

○テーマ 公の施設の指定管理者及び県出資法人における料金徴収業務

【知事】

【乃村工藝社・イズミテクノ美術館活性化共同事業体】

監 査 結 果 (指 摘 事 項)

(1) 料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

エ 利用料金の算出方法が不明確

利用料金を算出する際に、1日単位の料金があるものの実際には適用していなかったり、より安価となる計算方法を採用していないなど、利用料金の算出方法が明確でないものがあつた。

(指定管理者名) 乃村工藝社・イズミテクノ美術館活性化共同事業体

(施設名等) 美術館〔展示室〕

措 置 の 内 容

【原因】

展示施設については例年利用希望者が多く、利用期間も限度の7日利用が定着している。

1日単位の利用は基本的に無い状態でありながら指定管理以前のパンフレット等の表記をそのまま踏襲したことが原因である。

また、平成23年度より県からの提案で開館延長(20時閉館)を試験的に行っており、このため同時に施設利用時間の延長が発生したため県提出の利用料金表の1日の限度額を上回ってしまったもの。

【措置内容】

指摘のあつた開館延長時における1日の限度額超過について、本年度に限っては1時間単位の通常料金を根拠に利用時間にかかわらず17時までの料金を徴収する(延長分の利用料金は徴収しない)ことで対応している。しかしながら指定管理者の負担が膨らむ可能性が高いため今後の懸案事項として対応を検討している。

パンフレット、申請者向けの資料およびHP等における料金表示について、修正を行った。

監 査 結 果 (指 摘 事 項)

(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

ウ サービス券の帳簿管理が不十分

減免対象者などに交付する駐車場の無料サービス券について、すべてのサービス券の所在を確認できる受払簿がなく、その管理が不十分であつた。

(指定管理者名) 乃村工藝社・イズミテクノ美術館活性化共同事業体

(施設名等) 美術館〔駐車場〕

## 措置の内容

### 【原因】

事務室ですべてのサービス券の配布場所（受付・駐車場警備）への受払簿はあったが、配布場所から利用者への日々の引渡しの明確な受払簿を作成しなければならないという認識が欠如しており、作成していなかった。結果として配布場所では簡易なメモしかなく記録を残していなかった。

### 【措置内容】

配布場所から利用者への受払簿を新たに作成し日々の使用枚数と残数を担当者に記録させることとした。受払簿は月締めで事務室に報告し残数を確認することとした。

## 監査結果（指摘事項）

### （7）その他

（1）から（6）までに掲げるもののほか、次のとおり不適切な事務処理があった。  
指定管理者等においては、直ちに適切な措置を講じられたい。

#### ア 料金徴収業務に係る事務処理要領の未作成

指定管理者が作成しておくべき利用料金の収受に関し必要な事項を定めた事務処理要領が作成されていなかった。

（指定管理者名）乃村工藝社・イズミテクノ美術館活性化共同事業体  
（施設名等）美術館

## 措置の内容

### 【原因】

基本協定の確認が不十分だったため、事務処理要領を作成する認識が欠如していたため。

### 【措置内容】

「利用料金の収受に関する事務処理要領」を策定し、美術館長へ提出した。

### 【知事】

【広島緑地建設・広田造園・イズミテクノ共同事業体】

## 監査結果（指摘事項）

### （1）料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

#### イ 県の承認を受けた利用料金と異なる額での契約の締結

鉄道切符と観光施設の入場券などがセットになった商品に係る入園料について、県の承認を受けた利用料金と異なる金額で旅客業者と覚書を締結し、料金を徴収していた。

（指定管理者名）広島緑地建設・広田造園・イズミテクノ共同事業体  
（施設名等）縮景園〔「宮島・瀬戸内ぐるりんパス」に係る入園料〕

## 措置の内容

### 【原因】

確認不足により、事業計画書に誤った料金を記載していた。

**【措置内容】**

変更の手続きを行い、正しい料金に修正した。

**監 査 結 果 (指摘事項)****(3) 料金の減免に係るもの**

指定管理者が適用した減免の取扱いについて、次のとおり不適切なものがあつた。  
指定管理者は減免の規定を改めて確認するとともに、正確な減免実績の把握に努められたい。

**ウ 減免実績額が不明確**

利用料金を減免したものについて、減免した時間数が正しいことを確認できないものや減免の正確な対象者数が把握されていないなど、減免実績額が不明確になっているものがあつた。

(指定管理者名) 廣島緑地建設・広田造園・イズミテクノ共同事業体  
(施設名等) 縮景園〔駐車場〕

**措 置 の 内 容****【原因】**

駐車場の精算機(レジ)に減免の設定がされていなかったため、手書きによる対応をしていた。

**【措置内容】**

精算機(レジ)に減免の設定をし、入出庫時間と台数・金額の記録が残るように取り扱いの変更を行った。

**監 査 結 果 (指摘事項)****(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

**エ 駐車料金のキャンセル処理に係る記録管理が不十分**

駐車料金のレジ操作を途中でキャンセルする処理が行われていたが、その理由などが記録されておらず、担当者以外の者もその処理の理由を確認していなかった。

(指定管理者名) 廣島緑地建設・広田造園・イズミテクノ共同事業体  
(施設名等) 縮景園〔駐車場〕

**措 置 の 内 容****【原因】**

業務関係車両や減免対象者がレジ操作後に申告し、料金を取り消すケースでキャンセル操作を行っていた。

**【措置内容】**

減免対象の場合は、精算機の取り扱い変更(指摘事項(3)ウの対応)により、以後は発生しない。

また、それ以外でキャンセル操作を行った場合は、「キャンセル操作記録簿」を設置し、日時、操作者名、キャンセル理由の記録をつけるようにしている。

<b>監 査 結 果 (指 摘 事 項)</b>
--------------------------

<p><b>(1) 料金の設定に係るもの</b></p>
------------------------------

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

**ウ シニア区分の適用年齢の誤り**

スキーリフトのシニアの料金について、誤った適用年齢を提示し、利用料金を徴収していた（シニア料金は60歳以上の者に適用すべきところ55歳以上の者に適用していた）。

（指定管理者名）株式会社比婆の森

（施設名等）県民の森〔スキーリフト〕

<b>措 置 の 内 容</b>
------------------

<p><b>【原因】</b></p>
--------------------

利用促進の観点から施設管理者の判断で割引を実施していた。

<p><b>【措置内容】</b></p>
----------------------

誤表示のあつた看板等を撤去し、パンフレットを回収した。

平成24年度以降、55歳以上60歳未満の者に対しては、シニアの料金を適用しないことにした。

<b>監 査 結 果 (指 摘 事 項)</b>
--------------------------

<p><b>(1) 料金の設定に係るもの</b></p>
------------------------------

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

**オ 利用料金の適用基準が不明確**

県との協定書に利用料金が設定されているが、食事会場として施設を利用した場合の料金の適用が明確になっていないものや料金の適用対象者を限定しているがこれを明確にしていないものがあつた。

（指定管理者名）株式会社比婆の森

（施設名等）県民の森〔公園センター和室・洋室〕

<b>措 置 の 内 容</b>
------------------

<p><b>【原因】</b></p>
--------------------

利用者の利便性を向上させ、レストラン業務を円滑に運営するため、指定管理者側の判断で食事会場として利用させていた。

<p><b>【措置内容】</b></p>
----------------------

指定管理者の取り組みが利用者の利便の増進や、施設運営を安定的に実施していくために必要な収益の確保につながるものであり、事前協議させることとした。

<b>監 査 結 果 (指 摘 事 項)</b>
--------------------------

**(1) 料金の設定に係るもの**

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

**カ 料金表の誤表示**

会議室の利用料金について、パンフレットに掲示した料金区分に誤りがあつた。

(指定管理者名) 株式会社比婆の森

(施設名等) 県民の森〔会議室〕

**措置の内容**

**【原因】**

パンフレットに挟み込んだ料金表の記載内容の確認が不十分であり表示誤りがあつた。

**【措置内容】**

誤ったパンフレットについては回収し、料金表の記載を修正させた。

印刷物発行等の際の記載内容の確認の徹底を指導した。

**監査結果(指摘事項)**

**(2) 料金の誤徴収に係るもの**

指定管理者が徴収した利用料金について、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、利用料金を誤って徴収しているものがほかにもないか改めて確認し、利用者へ返還するなどの適切な措置を講じられたい。

**イ 料金の徴収不足**

繁忙期等の料金を徴収すべきところ、誤って通常期等の料金を適用して料金を徴収したため、利用者から徴収すべき料金が不足しているものがあつた。

(指定管理者名) 株式会社比婆の森

(施設名等) 県民の森〔公園センター和室・洋室〕

**措置の内容**

**【原因】**

閑散期から繁忙期への切り替えの処理が正しく行われていなかった。

**【措置内容】**

利用料金の不足分については、指定管理者による負担として整理させた。

なお、他に同様のケースがないか確認をしたところ、誤りは見つからなかった。

料金区分が変更する日には特に留意するとともに、誤りにすぐに気づくよう職員相互に確認し適正な経理処理を行うよう指導した。

**監査結果(指摘事項)**

**(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であ

ることから、適切な事務に努められたい。

**ア 帳簿への記載漏れ、記載誤り、記載内容が不明確**

料金徴収に係る売上日報や出納簿の記載について、記載漏れとなっているものや記載を誤っているものがあった。また、記載内容が不明確なものがあった。

(指定管理者名) 株式会社比婆の森

(施設名等) 県民の森 [売上日報]

**措置の内容**

**【原因】**

帳簿間の整理が十分でなく、対応関係が理解しづらいものであった。

**【措置内容】**

収入の迅速な把握等に努め十分確認を行うとともに、帳簿の分かりやすい整備を指導した。

なお、会計処理については税理士が確認をし、一定期間において最終的な金額が一致していることについて確認している。

**監査結果(指摘事項)**

**(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあった。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

**イ 徴収料金の証拠書類の管理が不十分**

請求明細書の控えを連番で管理していないものや売上金額の根拠となるレジのレシートを廃棄しているものがあった。

(指定管理者名) 株式会社比婆の森

(施設名等) 県民の森

**措置の内容**

**【原因】**

請求明細書はシステムにより自動連番で管理され、全てデータ保存されているが、日常的には宿泊者へ渡す請求明細書及びその控えのみを印刷し控えを保存していたため、システムそのものの操作等について十分理解をしていなかった。

