が行われている。問題なし。
県立美術館	○		直営		○			外部委託が推進されている。問題なし。
民俗博物館	○		直営		○			外部委託が推進されている。問題なし。
万葉文化館	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
国際奈良学セミナー	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
ハウス								
観光自効車駐車場 (登大路)			直営					改革の方向性を明らかにする必要がある。ただし、施設のあり方としては現状のままで問題はない。
観光自効車駐車場 (大仏前)			直営					
観光自効車駐車場 (高畠)			直営					
奈良公園								改革の方向性を明らかにする必要がある。ただし、外部委託は推進されており、取り組み状況に問題はない。
シルクロード交流館 (注1)			直営					
吉城園	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
社会福祉総合センター	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
総合リハビリテーション センター	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
福祉住宅体験館	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
西奈良原民センター	○		指定管理		○			指定管理者制度導入済。問題なし。
中小企業会館		○	直営		○			外部委託は推進されているが、周辺の県有施設も含めて一体的に検討する必要があり、貸館を実施している近隣施設との関係も踏まえてあり方を検討すべき。
奈良労働会館			直営					改革の方向性を明らかにする必要がある。ただし、施設のあり方としては現状のままで問題はない。
中和労働会館			直営					
南和労働会館			直営					改革の方向性を明らかにする必要がある。その上で、施設のあり方を抜本的に見直すべき。
馬見丘陵公園館			直営					改革の方向性を明らかにする必要がある。ただし、施設のあり方としては現状のままで問題はない。
大洞池公園	○		指定管理		○			改革の方向性を明らかにする必要がある。その上で、施設のあり方を抜本的に見直すべき。
浄化センター公園	○		指定管理		○			平成17年度に開館したばかりであり、方向性は検討中である。問題なし。
第二浄化センタースポーツ広場	○		指定管理		○			平成19年4月より指定管理者制度導入している。問題なし。
青少年野外活動センター			直営					平成17年度に開館したばかりであり、方向性は検討中である。問題なし。
県立図書情報館			直営					平成19年4月より指定管理者制度導入している。問題なし。
社会教育センター研修施設 (研修棟)	○		直営		○			H20年度から民間移管の方向で進められており、問題なし。
社会教育センター研修施設 (宿泊棟)	民間 移管	○	指定管理 (注2)	民間 移管	○			平成21年のインターハイ終了後に指定管理を導入する方向で進められている。問題なし。
橿原公苑	○	○	直営		○	○		指定管理者制度導入済。問題なし。
県営プール	○		指定管理		○			改革の方向性を明らかにする必要がある。ただし、施設のあり方としては現状のままで問題はない。
橿原考古学研究所附属博物館			直営					
施設数	1	17	7	1	4	7	13	

(注1) 奈良公園シルクロード交流館は奈良公園内にある施設である。

改革指針の対象となっているのは、奈良公園の中にある奈良公園シルクロード交流館のみである。

(注2) 平成18年9月より指定管理者制度を導入している。

## ① 貸館を行っている施設については横断的にあり方を検討すべき（意見）

県は貸館を実施している施設を複数保有しているが、そのうち下表に記載した5つの施設についてはすべて奈良市内にあり、直線距離で約2km圏内に位置している。

施設名	平成18年度稼働率
奈良県文化会館 <sup>*1</sup>	66.0%
新公会堂 <sup>*1</sup>	34.1%
女性センター <sup>*2</sup>	48.5%
中小企業会館	50.0%
奈良労働会館	41.9%

<sup>\*1</sup> 奈良県文化会館及び新公会堂は貸会議室の稼働率を記載している。また、稼働率は「利用日数÷開館日数」で算定している（その他の施設の稼働率は「利用枠数÷利用可能枠数」で算定している）。

<sup>\*2</sup> 女性センターは施設の使用を認めているケースもあるので、貸館施設とみなして分析している（以下同様）。数値は和室、講座室1・2、多目的スタジオの稼働率であり、一部自主事業での利用も含む。

これらは設置目的が異なるものの、実態としては特に目的の制限なく貸館の利用を受け入れており、利用者側からすれば特に区別なく利用しているものと思われる。いずれの施設も稼働率が高いとは言えない状況であり、近接した地域に貸館を行っている複数の施設が存在する意義は乏しい。貸館施設として存続させるかどうかを含めての検討が必要である。

