

## 指定管理者制度の検証 第3回 有識者意見聴取

### 1 第2回意見聴取の振り返りについて

- 「第2回有識者意見聴取の記録」の確認について
- 意見の反映状況について
- 検証まとめのイメージについて

### 2 意見聴取

### 3 その他

資料1 第2回有識者意見聴取の記録

資料2 意見の反映状況

資料3 検証まとめのイメージ

# 意見聴取 記録

資料 1

件 名	【指定管理者制度】第2回有識者意見聴取
年 月 日 場 所	令和5年3月29日（水曜日） 13:00～15:00 杉並区役所内会議室
出 席 者	有識者：岡田 知弘氏（京都橘大学 経済学部教授、京都大学名誉教授） 区 側：区政経営改革担当課長（森）、企画課企画調整担当係長（松尾、伏田、鈴木）
配布資料	資料1 「第1回有識者意見聴取の記録」 資料2 意見の反映状況 資料3 検証のまとめのイメージ
概要	<p>配布資料等に基づき区側から説明を行った後、有識者から意見を聴取した。</p> <p><b>1 第1回意見聴取の振り返りについて</b></p> <p>(1) 「資料1：第1回有識者意見聴取の記録」の確認について</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・離職者数を施設種別で比較した時に、特徴が出た場合には、その施設種別で課題を抱えている可能性があるのではないかなど、分析につなげることができる。</li></ul> <p>(2) 検証まとめのイメージについて</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・このままパワーポイントで作成（資料3）した場合、本編を簡潔にする分、資料編が膨大になってしまう。ワードベースにした方がよいのではないか。</li><li>・パワーポイントの資料は論理性が失われてしまうことが散見される。報告書は論理が大事であることから、ワードが適している。また、ワードであれば、注記を入れることもできる。</li></ul> <p><b>2 意見聴取について</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・指定管理者制度導入により、地域貢献としての雇用の継続や地域経済効果、また、社会・文化的効果があると言えるのではないか。</li><li>・文化的効果とは、例えば、芸術人材の育成、商店街との連携、貴重な財産となる資料がアーカイブされていること、これらがあることが評価に値する。</li><li>・地域経済効果とは、例えば、物品の地元購入などの取引関係（直接効果）のほか、財政効果としては税収の増（間接効果）などがある。</li><li>・定量的分析だけでなく、そこに地域貢献、地域経済効果、文化的効果等の定性的な分析を加えていくことによって、区民が区立施設の価値を再認識していくことにつながるのではないか。</li><li>・新たな調査をするということではなく、既存のデータを活用して、多角的な視点で検証していった方がよいのではないか。最初から視点を固定してしまうと、大事なものを見失ってしまう可能性がある。</li><li>・事業の実施を指定管理者に丸投げするのではなく、所管課の職員がしっかり運営状況を把握していることは重要なことである。（区が正しくコントロールできていないと、事業者において事故等が発生する場合もある。）そのため、所管課と指定管理事業者が密に連携していることを区民にしっかり説明する必要がある。</li><li>・区が事業者と的確に調整出来ていることを、共通の指標で測れるとよい。施設の運営状況や課題の把握、モニタリングの際、問題点をしっかり指摘できているかなど、所管課がどれだけ監督責任を果たしているかを確認する必要がある。</li></ul> <p>常日頃、事業者とどのようなやり取りをしているのか、所管課ごとに把握しておいた方がよい。</p>

# 意見聴取 記録

資料 1

件 名	【指定管理者制度】第 2 回有識者意見聴取
年 月 日 場 所	令和 5 年 3 月 28 日（火曜日） 15 : 00 ~ 17 : 00 オンライン開催
出 席 者	有識者：林 正義氏（東京大学 大学院経済学研究科 経済学部教授） 区 側：区政経営改革担当課長（森）、企画課企画調整担当係長（松尾、伏田、鈴木）
配布資料	資料 1 「第 1 回有識者意見聴取の記録」 資料 2 意見の反映状況 資料 3 検証のまとめのイメージ
概要	<p>配布資料等に基づき区側から説明を行った後、有識者から意見を聴取した。</p> <p><b>1 第 1 回意見聴取の振り返りについて</b></p> <p>(1) 「資料 1 : 第 1 回有識者意見聴取の記録」の確認について</p> <p>① 全体のまとめ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・区民が読んで分かる内容になるよう記載すること。また、ユニバーサルデザインフォントを使用した方が見やすい。</li></ul> <p>② 岡田教授からの意見を共有</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍により労働環境に変化があるかもしれない。どう評価するかは難しい。</li><li>・従事者アンケートはコロナ禍における意見となる。従事者の回答にもコロナ禍の影響があるということについて、報告書で説明が必要ではないか。</li></ul> <p>(2) 「資料 2 : 意見の反映状況」について</p> <p>(No. 1 について)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・具体的な計算方法や単価を示し、わかりやすい記載にすべきである。</li><li>・直営に転換した場合の経費に、指定管理者の自主事業の経費が入っていないのであれば、その旨を明記すべきである。そうすることにより、例えば、指定管理料より直営に転換した場合の経費が高い場合、報告書に記載のコスト効果は下限額であることがわかる。</li></ul> <p>(No. 7 について)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・資料 3 のスライド 14 の「利用者満足度」は、今回の調査で満足度調査を実施したように見える。事業者が独自に実施した調査を引用している旨を説明すべきである。</li><li>・各施設を評価するに当たって、利用者数の推移データは基本的かつ重要な要素である。</li><li>・スライド 14 は、「利用者満足度」「利用者数」とともに、棒グラフにして、数値の増減が一目瞭然で分かるようにすべきである。</li></ul> <p><b>2 意見聴取について</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・資料 3 はパワーポイントで作成しているが、報告書は、A 4 の冊子をイメージしていた。</li><li>・パワーポイントのポンチ絵は口頭での説明があつてこそ、わかりやすいものである。報告書として読むときには、情報量があるワードの方が理解しやすい。</li></ul>