**【措置内容】**

データの存在について、実地確認した。

システム運用について職員及び管理者の理解を深めるとともに、証拠書類の適切な保管やわかりやすい証拠書類の管理について改善を指導した。

**監査結果(指摘事項)**

**(5) 経理処理に係るもの**

指定管理者が行っている経理処理において、次のとおり不適切なものがあった。

指定管理者は、県との協定に基づいて、適正な経理処理に努めるとともに、必要に応じて修正等の措置を講じられたい。

**ア パック料金等における経費処理の誤り**

宿泊と食事がセットになったパック料金における宿泊料や別途加算徴収がある入浴料について、  
県との協定額と異なる額で経理処理をしていた。  
(指定管理者名) 株式会社比婆の森  
(施設名等) 県民の森〔公園センター和室・洋室、浴室〕

#### 措置の内容

##### 【原因】

和室・洋室の利用者を増やすため指定管理者において宿泊と食事がセットになったパック料金を設定したが、これに含まれる宿泊部分の料金が、確認が不十分のため、誤って宿泊部分の協定額よりも高くなっていた。また、利用料金である入浴料とともに、その他収入となるタオル代を利用料金として一括徴収しており、区分していなかった。

##### 【措置内容】

パック料金の設定に当たっては、これに含まれる宿泊料金が協定額よりも高くないよう内部で十分確認すること、タオル代などその他収入で計上すべきものは利用料金とは明確に区分し、適正な経理処理を行うよう指導した。

#### 監査結果(指摘事項)

##### (6) 実績報告に係るもの

指定管理者が行った県への実績報告において、次のとおり誤りがあった。  
指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成23年度分については県へ修正の報告をされたい。

##### エ 料金収入額の計上区分の誤り

コインロッカーの利用料金について、県への実績報告書には利用料金として報告せずに「その他収入」として報告していた。  
(指定管理者名) 株式会社比婆の森  
(施設名等) 県民の森〔コインロッカー〕

#### 措置の内容

##### 【原因】

コインロッカーの利用料金は条例に定める「利用料金」の区分となるが、これを十分理解しないまま、「その他収入」として整理していた。

##### 【措置内容】

平成23年度分実績報告については、県へ修正の報告をさせ、県は内容を確認した。  
条例に定めている利用料金について再度職員に周知徹底するとともに、コインロッカーの利用料金については利用料金収入とするよう、また実績報告については複数人でチェックし、管理者がよく目を通すよう指導した。

##### 【知事】

【一般財団法人もみのき森林公園協会】

#### 監査結果(指摘事項)

##### (1) 料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。  
公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

##### ア 県の承認を受けていない料金の設定

県の承認を受けないまま料金を設定し、利用者から料金を徴収しているものがあった。  
(指定管理者名) 一般財団法人もみのき森林公園協会  
(施設名等) もみのき森林公園 [オートキャンプ場テント追加料, 第2オートキャンプ場, 第3オートキャンプ場, デイキャンプ場, 多目的ホール]

### 措置の内容

#### 【原因】

いずれの場合も、県が想定していた利用形態を超えた利用者のニーズに対応するものであり管理料を徴収していたが、本来必要な県への承認等の適正な手続を踏まないまま、指定管理者の判断で実施していた。

#### 【措置内容】

##### 1 オートキャンプ場テント追加料

平成25年度の管理業務実施計画書を提出する際に、指定管理者が徴収している料金について確認できる資料を提出させた。

また、ホームページやパンフレットにおいて管理料として徴収する旨を明記させた。

##### 2 第2オートキャンプ場, 第3オートキャンプ場

平成25年度の管理業務実施計画書を提出する際に、指定管理者が徴収している料金について確認できる資料を提出させた。

また、ホームページやパンフレットにおいて管理料として徴収する旨を明記させた。

##### 3 デイキャンプ場

平成25年度の管理業務実施計画書を提出する際に、指定管理者が徴収している料金について確認できる資料を提出させた。

また、ホームページやパンフレットにおいて管理料として徴収する旨を明記させた。

##### 4 多目的ホール

冬季のみの利用を想定している。今後利用させる場合は、指定管理者が徴収する料金について確認できる資料を提出させる。

### 監査結果(指摘事項)

#### (1) 料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあった。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

#### キ 別途加算される料金等が明示されていない料金表示

施設の利用料金に別途加算して料金を徴収しているが、合計額の表示のみであり、その内訳である利用料金の額や別途加算される金額及びその内容を明示していなかった。

(指定管理者名) 一般財団法人もみのき森林公園協会

(施設名等) もみのき森林公園 [バーベキュー広場]

### 措置の内容

#### 【原因】

料金徴収にあたり管理費(灰やごみの処分、清掃費等の実費相当分。)を徴収していたが、明確にしていなかった。

**【措置内容】**

料金の内訳については、ホームページやパンフレットにおいて料金の内訳を明示させた。

**監 査 結 果 (指 摘 事 項)****(3) 料金の減免に係るもの**

指定管理者が適用した減免の取扱いについて、次のとおり不適切なものがあつた。  
指定管理者は減免の規定を改めて確認するとともに、正確な減免実績の把握に努められたい。

**ア 減免対象でない者に対する利用料金の減免**

利用者は条例に定める減免対象者に該当しないのに、利用料金を減免して徴収しているものがあつた。

(指定管理者名) 一般財団法人もみのき森林公園協会

(施設名等) もみのき森林公園〔研修室〕

**措 置 の 内 容****【原因】**

減免対象の要件の確認が不十分であつたため、本来減免すべきでない団体を、誤って減免した。

**【措置内容】**

指定管理者に対し、条例に定める減免要件である「社会福祉事業を推進する団体」の範囲及び「当該団体設立の目的のために利用する場合」の適用について説明をし、今後、適正な事務処理を行うよう指導した。

**監 査 結 果 (指 摘 事 項)****(5) 経理処理に係るもの**

指定管理者が行っている経理処理において、次のとおり不適切なものがあつた。  
指定管理者は、県との協定に基づいて、適正な経理処理に努めるとともに、必要に応じて修正等の措置を講じられたい。

**イ 一区分の料金収入を複数の料金区分に分けて処理**

冬季料金への変更に業務管理システムが対応できないとの理由により、宿泊料として徴収した金額を「宿泊料」と実態のない「用具貸出料」に分けて経理処理しているものがあつた。

(指定管理者名) 一般財団法人もみのき森林公園協会

(施設名等) もみのき森林公園〔宿泊所〕

**措 置 の 内 容****【原因】**

夏季と冬期の料金変更時期にまたがる宿泊者の措置として、システムが対応できずやむを得ず行ったものである。

**【措置内容】**

徴収した料金には間違いはなかつたが、今後は経理処理を正確に行うよう、また複数人での確認を十分行うよう指導した。

システム改修は困難であるため、今後は料金変更時期をまたぐ場合には日ごとに分けて入力を行う。

## 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

## (1) 料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

## オ 利用料金の適用基準が不明確

県との協定書に利用料金が設定されているが、食事会場として施設を利用した場合の料金の適用が明確になっていないものや料金の適用対象者を限定しているがこれを明確にしていないものがあつた。

(指定管理者名) 広島空港ビルディング・広島エアポートホテル共同企業体

(施設名等) 中央森林公園 (フォレストヒルズガーデン地区) [プール, テニスコート]

## 措 置 の 内 容

## 【原因】

回数券は、適用対象者を限定すべきではなかったが、認識不足により限定した取扱を行っていた。

## 【措置内容】

指定管理者に対し、基本協定に基づき利用料金を設定するよう指導した。

用意していなかった回数券について実物を用意するよう指導し、全て用意させた。

## 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

## (2) 料金の誤徴収に係るもの

指定管理者が徴収した利用料金について、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、利用料金を誤って徴収しているものがほかにもないか改めて確認し、利用者へ返還するなどの適切な措置を講じられたい。

## ア 料金の過徴収

通常期等の料金を徴収すべきところ、誤って単価の高い繁忙期の料金を適用して料金を徴収したため、利用者から料金を取り過ぎていたものがあつた。

(指定管理者名) 広島空港ビルディング・広島エアポートホテル共同企業体

(施設名等) 中央森林公園 (フォレストヒルズガーデン地区) [コテージ]

## 措 置 の 内 容

## 【原因】

ゴールデンウィーク中の料金徴収については、金土及び休前日は繁忙期の料金を適用しており、日曜日に宿泊し翌日が平日になる日にチェックアウトした場合は平日の料金を適用すべきであった。しかし、確認が不十分であったため、誤って繁忙期の料金を徴収したもの。

## 【措置内容】

複数人によるチェックを行うなどにより、適正な経理処理を行うよう指導し、過徴収分の利用料金について利用者に返還するよう指導した。

なお、他に同様のケースがないか確認をしたところ、誤りは見つからなかった。

### 監 査 結 果 (指摘事項)

#### (2) 料金の誤徴収に係るもの

指定管理者が徴収した利用料金について、次のとおり誤りがあった。  
指定管理者は、利用料金を誤って徴収しているものがほかにもないか改めて確認し、利用者へ返還するなどの適切な措置を講じられたい。

#### イ 料金の徴収不足

繁忙期等の料金を徴収すべきところ、誤って通常期等の料金を適用して料金を徴収したため、利用者から徴収すべき料金が不足しているものがあった。  
(指定管理者名) 広島空港ビルディング・広島エアポートホテル共同企業体  
(施設名等) 中央森林公園 (フォレストヒルズガーデン地区) [コテージ, テニスコート照明設備]

