

## 第2 従事者調査 編

### 1 調査の概要

指定管理者制度導入施設の全従事者を対象に、以下のとおり調査を実施した。

#### (1) 調査の目的

現場で働く従事者が感じている業務の改善点のほか、働きやすさや仕事のやりがいなど、指定管理者制度導入施設に従事する従事者の状況を把握することを目的とした。

#### (2) 調査項目

勤務内容・経験/就業形態/労働環境/職場の課題・改善点/働きがいなど計51項目

※詳細は巻末の資料編に記載

#### (3) 調査の対象及び回答者の割合

区から指定管理者に対して、従事者に調査を実施する旨を周知するよう依頼をした。

なお、周知の対象となる従事者は、杉並区内の指定管理施設で従事している全従事者987人(雇用形態は問わない)とし、指定管理者を経由せずに、各従事者が、自らのスマートフォン等から Logo フォーム(アンケート回答フォーム)に回答できる仕組みとした。

回答数 299件 全従事者に対する回答者の割合 約30.3%

【図表2-1 調査回答率】

	全従事者数	回答者数	回答者の割合
集会施設	143人	95人	66.4%
スポーツ施設	444人	56人	12.6%
図書館	191人	93人	48.7%
保育園	113人	31人	27.4%
その他の施設	96人	21人	21.9%
不明	—	3人	—
合計	987人	299人	30.3%

#### (4) 調査実施期間

令和4(2022)年12月1日から12月21日まで

#### (5)用語の定義

##### ・正社員

事業者と直接雇用関係のある従事者で雇用期間の定めがない従事者のうち、正社員とされている者

##### ・パート

常用従事者のうち、フルタイム正社員より1日の労働時間が短い、1週間の労働日数が少ない者

##### ・アルバイト

雇用期間の定めのある従事者

##### ・契約社員

専門能力の発揮を目的として雇用期間を定めて契約する者

##### ・嘱託社員

定年退職者等を一定期間再雇用する目的で雇用する者

## 2 調査結果の主なポイント

従事者調査の結果から確認できた事項について、主なポイントを以下にまとめた。

### 〔現状〕

- 杉並区に居住する従事者は正社員が41%、正社員以外が59%であった。従事者の女性割合は74%であり、正社員以外の女性の割合は54%、正社員以外の50歳代以上の女性の割合は35.7%であった。こうしたことから、正社員以外の従事者は、比較的高齢層の女性の割合が多いことが推測される。
- 正社員以外の従事者が現在の就業形態を選択している理由として、「通勤時間が短い」とした人が41.3%、「自分の都合のよい時間に働ける」とした人が34.1%であった。また、正社員以外の従事者の74.4%が「現在の就業形態で続けたい」としている。こうしたことから、杉並区の指定管理施設の正社員以外の従事者は、現在の就業形態で、自分の都合の良い時間帯での勤務を望む傾向にあることが推測される。
- 従事者の82.5%が「希望する日に休みがとりやすい」と感じ、72.3%が「職場での悩みなどを会社内で相談しやすい」と感じていることが確認できた。また、総合評価として働きやすいと感じる従事者は79.3%であった。こうしたことから、従事者にとって、指定管理施設は働きやすい職場であることが推測される。
- 従事者のうち65.4%が「自分または他の従事者が提案した課題や改善点が現場で活かされている」と感じていることが確認できた。また、70.4%の従事者が「自律的に働ける」と感じ、74.4%の従事者が「仕事にやりがいを感じている」ことが確認できた。
- 顧客等から著しい迷惑行為(いわゆる「カスタマーハラスメント」)を受けた経験がある従事者の割合は、29.1%と高い割合であることが分かった。

### 〔課題〕

- 指定管理施設では、正社員以外の従事者が良質で持続可能なサービスの要であることが分かった。そのため、従事者が求める働き方で、安心して働くことができる環境を整え、従事者の知識や経験を蓄積することで、さらに満足度の高いサービスの提供につなげる必要がある。
- 従事者の多くは働きやすく、やりがいのある職場と感じていることが分かったが、このように感じる従事者の割合を高めて行かなくてはならない。
- 顧客等から著しい迷惑行為(いわゆる「カスタマーハラスメント」)は、指定管理者の内部努力でその全てを防止することは困難だが、こうした現状を区と指定管理者で共有したうえで、連携して取り組むことが重要である。

### 3 調査結果

従事者調査を通じて、次の状況が明らかになった。なお、今回の調査に回答した従事者の状況をまとめたものである。

また、回答した従事者を特定しない意図から、施設種別ごとの集計は行っていない。

※「回答しづらい場合は無回答も可」のため、回答数は回答者数と一致しないものがある。

※小数点第二位を四捨五入しているため、内訳の和が100%と一致しないものがある。

#### 3-1 従事者の基本状況

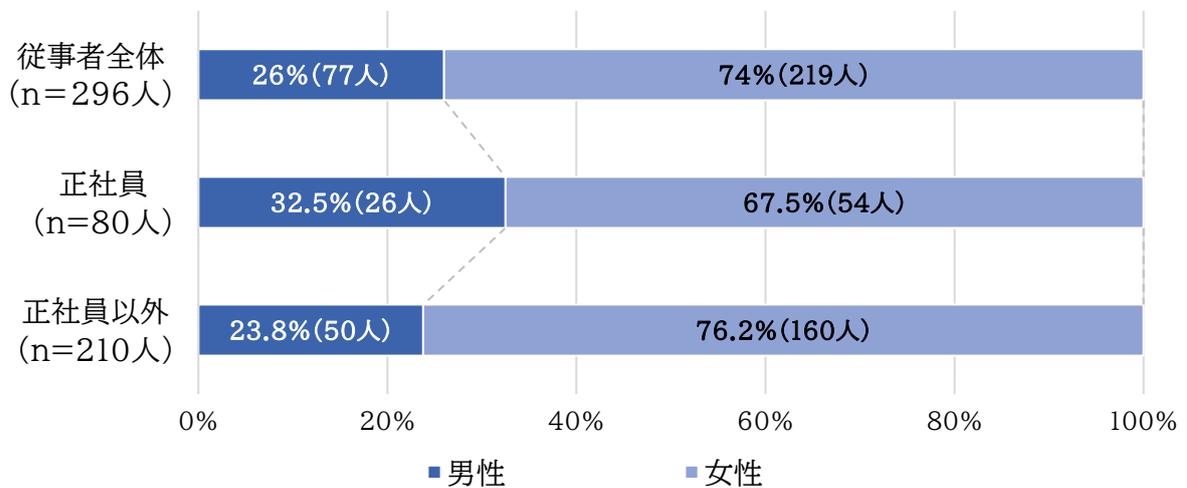
調査結果から、指定管理者制度導入施設の従事者の基本的な状況として、次の事項が確認できた。

女性の従事者は、従事者全体の74%を占めている。正社員以外の女性の割合は、正社員の女性の割合より約9ポイント上回っていることが確認できた(図表2-2-①)。また、正社員以外の女性の割合は、54%であることが確認できた(図表2-2-②)。

従事者の居住地は、約半数の従事者が杉並区だった。正社員では杉並区居住の従事者は25.9%に留まるが、正社員以外の杉並区居住の従事者は、59%と正社員の割合を大きく上回っている(図表2-3)。

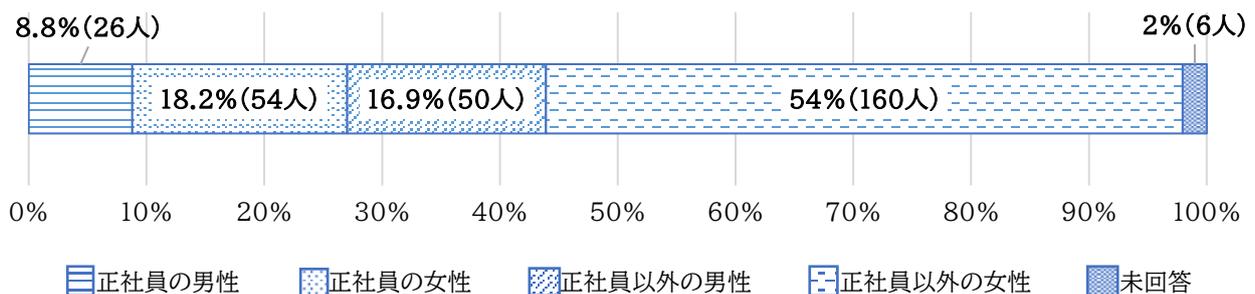
全従事者の年齢構成をみると、40代、50代の従事者が従事者全体の49.8%となっている。50代以上の従事者は、正社員が22.2%であるのに比べ、正社員以外は60.3%と年齢層が高いことが確認できた(図表2-4-①)。また、正社員以外の50代以上の女性の割合が35.5%であった(図表2-4-②)

【図表2-2-① 従事者の性別比較】

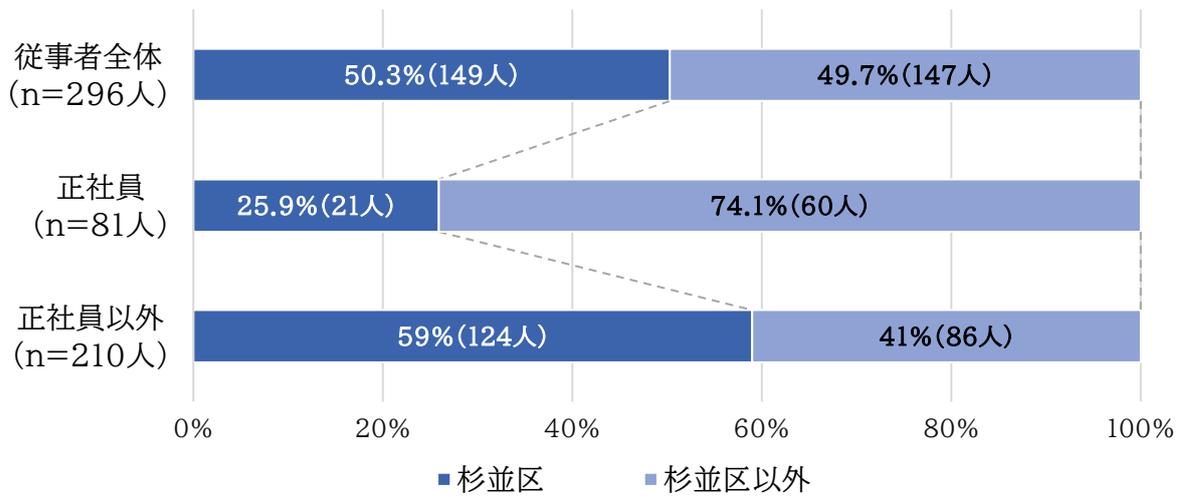


【図表2-2-② 従事者の性別割合】

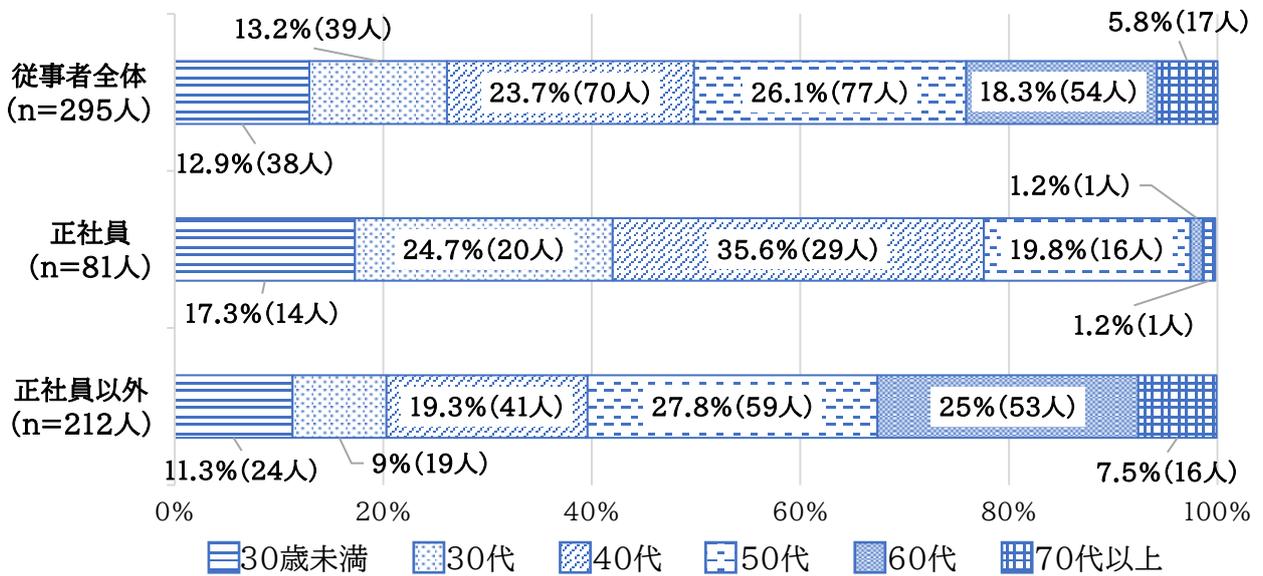
(n=296人)