## 第2回意見聴取における意見の反映状況

No.	意見内容	反映状況
1	(全体のまとめ方について) 区民が読んで分かるように記載すること。また、ユニバーサルデザインフォントを使用した方が見やすい。	○報告書はワードを使用し、A4の冊子として作成することとしました。 ○パワーポイントで作成していたことにより字数制限で説明が不足していた箇所について、丁寧な説明となるよう文章を追記しました(現時点では作業中)。 ○フォントは、「BIZ UDP 明朝 Medium」に変更しました。
2	報告書として読むときには、情報量があるワードの方が理解しやすい。	
3	(第2章 コストについて) 算出方法が非常に分かりにくい。具体的な計算方法や単価を示し、分かりやすい記載にするべき。 また、同じサービスを提供することが前提でないと、コストを比較することはできない。直営に戻す場合の推計経費に自主事業の経費が含まれていないのであれば、明記すべき。	○算出方法について、何の経費と何の経費を比較し、どのような財政効果を確認したのか、文章で説明をしました。  ○直営に戻した場合の推計経費に自主事業実施経費が含まれておらず、それを含めるとさらに経費が増加すると見込まれることを追記しました。  ○分かりやすく具体的な計算方法・単価の示し方については引き続き検討します。
4	(第2章 利用者満足度の表記について) 利用者満足度は、今回の調査によるものではなく、施設が独自に取った数値であることを明記すべき。	明記しました。
5	(第2章 利用者数の推移について) 利用者数の推移、利用者満足度は、棒グラフにして数値の増減が一目瞭然で分かるようにすべき。	○利用者数の推移は棒グラフにし、指定管理者制度導入前から導入後、現在までの増減が分かるように示します。 各年度の数値は現在追加調査中であり、数値確定後、グラフに落とすとともに、その結果に基づく分析を進めます。  ○利用者満足度は、ほとんどの施設で指定管理者制度導入前のデータが取れていないため、制度導入前後の比較ができません。そのため、現時点で、区民からどう評価されているのかという視点で直近のデータを活用します。
6	(離職者数の調査について) 離職者数を施設種別で比較した時に特徴が出た場合、その施設種別で課題を抱えている可能性があるのではないか、など分析につなげられるのではないか。	○離職者数について追加調査をする方向で検討しています。
7	(分析の方法について) 定量的分析だけでなく、定性的な分析を加えていくことによって、区民が区立施設の価値を再認識していくことにつながるのではないか。	○これから分析を進める区民アンケート、利用者アンケートについては、自由意見において様々な施設の良さ・改善点などが記載されています。定量的分析と組み合わせ、その分析内容を深めていきたいと考えます。
8	(区の監督責任について) 施設の運営状況や課題の把握、モニタリングの際に問題点を指摘できているかなど、所管課がどれだけ監督責任を果たしているかを確認する必要がある。 平時において、事業者とどのようなやりとりをしているか、所管課ごとに把握しておいた方が良い。	○事業者と所管課の意見交換等について、年間実施回数等の標準的なルールはありませんが、それぞれの施設で必要に応じたやり取りを行っていることは、今回の調査でも明らかになりました。 各所管課がどのように施設の運営状況等を把握しているのか、改めて確認し、まとめの中に記載していきます。

# 指定管理者制度の検証 報告書

令和5年 月

杉並区政策経営部企画課

# 目次

## 【第1章】杉並区の指定管理者制度について

- 1 指定管理者制度とは
- 2 杉並区の指定管理者制度活用の歴史
- 3 区予算における指定管理料の割合
- 4 指定管理者制度とモニタリング等
- 5 検証の概要(目的と進め方)

## 【第2章】区所管課・指定管理者調査 編

- 1 調査の概要
- 2 調査結果
  - －1 集会施設(地域区民センター・集会所等)
  - －2 スポーツ施設(体育館・運動場・プール)
  - －3 図書館
  - －4 保育園
  - －5 杉並芸術会館
  - －6 大田黒公園
  - －7 高齢者活動支援センター
- 3 第2章のまとめ

## 【第3章】従事者調査 編

- 1 調査の概要
- 2 調査結果
  - －1 従事者の状況
  - －2 就業形態等
  - －3 就業形態に対する意識等
  - －4 働きやすさ等
  - －5 働きがいについて
  - －6 ハラスメントについて
- 3 第3章のまとめ

## 【第4章】区民調査・利用者調査 編

- 1 調査の概要
- 2 調査結果
  - －1 集会施設(地域区民センター・集会所等)
  - －2 スポーツ施設(体育館・運動場・プール)
  - －3 図書館
  - －4 保育園
  - －5 杉並芸術会館

－6 大田黒公園

－7 高齢者活動支援センター

### 3 第4章のまとめ

#### 【第5章】検証のまとめ

調査結果から分かる現状と課題

課題解決に向けた方向性、具体的な取組

#### 【資料編】

○今般の検証の記録など

○アンケート一覧

○現在の指定管理者に関する情報

（公募した際の応募状況等）

## 【第1章】指定管理者制度の検証について

### 1 指定管理者制度とは

公の施設<sup>1</sup>の管理に民間経営の能力を活用することにより、多様化する区民ニーズに効果的、効率的に対応し、利用者に対するサービスの向上を図ることや管理経費を縮減することを目的とする制度のことです。

指定管理者制度の創設前は、公の施設の管理運営は、地方公共団体の出資法人等に限られていましたが、平成15年の地方自治法改正により、民間事業者も含めた幅広い団体に公の施設の管理を任せられることができるようになりました。

地方自治法では、指定管理者制度について、主に次のとおりの規定があります。

条例の制定	地方公共団体は、公の施設の目的を効果的に達成するために必要がある場合は、条例に定めることで指定管理者に公の施設の管理を任せられることができる。
議会の議決	地方公共団体は、指定期間等を定め、議会の議決を経て、指定管理者を指定する。
利用料金制	公の施設の利用料金は、指定管理者が自らの収入とすることができる。
事業報告	・指定管理者は、毎年度終了後に事業報告を提出する。 ・地方公共団体は、業務の実施状況や施設の利用状況、管理経費等の収支状況など、管理の実態を把握する。
指定の取り消しや業務停止命令	・地方公共団体の長は、指定管理者に対し、必要な指示を行うことができる。 ・指定管理者が指示に従わない場合等指定の継続が不適当な場合には、地方公共団体の長は、指定の取消し、又は業務の全部又は一部の停止を命令できる。

### 2 杉並区の指定管理者制度導入について

杉並区では、平成16年以降、業務の効率化と区民サービスの向上を両立していく観点から、サービスの提供主体や提供方法を見直し、民間事業者等のノウハウを生かせる事業については、指定管理者制度の導入を進めてきました。

#### (1) 指定管理者制度導入施設数の推移

(各年度4月1日現在)

	指定管理者制度 導入施設数	内 訳								
		集会 施設	体育 施設	保育 園	図書 館	芸術 会館	公園	高齢 者施 設	産業 商工 会館	障害 者施 設
平成16年度	1	—	—	1	—	—	—	—	—	—
平成17年度	1	—	—	1	—	—	—	—	—	—

<sup>1</sup>地方自治法第244条第1項で定める『住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するため』に地方公共団体が設置する施設(例えば地域区民センター、体育館、図書館、公園など)