また、貸館を実施している施設については情報の共有・公開を進めることを検討すべきである。どこにどのような規模・設備の貸館があるかといった情報や空き状況の情報を県の貸館施設全体で共有・公開することで利用者の利便性は高まるものと考えられるし、また、時間帯や曜日によっては満室となっている場合でも、近隣施設の利用を促すことにより稼働率を高める効果も期待できる。実際、担当者間でのやり取りによりある貸館施設で予約が取れなかつた利用者に他の貸館施設を紹介するようなことは行われているようであり、これを全庁的な取組みに発展させる必要がある。将来的には、県下市町村の貸館施設も統合した形での情報共有・公開に拡大させることが望ましい。

## ② 南和労働会館は施設のあり方を抜本的に見直すべき（意見）

公の施設は設置目的どおりに利用されるべきであるが、施設の有効利用という観点からは目的外利用を認めることが合理的である。これについて、稼働率と利用目的から公の施設の方向性を考えた場合、次のように分類されると思われる。

- A. 目的どおりの利用がなされており、稼働率が高ければそのまま存続
- B. 稼働率が高くても目的外利用の割合が大きくなっている場合には、その設置目的自体が妥当かどうかを見直す必要あり
- C. 稼働率が低くなっている場合であっても目的どおりの利用となっているのであれば、規模自体の縮小を図る、目的外利用により有効利用を図るなどの方策を検討すべき
- D. 稼働率が低く、目的外利用が多くなっている場合には、施設のあり方を抜本的に見直すべき

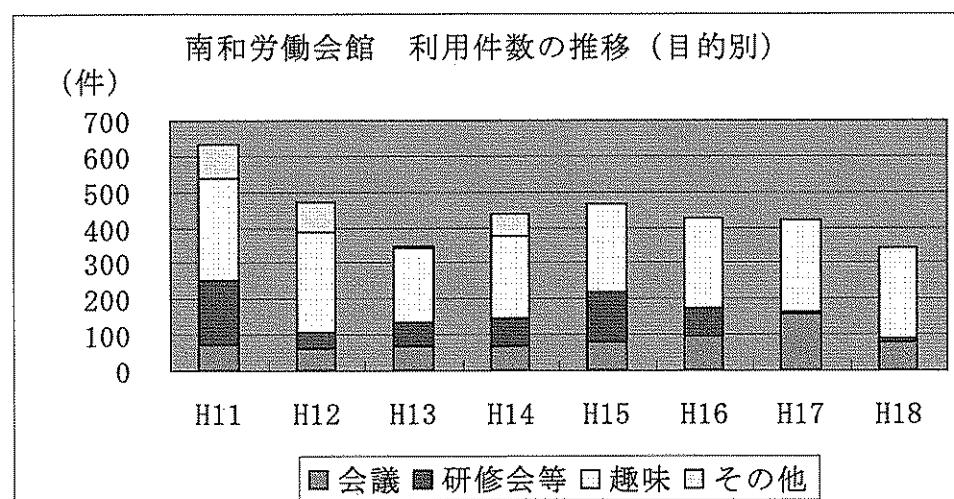
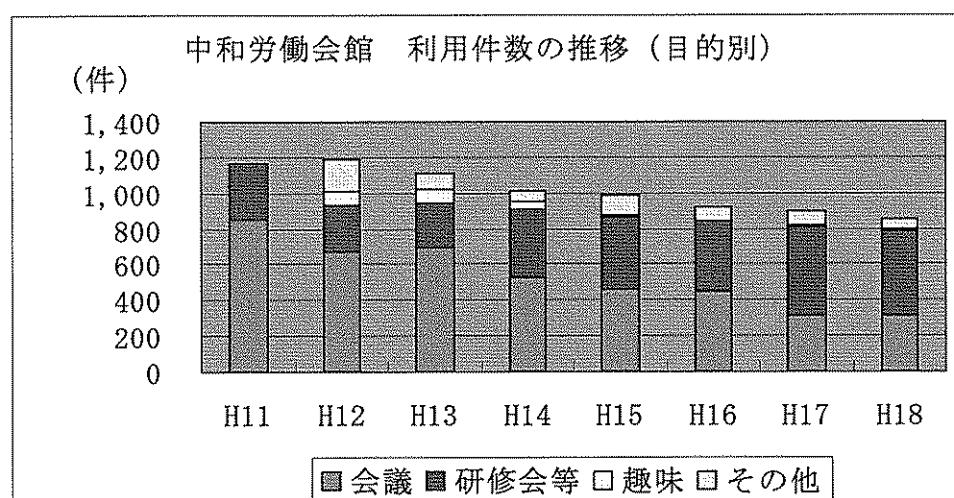
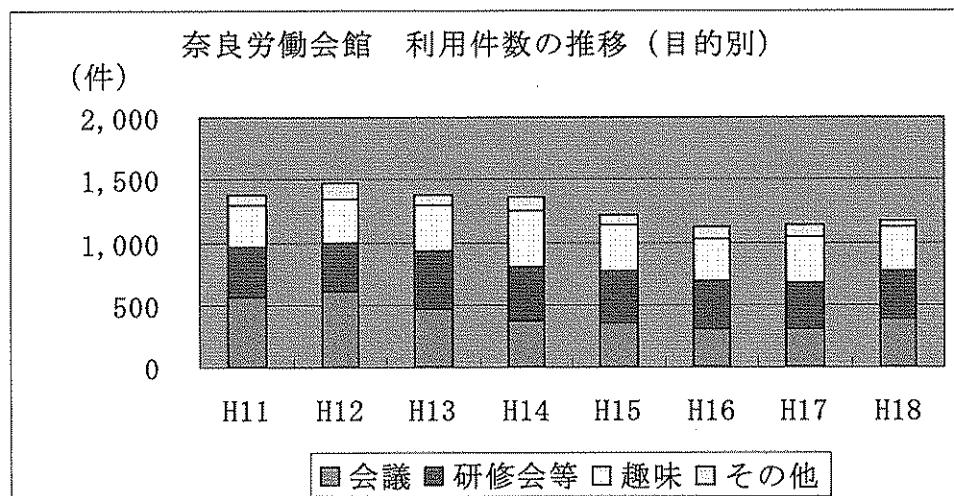
この点、各労働会館の稼働率は次のとおりとなっており、特に南和労働会館は10%台と低迷している状況にある。