【図表2-3 従事者の居住地】

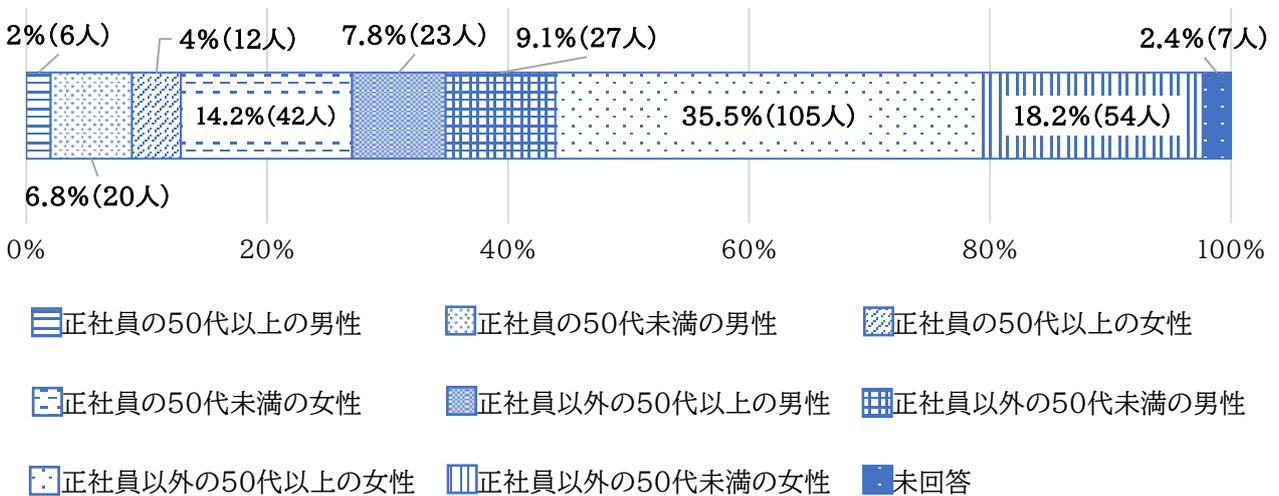


【図表2-4-① 従事者の年齢構成】



【図表2-4-② 従事者の年齢構成割合】

(n=296人)



### 3-2 就業形態の状況

調査結果から、就業形態別の従事者の状況は次の事項が確認できた。

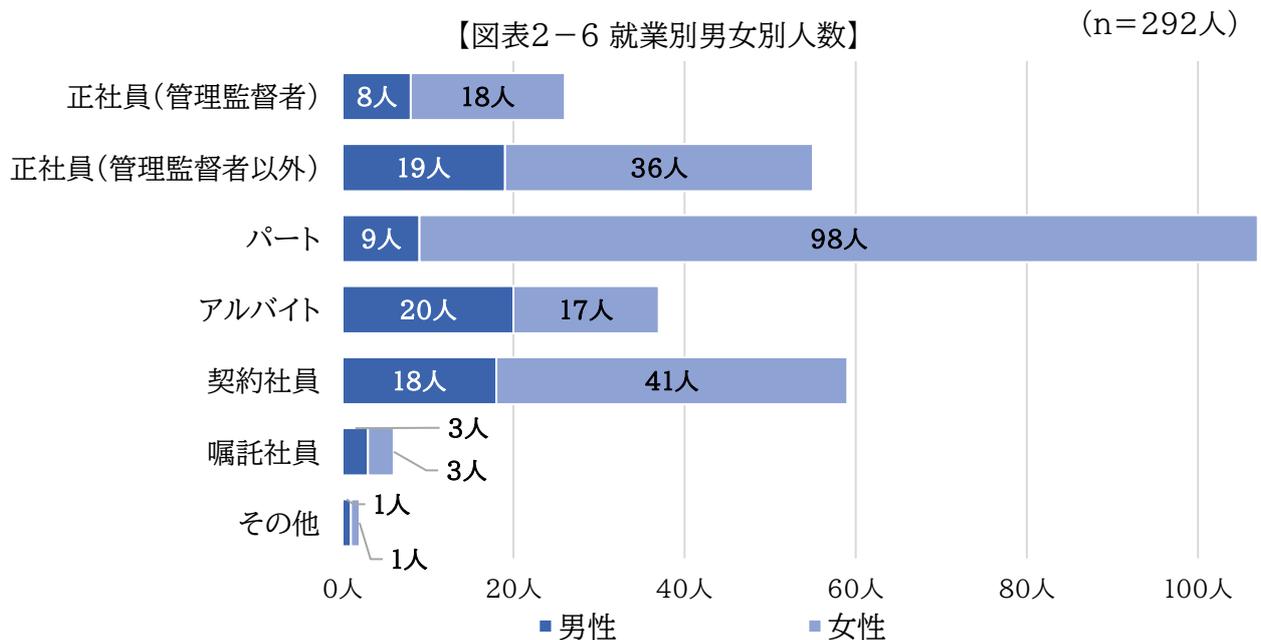
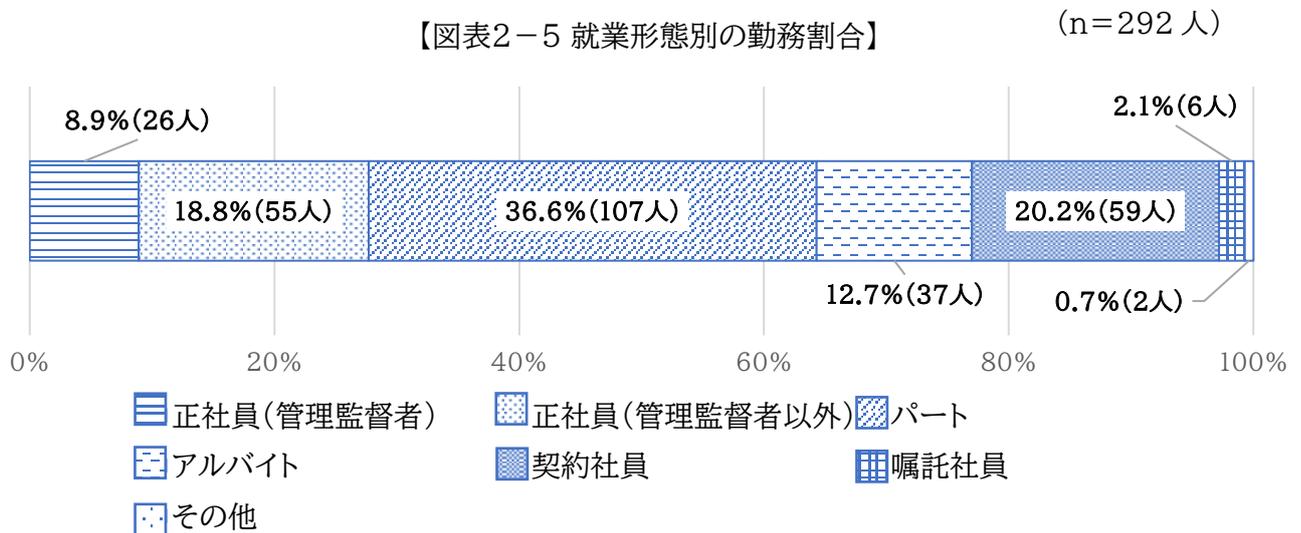
従業員のうち、正社員以外が72.3%と多くを占めている。就業形態では、パートの人数が従事者全体の36.6%と最も多くなっている(図表2-5)。

アルバイトを除く就業形態で、女性の比率が高くなっている。特にパートでは91.6%が女性と突出している(図表2-6)(図表2-7)。

年齢構成をみると、パートは50代以上の割合が75.6%であり、他の就業形態と比べ、年齢構成が高いことが分かった(図表2-8)(図表2-9)。また、パートは3年以上勤務の割合が50.5%、10年以上勤務が21.5%であり、他の就業形態と比べ、勤続年数が長い傾向にある(図表2-10)(図表2-11)。

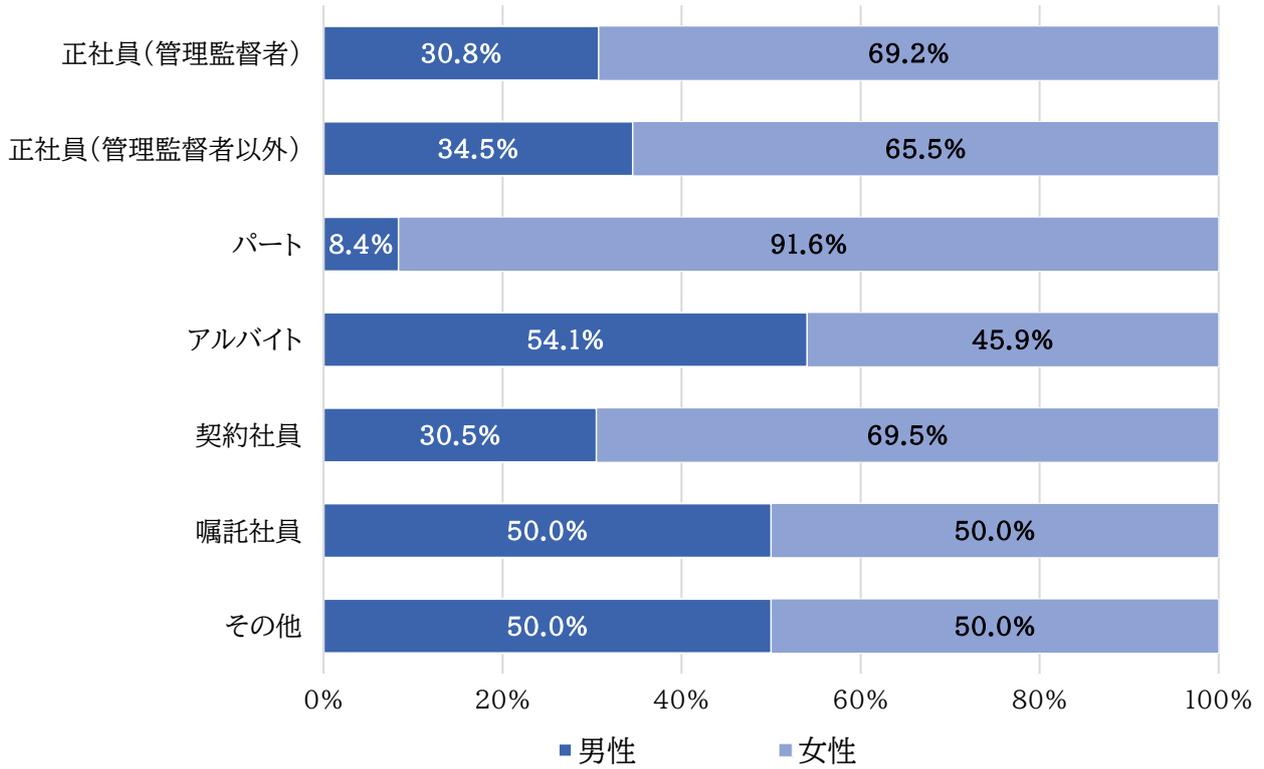
従事者の居住地については、勤続年数が、3年未満までは、杉並区以外に居住する従事者が多く、勤続年数が3年以上になると、杉並区に居住する従事者が多くなっている(図表2-12)。