平成 18 年度	18	—	10	3	—	1	—	—	1	3
平成 19 年度	21	—	10	3	2	1	—	—	1	4
平成 20 年度	21	—	10	3	2	1	—	—	1	4
平成 21 年度	21	—	10	4	2	1	—	—	1	3
平成 22 年度	25	—	10	4	6	1	—	—	1	3
平成 23 年度	26	—	10	4	6	1	1	—	1	3
平成 24 年度	25	1	9	4	6	1	1	1	1	1
平成 25 年度	25	1	9	4	6	1	1	1	1	1
平成 26 年度	26	1	9	5	6	1	1	1	1	1
平成 27 年度	24	1	9	5	6	1	1	1	—	—
平成 28 年度	26	1	10	6	6	1	1	1	—	—
平成 29 年度	28	2	10	7	6	1	1	1	—	—
平成 30 年度	29	2	11	7	6	1	1	1	—	—
平成 31 年度	29	2	11	7	6	1	1	1	—	—
令和 2 年度	36	4	11	7	9	1	1	2	—	—
令和 3 年度	36	5	11	6	9	1	1	2	—	—
令和 4 年度	37	7	11	3	9	1	3	2	—	—

※指定管理制度の活用を終了した施設があることから、導入施設数が減少する年度がある。

(導入施設名や廃止の理由は、資料編参照)

## (2) 区の年度予算における指定管理料の推移

## (3) 杉並区の指定管理制度の主な特徴

### ① 公募型プロポーザル方式による事業者選定

区では、指定管理者の選定における競争性の確保と説明責任を果たす意味から、新たに指定管理者制度を導入する施設はもとより、指定管理期間満了に伴う次期指定管理者の選定においても公募を原則としています。選定に当たっては、杉並区プロポーザル選定委員会条例に基づき、委員の半数以上は専門性を有する学識経験者等を外部委員としています。

なお、施設の管理運営において、指定管理期間内に指定管理者の法人格が変わる場合、その他、特殊な事情がある場合に限り、非公募により選定できるものとしていますが、非公募とする場合においても、公募と同様の書類の提出を求め、委員会を設置して選定し、その評価結果を公表しています。

### ② 指定管理者制度導入施設の利用料設定

地方自治法の規定では、利用料金は、事前に当該地方公共団体の承認を受けた上で、条例で定めるところにより、指定管理者が定めるものとなります。

区においては、利用者等の公平性を確保するために、区直営施設と同金額を条例で定めています。

### ③ 指定管理期間の設定

指定管理期間については、指定管理者のノウハウを生かし、施設目的の達成及び効率的、安定的な運営を図るため、原則5年としています。原則5年間とすることで、指定管理者にとっては、業務の継続性の担保や長期的視野に立った管理運営や人材育成が可能となり、区にとっては、民間の能力を生

かした新たな事業展開が期待することができます。

#### ④ モニタリングの実施

指定管理期間において、指定管理者の経営状況の悪化等による撤退や施設の目的と乖離した管理運営がなされるなどのリスクが想定されます。

そのため、区では、モニタリングを実施しています。モニタリングでは、毎年度2回、指定管理者とのヒアリングも含め、履行確認、履行評価(サービスの質の評価)を行い、必要に応じて、助言、改善に向けた指示を行うことで、より良い区民サービスの提供に向けて、業務改善や運営体制の強化につなげています。なお、モニタリングの結果は、区公式ホームページで公開しています。

#### ⑤ 労働環境モニタリングの実施

区では、指定管理者制度導入施設の従事者の労働環境が、労働関係法令と照らし、適正に確保されているのかを確認するため、毎年度、2か所程度の指定管理者制度導入施設を対象に、社会保険労務士による、書類確認やヒアリング、立ち入り調査を実施しています。社会保険労務士の専門的な視点からの助言当により、従事者にとってさらに働きやすい職場となるよう努めています。

#### ⑥ 公契約条例の適用

指定管理者は、公契約を締結した者として、杉並区公契約条例が適用されます。適用される主な項目は、次のとおりです。

- ・労働報酬下限額以上の賃金の支払
- ・再委託先に係る関係者が雇用している労働者の賃金が労働報酬下限額を下回り、是正されない場合についても、指定管理者が連帯責任により賃金を支払う義務 など

#### ⑦ 災害対応

指定管理者は、災害対策基本法第62条第2項に基づき、区の実施する応急措置に協力する義務がありますが、区では、当該事項について、区との役割分担をあらかじめ明確にするため、指定管理者と区で協定を締結することを基本としています。

### (4) その他の取組実績

#### ① 個別外部監査の実施

平成22年度に地方自治法第252条の41第1項に規定する長からの要求による個別外部監査等を実施しました。(監査報告書は、区公式ホームページを参照)

個別外部監査報告書では、指定管理者選定手続き、指定管理期間、余剰金の取扱い、基本協定や年度協定に関すること等多岐にわたる意見をいただき、区の指定管理者制度の取組の改善につなげることができました。

#### ② 新型コロナウイルス感染症拡大時の対応

令和2年度から3年度の新型コロナウイルス感染症拡大時、指定管理業務の継続等に向け、次の対応を行いました。

期 間	主な対応策
令和2年3月9日～同年3月31日	区の要請による休館に伴い、未収入となった施設利用料等や指定管理業務を実施できなかったことによる減収分を区が負担

令和 2 年 4 月 1 日～令和 2 年 5 月末 (休館の終了前日まで)	指定管理者が、休館期間終了後に円滑にかつ迅速に業務を再開することができる体制をととのえることができるよう、人件費等固定費の 8 割を区が負担。
令和 2 年 6 月 1 日～令和 3 年 3 月末	施設の利用料金収入等について、左記期間の実績が、過去 3 年の実績と比して、減少割合が 2 割を超えた分について、区が負担

## 5 検証の概要

区において平成 16 年度に指定管理者制度を導入してから、間もなく 20 年目を迎える節目の時期にきています。そこで、これまでのモニタリング等とは異なる視点により、改めて、指定管理者制度の検証を行うこととしました。

### (1) 検証の目的

主に次の 2 点を目的に検証を行いました。

- ①指定管理者制度の活用に関する今後の方針の検討
- ②より良いサービスの提供に向けた検証結果の活用

### (2) 検証の対象施設

令和 4 年 4 月 1 日時点で、指定管理者制度導入の全 37 施設(令和4年4月現在)を対象に検証を実施しました。

### (3) 検証の進め方

指定管理者制度導入前に想定していた導入効果(サービスの向上、コスト削減)が 得られているのか、また、運営に係る現状等を把握するため、次の調査等を実施しました。これらの調査結果等を基礎資料として、有識者からの助言も踏まえ、分析を進めました。