稼働率の状況

	奈良労働会館	中和労働会館	南和労働会館
平成 16 年度	42.6%	37.6%	19.3%
平成 17 年度	44.6%	36.0%	18.6%
平成 18 年度	41.9%	36.0%	12.9%

また、各労働会館の利用状況は次ページのとおりとなっている。3館を比較すると南和労働会館については趣味の割合が高くなっていることが分かる。労働会館の設置目的が「奈良県労働者の文化の向上と福利の増進を図り、併せて労使関係の健全な発展に資すること」であることからすれば、趣味の利用がすべて目的外利用であるとは言えないが、南和労働会館の場合、他の労働会館に比べて趣味の割合が非常に高くなっていること、目的外利用も少なからず含まれているものと推測される。

したがって、南和労働会館については、改革指針に掲げられた選択肢を含め、施設のあり方を抜本的に見直す必要がある。



### ③ 青少年野外活動センターは施設のあり方を抜本的に見直すべき（意見）

青少年野外活動センターについては、今後の施設のあり方を含めた検討が進められているものの、改革方針は明らかにされていない。

施設の利用者数の推移は下表のとおりであり、少子化の影響等により利用者数は年々減少している。

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
宿泊者数	16,218	13,523	13,711	12,176	12,250
利用者数	42,003	38,216	39,876	36,528	35,603

近隣に「国立曾爾青少年自然の家」（所在地：宇陀郡曾爾村太良路 1170）、「奈良市青少年野外活動センター」（所在地：奈良市阪原町 25-1）、「天理市立山田教育キャンプ場（所在地：天理市山田町 2609-5）」など、同種施設が存在していることも利用者が減少している原因である。