こうしたことから、50代以上の女性がパートとして長く勤務していることが分かった。また、杉並区在住者が長く勤務する傾向にある。



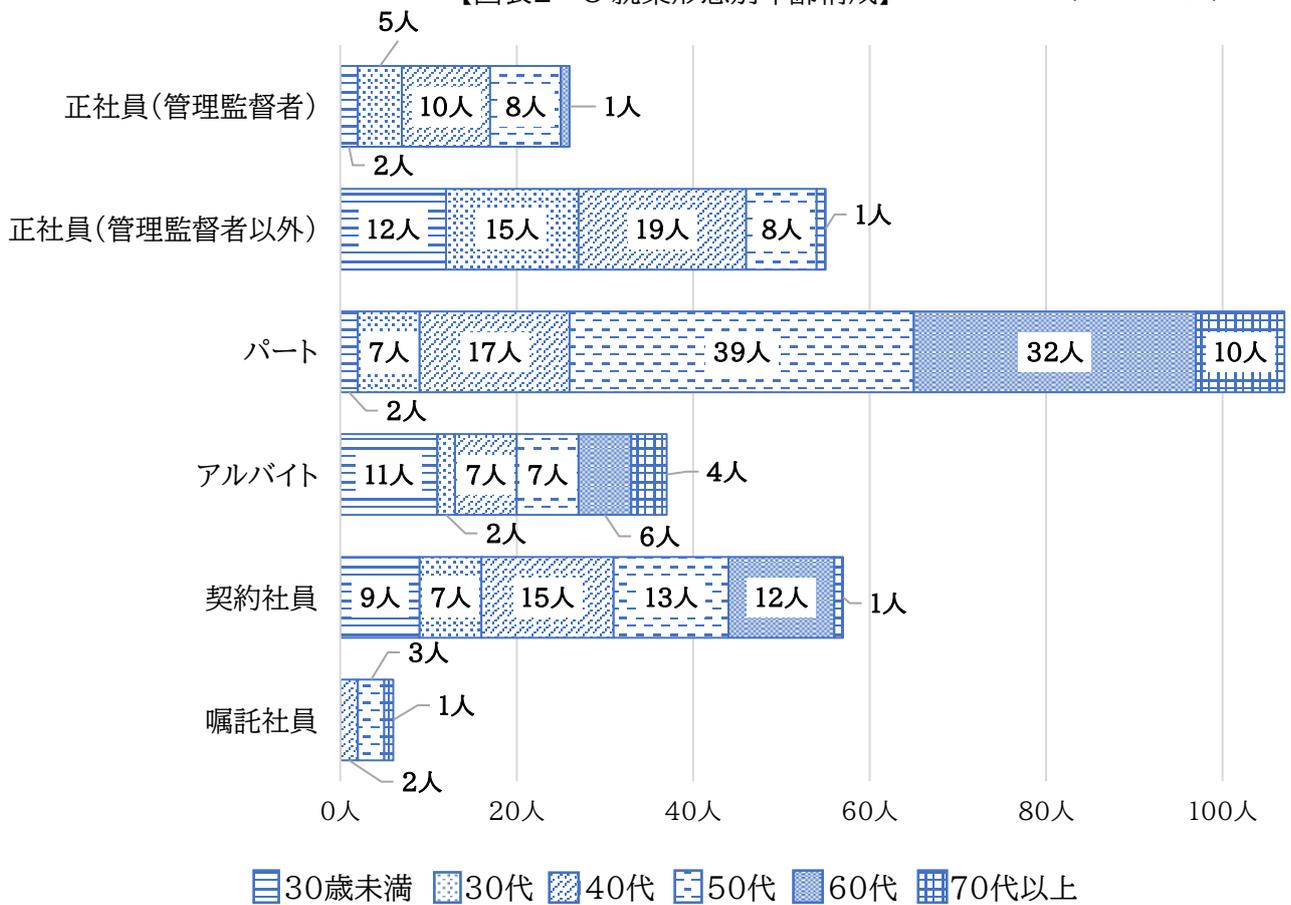
【図表2-7 就業形態別男女割合】

(n=292人)



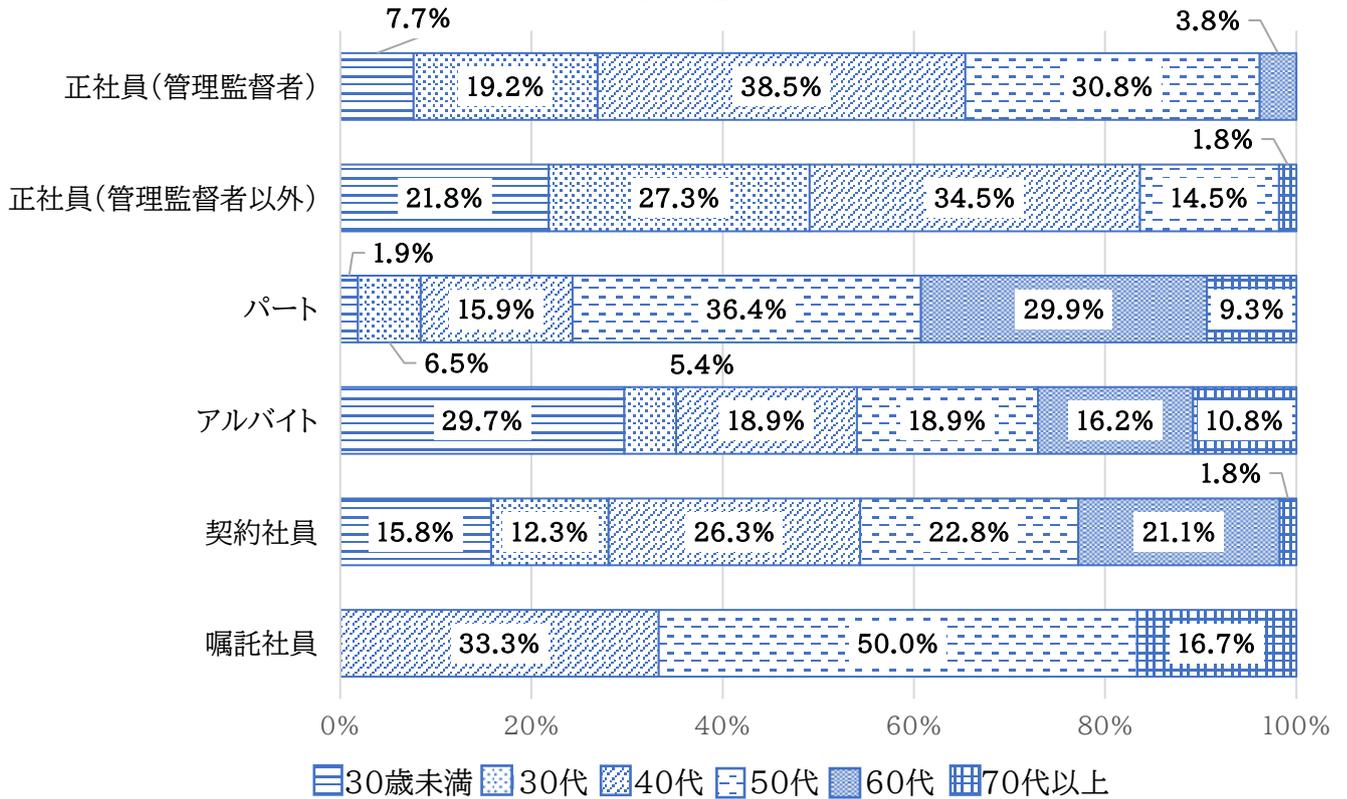
【図表2-8 就業形態別年齢構成】

(n=288人)



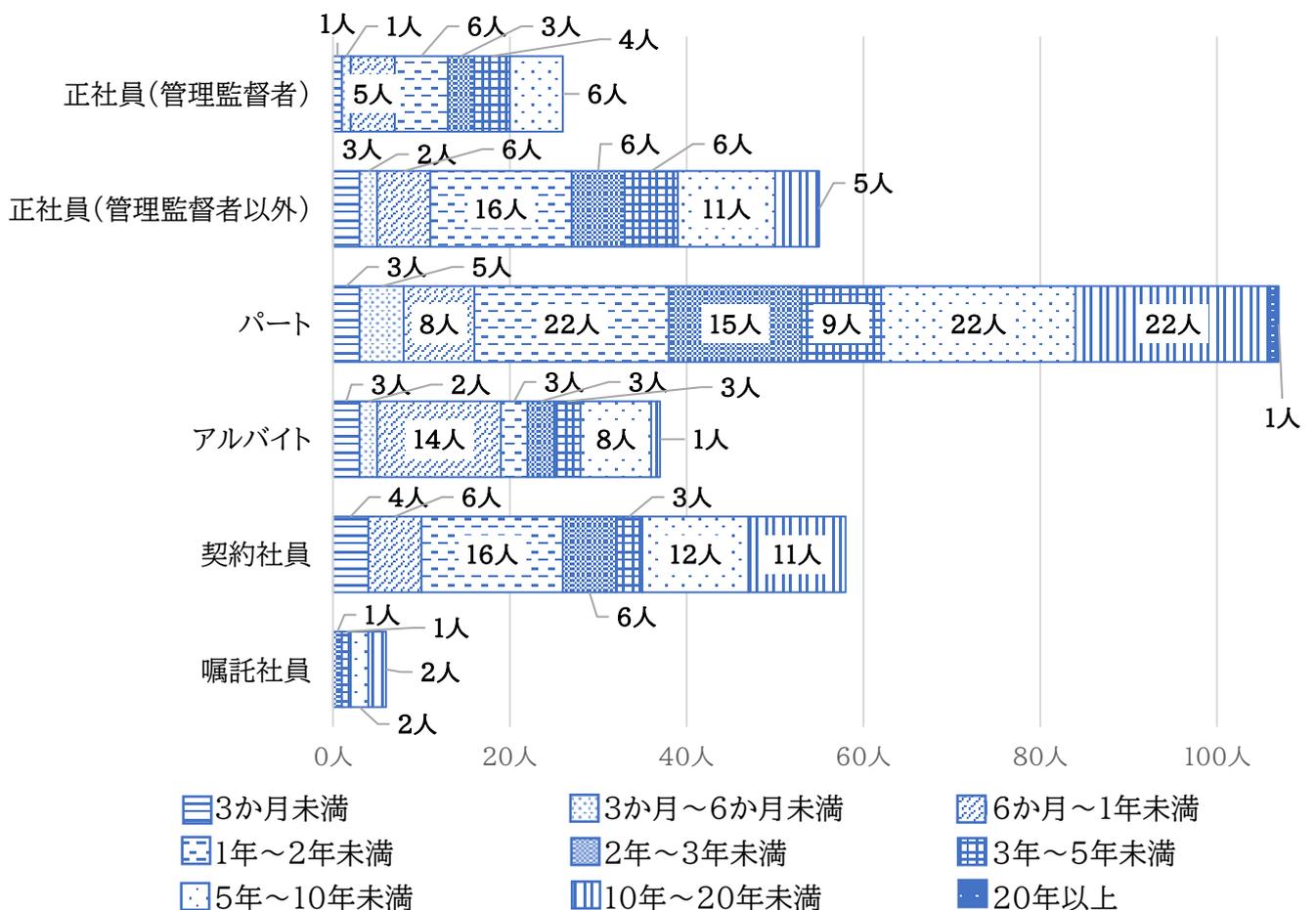
【図表2-9 就業形態別年齢割合】

(n=288人)



