

第3 区民調査・利用者調査 編

1 調査の概要

無作為抽出した区民及び指定管理施設の利用者を対象に、以下のとおり調査を実施した。

(1) 調査の目的

- ①区民調査 :施設を利用する理由・しない理由や施設の利用頻度のほか、施設サービスに対する満足度等を正確に把握することを目的とした。
- ②利用者調査:調査時点で各施設を利用している方の声を直接伺い、施設の利用状況や満足度、自主事業の認知度等を把握することを目的とした。

(2) 調査の対象

- ①区民調査 :無作為抽出した杉並区民3,000名
- ②利用者調査:指定管理施設の利用者

(3) 調査の回答数

- ①区民調査 :786件(回答率:約26.2%)
- ②利用者調査:1,471件

(4) 調査の実施期間

- ①区民調査 :令和5(2023)年1月16日から2月6日まで
- ②利用者調査:令和5(2023)年2月10日から3月8日まで

(5) 調査方法

- ①区民調査 :無作為抽出した区民へアンケート用紙を送付
返信用封筒により回答用紙を返送又はLogoフォーム¹で回答
- ②利用者調査:各施設の指定管理者が来所した利用者にアンケート用紙を配布
回答用紙を指定管理者が回収

(6) 調査項目(詳細は「参考資料編」参照)

- ①区民調査 :性別・年代、各施設を利用したことがあるか、利用満足度、利用しない理由、各施設に求める改善点 など計89項目
- ②利用者調査:性別・年代・住まい、利用頻度、指定管理者の独自の取組を利用したことがあるか、利用満足度、各施設に求める改善点 など計7～13項目
※ 施設ごとに調査項目が異なる

(7) 「聴くオフ・ミーティング」の開催

前述の区民調査に加えて、区民からの意見を直接伺うため指定管理者制度をテーマとした「区政を話し合う会(聴くオフ・ミーティング)」を開催した。

【開催日時】 令和5(2023)年7月8日(土) 午前10時～午後0時30分／午後2時～午後4時30分

【参加者】 午前20名 午後19名(合計39名)

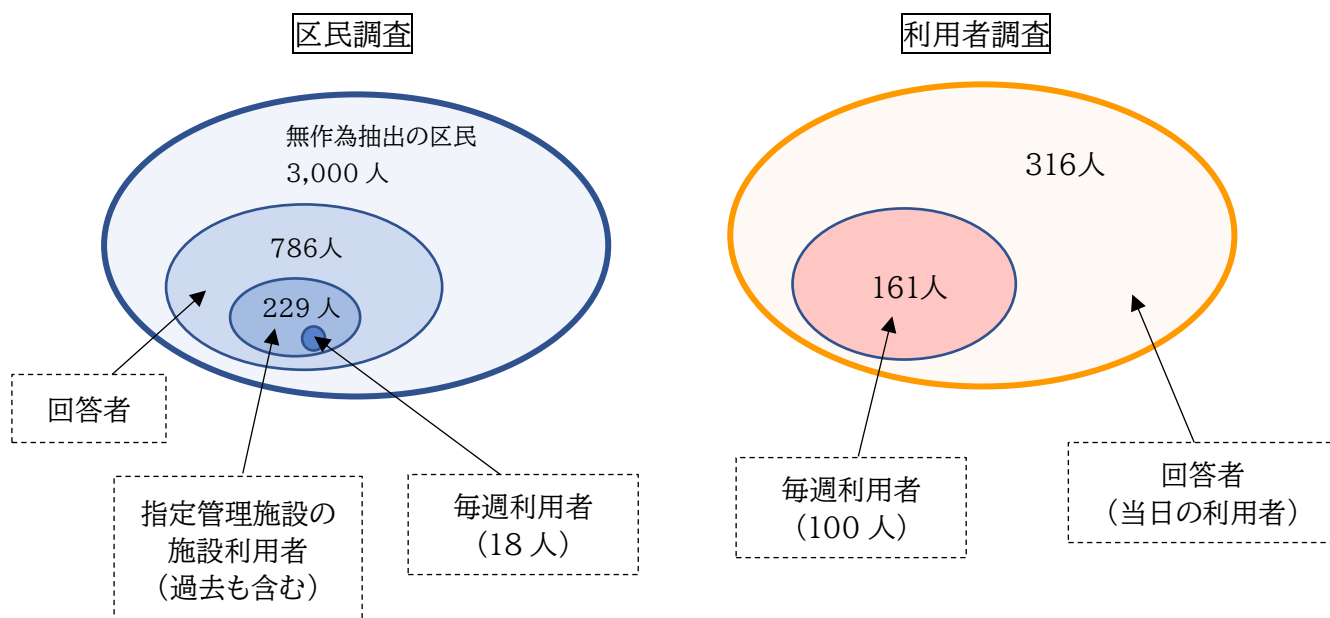
【内容】 指定管理者制度への理解を深めた後、より良い施設サービスとするための意見交換

¹ Logoフォームとは、自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用のノーコード電子申請システムのこと。

(8) 調査結果にかかる留意事項

- 区民調査は、全ての施設に対して質問を統一しているため、質問の内容が施設の特性と適合していない場合がある。
例)図書館・保育園等一般に貸室機能のない施設について「予約の取りやすさ」を尋ねるなど。
- 利用者調査は、統計的に必要な数の回答が確保できているものではないが、利用者の視点から各施設の現状を評価する貴重なデータであるため、区民調査と併せて分析することとした。
- 調査の中で満足度を尋ねているものについて、「満足・やや満足」は満足、「不満・やや不満」は不満として集計している。
- 自由記述欄における記述回答については、同趣旨の意見をまとめ、全体の傾向を示すために、原文のままではなく、文言を修正している場合がある。なお、原文については、参考資料編に全文掲載している。
- 区民調査は「施設利用頻度の低い集団」、利用者調査は「施設利用頻度の高い集団」という特徴がある(以下のイメージ図等を参照)。

<イメージ図(集会施設)>



<集会施設 調査の内訳>

	区民調査	利用者調査
対象者	3,000人	—
回答者 (回答者/対象者)	786人(26.2%)	316人(100%)
施設利用者 (施設利用者/回答者)	229人(29.1%) ※過去の利用も含む	316人(100%) ※調査当日の利用者のみ
毎週利用者 (毎週利用者/回答者)	18人(7.9%)	161人(50.9%)
総括	利用頻度が低い集団	利用頻度の高い集団

2 調査結果の主なポイント

区民調査・利用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。

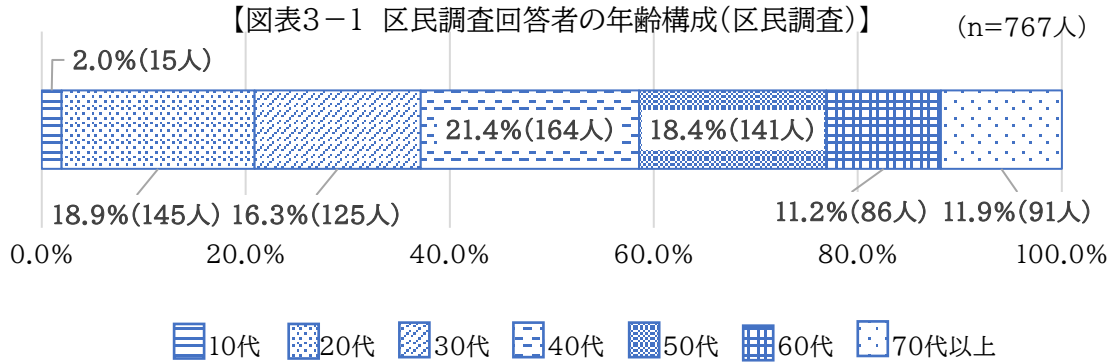
- いずれの施設も施設利用者の総合的な満足度は高く、また、各施設が独自に行っている取組に対する満足度も高いことが分かった。
- 施設を利用する際に重視されるのは「自宅に近い」が多く、区立施設は区民にとって身近に利用できる施設であると認識されていることを改めて確認した。なお、利用者調査においても「自宅に近い」を重視される割合は大きいものの、「施設の設備・機能が充実している(スポーツ施設)」「読みたい本が見つかる(図書館)」「保育の内容が良い(保育園)」「雰囲気が良い(公園)」など、利用目的に即した機能等を重視する傾向が見られた。
- 区民調査の結果から、各施設を利用したことがあると回答した人は、区民全体の一部にとどまっており、最も多くて図書館の約50%であった。一方、利用者調査においては、ほぼすべての指定管理施設で8割を超える人が利用頻度を「毎週」または「月に1回程度」と回答している。こうしたことから、区立施設を頻繁に利用する人が限られていることが分かった。
- 施設を利用しない理由として多いのは「施設に用がないから」であったが、「その施設を知らない」「その施設で何ができるのか分からない」といった意見も多い。より多くの区民に施設サービスを提供するためには、施設の役割・機能・実施している取組や利用方法等を引き続き丁寧に周知していく必要がある。
- 施設の改善点等について、区民調査・利用者調査において多くの意見が寄せられたほか、「聴くオフ・ミーティング」においても様々なアイデアが出された。指定管理施設は区民福祉の向上のために設置した公の施設であることに鑑み、利用者や地域住民等の声を今後の運営に生かす取組を進めることも重要である。

3 調査結果

区民調査及び利用者調査を通じて、施設ごとの状況が明らかになった。

〔区民調査における回答者の年齢構成〕

区民調査における回答者の年齢構成は以下のとおりである。40代が21.4%と最も多く、これに20代(18.9%)、50代(18.4%)と続いている(図表3-1)。なお、利用者調査は施設ごとにアンケート調査を実施しているため、年齢構成についても次ページ以降の施設ごとの調査結果において示す。



3-1 集会施設

区民調査では、令和4(2022)年4月1日現在の施設設置状況に基づき、以下の35施設について、指定管理施設と指定管理者制度を導入していない施設(以下、「指定管理施設以外の施設」という。)に分けて、利用状況や満足度等を尋ねた。

また、利用者調査については、回答者自身が利用した施設についてのみ尋ねた。

指定管理施設(8施設)	○西荻地域区民センター／阿佐谷地域区民センター／高井戸地域区民センター ○西荻南区民集会所／下高井戸区民集会所／梅里区民集会所 ○コミュニティふらっと永福 ○勤労福祉会館
指定管理施設以外の施設(27施設)	○井草地域区民センター／荻窪地域区民センター／高円寺地域区民センター／永福和泉地域区民センター ○四宮区民集会所／八城区民集会所／本天沼区民集会所／天沼区民集会所／和田区民集会所／高円寺北区民集会所／上高井戸区民集会所／方南区民集会所 ^{※1} ○荻窪会議室／高円寺中央会議室／桜上水会議室／上荻窪会議室 ^{※2} ／上井草会議室 ^{※3} ／和田会議室 ^{※3} ○コミュニティふらっと阿佐谷／コミュニティふらっと成田／コミュニティふらっと東原／コミュニティふらっと馬橋 ○久我山会館／方南会館／浜田山会館 ○産業商工会館／杉並会館

※1 方南区民集会所は令和5(2022)年3月末をもって閉鎖

※2 上荻窪会議室は令和4(2022)年12月末をもって閉鎖

※3 上井草会議室、和田会議室は令和5(2023)年3月末をもって閉鎖

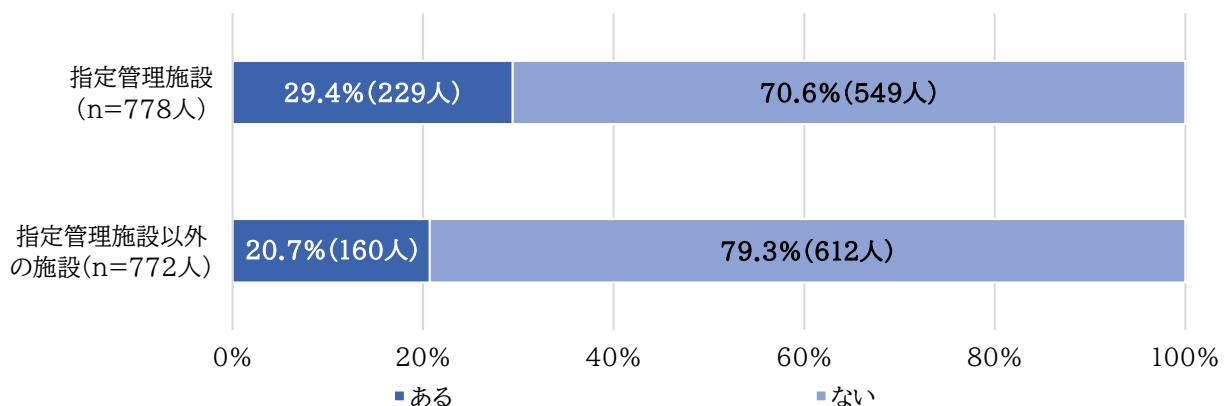
3-1-1 回答者の基本情報

(1) 集会施設の利用の有無(区民調査)

区民調査から、指定管理施設を利用したことがある割合は29.4%、指定管理施設以外の施設を利用したことがある割合は20.7%であり、指定管理施設の方が8.7ポイント高かった(図表3-2)。

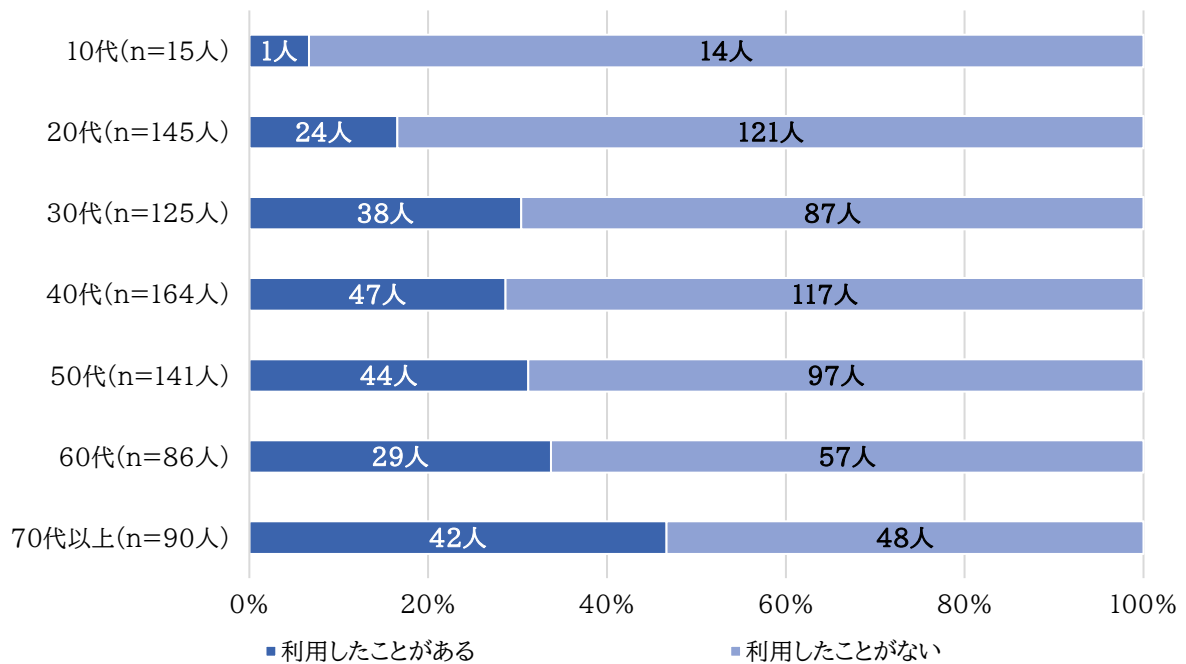
また、利用の有無を年齢別に見てみると、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、年齢が高いほど利用したことがあると回答する人の割合が高い傾向にあることが分かった(図表3-3)(図表3-4)。

【図表3-2 集会施設の利用の有無(区民調査)】



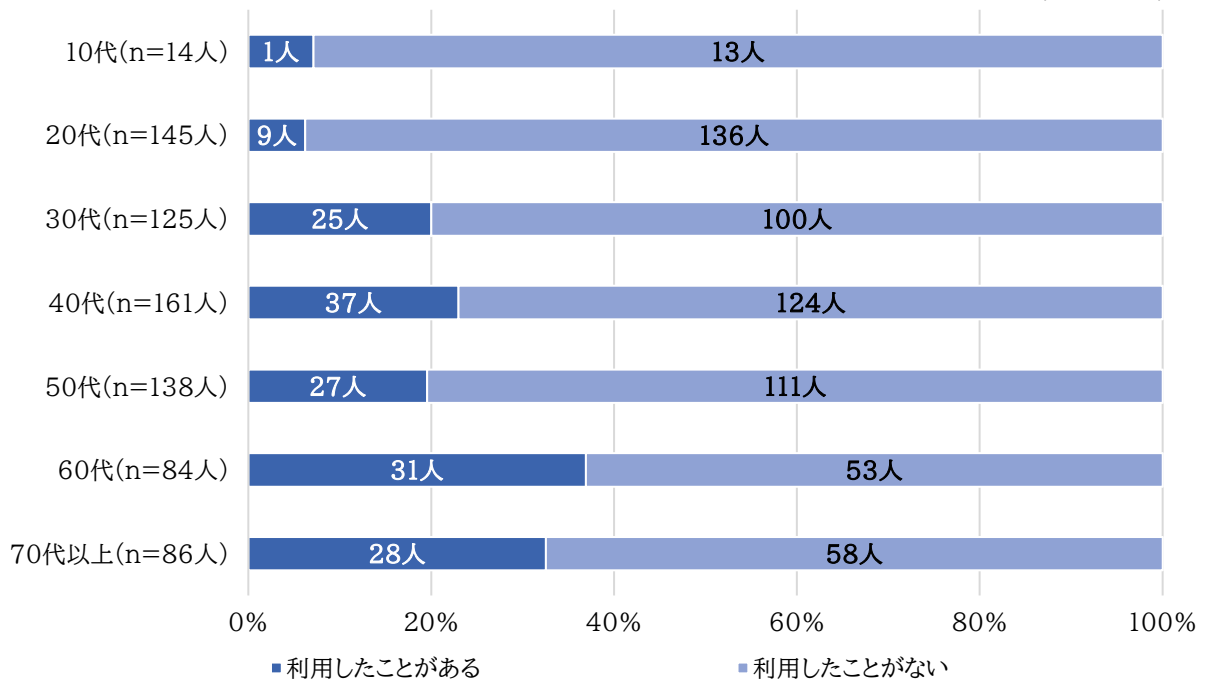
【図表3-3 集会施設の利用の有無と年齢の関係(指定管理施設)(区民調査)】

(n=766人)



【図表3-4 集会施設の利用の有無と年齢の関係(指定管理施設以外の施設)(区民調査)】

(n=753人)

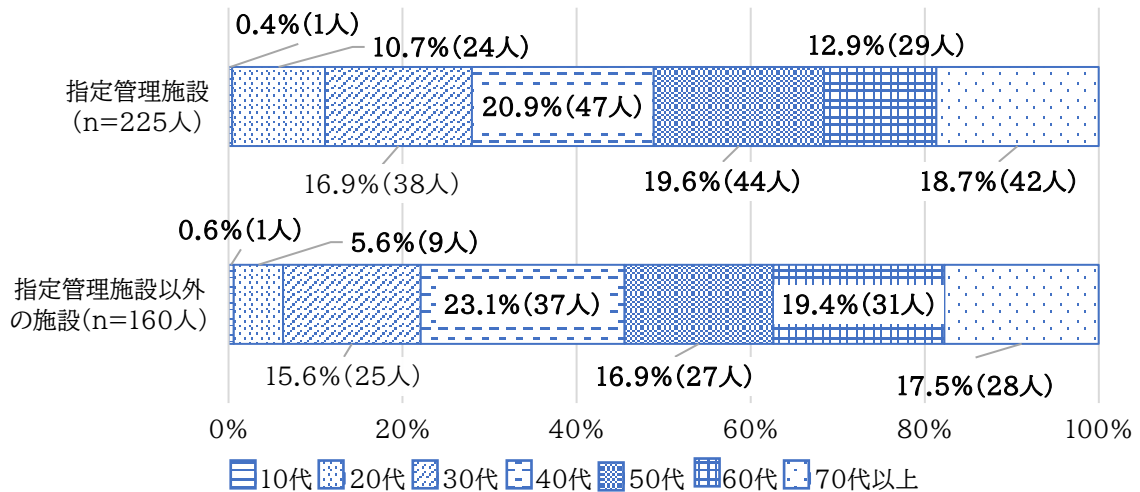


(2) 施設を利用したことのある人の年齢について(区民調査・利用者調査)

区民調査において集会施設を利用したことがあると回答した人の年齢は、指定管理施設で40代が最も多く20.9%、これに50代、70代以上と続いている。指定管理施設以外の施設でも最も多かったのは40代で23.1%、次いで60代、70代以上であった(図表3-5)。

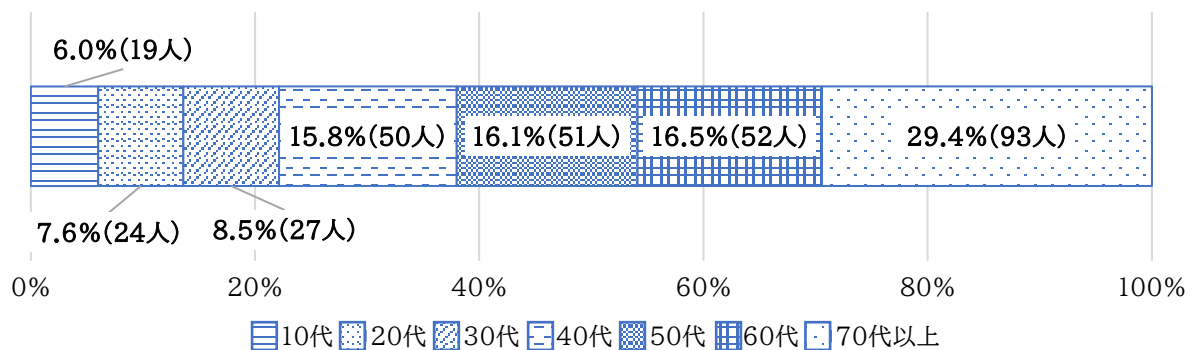
利用者調査に回答したのは、70代以上が 29.4%と最も多く、それに続く40代、50代、60代がいずれも約 16%となっている(図表3-6)。

【図表3-5 区民調査で集会施設を利用したことがあると回答した者の年齢構成(区民調査)】



【図表3-6 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=316人)

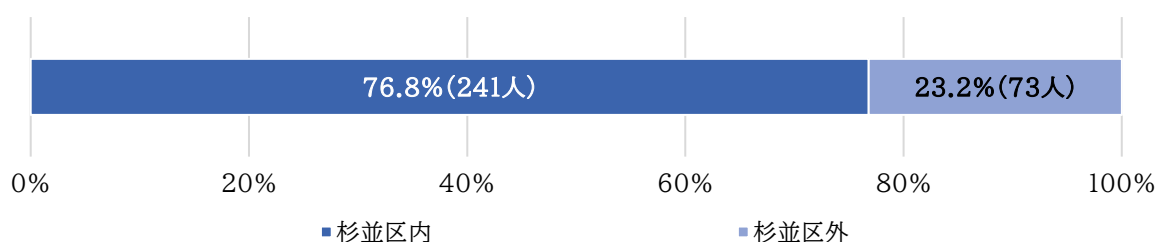


(3) 居住地について(利用者調査)

利用者調査に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は76.8%、区外に居住している人の割合は23.2%であった。(図表3-7)。

【図表3-7 集会施設利用者の居住地(利用者調査)】

(n=314人)



3-1-2 集会施設の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

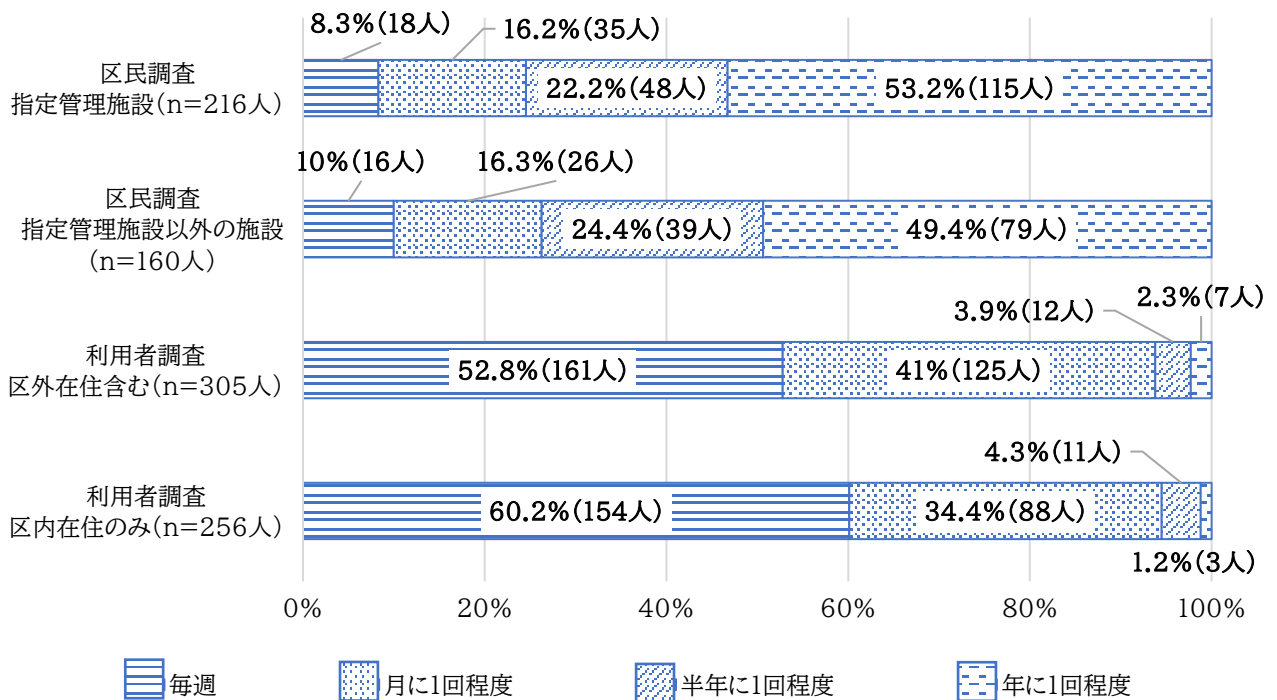
集会施設を利用したことがあると回答した人に利用頻度を尋ねたところ、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「年に1回程度」と回答した割合が最も多く、いずれも約5割を占めており、次いで「半年に1回程度」と回答した割合が多かった(図表3-8)。

② 利用者調査

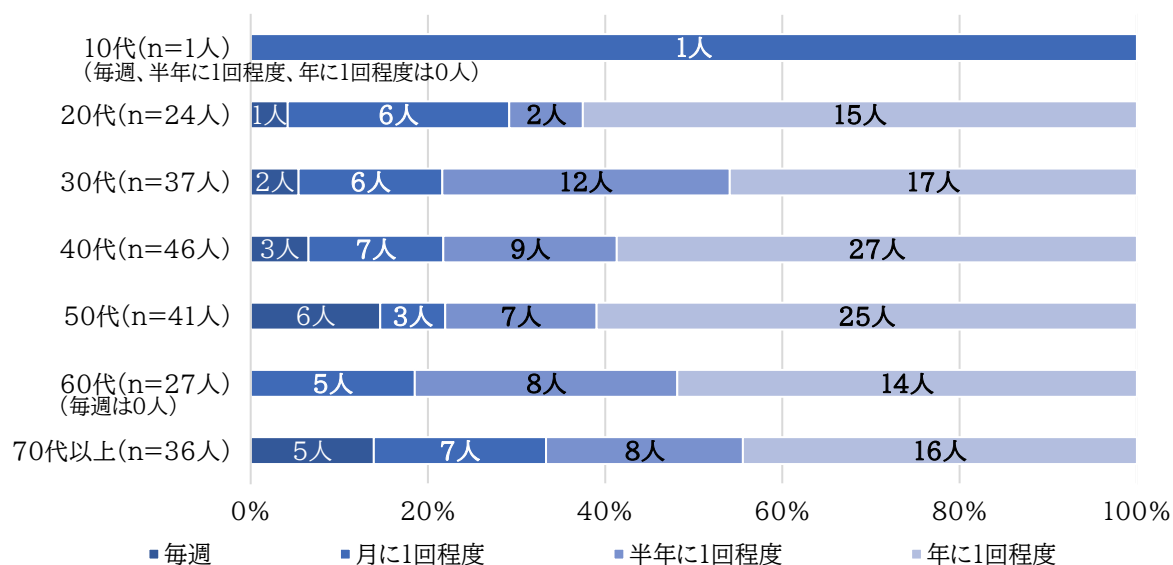
「毎週」と回答した割合が52.8%と最も多く、次いで「月に1回程度」と回答した割合が41%であった。また、利用者調査のうち区内在住者に絞って利用頻度を見てみると、「毎週」と回答した割合は6割を超えていた(図表3-8)。

なお、利用頻度を年齢別に見てみたが、特筆する傾向は見られなかった(図表3-9)(図表3-10)(図表3-11)。

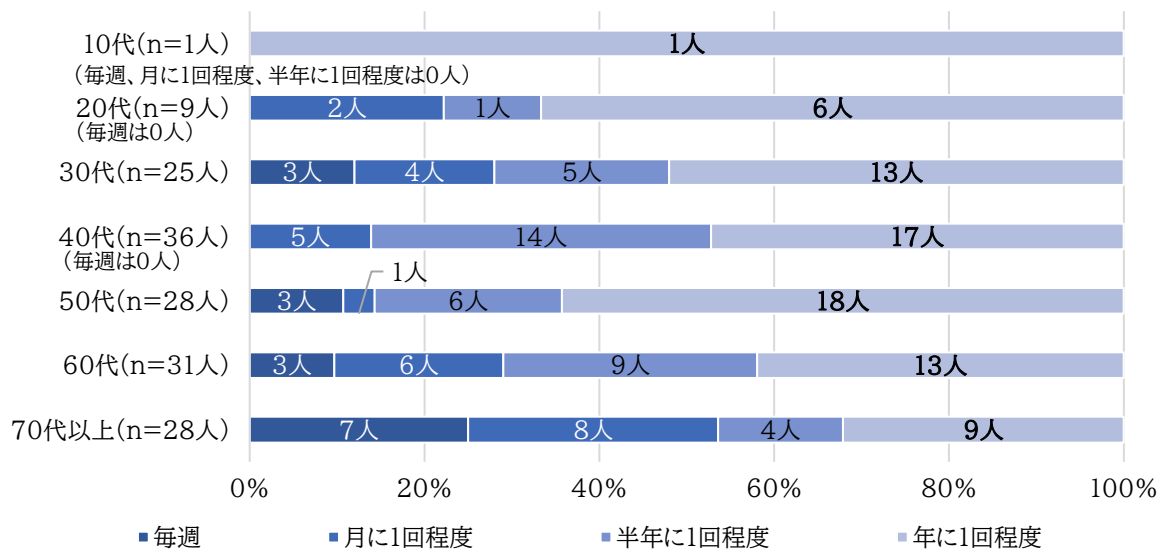
【図表 4-8 集会施設の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



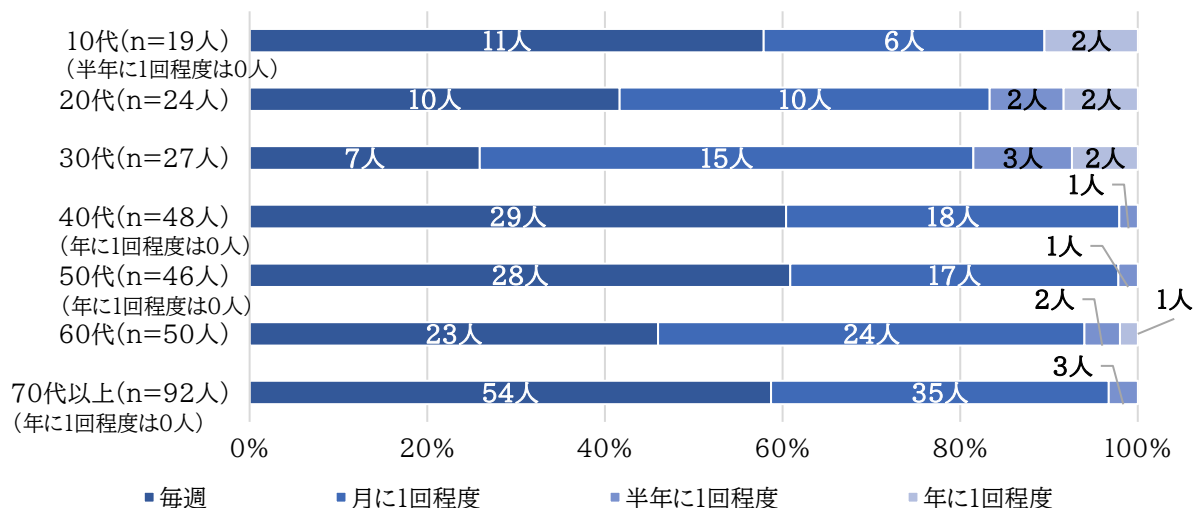
【図表3-9 年齢と集会施設の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】 (n=212人)



【図表3-10 年齢と集会施設の利用頻度の関係(指定管理施設以外の施設)(区民調査)】 (n=158人)



【図表3-11 年齢と集会施設の利用頻度の関係(利用者調査)】 (n=306人)



(2) 集会施設を利用する際に重視する点(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「自宅に近い」が最も多く、いずれも約65%を占めている。次いで、「施設の機能・設備が使いやすい」がいずれも13%程度であった(図表3-12)。なお、「その他」の具体的内容は、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「イベント・講座への参加」「所属する団体等の活動・会議場所」といった記述が多かった(記述回答3-1)。

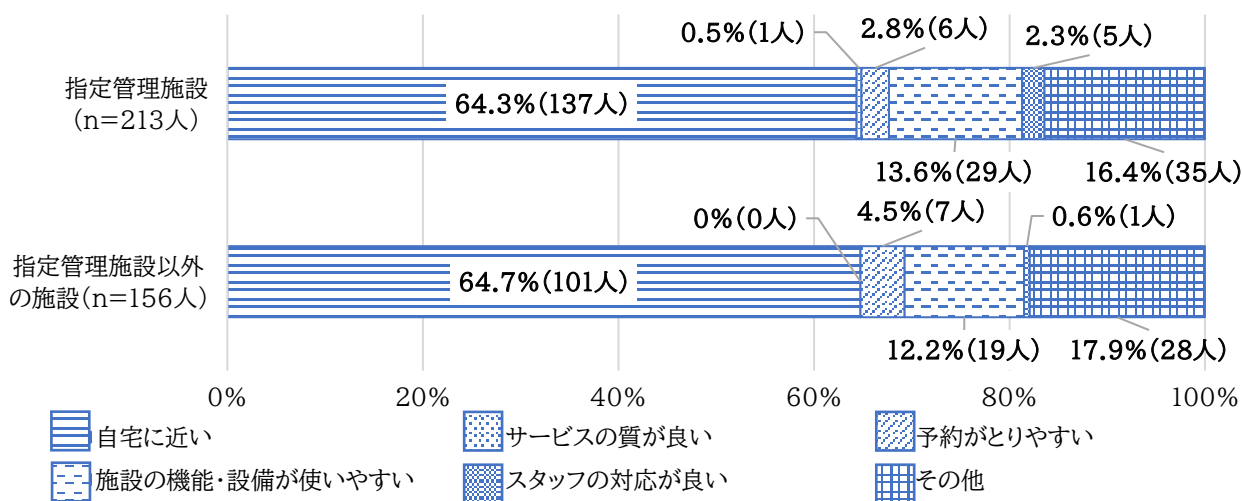
② 利用者調査

「施設の機能・設備が使いやすい」が最も多く、次いで、「自宅に近い」「交通の便が良い」という結果となった。また、「その他」の自由記述欄には、「飲食が可能」「好みの講座があった」などの意見があった(図表3-13)。

調査結果から、区民が集会施設に求めるものは、指定管理施設であるか否かに関わらず、自宅からの近さや、それぞれの目的に応じた機能が整っていること等であることが分かった。

【図表3-12 集会施設を利用する際に重視する点(区民調査)】

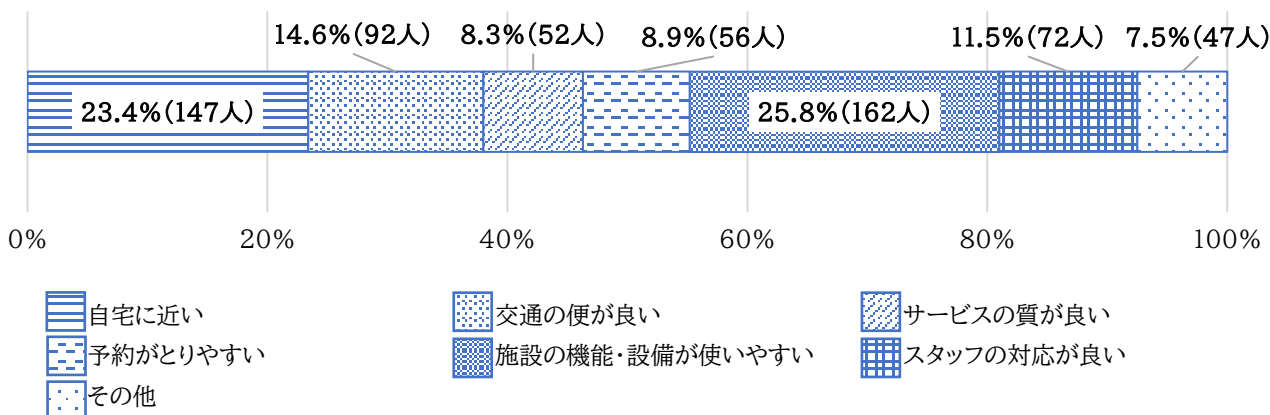
※最もあてはまると思うものを選択



【図表3-13 集会施設を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可

(n=191人)