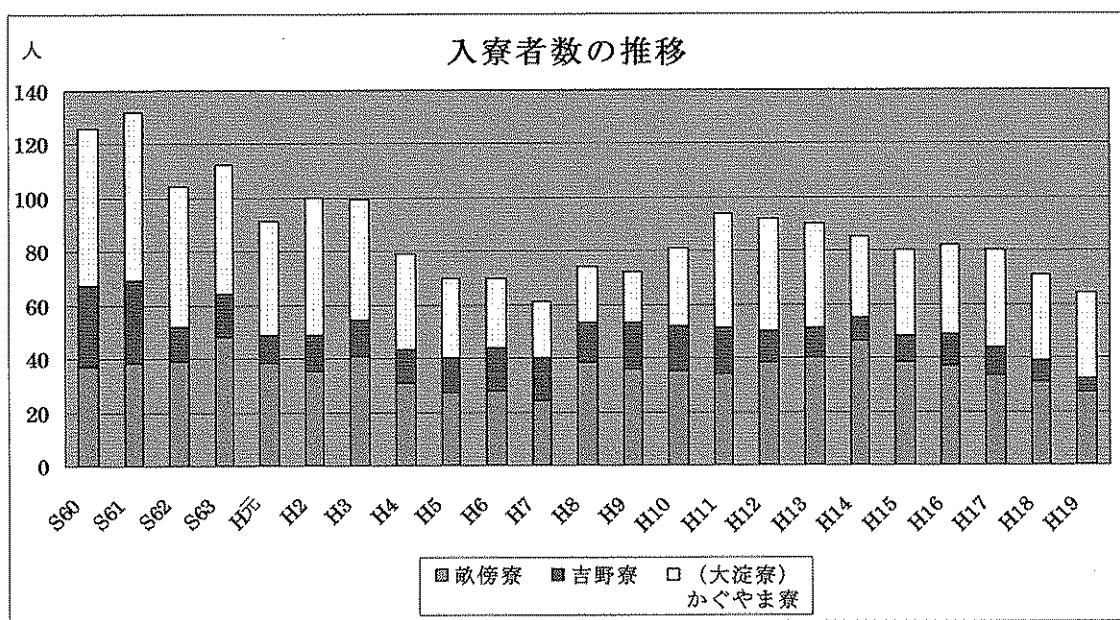
これらの施設の中には施設整備の充実に取り組んでいるところもあるが、奈良県の青少年野外活動センターは昭和 44 年に建設されて以降、大規模な改修が行われることなく現在に至っている。施設の老朽化は相当進んでおり、このままの状態では指定管理者制度を導入することも困難である。

施設の老朽化や利用者数の減少や運営コストの状況を考慮すると、現状の施設のままで施設を運営していくことには限界があるから、施設のあり方を抜本的に見直しすべきである。今後は、「建替え又は大規模な改修を行う」、「管理棟などの建物は解体し、キャンプ場は無料開放する」、「民間移管又は廃止する」というような様々な選択肢を検討し、改革方針を掲げる必要がある。

### ④ 高等学校総合寄宿舎（吉野寮）は廃止統合を検討すべき（意見）

改革指針は原則として自己収入のある施設を対象としているため、その他の施設について監査人が施設のあり方を検討した結果、高等学校総合寄宿舎（吉野寮）は廃止すべきと考える。

昭和 60 年度以降の高等学校総合寄宿舎の入寮者数の推移は次ページのとおりである。



このように、昭和 61 年度以降入寮者は急激に減少し、平成 7 年度に 3 寮合計で最も少ない 61 名となった後、平成 11 年度にかけてやや増加したもの、その後はまた漸減傾向にある。平成 19 年度の入寮者数は 64 名と、3 寮定員合計 148 名の 43% に止まっている。

特に吉野寮は平成 18 年 5 月 1 日現在の寮生が 8 名であり、定員 50 名の施設を擁する必要性は既に乏しい。8 名の寮生に対し、延床面積 786.37 m<sup>2</sup> の施設に寮長 1 名、舎監 3 名、業務員 3 名を配置し、寮生 1 名あたり年間 5,000 千円以上のコストをかけることは逆に公平性を欠くとも考えられる。畠傍寮から吉野高校までは電車を利用して 1 時間程度で通学可能であり、現在の寮生を畠傍寮に移転させたとしても学生生活に大きな支障は生じないと思われる。

## (2) 施設の運営目標は適切に設定され、結果の評価がなされているか

改革指針対象施設について、コスト情報や施設の利用状況などの指標に基づいて各担当部局が今後の施設のあり方について見直しを行うためのツールとして「運営評価シート」を作成しているが、平成 17 年度の「運営評価シート」における改革方針の内容及びその実施結果、平成 18 年度の「運営評価シート」における改革方針の内容を整理したところ別紙 1 「運営評価シートにおける改革方針と実施結果」のとおりであった。

### ① 「運営評価シート」における改革方針の記載内容を見直すべき（意見）

「運営評価シート」における改革方針には数値目標が設定されていないが、改革指針に記載されているように、目標指向型運営を行うためには客観的な達成度評価を実施するための数値目標が不可欠である。「運営評価シート」における改革方針には数値目標を明記し、数値目標を達成するための具体的な取組項目を明確にする必要がある。

例えば、国際奈良学セミナーハウス、大渕池公園、浄化センター公園については、平成18年度改革方針として、施設の管理運営をさらに改善させるためにどのような取組みを行うのかを具体的に「運営評価シート」上で目標として掲げなければならない。また、労働会館は施設稼働率が目標を下回っているが、目標が達成できなかった原因を分析し、翌年度の改革方針に反映させる必要がある。