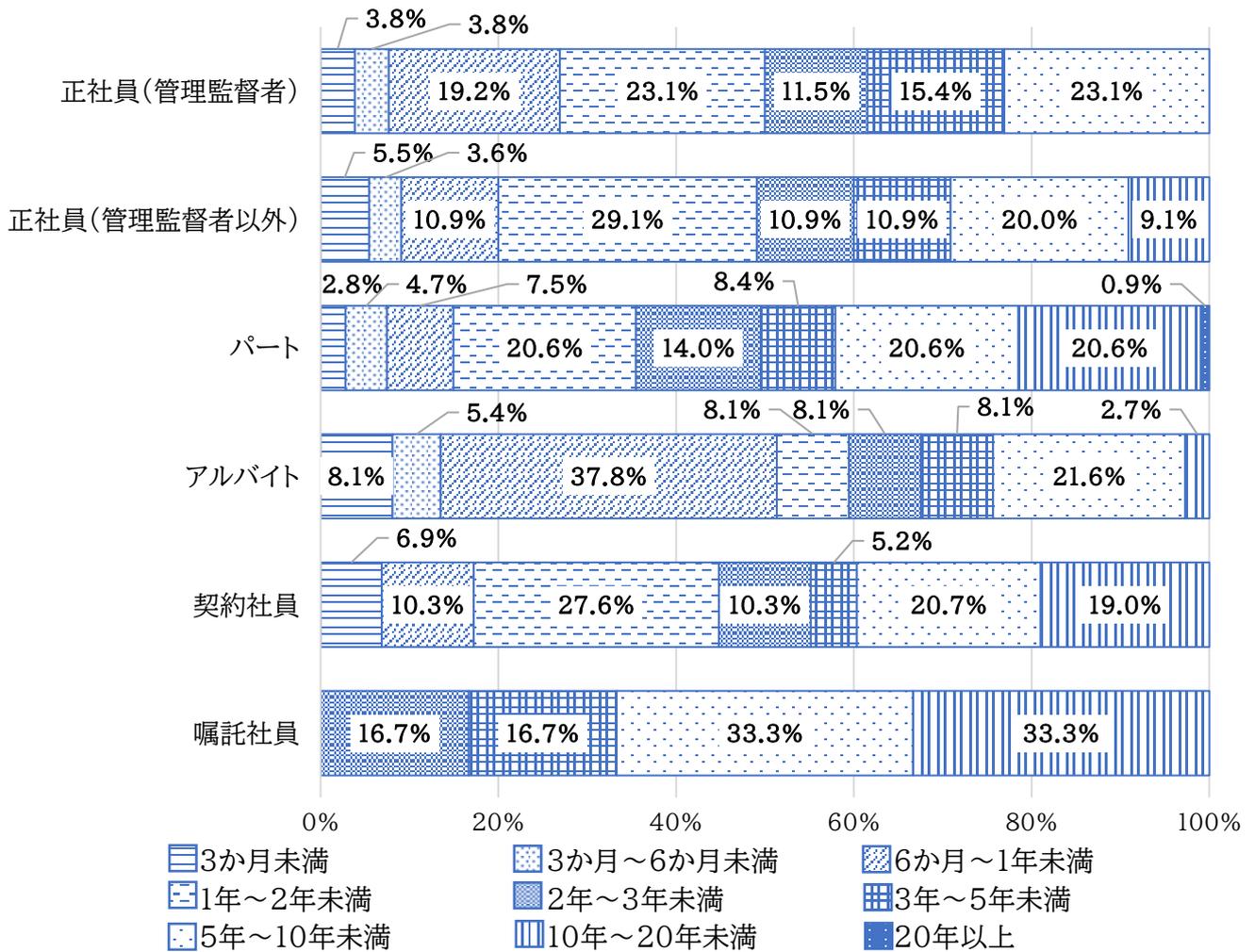
【図表2-10 就業形態別勤続年数の人数】

(n=289人)

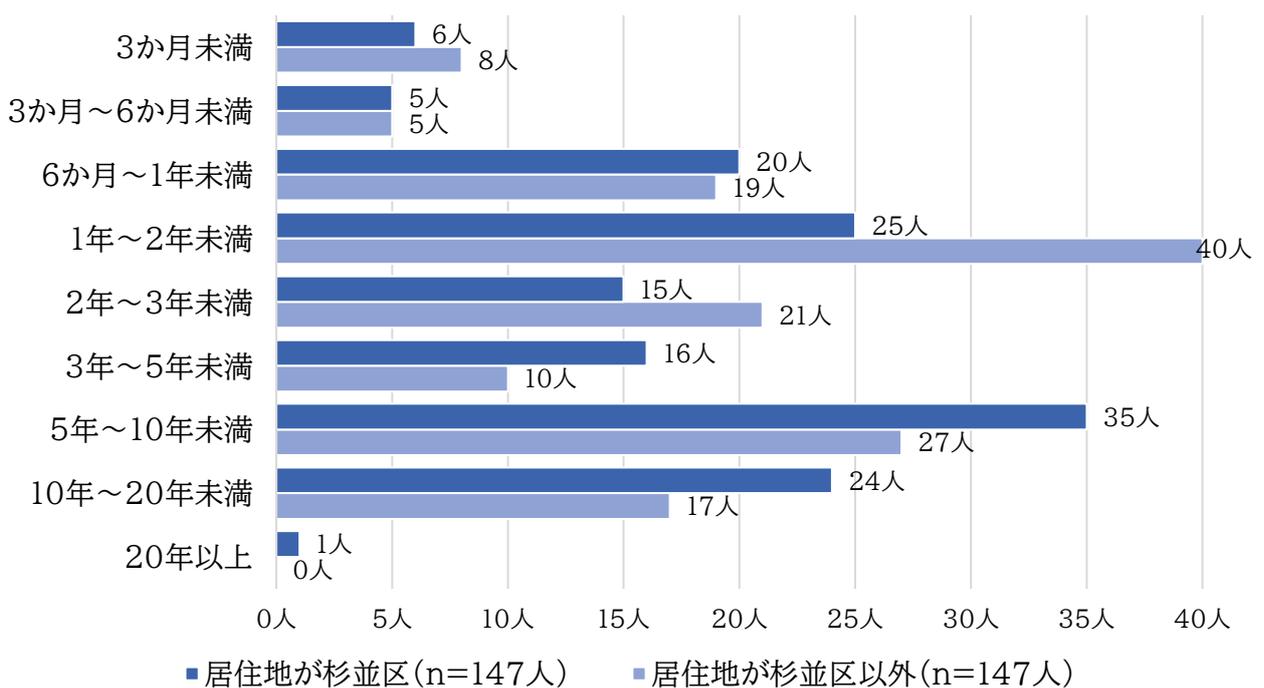


【図表2-11 就業形態別勤続年数の割合】

(n=289人)



【図表2-12 居住地と勤続年数】



### 3-3 現在の就業形態に対する意識

就業形態に対する考え方等について、厚生労働省調査(「令和元(2019)年就業形態の多様化に関する総合調査」以下「元年国調査」という。)との比較で、杉並区の状況を確認した。

※元年国調査の調査対象

個人調査対象:36,527人(5人以上の常用労働者を雇用する事業所から無作為抽出)

回答数:23,521人 回答率:64.4%

元年国調査の対象は、すべての業種にわたっており、区の指定管理施設に限定した調査と単純比較することはできないが、その点を留意した上で、区の指定管理施設で従事する従事者の就業に関わる意識の特徴を見ていく。

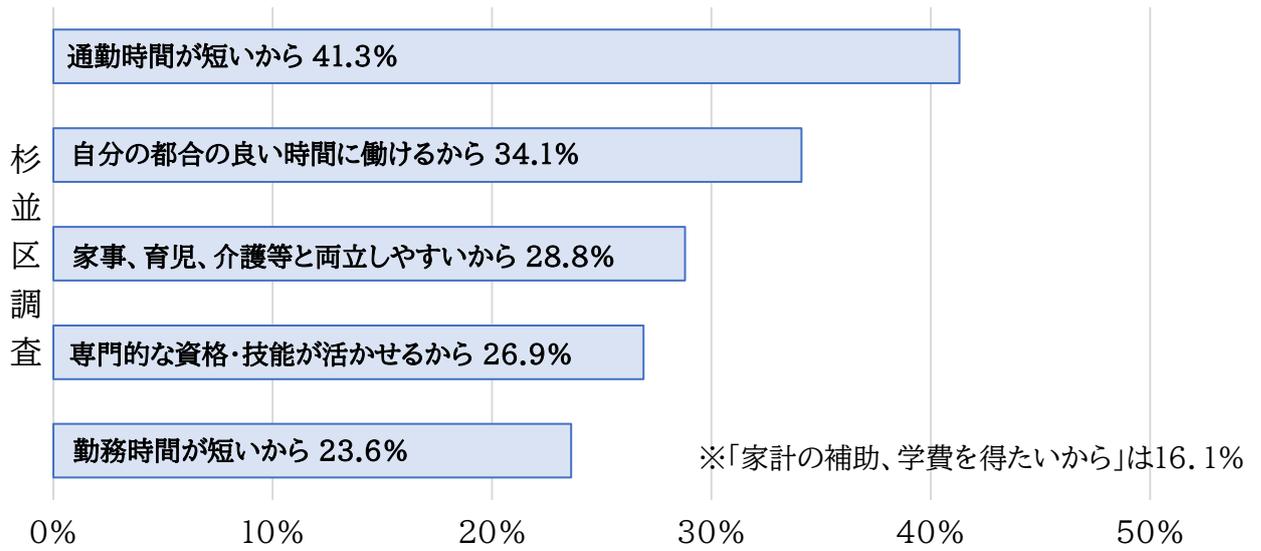
正社員以外の従事者が、現在の就業形態を選んだ理由を元年国調査と比べると、「通勤時間が短いから」は、区調査では41.3%、元年国調査では23.1%と区調査が約18ポイント高い結果だった。また、「家計の補助、学費等が得たいから」は、区調査では16.1%、元年国調査では27.5%であり、区調査が約11ポイント低い結果だった(図表2-13)。

働き方の希望を元年国調査と比べると、杉並区調査では、「現在の就業形態を続けたい」が約10ポイント高い一方、「正社員に変わりたい」は約19ポイント低くなっている(図表2-14)。

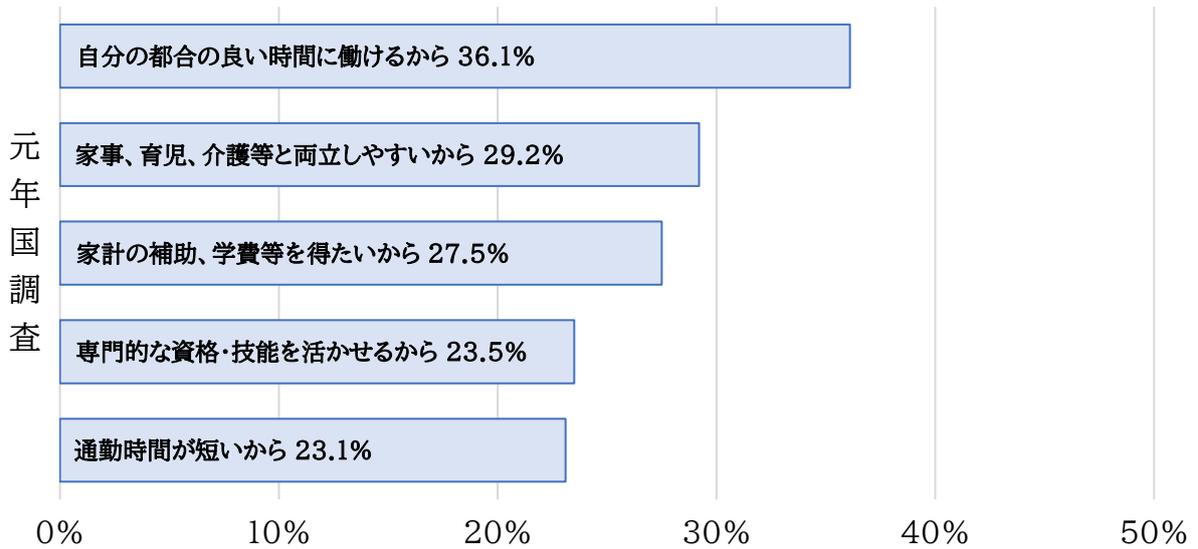
正社員及び正社員以外の従事者ともに、元年国調査と比べると、杉並区調査では、「今のままの労働時間が良い」が高くなっている(図表2-15)(図表2-16)。