【記述回答3-1 集会施設を利用する際に重視する点における「その他」の具体的な内容】
(自由記述欄より抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

イベントへの参加(11件) / 習い事等の発表会(2件)
加入している団体の活動・会議(6件) / 習い事(3件) など

<区民調査・指定管理施設以外の施設>

イベントへの参加(7件) / 習い事(3件)
加入している団体の活動・会議(2件) / 習い事等の発表会

<利用者調査>

興味のある講座がある(2件) / 飲食が可能(2件) / 料金設定 など

(3) 集会施設の満足度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

指定管理施設における「満足」の割合は59.6%で、その理由には「清潔・きれい」が最も多く、他にも「スタッフの対応が良い」「自宅から近い」などが挙げられた。指定管理施設以外の施設における「満足」の割合は50.6%で、その理由は「自宅から近い」「休日や夜間も利用できる」等であった(図表3-14)(記述回答3-2)。

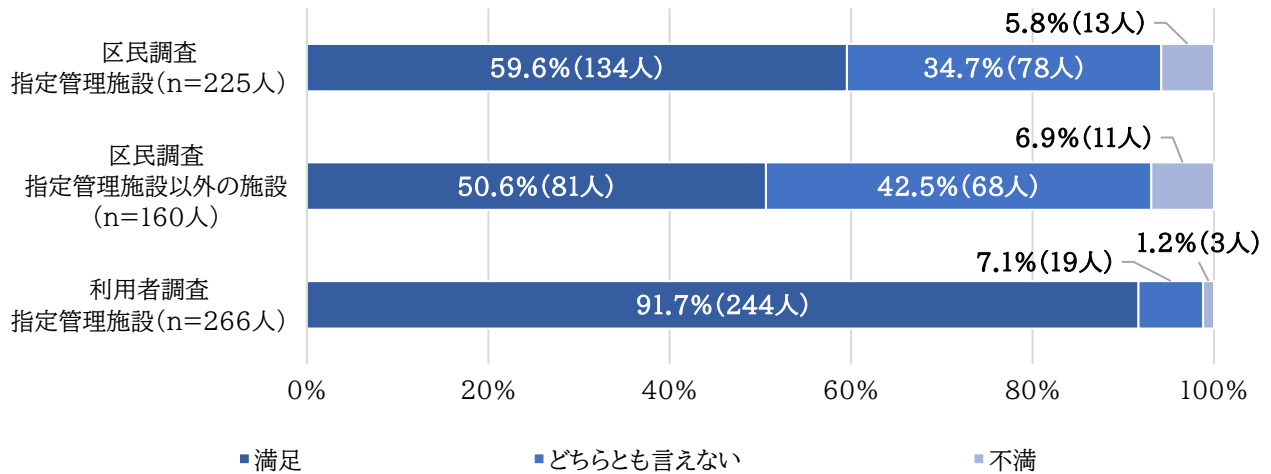
また、「どちらともいえない」の割合は指定管理施設で34.7%、指定管理施設以外の施設で42.5%であったが、その理由には「選挙やワクチン接種でしか利用しないから」といった記述も複数あり、こうした、満足度を判断できるほどの利用をしていない回答者も複数いると考えられる。

続いて、利用頻度別に施設の満足度の回答割合を比較してみると、全体の傾向としては、利用頻度が高いほど満足度も高くなる傾向にある(図表3-15)(図表3-16)。なお、利用頻度を「毎週」と回答した人の満足度が、「月に1回程度」と回答した人よりも低い結果となっているが、これは、「毎週」と回答した人数が少ないことにより、数名の回答が割合として大きくなることも一因だと考えられる。

② 利用者調査

「満足」と回答した人の割合が9割を超えており、利用頻度別の満足度は、区民調査と同様、利用頻度に比例して高くなる傾向にある(図表3-14)(図表3-17)。なお、利用頻度別の満足度を見ると、最も利用頻度の低い「年に1回程度」と回答した人の満足度が最も高いが、これは回答者数が少なく、数名の回答が割合として大きくなっていることが要因と考えられる。

【図表3-14 集会施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【記述回答3-2 集会施設の満足度の理由(区民調査)】 (自由意見欄より抜粋)

○ 「満足」の理由

< 指定管理施設 >

施設が清潔・きれい(27件) / スタッフの対応が丁寧(6件)
 自宅・駅から近い(6件) / 図書室や温水プールなど設備が整っている(4件)
 イベントや講座が良い(4件) / 料金が安い(3件) など

< 指定管理施設以外の施設 >

自宅から近い(8件) / スタッフの対応が良い(3件)
 日曜や夜間も利用できる(2件) など

○ 「どちらとも言えない」の理由

< 指定管理施設 >

利用頻度が低いから(7件) / 予約のとり方が難しい(3件)
 選挙・ワクチン接種で行っただけだから(4件) など

< 指定管理施設以外の施設 >

制度導入の有無で施設を比較したことがないから(4件) / 老朽化が気になる(3件)
 利用頻度が低いから / 期日前投票に行くだけだから など

○ 「不満」の理由

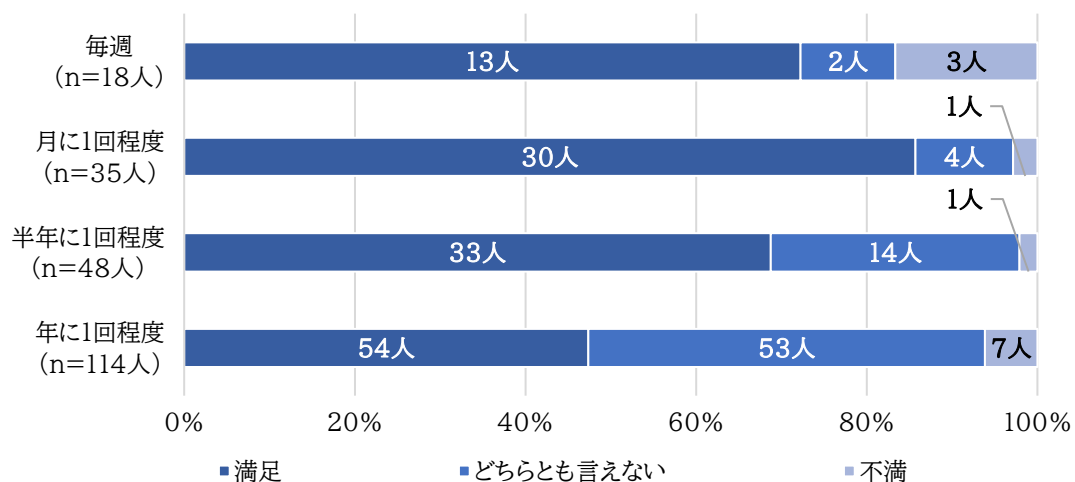
< 指定管理施設 >

予約が取りづらい(2件) / 駐車場が有料化された、会場費が高い(2件)
 目的に合った設備がない(楽器の練習) / 授乳室やおむつ替えスペースがない など

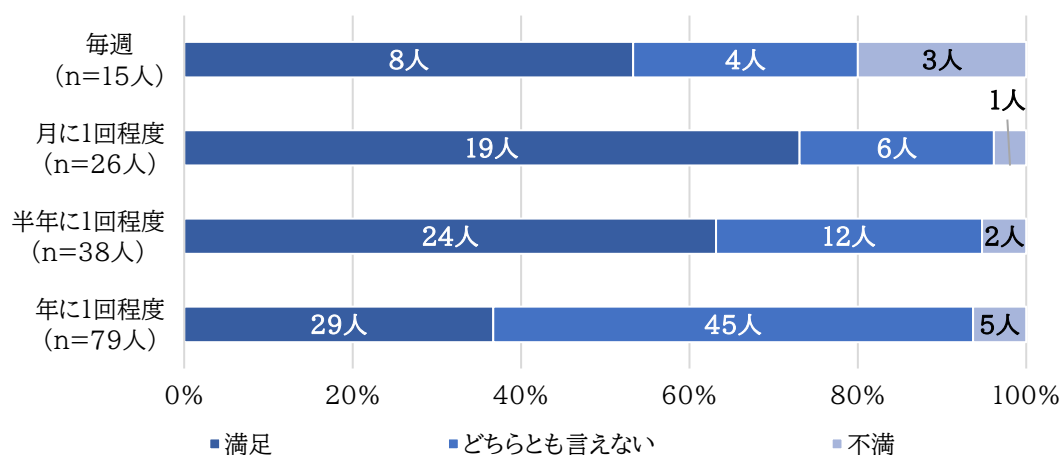
< 指定管理施設以外の施設 >

予約が取りづらい / 運営に柔軟性がない / サービスが少ない / 駅から遠い
 職員の対応が悪い / 授乳室やおむつ替えスペースがない など

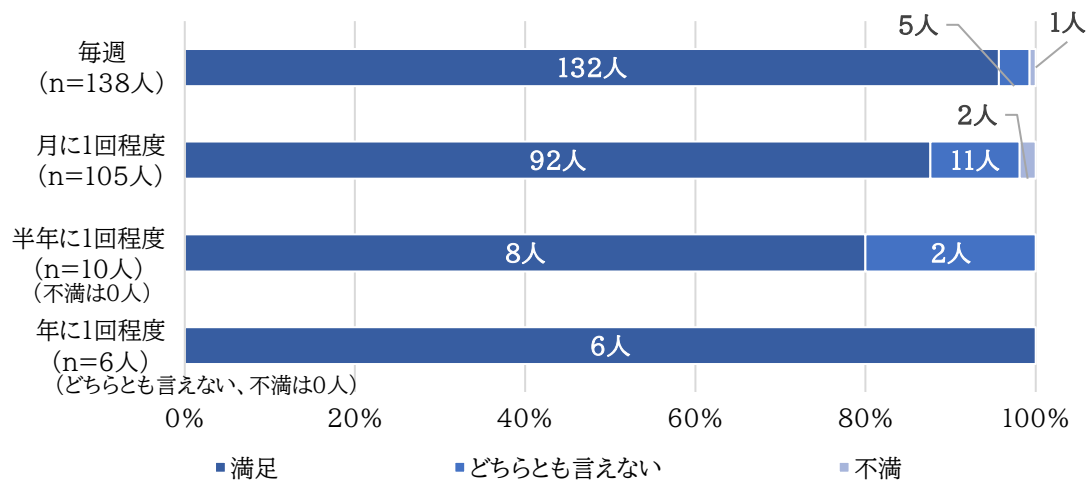
【図表3-15 集会施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】 (n=215人)



【図表3-16 集会施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設以外)(区民調査)】 (n=158人)



【図表3-17 集会施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】 (n=259人)

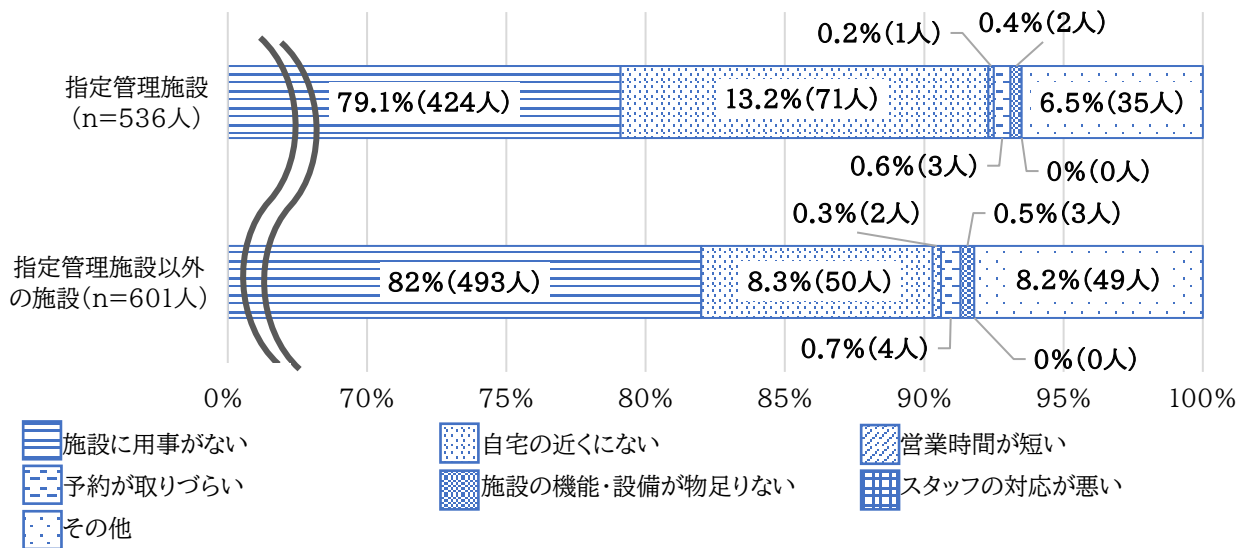


(4) 集会施設を利用しない理由(区民調査)

集会施設を利用したことがないと回答した人にその理由を尋ねたところ、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「施設に用事がない」が約8割で最も多く、次いで「自宅の近くにない」が多かった(図表3-18)。

また、「その他」の具体的内容には、「何をやる施設か知らなかった」「利用できることを知らなかった」「施設自体を知らなかった」といった記述が多く見られた(記述回答3-3)。

【図表3-18 集会施設を利用しない理由(区民調査)】



【図表3-3 集会施設を利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】
(自由記述欄より抜粋)

<指定管理施設>

何をやる施設か知らない(9件) / 施設を知らなかった(6件)
用途がないから(4件) / 利用できることを知らなかった
使いたい魅力ある機能や内容がないから など

<指定管理施設以外の施設>

どの施設か分からない(3件) / 何ができるのか分からない(3件) / 忙しいから(3件)
利用の機会がない / 使いたい魅力ある機能や内容がないから など

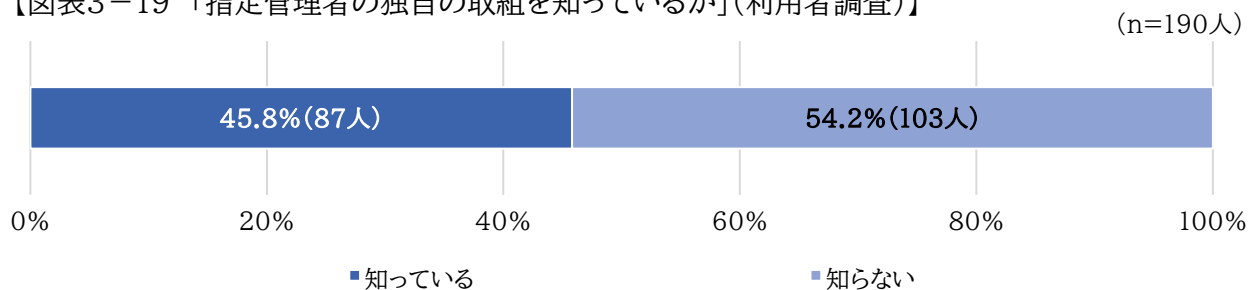
(5) 指定管理者独自の取組の利用状況等(利用者調査)

利用者調査の結果から、指定管理者が自身のノウハウを生かし、独自に行っている取組(カフェの運営、各種プログラムや講座の開催等)について知っている割合は45.8%であり、そのうち利用・参加したことがある人は55.8%であった(図表3-19)(図表3-20)。

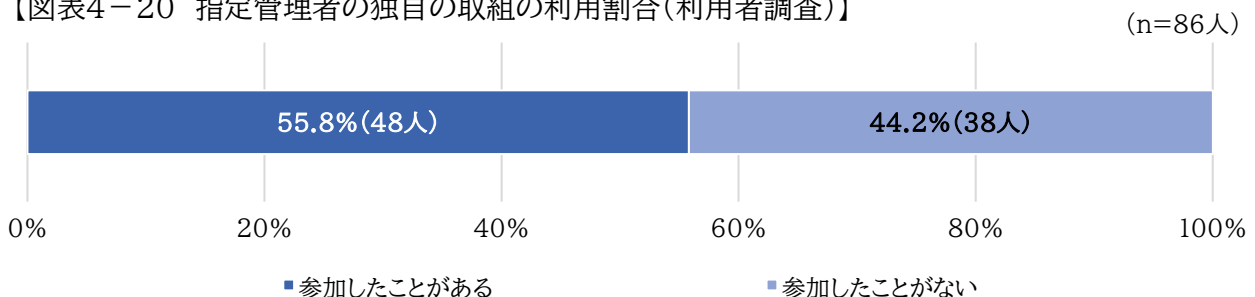
取組を利用・参加した人に満足度を尋ねたところ、「満足」と回答した人は86.8%であった(図表3-21)。また、利用・参加したことがない場合の理由は、「時間がない」「興味がない」といった記述が多かった(記述回答3-4)。

利用・参加したことがある人の満足度は非常に高いことから、指定管理者が独自に実施する取組は区民サービスを高めていると判断できる。こうした取組に対し利用者・参加者が感じている魅力を分析し、その魅力が伝わるよう周知内容を工夫することや、イベントの開催日時を検討・拡充することなどにより、更なる区民等の利用・参加につなげることができると考えられる。

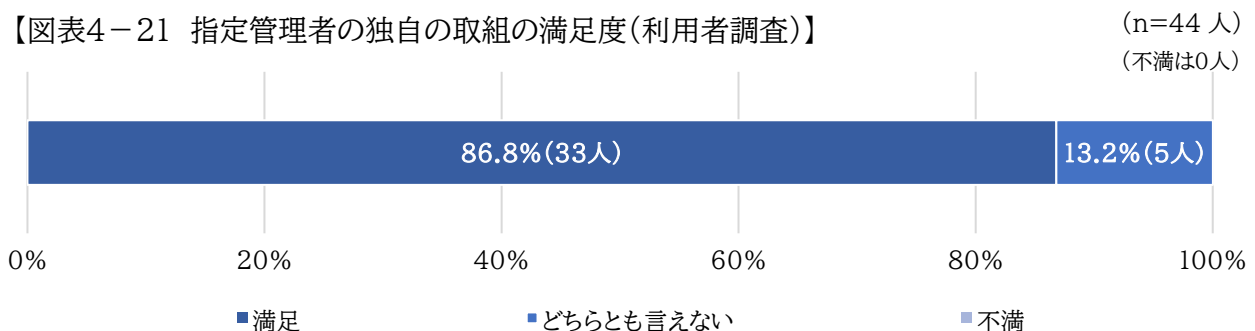
【図表3-19 「指定管理者の独自の取組を知っているか」(利用者調査)】



【図表4-20 指定管理者の独自の取組の利用割合(利用者調査)】



【図表4-21 指定管理者の独自の取組の満足度(利用者調査)】



【記述回答3-4 指定管理者の独自の取組を利用しなかった理由(利用者調査)】

(自由記述欄より抜粋)

時間がない(4件) / 知らなかった(3件)

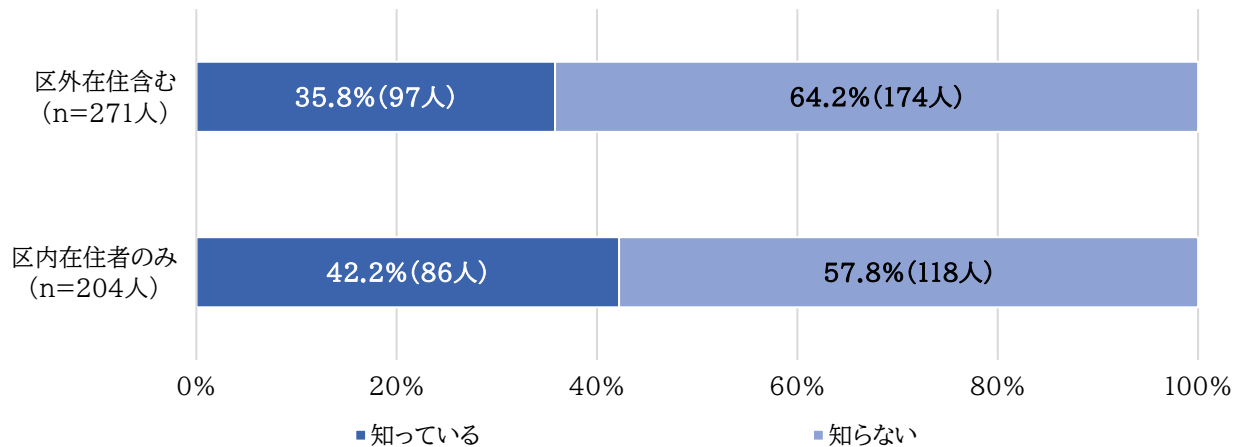
興味がない(2件) / 参加したいと思える講座がなかった など

(6) 利用している集会施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)

利用者調査の結果から、知っている割合は35.8%であった。

また、区内に居住する者の回答に絞って結果を見てみると、知っている割合は42.2%であり、制度導入を知っている人の割合は区外在住者も含めた結果よりも6.4ポイント高かった(図表3-22)。

【図表3-22 指定管理者制度導入施設と知っているか(利用者調査)】



(7) 集会施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)

区民調査・利用者調査ともに多かったのは、Wi-Fiやコンセントを整備してほしいという意見だった。特に区民調査においては、リモートワークスペースを用意することで利用が増えるのではないかという意見が複数あった。区民調査においては、他にも、予約を取りやすくしてほしい、カフェや休憩スペースがほしいなどの意見が多く見られた。

また、何をすることができる施設なのかの周知が足りないという指摘が複数あった。図書館やスポーツ施設と比較して、施設の利用目的が分かりにくいと感じる人が多い傾向にある(記述回答3-5)。

【記述回答3-5 集会施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)】

(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

予約を取りやすくしてほしい(18件) / カフェ・休憩スペース(13件) / 学習スペース(11件)
Wi-Fiやコンセント、リモートワークスペース(7件) / 子ども向けのスペース(5件)
利用時間の延長(5件) / 何を行っている施設か知るきっかけがほしい(4件)
行政サービス(住民票の発行、出張所等) など

<利用者調査>

Wi-Fiやコンセントの充実(11件) / 机・椅子の増設(5件)
備品等の入れ替え(2件) / 高齢者向けのプログラムの実施 など

3-1-3 集会施設の分析結果

- (1) 区民調査の結果から、集会施設を利用したことがあると回答した人は指定管理施設で29.4%であり、そのうち利用頻度が「毎週」または「月に1回程度」と回答した人は合わせて24.5%であった。一方、利用者調査においては、9割を超える93.8%の人が「毎週」または「月に1回程度」と回答していた。こうしたことから、当該施設を頻繁に利用する人が限られていることが分かる。
- (2) 調査結果から、区民が集会施設に求めるものは、自宅からの近さや、それぞれの目的に応じた機能が整っていること等であり、指定管理施設とそれ以外の施設で大きな差異はないことが分かった。
- (3) 区民調査においては、何をすることができる施設かの周知が足りないという指摘が複数あった。施設の目的である地域住民の活動拠点としての役割を十分に果たし、区民相互の交流や自主的な活動が行われるように促すためには、どのような取組を行っているのか、どのような機能を備えているのか、誰がどのような目的で施設を利用できるのか等を現在以上に周知していく必要がある。
- (4) 「あったら良いと思うサービス」においては、Wi-Fiやコンセントの整備、リモートワークスペース等が挙げられており、集会施設としての役割に加え、仕事や学習の場としての利用を求める声があることが分かった。一方、区民相互の交流や自主的な活動を促すサービス等について、充実を望む声は少なく、(3)でも述べた通り、施設の設置目的に沿った様々な取組の一層の周知が重要である。
- (5) 指定管理者が創意工夫を凝らしたイベントについて、参加した人の満足度が非常に高く、魅力あるイベントが実施されていることが分かった。一方で、参加しなかった理由として「時間が合わなかった」や「興味がなかった」が多かったことから、開催する曜日や時間を検討すること、イベントの魅力を伝える工夫をすること等で参加者の増加につなげることができると考えられる。

3-2 スポーツ施設

区民調査では、令和4(2022)年4月1日現在の施設設置状況に基づき、以下の19施設について、指定管理施設と指定管理施設以外の施設に分けて利用状況や満足度等を尋ねた。

また、利用者調査については、回答者自身が利用した施設についてのみ尋ねた。

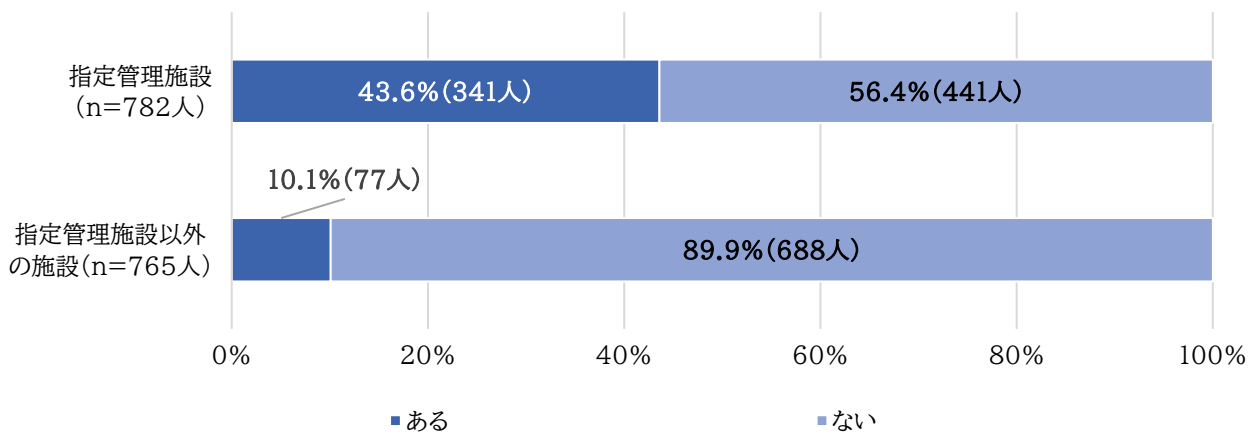
指定管理施設(11施設)	上井草体育館／上井草運動場／上井草温水プール／妙正寺体育館／高円寺体育館／荻窪体育館／大宮前体育館／松ノ木運動場／永福体育館／下高井戸運動場／高井戸温水プール
指定管理施設以外の施設(8施設)	塚山公園運動場／井草森公園運動場／和田堀公園野球場／柏の宮公園庭球場／馬橋公園運動広場／蚕糸の森公園運動場／杉並第十小学校温水プール／和田堀公園プール

3-2-1 回答者の基本情報

(1) スポーツ施設の利用の有無(区民調査)

区民調査から、指定管理施設を利用したことがある割合は43.6%、指定管理施設以外の施設を利用したことがある割合は10.1%であり、指定管理施設の方が33.5ポイント高かった(図表3-23)。

【図表3-23 スポーツ施設の利用の有無(区民調査)】

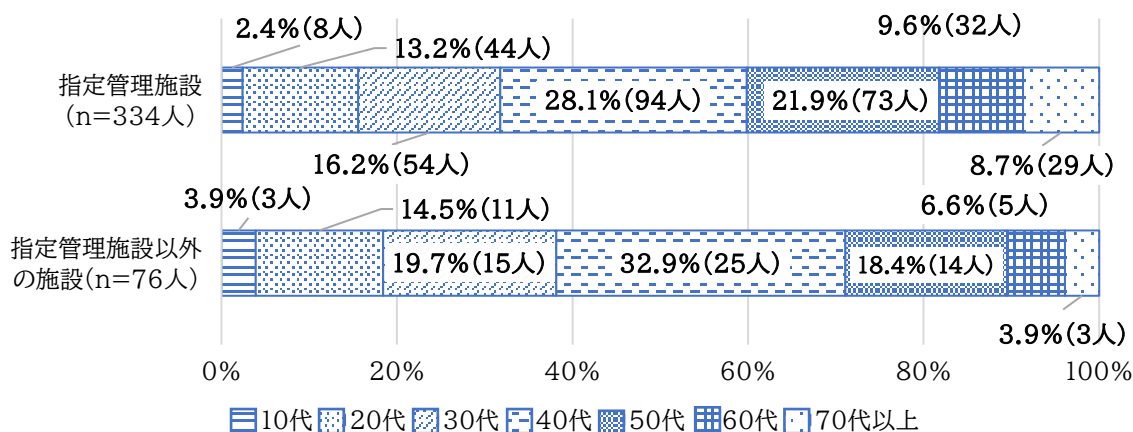


(2) 施設を利用したことのある人の年齢について(区民調査・利用者調査)

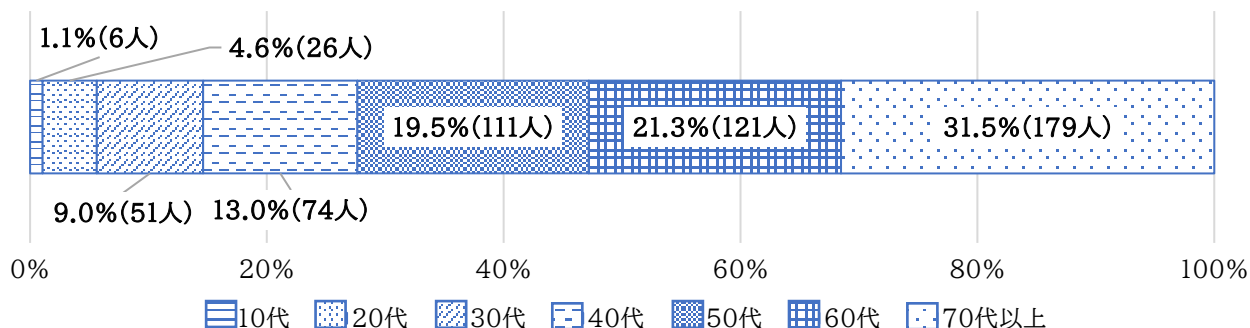
区民調査においてスポーツ施設を利用したことがあると回答した人の年齢は、指定管理施設で40代が最も多く28.1%、次いで50代が21.9%であった。指定管理施設以外の施設でも最も多かったのは40代で32.9%、次いで30代が19.7%であった(図表3-24)。

利用者調査に回答したのは、70代以上が31.5%と最も多く、次いで60代が21.3%であった。年齢が下がるほど回答者数は少ない(図表3-25)。

【図表3-24 区民調査でスポーツ施設を利用したことがあると回答した者の年齢構成(区民調査)】



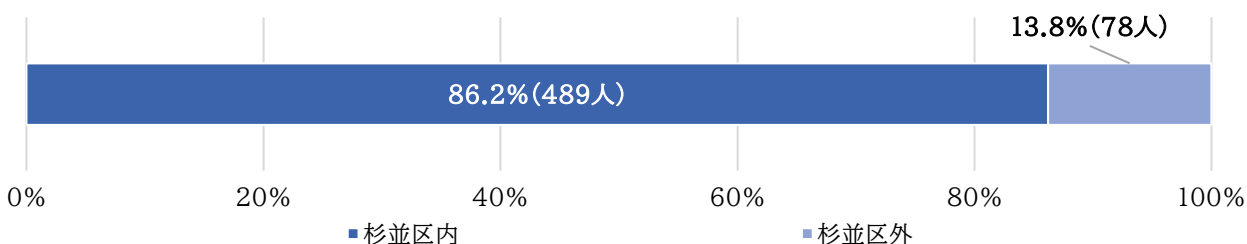
【図表3-25 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】 (n=568人)



(3) 居住地について(利用者調査)

利用者調査に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は86.2%、区外に居住している人の割合は13.8%であった。(図表3-26)。

【図表3-26 スポーツ施設利用者の居住地(利用者調査)】 (n=567人)



3-2-2 スポーツ施設の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査、利用者調査)

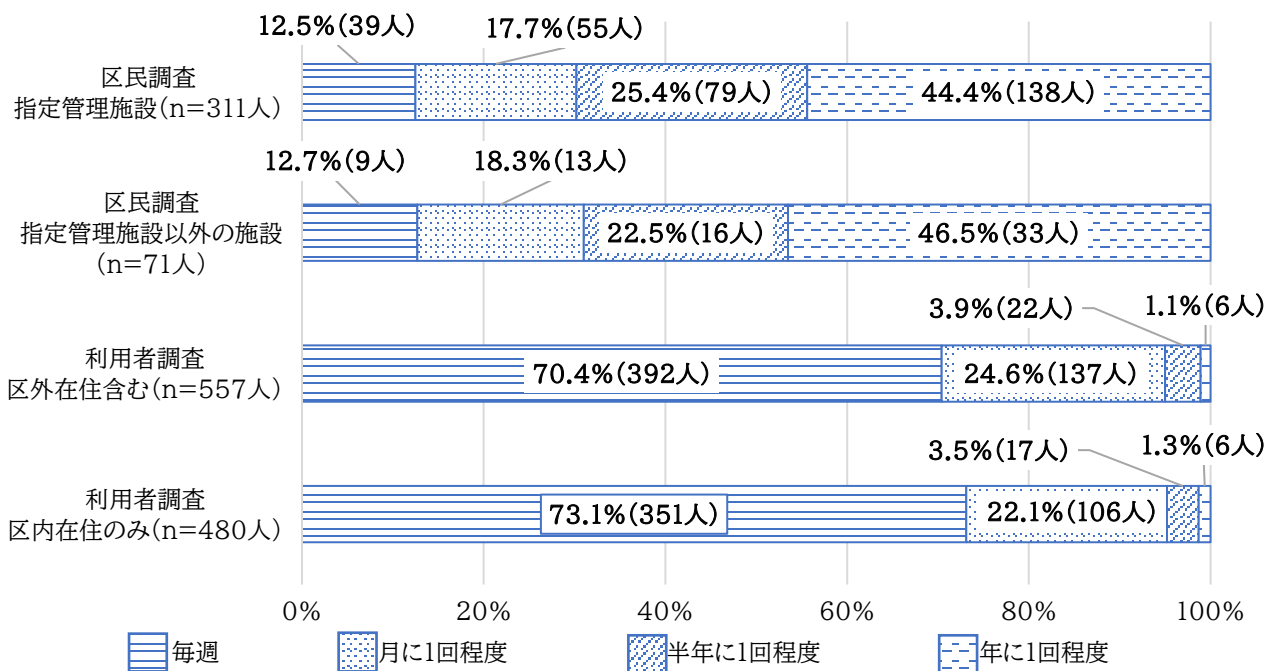
① 区民調査

指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「年に1回程度」と回答した人が最も多く、約45%であった(図表3-27)。また、年齢別に利用頻度を比較してみると、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「60代」「70代以上」の利用頻度が高かった(図表3-28)(図表3-29)。

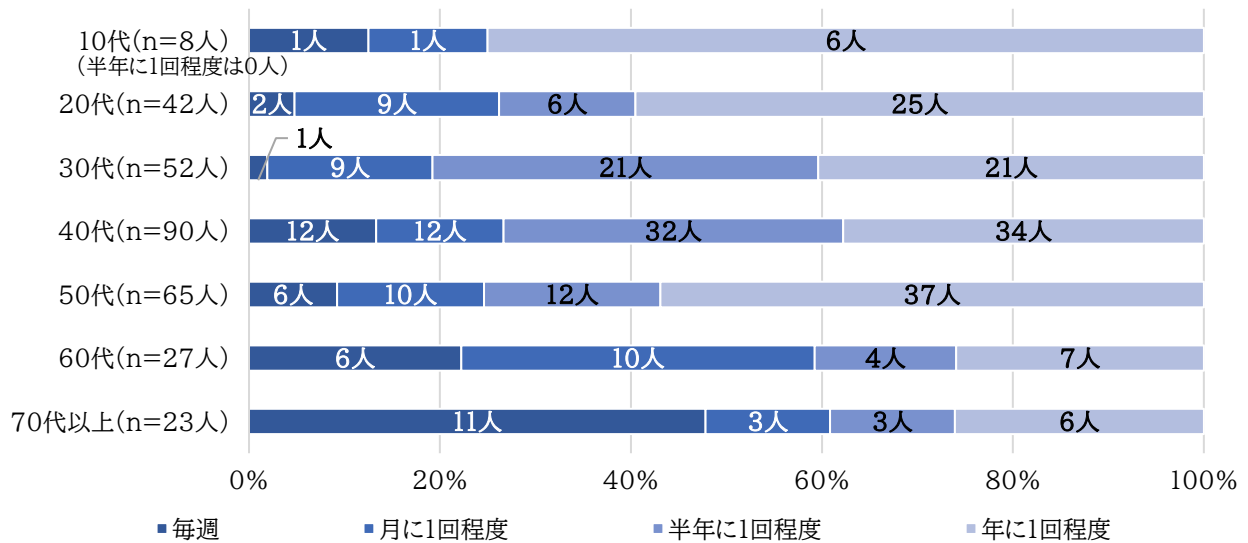
② 利用者調査

「毎週」と回答した人が70.4%で最も多く、年齢別に見てみると、年齢が上がるにつれて「毎週」と回答する割合が高くなる傾向があった。なお、区内在住者に絞って利用頻度を見てみたが、区外在住者を含む場合の割合と大きな差は見られなかった(図表3-27)(図表3-30)。