なお、調査は、杉並区政策経営部企画課が実施し、「指定管理業務を担う従事者」「施設利用者」への調査に当たっては、指定管理者に調査用紙の配布・回収のご協力をいただきました。

調査等対象	対象の規模 (回答者数)	調査の目的
指定管理業務担当課	所管課7課 (所管課7課)	・導入前に想定していた導入効果(サービス向上、コスト削減)の確認 ・施設の運営に係る状況等の把握
指定管理者	15 事業者 (15事業者)	・導入前に想定していた導入効果(サービス向上)の確認 ・施設の運営に係る状況等の把握
指定管理業務を担う従事者	約 820 人 (299 名)	・従事者が感じている業務改善点の把握 ・従事者の働きやすさの把握
無作為抽出の区民	3,000 人 (786 名)	・
施設利用者	約 2,750 人 (1346 名)	

[対象施設一覧]

	施設名	指定管理期間	指定管理者
1	高井戸保育園	令和4年4月1日 ～令和7年3月31日	社会福祉法人東京家庭学校
2	堀ノ内東保育園	令和4年4月1日 ～令和7年3月31日	株式会社プロケア
3	上高井戸保育園	令和4年4月1日 ～令和6年3月31日	社会福祉法人風の森
4	上井草体育館	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	TAC・FC東京・MELTEC共同事業体
5	上井草運動場		
6	上井草温水プール		
7	妙正寺体育館	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	コナミスポーツ・杉並建物総合管理事業協同組合共同事業体
8	高円寺体育館	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	
9	荻窪体育館	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	
10	大宮前体育館	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	杉並スポーツ・カルチャー共同事業体
11	松ノ木運動場	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	
12	永福体育館		
13	下高井戸運動場		
14	下高井戸区民集会所	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	NPO法人劇場創造ネットワーク
15	杉並芸術会館	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日	
16	阿佐谷図書館	令和3年4月1日 ～令和7年3月31日	(株)ヴィアックス
17	成田図書館		
18	方南図書館		
19	永福図書館	令和3年4月1日 ～令和6年3月31日	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
20	宮前図書館	令和3年4月1日 ～令和7年3月31日	(共同事業体)TRC・丸善・大星すぎなみグループ
21	高井戸図書館		
22	南荻窪図書館		
23	下井草図書館		
24	今川図書館		
25	ゆうゆう今川館		
26	大田黒公園	平成31年4月1日 ～令和6年3月31日	箱根植木株式会社
27	高井戸地域区民センター	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
28	高齢者活動支援センター		
29	高井戸温水プール		
30	西荻地域区民センター	令和2年10月1日 ～令和8年3月31日	株式会社東急コミュニティー
31	勤労福祉会館		
32	西荻南区民集会所		
33	コミュニティふらっと永福	令和3年4月1日 ～令和6年3月31日	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
34	阿佐谷地域区民センター	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	オーチャー・箱根植木共同事業体
35	阿佐谷けやき公園		
36	梅里区民集会所		
37	梅里中央公園		

## 【第2章】区所管課・指定管理者調査 編

### 1 調査の概要

#### (1) 調査の目的

指定管理者制度を導入している施設において、導入前に想定していた導入効果(サービスの向上、コスト削減)が得られたかを確認すること及び、運営に係る現状等を正確に把握することを目的とする。

#### (2) 調査の対象・回答率

##### ・区所管課を対象とした調査

【対象】指定管理施設を管理する全7課

【回答率】100%

##### ・指定管理者を対象とした調査

【対象】指定管理事業者 全15事業者

※ 複数の施設を対象とした指定管理協定等があるため、指定管理者制度導入施設数と指定管理事業者数が異なる。

【回答率】100%

#### (3) 調査項目

##### ・区所管課を対象とした調査

42項目(指定管理者制度の導入に伴う区民サービスの変化、財政効果等)

##### ・指定管理者を対象とした調査

27項目(自主事業など新たに行ったサービス、運営状況、従事者の労働環境等)

※各調査項目の詳細は巻末の資料編に記載

#### (4) 調査の実施期間

令和4年11月1日から12月27日まで

#### (5) 調査方法

対象者が調査票の各設問を回答

### 2 調査結果

#### 2-1 集会施設

##### (1) 対象施設

地域区民センター、コミュニティふらっと、区民集会所、勤労福祉会館

なお、同一の指定管理者が管理している施設ごとに、次のとおりまとめて集計している。

・高井戸地域区民センター

・西荻地域区民センター・西荻南区民集会所・勤労福祉会館

・阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所※

・コミュニティふらっと永福

・下高井戸区民集会所

※ 同一の指定管理協定であること及び施設規模が小さいことから、阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所に、阿佐谷けやき公園・梅里中央公園を含めて集計している。

(2) 指定管理者制度を導入した理由

- ・指定管理者が指定事業のほか、魅力的な自主事業を実施することで、利用者の満足度や施設利用率の向上に繋げ、コミュニティ形成の促進を図るため。
- ・隣接する集会所や公園と一体的に管理することで、効率化を図るため。

(3) 制度導入による区民サービスの変化

① 導入前に想定していたサービス面のメリットや効果と現在の状況の比較

導入前に想定していた効果等	現在の状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として特色ある教室の開催や地域と連携した活動等を実施しており、利用者満足度が高い</li> <li>・一部施設は一体管理したことにより、集会施設利用者からの公園に対する要望に迅速に対応できるようになったほか、区民の熱中症対策にも力を入れている</li> </ul>

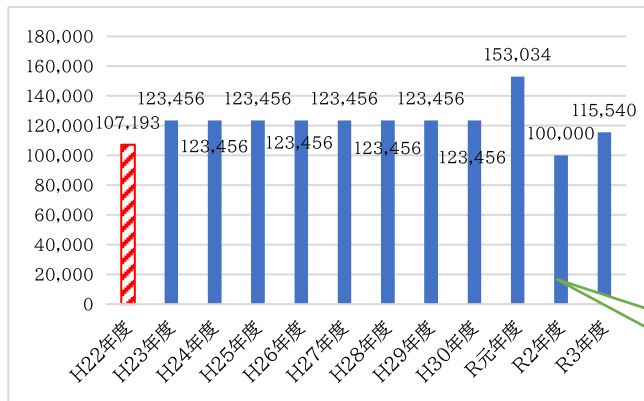
② 利用者数の推移

各施設における利用者数の推移は、以下のとおり。

※ 利用者の定義:集会施設の有料利用者の人数

※ グラフ中、指定管理者制度導入前の利用者数は  で示している。

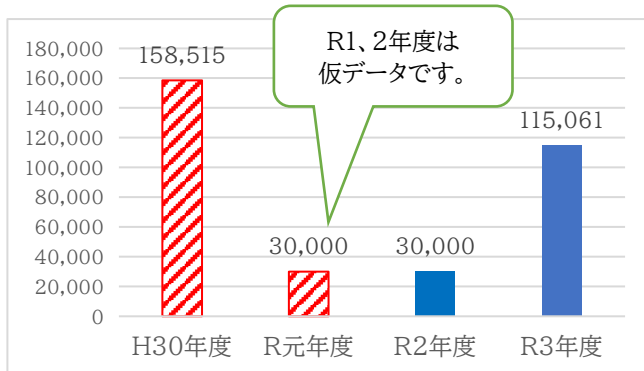
【高井戸地域区民センター】



- ・指定管理者制度導入により、利用者数は増加している。
- ・令和2年度・3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が減少している。