こうしたことから、正社員以外の従事者は、身近な職場で、現在の就業形態及び勤務時間で働きたいと考える傾向にある。

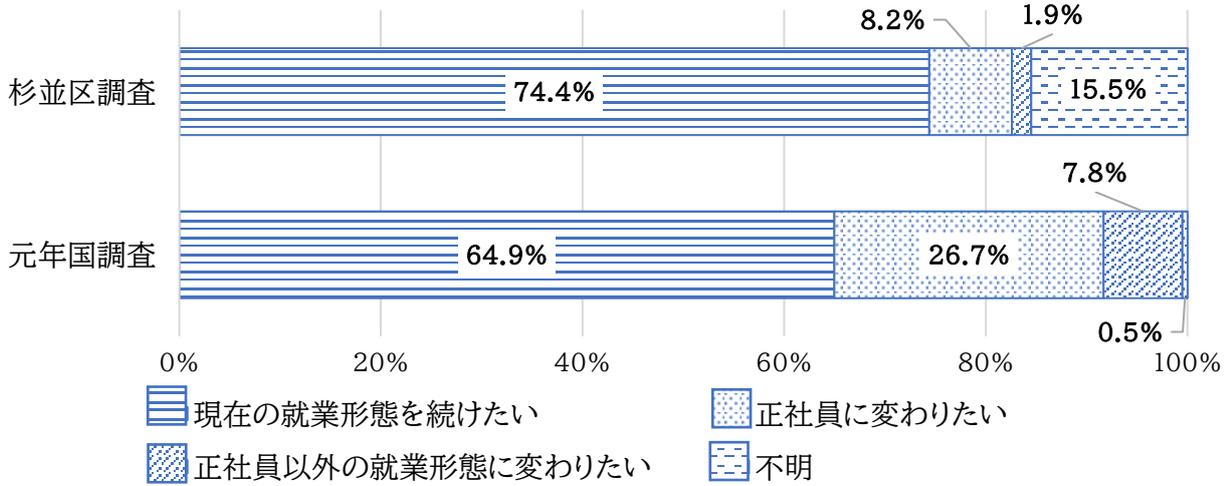
【図表2-13 正社員以外の従事者が現在の就業形態を選んだ理由】



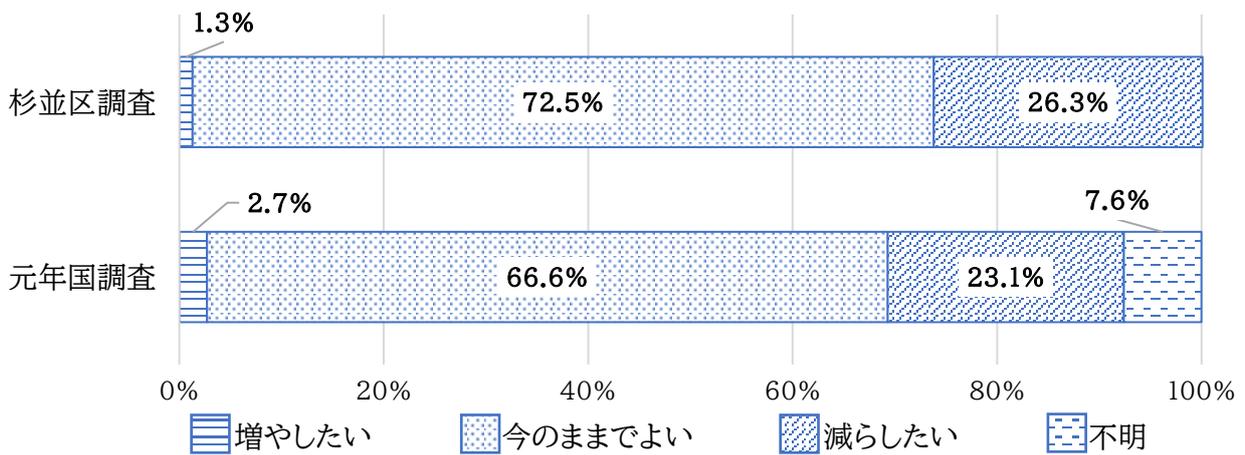
(各就業形態の労働者のうち、回答のあった労働者=100%)(n=211人)



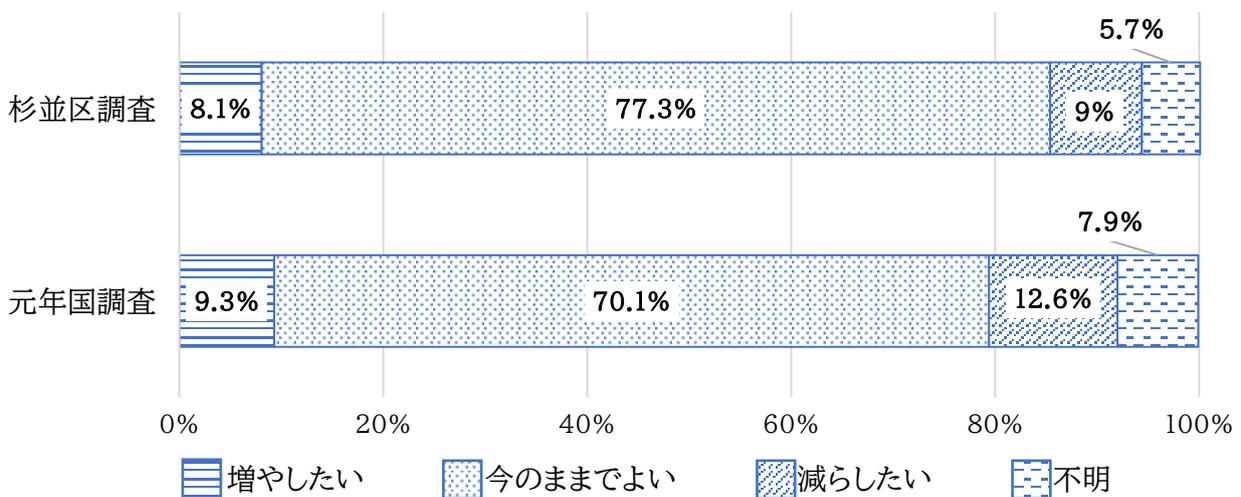
【図表2-14 正社員以外の従事者の働き方の希望】



【図表2-15 実労働時間数に関する意識(正社員)】



【図表2-16 実労働時間数に関する意識(正社員以外)】



### 3-4 働きやすさ

調査結果から、従事者の職場での働きやすさに関して、次の事項が確認できた。

正社員及び正社員以外ともに、希望する日に休みがとりやすいが8割を超えており、正社員以外は、正社員より約5ポイント低くなっている(図表2-17)。

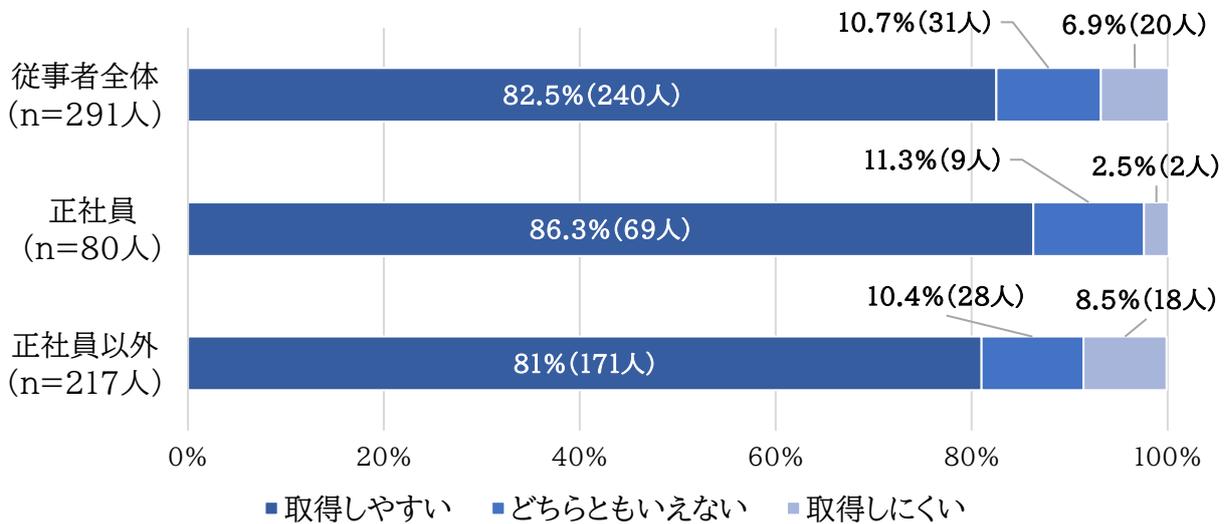
正社員及び正社員以外の社員ともに、社内で相談がしやすいが7割を超えており、就業形態の違いによる大きな差はなかった(図表2-18)。

正社員及び正社員以外の社員ともに、働きやすいが約8割だった(図表2-19)。人間関係が良好で、休みの取得等に配慮があると働きやすいと感じる傾向にある(記述回答2-1)。

働きやすいと感じている人は、職場の悩みなどを会社で相談しやすいと感じていることが分かった(図表2-20)。

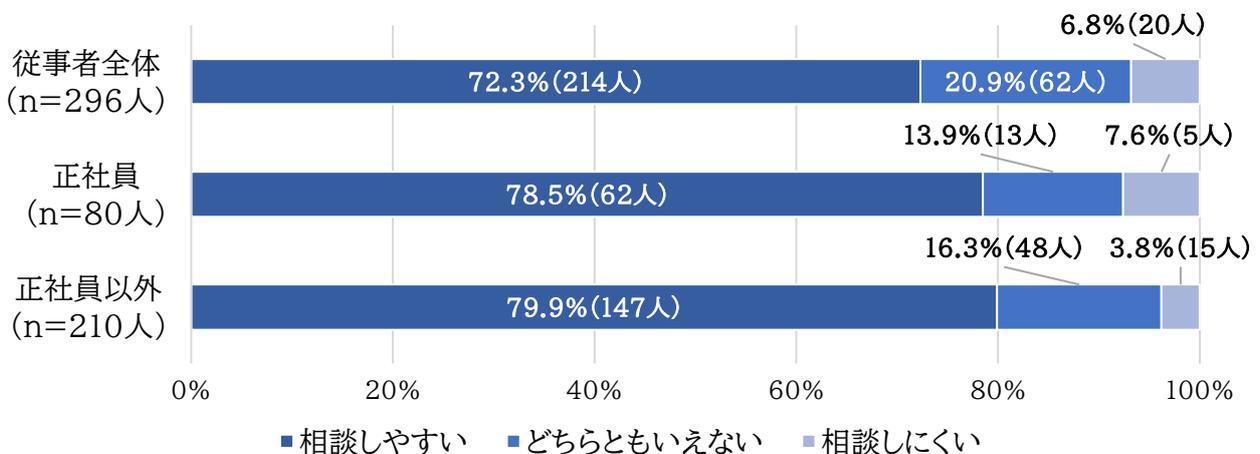
こうしたことから、希望する日に休みが取得しやすく、社内で相談がしやすい環境と感じる傾向にあり、働きやすいと感じている従事者が多いことが分かった。

【図表2-17 希望する日の休みの取得のしやすさ】



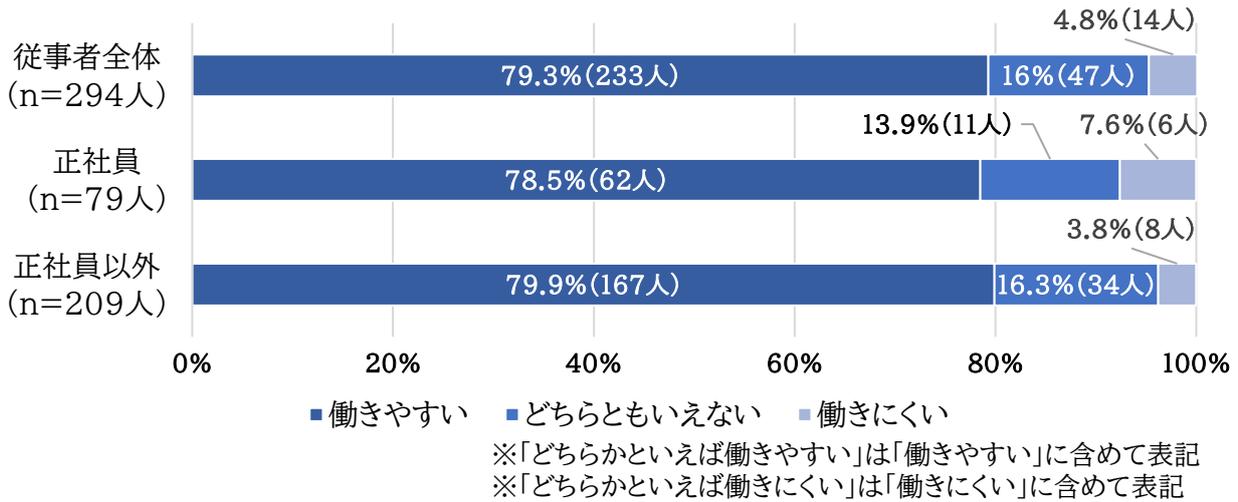
※「どちらかといえば取得しやすい」は「取得しやすい」に含めて表記  
 ※「どちらかといえば取得しにくい」は「取得しにくい」に含めて表記