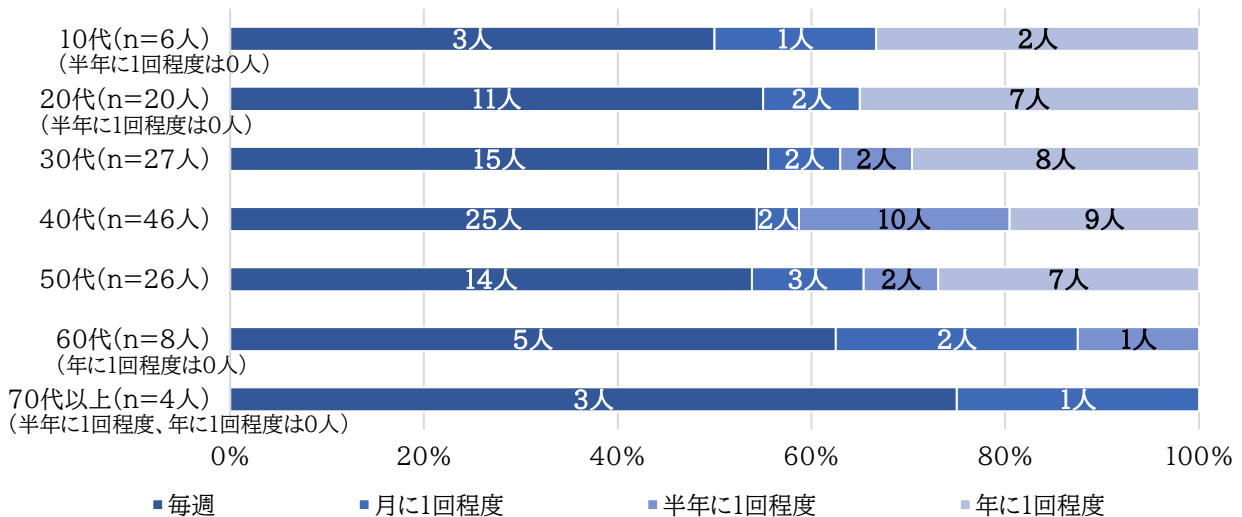
【図表3-27 スポーツ施設の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



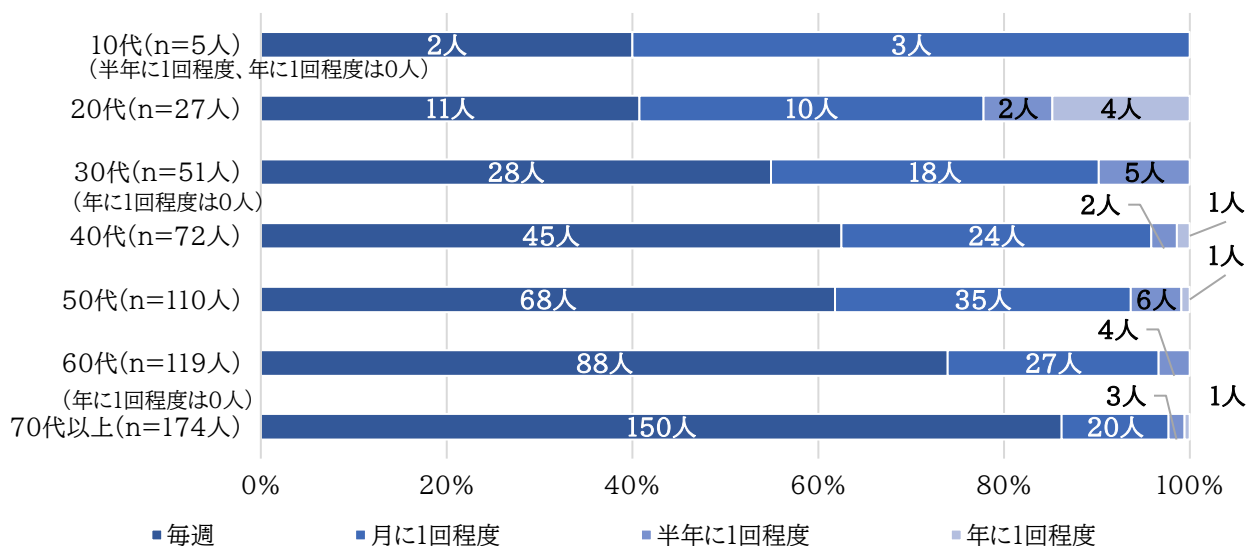
【図表3-28 年齢とスポーツ施設の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表3-29 年齢とスポーツ施設の利用頻度の関係(指定管理施設以外の施設)(区民調査)】



【図表3-30 年齢とスポーツ施設の利用頻度の関係(利用者調査)】



(2) スポーツ施設を利用する際に重視する点・利用する理由

① 区民調査

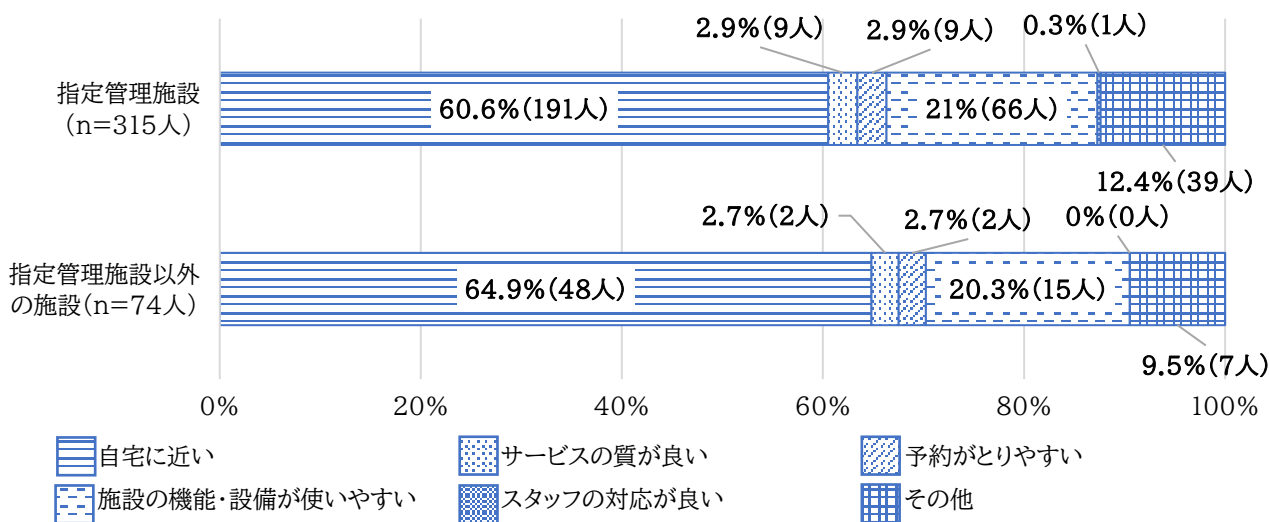
施設を利用する際に重視する点について、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「自宅に近い」が最も多く、いずれも60%超であった。次いで、「施設の機能・設備が使いやすい」がいずれも20%程度であった(図表3-31)。なお、「その他」の具体的な内容は、指定管理施設では「プールの利用」「料金が安い」といった意見が多く、指定管理施設以外の施設では「目的とする設備がある(野球場・プール等)」が多かった(記述回答3-6)

② 利用者調査

施設を利用する理由について、「自宅に近い」が最も多く、次いで、「団体に加入して活動している」「仲間と集う場がある」の順に回答割合が高かった(図表3-32)。スポーツ施設については、団体での利用を目的とする傾向が高いことが分かる。また、「その他」の具体的な内容には、「料金が安いから」「体力向上のため」などの記述が多かった(記述回答3-7)。

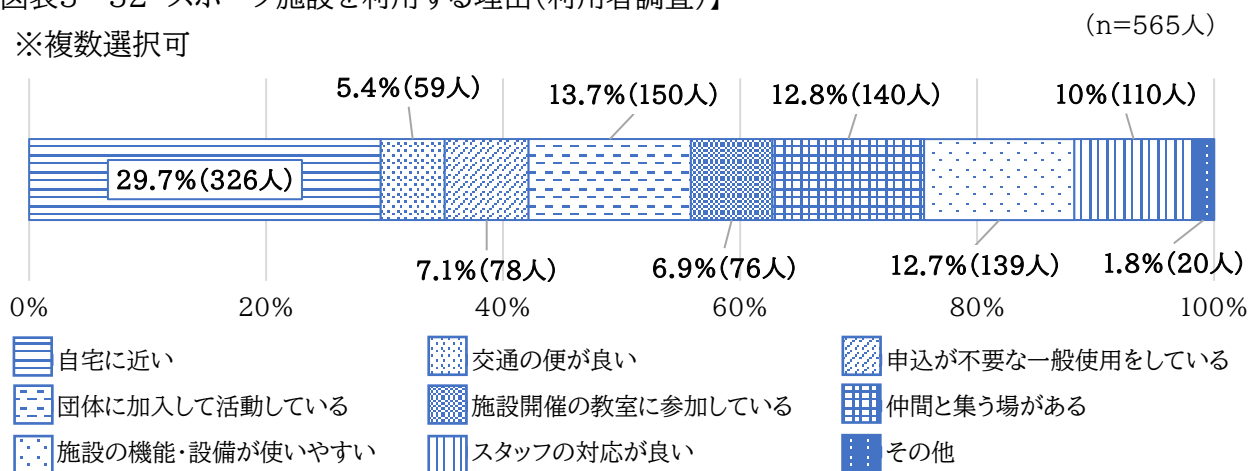
【図表3-31 スポーツ施設を利用する際に重視する点(区民調査)】

※最もあてはまるものを選択



【図表3-32 スポーツ施設を利用する理由(利用者調査)】

※複数選択可



【記述回答3-6 スポーツ施設を利用する際に重視する点における「その他」の具体的な内容】
(自由記述欄より抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

プールを利用(8件) / 料金が安い(4件) / 教室メニューに参加(3件)
試合会場・発表会場だった(2件) / 習い事 など

<区民調査・指定管理施設以外の施設>

目的とする設備がある(野球場・プール等)(4件)
きれいだから / 近くの施設が休場していたから / 価格 など

【記述回答3-7 スポーツ施設を利用する理由における「その他」の具体的な内容】
(自由記述欄より抜粋)

<利用者調査>

料金が安い(7件) / 体力向上、リハビリ(5件)
近くの施設が休みの時(2件) / 職場に近い(2件)

(3) スポーツ施設の満足度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

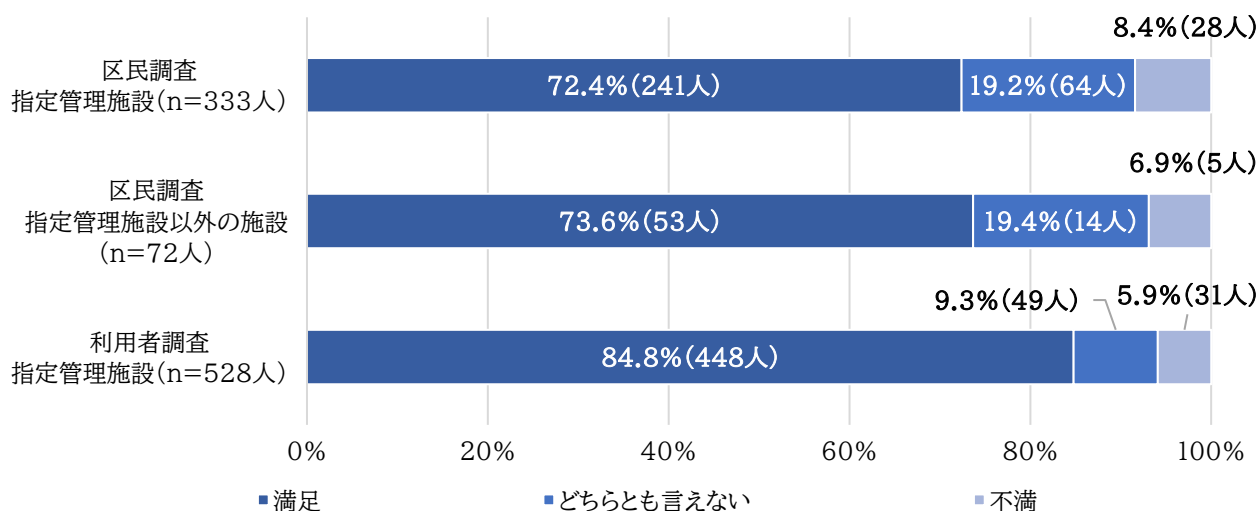
指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「満足」の割合は7割を超えており、その理由として、指定管理施設は、「清潔・きれい」「料金が安い」「スタッフの対応が良い」などの記述、指定管理施設以外の施設は、「プールを楽しめる」「設備が整っている」などの記述が多く見られた(図表3-33)(記述回答3-8)。

続いて、利用頻度別に施設の満足度を比較してみると、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、明確な傾向は見られなかった(図表3-34)(図表3-35)。

② 利用者調査

「満足」が84.8%となっており、利用頻度別の満足度も利用頻度に比例して高くなっている(図表3-33)(図表3-36)。

【図表3-33 スポーツ施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【記述回答3-8 スポーツ施設の満足度の理由(区民調査)】(自由記述欄より抜粋)

○ 満足の理由

<指定管理施設>

施設が清潔・きれい(29件) / 料金が安い(17件) / スタッフの対応が丁寧(13件)
自宅から近い(11件) / 設備が整っている(10件) など

<指定管理施設以外の施設>

プールを楽しめる(4件) / 必要な設備がある(3件) など

○ 「どちらとも言えない」の理由

<指定管理施設>

利用頻度が低いから(2件) / 予約が取りづらい など

<指定管理施設以外の施設>

利用頻度が低いから / 競争率が高く、希望通りに施設を使えない など

○ 「不満」の理由

<指定管理施設>

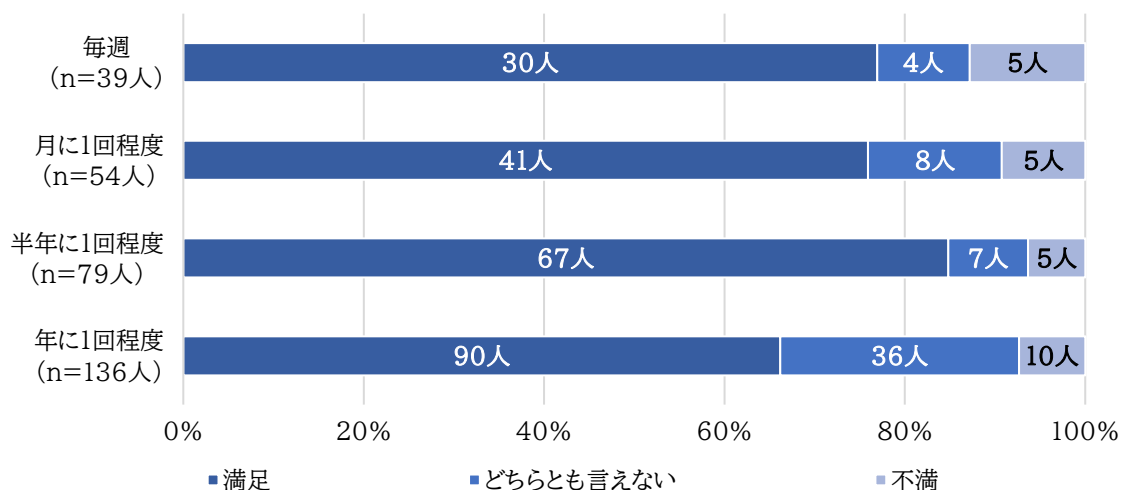
予約が取りづらい(8件) / 更衣室が使いづらい(4件)
プログラムが希望する時間がない(2件) など

<指定管理施設以外の施設>

施設の老朽化 / 予約が面倒 / サービスが悪い など

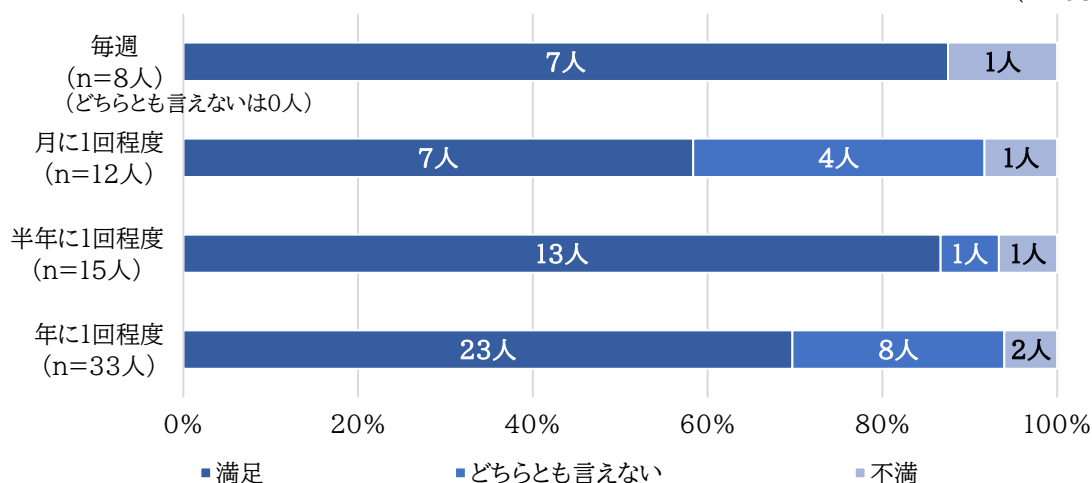
【図表3-34 スポーツ施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】

(n=308人)



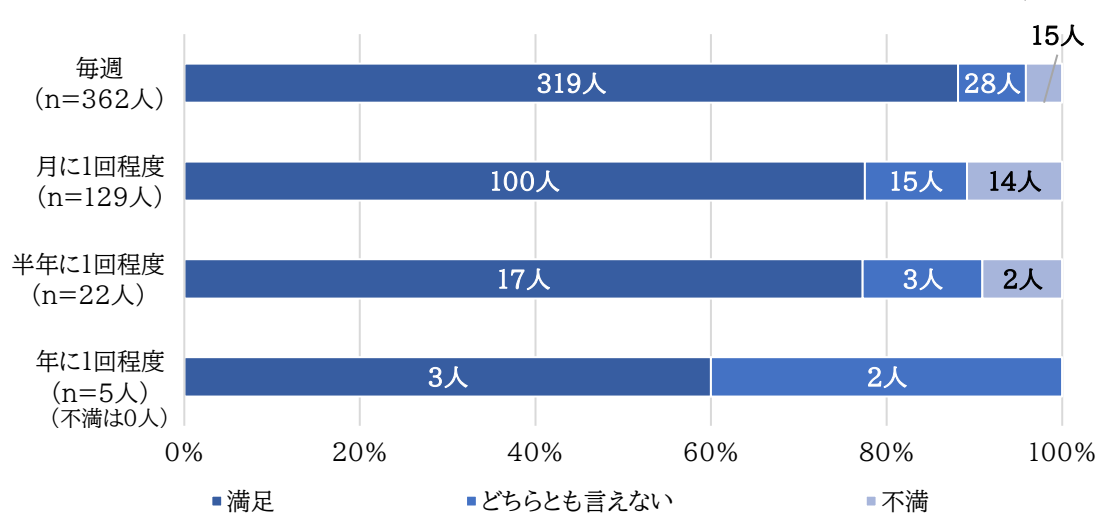
【図表3-35 スポーツ施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設以外)(区民調査)】

(n=68人)



【図表3-36 スポーツ施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】

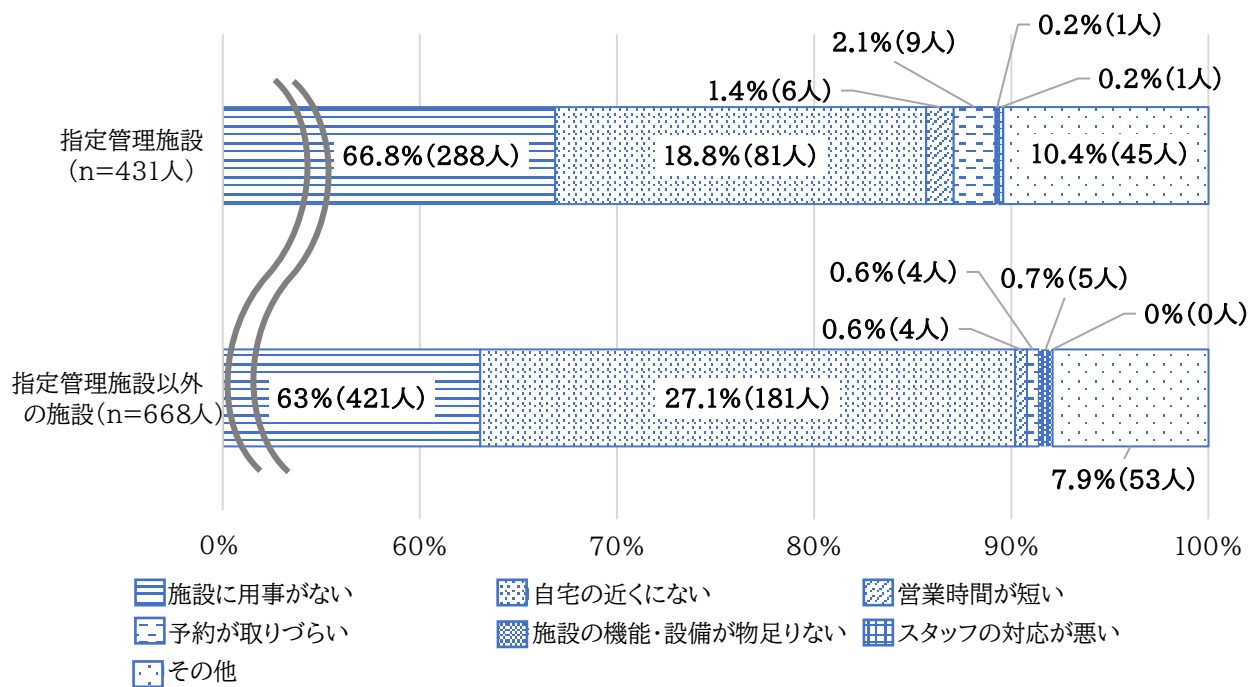
(n=518人)



(4) スポーツ施設を利用しない理由(区民調査)

区民調査において、スポーツ施設を利用したことがないと回答した人にその理由を尋ねたところ、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「施設に用事がない」が最も多く、次いで「自宅の近くがない」が多かった(図表3-37)。また、「その他」の具体的な理由には、「設備や使用方法が分からない」「予約の取り方が分からない」「施設自体を知らなかった」といった記述が多く見られた(記述回答3-9)。

【図表3-37 スポーツ施設を利用しない理由(区民調査)】



【記述回答3-9 スポーツ施設を利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】
(自由記述欄より抜粋)

<指定管理施設>

設備や利用方法を知らない(5件) / 施設を知らなかった(4件) / 時間がない(4件)
予約の取り方が分からない(3件) / スポーツが苦手(3件) / 現在検討中 など

<指定管理施設以外の施設>

スポーツが苦手(4件) / どの施設か分からない(4件)
何ができるのか分からない(3件) / 利用の機会がない(2件) など

(5) スポーツ施設の運営内容について(利用者調査)

スポーツ施設の運営内容について利用者がどう感じているかを確認するため、利用者調査において、以下の①～③について尋ねた。

※ ①～③のいずれも「やや思う」は「思う」に、「やや思わない」は「思わない」に含めて集計している。

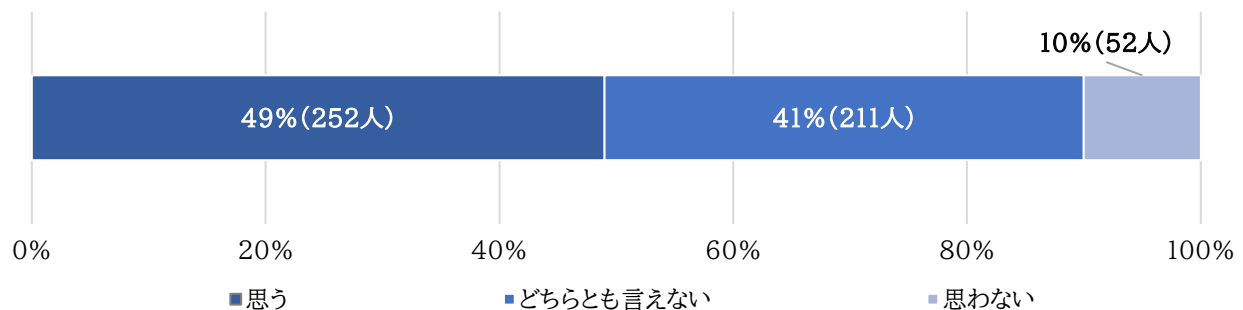
① 施設の管理者が公共施設を有効活用できていると思う人の割合

稼働率の低い時間帯の利用促進や空枠を減らす工夫など、公共施設を有効活用していると思うかについては、約5割の人から「思う」との回答を得ており、施設を有効に活用するため施設の管理者が努力していると感じる人が多いことが確認できた。

なお、利用者が直接受けるサービス等に関する設問ではないため、「どちらとも言えない」という回答が他の設問と比べて高い割合となっている(図表3-38)。

【図表3-38 公共施設を有効活用していると思うか】

(n=515人)

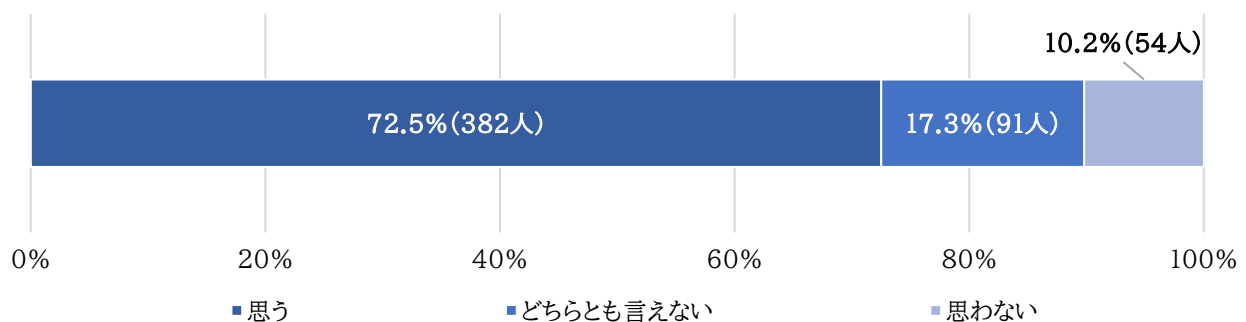


② サービスが充実していると思う人の割合

施設設備や用具などのメンテナンスが行き届いており、専門スタッフの対応力が高いなど、サービスが充実していると思うかを尋ねたところ、7割を超える人が「思う」と回答した。一方で、1割の人は、「思わない」と回答している(図表3-39)。

【図表3-39 サービスが充実していると思うか】

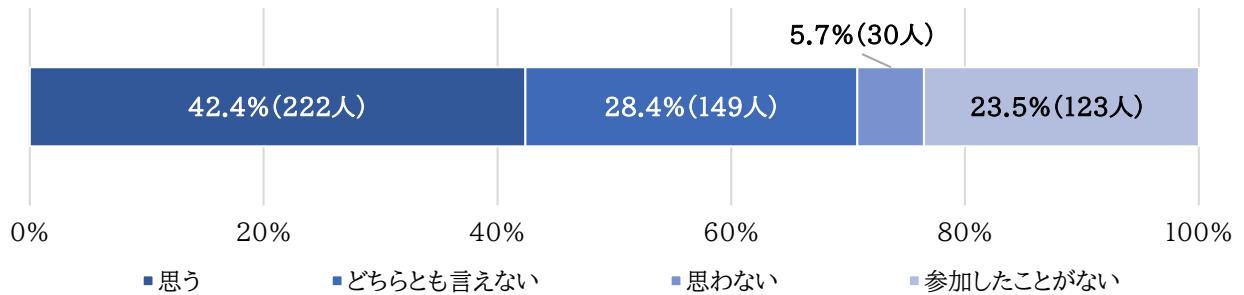
(n=527人)



③ スポーツ教室やイベントは魅力あるプログラムになっていると思うか

スポーツ教室やイベントについて、時間設定や種目、参加料など、参加しやすく魅力あるプログラムになっていると思うかを尋ねたところ、「思う」と回答したのは42.4%であったが、「参加したことがない」と回答した数を除くと約55%であり、参加者の半数以上はプログラムに魅力を感じていることが分かった(図表3-40)。

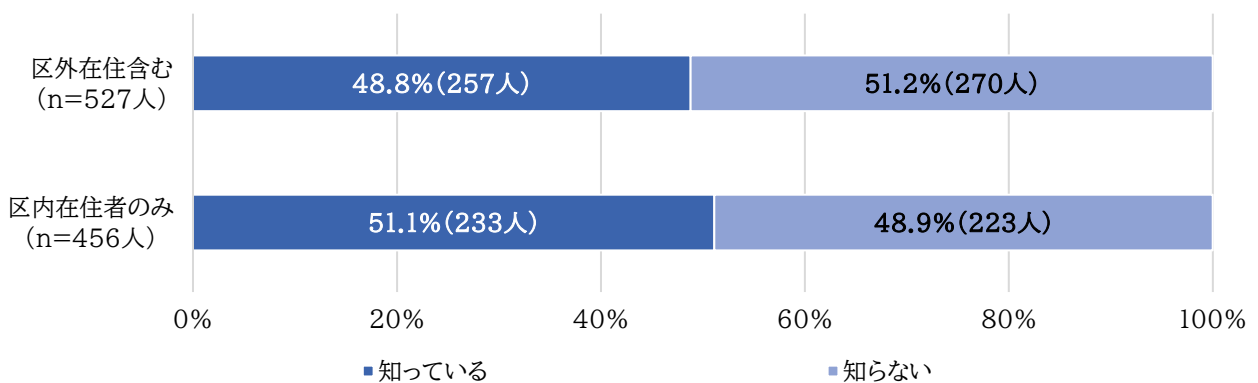
【図表3-40-① スポーツ教室やイベントは参加しやすく魅力あるプログラムだと思うか(n=524人)



(6) 利用しているスポーツ施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)

利用している施設が指定管理者制度を導入しており、指定管理者が創意工夫して施設を運営していることを知っているか尋ねたところ、知っている割合は約5割であり、他の施設種別に比べ、その割合が高かった。また、区内に居住する者の回答に絞って結果を見てみたが、区外在住者も含めた結果と大きな差はなかった(図表3-41)。

【図表3-41 指定管理者制度導入施設と知っていたか】



(7) スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)

スポーツ施設は、体を動かすという明確な目的を持って利用する人がほとんどであるため、「あったら良いな」と思うサービスは、区民調査・利用者調査ともに、快適に利用するための具体定かつ現実的な意見が多く寄せられた。各種スポーツ教室の回数や種類の充実、備品や設備の充実・改善などを求める声が多いほか、飲食のできるスペースなど、運動することに加えて、より快適に利用するためのサービスを求める意見もあった。

また、区民調査においては、スポーツ施設をあまり利用していない人も多く回答しているが、「あったら良いな」と思うサービスとして、個人で利用できるスポーツジムの機能を希望する意見が多かった。

【記述回答3-10 スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点
(区民調査・利用者調査)】(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

スポーツジム・トレーニングルーム(25件) / 予約の空きをネットで確認できる機能(18件)
イベントや教室の充実(15件) / 施設へのアクセス向上(5件)
駅の近くに施設が欲しい(3件) / 100円バスの運行 / シェアサイクル など

<利用者調査>

各種教室の回数や内容の充実(21件) / 施設の利用方法の柔軟化(17件)
コートやネットなどの整備等の備品の充実(14件)
飲食スペースやカフェの設置(8件) / トレーニングマシンの充実(5件)
シャワー室の改善(4件) / キャンセルが出た場合の周知(3件) など

3-2-3 スポーツ施設の分析結果

- (1) 利用者調査においては、スポーツ施設は団体での利用や、「仲間が集う場」として捉えている人が多いことが分かった。一方で、区民調査においては、スポーツジムとしての施設の整備や教室を増やしてほしいといった声もあり、個人でも利用しやすい環境づくりを望む人もいることが分かった。
- (2) 施設を利用しない理由として「利用方法が分からない」という意見が見られることから、利用方法を分かりやすく周知し、誰もが気軽に使える施設としてハード・ソフトの両面から整えることが施設の利用を促し、満足度を向上させるために重要である。
- (3) 施設で実施するスポーツ教室やイベントの満足度は約55%であり、改善の余地があると思われること、「あったら良いな」と思うサービスの中で教室の回数や内容の充実を求める声が多いことから、貸館機能とのバランスに配慮しながら教室やイベントを充実させることが区民サービスの向上につながると考えられる。
- (4) 施設設備や用具のメンテナンスが行き届き、専門スタッフの対応力が高いなど、サービスが充実していると思うかという問いに対し、2割弱が「どちらとも言えない」、約1割が「充実していると思わない」と回答しており、利用者のニーズや意見を踏まえることで、改善される余地が十分にある。

3-3 図書館

区民調査では、令和4(2022)年4月1日現在の施設設置状況に基づき、以下の13施設について、指定管理施設と指定管理施設以外の施設に分けて利用状況や満足度等を尋ねた。

また、利用者調査については、回答者自身が利用した施設についてのみ尋ねた。

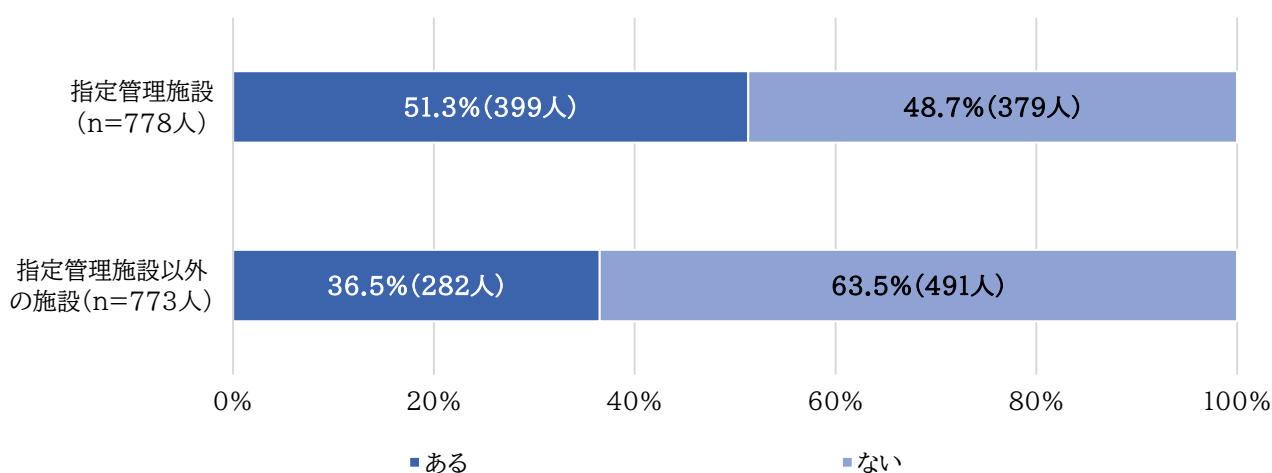
指定管理施設(9施設)	阿佐谷図書館／成田図書館／方南図書館／宮前図書館／ 高井戸図書館／南荻窪図書館／下井草図書館／今川図書館／ 永福図書館
指定管理施設以外の施設 (4施設)	中央図書館／柿木図書館／高円寺図書館／西荻図書館

3-3-1 回答者の基本情報

(1) 図書館の利用の有無(区民調査)

区民調査から指定管理施設を利用したことがある割合は51.3%、指定管理施設以外の施設を利用したことがある割合は36.5%であり、指定管理施設の方が14.8ポイント高かった(図表3-42)。これは、施設数の差と立地が一因であると考えられる。

【図表3-42 図書館の利用の有無(区民調査)】

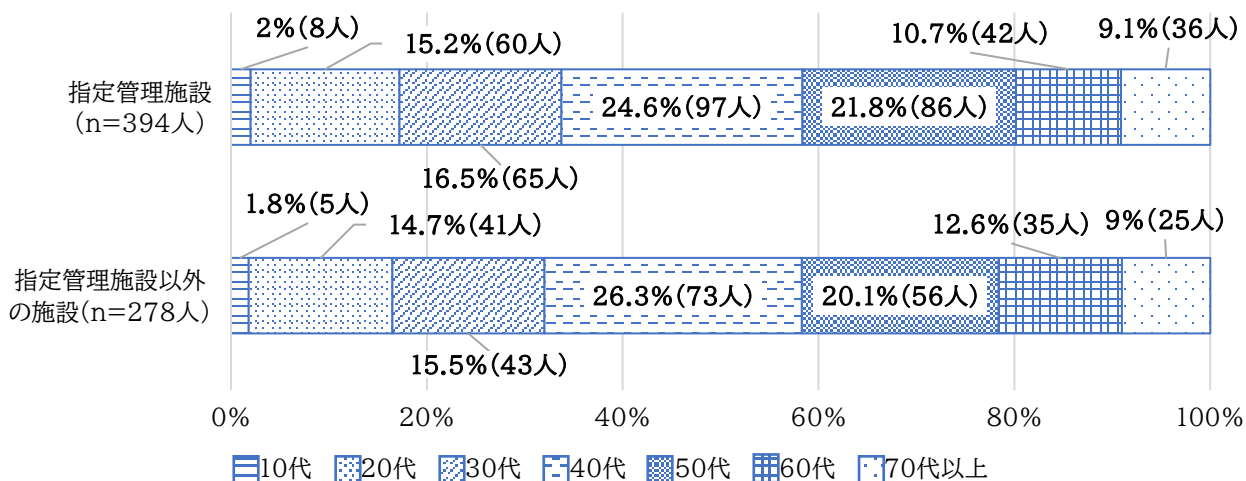


(2) 施設を利用したことのある人の年齢について(区民調査・利用者調査)