### (3) 施設利用者の意見は施設運営に反映されているか

奈良県では、民間企業で行われているCS(Customers Satisfaction)調査を参考にして、県の実施するイベント参加者や施設利用者に対して満足度等を定量的に把握するためのアンケートを実施しており、この結果に基づいて県民の目線に立った事業改善を行うものとしている。(別紙2「利用者等満足度調査の概要」参照)

利用者満足度調査の実施状況は以下のとおりである。

施設名	管理形態	利用者満足度調査実施状況 (対象者)	利用者満足度調査を行っていない理由
奈良県文化会館	直営	イベント参加者	
新公会堂	直営	イベント参加者	
橿原文化会館	直営	イベント参加者	
県立美術館	直営	イベント参加者	
民俗博物館	直営	イベント参加者	
万葉文化館	指定管理	イベント参加者	
国際奈良学セミナーハウス	指定管理	施設利用者	
観光自動車駐車場(登大路)	直営	—	
観光自動車駐車場(大仏前)	直営	—	
観光自動車駐車場(高畑)	直営	—	
奈良公園	直営	—	
吉城園	指定管理	施設利用者	
奈良県ヘリポート	直営	—	

施設名	管理形態	利用者満足度調査実施状況 (対象者)	利用者満足度調査を行っていない理由
社会福祉総合センター	指定管理	施設利用者	
心身障害者福祉センター	直営	—	当センターの利用者は障害の部位、程度もそれぞれ異なり幅も広く、知的障害者の利用も多いところから一律のアンケートを行うことにメリットがあるかどうかは難しい。
視覚障害者福祉センター	直営	—	平成 21 年度から実施予定
登美学園	直営	—	
筒井寮	直営	—	
総合リハビリテーションセンター	指定管理	施設利用者	
心身障害者福祉センター (歯科診療所)	指定管理	—	医療法に基づく診療所であるのと、県内に唯一の施設であるため
五条山荘	直営	—	
福祉住宅体験館	指定管理	施設利用者	
精華学院	直営	—	
西奈良県民センター	指定管理	施設利用者	
女性センター	直営	イベント参加者	
中小企業会館	直営	施設利用者	
奈良労働会館	直営	施設利用者	
中和労働会館	直営	施設利用者	
南和労働会館	直営	施設利用者	
高等技術専門校	直営	—	
中央卸売市場	直営	—	
農業大学校	直営	短期研修受講者	
竜田公園	直営	—	
大和民俗公園	直営	—	
馬見丘陵公園	直営	施設利用者	
大渕池公園	指定管理	施設利用者	
浄化センター公園	指定管理	施設利用者	
県営福祉パーク	指定管理	施設利用者	
第二浄化センタースポーツ広場	指定管理	施設利用者	
高等学校総合寄宿舎(畠傍寮)	直営	—	アンケート調査に代わり、家庭訪問、保護者会等で寮運営についての意見を得るようにしている。
高等学校総合寄宿舎(吉野寮)	直営	—	
高等学校総合寄宿舎(かぐやま寮)	直営	—	
青少年野外活動センター	直営	イベント参加者	
県立図書情報館	直営	施設利用者 イベント参加者	
社会教育センター研修施設 (研修棟)	直営	—	
社会教育センター研修施設 (宿泊棟)	指定管理	施設利用者	
同和問題関係史料センター	直営	—	
樅原公苑	直営	—	
県営プール	指定管理	施設利用者	

施設名	管理形態	利用者満足度調査実施状況 (対象者)	利用者満足度調査を行っていない理由
橿原公苑（明日香庭球場）	指定管理	施設利用者	
橿原考古学研究所附属博物館	直営	施設利用者	

### ① 利用者満足度調査の対象施設を拡充すべき（意見）

利用者満足度調査は前記のとおり指定管理者制度導入施設を中心に行われているものの、利用者満足度調査を行っていない施設も数多く見られる。

もちろん、寄宿舎や学校、入所型の福祉施設などについては日常生活でのコミュニケーションを通じた聞き取りや面談を実施しており、このような方法は確かに利用者満足度調査よりも適しているものと思われるし、奈良県文化会館等の文化施設では利用者満足度調査とは別に独自にクレーム内容分析や顧客の予約・利用状況に分析を行っている。

しかしながら、その他の公園施設や福祉センターなどは利用者満足度調査を行うメリットは大きく、直営施設についても積極的に導入すべきである。また、イベントについて調査を行っているものについても、費用対効果を勘案しつつ、対象となるイベントの拡大や施設の管理運営（職員の対応、清掃、案内掲示など）に対する調査も検討すべきである。