H23～R2年度は仮データです。

【西荻地域区民センター・西荻南区民集会所・勤労福祉会館】

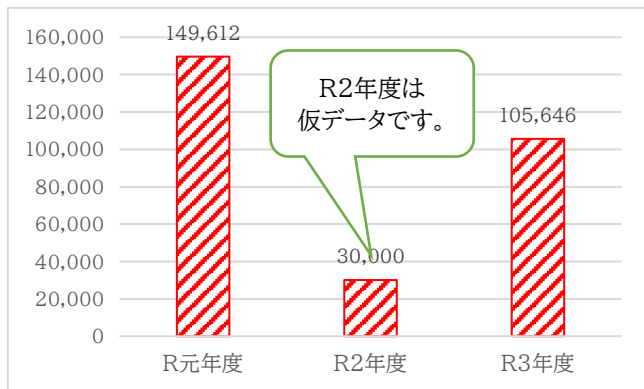


R1、2年度は仮データです。

- ・改修工事のため、令和元年6月～令和2年10月は休館していた。
- ・令和2年11月から営業を再開したものの、令和2年度・3年度は新型コロナウイルス感染症の影響で利用者が減少している。
- ・指定管理者制度を導入したのは令和2年10月1日であり、その前後の利用者

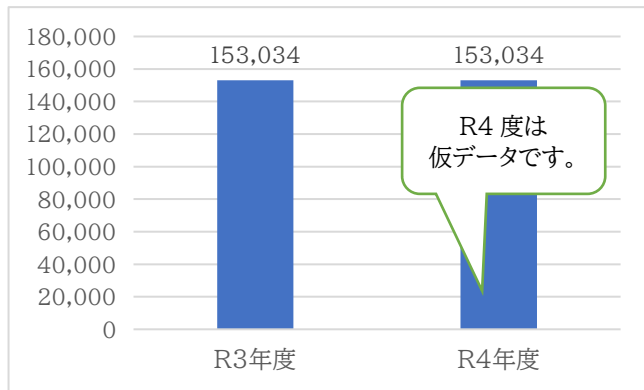
数が、新型コロナウイルス感染症により受ける影響が大きいいため、導入により利用者数が増加または減少したかどうかは現時点では確認できない。

【阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所】



- ・令和2年度・3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が減少している。
- ・指定管理者制度導入は令和4年4月であるため、導入により利用者数が増加または減少したかどうかは現時点では確認できない。

【コミュニティふらっと永福】



- ・コミュニティふらっと永福は、新施設であり、開設当初から指定管理者制度を導入していたため、導入前との比較ができない。

③ サービスの質

区が実施した「モニタリングによるサービスの質の評価」及び指定管理事業者が独自に実施した「利用者の満足度調査」の結果は次のとおり。

※モニタリング:「第1章4(3)モニタリングの実施」を参照。なお、区では、モニタリング結果について

「優良」95点以上 / 「良好」94点～80点 / 「普通」79～60点 / 「やや不良」59～50点 / 「不良」49点以下 と判断している。

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査
	R4年度※	R3年度	R2年度	
高井戸地域区民センター	96点	95点	94点	大変満足・どちらかといえば満足 94.1%
西荻地域区民センター・西荻南区民集会所・勤労福祉会館	99点	97点	91点	大変満足・どちらかといえば満足 94.8%
阿佐谷地域区民センター・梅里集会所	93点	—	—	大変満足・どちらかといえば満足 90.7%
コミュニティふらっと永福	90点	92点	—	十分満足・まあ満足 98.0%

※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

(4) コスト比較

コスト比較として、①「令和3年度指定管理料の決算額」と「指定管理者制度導入前の経費の決算額」、②「令和3年度指定管理料の決算額」と「次期更新時に、直営で管理運営を行う場合の経費」の2種類の比較を行った。

①「令和3年度指定管理料の決算額」と「指定管理者制度導入前経費の決算額」を比較し、令和3年度時点では、制度導入前(直営時)と比べてどれだけ財政的な効果があったのかを算出した。

施設名	[A] 令和3年度指定管理料の決算額	[B] 指定管理者制度導入前の経費決算額	[B-A] 令和3年度財政効果額
高井戸地域区民センター※1	94,891 千円	117,791 千円	22,900 千円
西荻地域区民センター・ 西荻南区民集会所・ 勤労福祉会館	142,723 千円	131,029 千円	△11,694 千円
阿佐谷地域区民センター・ 阿佐谷けやき公園・ 梅里区民集会所・ 梅里中央公園	117,317 千円	128,838 千円	11,521 千円
コミュニティふらっと永福※2	31,331 千円	-千円	-千円

※1 高齢者活動支援センター・高井戸温水プールとの一体管理前のため、高井戸地域区民センター単独の財政効果を算出

※2 コミュニティふらっと永福は新設施設のため、導入前との比較ができない

②「令和3年度指定管理料の決算額」と「次期更新時に、直営で管理運営を行う場合の経費」を比較し、管理運営を直営に転換したと想定した場合の財政効果推計額を算出した。

施設名	[A] 令和3年度指定管理料の決算額	[B]※1、※2 直営に転換した場合の推計経費	[B-A] 直営に転換した際の財政効果推計額
高井戸地域区民センター※3	243,947 千円	256,796 千円	△12,849 千円
西荻地域区民センター・ 西荻南区民集会所・ 勤労福祉会館	142,723 千円	146,279 千円	△3,556 千円
阿佐谷地域区民センター・ 阿佐谷けやき公園・ 梅里区民集会所・ 梅里中央公園	117,317 千円	128,041 千円	△10,724 千円
コミュニティふらっと永福※2	31,331 千円	53,436 千円	△22,105 千円

※1 [B]の経費は、「人件費」と「人件費以外の経費」の和とした(想定した人員数等の詳細は資料編を参照)。

※2 指定管理事業者のノウハウや専門性を生かして行っている「独自事業」は、区ではノウハウ等の



不足により実施できないものと想定し、推計経費には含めていない。そのため、指定管理事業者の独自事業に相当するサービスを実施した場合、〔B〕の経費は、上記の金額よりも増加することとなる。