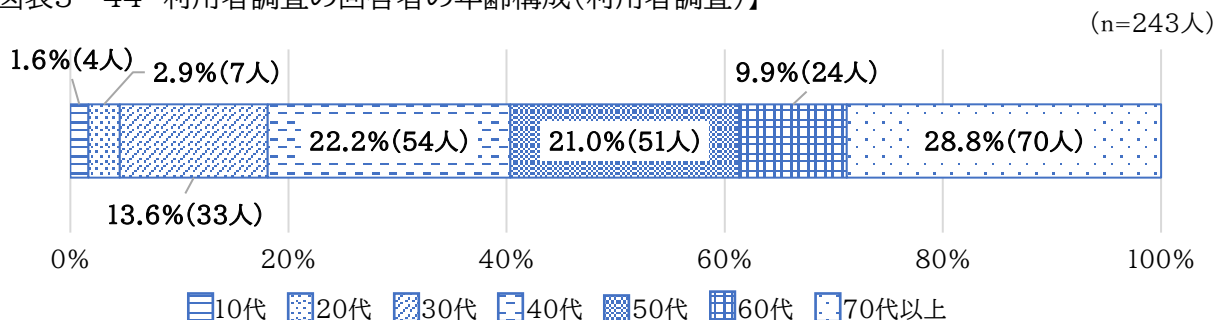
区民調査において図書館を利用したことがあると回答した人の年齢は、指定管理者制度の導入の有無に関わらず40代がもっと多く、いずれも25%前後であった。その後50代、30代の順が続いている(図表3-43)。

利用者調査に回答したのは、70代以上が28.8%と最も多く、これに40代、50代が続いている。なお、区民調査は10代、利用者調査は10代・20代の回答が非常に少なかった(図表3-44)。

【図表3-43 区民調査で図書館を利用したことがあると回答した者の年齢構成(区民調査)】



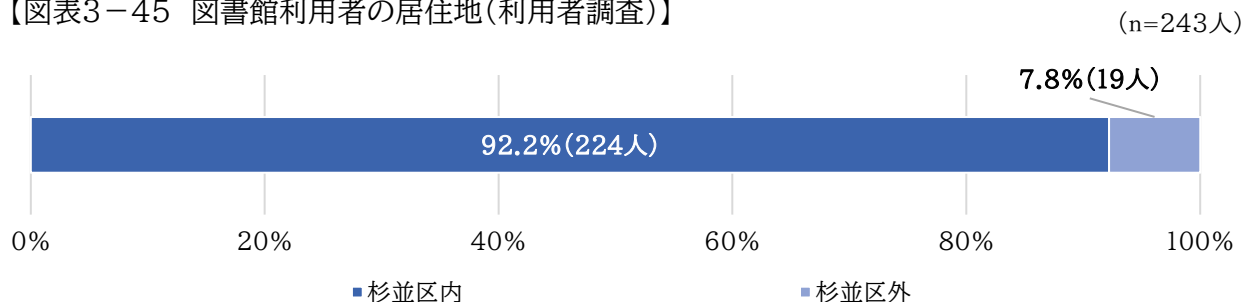
【図表3-44 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】



(3) 居住地について(利用者調査)

利用者調査に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は92.2%、区外に居住している人の割合は7.8%であった(図表3-45)。集会施設、スポーツ施設と比べて区民利用率が高いことが分かる。

【図表3-45 図書館利用者の居住地(利用者調査)】



3-3-2 図書館の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査、利用者調査)

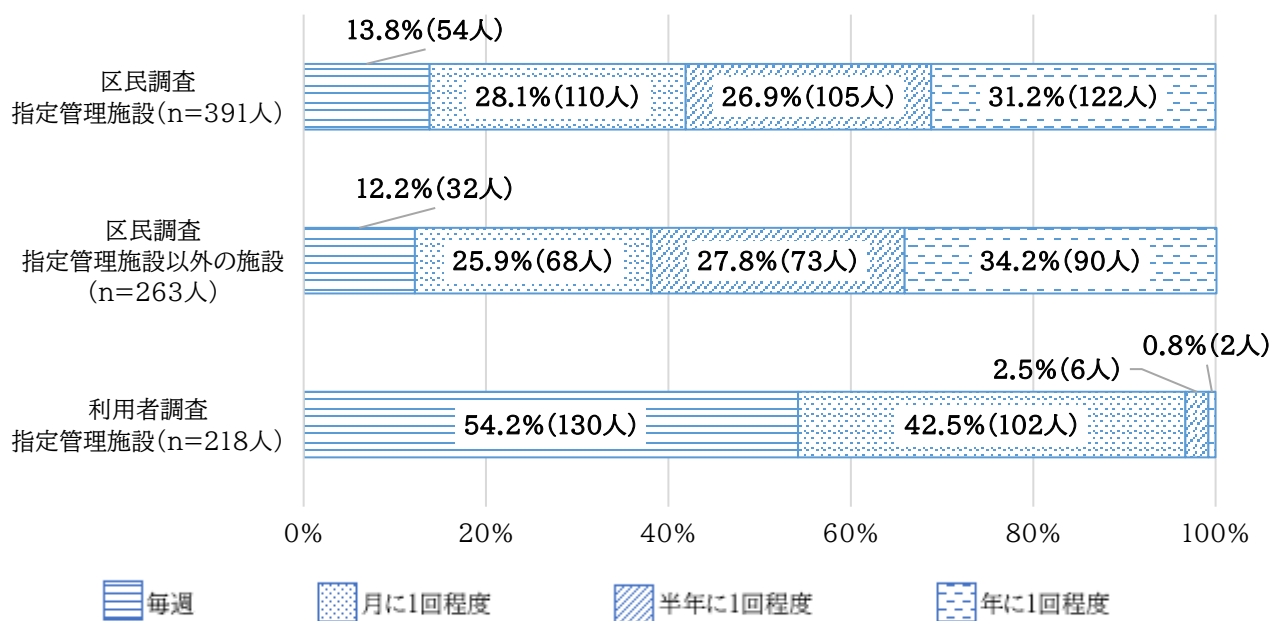
① 区民調査

指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「年に1回程度」と回答した人が最も多かった(図表3-46)。なお、年齢別の利用頻度は、回答数の少ない10代を除くと、明確な傾向は見られなかった(図表3-47)(図表3-48)。

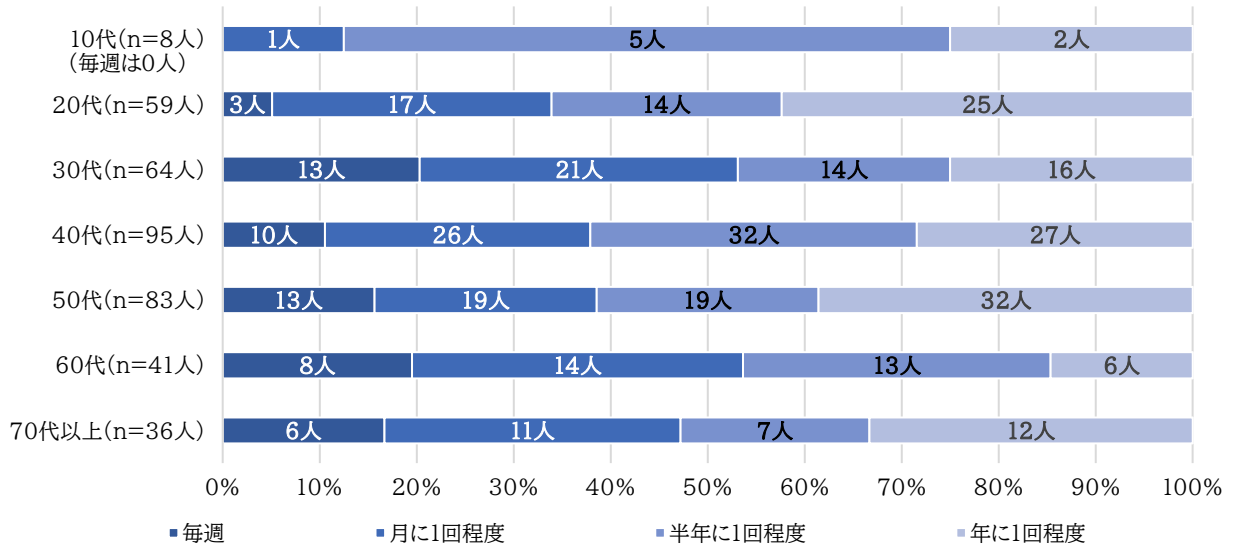
② 利用者調査

「毎週」と回答した人が最も多く、年齢別に見てみると、年齢が上がるにつれて「毎週」と回答する割合が高くなる傾向があった(図表3-46)(図表3-49)。

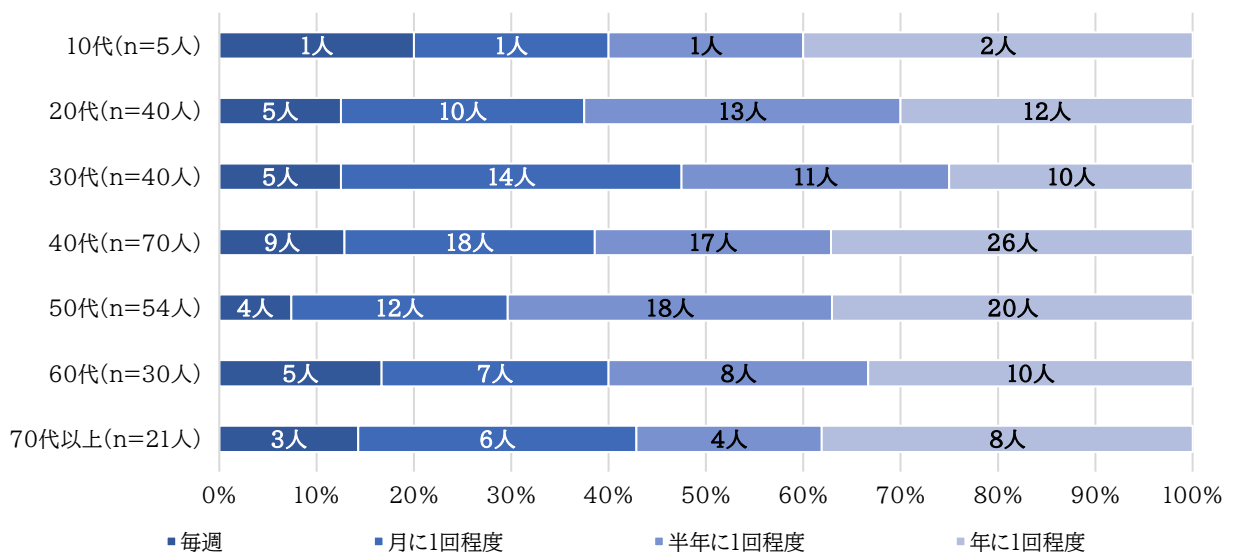
【図表3-46 図書館の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



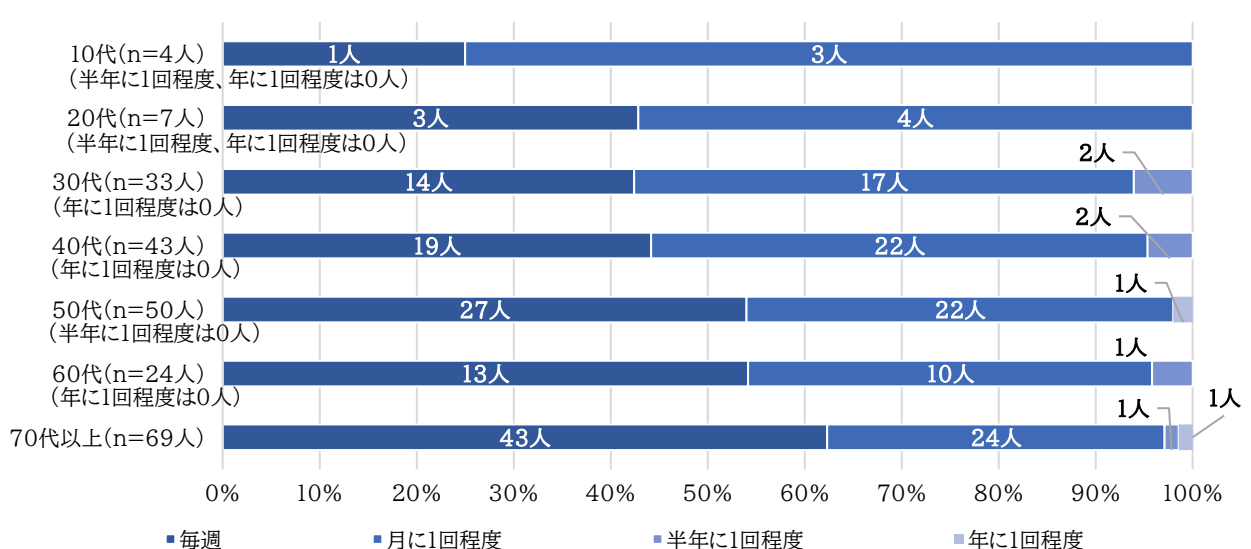
【図表3-47 年齢と図書館の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表3-48 年齢と図書館の利用頻度の関係(指定管理施設以外の施設)(区民調査)】



【図表3-49 年齢と図書館の利用頻度の関係(利用者調査)】



(2) 図書館を利用する際に重視する点(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

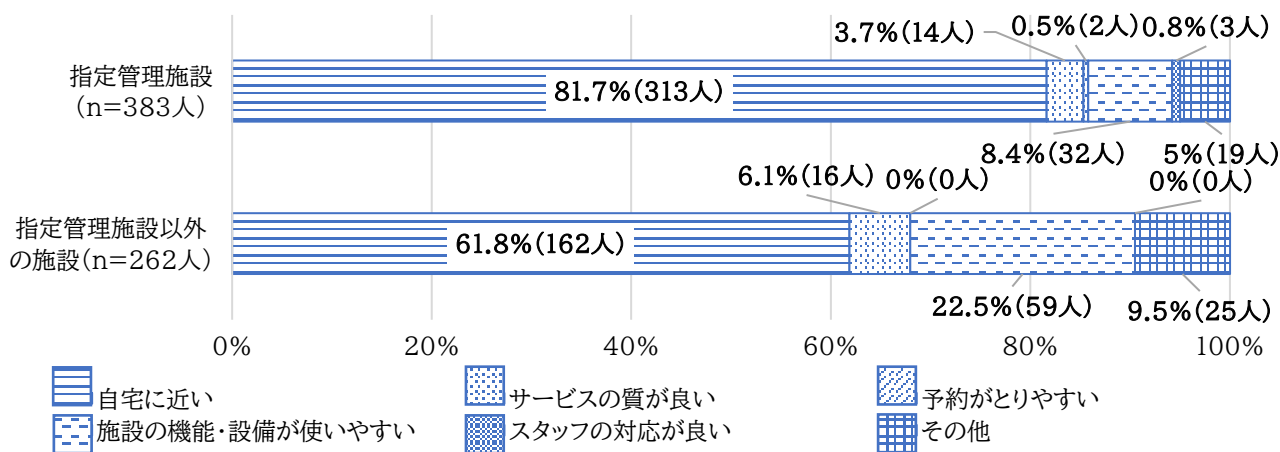
指定管理施設は、「自宅に近い」が最も多く81.7%であった。指定管理施設以外の施設についても「自宅に近いが」最も多かったものの、その割合は61.8%であり、次いで「施設の機能・設備が使いやすい」が22.5%を占めていた(図表3-50)。「その他」の具体的内容には、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「職場や学校が近い」「必要な本がある」といった記述が多かった(記述回答3-11)。

② 利用者調査

区民調査と一部選択肢が違うものの、「自宅に近い」が最も多く、41.8%を占めており、次いで「読みたい本が見つかる」が26.4%であった。一方、「行事やイベントが充実している」の割合は低く、2.3%であった(図表3-51)。また、「その他」の具体的内容には、「本をネットで予約できる」「ない本も他自治体から借りることができる」などの意見があった(図表3-52)。

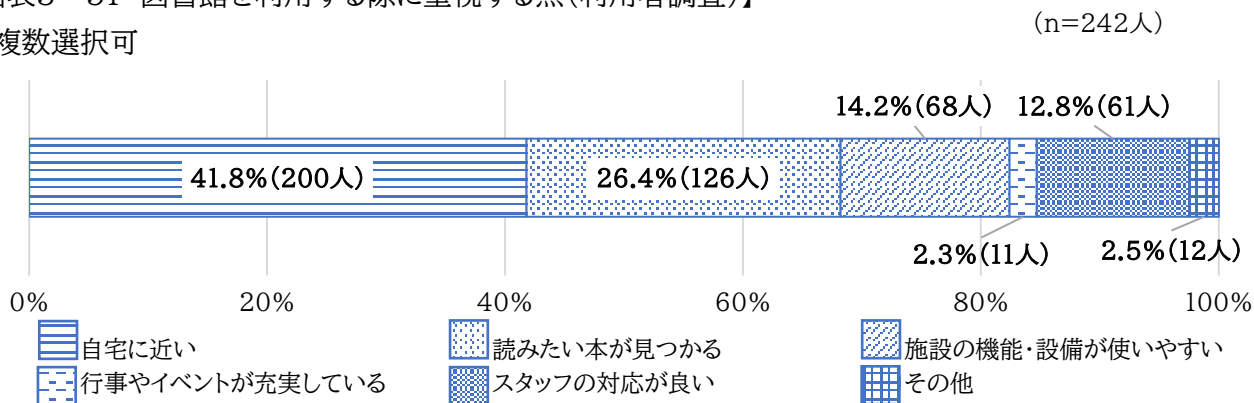
【図表3-50 図書館を利用する際に重視する点(区民調査)】

※最もあてはまると思うものを選択



【図表3-51 図書館を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可



【記述回答3-11 図書館を利用する際に重視する点における「その他」の具体的な内容
(区民調査)】(自由記述欄より抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

職場、学校等の近くにある(4件) / 必要な本がある(3件)
子どもスペースの充実 / 空いている など

<区民調査・指定管理施設以外の施設>

本の種類が多い(7件) / 職場、学校等の近くにある(4件)
必要な本がある(4件) / カフェがある(2件)

<利用者調査>

本をネットで予約できる(3件) / 他自治体から借りられる(2件)
子どもが本を読みたがっている(2件)

(3) 図書館の満足度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

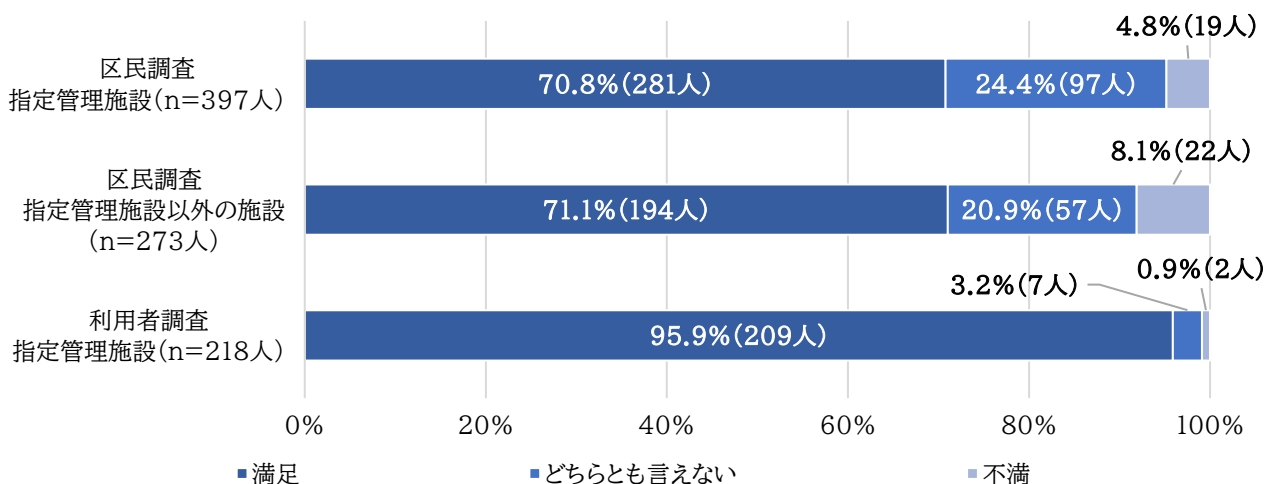
指定管理者制度の導入の有無に関わらず「満足」が70%を超えており、その理由として「施設がきれい」「スタッフの対応が良い」が多かった(図表3-52)。

また、利用頻度別に満足度を見てみると、利用頻度が高いほど満足度も高くなる傾向にあることが分かった(図表3-53)(図表3-54)。

② 利用者調査

「満足」と回答した人が95.9%となっている(図表3-52)。ほぼ全員が「満足」と回答しているため、利用頻度別に満足度を見ても大きな特徴は見られなかった(回答数の少ない「年に1回程度」を除く)(図表3-55)。

【図表3-52 図書館の満足度(区民調査、利用者調査)】



【記述回答3-12 図書館の満足度の理由(区民調査)】(自由意見欄より抜粋)

○ 満足の理由

<指定管理施設>

施設が清潔・きれい(14件) / スタッフ・司書の対応が良い(12件)

展示やイベントが良い(4件) / ネットで本の予約・取り寄せができる(2件)

勉強スペースがある / 広くて使いやすい / 本の状態が良い、書架が整理されている など
以前(直営時)より接客がよくなった、展示が良くなった等の声も複数あった。

<指定管理施設以外の施設>

きれい(15件) / 対応が丁寧(10件) / 居心地が良い・カフェスペースがある(9件)

座席数が多い(4件)

○ 「どちらとも言えない」の理由

<指定管理施設>

本の種類や数が少ない(12件) / 利用頻度が低いから(4件)

可もなく不可もない(3件)

<指定管理施設以外の施設>

本が古い、少ない(5件) / 建物や設備が古い(2件) / 自宅から遠い など

○ 「不満」の理由

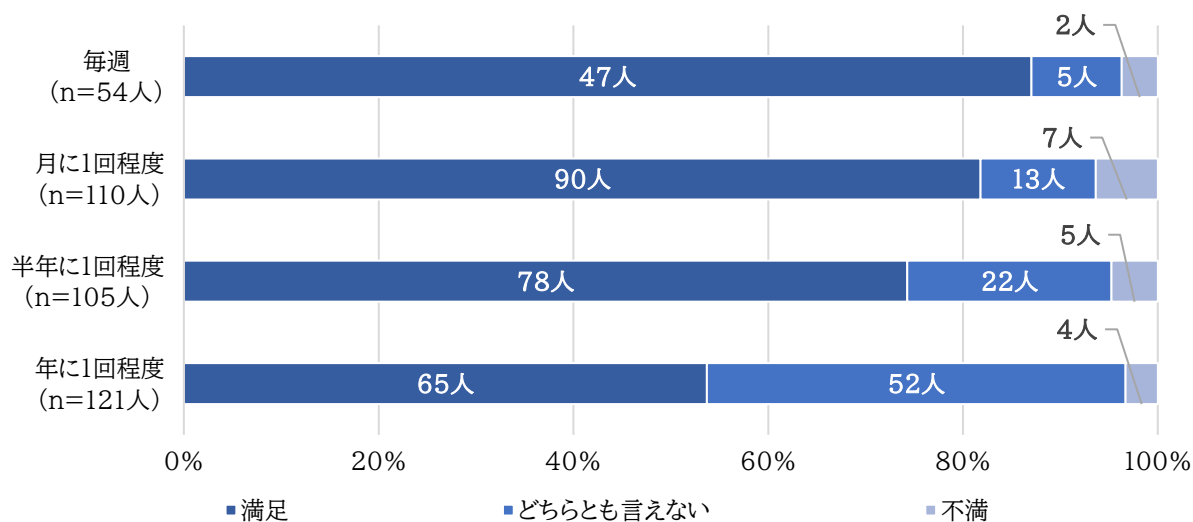
<指定管理施設>

閲覧場所(机・椅子等)が少ない(3件) / 暗い(2件) / 席が長時間同じ人に使われている
本が古い、少ない

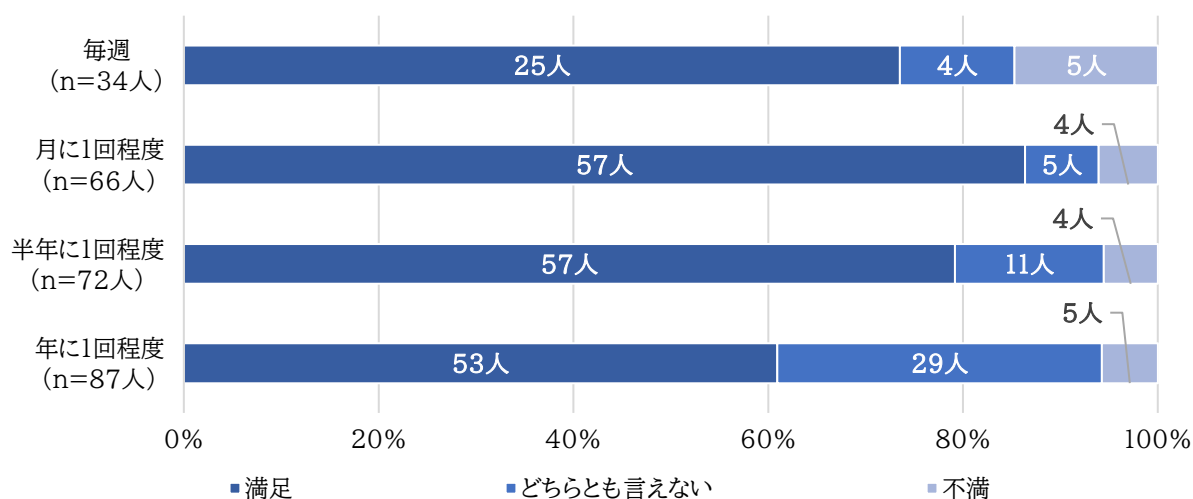
<指定管理施設以外の施設>

対応が悪い(3件) / 本の種類が少ない / コンセントがない / 施設が古い など

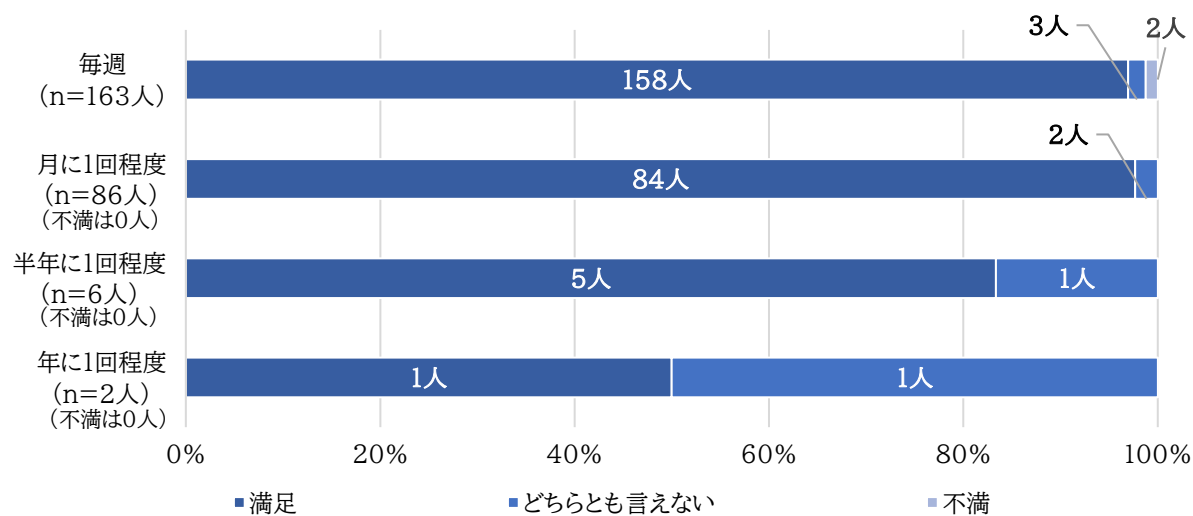
【図表3-53 図書館の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】 (n=390人)



【図表3-54 図書館の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設以外)(区民調査)】 (n=259人)



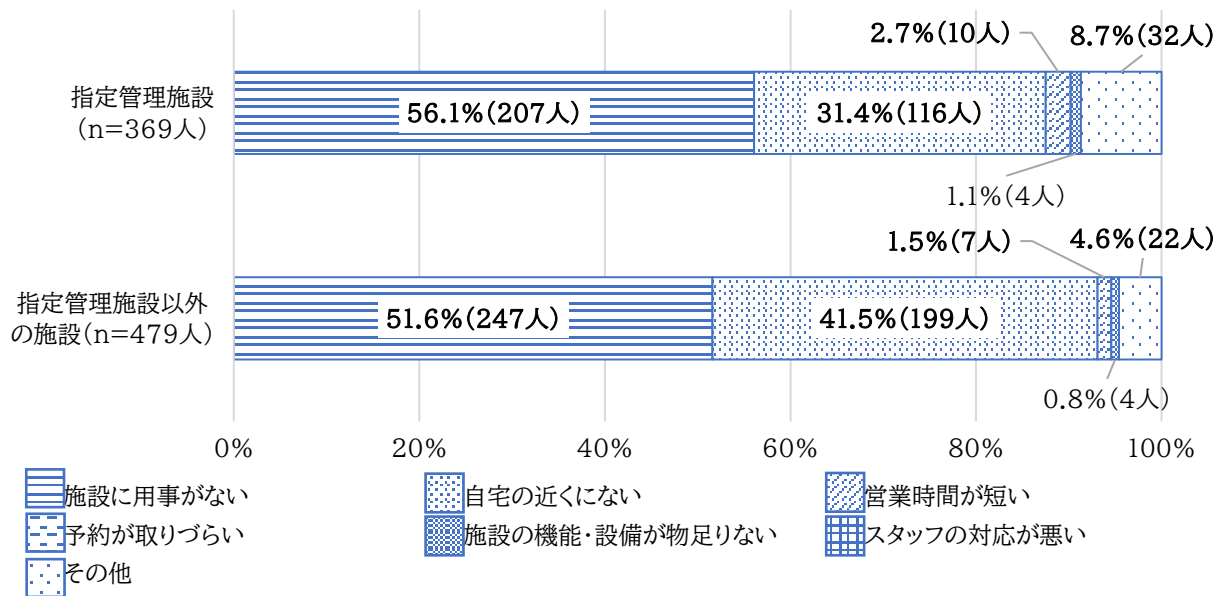
【図表3-55 図書館の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】 (n=257人)



(4) 図書館を利用しない理由(区民調査)

区民調査において、図書館を利用したことがないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「施設に用事がない」が5割超で最も多く、次いで「自宅の近くにならない」が多かった(図表3-56)。また、「その他」の具体的内容には、「時間がない」「場所を知らなかった」などの記述が見られた(記述回答3-13)。

【図表3-56 図書館を利用しない理由(区民調査)】



※ 上記のグラフについて、いずれも「予約が取りづらい」「スタッフの対応が悪い」は0人

【記述回答3-13 図書館を利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】
(自由記述欄より抜粋)

<指定管理施設>

時間がない(3件) / 制度を導入していない図書館や他区の図書館の方が近い(3件)
場所が分からない(2件) / 必要がなかった / 機会がなかった、興味がなかった

<指定管理施設以外の施設>

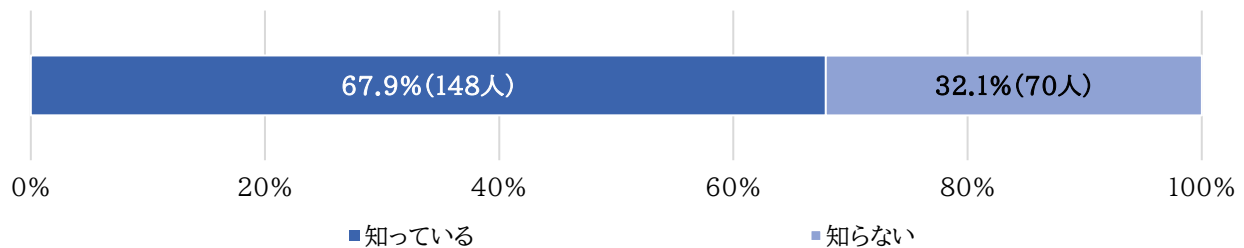
場所が分からない(3件) / 時間がない(2件)
電車代がかかるため / 引っ越したばかりのため

(5) 指定管理者独自のイベントの利用状況等(利用者調査)

利用者調査の結果から、指定管理者が創意工夫を凝らしたイベント²について知っている人は67.9%であり、そのうち参加したことがある人は44.9%であった(図表3-57)(図表3-58)。また、参加した人にイベントの満足度を尋ねたところ、「満足」と回答した人は88.9%であった(図表3-59)。また、参加しなかった人にその理由を尋ねたところ、「時間が合わない」「興味がない」「知らなかった」という意見が多かった(記述回答3-14)。

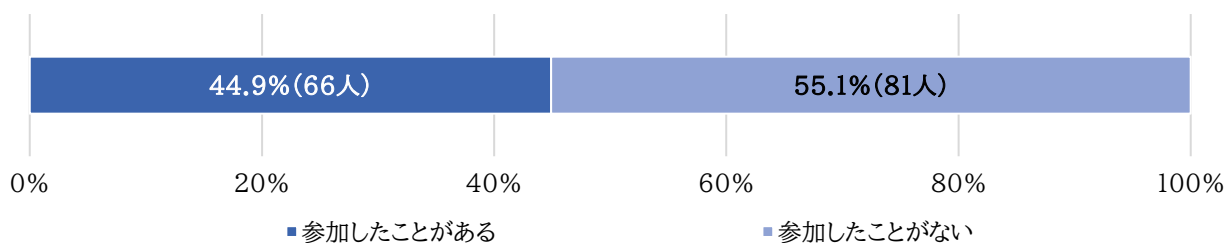
【図表3-57 「指定管理者独自のイベントを知っているか」(利用者調査)】

(n=218人)



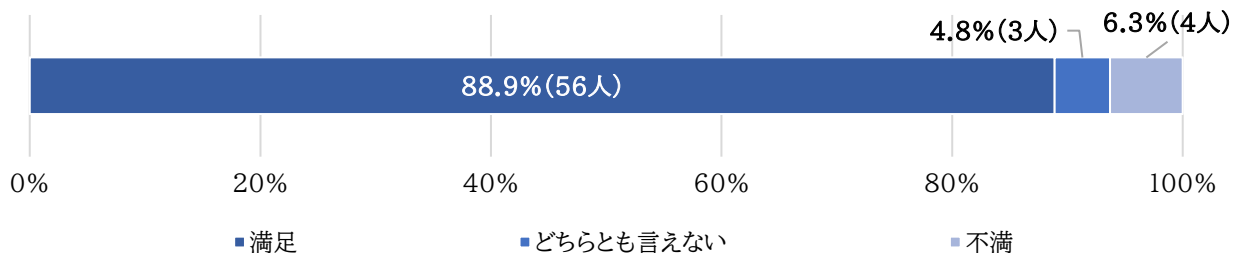
【図表3-58 「指定管理者独自のイベントに参加したことがあるか」(利用者調査)】

(n=147人)



【図表3-59 「指定管理者独自のイベントの満足度」(利用者調査)】

(n=63人)



【記述回答3-14 指定管理者独自のイベントに参加しなかった理由(利用者調査)】

(自由記述欄より抜粋)

時間が合わない(21件) / 興味がない(14件)

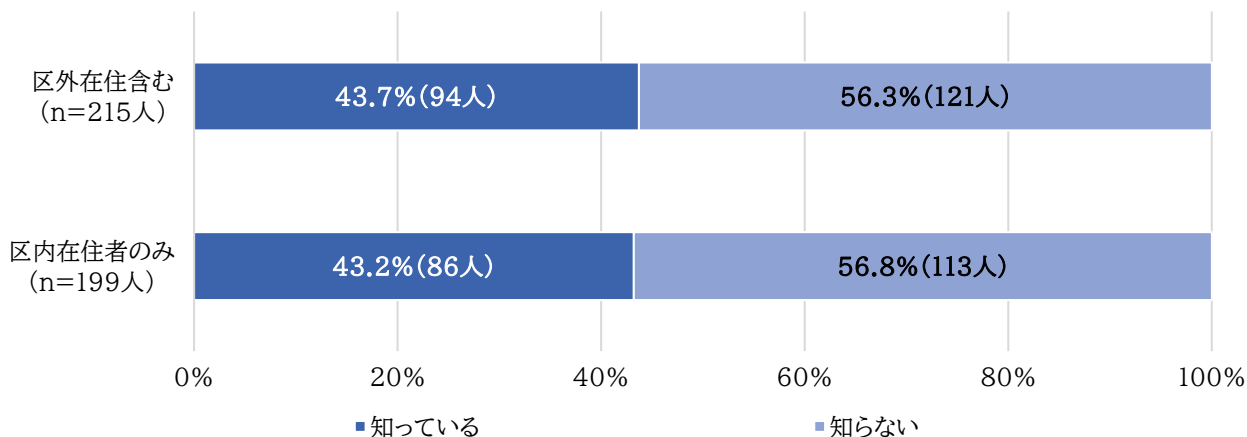
自分(または子ども)に合うイベントがなかった(5件) / 知らなかった(2件) / 満席だった