### 措 置 の 内 容

#### 【原因】

確認不足のため、適用すべき利用料金を誤っていたため。

#### 【措置内容】

複数人によるチェックを行うなどにより、誤りがなく適正な経理処理を行うよう指導し、利用料金の不足分については、指定管理者の負担として整理した。  
なお、他に同様のケースがないか確認をしたところ、誤りは見つからなかった。

### 監 査 結 果 (指摘事項)

#### (6) 実績報告に係るもの

指定管理者が行った県への実績報告において、次のとおり誤りがあった。  
指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成 23 年度分については県へ修正の報告をされたい。

#### ア 料金収入額に係る県への報告誤り

利用料金収入に係る県への実績報告に誤りがあるものがあった。  
(指定管理者名) 広島空港ビルディング・広島エアポートホテル共同企業体  
(施設名等) 中央森林公園 (フォレストヒルズガーデン地区) [プール, テニスコート]

### 措 置 の 内 容

#### 【原因】

エクセル表の集計の計算式が反映されていなかったため、プールの 30 枚回数券及びテニスコートの 30 時間回数券の利用料金収入が報告もれになっていた。

#### 【措置内容】

速やかに報告書を修正し提出させるとともに、複数人によるチェックを行うなどにより、適正な処理を行うよう指導した。

#### 【知事】

【一般財団法人休暇村協会】

### 監 査 結 果 (指摘事項)

#### (1) 料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあった。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

**ア 県の承認を受けていない料金の設定**

県の承認を受けないまま料金を設定し、利用者から料金を徴収しているものがあつた。  
(指定管理者名) 一般財団法人休暇村協会  
(施設名等) 帝釈公園施設〔ケビンの延長料金及び日帰り料金〕

**措置の内容**

**【原因】**

利用者ニーズに基づき時間延長の対応を行ったものであるが、施設管理者が料金設定する場合の、県への事前協議について認識不足があつたこと。

**【措置内容】**

基本協定書に基づく料金変更申請書を県へ提出させ、承認した。

**監査結果(指摘事項)**

**(2) 料金の誤徴収に係るもの**

指定管理者が徴収した利用料金について、次のとおり誤りがあつた。  
指定管理者は、利用料金を誤って徴収しているものがほかにもないか改めて確認し、利用者へ返還するなどの適切な措置を講じられたい。

**ア 料金の過徴収**

通常期等の料金を徴収するべきところ、誤って単価の高い繁忙期等の利用料金を適用し徴収したため、利用者から料金を取り過ぎていたものがあつた。  
(指定管理者名) 一般財団法人休暇村協会  
(施設名等) 帝釈公園施設〔オートキャンプ場〕

**措置の内容**

**【原因】**

宿泊される際に記入された受付カードに利用者が記載する日付けが誤っていたが、指定管理者が気付かなかつた。

**【措置内容】**

オートキャンプ場の料金1,500円が過徴収額と指摘を受けたが、休暇村協会営業管理システム台帳で確認したところ、実際の宿泊日は8月6日であるため夏期料金を適用する日(H23は適用日:8/6~14)にあたることから、結果的に適正な額を徴収していた。  
指定管理者に対し、受付カードの記載内容をよくチェックするよう指導した。  
なお、他に同様のケースがないか確認をしたところ、誤りは見つからなかつた。

**監査結果(指摘事項)**

**(2) 料金の誤徴収に係るもの**

指定管理者が徴収した利用料金について、次のとおり誤りがあつた。  
指定管理者は、利用料金を誤って徴収しているものがほかにもないか改めて確認し、利用者へ返還するなどの適切な措置を講じられたい。

**イ 料金の徴収不足**

繁忙期等の料金を徴収すべきところ、誤って通常期等の料金を適用して料金を徴収したため、利用者から徴収すべき料金が不足しているものがあつた。

(指定管理者名) 一般財団法人休暇村協会  
(施設名等) 帝釈公園施設〔ケビン〕

**措置の内容**

**【原因】**

閑散期から繁忙期への切り替えるべきところであつたが、これを誤つた。

**【措置内容】**

複数人によるチェックを行うなどにより、誤りがなく適正な経理処理を行うよう指導し、利用料金の不足分については、指定管理者の負担として整理した。

**監査結果(指摘事項)**

**(6) 実績報告に係るもの**

指定管理者が行つた県への実績報告において、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成 23 年度分については県へ修正の報告をされたい。

**ア 料金収入額に係る県への報告誤り**

利用料金収入に係る県への実績報告に誤りがあるものがあつた。

(指定管理者名) 一般財団法人休暇村協会  
(施設名等) 帝釈公園施設〔オートキャンプ場〕

**措置の内容**

**【原因】**

実績報告の確認が不十分であつたため、施設利用日に誤りがあつた。

**【措置内容】**

速やかに報告書を修正し提出させた。

今後は、県への報告を誤らないよう、適正な処理を指導した。

**監査結果(指摘事項)**

**(6) 実績報告に係るもの**

指定管理者が行つた県への実績報告において、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成 23 年度分については県へ修正の報告をされたい。

**ウ その他収入額に係る県への報告誤り**

指定管理施設に設置した自動販売機の販売手数料収入の一部を「その他収入」に計上せず、県に報告していなかつた。

(指定管理者名) 一般財団法人休暇村協会  
(施設名等) 帝釈公園施設

**措置の内容**

**【原因】**

指定管理者は自動販売機を帝釈公園施設及び自ら経営する宿泊施設に設置しているが、従来は職員が飲料の補充をし、売上金を施設ごとに適切に振り分けていた。平成 23 年 5 月からは設置業者から手数料を徴収する方式に変更したが、手数料等について設置業者からの報告を受けたにとどまり、売上金の適切な振り分けを失念していた。

**【措置内容】**

速やかに報告書を修正し提出するよう指導し、提出させた。  
 今後は、県への報告を誤らないよう、適正な処理を指導した。

**【知事】****【株式会社恐羅漢】****監 査 結 果 (指 摘 事 項)****(1) 料金の設定に係るもの**

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあった。  
 公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

**ア 県の承認を受けていない料金の設定**

県の承認を受けないまま料金を設定し、利用者から料金を徴収しているものがあった。  
 (指定管理者名) 株式会社恐羅漢  
 (施設名等) 牛小屋高原公園施設 [キャンプ場の一時使用]

**措 置 の 内 容****【原因】**

利用者の日帰り利用ニーズへの対応をするため、キャンプ場の宿泊に伴う利用料金を参考に、これを下回る金額で一時使用料金を設定し、ケビン及びフリーサイトにおいて料金徴収をしていたが、料金設定する場合に県へ協議すべきことについて施設管理者の認識不足があった。

**【措置内容】**

指定管理者は料金徴収を中止している。今後、指定管理者から新たに要望があった場合には、基本協定に基づく手続を実施し、徴収根拠を明確にするとともに、利用者へも明示させる。

**監 査 結 果 (指 摘 事 項)****(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあった。  
 帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

**ア 帳簿への記載漏れ、記載誤り、記載内容が不明確**

料金徴収に係る売上日報や出納簿の記載について、記載漏れとなっているものや記載を誤っているものがあった。また、記載内容が不明確なものがあった。  
 (指定管理者名) 株式会社恐羅漢  
 (施設名等) 牛小屋高原公園施設 [売上日計表]

**措 置 の 内 容**

**【原因】**

料金徴収を行うセンターハウスと経理事務を行う場所が離れており相互の円滑な意思疎通が図りにくい事情もあるが、何よりも経理体制が不十分であったため、チェックが行き届かなかった。

**【措置内容】**

支配人自らが十分チェックを行い、誤りがなく適正な経理事務等を行うよう口頭指導した。

指定管理者は、レジスターを導入した。

また、売上項目の把握ができるよう売上日計表の様式変更を指導し、指定管理者は表中の区分の細分化や支配人押印欄の設置等を実施した。

<b>監 査 結 果 (指 摘 事 項)</b>
--------------------------

**(7) その他**

(1) から (6) までに掲げるもののほか、次のとおり不適切な事務処理があった。  
指定管理者等においては、直ちに適切な措置を講じられたい。

**イ 未許可の募金箱の設置**

センターハウス前に以前から募金箱が設置されているが、条例に定める、公園施設で募金を行う場合の知事の許可を受けていなかった。

(指定管理者名) 株式会社恐羅漢

(施設名等) 牛小屋高原公園施設

<b>措 置 の 内 容</b>
------------------

**【原因】**

公園施設において募金を行う際の手続について、認識不足であったこと。

**【措置内容】**

直ちに募金箱を撤去させた。

また、条例に定める公園施設で募金を行う場合に知事の許可が必要であることについて、趣旨をよく理解させ、今後、必要な事項については事前協議を行うよう指導した。

**【知事】**

**【公益財団法人広島県地域保健医療推進機構】**

<b>監 査 結 果 (指 摘 事 項)</b>
--------------------------

**(3) 料金の減免に係るもの**

指定管理者が適用した減免の取扱いについて、次のとおり不適切なものがあつた。

指定管理者は減免の規定を改めて確認するとともに、正確な減免実績の把握に努められたい。

**ア 減免対象でない者に対する利用料金の減免**

利用者は条例に定める減免対象者に該当しないのに、利用料金を減免して徴収しているものがあつた。

(指定管理者名) 公益財団法人広島県地域保健医療推進機構

(施設名等) 健康福祉センター〔総合研修室〕

<b>措 置 の 内 容</b>
------------------

**【原因】**

県において、「広島県健康福祉センター設置及び管理条例」並びに「広島県健康福祉センター管理規則」が改正された際、使用料減免処理要綱の改正はなされなかったにも関わらず、改正されたものと誤認していたため。

**【措置内容】**

減免の規定について、改めて確認するとともに、県に協議した結果、県において、未改正となっていた使用料減免処理要綱の改正が行われ、減免対象であることが明示された。

**監 査 結 果 (指 摘 事 項)****(5) 経理処理に係るもの**

指定管理者が行っている経理処理において、次のとおり不適切なものがあった。  
指定管理者は、県との協定に基づいて、適正な経理処理に努めるとともに、必要に応じて修正等の措置を講じられたい。

