

## 監査公表第10号

地方自治法第199条第12項の規定に基づき、監査結果報告に対する措置を講じた旨の通知があったので、次のとおり公表します。

令和元年7月1日

新城市監査委員 近藤 隆  
新城市監査委員 滝川 健司

### 監査種別

財政援助団体等監査（公の施設の指定管理者監査）

### 監査結果の措置対象

指定管理施設 新城市もつくる新城  
指定管理者 株式会社名鉄レストラン  
所管部課 産業振興部観光課

### 監査結果報告年月日

平成31年3月14日

### 監査結果に対する措置通知年月日

令和元年6月28日

### 講じた措置等の内容

#### 【株式会社名鉄レストラン】

##### 《指摘事項1》

事業収支一覧の計画金額と実績金額に差異の大きな項目が見受けられた。適正な事業収支計画に努めるとともに、後年度の事業費算定に反映できる仕組みを整えられたい。

##### 《措置内容》

新東名高速道路の開通、新城ICの供用開始に伴う来駅者増加が一巡した反動及び異常気象（長雨、酷暑）等の外的要因が、予想以上に売上減少に大きく影響しました。また、慢性的な人手不足による人件費の上昇も収支に影響しました。今後は、情報発信ももちろん必要ですが、一過性のマスコミ取材等に頼り過ぎることなく、今一度原点に戻り、お客様にとって魅力ある商品の発掘・開発、販売を行い、繰り返し利用していただける店舗づくりに努めることで足元を強固にして、安定した運営基盤を構築し適正な事業収支計画に反映します。

##### 《指摘事項2》

施設等の修繕、改装等をする際は、市に対し事前に報告又は承認を受けるようされたい。

#### 《措置内容》

口頭で報告した事案もありましたが、双方の所管・担当者の変更により、事務的な引継が徹底されていませんでした。今後は、書面にて報告をし、承認を受けるよう手続きを徹底します。

#### 《意見1》

市に対し毎月提出する業務報告書の「利用者等からの苦情・要望の内容及び対応状況」、「利用促進に関する状況（広報の状況）」欄が活かされていなかった。課題・苦情等を把握し、業務改善、サービス向上を図るため有効活用されたい。

#### 《措置内容》

市へ毎月提出の業務報告書には、各種必要事項を記載して提出し、観光課との情報共有及び意思疎通を図り、店舗運営に活かします。

#### 《意見2》

施設備品等の管理にあっては、異動状況を反映した最新の物品一覧を両者に備え付けるとともに、管理方法を統一し、適切な管理に当たられたい。

#### 《措置内容》

双方立会いの下、最新の物品の状況確認を実施し、今後も適切な管理に努めて参ります。

### 【産業振興部観光課】

#### 《指摘事項1》

基本協定書及び年度協定書で、指定管理者は施設の管理運営業務に付随する事業により営業利益が生じた場合は、その当期営業利益の20パーセントを維持管理費負担金として市に支払うこととしているが、請求、納入事務に遅延する事例が見受けられたので、年度協定書に事務日程を明示する等の見直しをされたい。

#### 《措置内容》

年度協定書に事務日程を明記し、今後業務を遅延なく遂行するための見直しを行いました。

#### 《指摘事項2》

指定管理者が行う施設等の修繕、改装等の際には、事前に報告又は承認を受けるよう指導するとともに、常日頃から施設の状況確認に努められたい。

#### 《措置内容》

施設の修繕、改修等の際は、事前相談の徹底や、市で報告書・承認申請書等の書式を整備し提出させるなど、手順書に基づいて指定管理者が履行するよう指導しました。また、定期的に施設を訪問し指定管理者と現場確認や情報交換を行い、施設の健全な管理に努めて参ります。

#### 《指摘事項3》

施設敷地には観光課所管のもののほか、他部署所管の駐車場も含まれているので、敷地管理を明確にされたい。

#### 《措置内容》

平成 29 年 3 月に都市計画課から所管換を行いました。その際、測量図等の資料を確認し、所管する敷地について引継を行っています。駐車場敷地は市道区域として土木課の所管となっていますので、人事異動等機会あるごとに現地で立会いを行い、適切な管理に努めて参ります。

#### 《指摘事項 4》

南側第 2 駐車場の一部を従業員駐車場として利用していたので、その利用について書面上で整えるようにされたい。

#### 《措置内容》

南側第 2 駐車場は基本にお客様駐車場としての位置付けとなっています。この駐車場の草取りや路面補修等維持管理を、指定管理の範囲外ですがもっくる新城に無償で依頼しており、空車のときは従業員駐車場として使用することを認めています。

このような経緯もあることから、今後利用について指定管理者と協議の上、書面上で整えて参ります。

#### 《意見 1》

指定管理者から毎月提出のある業務報告書の「利用者等からの苦情・要望の内容及び対応状況」、「利用促進に関する状況（広報の状況）」欄が活かされていなかった。課題・苦情等を把握し、業務改善、サービス向上を図るため有効活用されたい。

#### 《措置内容》

指定管理者と記載内容について再度協議し、場合によっては市から対応事例の有無を確認するなど、有効活用に努めて参ります。あわせて、記載内容を担当課と指定管理者が分析し、利用者からの要望や意見などをサービス向上に反映出来るよう努めて参ります。

#### 《意見 2》

施設備品等の管理にあっては、異動状況を反映した最新の物品一覧を両者に備え付けるとともに、管理方法を統一し、適切な管理に当たられたい。

#### 《措置内容》

施設備品等について、台帳をもとに指定管理者とともに確認を行いました。今後も双方の台帳の照合・加除を行い、台帳と備品等を定期的を確認し、適切に管理を行って参ります。あわせて、指定管理者に備品設備等の管理意識の向上に向けた指導も行って参ります。

#### 《意見 3》

施設の適正かつ円滑な運営を図るため運営協議会を設置し、市長宛てに意見書を提出していた。今後は、運営協議会で協議された事案に対するフォローも行い、業務改善、サービス向上を図れるよう努められたい。

#### 《措置内容》

もっくる新城運営協議会要綱に基づいて（少なくとも毎年 2 回）定期的を開催している運営協議会で出された意見には改善命令等の決定権はないが、協議会の構成委員から施設管理面、運営面等あらゆる面について忌憚のない意見をいただいています。担当課としては、意見を真摯に受け止め、お客様目線と指導監督する所管課目線の両

目線で、指定管理者とともに健全な運営、施設の管理並びに利用者の拡大、サービス向上に努めて参ります。