² 赤ちゃんおはなし会、小学生対象プログラミング体験イベント、大人のための朗読会、栄養士を講師としたお話し会、絵本作家による夏休みワークショップなど

(6) 利用している図書館に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)

利用者調査の結果から、知っている割合は4割強であった。また、区内に居住する者の回答に絞って結果を見てみたが、区外在住者も含めた結果との違いはほとんどなかった(図表3-60)。

【図表3-60 指定管理者制度導入施設か知っているか(利用者調査)】



(7) 図書館に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)

区民調査・利用者調査ともに、カフェスペースを望む声が多く、区民調査ではリモートワークスペースや学習スペースを望む声も多かった。このことから、図書館を、本を借りるだけでなく、くつろぎや仕事・学習など様々な過ごし方のできる場として求める人が多いことがわかった。また、図書館以外の場所での本の受取や返却ができるサービスや電子書籍の導入・自動貸出機の設置など、デジタル化を求める意見もあった。

【記述回答3-15 図書館に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)】
(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

カフェ・休憩スペース(23件) / リモートワークスペース・学習スペース(11件)

駅前などに本の受取・返却場所を設置(8件) / 開館時間の延長(2件)

デジタル化(電子書籍の導入、自動貸出機・返却機の導入、Wi-Fi環境の整備など)

証明書が発行できるプリンタ / イベントの充実(プロによる読み聞かせ、街とつながるイベントなど)

高齢者等のパソコン操作が不得手な方への対応(カウンターでの予約対応など)

<利用者調査>

新刊・文庫本等の充実(12件) / カフェ・飲食スペース(8件) / 閲覧スペースの充実(3件)

電子書籍の導入 / イベントの充実(大人向けのイベント、コンサートなど)

3-3-3 図書館の分析結果

- (1) 施設を利用する際に重視する点として、区民調査・利用者調査ともに「自宅に近い」が最も多かった。また、「あったら良いと思うサービス」において駅前等での図書の受取・返却サービスを求める声が多かった。さらに区民調査における施設を利用したことがない理由として「自宅の近くにない」が2番目に多かったほか、「その他」の自由記述欄には「時間がない」といった記載も多く見られた。
こうしたことから、図書サービスをより気軽に利用できる取組の検討などが、ニーズに沿ったサービスにつながると考えられる。
- (2) 施設を利用する際に重視する点として、区民調査・利用者調査ともに「施設の機能・設備が使いやすい」の割合も高かったほか、「あったら良いと思うサービス」にはカフェスペースや学習スペース、Wi-Fi環境の整備等の充実など様々な意見が寄せられた。こうしたことから、区民のニーズに沿ったサービスの提供に向けて、今後も、利用者や地域住民の意見を運営に生かす取組を進めることが重要である。
- (3) 指定管理者が創意工夫を凝らしたイベントについて、参加した人の満足度が非常に高く、魅力あるイベントが実施されていることが分かった。一方で、参加しなかった理由として「時間が合わなかった」や「興味がなかった」が多かったことから、開催する曜日や時間を検討すること、イベントの魅力を伝える工夫をすること等で参加者の増加につなげることができると考えられる。
- (4) 指定管理施設のスタッフの対応を評価する声が多いことや、独自イベントの満足度も非常に高いことが分かったことから、こうした指定管理者の取組を充実させることが、サービス向上につながるものと判断できる。

3-4 保育園

区民調査では、令和4(2022)年4月1日現在の施設設置状況に基づき、以下の33施設について、指定管理施設と指定管理施設以外の施設に分けて利用状況や満足度等を尋ねた。

また、利用者調査については、指定管理施設を利用している保護者に対し、その施設に対して尋ねた。

なお、保育園は、子ども・子育て支援法に基づく、保護者の就労又は疾病等の事由により、家庭で必要な保育を受けることが困難な児童を保育する児童福祉施設であることから、定員や利用できる対象者が決まっており、誰もが自由に利用できる施設ではない。そのため、区民調査においては、利用したことのある人が極端に少なくなっている。

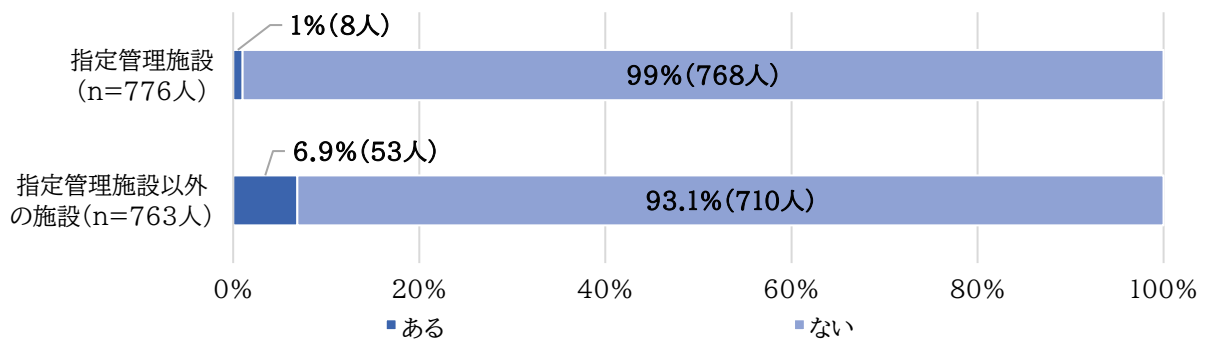
指定管理施設(3施設)	高井戸保育園／堀ノ内東保育園／上高井戸保育園
指定管理施設以外の施設(30施設)	四宮保育園／西荻北保育園／大宮前保育園／本天沼保育園／阿佐谷南保育園／高円寺東保育園／久我山保育園／永福南保育園 ほか

3-4-1 回答者の基本情報

(1) 保育園の利用の有無(区民調査)

区民調査から、指定管理施設を利用したことがある割合は1%、指定管理施設以外の施設を利用したことがある割合は6.9%であり、施設の性質上、いずれも回答者のほとんどが利用したことがない(図表3-61)。

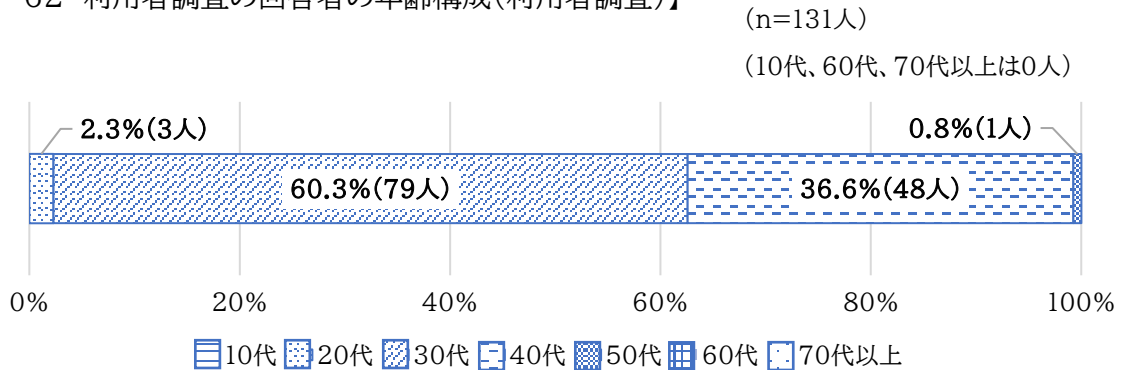
【図表3-61 保育園の利用の有無(区民調査)】



(2) 回答者の年齢について(利用者調査)

利用者調査に回答したのは、30代が60.3%で最も多く、次いで、40代が36.6%、20代が2.3%であった。10代と60代、70代以上は0%であった(図表3-62)。なお、回答者は指定管理施設を利用する児童の保護者である。

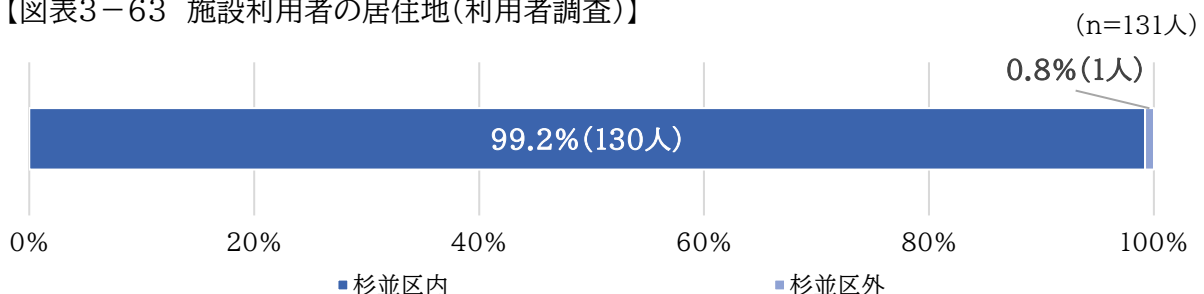
【図表3-62 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】



(3) 利用者調査の回答者の居住地について(利用者調査)

利用者調査に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は99.2%、区外に居住している人の割合は0.8%であった。(図表3-63)。なお、区外に居住している人も利用しているのは、杉並区在住のほか、杉並区への転入予定または区内に在勤・在学している場合のみ、入園の申込ができるためである。

【図表3-63 施設利用者の居住地(利用者調査)】



3-4-2 保育園の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査)

① 区民調査

指定管理施設の利用頻度の回答者は2名で、「毎週」と「年に1回程度」が1名ずつであった。指定管理施設以外の施設の利用頻度回答者は32名で、そのうち「毎週」と回答した人が22名、「年に1回程度」と回答した人が7名であった。

② 利用者調査

調査対象者が当該施設に通っている児童の保護者であるため、利用頻度は尋ねていない。

(2) 保育園を利用する際に重視する点(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

指定管理者制度の導入の有無に関わらず「自宅に近い」が最も多く、次いで、「サービスの質が良い」が多かった。保育園に対して送迎のしやすさや、安心して子供を預けられるサービスを重視していることが分かる(図表3-64)。

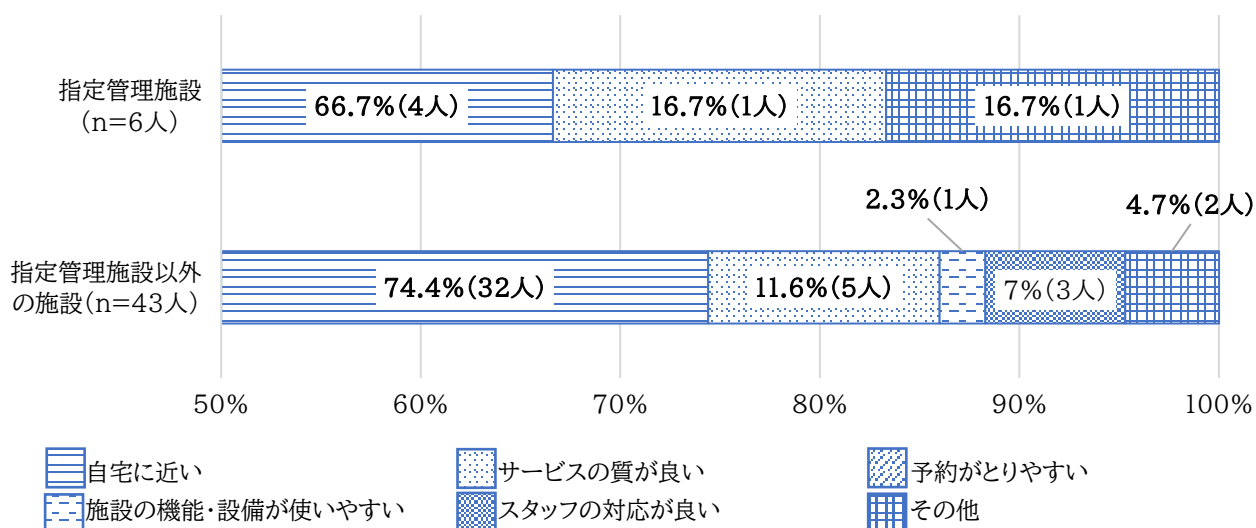
なお、「その他」の具体的内容には、「駅から近い」「通勤途中にあるから」といった記述があり、自宅からの距離よりも通勤の際に預けやすいかどうかという視点から施設を選ぶ人もいることが確認できた(記述回答3-16)。

② 利用者調査

「近い・通いやすい」が最も多く、次いで、「施設の設備・規模が良い」「保育の内容が良い」という結果となった。また、「その他」の具体的内容には、「先生方や園の雰囲気」「園庭があること」「国の基準より保育士の配置が多いこと」などの記述が複数あった。このことから、預けやすい距離のほか、保育環境が充実していることを重視する人が多いことが分かる(図表3-65)。

【図表3-64 保育園を利用する際に重視する点(区民調査)】

※最もあてはまると思うものを選択



※ 上記のグラフのうち、以下の項目を選択した者は0人

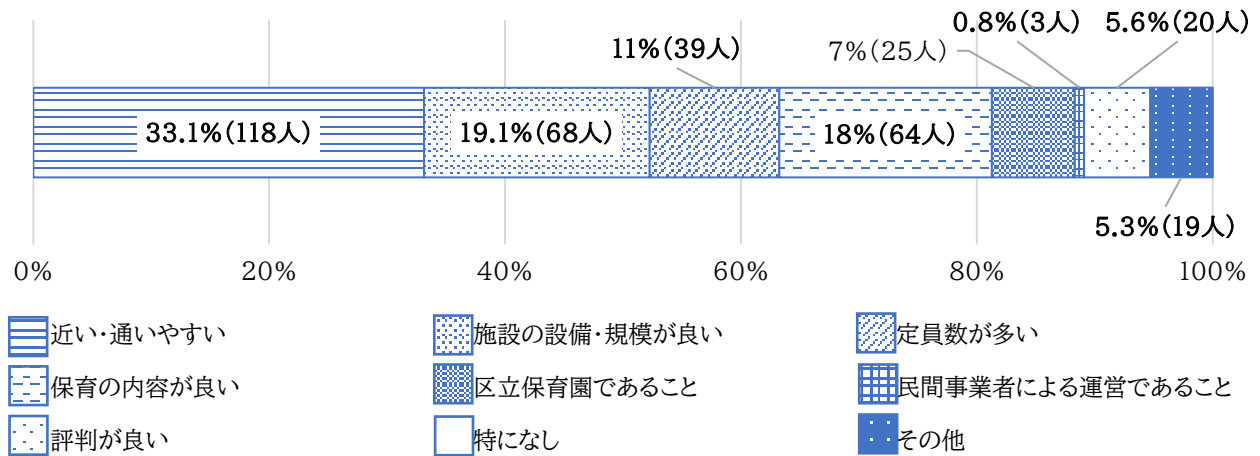
指定管理施設: 予約がとりやすい、施設の機能・設備が使いやすい、スタッフの対応が良い

指定管理施設以外の施設: 予約がとりやすい

【図表3-65 保育園を利用する際に重視する点(利用者調査)】

(n=356人)

※複数選択可



※ 上記のグラフのうち、「特になし」は0人

【記述回答3-16 保育園を利用する際に重視する点における「その他」の具体的な内容】
(自由記述欄より抜粋)

<区民調査> ※回答数が少なく、内容も類似のため、指定管理施設とそれ以外を合わせて示す。
駅から近く、送迎がしやすいと思ったため / 通勤途中にあるから

<利用者調査>

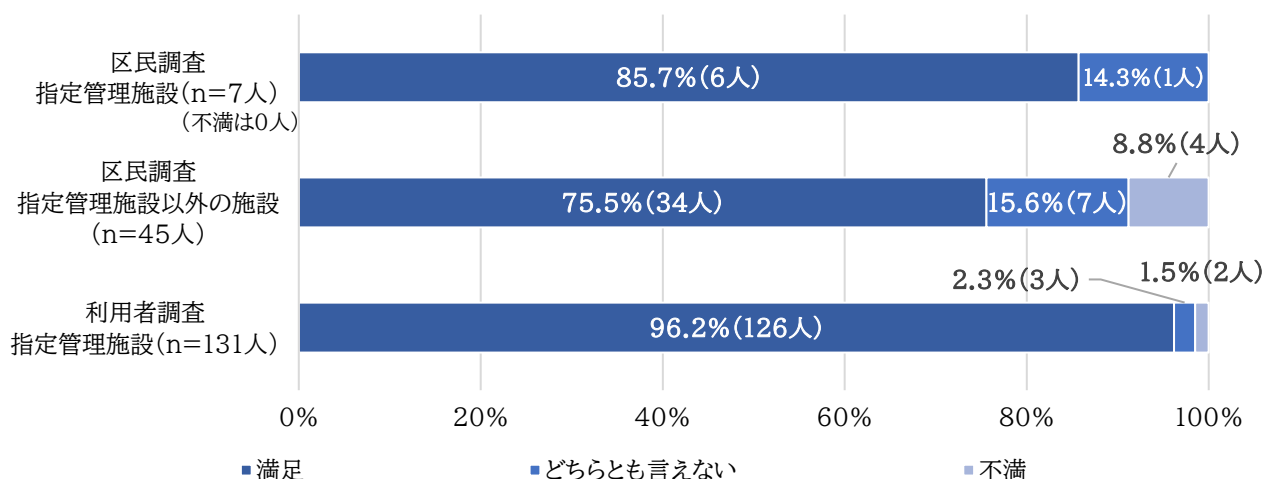
先生方や園の雰囲気(11件) / 園庭があること(3件) / 兄弟が通園している(3件)
国の基準より保育士の配置が多いこと(3件) / おむつの持ち帰りがないこと
0歳から預けられるから など

(3) 保育園の満足度(区民調査、利用者調査)

区民調査の結果から、指定管理施設における「満足」の割合は85.7%で、その理由として、「食事、保育指導、対応等が素晴らしかった」「いい保育園だと思った」などの意見が挙げられた。指定管理施設以外の施設における「満足」の割合は75.5%で、その理由は「職員の対応が良い」「安心感がある」「保育の質が良いから」等であった(図表3-66)(記述回答3-17)。

利用者調査における「満足」の割合は全体の96.2%を占めており、満足度は非常に高いという結果となった(図表3-66)。

【図表3-66 保育園の満足度(区民調査、利用者調査)】



【記述回答3-17 保育園の満足度の理由(区民調査)】(自由記述欄より抜粋)

○ 満足の理由

<指定管理施設>

食事、保育指導、対応等が素晴らしかった / いい保育園だと思った

<指定管理施設以外の施設>

職員の対応が良い(6件) / 安心感がある(4件)

保育の質が良いから / 保育園に楽しく通っている など

○ 「どちらとも言えない」の理由

<指定管理施設以外の施設>

先生方や保育の質という点では非常によかったが、出欠は電話などデジタル化が全く進んでいなかったこと / 利用予約の統一化 など

○ 「不満」の理由

<指定管理施設以外の施設>

保育士の質(3件) / 土日祝日が休みな点 / 施設が狭くて古い /

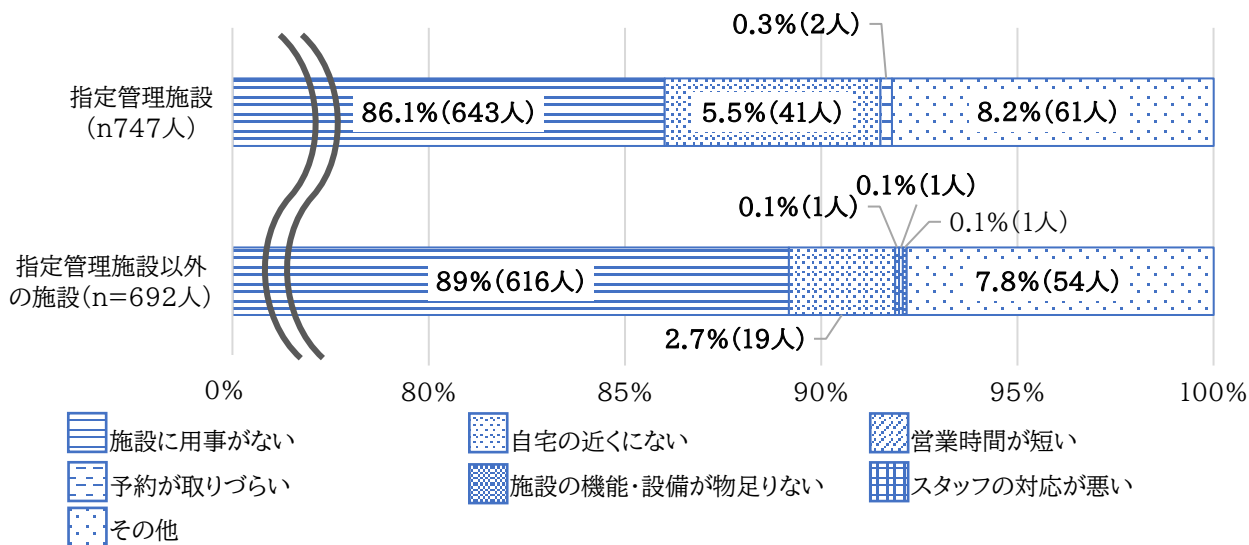
園長によって園の方針等が大きく変わり、サービス内容に変動があること。

※指定管理施設において、「どちらとも言えない」「不満」の理由の記載はなかった。

(4) 保育園を利用しない理由(区民調査)

区民調査において、保育園を利用したことがないと回答した人に対し、その理由を聞いたところ、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、9割近い人が「施設に用事がない」と回答し、次いで「自宅の近くにない」と回答する人が多かった(図表3-67)。「その他」の具体的内容には、「利用する対象ではない」「幼稚園に通園している」といった記載があった(記述回答3-18)。なお、自由記述の中に「希望したのに入れなかった」という記載も見られたが、これは、平成30(2018)年度以前の、区に保育園の待機児童が生じていた頃についての記載と考えられる。

【図表3-67 保育園を利用しない理由(区民調査)】



※ 上記のグラフのうち、以下の項目を選択した者は0人

指定管理施設: 営業時間が短い、施設の機能・設備が物足りない、スタッフの対応が悪い

指定管理施設以外の施設: スタッフの対応が悪い

【記述回答3-18 保育園を利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】 (自由記述欄より抜粋)

< 指定管理施設 >

利用する対象ではない(40件) / 幼稚園に通園している(10件)など

< 指定管理施設以外の施設 >

利用する対象ではない(33件) / 幼稚園に通園している(10件)

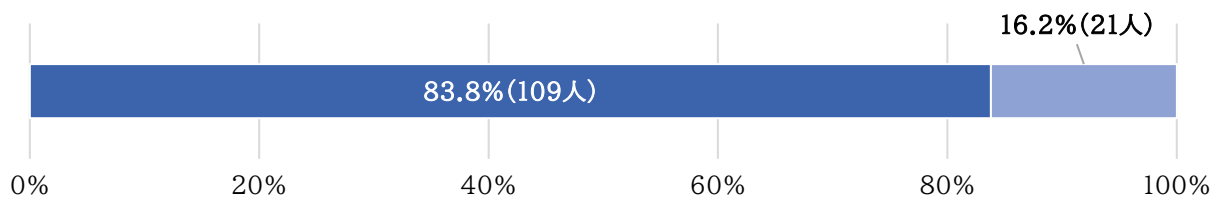
希望したのに入れなかったから(5件)

(5) 利用している保育園に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)

保育施設の案内で管理運営方法をお知らせしていることから、83.8%と高い割合で認知されていた(図表3-68)。

【図表3-68 指定管理者制度導入施設か知っているか(利用者調査)

(n=130人)



(6) 指定管理者制度導入のメリット・デメリット(利用者調査)

制度を導入し、民間事業者が保育園を運営していることについて、保護者の視点から見たメリット・デメリットを尋ねた。英会話や体操教室等の独自のサービスの提供をメリットとする声が多くあった。これは、保育園を利用する保護者は各園の方針などを比較して入園申し込みをしているためと思われる。一方で、運営事業者が変わる可能性があることがデメリットと感じるといった意見もあった。

(7) 保育園に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)

区民調査では、保育士の待遇の改善を求める意見が多かった。また、育児の不安を解消できるように相談窓口を求める声も複数あった。

利用者調査では、連絡帳のデジタル化やおむつのサブスクリプション³などを求める声が挙がった。また、コロナ禍で実施できなかった保育参観を望む声も複数挙がった。

【記述回答3-19 保育園に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)】

(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

保育士の待遇の改善(12件) / 地域との交流(6件) / 延長保育(4件)
相談の窓口(3件) / 送迎バス(3件) / 障害児保育(3件) / 深夜受入れ(3件)
園庭解放(3件) / 保育士の育成 など

<利用者調査>

連絡帳のデジタル化(8件) / おむつのサブスクリプション(6件)
保育参観(6件) / 門のオートロック化(6件) など

3-4-3 保育園の分析結果

- (1) 利用者調査の結果によると、指定管理者により運営されている施設の満足度は、各園の方針に基づく教室の充実などの取組により非常に高く、その園を選んだ保護者のニーズに合ったサービスが提供されていることが確認できた。
- (2) 一方で、施設を選ぶ際に重視する点や満足度の理由を見ると、子どもを安心して預けられる環境が整っており、保育の質が確保されていること、利用するに当たって便利な場所であること等が求められており、あくまでも民間事業者のノウハウを生かした独自のサービス(各種教室の実施等)は付加価値としての側面が強いことが分かった。

³ 保護者がおむつを持参することなく、おむつ等を取り扱う業者から保育施設に直接届くおむつを定額で利用することのできるサービス

3-5 文化施設

文化施設のうち、指定管理者施設である杉並芸術会館(座・高円寺)について調査を実施した。なお、区内に同種の施設がないため、区民調査において、指定管理施設以外の施設との比較は行っていない。

また、杉並芸術会館(座・高円寺)の利用には、上演される演劇等の鑑賞や開催されるイベント・ワークショップ等への参加など「鑑賞・参加者」と、自らの演劇活動等の場や阿波おどりの練習場所として利用する「演者等施設利用者」の2種類がある。そのため、利用者調査については、対象を「鑑賞・参加者」(以下、「利用者調査(鑑賞・参加者)」という。)、 「演者等施設利用者」(以下、「利用者調査(演者等)」という。)の2種類に分けて実施しており、以下の調査結果もそれに基づき示している。

3-5-1 回答者の基本情報

(1) 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用の有無(区民調査)

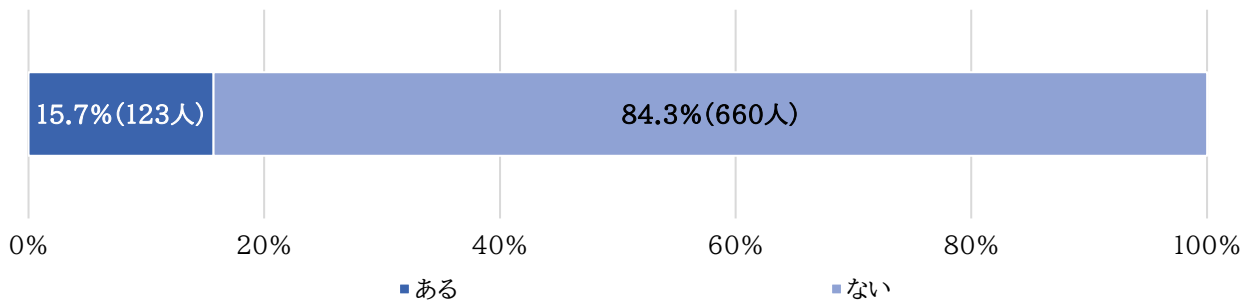
杉並芸術会館(座・高円寺)を利用したことがある割合は15.7%であった(図表3-69)。

また、利用の有無を年齢別に見てみると、利用したことがあると回答した人の割合は、40代が24.4%と最も高く、おおよそ4人に1人が利用していることが分かった。最も低かったのは30代の7.2%であった(図表3-70)。

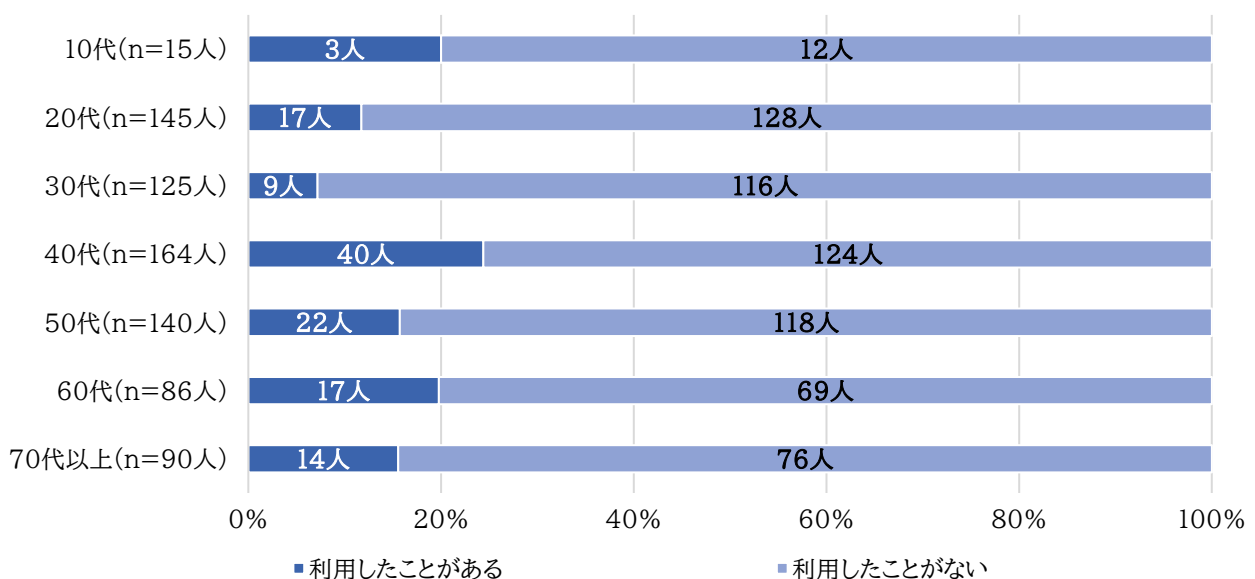
なお、区民調査での利用とは、用途にかかわらず利用の有無を調査したものである。

【図表3-69 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用の有無(区民調査)】

(n=783人)



【図表3-70 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用の有無と年齢の関係(区民調査)】



(2) 施設を利用したことがある人の年齢について(区民調査・利用者調査)

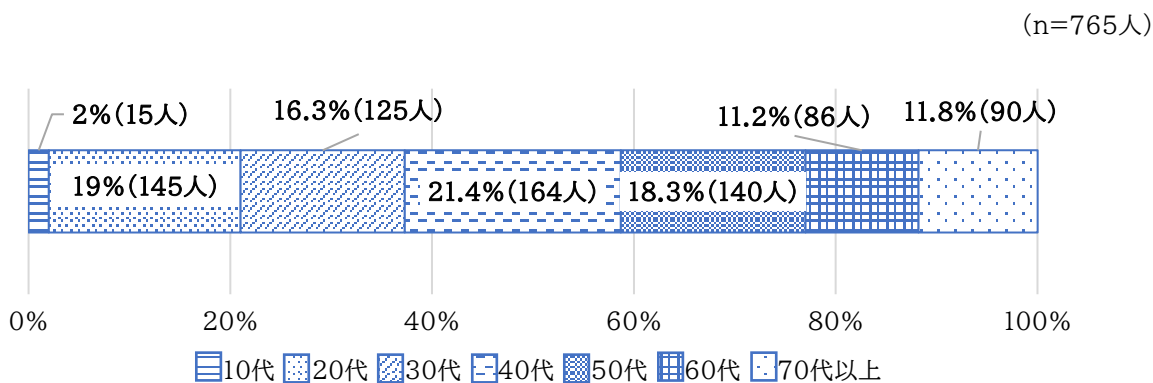
区民調査において杉並芸術会館を利用したことがあると回答した人の年齢は、40代が21.4%と最も多く、これに20代(19%)、50代(18.3%)が続いている(図表3-71)。

利用者調査(鑑賞・参加者)に回答したのは、30代が33.3%で最も多かった。また、10代は1.7%、70代以上は5%と低かった(図表3-72)。

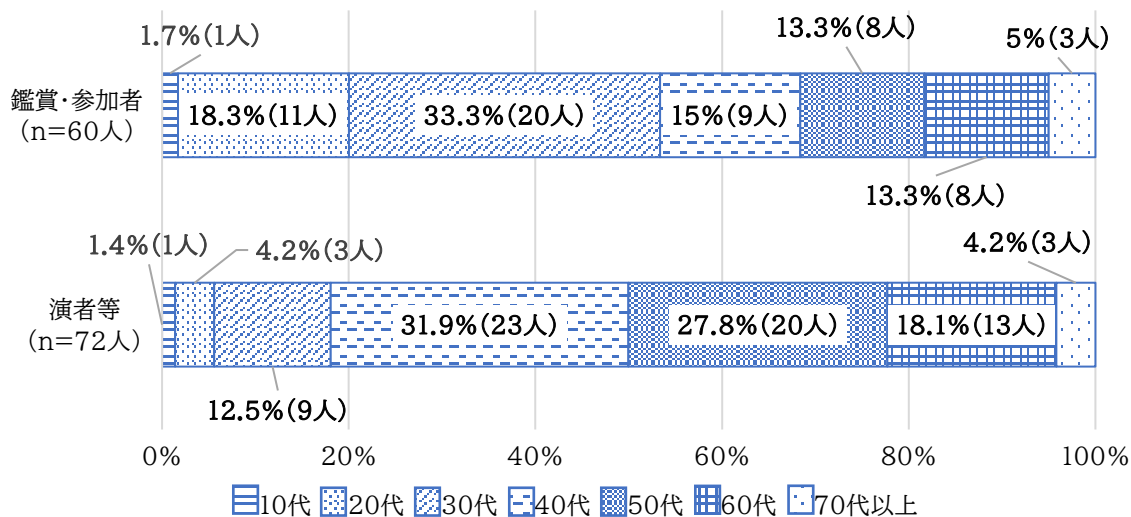
利用者調査(演者等)に回答したのは、40代が31.9%で最も多く、50代が27.8%、60代が18.1%と続いた。また、10代は1.4%、20代と70代以上は4.2%と低かった(図表3-72)。

利用者調査の結果から、演劇等の鑑賞等に芸術会館を利用するのは20代・30代が多く、演者等の活動の場として利用するのはもう少し年齢層の高い40代から60代が多いことが分かり、利用目的によって年代が分かれていることが確認できた。

【図表3-71 区民調査で杉並芸術会館(座・高円寺)を利用したことがあると回答した者の年齢構成(区民調査)】



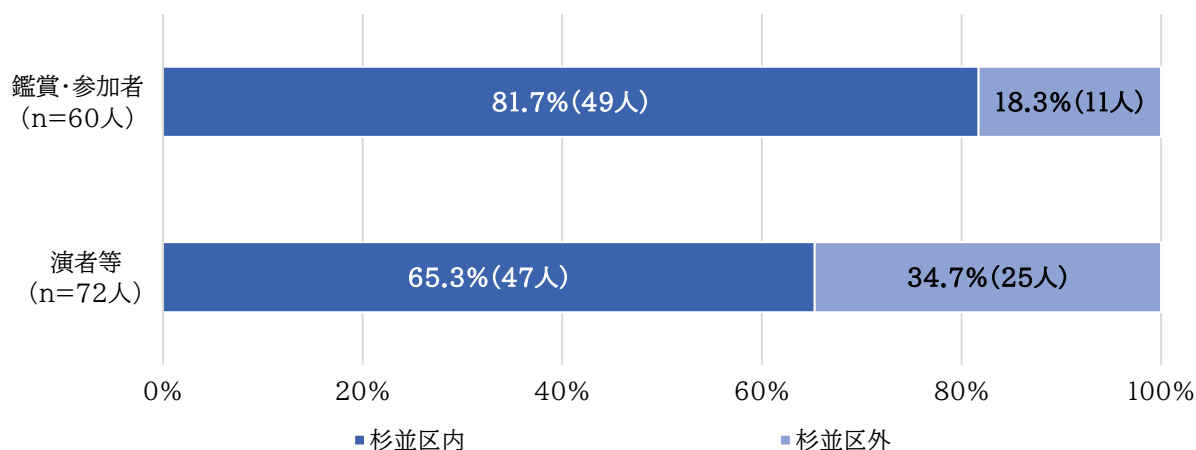
【図表3-72 利用者調査(鑑賞・参加者/演者等)の回答者の年齢構成(利用者調査)】



(3) 居住地について(利用者調査)

利用者調査(鑑賞・参加者)に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は81.7%、区外に居住している人の割合は18.3%であった。また、利用者調査(演者等)については、杉並区内に居住している人の割合が65.3%、区外に居住している人の割合が34.7%であった(図表3-73)。