**ウ 利用取消し時の利用料金の取扱いについて**

利用者から利用取消しの申出があったものについて、利用者から返還申請がないにもかかわらず、その料金を次回の利用に充当していたものがあった。

また、次回の利用に当たっては、改めて利用申込みをさせ、利用料金を徴収の上、利用許可をすべきところ、これを行っていなかった。

(指定管理者名) 公益財団法人広島県地域保健医療推進機構  
(施設名等) 健康福祉センター〔中会議室〕

**措 置 の 内 容****【原因】**

担当者の広島県健康福祉センター管理規則に係る理解及び組織全体のチェック体制が不十分であったため。

**【措置内容】**

利用の取消しの申出があった場合は、広島県健康福祉センター管理規則第8条に基づき、適正に処理することを組織全体で共有・徹底した。

**監 査 結 果 (指 摘 事 項)****(5) 経理処理に係るもの**

指定管理者が行っている経理処理において、次のとおり不適切なものがあった。  
指定管理者は、県との協定に基づいて、適正な経理処理に努めるとともに、必要に応じて修正等の措置を講じられたい。

**エ 参加者から徴収した参加料を一括して経理処理**

参加者から徴収した参加料を入金があった都度、入金処理せずに、別途管理している通帳にいったん入金して取りまとめた上、実際の入金日と異なる日に一括入金処理しているものがあった。

また、当該通帳を決算書類に掲載していなかった。

(指定管理者名) 公益財団法人広島県地域保健医療推進機構  
(施設名等) 健康福祉センター

**措 置 の 内 容****【原因】**

担当者の会計知識が不足していたこと及び平成23年度まで実施していた「明るい長寿社会づくり推進事業」においては、個別業務ごとの専用口座をベースに出納管理を行おうとしていたため。

**【措置内容】**

平成24年度に策定した経理実務マニュアル等により、職員への経理業務に関するOJTを実施し、実際に入金があった日と会計システムの計上日は必ず一致するよう徹底した。

また、必要性の低い口座については、集約・整理するとともに、平成 24 年度決算においては、全ての口座について、決算書類として整理した。

【知事】

【ミズノグループ共同企業体】

### 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

#### (3) 料金の減免に係るもの

指定管理者が適用した減免の取扱いについて、次のとおり不適切なものがあつた。  
指定管理者は減免の規定を改めて確認するとともに、正確な減免実績の把握に努められたい。

#### ウ 減免実績額が不明確

利用料金を減免したものについて、減免した時間数が正しいことを確認できないものや減免の正確な対象者数が把握されていないなど、減免実績額が不明確になっているものがあつた。

(指定管理者名) ミズノグループ共同企業体  
(施設名等) みよし公園 [パークゴルフ場]

### 措 置 の 内 容

#### 【原因】

受付業務を職員 1 名で対応していたため、当日の利用者数の多さに対応できず、再ラウンドの利用者数について、正確な人数が把握できなかった。

#### 【措置内容】

正確な利用者数を把握できなかった当該(平成 24 年度)再ラウンド分については、実績報告に含めないこととし、県に当該年度中に修正報告を行った。

また、正確な利用者数の把握を行うため、受付簿の様式を改正し、多くの利用者が見込まれる場合には、職員 2 名以上で受付業務を行うこととした。

### 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

#### (6) 実績報告に係るもの

指定管理者が行った県への実績報告において、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成 23 年度分については県へ修正の報告をされたい。

#### ア 料金収入額に係る県への報告誤り

利用料金収入に係る県への実績報告に誤りがあるものがあつた。

(指定管理者名) ミズノグループ共同企業体  
(施設名等) みよし公園 [プール、トレーニング場]

### 措 置 の 内 容

#### 【原因】

トレーニング室利用料金に計上すべきものをプール利用料金に計上していたものがあつた。

担当者が作成した利用料金収入の内訳表について、別の職員によるチェックを行っていなかったため、誤りに気付かず、県に報告を行っていた。

#### 【措置内容】

県に訂正報告を行った。

また、県に提出する報告書の正確さを保つため、担当者以外の職員によるチェックを行うこととした。

## 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

## (1) 料金の設定に係るもの

指定管理者が設定した料金について、次のとおり不適切なものがあつた。

公の施設の利用料金は、条例や県との協定に規定された料金の区分や金額に基づいて徴収される必要があり、指定管理者は、県の所管課と協議の上、条例や基本協定等に基づく利用料金となるよう直ちに是正するとともに、算出方法等を明確にした料金の周知に努められたい。

## エ 利用料金の算出方法が不明確

利用料金を算出する際に、1日単位の料金があるものの実際には適用していなかったり、より安価となる計算方法を採用していないなど、利用料金の算出方法が明確でないものがあつた。

(指定管理者名) ポラーノグループびんご

(施設名等) びんご運動公園〔野球場〕

## 措 置 の 内 容

## 【原因】

根拠を確認せず、前指定管理者からの引き継ぎのとおり運用していた。

## 【措置内容】

改めて根拠を確認し、県からの通知（平成14年3月27日付け）に基づいた計算方法に改めた。

## 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

## (3) 料金の減免に係るもの

指定管理者が適用した減免の取扱いについて、次のとおり不適切なものがあつた。

指定管理者は減免の規定を改めて確認するとともに、正確な減免実績の把握に努められたい。

## イ 減免の運用に係る根拠が不明確

料金の免除対象者が陸上競技場を利用した場合、規定上、その全額を免除すべきところ、附属設備である照明設備の利用料金は1時間分のみを免除するという運用をしているが、根拠が明確でなかった。

(指定管理者名) ポラーノグループびんご

(施設名等) びんご運動公園〔陸上競技場照明設備〕

## 措 置 の 内 容

## 【原因】

根拠を確認せず前指定管理者からの引継ぎのとおり運用していた。

## 【措置内容】

改めて根拠を確認し、料金の免除対象者が附属設備を利用した場合にも、全額免除するように改めた。

## 監 査 結 果 (指 摘 事 項)

## (6) 実績報告に係るもの

指定管理者が行った県への実績報告において、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成23年度分については県へ修正の報告をされたい。

**ア 料金収入額に係る県への報告誤り**

利用料金収入に係る県への実績報告に誤りがあるものがあつた。

(指定管理者名) ポラーノグループびんご

(施設名等) びんご運動公園〔健康スポーツセンター、テニスコート、オートキャンプ場〕

**措置の内容**

**【原因】**

利用料金収入に係る県への実績報告を1人の担当者で行っていたため、入力間違いに気づけなかつた。

**【措置内容】**

県に修正報告を行った。

また、利用料金収入に係る業務を2人体制にし、確認を強化した。

**監査結果(指摘事項)**

**(6) 実績報告に係るもの**

指定管理者が行つた県への実績報告において、次のとおり誤りがあつた。

指定管理者は、今後、正確な実績報告に努めるとともに、平成23年度分については県へ修正の報告をされたい。

**イ 減免額に係る県への報告誤り**

利用料金の減免に係る実績報告において、県への報告額が実際の金額よりも少ないものがあつた。

(指定管理者名) ポラーノグループびんご

(施設名等) びんご運動公園〔テニスコート〕

**措置の内容**

**【原因】**

当初の利用料金が帳簿へ入力済みだったため、追加利用分を利用申込書に追記していることを担当者が気づけなかつた。

**【措置内容】**

県に修正報告を行った。

追加の場合は書換えではなく、新規に利用申込みに記入することに改めた。また、入力チェックも2人体制で行うようにした。

**【知事】**

**【広島県道路公社】**

**監査結果(指摘事項)**

**(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

**ア 帳簿への記載漏れ、記載誤り、記載内容が不明確**

料金徴収に係る売上日報や出納簿の記載について、記載漏れとなっているものや記載を誤っているものがあつた。また、記載内容が不明確なものがあつた。

(施設等名) 安芸灘大橋有料道路〔回数通行券出納簿〕

### 措置の内容

**【原因】**

回数通行券の受領時に出納簿へ記帳していたが、記載漏れが発生した。

**【措置内容】**

複数名により確認するように、チェック体制を強化した。

### 監査結果(指摘事項)

**(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

**オ 納入告知書の未交付**

料金徴収所において、料金を支払うことができない者に対して交付する納入告知書が交付されていなかった。

(施設等名) 安芸灘大橋有料道路

### 措置の内容

**【原因】**

料金徴収業務等処理要領に定められた事務処理の徹底が不十分であつた。

**【措置内容】**

7月5日付けで各料金徴収業務等処理要領の改正(以下「各料金徴収業務等処理要領の改正」という。)を行い、納入告知書の様式を定め交付を徹底することとした。

### 監査結果(指摘事項)

**(4) 帳簿整備・記録管理に係るもの**

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

**カ 領収書の未交付**

未納分の通行料金を現金で徴収した際に、納付者に領収書を交付していないものがあつた。

(施設等名) 安芸灘大橋有料道路

### 措置の内容

**【原因】**

料金を支払った全ての者に対して領収書を交付するという認識が欠けていた。

**【措置内容】**

料金を支払った全ての者に対して領収書を交付するよう徹底した。

### 監査結果(指摘事項)

#### (4) 帳簿整備・記録管理に係るもの

指定管理者等において、整備することが必要な関係帳簿及びその記録管理について、次のとおり不適切なものがあつた。

帳簿の整備及び記録管理は、業務の正確性や信頼性を向上させ、説明責任を果たす上でも重要であることから、適切な事務に努められたい。

#### キ 料金未納額の帳簿管理が不十分

通行料金の未納額の帳簿管理が不十分であり、現時点や年度末における未納額が明確に把握されていなかった。

(施設等名) 安芸灘大橋有料道路

### 措置の内容

#### 【原因】

料金未納の発生状況、料金未納額及びその納入状況についての管理を料金所のみで行っていた。

#### 【措置内容】

各料金徴収業務等処理要領の改正を行い、料金不払及び料金未払にかかる報告書及び状況整理簿の様式を定め、管理事務所から本社へ定期的に報告することとし、管理事務所、本社の両方で管理する体制に改めた。