### ② 利用者満足度調査の結果を詳細に分析すべき（意見）

利用者満足度調査が行われている施設についても、その結果が十分に分析されているとは言えない施設が多く見られる。

- ほとんどの利用者満足度調査において満足度を平均値で評価しているが、「やや満足」という回答が大多数の場合と、「満足」という回答も多いが「やや不満」や「不満」という回答も多い場合とでは回答の持つ意味合いは異なる。また、施設の性質によっても、一般的な貸館施設と趣味性・嗜好性が高い文化施設とでは望ましい回答分布は異なるはずであり、これらの相違を踏まえた分析を行うことが必要である。
- 「設備・備品」「利用時間」「職員の対応」「清潔さ」などの質問項目ごとに満足度を分析しているものの、これらの回答と全体的な満足度との相

関分析が行われていない。単にそれぞれの項目ごとの満足度だけではなく、それぞれの項目が全体的な満足度にどれだけの影響を与えていているかについても分析を行うことが必要である。また、自由意見についての分析・対応も重要である。

- 年齢・性別・居住地などの属性についても質問しているが、単に属性の回答数を集計しているのみで、各質問項目に対する属性分析など掘り下げた分析が行われているものはほとんど見受けられなかった。属性別の分析を行うことにより、サービス改善やマーケティングに活用することが必要である。

利用者満足度調査にあたっては、どのように分析・活用するために設問を配置しているのかを明確にし、得られた情報は最大限活用しなければならない。

#### ③ 利用者満足度調査の結果に基づく改善計画を作成させるべき（意見）

例えば大渕池公園では、設問ごと及び自由意見に対する対応を丁寧かつ具体的に指定管理者が記載・報告しているが、総合的な満足度の分析のみで概ね良好と評価していたり、改善計画を単に「～に努める」と記述していたりするものが多く見られた。

利用者満足度調査の結果に基づき、「誰が」「何を」「いつまでに」改善するのか具体的に改善計画を作成すべき（指定管理者制度導入施設にあっては、指定管理者に作成させるべき）である。

#### ④ 近隣他施設の利用者に対して聞き取り調査（あるいはアンケート）を行うことが望ましい（意見）

競合する類似の他施設がある場合には、他施設利用者に県の施設を利用しなかった理由を聞き取り調査する手法も有効である。他施設利用者に直接聞き取り調査を行うことは難しい面もあるが、県施設利用者のうち他施設の利用経験もある利用者に対して、今後の利用意向やその理由を聞き取り、県施設の強みあるいは弱みを把握することは有用である。

(4) 施設は有効かつ効率的に利用されているか

① 施設の有効活用の視点をもって施設管理を行うべき（意見）

以下ではホール、来館施設、貸館施設、寄宿舎、公園、スポーツ施設の施設群ごとに利用度とコストの視点で分析を試みている。奈良県が保有している施設には同種の施設が複数存在し、それらを施設群としてグルーピングを行い施設間比較することで、各施設の現状を可視化でき、また、改善の糸口を見出すことが期待できる。現在、行政経営課において施設評価を行っているが、個別施設の分析にとどまっていることもあるため、以下を参考にして分析を行うことが望ましい。

## 【2軸分析のグラフの説明】

1 m<sup>2</sup>あたり利用者数と1 m<sup>2</sup>あたり行政コストの2軸で分析したグラフには4つの領域ができ、それぞれの領域の説明は以下のとおりである。なお、同種施設といつても施設の利用者の属性や施設の性質の違いがあって、B、C、D領域に属する施設があると考えられるが、その場合はそこに位置付けられた理由を明確にすればよいと考える。