【図表3-73 利用者(鑑賞・参加者/演者等)の居住地(利用者調査)】



3-5-2 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

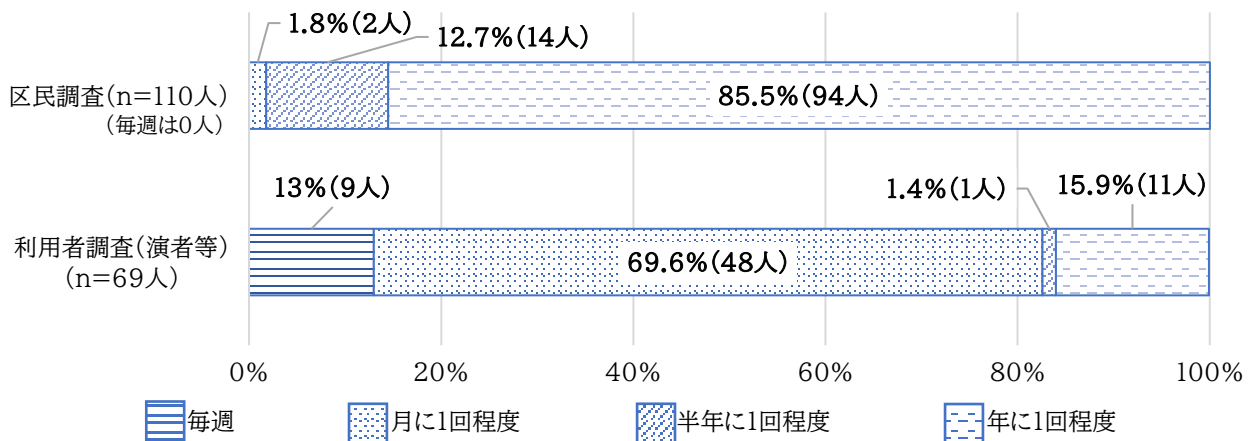
「年に1回程度」と回答した割合が最も多く、85.5%を占めている(図表3-74)。利用頻度を年齢別に見てみたところ、40代を除くすべての年代において、回答者のほとんどが「年に1回程度」と回答しており、10代、20代は全員が「年に1回程度」と回答していた(図表3-75)。これは、単発での演劇鑑賞等の来館者が多いためと考えられる。

② 利用者調査

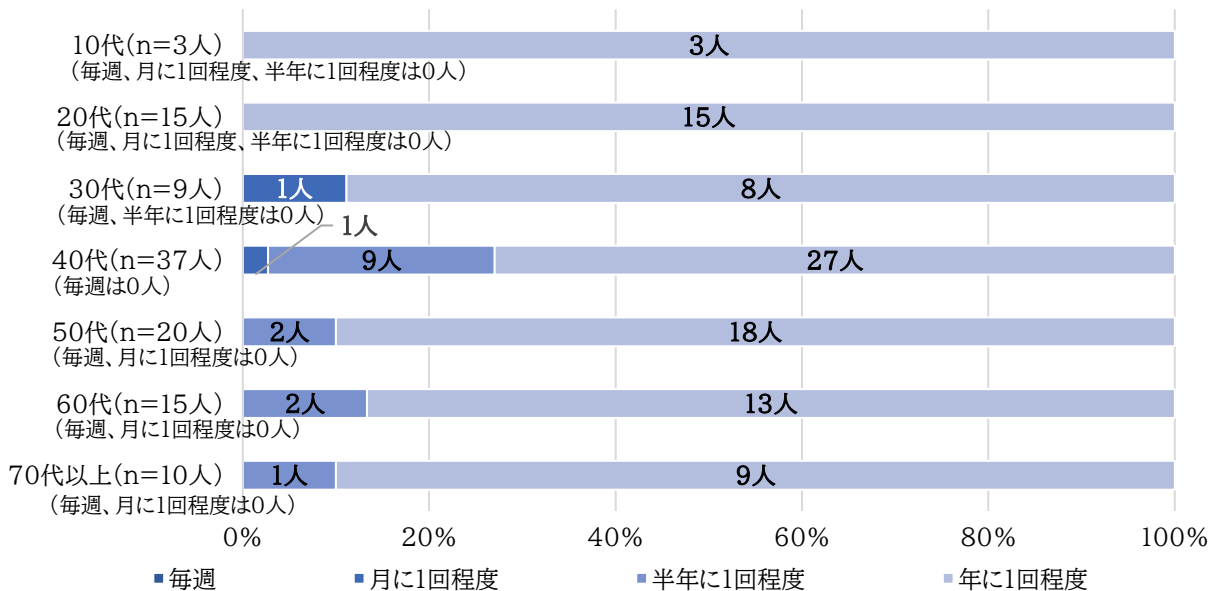
利用者調査(演者等)における利用頻度は、「月に1回程度」が最も多く、69.6%であり、次いで「毎週」が13%となっている(図表3-74)。利用頻度を年齢別に見てみると、10代から60代までは、どの年代でも「月に1回程度」と回答する人が多く、40代・50代・60代にはそれぞれ毎週利用している人が一定数いることが分かった(図表3-76)。

なお、利用者調査(鑑賞・参加者)については、単発での演劇鑑賞等に来館していると想定し、利用頻度は調査項目に含んでいない。

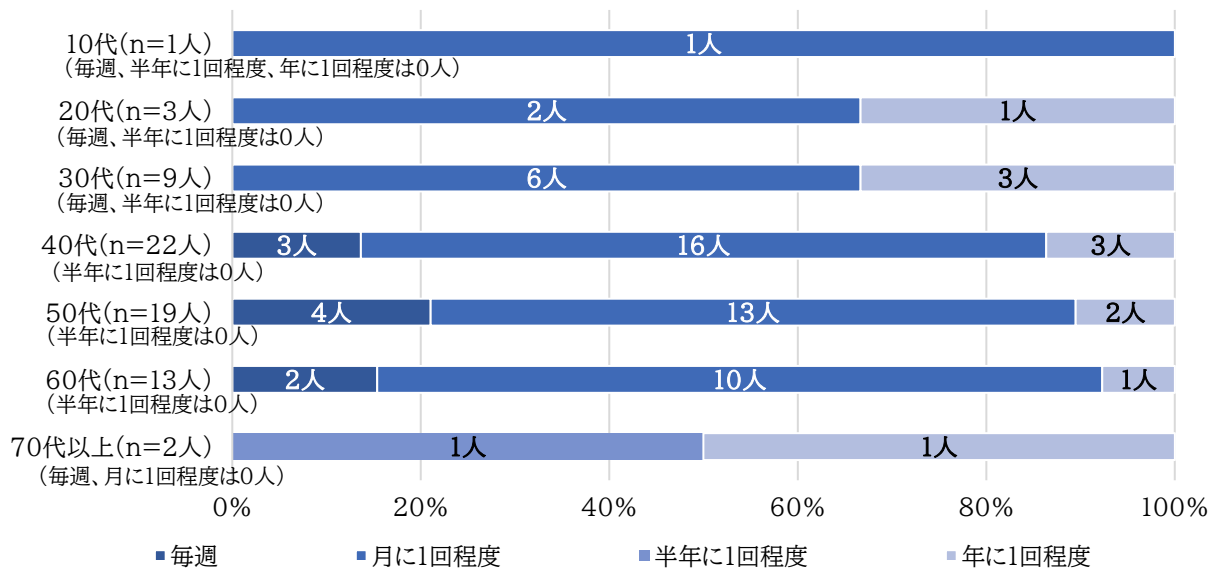
【図表3-74 杉並芸術会館(座・高円寺)の利用頻度(区民調査・利用者調査(演者等))】



【図表3-75 年齢と杉並芸術会館(座・高円寺)の利用頻度の関係(区民調査)】



【図表3-76 年齢と杉並芸術会館(座・高円寺)の利用頻度の関係(利用者調査(演者等))】



(2) 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用する際に重視する点・利用する理由(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

施設を利用する際に重視する点を尋ねたところ、「その他」を選んだ人が最も多く38.5%であった(図表3-77)。「その他」の具体的な内容としては、公演やイベントの内容を重視する声が多かった(記述回答3-20)。「その他」以外には、「自宅に近い」が26.6%、「施設の機能・設備が使いやすい」が17.4%、「サービスの質が良い」が16.5%と続いている。

② 利用者調査

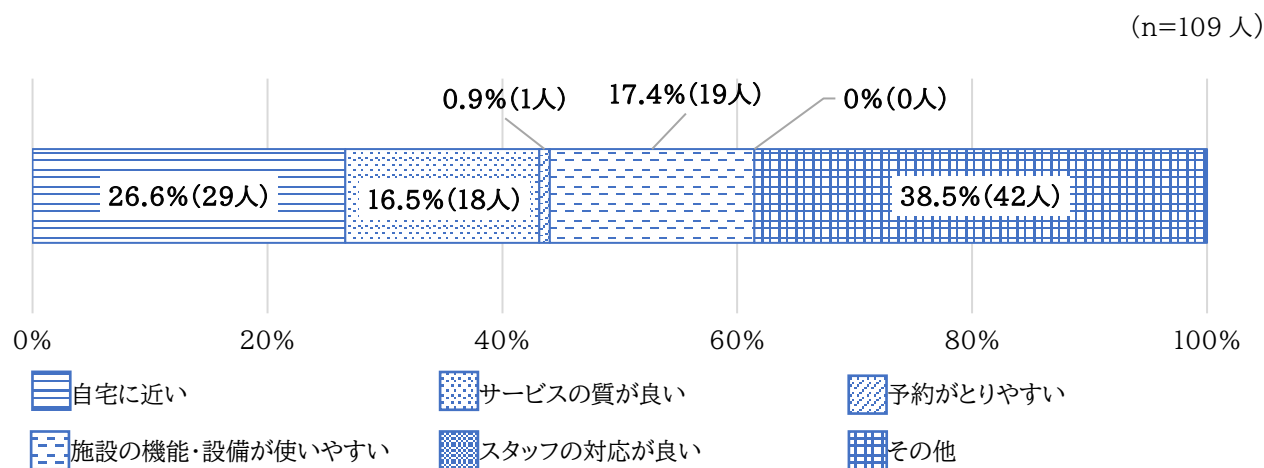
利用者調査(鑑賞・参加者)において、来館した理由を尋ねたところ、「鑑賞・参加したいイベント」が52.4%と最も多く、次いで、「スタッフの対応が良い」が16.2%が多かった。また、「その他」の自由記述欄には、「友人が参加するため」などの意見があった(図表3-78)。

利用者調査(演者等)において、利用している理由について尋ねたところ、「施設の機能・設備が使いやすい」が25.5%と最も多く、次いで、「交通の便が良い」が17.5%が多かった。また、「その他」の具体的な内容には、「阿波踊りの練習ができるため」という記述が多かった(図表3-79)。

調査結果から、区民調査及び利用者調査(鑑賞・参加者)においては、鑑賞・参加したいと思うような魅力あるイベントが開催されることが来館の最も大きな動機付けとなり、利用者調査(演者等)では、自らが当該施設において活動することから、施設の機能や設備が充実していることが重視されていることが確認できた。

【図表3-77 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用する際に重視する点(区民調査)】

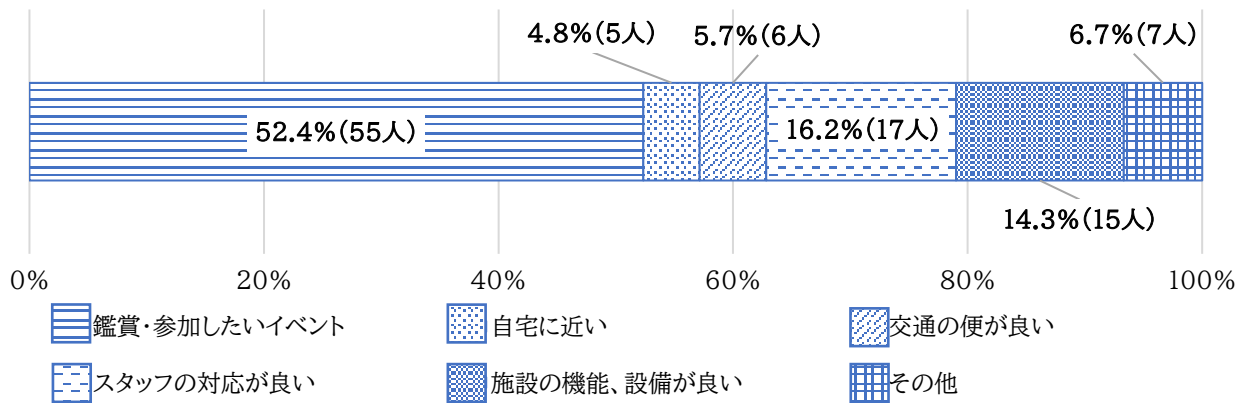
※最もあてはまると思うものを選択



【図表3-78 杉並芸術会館(座・高円寺)に来館する理由(利用者調査(鑑賞・参加者))】

※複数選択可

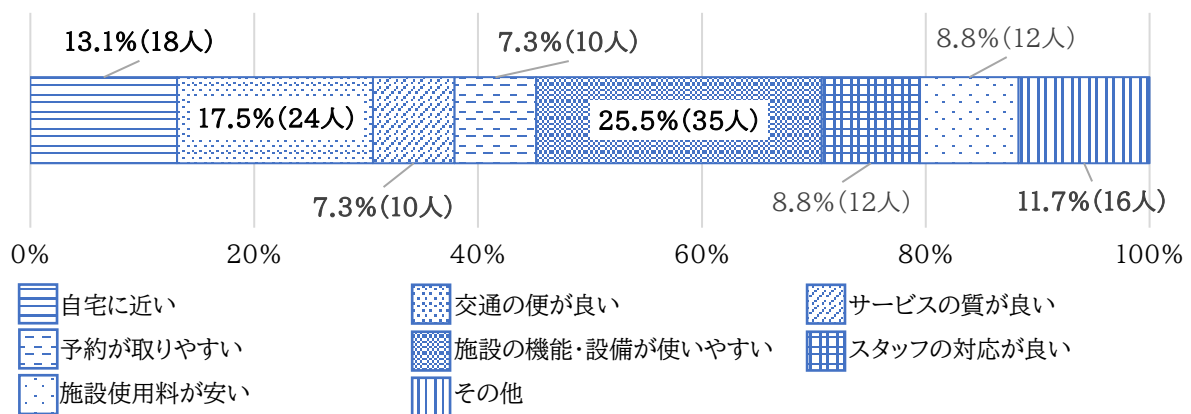
(n=105人)



【図表3-79 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用する理由(利用者調査(演者等))】

※複数選択可

(n=137人)



【記述回答3-20 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用する際に重視する点、来館・利用する理由「その他」の具体的な内容】(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

イベントへの参加(26件) / カフェの利用(3件) / 友人が参加するため など

<利用者調査(鑑賞・参加者)>

友人が参加するため / 仕事のため など

<利用者調査(演者等)>

阿波踊りの練習ができるため(12件) / 有名だから など

(3) 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度(区民調査、利用者調査)

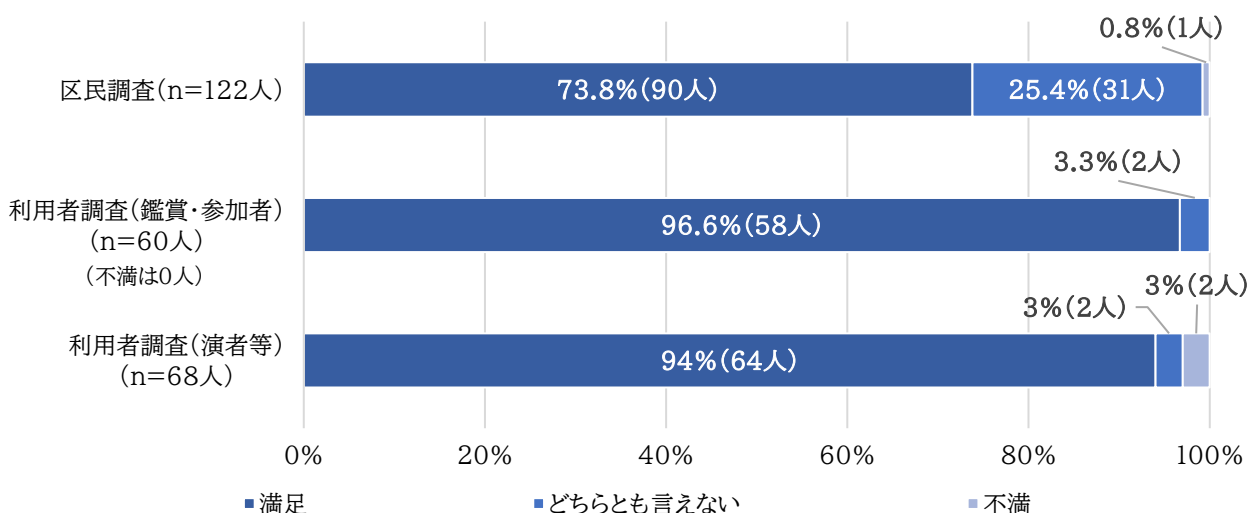
① 区民調査

「満足」の割合は約7割と満足度は高く、その理由として、「イベントの満足度が高い」「施設がきれい」、などの記述が多く見られた(図表3-80)(記述回答3-21)。利用頻度別に満足度を見てみると、利用頻度が高い人ほど満足度が高くなる傾向にある(図表3-81)。

② 利用者調査

利用者調査(鑑賞・参加者)の結果を見ると、「満足」と回答した人の割合は96.6%、利用者調査(演者等)の結果も「満足」が94%と、いずれも満足度が非常に高かった(図表3-80)。利用者調査(演者等)の利用頻度別の満足度は、利用頻度が「月に1回程度」「年に1回程度」と回答した人のうち、ほぼ全員が「満足」であった(図表3-82)。

【図表3-80 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度(区民調査、利用者調査)】



【記述回答3-21 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度の理由(区民調査)】 (自由記述欄より抜粋)

○ 「満足」の理由

<指定管理施設>

イベントの満足度が高い(22件) / 施設がきれい(19件) / 雰囲気が良い(6件)
駅からのアクセスが良い(4件) など

○ 「どちらとも言えない」の理由

<指定管理施設>

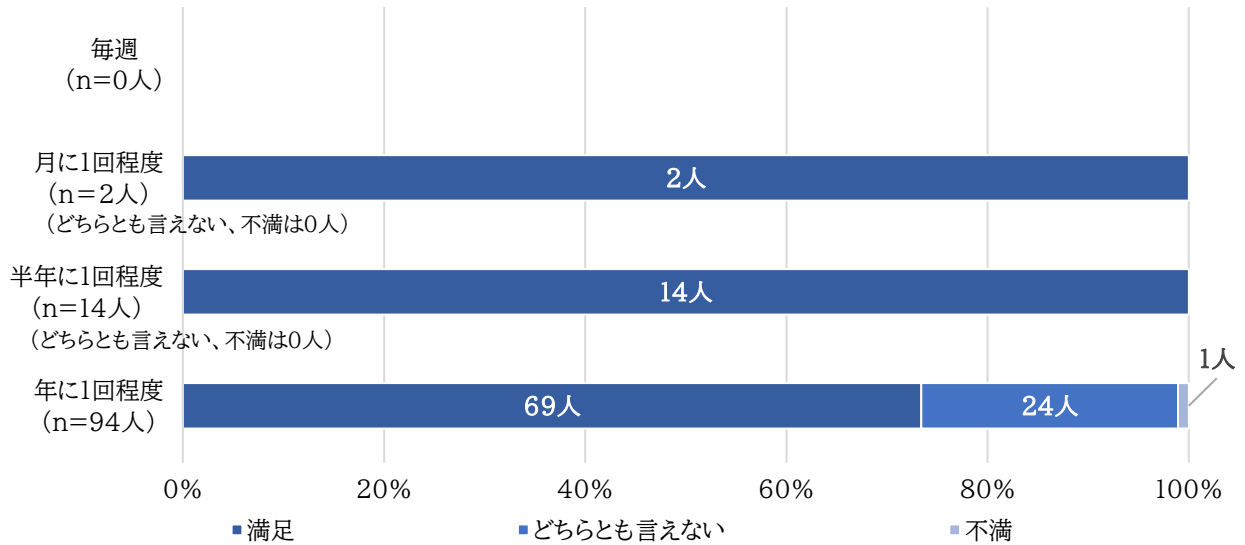
一度しか利用したことがない(4件) / 演劇の内容による など

○ 「不満」の理由

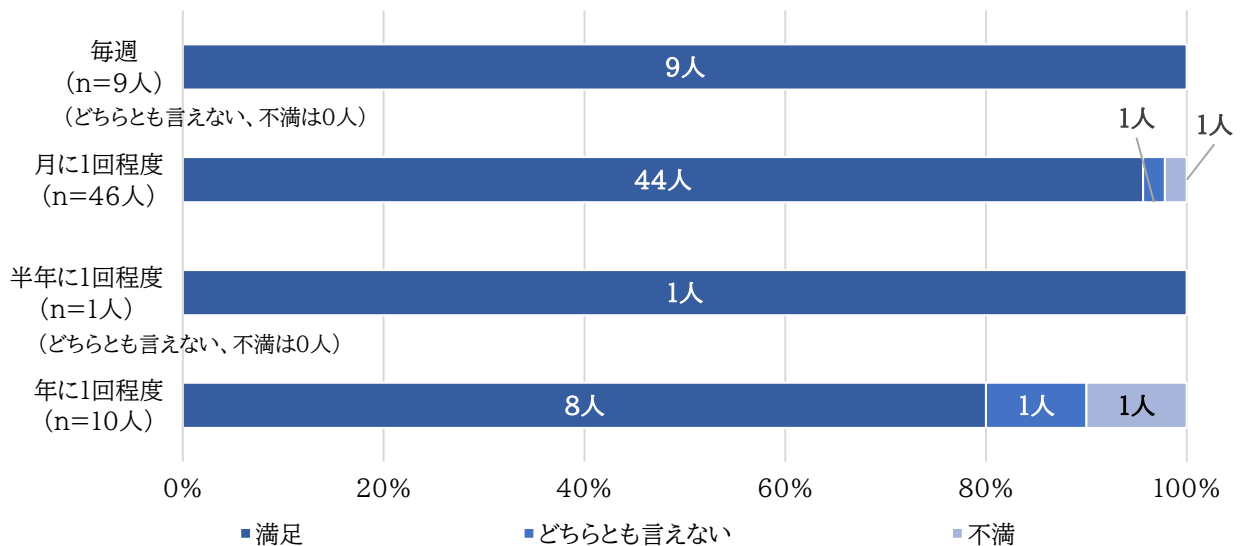
<指定管理施設>

演目への不満 など

【図表3-81 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度と利用頻度の関係(区民調査)】



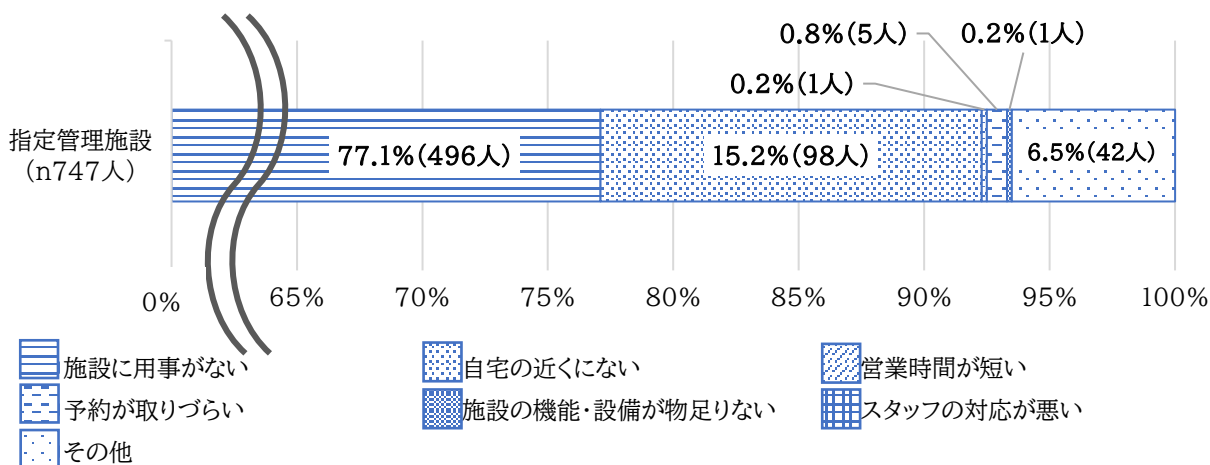
【図表3-82 杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度と利用頻度の関係(利用者調査(演者等))】



(4) 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用しない理由(区民調査)

区民調査において、施設を利用したことがないと回答した人の理由は、「施設に用事がない」が77.1%で最も多く、次いで「自宅の近くにない」が15.2%であった(図表3-83)。また、「その他」具体的内容には、「何をする施設か分からない」「利用の機会がない」「興味がない」といった記述があった(記述回答3-22)。

【図表3-83 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用しない理由(区民調査)】



※ スタッフの対応が悪いは0人

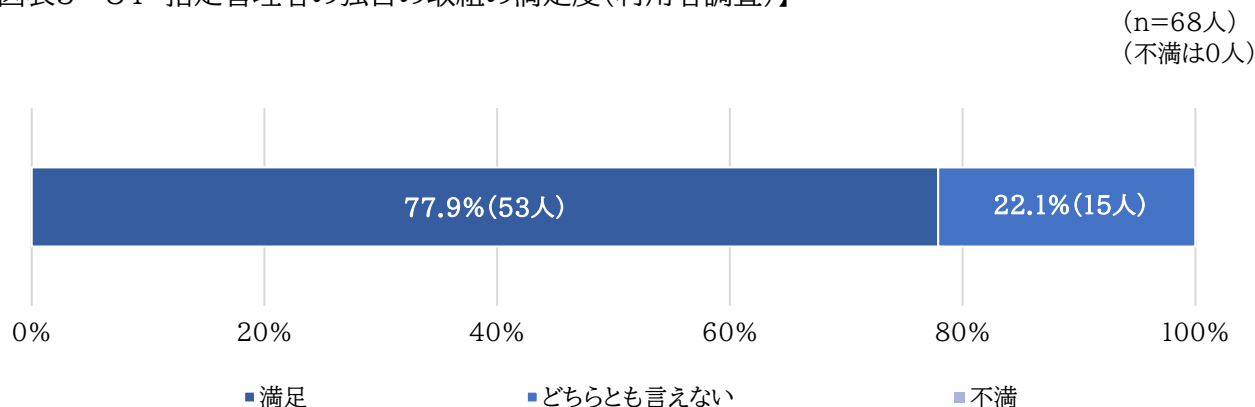
【記述回答3-22 杉並芸術会館(座・高円寺)を利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】(自由記述欄より抜粋)

何をするとところか分からない(25件) / 利用の機会がない(10件)
 興味がない(3件) / 時間がない など

(5) 指定管理者独自の取組の満足度(利用者調査)

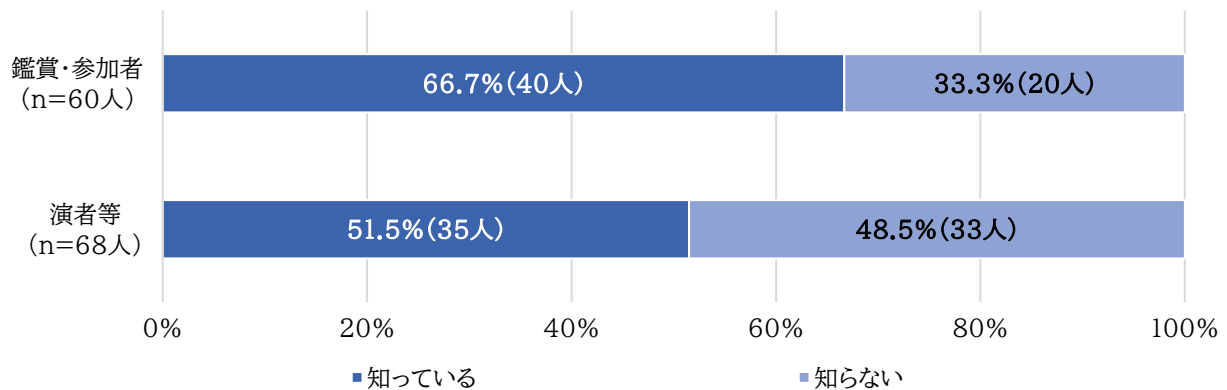
利用者調査(演者等)において、杉並芸術会館(座・高円寺)で行っている独自の取組(利用予定者を対象とした施設見学会や利用確定者向けの技術的な打ち合わせなど)についての満足度を尋ねたところ、「満足」と回答した人が77.9%であった(図表3-84)。また、どちらとも言えないと回答した人が一定数いた理由について、回答者の中には、阿波おどりの練習等で継続的に当該施設を利用している人も多いと推察され、そうした利用者には施設見学会等の機会が必要ではないことなども一因と考えられる。

【図表3-84 指定管理者の独自の取組の満足度(利用者調査)】



(6) 杉並芸術会館(座・高円寺)に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)
 利用者調査(鑑賞・参加者)の結果を見ると、制度が導入されていることを知っている割合は66.7%、利用者調査(演者等)は51.5%と、いずれも半数以上の利用者が認知していた(図表3-85)。

【図表3-85 指定管理者制度導入施設か知っているか(利用者調査(鑑賞・参加者/演者等))】



(7) 杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)

① 区民調査

イベントを充実させてほしいという意見が最も多かった。また、設備の整備・拡充を求める声も複数挙がった。加えて、より多くの人に認知され、利活用ができるように、広報活動に力を入れてほしいなどの意見があった。

② 利用者調査

利用者調査(鑑賞・参加者)では、公演等をより快適に鑑賞するためのサービスを望む意見があった。利用者調査(演者等)では、Wi-Fi環境の整備を求める声が多く、飲料水の提供や駐車場の拡充など、より便利に施設を利用できるような工夫を求める意見が多かった(記述回答3-23)。

【記述回答3-23 施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)】
 (自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

イベントの充実(16件) / 設備の整備・拡充(11件) / 広報活動に注力する(10件)
 シッターサービス / スマホ用にホームページの改築 など

<利用者調査(鑑賞・参加者)>

子どもが観やすいイベント / 公演等に関連した書籍等の紹介・閲覧
 座席(椅子)の改善 / 劇団 など

<利用者調査(演者等)>

Wi-Fi環境の整備(9件) / 飲料水の提供(5件)
 駐車場の拡充・発声室等の設備整備 など

3-5-3 杉並芸術会館(座・高円寺)の分析結果

- (1) 演劇公演の鑑賞やイベントへの参加、阿波おどりの練習や自らの音楽・演劇活動など、目的を持って利用する人に満足されるサービスを提供していることが確認された。
- (2) 公演の企画・実施や地域との連携など、指定管理者の専門性を十分に生かした運営がなされていることが分かった。
- (3) 区民調査における「施設を利用しない理由」によると、何をするとところか分からないという人が大半を占め、利用の機会がない・興味がないといった回答も複数あった。また、改善点として、広報活動に注力した方が良いとの意見が多く挙がっていた。この施設でどのような取組を行っているのか、また、その魅力を知ってもらうための積極的な広報を行い、さらに多くの区民が施設を利用する機会をつくる必要がある。

3-6 公園

利用者調査は、指定管理施設のうち「大田黒公園」について、調査を行った。

区民調査は、令和4(2022)年4月1日現在の施設設置状況に基づき、以下の334施設について、指定管理施設と指定管理施設以外の施設に分けて利用状況や満足度等を尋ねた。

指定管理施設(3施設)	大田黒公園／阿佐谷けやき公園／梅里中央公園
指定管理以外の施設 (331施設)	井草森公園／下高井戸おおぞら公園／桃井原っぱ公園／ 塚山公園／成田西ふれあい農業公園／馬橋公園／柏の宮公園／ 蚕糸の森公園 ほか

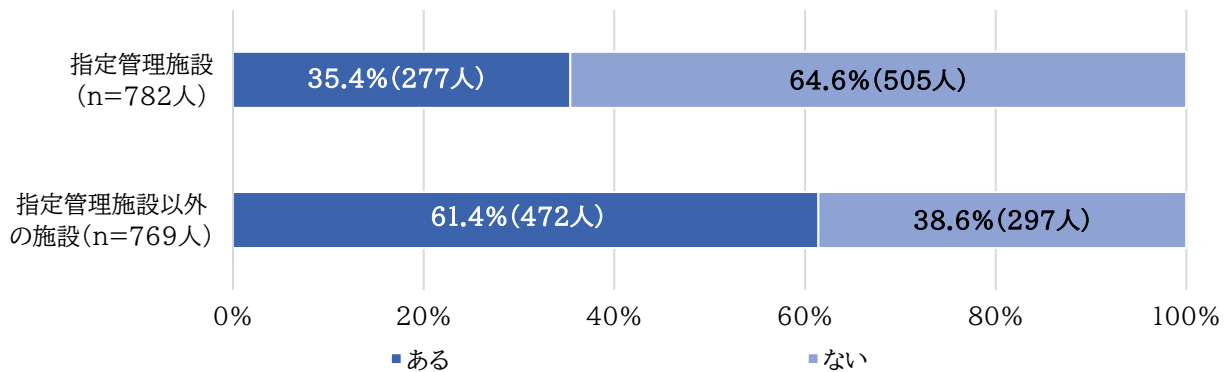
3-6-1 回答者の基本情報

(1) 公園の利用の有無(区民調査)

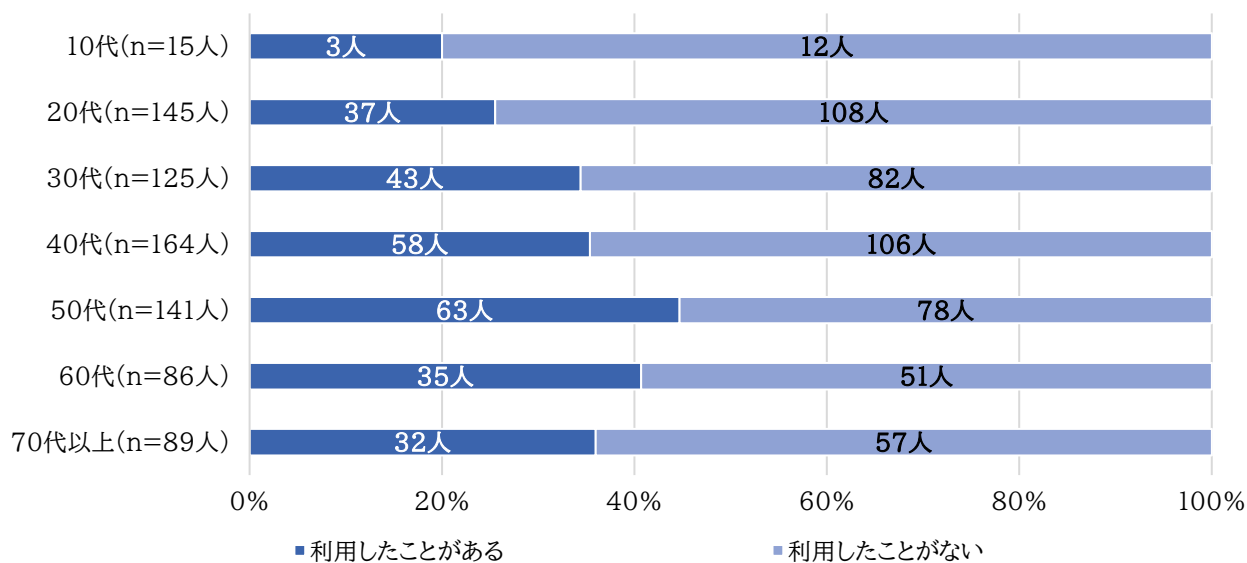
区民調査から、指定管理施設を利用したことがある割合は35.4%、指定管理施設以外の施設を利用したことがある割合は61.4%であり、指定管理施設以外の方が26ポイント高かった(図表3-86)。これは、設置する施設数の差(指定管理施設:3施設、指定管理者以外の施設:331施設)によるものと考えられる。

また、利用の有無を年齢別に見てみると、利用したことがあると回答した人の割合は、指定管理施設では10代と20代が低く、指定管理施設以外の施設では20代が低かった(図表3-87)(図表3-88)。