【図表2-18 職場での悩みなどの会社内での相談のしやすさ】



※「どちらかといえば相談しやすい」は「相談しやすい」に含めて表記  
 ※「どちらかといえば相談しにくい」は「相談しにくい」に含めて表記

【図表2-19 働きやすさの総合的な評価】



【記述回答2-1 働きやすさに関する主な意見】

従事者調査では、働きやすさに関する意見が寄せられた。

○「働きやすい」と感じる理由

- 人間関係が良好、コミュニケーションが取れる(75件) / 休みを取りやすい(22件)
- シフトが決まっているなど自分の時間が持てる(7件) / 残業がない(5件)
- 自宅から近い(3件) / マニュアルや指導内容が的確である(3件)
- 勤務時間や勤務日数に配慮がある(3件) など

○「どちらともいえない」の理由

- 人間関係に課題がある(5件) / 人手が足りない、忙しい(2件) 賃金が安い(2件) など

○「働きにくい」と感じる理由

- 人間関係に課題がある(8件) など
- ※「どちらかといえば働きやすい」は「働きやすい」に含めて表記
- ※「どちらかといえば働きにくい」は「働きにくい」に含めて表記
- ※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表2-20 働く環境と相談環境の関係性】

働きやすさ

※「働きやすさの総合的な評価」に回答した人が、「職場での悩みなどの会社内での相談のしやすさ」の設問にどのように回答しているのかの比較

相談環境	働きやすさ					
	① 働きやすい	② どちらかという働きやすい	③ どちらともいえない	④ どちらかという働きにくい	⑤ 働きにくい	
① 相談しやすい	93人	15人	1人	1人	0人	①
② どちらかという相談しやすい	31人	58人	9人	3人	1人	②
③ どちらともいえない	3人	30人	28人	0人	0人	③
④ どちらかという相談しにくい	0人	2人	3人	1人	1人	④
⑤ 相談しにくい	0人	0人	5人	3人	4人	⑤
	①	②	③	④	⑤	

### 3-5 働きがい

調査結果から、従事者の職場での働きがいに関して、次の事項が確認できた。

70.3%の従事者が課題や改善点を現場責任者に伝える機会等があると回答し、就業形態の違いによる大きな差はなかった(図表2-21)。

65.4%の従事者が、改善等の提案が活かされていると回答している(図表2-22)。また、自由記載欄には、作業の効率化やシフト体制の見直しなどで活かされているという記載が多かった(記述回答2-2)。

自律的に働ける職場と感じている従事者は、正社員で77.8%、正社員以外の従事者で67.1%と正社員が約11ポイント高い結果だった(図表2-23)。自律的に働ける職場と思わないと回答した理由では、パートやアルバイトだから、マニュアルに沿った業務だからとの意見が上がった(記述回答2-3)。

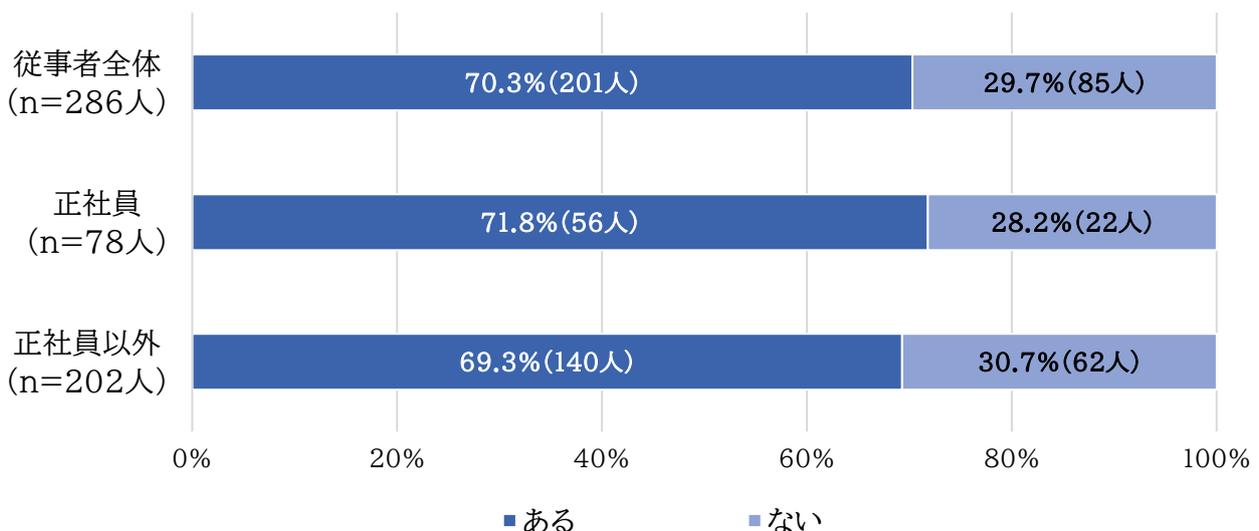
仕事のやりがいを持つ従事者は正社員76.3%、正社員以外の従事者は73.9%であり、7割以上の従事者が仕事にやりがいをもっていることが分かった(図表2-24)。また、利用者に感謝されることや、好きな仕事であることなどがやりがいにつながる傾向にあった(記述回答2-4)。

設問ごとに回答した割合をみると、全体的に職場への評価は高いが、「課題や改善点を責任者に伝える機会や環境」「提案した課題や改善点が運営に活かされてことがある」の割合は、他の設問と比較して低かった。また、全ての設問において、正社員以外は正社員より低い割合であった(図表2-25)。

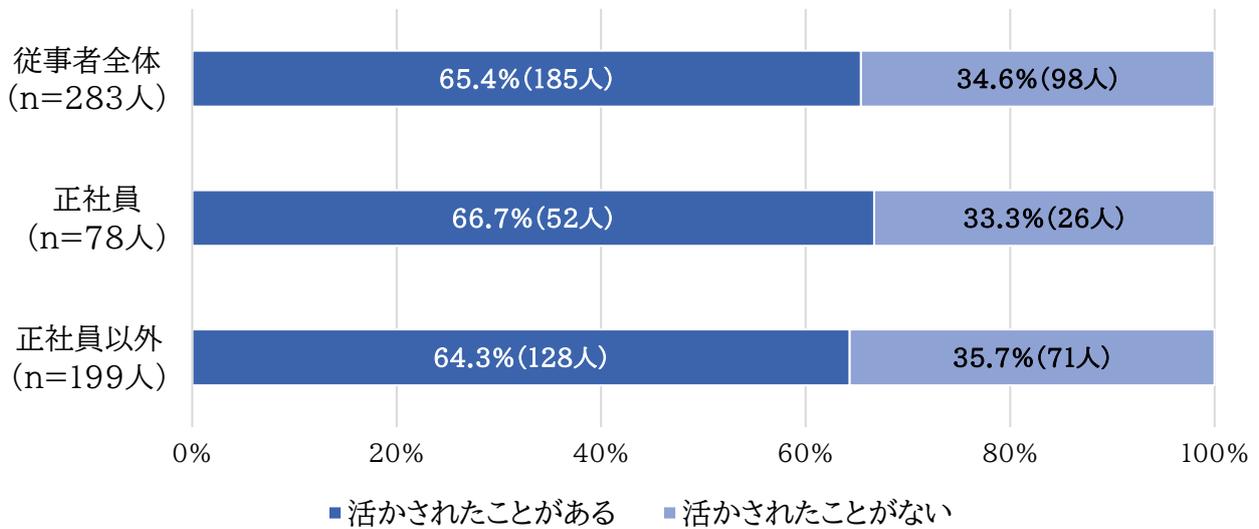
仕事にやりがいを感じている人は、自律的に働ける職場と感じていることが分かった(図表2-26)。また、仕事にやりがいを感じている人は、働きがいのある職場と感じていることが分かった(図表2-27)。

こうしたことから、課題や改善点を提案する機会があり、仕事のやりがいを持っている従事者が多いことが確認できた。しかしながら、そのように感じる従事者の割合は、正社員以外の従事者は、正社員と比べて低い傾向にあった。

【図表2-21 課題や改善点を現場監督者に伝える機会や環境であるか】



【図表2-22 自分または他の従事者が提案した課題や改善点が現場で活かされたことがあるか】

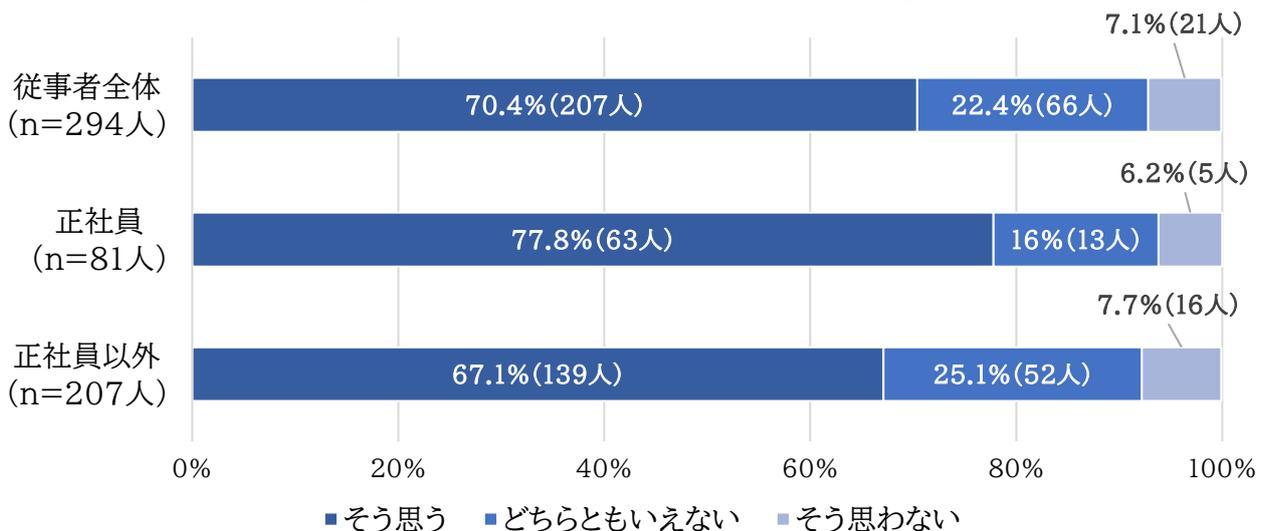


【記述回答2-2 現場運営に活かされた事例】

作業の効率化や見直し(11件) / シフト体制の見直し(11件) / レイアウト変更(8件)  
 マニュアルの作成(6件) / 設備の整備(4件) など

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表2-23 自律的に働ける職場であるか】



※「どちらかといえばそう思う」は「そう思う」に含めて集計

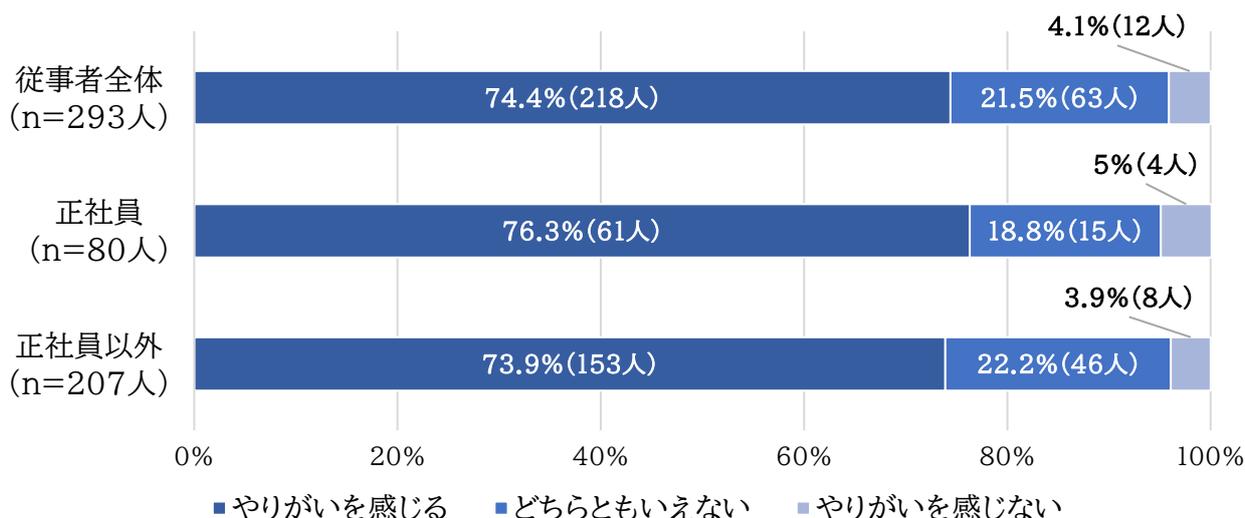
※「どちらかといえばそう思わない」は「そう思わない」に含めて集計

【記述回答2-3 自律的に働ける職場と思わない理由】

パートやアルバイトだから(4件) / 新しいやり方を上司が受け入れない(2件)  
 勤務時間が短いから / マニュアルに沿った業務だから  
 複数人で業務を担うので自分だけでやり方を変えられない など