また、いざれも分析対象とした施設群における相対的な状況であり、絶対的な評価ではない点にも留意が必要である。

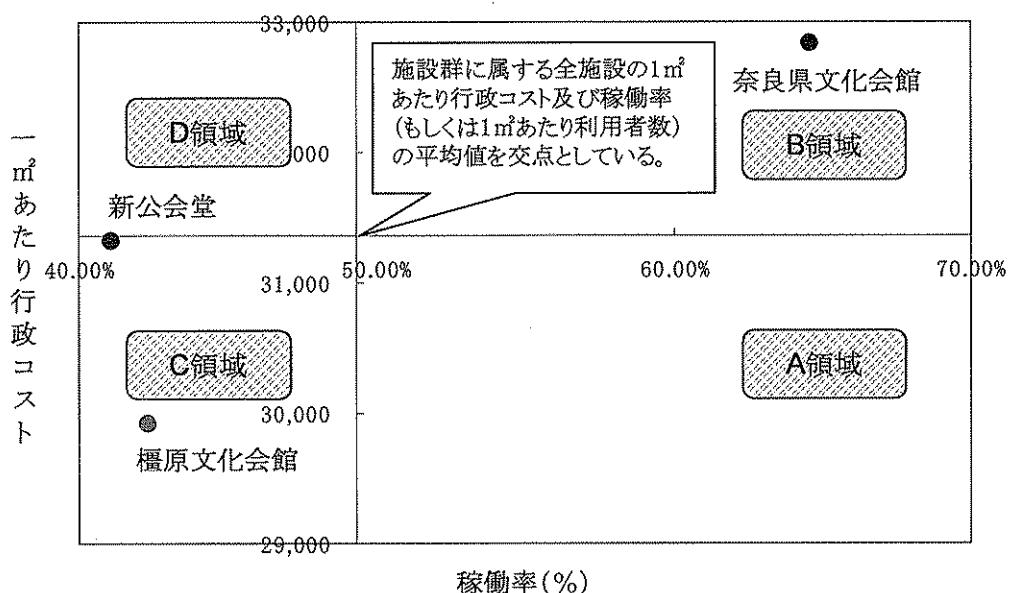
A領域：稼働状況が高く、コスト効率がよい領域で目指すべき領域と言える。

B領域：稼働状況は高いものの、コスト効率が悪い領域でコスト効率改善を行るべき施設が属する領域である。

C領域：コスト効率は高いものの、稼働状況が悪い施設で、コスト増加に留意しつつ稼動状況を高めるべき施設が属する領域

D領域：稼動状況もコスト効率も悪い施設で、できる限りコスト効率を高め、稼動状況も高めるべき施設が属する領域

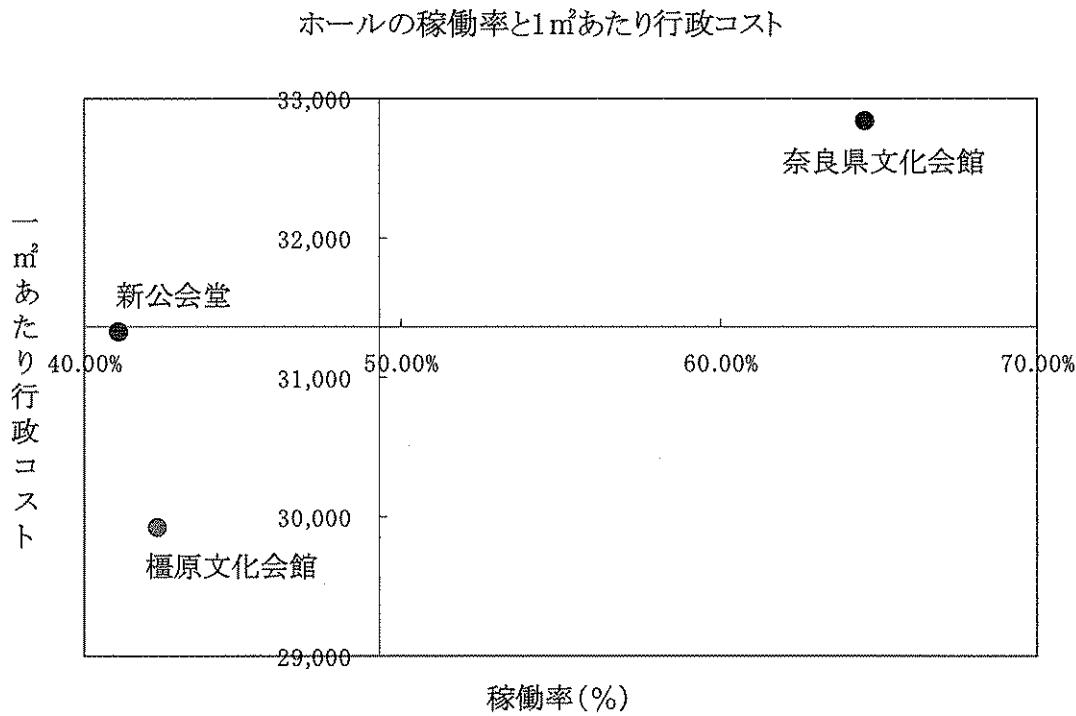
ホールの稼働率と1 m<sup>2</sup>あたり行政コスト



### A. ホール

延床面積 1 m<sup>2</sup>あたり行政コストと稼働率の関係を奈良県が保有している 3 つのホールについて、交点を 3 つの施設の平均点としてプロットしたのが下グラフである。