### 監査結果(指摘事項)

#### (7) その他

(1) から (6) までに掲げるもののほか、次のとおり不適切な事務処理があつた。  
指定管理者等においては、直ちに適切な措置を講じられたい。

#### ウ 業務等処理要領の不備

安芸灘大橋有料道路料金徴収業務等処理要領の規定について、引用法令条項などの不備があつた。  
(施設等名) 安芸灘大橋有料道路

### 措置の内容

#### 【原因】

引用法令が改正された際に条ずれが起こったことを見落としていた。

#### 【措置内容】

該当箇所については、各料金徴収業務等処理要領の改正を行った。  
今後は、引用条文一覧表を作成し、法令の改正があつた時点で見落としがないようチェックを徹底することとした。

#### 【知事】

#### 【国際課】

### 監査結果(意見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初

めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念されるところである。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

料金收受業務については、適正に処理されていることをチェックしている。

引き続き、指定管理者の料金受領簿、収入伺い及び勘定元帳の確認を不定期に行い、実績報告書の検算等のチェックを徹底する。

### 監 査 結 果 (意見)

#### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措 置 の 内 容

利用料金の額の設定については、指定管理者からの申請を受けつけ、県からの承認手続きを行い、適正に対応している。

引き続き、利用者ニーズへの対応及び施設利用促進につながる指定管理者からの提案があれば、施設の効用拡大及び県民サービス向上につながるものは、利用許可基準、利用許可手続及び利用料金の額の設定

などの改正について機動的に対応する。

【知事】

【文化芸術課】

### 監査結果(意見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でのどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措置の内容

実地検査体制を強化するとともに、実地検査時や実績報告時のみでなく日報や月報による日々の業務のチェックを充実させる。

### 監査結果(意見)

#### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措 置 の 内 容

指定管理者からの料金等に関する要望があった場合には、適切に対応している。  
今後も、指定管理者や利用者のニーズを踏まえ、必要に応じ条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方等について総合的に見直しを図っていくとともに、指定管理者との協議や調整の場をできるだけ頻繁に設けるなど、更に連携を密にしていくよう努める。

【知事】

【自然環境課】

### 監 査 結 果 (意 見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

県による実地検査体制を強化し、3～4人に充実した。

調査に当たっては、チェック機能やけん制機能の重要性を認識し施設ごとの課題を共有するため、事前に関係職員が十分打ち合わせを行った上で実地検査に臨み、指定管理者から事務処理等についてつぶさに把握するよう努めた。

また、実績報告書についても、月ごとの実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努めているところである。

### 監 査 結 果 (意 見)

### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措 置 の 内 容

指定管理者の行う多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、民間のノウハウを活用した利用者に対するサービスの向上と収入確保の取り組みを促進し、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金等の定めや基本協定書等について不断の見直しを行うことにより、県として責任を持ってその条件整備に努める。

【知事】

【医療政策課】

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に

係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

利用料金の設定・変更を行う際は、県への事前協議を行うよう、改めて指定管理者に伝達するとともに、定期的な現地調査（年3回）に加え、随時の実地訪問を実施し、関係資料の確認を行うなど、料金徴収業務に係るチェック・けん制機能を強化した。

また実績報告書の確認に当たっては、関係規定との整合性に留意するとともに、現地において根拠資料の確認を行うなど、厳格に実施し、実績報告に係る信頼性の確保に努めた。

### 監 査 結 果（意見）

#### （3）県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措 置 の 内 容

指定管理者に対し、現時点で料金体系に関する要望がないことを改めて確認した。今後、要望があった場合には、関係規定の整備などについて機動的な対応を行う。

また、指定管理者と緊密な連携を図るため、随時、実地訪問等を行い、意見交換を実施した。

【知事】

【障害者支援課】

### 監 査 結 果（意見）

#### （2）県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入とな

ることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

毎年度、複数回の実地調査を行っているところであるが、引き続き、実地調査等において、事務処理状況の把握に努める。

また、毎年度終了後に提出される事業報告書等について、内容確認を行っているところであるが、引き続き、内容確認の徹底に努める。

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

#### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措 置 の 内 容

指定管理者から利用料金改正の要望があった場合には、その是非を判断の上、関係規定の整備などについて迅速に対応しているところであるが、引き続き、機動的な対応に努める。

また、指定管理者とは緊密な連携のもと、県立社会福祉施設として質の高い信頼される医療・福祉の提供に努めてきたところであるが、引き続き、指定管理者と緊密な連携を保ち、障害者・児の医療・福祉の向上に努める。

### 監 査 結 果 (意見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念されるところである。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するよう、毎月の実績報告や連絡会議等において、引き続きチェックを強化する。

### 監 査 結 果 (意見)

#### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な

連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措置の内容

管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、指定管理者と緊密な連携を取りながら引き続いて県民が利用しやすい施設運営を図る。

【知事】

【産業政策課】

### 監査結果(意見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念されるところである。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措置の内容

毎月提出される業務実績報告書と設備使用料徴収計算書の調定額を確認するとともに、指定管理者において、県との協定、関係規程等を再度確認していただいたうえで、適正に業務が遂行されるよう、実地調査等を通じた指導に努めていく。

### 監査結果(意見)

#### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分で

ないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措置の内容

料金改定の必要が生じた際には、指定管理者と連携し、条例の改正等、適正な対応に努める。

【知事】

【道路河川管理課】

### 監査結果(意見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念されることである。

料金徴収制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措置の内容

従来から適正に行っているが、今回の結果を受けて、引き続き立入検査報告書の様式において、料金未納者に対する手続きの確認を確認項目として明記することとした。

【知事】

【空港振興課】

### 監査結果(意見)

## (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落とししていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

県営駐車場の駐車料金の徴収業務については、指定管理者から報告される日報等により、駐車場への入庫状況と徴収した駐車料金の突合を行うとともに、必要に応じて実施する実地調査において帳簿類の確認などを行っており、引き続き、県のチェック機能の強化に努め、実績報告に係る信頼性の確保を図っていく。

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

## 措置の内容

県と指定管理者とで引き続き協力し、利用者の利便性の向上を図る。

【知事】

【港湾振興課】

## 監査結果(意見)

### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落とししていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

## 措置の内容

指定管理者に対する実地調査等で事務処理要綱やマニュアルと照らし合わせ、適正な事務処理を実施しているかどうかを確認し、チェック機能の強化に努めている。

また、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書については、入艇状況と料金収入状況の突合を行うなど、確認作業を強化し、実績報告に係る信頼性の確保を図っていく。

## 監査結果(意見)

### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応す

る必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措 置 の 内 容

利用料金制を導入している施設（広島観音マリーナ）の指定管理者から提案のあった料金改定について、「基本協定」に基づく承認を行うとともに、必要な条例改正を行った。

今後とも指定管理者との緊密な連携により、必要な条例整備を実施し、公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図っていく。

【知事】

【都市計画課】

### 監 査 結 果（意見）

#### （2）県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落とししていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

限られた日数、時間の中で効果的な実地調査となるよう調査方法及び体制を整え、料金徴収業務等が適正に行われるようチェック機能の強化を図ることとする。

また、チェック機能を強化することにより、実績報告の内容についても確認し信用あるものとしていくこととする。

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

## 措 置 の 内 容

引き続き指定管理者から料金改正の要望があった場合は、速やかにその是非を判断し、利用者ニーズ等に沿えるよう機動的に対応していくこととする。みよし公園については、施設の利用促進を図るため利用料金の変更を承認したところである。

また、指定管理者とコミュニケーションを密に取ることで連携を深め、施設の効用拡大や県民サービスの向上につながるよう協力していくこととする。

【知事】

【住宅課】

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念される場所である。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入となることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況

が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

### 措置の内容

県営住宅の管理においては、その使用料である家賃等の額は、公営住宅法などの法令により枠組みが固定化され、指定管理者による裁量の働く余地も無いことから、県営住宅の指定管理では、利用料金制を導入していない。

指定管理者は県と協定締結した委託料で①維持業務、②修繕業務、③入居者管理業務を行っており、適切に実施されているか実績報告書及び事務所調査により確認しているところである。

### 監査結果(意見)

#### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設定者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

### 措置の内容

指定管理者及び入居者の意見については、公営住宅法や国の通知を勘案しながら県営住宅の設置目的を達成するよう対応していく。

【教育委員会】

【スポーツ振興課】

### 監査結果(意見)

#### (2) 県のチェック機能の強化と実績報告に係る信頼性の確保について

料金徴収業務を行う団体において、県の承認を受けないまま独自に料金を設定し、県との協定に定めのない料金が徴収されていたということは、県によるチェック機能やけん制機能が十分に発揮されていないということにほかならない。

県の所管課に対して行ったヒアリングでは、監査結果で示した事案について、所管課の多くが今回初めて知ったと述べるなど、実際に現地でどのような事務処理が行われているかについて十分に把握されていない状況が見受けられた。

毎年度、県の所管課による実地調査などが行われているが、調査時間は2時間程度というところが多く、調査方法や調査内容の形式化も懸念されるところである。

利用料金制度を導入している公の施設については、利用者から徴収する料金は指定管理者の収入とな

ることもあって、県の関心も低下しがちであるが、県による指導監督やけん制機能が適宜適切に働かないことで、料金徴収業務を行う団体における不正行為の発生を許容してしまうおそれがある。

県においては、指定管理者との間で料金の設定・変更に係る事前協議を徹底するとともに、料金徴収業務を行う団体が関係規程に基づき適正に業務を執行するようチェック機能やけん制機能を強化する必要がある。

また、指定管理者から県へ提出される実績報告書において、料金の徴収誤りのほかにも、料金収入額や減免額などについて報告誤りが見受けられた。

中には、報告書の内容から徴収料金の単価が規定と異なっていることが容易に見て取れるものもあったが、これを見落としていた。

指定管理者制度を導入している公の施設については、県において、当該施設の収支を含めた管理状況が県のホームページで公表されている。

県においては、指定管理者から毎月又は毎年度提出される実績報告書の内容確認を徹底し、実績報告に係る信頼性の確保に努める必要がある。

#### 措 置 の 内 容

利用料金の設定・変更に係る事前協議を徹底し、適正な料金徴収を図るとともに、実地調査や月ごと、年度ごとの実績報告書提出の際に、業務実施や事務処理の内容についてヒアリングを行い、チェック機能やけん制機能の強化と、実績報告に係る信頼性の確保に努めている。