※3 高井戸地域区民センターは高齢者活動支援センター・高井戸温水プールと一体管理のため、3施設一体の財政効果を算出

(5) 施設運営に係る状況

集会施設の運営に係る状況は、次のとおり。

〔サービスの向上に向けた取組〕

<p>人材育成の取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種研修の実施</li> <li>・マニュアルの整備</li> <li>・ステップアップを希望する従事者へのバックアップ</li> </ul> <p>〔具体的な取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新人研修、接遇研修、個人情報保護研修、普通救命講習、認知症サポーター講座、人権研修、障害者等対応研修等を実施</li> <li>・研修マニュアルを整備するとともに、既存社員の誰もが等しく教えられるよう体制を見直し</li> <li>・年に1～2回「業務確認テスト」を実施し、個人ごとのスキルを確認</li> <li>・ステップアップ(パート⇒契約社員)を希望するパート社員への自己啓発や家庭との両立について意見を交わす機会の確保や他の施設への異動などによる育成</li> </ul>
<p>従事者の声を生かす取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の朝礼で状況確認</li> <li>・毎月定例の研修・意見交換会、スタッフミーティング</li> <li>・定期的な従事者へのヒアリング(面談)の実施</li> </ul> <p>〔従事者の声を生かした具体例〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「仕事と家庭を両立したい」との要望に対し、希望休の日数を3日間から5日間に増加</li> <li>・控室が暑いとの要望で空冷装置を購入</li> <li>・清掃品質向上のために他施設にて効果がある薬品を導入</li> <li>・ホールの技術操作向上希望のため、音響機器を導入</li> <li>・障害のある方が来館された際のサポート体制の強化</li> <li>・熱中症対策として通気性の良い作業着の支給や塩分補給のタブレットの支給</li> </ul>
<p>地域住民や利用者の声を運営に生かす取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの実施(常時・イベント実施時等)</li> <li>・地域懇談会を開催し、地域住民代表(町会会長や商店街会長等)との意見交換を実施</li> <li>・自主事業等の実施に向け、地域団体や地元企業に対し地域の方がどんなことを望んでいるかヒアリング</li> </ul>

	<p>[地域の声を生かした具体例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・商店街 PR 依頼を受けてパンフレットを共用部に設置、町会の防犯活動に協力予定</li> <li>・阿佐谷区民センターは、新設の施設で場所が分かりづらいため、案内看板を設置</li> <li>・「演劇活動ができる場所を増やしてほしい」との意見を踏まえ、梅里区民集会所での演劇を可とした</li> <li>・公園利用者の声がうるさいという意見に対して、注意書きを設置</li> </ul>
地域住民等との協働による取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民や地元大学との連携によるイベント開催</li> <li>・町会との連携や地域ボランティアへの参加による住環境の向上</li> <li>・自主事業への施設利用者等、地域に特化した方の協力</li> </ul>
	<p>[具体的な取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の大学生ボランティア団体による定期的なイベント開催</li> <li>・町会等地域住民との協力体制を構築し、イベント相互参加の促進や共同開催(高井戸ちびっこぼんおどり・センターまつり・クリスマスロビーコンサート・総合防災訓練等)</li> <li>・地元の防犯パトロール隊との情報共有により、施設周辺の巡回に役立てる</li> <li>・地域ボランティア(花咲かせ隊)への協力</li> </ul>
集会施設間や区所管課とのサービス向上に向けた情報共有等の取組(区取組)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティふらっと事業は連絡会を年3回開催。</li> <li>・地域区民センター・区民集会所・区民会館の指定管理者及び建物総合管理業務受託事業者を対象として、事業者連絡会を設置予定(令和5年5月目途)。</li> </ul>
	<p>[具体的な事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティふらっと事業者連絡会において、多世代交流イベントの企画内容、周知方法(ちらしのデザイン含む)、地域団体との連携事例などを共有し、参考とすることで改善が図られている。</li> </ul>

[指定管理事業者と区との連携等]

火災や地震などの有事の際の区との役割分担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。</li> <li>・上記のほか、指定管理者募集要項や基本協定書の中で、責任分担表を示している。</li> </ul>
	<p>[具体的な取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区の役割:災害対策本部の設置、災害復旧</li> <li>・指定管理者の役割:災害時の被害調査、応急措置への協力、勤務時間内の初動対応、初動対応報告、区が実施する災害対応への協力</li> <li>・災害対応に関する協定に基づき、施設の種類や規模によって、区の救援隊本隊・第二次救援所・水害避難所・一時滞在施設等として施設を活用</li> </ul>

<p>有事の際の事業継続計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。</li> <li>・「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者が事業継続計画を策定し、区と共有している。</li> </ul> <p>[事業継続計画が確実に履行されるための区の対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平時は、毎月提出される事業報告書により、避難訓練や救命訓練を適切に実施していることを確認。</li> <li>・災害発生時等には、施設の安全確認等の連絡を密にとり、情報共有に努める。</li> <li>・従業員の新規採用や配置転換時には、有事の際の役割分担等について周知徹底を図るよう促している。</li> </ul>
<p>情報公開の基準や考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開制度は、区民の皆さまが、区が持っている公文書の公開を請求できる制度と認識しており、情報公開請求の際には、情報公開規定に則り誠実に対応する。</li> <li>・「法令等により公開できないと定められているもの」「個人情報が含まれるもの」「事業活動に著しい不利益を与えるもの」などの、非公開対象となるものもある。</li> </ul>

[施設運営に当たっての課題及び解決に向けた取組]

<p>制度導入に伴い発生した課題及びその解決に向けた取組</p>	<p>[区所管課] ※「→」以降に解決に向けた取組を記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者との協議を行うため、時間を要する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 定例会等において情報や課題の共有を行っている。</li> <li>→ 区職員と指定管理者が、写真のメール送付等も活用し、迅速な現場確認、経過報告を行うようにしている。</li> </ul> </li> <li>・施設維持管理について、区と指定管理者のリスク分担が難しい。 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 営繕課等の施設保守・保全の担当課とも協議をしながら進めている。</li> </ul> </li> <li>・情報公開(区の姿勢は原則公開だが、事業者としては、経営上のノウハウに当たるとして非開示を求める情報も多い) <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 区政の情報は区民のものという認識を指定管理者と共有し、情報は原則公開としている。</li> </ul> </li> <li>・施設設備の修繕等休館を伴う工事</li> <li>・苦情・要望への対応・運営ルールの改善</li> <li>・モニタリングやトラブル対応のため、業務に精通した職員が必要となること。</li> </ul> <p>[指定管理事業者]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・130万円以上の修繕について、次年度分の要望を区へ上げても予算が見つからない場合がある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 年度ごとに丁寧に説明するよう努めている。</li> </ul> </li> </ul>
----------------------------------	---