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表2-24 仕事のやりがい】



【記述回答2-4 仕事のやりがいに関する主な意見】

○「やりがいがある」の理由

利用者に感謝されるから(18件) / 好きな仕事だから(13件) / 楽しいから(8件)  
 地域貢献や社会貢献につながるから(3件) / 業務を任せられるから(3件) など

○「どちらともいえない」の理由

給与が低い(3件) / やりがいを求めている(3件)  
 物足りない、達成感がない(2件) / 自分のやりたい仕事ではない(2件) など

○「やりがいを感ずらない」の理由

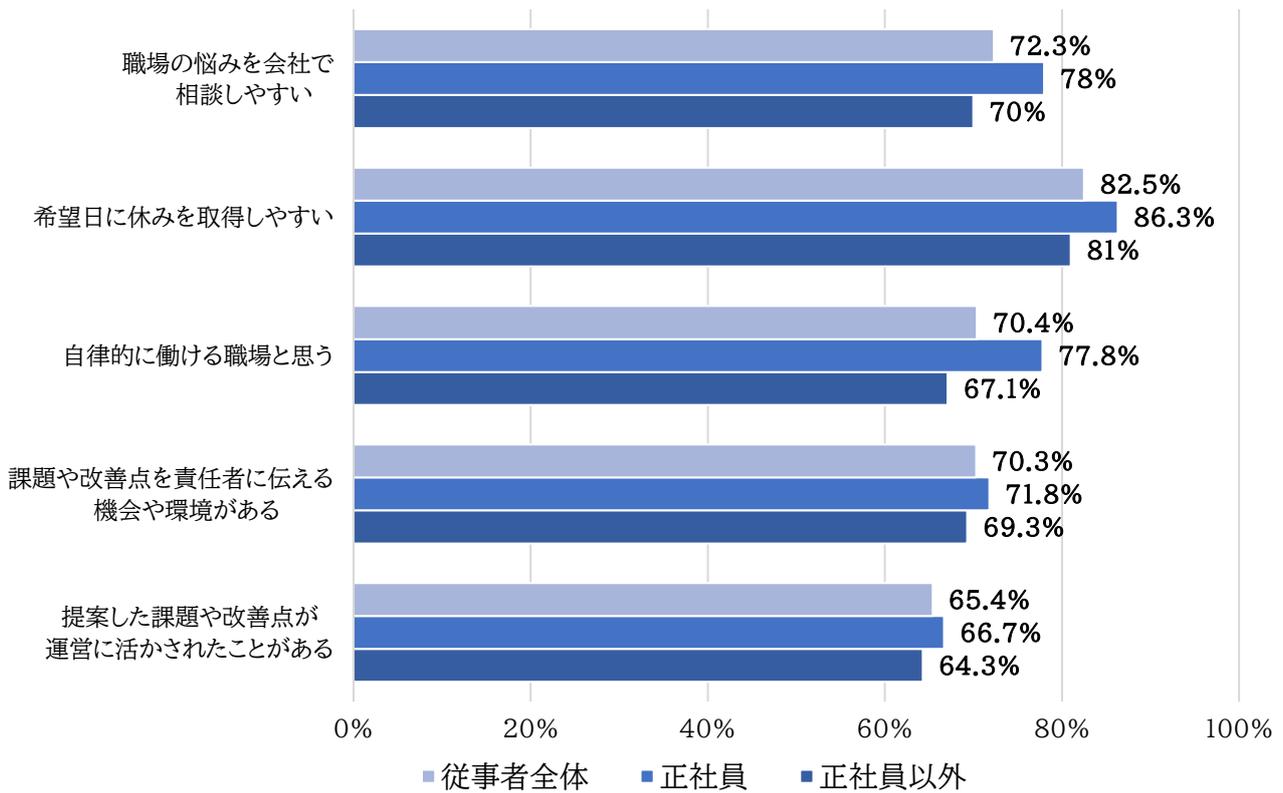
給与が低い(3件) / やりたい仕事を任せられていない(2件) など

※「どちらかといえばやりがいがある」は「やりがいがある」に含めて表記

※「どちらかといえばやりがいがない」は「やりがいがない」に含めて表記

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表2-25 従事者の職場への意識の比較】



【図表2-26 仕事のやりがいと自律的に働ける職場との関係性】

仕事のやりがいを感じるか

※「仕事のやりがい」に回答した人が、「自律的に働ける職場であるか」の設問にどのように回答しているのかの比較

自律的に働ける職場か

	① 感じる	② どちらかというと感じる	③ どちらともいえない	④ どちらかというと感じない	⑤ 感じない	
① 働けると思う	49人	16人	14人	1人	0人	①
② どちらかというと思う	23人	75人	24人	1人	0人	②
③ どちらともいえない	8人	33人	19人	4人	2人	③
④ どちらかというと感じない	0人	7人	5人	1人	0人	④
⑤ 働けないと思う	1人	3人	1人	0人	3人	⑤
	①	②	③	④	⑤	

【図表2-27 仕事のやりがいと働きやすさの関係性】

やりがいを感じるか

※「仕事のやりがい」に回答した人が、「働きやすさの総合的な評価」の設問にどのように回答しているのかの比較

		① 感じる	② どちらかというと感じる	③ どちらともいえない	④ どちらかというと感じない	⑤ 感じない	
働きやすさ	① 働きやすい	62人	49人	15人	0人	0人	①
	② どちらかという働きやすい	14人	64人	21人	2人	1人	②
	③ どちらともいえない	3人	17人	23人	2人	2人	③
	④ どちらかという働きにくい	2人	2人	3人	1人	0人	④
	⑤ 働きにくい	0人	1人	1人	1人	3人	⑤
		①	②	③	④	⑤	

### 3-6 ハラスメントについて

ハラスメントに関する状況について、厚生労働省調査(「令和2(2022)年度 職場のハラスメントに関する実態調査」以下「国実態調査」という。)との比較で、杉並区の状況を確認した。

国実態調査の調査対象業種及び調査方法は、区が実施した従事者調査とはかなり異なるものであり、単純比較はできないが、傾向の違い等を明らかにできるといえる。

※国実態調査の調査対象: 全国の企業・団体に勤務する20~64歳の労働者(経営者、役員、公務員を除く)

調査方法: インターネット調査(調査会社の調査協力者パネル<sup>1</sup>を使用)

調査期間: 令和2(2020)年10月6日~10月7日

サンプル数: 8,000名

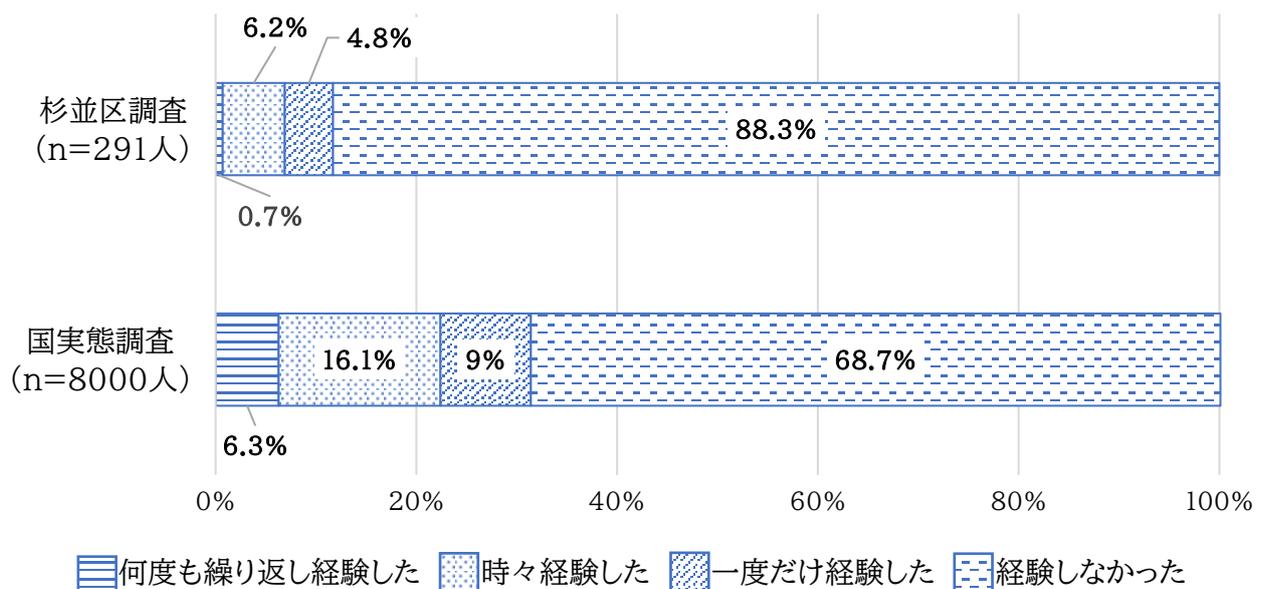
パワーハラスメントを受けた割合は国実態調査では31.4%に対し、区調査では11.7%と3分の1程度ではあるが、約1割の従事者が、パワーハラスメントを経験していたことが分かった(図表2-28)。また、パワーハラスメントを受けた後に職場の上司に相談した割合は国実態調査では18.1%に対し、区調査では47.1%、同僚に相談した割合は、国実態調査では22%に対し、区調査では50%と、それぞれ国実態調査より高い割合であった(図表2-29)。

セクシャルハラスメントを受けた割合は国実態調査で10.2%に対し、区調査では1.6%と非常に低くなっている(図表2-30)。

顧客等から著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)を受けた経験がある従事者の割合は、国実態調査の15%に対し、区調査では29.1%と2倍近くの割合となっている(図表2-31)。また、顧客等から著しい迷惑行為を受けた後に、職場の上司に相談した割合は、国実態調査では48.4%に対し、区調査では79.8%、同僚に相談した割合は、国実態調査では34%に対し、区調査では57.1%と、それぞれ国実態調査より高い割合であった(図表2-32)。

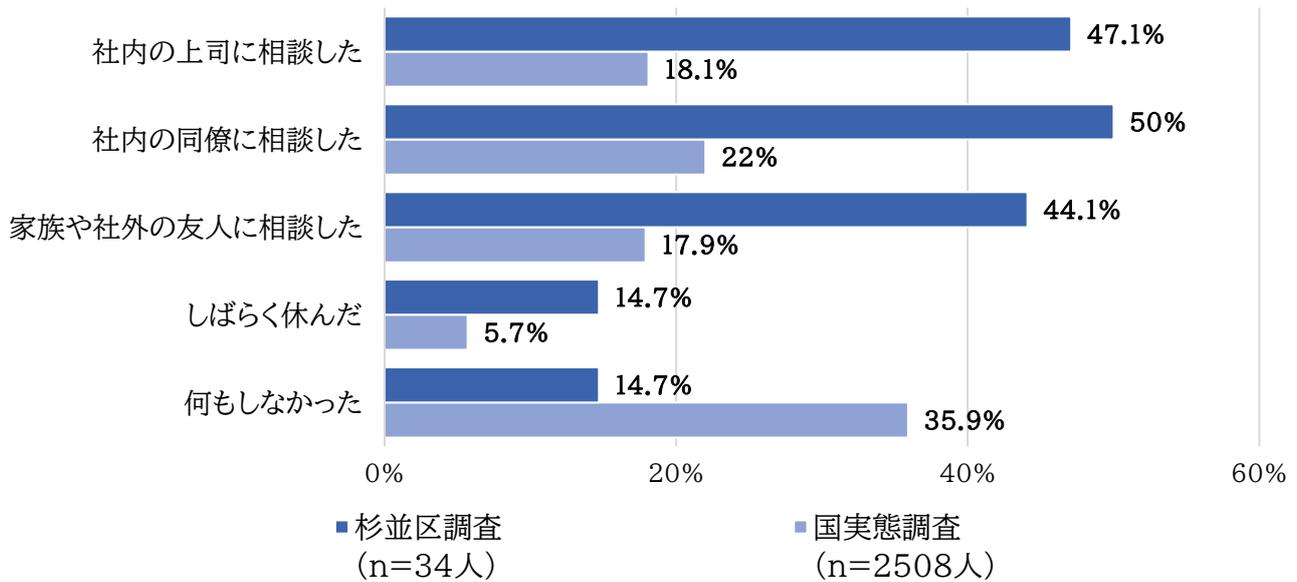
こうしたことから、国実態調査と比較し割合は少ないものの、パワーハラスメント及びセクシャルハラスメントを受けた従事者が、一定程度存在していることが確認された。顧客等から著しい迷惑行為を受けた従事者については、国実態調査と比較しても高い割合であることが確認された。