#### 監 査 結 果 ( 意 見 )

##### (3) 県の機動的な対応と指定管理者との連携の強化について

今回の監査において、宿泊施設の一時利用や時間延長利用といった当初想定しなかった形態での利用について、指定管理者が県の承認を受けることなく、これらの料金を設定している状況が見受けられた。

指定管理者においては、多様化する利用者のニーズへの対応や施設利用の促進など、利用者に対するサービスの向上と収入確保に取り組むところもあり、こうした動きに応じた料金体系の整備が求められている。

実地調査において、指定管理者からは、県に料金規定の改正を要望しているもののその対応は十分でないとの声もあったところであり、県においては、指定管理者から料金改正の要望があった場合は、その是非を判断の上、条例、規則、指定管理者との協定など関係規定の整備などについて機動的に対応する必要がある。

また、公の施設の指定管理者制度を導入した主たる理由は、民間のノウハウの活用であり、指定管理者が自主性を十分に発揮し、利用者ニーズへ迅速に対応できるよう、条例における利用料金の規定方法や基本協定書のあり方などについて、総合的に見直していくことも必要である。

県は、公の施設の管理運営を指定管理者に任せ切りにすることなく、施設の設置者として、指定管理者の自主的な取組を支えるべく、責任を持ってその条件整備に努めるとともに、指定管理者との緊密な連携のもと、一体となって公の施設の効用拡大や県民サービスの向上を図る必要がある。

#### 措 置 の 内 容

利用者のニーズへの対応や施設利用の促進策等について、指定管理者から随時、状況報告を求めるとともに、自主事業での活用も視野に入れ、施設設備の整備を行うなど、指定管理者との緊密な連携のもと、施設の効用拡大やサービスの向上を図っている。

【知事】

【公益財団法人ひろしま国際センター】

#### 監 査 結 果 ( 意 見 )

##### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県との基本協定書第7条に基づいた料金徴収や料金設定について、事前承認申請を行っており、今後も徹底する。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

広島県との基本協定書第7条に基づいた料金徴収や料金設定について、事前承認申請を行っており、今後も徹底する。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

公表している。

なお、料金徴収状況は、書面により広島県に報告しており、今後も徹底する。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

ひろしま国際センター財務規程により、帳簿、会計処理の事務を定めて適正に処理しており、今後も徹底する。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

ひろしま国際センター財務規程により、帳簿、会計処理の事務を定めて適正に処理しており、今後も徹底する。

【知事】

【RCCホールマネジメントグループ】

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

#### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整

備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

テーマ監査の結果を踏まえ、改めて適切な料金徴収を行うよう確認した。

### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行っている。

### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設のパフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表している。

### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底している。

### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

## 【知事】

## 【乃村工藝社・イズミテクノ美術館活性化共同事業体】

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならないが、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

テーマ監査の結果を踏まえ、改めて適切な料金徴収を行うよう確認した。

### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行っている。

### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表している。

### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底している。

### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

## 【知事】

## 【広島緑地建設・広田造園・イズミテクノ共同事業体】

## 監査結果(意見)

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観

点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

テーマ監査の結果を踏まえ、改めて適切な料金徴収を行うよう確認した。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行っている。

ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。  
施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表している。

エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。  
徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底している。

オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。  
業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【株式会社比婆の森】

### 監査結果(意見)

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上

のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【一般財団法人もみのき森林公園協会】

### 監査結果(意見)

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、

料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設のパフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

## 監査結果（意見）

### （1）不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

施設のパフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【一般財団法人中央森林公園協会】

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほ

かならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効

に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

## 【知事】

## 【広島空港ビルディング・広島エアポートホテル共同企業体】

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに

早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

施設のパフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【一般財団法人野呂山観光開発公社】

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【一般財団法人休暇村協会】

**監 査 結 果 (意見)**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【株式会社恐羅漢】

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要

がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

利用料金として料金を徴収するにあたり必要な、基本協定に基づく料金徴収を徹底する。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

県民の多様なニーズへの機動的な対応が施設の利用促進の観点から重要であることに鑑み、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い協定等の変更を行う。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

施設のパンフレットやホームページで利用料金をわかりやすく公表し透明性を高める。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

徴収した料金の証拠となる売上日計表や徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管や料金徴収業務を行う際の料金徴収に係る帳簿類整備・記録管理を徹底する。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

業務を担当者任せにせず、料金徴収業務における団体内部の検査・確認を十分に行う。

【知事】

【公益財団法人広島県地域保健医療推進機構】

### 監査結果(意見)

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こ

す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県健康福祉センター設置及び管理条例第9条第1項の規定に基づき、知事の承認を受けて利用料金の設定を行い、引き続き、当該設定金額に基づいた料金徴収を徹底した。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

県と協定を締結後、新たな料金の設定・変更は行っていない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

設定した利用料金については、引き続き、広島県健康福祉センター管理規則第5条の規定に基づき、パンフレット及びホームページにより公表し、料金徴収の透明性を高めた。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した現金については、引き続き、日毎に利用内容、利用団体、利用金額を記載した現金受領簿を作成し、総務課長をはじめとした複数人で確認の上、保管を行うなど、記録管理を徹底した。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

利用許可書・請求書発行段階において、引き続き、総務課長をはじめとした複数人で利用内容及び利用金額の確認を行うとともに、実際の通帳残高と会計帳簿上の銀行残高について、日単位で確認することを徹底した。

なお、平成24年度に「職員からの公益通報に関する要綱」を制定しており、内部通報制度の整備・運用に取り組んでいる。

## 監査結果(意見)

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

### 【広島県立障害者リハビリテーションセンター】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

利用料金については、県の承認を受け料金を設定し、徴収している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

料金を設定・変更する場合は、県と事前協議を行い、協定等の変更を行っている。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

知事の承認を受けて定めた利用料金については、下表の方法で周知している。

食事料その他の特定費用	あけぼの（食費・光熱燃料費）	重要事項説明書
	若草園（通所）（食費）	運営規程・重要事項説明書
施設利用	スポーツ交流センター（利用料金）	ホームページ
利用料金	リハビリテーションセンター（研修宿泊料）	研修宿泊施設利用のしおり

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

料金徴収に係る帳簿類は内容を記載して整備している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

徴収については、複数の人で料金徴収業務を分担しており、内部通報制度を整備している。

## 監査結果（意見）

### （1）不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けなのまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することに

ほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けずにまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### 【広島県立障害者療育支援センター】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

利用料金については、県の承認を受け料金を設定し、徴収している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

料金を設定・変更する場合は、県と事前協議を行い、協定等の変更を行っている。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

知事の承認を受けて定めた利用料金については、下表の方法で周知している。

食事料その他の特定費用	松陽寮（食費・光熱燃料費）	重要事項説明書
施設利用	療育支援センター （研修宿泊料・会議室利用料）	利用料金一覧

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

料金徴収に係る帳簿類は内容を記載して整備している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

徴収については、複数の人で料金徴収業務を分担しており、内部通報制度を整備している。

## 監 査 結 果（意見）

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通

報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措置の内容

#### 【広島県立福山若草園】

- ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。  
利用料金については、県の承認を受け料金を設定し、徴収している。
- イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。  
料金を設定・変更する場合は、県と事前協議を行い、協定等の変更を行っている。
- ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。  
知事の承認を受けて定めた利用料金については、下表の方法で周知している。
- |             |             |         |
|-------------|-------------|---------|
| 食事料その他の特定費用 | 福山若草育成園（食費） | 重要事項説明書 |
|-------------|-------------|---------|
- エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。  
料金徴収に係る帳簿類は内容を記載して整備している。
- オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。  
徴収については、複数の人で料金徴収業務を分担しており、内部通報制度を整備している。

#### 【知事】

#### 【公益財団法人ひろしま産業振興機構】

### 監査結果（意見）

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等

が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### 【広島県立広島産業会館】

##### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

料金の設定については、県の承認を受けた利用料金を指定管理の要綱に基づいて徴収しており、今後も適正に徴収する。

- イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。  
今後料金等を変更する必要がある場合は、事前に県に協議を行い、承認申請等適正な手続を行う。
- ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。  
引き続き、パンフレットやHPで料金体系を周知するとともに適正に徴収する。
- エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。  
引き続き、記録の整理・管理を行う。
- オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。  
職員研修を実施することで組織内の意思統一を図る。

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### 【広島県立産業技術交流センター】

##### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

料金の設定については、県の承認を受けた利用料金を指定管理の要綱に基づいて徴収しており、今後も適正に徴収する。

##### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

今後料金等を変更する必要がある場合は、事前に県に協議を行い、承認申請等適正な手続を行う。

##### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

引き続き、パンフレットやHPで料金体系を周知するとともに適正に徴収する。

##### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

引き続き、記録の整理・管理を行う。

##### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

職員研修を実施することで組織内の意思統一を図る。

## 監査結果(意見)

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であつたり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、

後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**【広島県産業科学技術研究所】**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

条例に基づいて定められた使用料を徴収しており、料金の定めのない料金徴収の事実は無く、今後も適正な料金徴収業務に努める。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

料金の設定・変更の必要があると思われる場合は、県へ要望を行い条例改正を働きかける。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

引き続き、設定・徴収している料金はすべて公表する。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

利用申請書、許可書、料金徴収の請求書、現金振込書の控などの証拠書類の整備・管理を徹底する。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