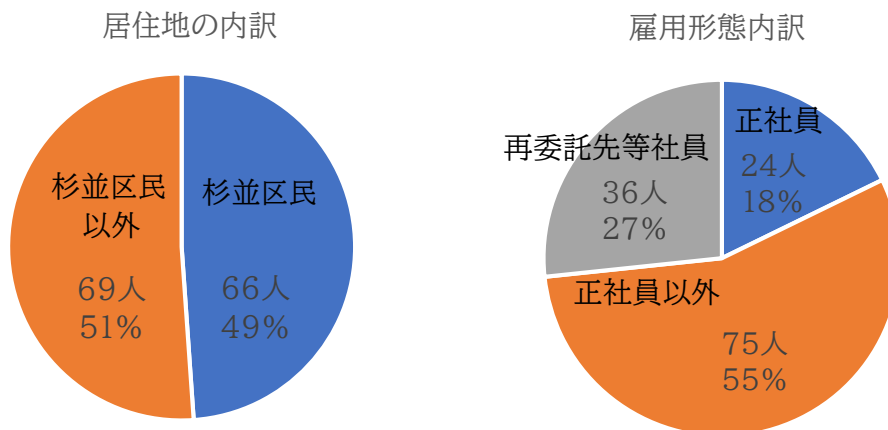
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日がなく、お客様の利用を妨げることなくメンテナンスを行うことが難しい。 → 平日の早朝、夜間に設備点検を実施している。</li> <li>・自主事業の参加費について、事業として行うので、区が開催する類似イベントより比較的高くなってしまう。 → できる限り定員に空きを出さないよう、区広報等も活用し、集客の努力をしている。また、資材費の見直し等のコスト削減に取り組んでいる。</li> <li>・区はコミュニティ形成の手段の1つとして自主グループを支援して、無料ロッカーの提供等も行っていた。団体数が減少していること、特定の団体のみが便益を享受する仕組みであることから指定管理制度導入を機に廃止したが、従前の利用者から理解を得ることに時間がかかった。</li> <li>・行政使用の利用件数が多く、区民が利用したい土日祝日が優先的に押さえられているため、行政使用の上限等を定めるなど見直しが必要である。 → 区が、行政使用内容を検討するとともに、指定管理者として月の使用回数などのルールを設けることを視野に入れる。</li> </ul>
<p>制度導入後の社会環境の変化により発生した課題及びその解決に向けた取組</p>	<p>〔区所管課〕 ※「→」以降に解決に向けた取組を記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人件費の上昇や光熱水費の高騰により、当初の指定管理料予定額を上回るようになった。 → 安定したサービスに必要な経費について、適切に判断していく。</li> <li>・利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況や料金の変動により大きな影響を受ける。指定管理者が見込む収入と実際の収入の乖離が大きいと、指定管理料がより多く投じられることとなる可能性がある。指定管理者の経営努力と成果についても評価を行ったうえで、収支計画と決算を比較し、区と指定管理者双方の負担が適正となる仕組みづくりが課題。併せて、利用料収入増となる制度づくりは、区としても課題である。 → 指定管理者による魅力的な自主事業の展開等による利用料収入の増、省エネルギーや3Rの取組などによる支出減を実現できる余地がある。 → 収支計画における利用料収入額を実際の収入が上回った場合、区が返金を求める仕組みでないことから、反対に収入源となった際に区がどこまでの負担を行うことが適正か、検討を行う余地がある。</li> </ul> <p>〔指定管理事業者〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・円安原油高の影響で燃料価格が高騰し、指定管理者の収支を圧迫している。</li> </ul>

	<p>→ 不可抗力であり、区側と取扱について協議が必要と考える。</p> <p>→ 空調年間温度調整表を作成し、季節ごとに適切温度設定に固定し、節電対策に取り組んでいる。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大の終息が見通せず、集会室等の稼働率に影響が出ている。</p> <p>→ 安心安全にご利用いただけるよう感染防止策を徹底し、従来通りの施設利用につながるよう努める。</p> <p>・多くの自治体でデジタル化が進み、業務の効率化や利便性の向上が図られているが、杉並区内の公共施設では導入が見送られている。デジタル化の推進を図ることが重要である。</p> <p>・コロナ禍によりネット環境の整備(リモート、配信等)が定着しているため、公共施設全体に標準機能として整備する必要があると考える。現在は指定管理者独自提案としているが、施設によってサービスの差が生まれているため、施設環境という面では平準化が必要。</p> <p>・デジタル化(電子予約、キャッシュレス決済等)を進めていくべきとは考えるが、高齢者の利用者も多く、キャッシュレス化の企業側に支払う手数料やイニシャルコストを考えると、今後のデジタル化をどう進めていくべきか課題である。</p>
--	--

(6) 指定管理業務を担う従事者の業務環境

①従事者数等(令和4年4月1日現在)

集会施設の従事者数の合計は135人。居住地等の内訳は、次のとおり。



**【専門性が必要な業務】**

- ・設備維持管理業務、警備業務などについては、利用者が安心・安全に施設を利用できるように、全施設で必要。
- ・その他、施設の特徴に合わせて、「音響・照明・舞台オペレーター」「司書業務」「公園管理」などの専門性が必要となる。

## ②働きやすさについて

働き方が多様化する中、従事者が働きやすい環境とするために指定管理者が行っている取組は、次のとおり。

<p>従事者が働き方や休暇などについて、事業者に希望を伝える取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用契約締結時に雇用条件・休暇制度について双方で確認。</li> <li>・雇用契約の更新時等に定期的な面談を実施。</li> <li>・働き方や休み方に係る相談について、いつでも相談に乗れるよう声かけをしている。</li> <li>・年齢構成では「子育て世代から親の介護世代」のボリュームが大きく、家庭との両立には特段の配慮をしている。</li> <li>・多種多様な勤務希望(ダブルワーク、育児等)に対応できる勤務体系を提供している。</li> <li>・シフト作成に当たっては、必ず休みの希望についてヒアリングを行っている。</li> </ul> <p>[従業員が望む働き方]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダブルワーク、子育て、家事との両立に伴う出勤数や出勤時間帯の希望制</li> <li>・ほぼすべてのパート社員が「社会保険未加入範囲(週 20 時間未満、月 88,000 円未満)」での勤務を希望している。</li> <li>・有期で何度も更新している職員には、無期転換の案内も行っている。</li> <li>・「希望日や休みたい」「正規社員と雇用条件が違うからこそ気軽に働ける」といった従業員の声が寄せられている。</li> </ul>
--------------------------------------	---