	奈良県文化会館	橿原文化会館	新公会堂
主要ホールの稼働率	64.60%	42.30%	41.10%
1m <sup>2</sup> あたり行政コスト(円)	32,838	29,923	31,325
フルコスト(千円)	559,498	265,798	284,713
延床面積(m <sup>2</sup> )	17,038.07	8,882.62	9,089.00



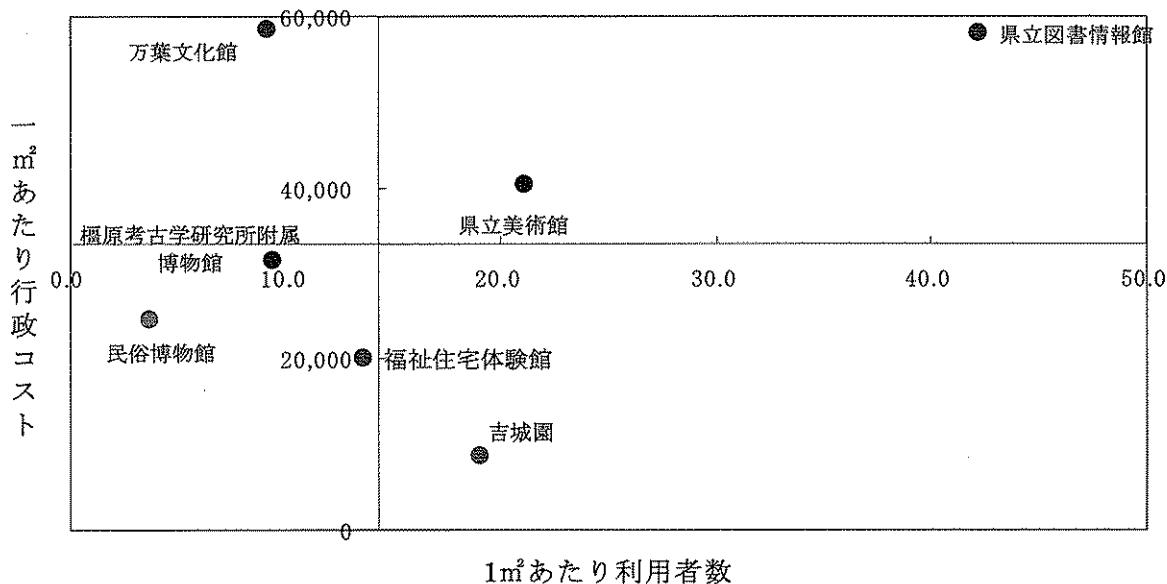
奈良県文化会館が属するエリアは、利用度が高いものの行政コストが比較的高くなっている。一方、橿原文化会館は行政コストが低いものの、利用度が低くなっている。新公会堂はレセプションホールや能楽ホールなどを保有している施設の性質上、利用度は低いが、行政コストは奈良県文化会館よりも低くなっている。

## B. 来館施設

延床面積 1 m<sup>2</sup>あたり行政コストと延床面積 1 m<sup>2</sup>あたり利用者数の関係を奈良県が保有している 7 つの来館施設について、交点を 7 つの施設の平均点としてプロットしたのが下グラフである。

	県立美術館	民俗博物館	万葉文化館	吉城園	福祉住宅体験館	県立図書情報館	権原考古学研究所附属博物館
1m <sup>2</sup> あたり利用者数	21.1	3.7	9.2	1.0	13.6	42.2	9.5
1m <sup>2</sup> あたり行政コスト(円)	40,297	24,677	58,560	453	20,121	57,968	31,520
利用者数	115,098	23,566	101,593	18,856	42,957	498,414	45,429
フルコスト(千円)	219,669	156,797	649,431	8,534	63,540	685,239	151,234
延床面積(m <sup>2</sup> )	5,451.20	6,354.00	11,090.00	18,856.00	3,157.91	11,821.00	4,798.00

来館施設の1m<sup>2</sup>あたり利用者数と1m<sup>2</sup>あたり行政コスト



左上のエリアに属する万葉文化館は利用度が比較的低く、行政コストも大きくなっている施設である。また、右上のエリアに属する県立図書情報館は、利用者数が 50 万人近くになっており、利用度はかなり高いが、建設費が高額であることから減価償却費負担が大きく、行政コストが大きくなっている。一方、民俗博物館は行政コストが低くなっているものの、利用者数を増加させることが必要と想定される施設である。