ルーチン化された業務に慢心することなく、引き続き、料金徴収は徴収記録簿に会計担当者の確認印欄を設けるとともに、毎回担当者とは別会計担当者が確認する体制をとる。

**【知事】**

**【株式会社オオケン】**

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほ

かならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

料金の設定については、県の承認を受けた利用料金を指定管理の要綱に基づいて徴収しており、今後も適正に徴収する。

### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

今後料金等を変更する必要がある場合は、事前に県に協議を行い、承認申請等適正な手続を行う。

### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

引き続き、パンフレットやHPで料金体系を周知するとともに適正に徴収する。

### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

引き続き、記録の整理・管理を行う。

### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

職員研修を実施することで組織内の意思統一を図る。

【知事】

【アマノマネジメントサービス株式会社】

## 監査結果(意見)

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理

者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島空港県営駐車場の料金については、「広島空港県営駐車場設置及び管理条例（平成5年広島県条例第30号。以下「条例」という。）」にその額が規定されており、当社では、広島県との協定及び契約に基づき、条例に定める額を適正に駐車場利用者から徴収している。

今後も引き続き、広島県との協定及び契約に基づき、適正な料金徴収業務を行う。

### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

広島県と締結している協定及び契約内容により、当社が独自に料金を設定・変更することはできない。

### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

料金については、当社ホームページや施設内掲示板に掲載するとともに、広島空港ホームページや広島空港時刻表（パンフレット）に掲載し、料金徴収の透明性を確保するとともに、利用者へのサービス向上に努めている。

### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

料金の記録管理については、複数の職員により行うこととしており、料金徴収業務の正確性及び信頼性の向上並びに不正行為の発生防止に努めている。

具体的には、駐車場精算機等からの料金の回収については、駐車場責任者を含む職員2名により行うこととしており、回収した利用料金は、管理事務所において計数機を使用して金額の精査を行い、複数の職員がその確認を行った上で、現金出納帳に記載・確認印の押印を行っている。

今後も引き続き、こうした取組を適切に行い、料金徴収業務の正確性及び信頼性の向上並びに不正行為の発生防止に努める。

### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

料金徴収業務を誤りなく適切に処理することは当然のことであるが、事務処理に誤りがあった場合に、早期に誤りを発見・是正するため、事務処理を担当者任せにせず、組織として誤りを発見できる体制を構築することが重要であると考えている。

利用料金の回収及び記録管理を複数体制で行うこととしているのは前述のとおりであるが、この他にも、当社の広島支店経理課長を、広島空港県営駐車場管理業務の経理責任者として指定し、責任の所在を明らかにするとともに、支店の他のセクションの職員とも連携の上、現地で内部監査を行い、業務の適正な履行の確保に努めている。

また、県担当課である空港振興課には、管理コンピューターで集計された現金売上額と駐車場入出庫状況を毎日メールで報告するとともに、毎月1回、管理日報の写しを提出するなど、委託者への適切な報告に努めている。

さらに、空港振興課への毎月の業務報告時には、県営駐車場の管理業務についての改善も含め、定期的に意見交換などを行っている。

今後も引き続き、こうした取組を行い、誤りがあった場合の早期発見・是正を可能とする体制を構築し、駐車場管理業務の適正な履行とサービスの向上に努める。

【知事】

【株式会社ひろしま港湾管理センター】

## 監査結果（意見）

### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほ

かならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### 【一般港湾施設】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

当社は広島県が条例で定めた施設使用料を徴収している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

当社が独自に料金を設定・変更することはできない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

施設使用料については、全て当社及び広島県のホームページで公表している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

徴収した施設使用料については、港湾管理システムにより厳重に管理し、広島県ともシステムを共有している。また、社内においても管理チームが徴収した料金は総務チームが記録管理する等、複数の社員で相互にチェックを行っている。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

徴収した施設使用料については毎月社内全体で回覧・照合を行い、検査体制を構築している。

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしていたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### 【広島観音マリーナ】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

（㈱ひろしま港湾管理センター広島観音マリーナ（以下、「広島観音マリーナ」という。）のマリーナ施設使用料は、広島県マリーナ条例第9条により利用料金の範囲・使用料の額が定められている。

このため、広島観音マリーナでは条例の範囲内で利用料金を定め、広島県知事（港湾振興課）へ協議を行い、県の承認を受けた利用料金を徴収している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

マリーナ施設の使用料は、広島県マリーナ条例及び同条例施行規則並びに広島観音マリーナ使用基準により、利用料金等に係る管理及び運営に関する必要事項や使用基準が定められている。

これらの規則を遵守するとともに、自主的な業務運営上必要な場合は、広島県知事（港湾振興課）へ協議し、承認の上業務執行を行っている。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

指定管理者が定めた利用料金は、㈱ひろしま港湾管理センター及び広島観音マリーナのホームページ上で公表するとともに、パンフレットや利用料金表に明記している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

マリーナの施設利用料金は、マリーナ管理システム（以下、「システム」という。）によって管理しており、利用の都度、利用申込事項の確認後システム入力及び伝票処理を行い、各データ管理並びに入金管理を行い、正確性や信頼性の向上に努めている。

処理については、契約艇の年間利用料は、相手方の口座からの引落しとしている等、銀行口座を通じた管理に努めている。現金による利用料の徴収では、現金と利用申込書を確認しシステムに入力するとともに、伝票作成並びに領収書の発行を行っている。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

誤りを早期に発見し、是正することは、指定管理者として重要な責務であり、組織を上げて取組む必要がある。

広島観音マリーナでは、経営の効率化を進め、最小限の人数で業務を執行しているが、これまで事故なく過ぎたことに甘えず、日々の確認と月締め確認等、引続き、一層の検査・確認体制の充実を図ることとする。

## 監 査 結 果（意見）

### （1）不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生日スクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに

早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### 【五日市漁港フィッシャリーナ】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

（株）ひろしま港湾管理センター五日市漁港フィッシャリーナ（以下、「五日市F A」という。）のマリーナ施設使用料は、広島県漁港管理条例第12条により使用料の額が定められている。

このため、五日市F Aでは条例に定める料金を徴収している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

マリーナ施設の使用料は、広島県漁港管理条例及び同条例施行規則並びに指定管理者管理漁港施設使用基準により、料金等に係る管理及び運営に関する必要事項や使用基準が定められている。

これらの規則を遵守するとともに、自主的な業務運営上必要な自主事業の場合は、広島県知事（港湾振興課）へ協議し、承認の上自主事業として業務管理を行っている。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

利用料金は、広島県及び（株）ひろしま港湾管理センターのホームページ上で公表するとともに、パンフレットや利用料金表に明記している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

料金徴収業務は、県と五日市漁港フィッシャリーナ施設使用料に係る徴収及び収納事務委託契約書を締結して、広島県会計規則及び五日市F Aの関係規程によって経理している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

誤りを早期に発見し、是正することは、指定管理者として重要な責務であり、組織を上げて取り組む必要がある。

五日市F Aでは、経営の効率化を進め、最小限の人数で業務を執行しているが、これまで事故なく過ぎたことに甘えず、日々の確認と月締め確認等、引続き、一層の検査・確認体制の充実を図ることとする。

### 【知事】

### 【WAKO広島ボートパーク株式会社】

## 監 査 結 果（意見）

#### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減

する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが

簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

- ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**  
県が条例で定めた料金区分や金額範囲での利用料金を徴収している。
- イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**  
施設利用料金等を設定・変更する場合には速やかに県へ承認申請を行う。
- ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**  
施設利用料金等については施設のホームページ、パンフレット、施設内掲示板等で公表することにより透明性に努めている。
- エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**  
料金徴収は、マリーナ管理システムにより基本的に口座振替による料金徴収を行っている。料金徴収者（利用契約者）に対し、指定振替日毎に事前に請求書を発行・送付している。発行・送付した請求書は全て複写し記録簿で管理している。  
駐車場の料金徴収については、駐車場精算機内で利用料金額等が記録されており、料金徴収作業時に記録された情報が記録用紙に出力される。これらの記録用紙を専用の記録管理簿で管理している。
- オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**  
口座振替日以降に回収代行会社から届く振替結果と、送付した請求書を照合することにより、施設利用料金未収者が分かる。これらの結果を組織内で回覧・照合することで情報を共有し、誤りに早期に気付く体制を構築している。

【知事】

【ミズノグループ共同企業体】

### 監 査 結 果 (意 見)

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理

者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

- ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。  
引き続き、県に承認を受けた利用料金を明確にし、適切な利用料金の収受を行っていく。
- イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。  
引き続き、利用者ニーズの把握に努め、適切に県と協議するとともに、サービス向上を図っていく。
- ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。  
引き続き、設定料金の明示（施設内への掲示及びホームページ、パンフレット等への掲載）を行い、変更があったときは、適切に対応し、利用者サービスの向上を図っていく。
- エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。  
繁忙期における受付体制の強化を図った。  
なお、引き続き、関係書類の記録・保管を適切に行っていく。
- オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。  
会計帳簿及び報告書等の作成に際して、誤りがないようチェック体制の改善を図った。  
なお、引き続き、利用料金の収受及び会計帳簿の整理等において、適切に行っていく。

【知事】

【ポラーノグループびんご】

## 監査結果（意見）

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生日スクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

協定に基づいた料金徴収を今後も徹底する。不明確な場合は、協定の確認、県への確認を行う。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

利用者ニーズの多様化や利用者数の分析及び施設の維持管理等により料金を設定・変更する場合は、

必ず県と事前協議を行うこととし、協定に基づく手続きを行うこととする。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

現在、料金表をホームページに公表し公平性と透明性を確保している。また自主事業についても、料金を明確に表記することを周知徹底した。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

領収書は複写式のものにし、領収書控えを保管することを義務づけた。日計表の確認についても、現状どおり、4人の職員と責任者で確認を行い人的ミスの再発防止に努める。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

帳簿への利用料金を入力・確認を1人で行っていたため、再発防止のため2人体制で確認を行うなどチェック体制を強化した。

【知事】

【広島県ビルメンテナンス協同組合】

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管

理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### 【県営住宅（広島北部地区）】

##### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

##### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

##### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。  
住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。  
家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管