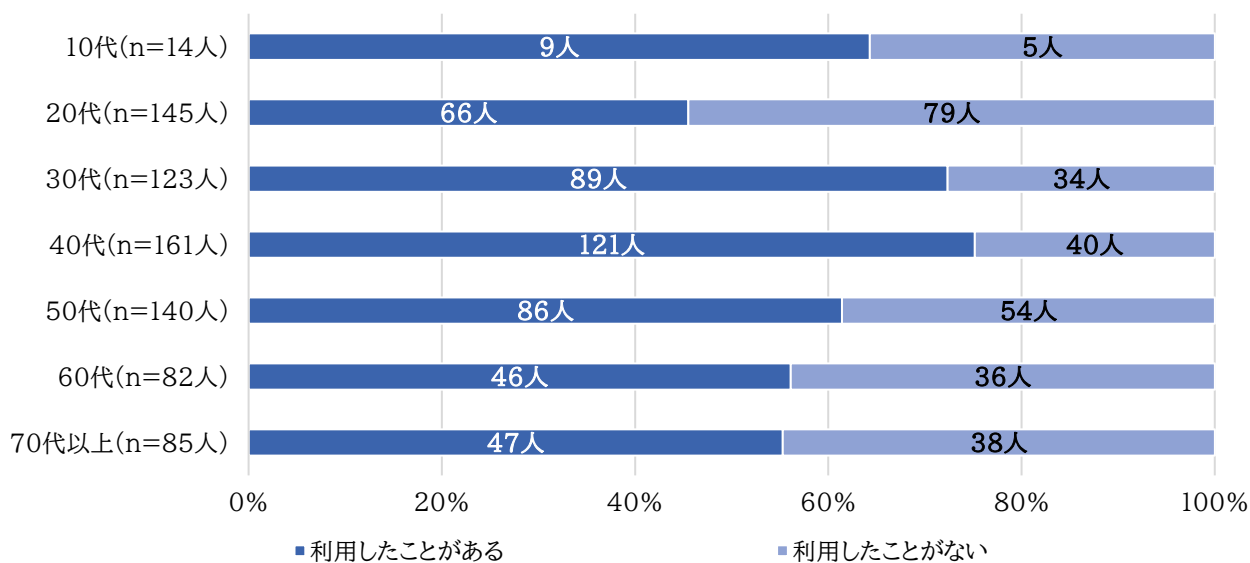
【図表3-86 公園の利用の有無(区民調査)】



【図表3-87 公園の利用の有無と年齢の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表3-88 公園の利用の有無と年齢の関係(指定管理施設以外の施設)(区民調査)】

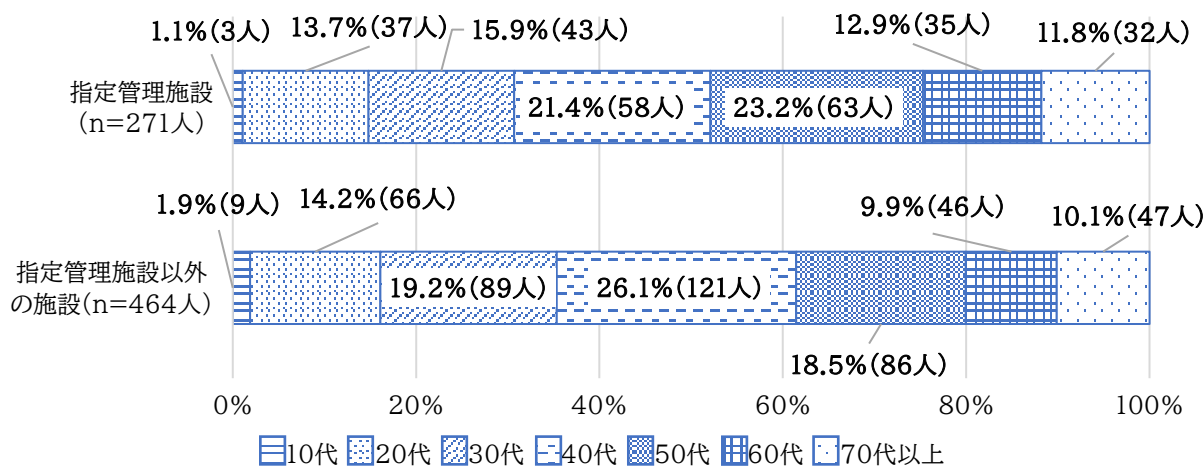


(2) 施設を利用したことのある人の年齢について(区民調査・利用者調査)

区民調査において公園を利用したことがあると回答した人の年齢は、指定管理施設で50代が23.2%で最も多く、その後40代(21.4%)、30代(15.9%)と続いている。指定管理施設以外の施設においては40代が最も多く26.1%、次いで30代が19.2%であった(図表3-89)。

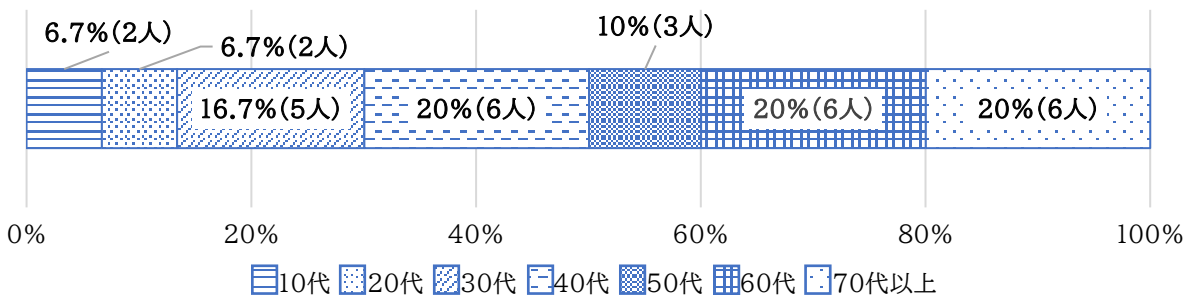
利用者調査は、指定管理施設3施設のうち「大田黒公園」を利用した方を対象に実施した。利用者調査に回答したのは、40代、60代、70代以上が20%と最も多い。また、10代、20代は6.7%と最も低くなっている(図表3-90)。

【図表3-89 区民調査で公園を利用したことがあると回答した者の年齢構成(区民調査)】



【図表3-90 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=30人)

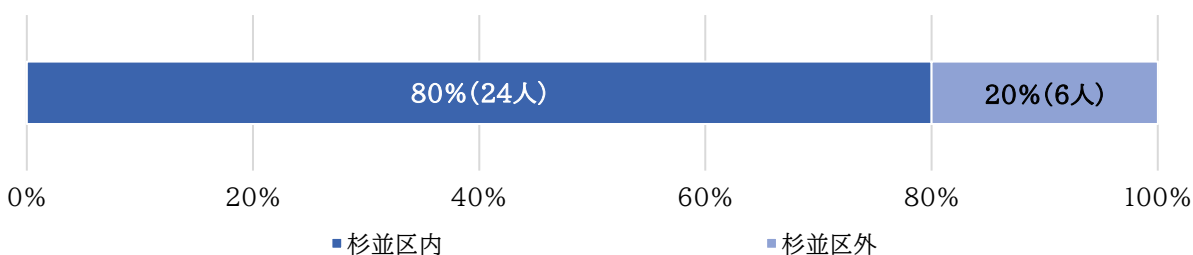


(3) 居住地について(利用者調査)

利用者調査に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は80%、区外に居住している人の割合は20%であった。(図表3-91)。

【図表3-91 施設利用者の居住地(利用者調査)】

(n=30人)



3-6-2 公園の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

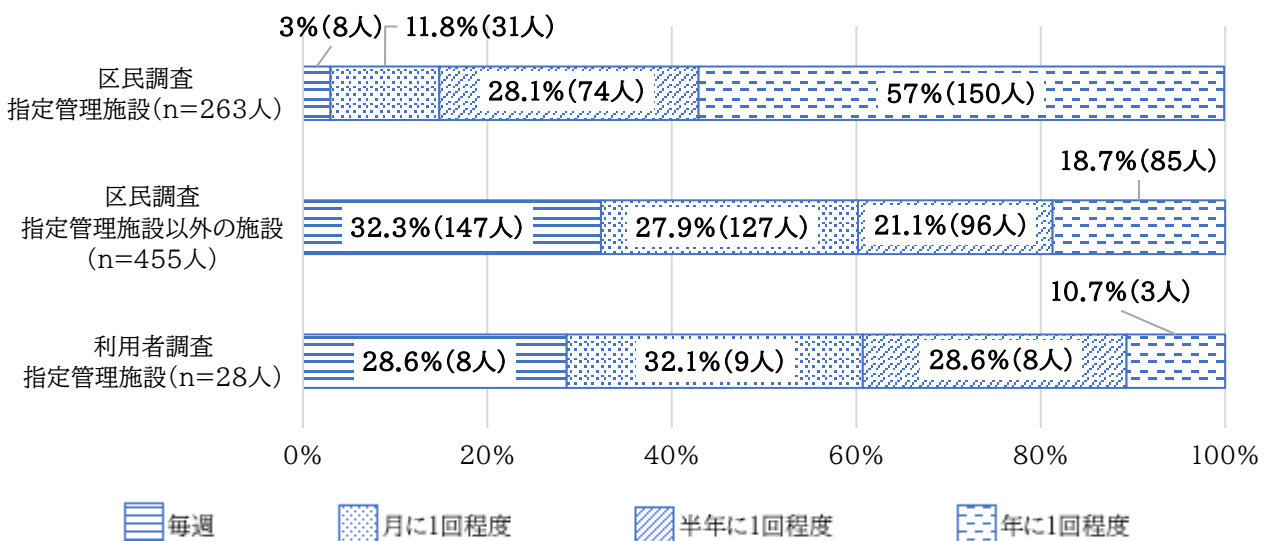
指定管理施設の利用頻度は「年に1回程度」の割合が最も多く、約6割を占めているが、指定管理施設以外の施設は、「毎週」と回答した人が32.3%と最も多く、「年に1回程度」と回答した人が18.7%と最も少なかった(図表3-92)。

また、利用頻度を年齢別に見てみたところ、指定管理施設は、30代・40代と70代以上について、2割ほど「毎週」または「月に1回程度」と回答おり、その他の年齢においては、ほとんどが「年に1回程度」または「半年に1回程度」と回答している(図表3-93)。指定管理施設以外の施設においても30代・40代の利用が多く、特に30代は「毎週」と回答する人が半数近くに上っている。また、50代から70代以上までの各世代も「毎週」「月に1回程度」と回答する人が半数を超えていた(図表3-94)。

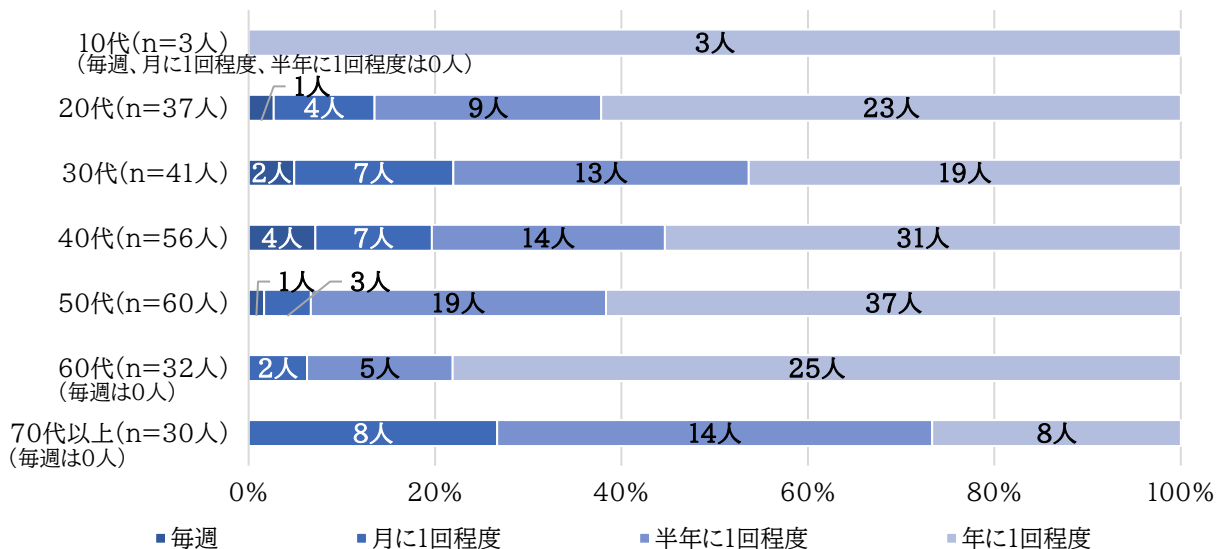
② 利用者調査

「月に1回程度」と回答した割合が32.1%と最も多く、次いで「毎週」と「半年に1回程度」と回答した割合がいずれも28.6%であった(図表3-92)。年齢別の利用頻度については、回答者数が少なく、傾向とまでは言えないものの、区民調査と同様に30代・40代の利用頻度が高いことは確認できた(図表3-95)。

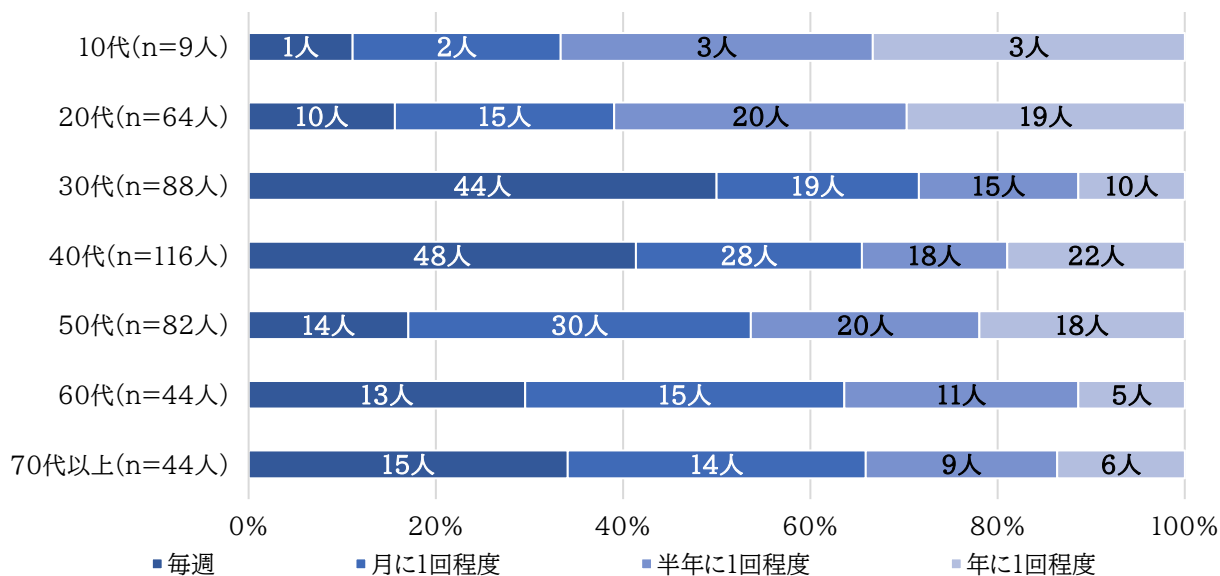
【図表3-92 公園の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



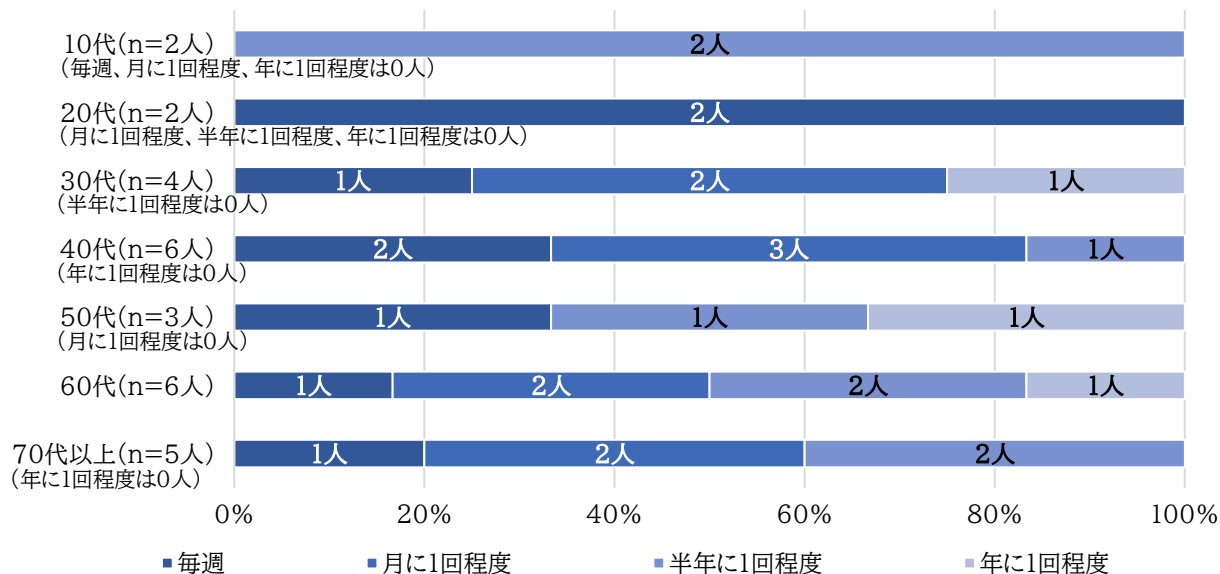
【図表3-93 年齢と公園の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表3-94 年齢と公園の利用頻度の関係(指定管理施設以外の施設)(区民調査)】



【図表3-95 年齢と公園の利用頻度の関係(利用者調査)】



(2) 公園を利用する際に重視する点(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

指定管理施設において、利用する際に重視する点として「自宅に近い」を挙げた人が5割超と最も多く、次いで多かったのは「その他」(24.2%)であった(図表3-96)。「その他」の具体的な内容としては「景観が綺麗」「紅葉が美しい」等が多く挙げられている(記述回答3-24)。

なお、指定管理施設以外の施設においても最も多い回答は「自宅に近い」であったが、その割合は約9割であり、次に多かった「施設の機能・設備が使いやすい」は4.8%であった(図表3-96)。

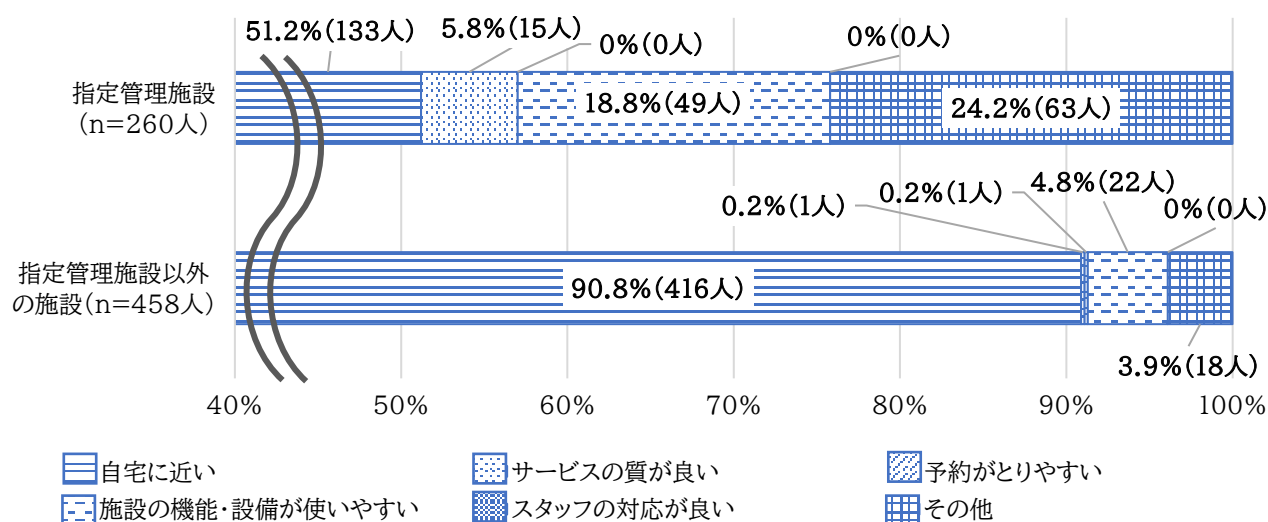
② 利用者調査

「雰囲気が良い」が37.5%と最も多く、次いで「自宅に近い」が27.1%であった(図表3-97)。

調査結果から、大田黒公園をはじめとする指定管理施設は、景観や雰囲気を楽しむという目的を持って訪れる人が多いこと、指定管理施設以外の施設については、身近でアクセスが良いことが利用の際に重視されていることが分かった。

【図表3-96 公園を利用する際に重視する点(区民調査)】

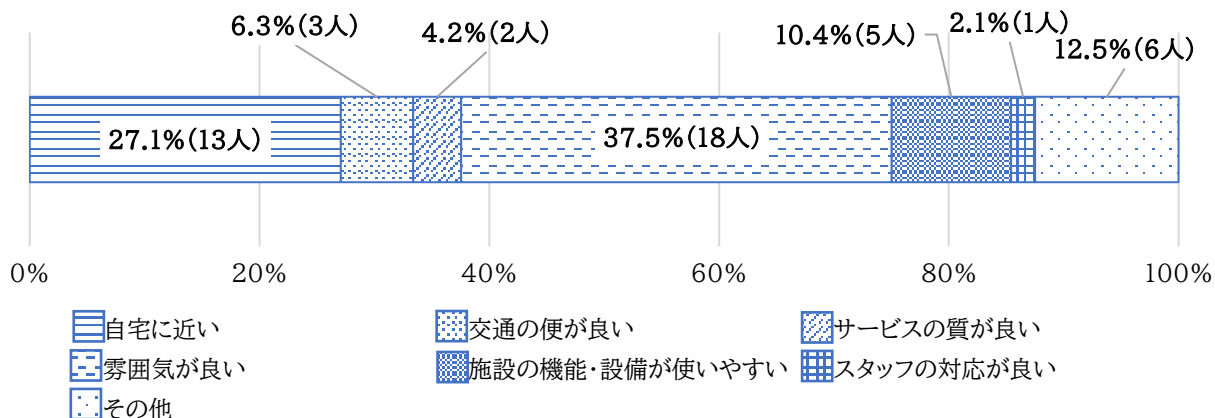
※最もあてはまると思うものを選択



【図表3-97 公園を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可

(n=48人)



【記述回答3-24 公園を利用する際に重視する点における「その他」の具体的な内容】
(自由記述欄より抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

景観が綺麗・紅葉が美しい(23件) / 散歩コースのため(8件)
ライトアップ・イベントへの参加(7件) など

<区民調査・指定管理施設以外の施設>

散歩コースのため(6件) / 景観が綺麗(4件)
通りがかりにあった(3件) / のびのびと動ける など

<利用者調査>

景観が綺麗 / 自然豊かで癒される / 鯉が見たい など

(3) 公園の満足度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

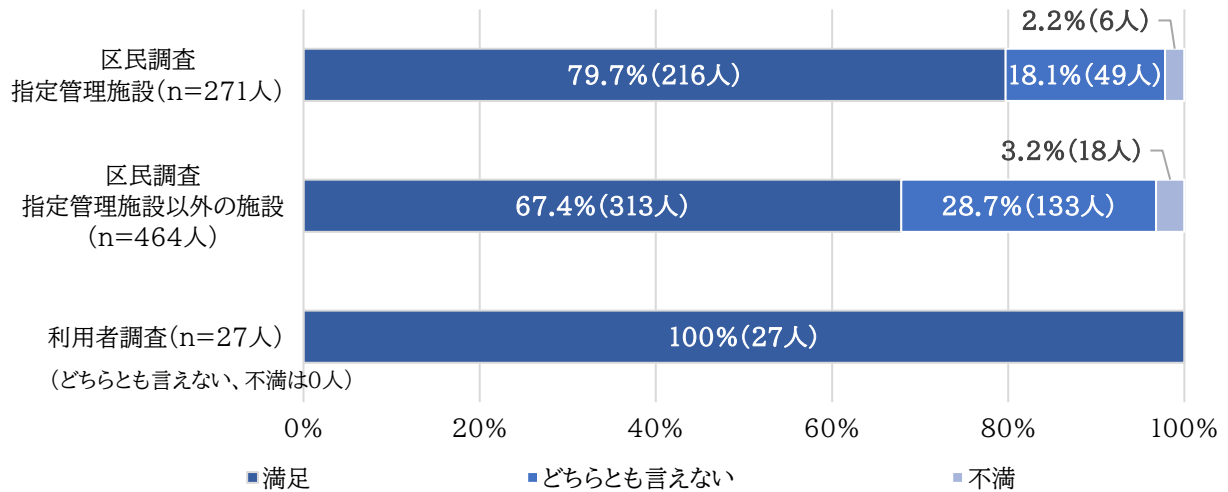
指定管理施設における「満足」の割合は約8割で、その理由として、「公園が整備されている」「景観が綺麗」などの記述が多くあった。利用頻度別に満足度を見てみると、「毎週」と回答した人はすべて「満足」としており、「年に1回程度」と回答した人は他の回答に比べやや満足度が低い(図表3-98)(図表3-99)

続いて、指定管理施設以外の施設における満足度を見てみると、「満足」の割合が67.4%、「どちらとも言えない」が28.7%であった(図表3-98)。「満足」の理由には「整備されている」「広い」「自宅から近い」等が多く、「どちらとも言えない」の理由には「トイレが使いにくい」「イベントが有料だから」等があった(記述回答3-25)。利用頻度別に満足度を比較してみると、利用頻度を「年に1回程度」と回答した人で「満足」と回答した人は47%であったが、それ以外はすべて「満足」が7割を超えていた(図表3-100)。

② 利用者調査

全員が「満足」と回答した(図表3-98)。

【図表3-98 公園施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【記述回答3-25 公園の満足度の理由(区民調査)】 (自由記述欄より抜粋)

○ 満足の理由

<指定管理施設>

整備されている(29件) / 景観が綺麗(23件) イベントがあるため(9件) など

<指定管理施設以外の施設>

整備されている(32件) / 広い(23件) / 自宅から近い(15件)
景観が綺麗(11件) など

○ 「どちらとも言えない」の理由

<指定管理施設>

トイレが使いにくい(3件) / イベントが有料だから(3件) / 感動した記憶がない など

<指定管理施設以外の施設>

トイレが不衛生(9件) / 遊具が少ない(5件) / 狭い(3件) など

○ 「不満」の理由

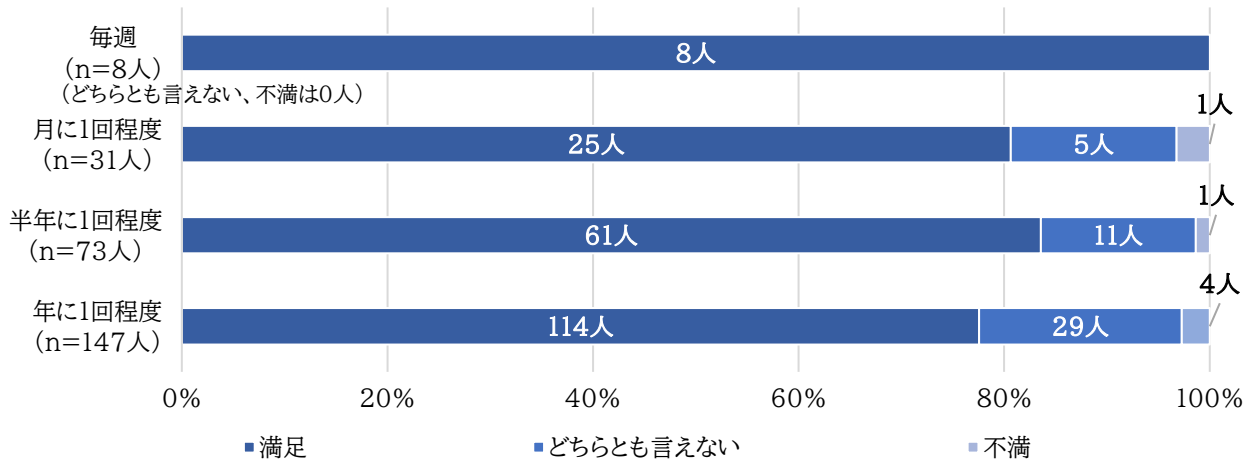
<指定管理施設>

遊具が足りない / 夜間のイベントの際に照明が足りず危険を感じた など

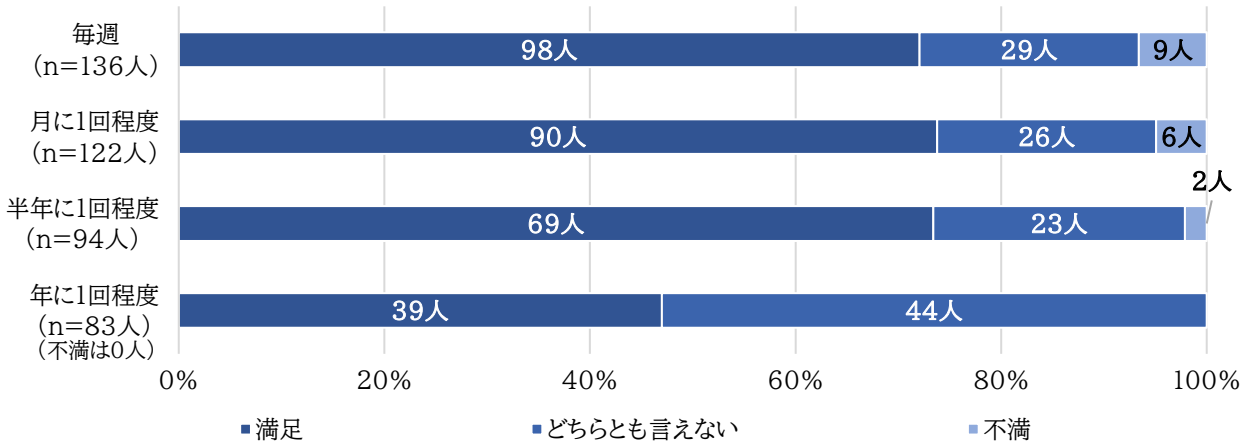
<指定管理施設以外の施設>

設備や手入れが不十分(12件) / ボールが使えない など

【図表3-99 公園の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表3-100 公園の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設以外)(区民調査)】

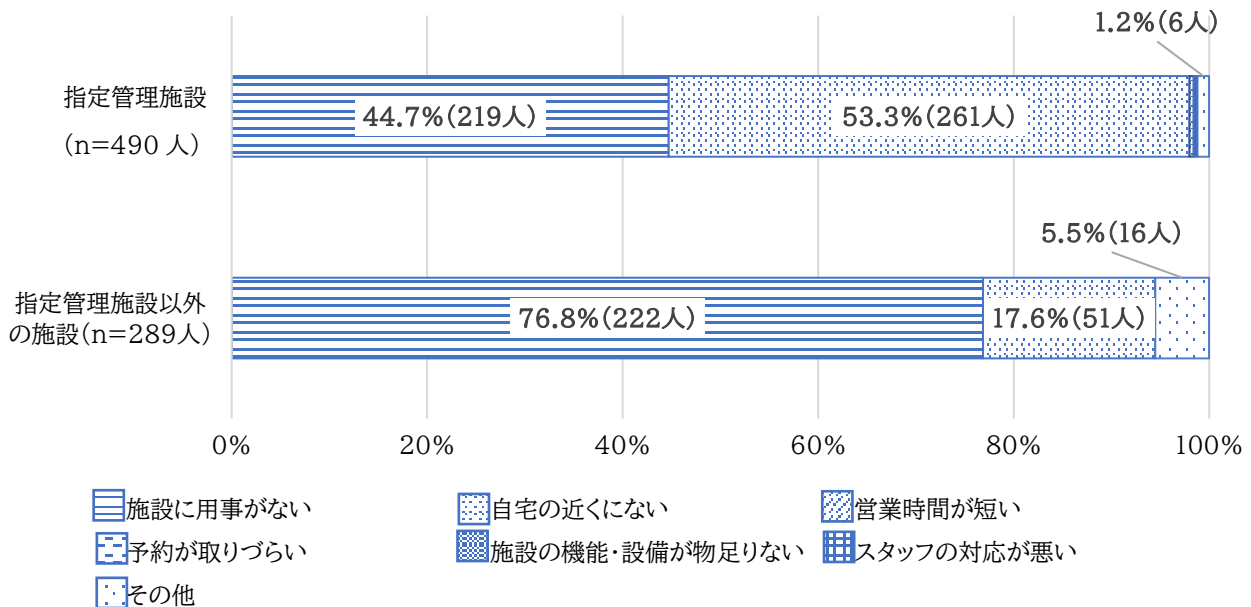


※ 利用調査においては利用頻度に関わらず全員が「満足」と回答しているため、グラフは示していない。

(4) 公園を利用しない理由(区民調査)

公園を利用したことがないと回答した人に、その理由を尋ねたところ、指定管理施設では、「自宅の近くにない」が53.3%で最も多く、次いで「施設に用事がない」が44.7%であった。また、指定管理施設以外の施設では、「施設に用事がない」が約8割で最も多く、次いで「自宅の近くにない」が多かった。指定管理施設とそれ以外の施設ともに、利用しない理由は、「自宅の近くにない」「施設に用事がない」が大半を占めていた(図表3-101)(記述回答3-26)。

【図表3-101 公園を利用しない理由(区民調査)】



※ 回答内容のうち、割合が非常に低かった項目については以下に示す。

指定管理施設: 予約が取りづらい、スタッフの対応が悪いは0%

営業時間が短い、施設の機能・設備が物足りないは各0.4%(2人)

指定管理施設以外の施設: 営業時間が短い、予約が取りづらい、

施設の機能・設備が物足りない、スタッフの対応が悪いは0%

【記述回答3-26 公園を利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】

(自由記述欄より抜粋)

< 指定管理施設 >

きっかけがないから / 転居して日が浅い など

< 指定管理施設以外の施設 >

時間がない(4件) / 大人向けではないため(3件)

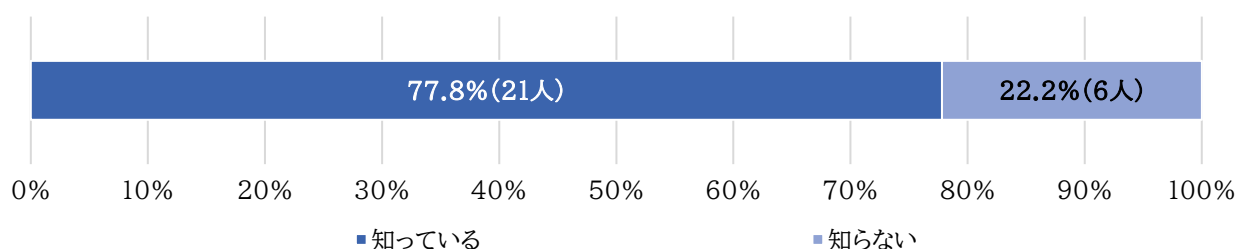
(5) 指定管理者独自の取組の利用状況等(利用者調査)

大田黒公園では、指定管理者の創意工夫による独自の取組として、新緑ライトアップ、お茶会、紅葉ライトアップ等の季節に応じた様々な取組を行っている。利用者調査の結果から、こうした取組について知っている割合は77.8%と、他の施設種別に比べて高く、そのうち参加したことがある人は57.1%であった(図表3-102)(図表3-103)。

こうした取組に参加したことがある人にその満足度を尋ねたところ、全員が「満足」であった。また、参加しなかった人にその理由を尋ねたところ、行事と予定が合わなかった、時間がないといった意見が多かった(記述回答3-27)。

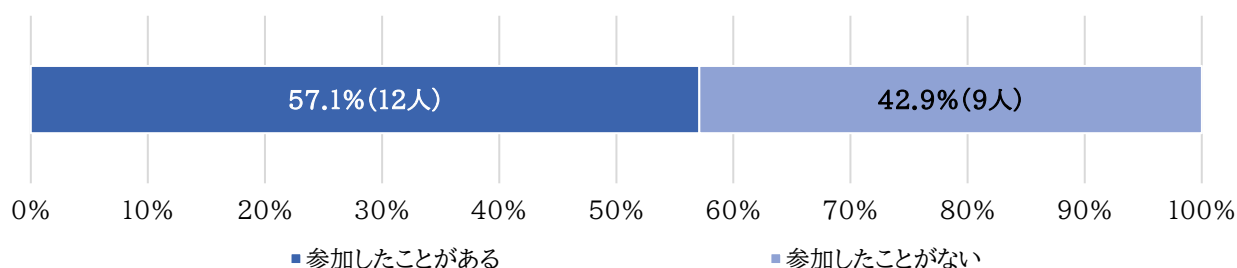
【図表3-102 指定管理者の独自の取組を知っているか(利用者調査)】

(n=27人)



【図表3-103 指定管理者の独自の取組の利用割合(利用者調査)】

(n=21人)



【記述回答3-27 指定管理者の独自の取組を利用しなかった理由(利用者調査)】

(自由記述欄より抜粋)

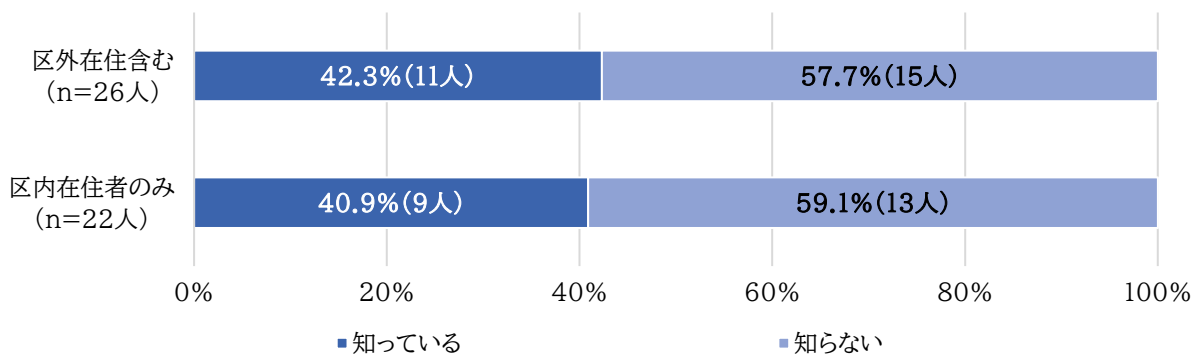
行事と予定が合わなかった / 時間がない / 情報が入ってこない
知らなかった(4件) / 参加したいと思える講座がなかった など