【図表2-28 過去3年間にパワーハラスメント行為を受けた経験割合】



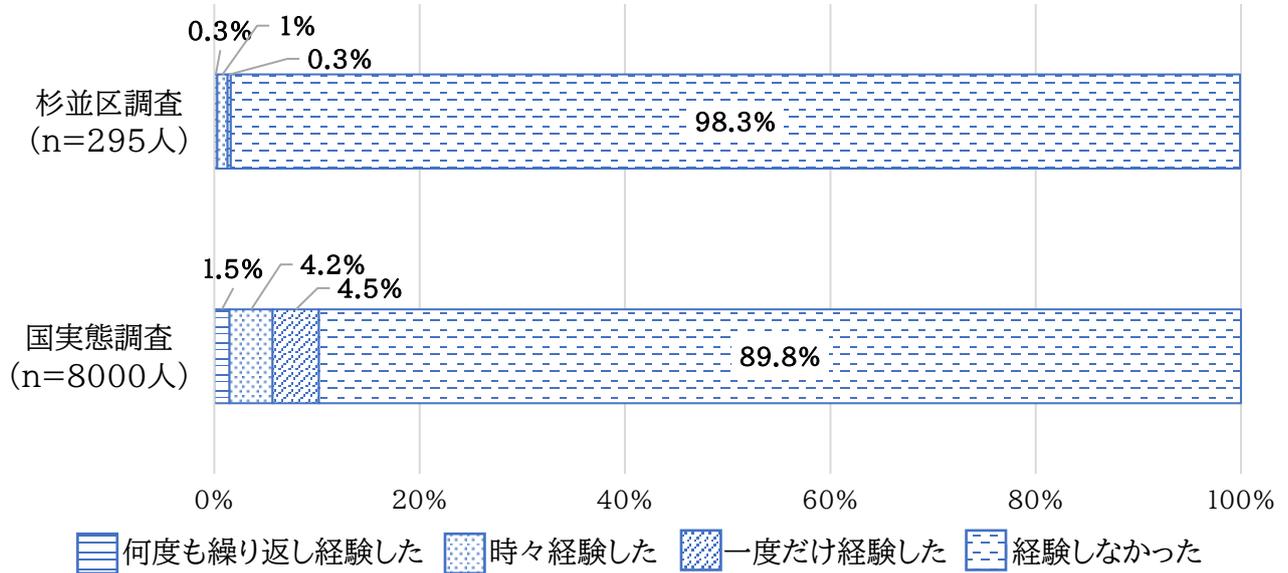
<sup>1</sup> パネル調査とは、調査対象者を固定化(パネル化)し、任意の期間において、同じ質問の調査を繰り返すアンケート調査のこと

【図表2-29 パワーハラスメント行為を受けた後の行動】



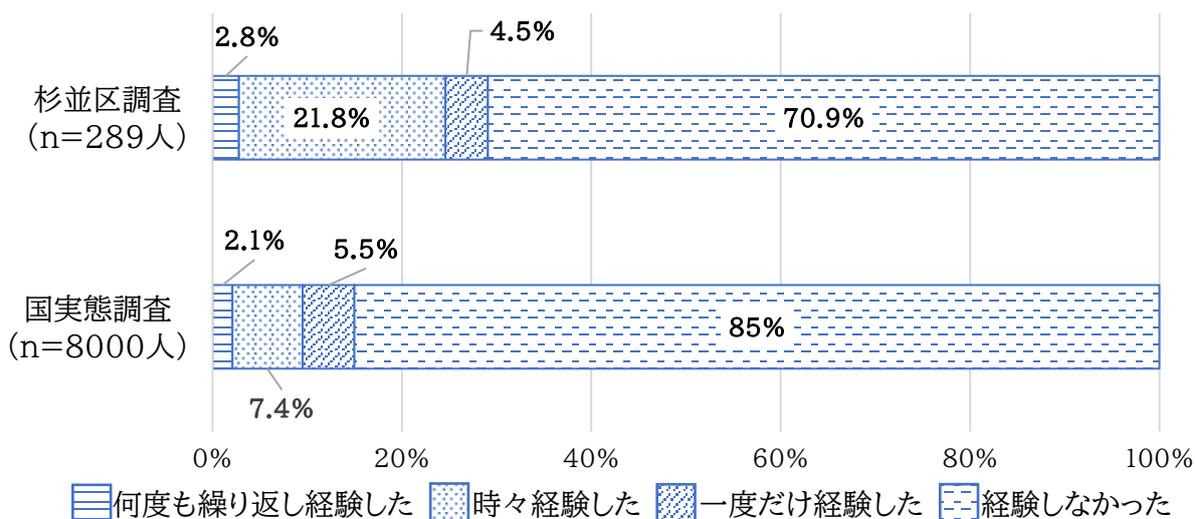
※杉並区調査は、パワーハラスメントを受けた経験がある従事者が対象

【図表2-30 過去3年間にセクシャルハラスメント行為を受けた経験割合】

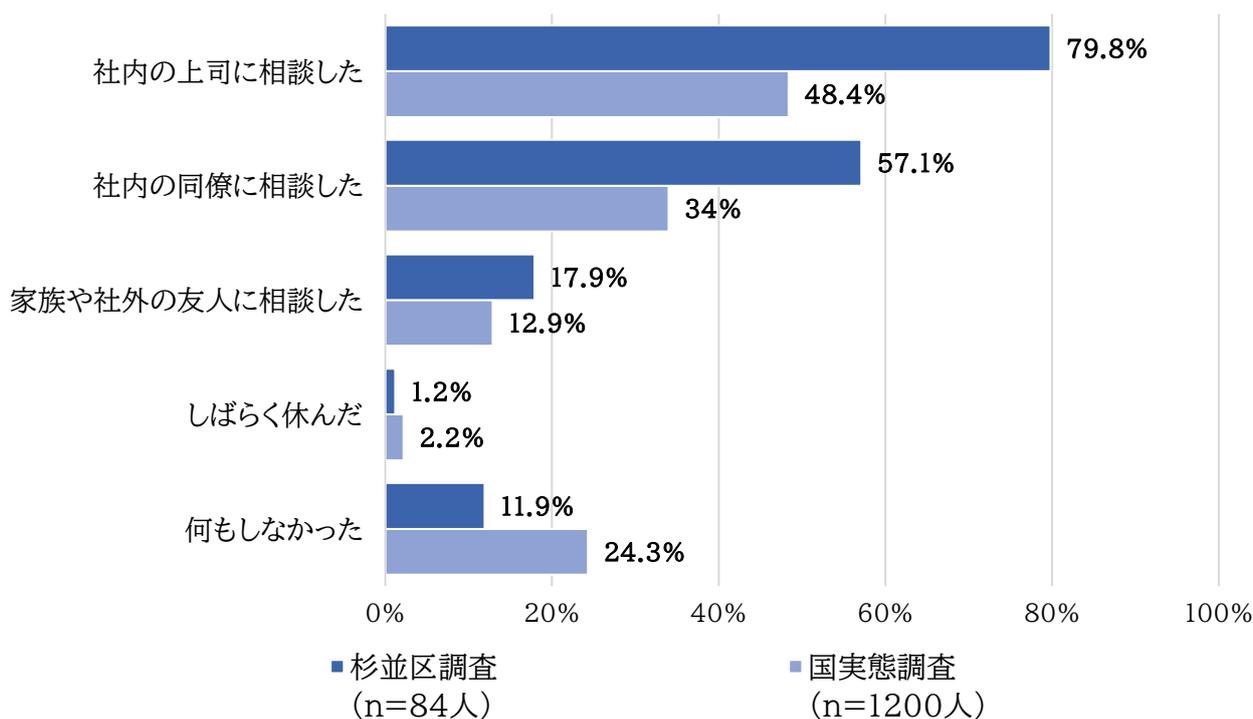


※杉並区調査ではセクシャルハラスメント行為を受けた後の行動について、回答者がいなかった

【図表2-31 過去3年間に顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験割合】



【図表2-32 顧客等から著しい迷惑行為を受けた後の行動】



※杉並区調査は、顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験がある従事者が対象

#### 4 分析結果

(1) 従事者の女性割合は74%、正社員以外の女性の割合は54%であった。また、杉並区に居住する従事者は正社員が41%、正社員以外が59%であった。

年齢構成を確認すると、50歳代以上の従事者は、正社員以外では60.3%であり、正社員の22.2%を大きく上回った。また、従事者全体の35.7%が正社員以外の50歳代以上の女性であることが確認できた。

こうしたことから、正社員以外の従事者は、比較的高年齢の女性の割合が高いことが推測される。

(2) 就業形態では、パートの人数が従事者全体の36.6%と最も多く、パートの91.6%が女性であることが確認できた。また、パートは3年以上勤務の割合が50.5%、10年以上勤務が21.5%と他の就業形態と比べ、勤務年数が高いことが確認できた。

正社員以外の従事者の現在の就業形態を選択している理由として、「通勤時間が短い」41.3%が最も高く、ついで、「自分の都合のよい時間に働ける」34.1%であった。また、正社員以外の従事者の働き方の希望については、「現在の就業形態で続けたい」は、元年国調査と比べ約10ポイント高く74.4%であり、「正社員に変わりたい」は8.2%で元年国調査と比べ約19ポイント低かったものの、一定数いることが分かった。

こうしたことから、杉並区の指定管理施設の正社員以外の従事者は、現在の就業形態で、自分の都合の良い時間帯での勤務を望む傾向にあることが推測される。

(3) 82.5%の従事者が「希望する日に休みがとりやすい」と感じ、72.3%の従事者が「職場での悩みなどを会社内で相談しやすい」と感じていることが確認できた。また、働きやすさの総合評価として働きやすいと感じる従事者は79.3%であった。

こうしたことから、指定管理施設は働きやすい職場であることが推測される。

(4) 働きやすいと感じている従事者は、職場の悩みなどを会社で相談しやすいと感じている傾向があることが分かった。

(5) 従事者のうち70.3%は「課題や改善点を現場監督者に伝える機会や環境がある」と感じており、65.4%が「自分または他の従事者が提案した課題や改善点が現場で活かされている」と感じていることが確認できた。

(6) 70.4%の従事者が自律的に働けると感じ、74.4%の従事者が仕事にやりがいを感じていることが確認できた。また、自律的に働くことができ、あるいは、働きやすいと感じられる職場であると、従事者が仕事のやりがいを高く持てることが分かった。

(7) パワーハラスメントを受けたことがある割合は11.7%と国実態調査の31.4%と比べて低い割合であり、セクシャルハラスメントを受けたことがある割合についても、1.6%と国実態調査の6.4%と比べて低いことが確認できた。しかし、こうした行為を無くすために、令和5(2023)年2月20日付けで所管課を通じて指定管理者に調査結果をお知らせし、ハラスメントゼロに向けた更なる取組を促したところである。

(8) 顧客等から著しい迷惑行為(いわゆる「カスタマーハラスメント」)を受けた経験がある従事者の割合は、29.1%と国実態調査の15%と比べても高い割合であることが分かった。一方で、迷惑行為を受けた後に、上司相談した割合は79.8%、同僚に相談した割合は57.1%と高いことも確認できた。