が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### 【県営住宅（広島南部地区）】

##### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

##### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

##### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

##### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

##### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

## 監査結果(意見)

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**【県営住宅（廿日市・大竹地区）】**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

**監 査 結 果 (意見)**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりし

て、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### 【県営住宅（三次・庄原地区）】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

## 監 査 結 果 (意見)

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生日スクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしていたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通

報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

### 【県営住宅（第二・第三平成ヶ浜住宅）】

- ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。  
広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。
- イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。  
家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。
- ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。  
家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。  
県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。  
また、駐車場使用料については、告示している。
- エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。  
住宅管理システムにより記録管理を徹底している。
- オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。  
家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

### 【知事】

### 【ビルックス株式会社】

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不正確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控への保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

【知事】

【株式会社くれせん】

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしていたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定ま

る応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。  
また、駐車場使用料については、告示している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**  
住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**  
家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

【知事】

【堀田・誠和共同企業体】

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**【県営住宅（三原地区）】**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

## 監 査 結 果 ( 意 見 )

### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

### 【県営住宅（尾道地区）】

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

## 監査結果（意見）

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けない

まま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措置の内容

### 【県営住宅（福山・府中地区）】

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

### 【知事】

### 【合同産業株式会社】

## 監査結果（意見）

### (1) 不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた

取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### **ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### **イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### **ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### **エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### **オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

### 【知事】

### 【フジタビルメンテナンス株式会社】

### 監 査 結 果 ( 意 見 )

#### (1)不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生日スクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

## 措 置 の 内 容

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

広島県の条例に基づき県が家賃及び駐車場使用料を決定し、決定額に基づき指定管理者が家賃及び駐車場使用料を収納している。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

家賃及び駐車場使用料については利用料金制は採用しておらず、広島県の条例で定められているため、指定管理者において金額を設定・変更することはできない。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

家賃の算定方法についてはホームページ等で公表している。

県営住宅の家賃制度は、入居しようとする世帯の収入、住宅の立地条件、規模等に応じて家賃が定まる応能応益家賃制度であり、収入設定・家賃決定通知書により、入居者に通知している。

また、駐車場使用料については、告示している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

住宅管理システムにより記録管理を徹底している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

家賃の決定根拠となる収入認定作業は、指定管理者の審査調整後、県で再度審査を行っている。

【教育委員会】

【ミズノ・広島県教育事業団グループ共同企業体】

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにほかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う

必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起す機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

**措 置 の 内 容**

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

県と締結した協定（H23.3.15付け）の規定に基づき、県の承認（H23.4.1付け）を受けた利用料金を適切に徴収している。

なお、県の承認を受けずに料金を設定・徴収したことはない。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

利用料金を設定・変更する場合は、あらかじめ県に申請し、承認を受ける旨を協定で規定している。

この規定に基づき、前記のとおり、県の承認（H23.4.1付け）を得て、利用料金を設定している。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

利用料金は、施設内への掲示、チラシ等の作成・配布及びホームページへの掲載により周知している。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

協定の規定に基づく経理に係る規程に則り、料金徴収に係る記録を適正に整備するとともに、保存年限を定めて適正に保管・管理している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

料金徴収業務については、複数の職員が分担する体制とし、チェック機能を強化しているところであり、引き続き適切な運用に努める。

【教育委員会】

【公益財団法人広島県教育事業団】

**監 査 結 果（意見）**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管

理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を知りやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

県と締結した協定（H21. 3. 12 付け）に規定する利用料金を、適切に徴収している。

なお、県の承認を受けずに料金を設定・徴収したことはない。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

利用料金を設定・変更する場合は、あらかじめ県に申請し、承認を受ける旨を協定で規定している。

なお、協定締結（H21. 3. 12 付け）以降、利用料金の変更は行っていない。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

利用料金は、施設内への掲示、リーフレット等の作成・配布及びホームページへの掲載により周知している。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

協定の規定に基づく経理に係る規程に則り、料金徴収に係る記録を適正に整備するとともに、保存年限を定めて適正に保管・管理している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

料金徴収業務については、複数の職員が分担する体制とし、チェック機能を強化しているところであり、引き続き適切な運用に努める。

【知事】

【広島県道路公社】

**監 査 結 果 ( 意 見 )**

**(1)不正発生リスクを低減する取組の推進について**

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあつた。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

指定管理者ではないため、該当なし。なお、公社の規程で定められた料金を徴収している。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

指定管理者ではないため、該当なし。

なお、料金の設定・変更は、県の同意を得た後に国の許可を得て行っている。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

ホームページ及び管理事務所での料金表の掲示等で公表済み。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

通行料金収受会社が、料金徴収員ごとに徴収した現金等を整理し、集計処理装置からのデータ等と照合した上で公社の管理事務所へ引き渡し、それぞれに記録を管理している。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

上記エのとおり通行料金収受会社のチェックを行った後に、管理事務所に引き渡すことになっており、誤徴収が早期に発見できる体制を整えている。

## 監査結果（意見）

### （1）不正発生リスクを低減する取組の推進について

今回の監査を実施した範囲において、明らかな不正行為は確認されなかったが、県の承認を受けないまま料金を設定していたり、売上げの記録管理が不明確であるなど、料金の設定から記録管理に至る広い範囲で不適切な事案が見受けられた。

正しい料金徴収業務とは、定められた料金を利用者から徴収し、徴収額どおりに収入処理することにはかならない。

県の承認を受けることなく独自に料金を設定し徴収できるということは、不正行為の発生につながるおそれがあり、料金徴収業務を行う団体においては、こうした不正発生リスクを低減する内部統制の整備と適切な運用が常に求められるところである。

指定管理者や県道路公社等においては、各団体の会計規程などにに基づき、不正行為の発生防止に向けた取組が行われるところであるが、今回の監査結果を踏まえ、次の点に留意して、不正発生リスクを低減する取組を推進する必要がある。

#### ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。

複数の指定管理者において、本来、利用料金として料金を徴収すべきところ、県の承認を受けないまま料金を設定し、その他収入として料金を徴収しているものがあった。

公の施設の利用料金については、条例に料金の区分や金額の範囲などが定められており、指定管理者はこの範囲内であらかじめ県の承認を受けて料金を定めることが原則とされている。

当該料金は、指定管理者と県との間で締結する協定に規定されなければならない、これに基づいた料金徴収を徹底する必要がある。

#### イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。

社会情勢の変化や利用者のニーズの多様化など、協定締結時には想定していない利用形態の要望等が生じているところである。

指定管理者が自主性を発揮して、こうした要望等に機動的に対応することは、施設の利用促進の観点から重要であるが、料金を設定・変更する場合は、必ず県と事前協議を行い、協定等の変更を行う必要がある。

#### ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。

今回の監査において、入浴料や施設の延長利用に係る料金など、施設のパンフレットやホームページで金額が公表されていない料金が見受けられた。

公の施設に関する県の管理規則においては、知事の承認を受けて定めた利用料金について、指定管理者における周知義務が明記されている。

施設を利用する場合に必要な料金を分かりやすく公表することは、利用者へのサービスの向上のみならず、不正発生リスクの低減にもつながるものである。

指定管理者においては、設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高める必要がある。

#### エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。

売上日計表などの記載内容が不明確であったり、徴収した料金の請求明細書や領収書の控えの保管が不十分な事案が見受けられた。

こうした書類は徴収した料金の証拠となるものであり、その正確性や信頼性を向上させることは、料金徴収業務における不正行為の発生を防止することにつながる。

特に、現金を回収する場合は、回収金額の内容や回収者、確認者などを明記し、職員に不正を起こす機会を与えない仕組みづくりが求められる。

料金徴収業務を行う団体においては、料金徴収に係る帳簿類は明確にその内容を記載して整備し、後に説明責任が果たせるよう記録管理を徹底する必要がある。

#### オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。

繁忙期の料金適用の誤りなどにより、利用者から料金を取り過ぎたままになっていたり、徴収不足となっている事案が見受けられた。

また、職員に対する信頼を理由に、業務が担当者任せとなり、確認行為が不十分な団体も見受けられた。

経営の効率化のため、最小限の人員配置で業務を執行していることを考慮しても、こうした事案が見過ごされたまま現在に至っていることは、料金徴収業務における団体内部の検査・確認体制が有効に機能していないと言わざるを得ない。

誤りに気付かず、発見が遅れたりすると、誤りを隠そうとしたり、過不足を調整しようとしたりして、通常と異なる事務処理を行う必要が生じ、これがひいては不正を誘発する可能性がある。

各団体においては、毎月、収入額と会計伝票等を照合する検査を行っているところが多いが、料金の徴収額自体が正しいかについても定期的に検査するなど、一層の検査内容の充実が求められるところである。

誤りが生じないよう最大限の努力をすることはもちろんであるが、誤りが生じやすい事項は誰もが簡単に誤りに気付くように表示方法を工夫したり、複数の人で料金徴収業務を分担したりして誤りに早期に気付く体制を整備する必要がある。

また、誤りが発生した場合の対応についてあらかじめ定め、組織内で意思統一を図ることや内部通報制度の整備・運用に取り組むなど、誤りを隠さない仕組みづくりに努める必要がある。

### 措 置 の 内 容

**ア 県との協定に基づいた料金徴収を徹底すること。**

指定管理者ではないため、該当なし。

**イ 料金を設定・変更する場合は、県への承認申請を徹底すること。**

指定管理者ではないため、該当なし。

なお、料金の設定・変更は、県の同意を得た後に国の許可を得て行っている。

**ウ 設定・徴収している料金はすべて公表し、料金徴収の透明性を高めること。**

ホームページ及び管理事務所での料金表の掲示等で公表済み。

**エ 料金徴収に係る記録管理を徹底すること。**

通行料金徴収時に記録されるデータと通行料金収受会社からの振込み額を照合した上で、電子及び紙で保存し管理している。

**オ 誤りに早期に気付く体制を整備すること。**

上記エに併せて、毎月1回各通行料金収受会社に対し業務検査を実施しており、早期に誤りに気付く体制を整えている。