(6) 大田黒公園に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)

利用者調査の結果から、知っている割合は42.3%であった。

また、区内に居住する者の回答に絞って結果を見てみたが、区外在住者も含めた場合とほぼ変わらない結果となった(図表3-104)。

【図表3-104 指定管理者制度導入施設と知っているか(利用者調査)】



(7) 公園に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)

区民調査では、衛生的なトイレを求める意見が多かった。また、子どもが安心して遊べる遊具の拡充やボール遊びのできるスペース、大人の健康増進につながる器具を求める声も複数あった。

加えて、子どもを公園で見守るために、大人がカフェを利用したいなどの意見があった。

また、利用者調査では、男性用トイレにおむつ替えシートが欲しいなど育児に係る施設整備を求める声が挙がった。

【記述回答3-28 公園に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査・利用者調査)】
(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

清潔なトイレ(33件) / 年代問わず使える遊具(23件) / ボールで遊べる(16件)
カフェ・休憩スペース(11件) / ベンチ(11件) / ドッグラン(同様の意見 8件)
バーベキューができる設備(同様の意見 3件) など

<利用者調査>

音楽会などのイベント(3件) / カフェスペース / 植物ガイド
季節の花の種類を増やす / 授乳室や男性用トイレにおむつ替えシート など

3-6-3 公園の分析結果

指定管理制度導入の有無に関わらず、公園は自宅に近いことを求める声が大きく、公園は区民にとって身近な場であることが改めて確認できた。トイレについては、使いにくい、不衛生といった声も多く、改善の余地があるものとする。

指定管理施設においては、景観を楽しむ声もあり、満足度は高かった。今後は、普段公園を利用しない人でも参加しやすいようなイベントの企画に取り組むことなどにより、さらに利用者が増え、区民サービスの向上につながると考えられる。

3-7 高齢者支援施設

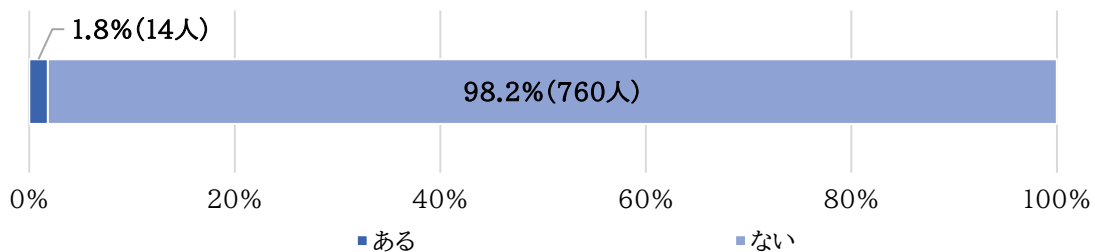
高齢者支援施設のうち、指定管理者制度を導入している高齢者活動支援センターについて調査を実施した。なお、区内に同種の施設がないため、区民調査において、指定管理施設以外の施設との比較は行っていない。また、高齢者活動支援センターは、60歳以上の区民の福祉増進と活動支援の施設であることから、対象者、用途が限られており、かつ、上述のとおり区内に1所の施設であるため、区民調査において、利用したことのある人が大変少なくなっている。そのため、区民調査の結果から傾向を推定することは困難である。

3-7-1 回答者の基本情報

(1) 施設の利用の有無(区民調査)

区民調査の結果から、高齢者活動支援センターを利用したことがある人は1.8%だった(図表3-105)。

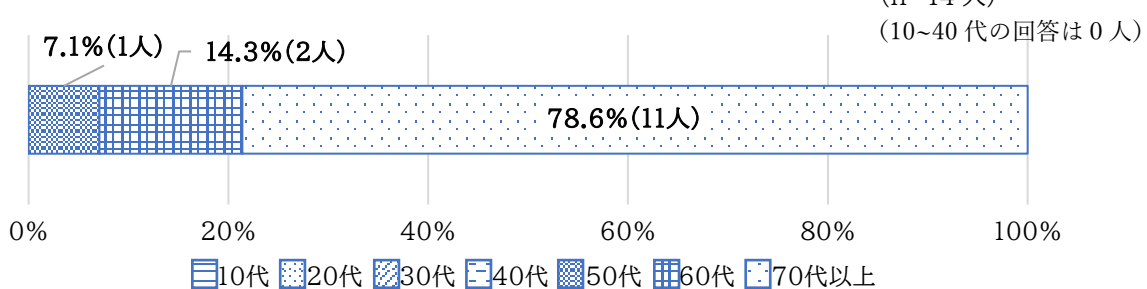
【図表3-105 高齢者活動支援センターの利用の有無(区民調査)】 (n=774人)



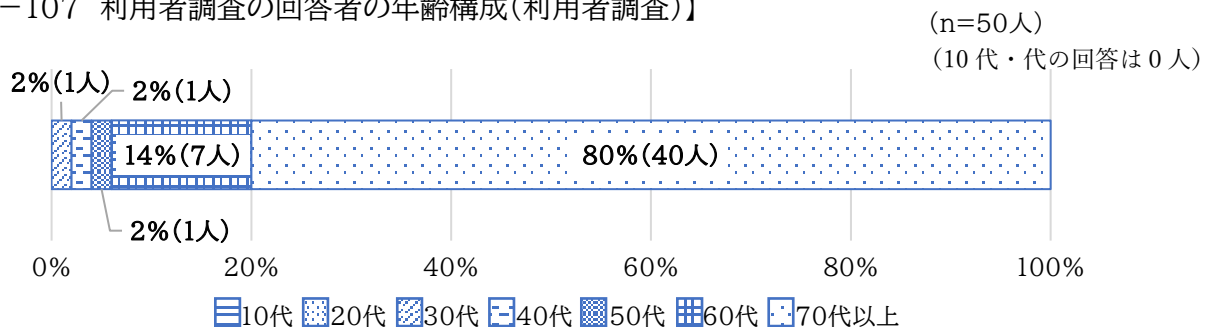
(2) 回答者の年齢について(区民調査)

区民調査において高齢者活動支援センターを利用したことがあると回答した人の年齢は、70代以上が76.8%で最も多く、施設の対象年齢の60代以上は91.1%となっている(図表3-106)。利用者調査も同様の傾向であり、70代以上が80%、60代以上でみると94%であった(図表3-107)。

【図表3-106 区民調査で高齢者活動支援センターを利用したことがあると回答した者の年齢構成(区民調査)】 (n=14人) (10~40代の回答は0人)



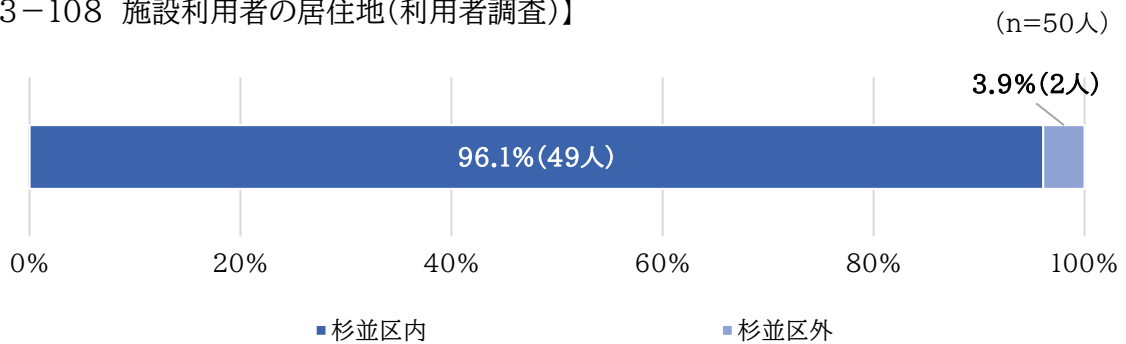
図表3-107 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】 (n=50人) (10代・代の回答は0人)



(3) 居住地について(利用者調査)

利用者調査に回答した人のうち、杉並区内に居住している人の割合は96.1%、区外に居住している人の割合は3.9%であった(図表3-108)。

【図表3-108 施設利用者の居住地(利用者調査)】



3-7-2 高齢者活動支援センターの利用状況

(1) 利用頻度(区民調査、利用者調査)

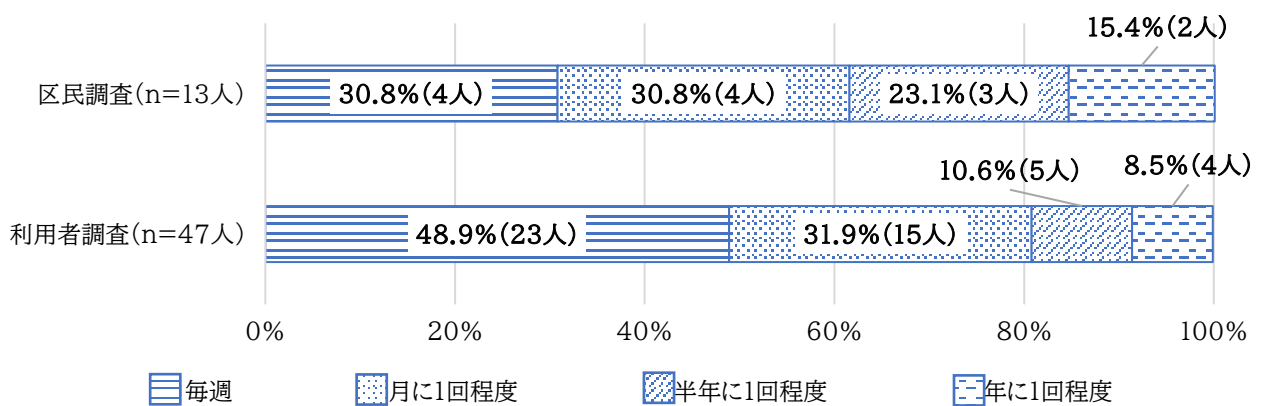
① 区民調査

施設の利用頻度を「毎週」「月に1回程度」と回答した割合が最も多く、それぞれ30.8%を占めている(図表3-109)。

② 利用者調査

「毎週」が最も多く、約5割を占めており、次いで「月に1回程度」が31.9%であった(図表3-109)。60歳以上が利用者の大半を占めることから、年齢別の利用頻度は分析していない。

【図表3-109 高齢者活動支援センターの利用頻度(区民調査・利用者調査)】



(2) 高齢者活動支援センターを利用する際に重視する点(区民調査)

① 区民調査

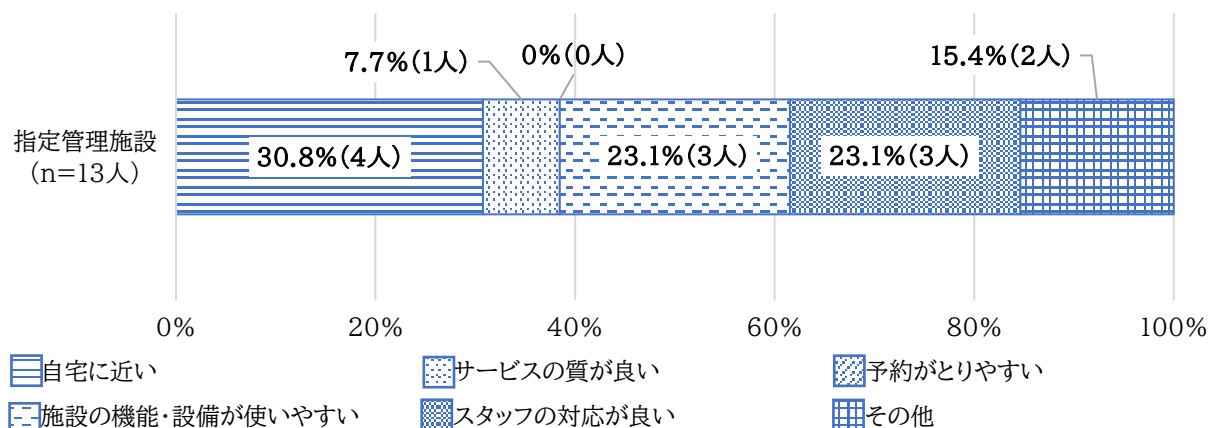
「自宅に近い」が30.8%で最も多く、次いで、「施設の機能・設備が使いやすい」「スタッフの対応が良い」が23.1%であった(図表3-110)。

② 利用者調査

「自宅に近い」が23.5%で最も多く、次いで、「施設の機能・設備が使いやすい」が21.6%が多かった(図表3-111)。

【図表3-110 高齢者活動支援センターを利用する際に重視する点(区民調査)】

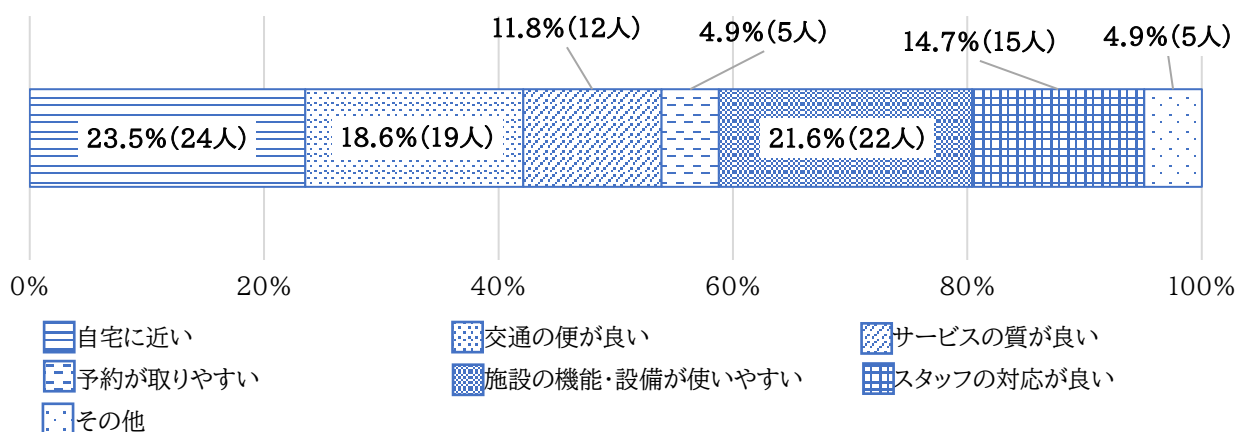
※最もあてはまると思うものを選択



【図表3-111 施設を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可

(n=47人)



【記述回答3-29 高齢者活動支援センターを利用する際に重視する点における「その他」の具体的な内容】(自由記述欄より抜粋)

<区民調査>

講座内容で利用 / 親の状況に合わせて

<利用者調査>

価格(3件) / グループ活動

(3) 高齢者活動支援センターの満足度(区民調査、利用者調査)

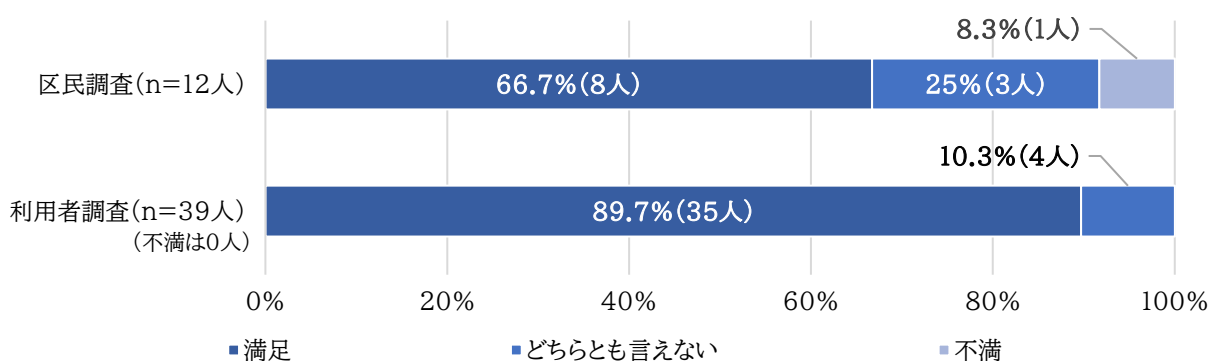
① 区民調査

施設における「満足」の割合は約7割であった(図表3-112)。利用頻度別に満足度を比較してみると、利用頻度が「年に1回程度」と回答した人が全員「どちらとも言えない」と回答したのに対し、「毎週」と回答した人は全員が「満足」と回答した(図表3-113)。

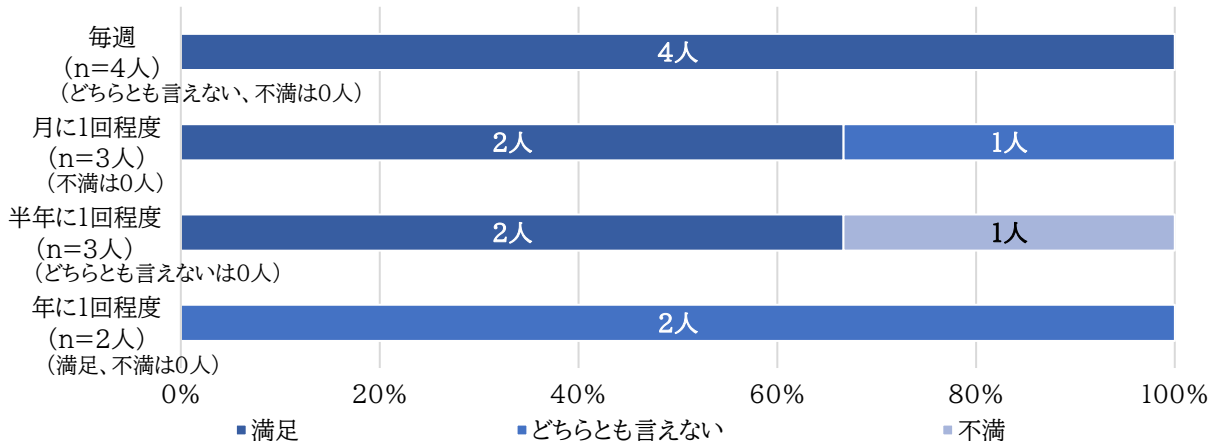
② 利用者調査

「満足」の割合は約9割であり(図表3-112)、利用頻度別に満足度を比較してみると、利用頻度を「年に1回程度」と回答した人(3人)以外は、ほぼ「満足」という結果であった。(図3-114)。

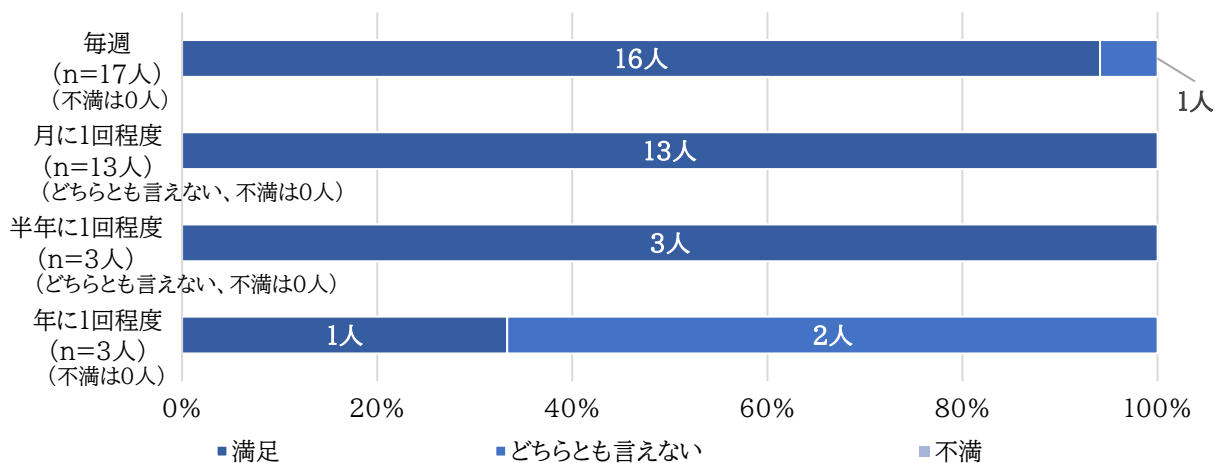
【図表3-112 高齢者活動支援センターの満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表3-113 高齢者活動支援センターの満足度と利用頻度の関係(区民調査)】



【図表3-114 高齢者活動支援センターの満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】

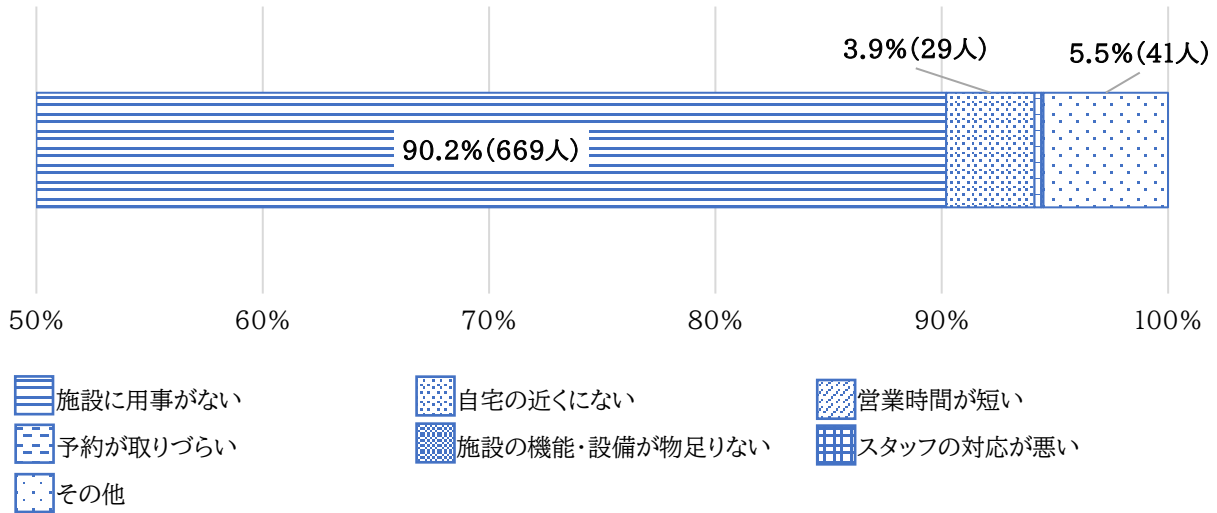


(4) 高齢者活動支援センターを利用しない理由(区民調査)

区民調査において、高齢者活動支援センターを利用したことがないと回答した人に対し、その理由を聞いたところ、「施設に用事がない」が90.2%で最も多く、次いで「自宅の近くくない」が3.9%であった。また、「その他」の具体的な内容には、「存在を知らなかった」「対象年齢ではない」といった記述があった(図表3-115)(記述回答3-30)。

【図表3-115 高齢者活動支援センターを利用しない理由(区民調査)】

(n=742人)



※ 上記のグラフについて、「営業時間が短い」「スタッフの対応が悪い」は0%、「施設の機能・設備が物足りない」は0.1%(1人)、「予約が取りづらい」は0.3%(2人)であった。

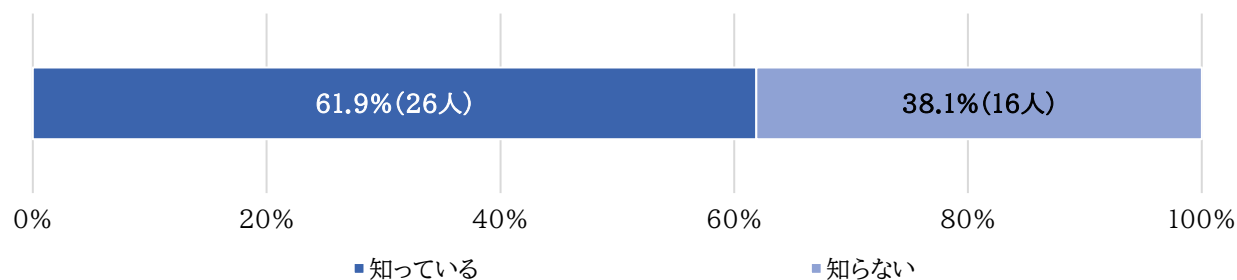
【記述回答3-30 高齢者活動支援センターを利用しない理由における「その他」の具体的な内容(区民調査)】(自由記述欄より抜粋)

存在を知らなかった(17件) / 対象年齢ではない(14件) / 外出が困難(3件) など

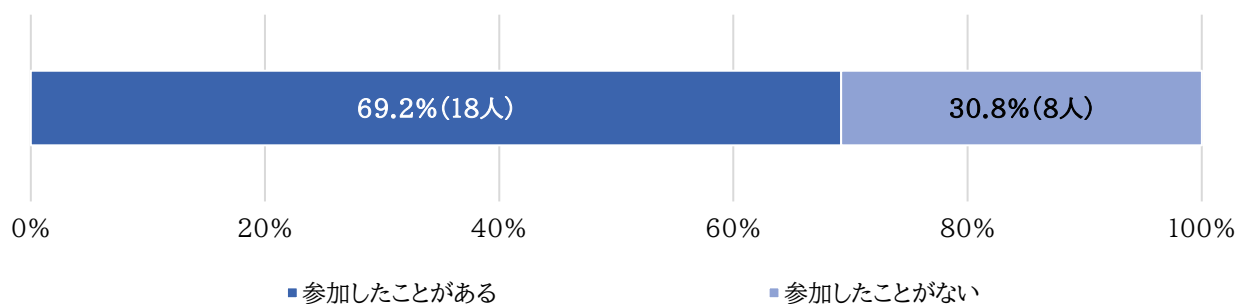
(5) 指定管理者独自の取組の利用状況等(利用者調査)

利用者調査の結果から、指定管理者が自身のノウハウを生かし、独自に行っている取組(親子孫3世代料理教室、うたごえサロン、おりがみ講座等)について知っている割合は61.9%であり、そのうち参加したことがある人は69.2%であった(図表3-116)(図表3-117)。また、取組に参加した人にその満足度を尋ねたところ、全員が「満足」と回答した。

【図表3-116 「指定管理者の独自の取組を知っているか」(利用者調査)】 (n=42人)



【図表3-117 「指定管理者の独自の取組の利用割合」(利用者調査)】 (n=26人)



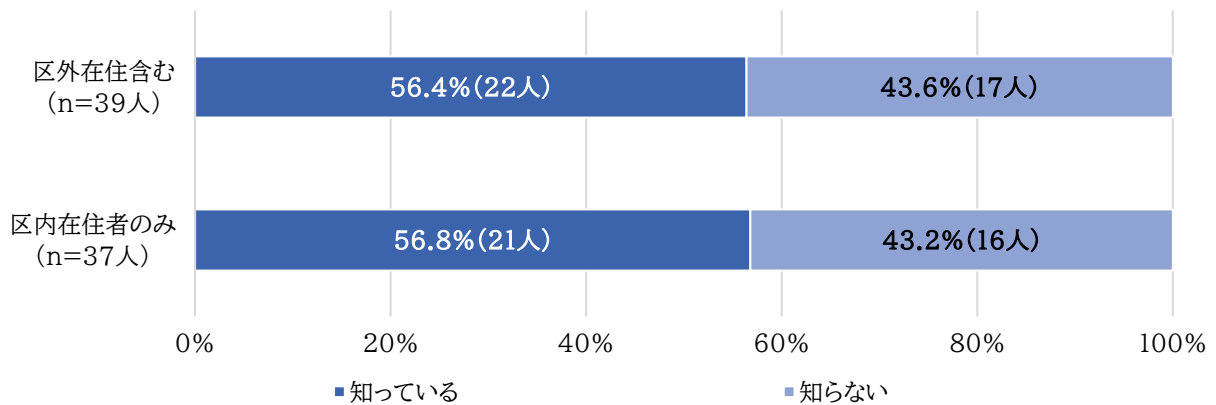
【記述回答3-31 指定管理者の独自の取組を利用しなかった理由(利用者調査)】

(自由記述欄より抜粋)

興味の講座がない / 知らなかったから・PR不足 / 時間が取れない など

(6) 高齢者活動支援センターに指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)
 利用者調査の結果から、知っている割合は56.4%で全体の半数以上で認知されていた(図表3-118)。

【図表3-118 指定管理者制度導入施設か知っているか(利用者調査)】



(7) 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査)

① 区民調査

活動内容の広報活動に注力してほしいという意見が多かった。また、講座の内容やイベントの充実を求める声も複数あった。

② 利用者調査

大きい鏡がほしいなど設備の充実を求める声があった。

【記述回答3-32 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービス・改善点
 (自由記述欄より抜粋)

(区民調査・利用者調査)】

<区民調査>

活動内容の宣伝(10件) / 魅力的な講座(7件)
 予約方法の改善 / 専用バス等足の悪い人でも利用出来るサービス
 高齢者が使える体操器具 / 多世代の交流 など

<利用者調査>

大きい鏡がほしい(10件) / 講座の数や定員の増加(10件)
 スマホ、パソコン等の充電コーナーの設置 / カフェのメニューを数か月で変えてほしい
 料金の見直し など

3-7-3 施設の分析結果

- (1) 区民調査の結果から、高齢者活動支援センターを利用したことがあると回答した人は1.8%であった。一方、利用者調査における利用頻度は、8割を超える人が利用頻度の高い「毎週」または「月に1回程度」と回答していた。こうしたことから、当該施設を利用している人は限られていることが分かる。
- (2) 区民調査の結果から、施設を利用しない理由について、その大半が「施設に用事がない」であったものの、「その他」の自由記述には「存在を知らなかった」といった記述も多くあった。また、「あったら良いな」と思うサービス・改善点において「活動内容の宣伝をもっとするべき」という声が複数挙がっていた。利用者調査においても、指定管理者の独自の取組を利用しなかった理由として「知らなかった」といったという声が挙がっていた。こうしたことから、施設の概要や取組の内容、開催講座等についてより積極的な周知が必要であると思われる。広報活動に注力することで、新たな利用につながる可能性がある。
- (3) イベントに参加したことがある人の満足度は非常に高く、参加しなかった人の理由では、行きたくても時間が合わず行けなかったという意見があるように、イベントの開催日時を検討することや、時間がない人でも気軽に参加できるようなイベントの検討などにより、更なる区民等の参加につなげることができると考えられる。

3-8 その他

今回の検証の対象とした指定管理施設のうち「ゆうゆう今川館」については、同じ建物内にある今川図書館が指定管理者による管理運営を行っていることから、清掃業務等の施設の管理についてのみ、今川図書館と一体的に指定管理者が担っている。一方、ゆうゆう今川館の運営(区民に対するサービス等)については、指定管理者とは異なる事業者が業務委託により実施している。

ゆうゆう今川館についても、他の施設種別と同様に、区民調査を実施したが、上記の理由により、指定管理者が提供するサービスについての意見を聞くことは困難であった。そのため、本項目において調査結果及び分析は記載せず、集計結果のみ、参考資料編に掲載することとする。

なお、利用者調査は実施していない。

3-9 「聴くオフ・ミーティング」

(1) 「聴くオフ・ミーティング」の基本情報

杉並区では、区民と区長が、その時どきの行政課題をテーマとして直接意見交換を行う「聴くオフ・ミーティング」(正式名称は「区政を話し合う会」)を開催している。

令和5(2023)年7月8日(土)に開催した「聴くオフ・ミーティング」では、指定管理者制度をテーマに「皆さんの公共施設のこれから ～指定管理者制度(民間による運営)を考える～」と題して、指定管理者が運営している公共施設の現状について参加者に理解していただいた上で、今後の公共施設の運営方法等について、様々な意見やアイデアを伺い、意見交換を行った。

【当日の概要】

① 実施日時： 令和5(2023)年7月8日(土)

午前10時～午後0時30分 / 午後2時～午後4時30分

② 参加者：各回20名(計40名)

※ 18歳から75歳までの無作為抽出区民2,000人からの参加申込者及び公募による参加申込者から抽選した結果、選出された40名

(2) 「聴くオフ・ミーティング」で出された主な意見やアイデア

① 施設サービスに関する意見やアイデア

○ 各施設に統一的に関係する意見

- ・ 施設利用料の支払方法にキャッシュレス決済を導入してほしい
- ・ 利用予約方法の見直しを検討してほしい
- ・ 避難経路等、身の安全に関わることは統一で分かるように、ガイドラインを作成し、どこに行っても分かりやすくしてほしい など

○ 広報活動について

- ・ 情報発信が弱いと思う。普段から施設を利用していない人も目に付くよう、ケーブルテレビや駅の掲示板当でも広く周知できるのではないかな。
- ・ 広報紙等紙媒体のものが多く、パソコンやスマートフォンで見られる電子媒体での広報としてSNS活用にも力を入れるといいのではないかな
- ・ 20代、30代の施設利用につなげるため、区のホームページで各施設のイベントが一覧で見られるようにして、ハッシュタグ等でカテゴリー化することで検索性を高めたり、写真を掲載しビジュアルライズ化し、そこから参加申し込みもできるような使いやすいシステムになっているといい。
- ・ イベントの対象の年齢層や場合によっては、紙媒体のものの方が効果的なこともあるので、臨機応変に対応できると良い。

○ 個々の施設で完結するのではなく、複数の施設が情報共有や他自治体での成功例等も参考にすると、横のつながりを図ると良い。

○ 図書館とスポーツ施設など、他の施設と合同でイベントを開催すると参加したい人の幅が広がると思う。

○ 施設利用者を増やすため、例えば、図書館の受付を区民が交代で行うなど、区民参加型のイベントを開催するのはどうか。歴史の講座で講師をやってもらう等、地域にいる人材を活用していくこともできると良い。

- 指定管理者が変わっても良いイベントや行事が続くよう、利用者との定期的なミーティングする場を設けるなど、利用者の声を聞ける仕組みがあると良い。
- コミュニティふらっと永福は、座る場所もたくさんあり、図書館も併設なので、1日過ごせる良さがあつた。いろいろな施設が1つになった複合施設が増えると、多様なニーズを持つたくさんの人が集まり、交流することができて良い。
- 図書館サービスについて、ネットで本を予約できるようになってほしい、電子書籍を導入してほしい、本の返却を24時間可能にしてほしいといった意見があつた。
- 施設の幅広い利用方法として、「有名な建築家が作った施設や歴史的価値のある建物を巡るツアーの開催する」「体育館でコンサートを開催する」というアイデアがあつた。
- 学生も気軽にスポーツ施設を使えるよう、学割や優先して使える時間を設けてほしい。
- 子どもに公共施設の予約から利用までを体験してもらい、施設が税金によって運営されていることを教わることで、その施設を大切に利用する用になる。また、学校の図書室のアーカイブを図書館とも共有できるようにすると、さらに子どもたちにとってより便利になるのではないか。
- その他にも、「移動図書館」や「移動美術館」の提案や、若年層のテクノロジースキル向上のため、施設にスペックの良いパソコン導入と Wi-Fi 環境を整え、バーチャル会議室を設けるなど、様々なアイデアがあつた。

② 指定管理者制度(民間による運営)に関する意見

- 現場の様子を一番知っている指定管理者からの意見要望を生かすことにより、ソフト面だけでなく施設のハード面からも改善できるようになれば、指定管理者制度のメリットの一つになるのではないかという意見があつた。
- 例えば、電子書籍の導入などの大掛かりな取組は、それぞれ個別の運営ではなく、規模の大きなところがきちんと運営した方が良い。
- 公共施設の運営に当たっては、横のつながりを生み出すハブとしての機能を重視してほしい。どうしてもその施設(建物)の管理・運営という発想になりがちだが、人と人や、人と場所をつなげていくような機能が公共施設には求められるのではないか。
- サービスの向上とコストの削減について
 - ・ コスト削減のための制度という考えは今の時代にそぐわない。サービスの向上のために制度はあるべき。
 - ・ サービスの向上とコスト削減の両方を追い求めるべき。
 - ・ 指定管理者制度をコスト削減の名目にせず、きちんと人件費を払い、サービスに取り組んでもらう区側の設計も必要。
- 区として施設がどのようになってほしいかという明確なメッセージと金額を公募の際に明示することが大事である。
- 事業者のやる気を引き出せるインセンティブが得られるような制度の設計が必要だと思う。
- 指定管理者制度も業務委託も施設運営の手段の一つでしかないので、施設に依拠した確かな運営方法になればいいと思うという意見があつた。
- 自治体・指定管理者・利用者のうち、誰かだけ得をするのではなく、3者が Win-Win-Win の関係になると良い。

③ 施設に係る人(区職員・従業員・利用者)に関する意見

- 各施設を所管する区の職員の専門性や知見がないと管理できないので、3年ほどで異動する区役所の人事異動の在り方も含め考えていく必要がある。
- 従業員に関して、公共施設とは施設だけでなく、そこで働く従業員も含めて機能するもののため、従業員も区の財産として守っていくべき。
- 指定管理者職員による専門性のあるサービスを受けていたが、その雇用状況までは知らなかった。職員の賃金やモチベーションが、今後の施設運営に関わっていくと思う。
- 障害のある人が民間企業で働くのは難しいが、区や公共施設であれば、知識や専門性を生かせることもある。指定管理者制度もそうした工夫があると良い。
- 指定管理者制度も含め行政としてできること・できないことのある条件があることを利用者(区民)も意識した上でコミュニケーションを図ることで、サービスがより良いものとなると思う。