## (7) 運営手法等について

集会施設の運営に関して、指定管理施設の区所管課の考えは次のとおり。

<p>制度導入施設の管理監督に向け、運営に関するノウハウを継承する取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査の自由意見等の記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を実施するほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行っている。</li> <li>・指定管理者が変更となる際、区及び新旧事業者による引継ぎに関する打合せを行い、必要な調整を図る。</li> </ul>
<p>運営主体が直営になることで、実施できる取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時(新型コロナウイルス感染症拡大時等)や年度途中での方針変更等の際、指定管理者との協議なく、速やかに意思決定し、利用者に決定事項を周知することが可能。</li> <li>・施設設備緊急工事の実施</li> </ul>
<p>今後、区が直営で運営することを想定した場合の課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念される。</li> <li>・ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加が懸念される。</li> <li>・委託に切り替える場合、仕様書に基づく業務履行では、サービスの広がりが期待できない。</li> </ul>

集会施設の調査結果と同様にスポーツ施設、図書館、保育園、杉並芸術会館、大田黒公園、高齢者活動支援センターについても、順番に調査結果を掲載する予定です。

### 3 第2章のまとめ

これまでの区所管課・指定管理者調査(PO～O)により、以下のことが明らかとなった。

#### (1) 制度導入による区民サービスの变化

##### ① 導入前に想定していたサービス面のメリットや効果と現在の状況

施設の種別に応じて目的は様々だが、各施設で指定管理者制度を導入し、「コミュニティ形成の促進を図ること」、「民間のノウハウを生かしたプログラムを提供すること」、「専門的な知識を生かした利用者対応」など、区民サービスの向上に向けて取り組んでいる。

→ 指定管理者制度を導入している施設において、導入前に想定していたサービスの向上を目指し、取り組んでいることが分かった。

##### ② 利用者数の推移

具体的な利用状況について確認すると、コロナウイルス感染症の影響により、指定管理者制度導入前に比べて導入後の方が利用者が落ち込んでいる施設(主に集会施設)もあったが、概ね利用者が増えている状況である。

→ 指定管理者制度を導入したことにより、区民が区民サービスを楽しむ量が増えたことが分かった。

##### ③ サービスの質

###### ○区が実施したモニタリングの結果

過去3年のモニタリング結果を確認したところ、すべて「優良」または「良好」に該当することが分かった。

→ 区は、指定管理事業者による施設の管理運営について、区が求めるサービス水準を十分に満たしていると評価している。

###### ○指定管理事業者が独自に実施した利用者満足度調査の結果

各施設における既存のアンケート調査を確認したところ、肯定的な意見が8～9割を占めていることが分かった。なお、利用者満足度については、第4章でも確認することとする。

→ 指定管理者制度を導入している各施設は、区民から概ね肯定的な評価を受けている。

#### (2) コスト比較

① 各施設において「隣接する施設との一体管理とすること」、「グループ管理とすることによる人材や消耗品等の弾力化」など、各施設で効率的な運営に向けて取り組んでいる。

→ 導入前の経費と令和3年度経費を比較したところ、実際に一部の施設※を除き、ほぼ全ての施設で財政効果が認められた。

※ 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所、大田黒公園

※ 西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所…○○のため、財政効果が生じなかった。

※ 大田黒公園…○○のため、財政効果が生じなかった。

② 今回の検証では、現在のサービス水準※を維持したまま、直営に転換した場合の財政効果についても確認したが、全施設でコストアップすることが分かった。

※ 指定管理者が創意工夫して行う自主事業は除く

→ 直営に転換する場合、自主事業分のサービスを提供することなく(サービス料が減るのに)、コストアップとなることが分かった。

この理由だが、区職員が担うことが現実的でない業務(施設の修繕業務・清掃業務等)については委託経費がかかることになるが、その経費は指定管理料の積算と同様としているため、人件費が主なコストアップ要因であることが確認できた。

### (3) 施設運営に係る状況

#### ①サービスの向上に向けた取組

##### ア 人事の育成

職層・勤務年数等に応じた研修、施設の種別ごとに必要な専門技術を習得するための研修、人権研修など、様々な視点からサービス向上のための研修を実施している。

→ 各指定管理事業者が施設の種別に応じた人材育成について体制を整え、従業員の能力向上とより良いサービスの提供のために取り組んでいることがわかった。

##### イ 従業員の声を生かす取組

スタッフミーティング、定例的な研修や意見交換会、従事者へのヒアリングなど、従業員の声を生かすための取組が行われている。

→ 取組を通して、希望休の増加や職場環境の改善などが図られていることがわかった。

##### ウ 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

##### エ

##### オ

#### ②指定管理事業者と区との連携等

##### ア 火災や地震などの有事の際の区との役割分担

##### イ 有事の際の事業継続計画

##### ウ 情報公開の基準や考え方

### (4) 課題

これまで記載した通り、ほぼ全ての施設で導入前に想定していた効果があったといえるが、その一方で社会環境の変化等により、各施設において課題を抱えている。これらの課題には区としても今後早急に取り組んでいく必要がある。

#### ① 制度導入に伴い発生した課題

・区と指定管理者の協議を要するため、区直営の場合と比較し、情報公開、施設設備の修繕等休館を伴う工事、苦情・要望への対応・運営ルールの改善などに時間がかかる。

・  
・

#### ② 制度導入後の社会環境の変化により発生した課題

・コロナ影響

・光熱水費の高騰

・DX化



## 【第3章】従事者調査 編

### 1 調査の概要

#### (1) 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

#### (2) 調査の対象及び回答率

杉並区指定管理施設で従事している全従事者836人(※雇用形態は問わない)  
回答数数 299 件 回答率約 36.5%

#### (3) 調査実施期間

令和4年12月1日から12月21日まで

#### (4) 調査方法

- ・区から指定管理者を通じ対象者へ周知
- ・対象者は、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)で回答

## 2 調査結果等

主な調査結果等は次のとおりです。

※「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

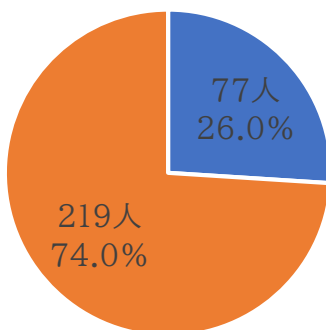
※施設種別ごとの従事者数の内訳は次の表のとおり(R4.4月時点)。なお、今回の調査においては、回答した従事者を特定しない意図から、施設種別ごとの集計は行っていない。

	正規社員	正規社員以外
集会施設	25人	82人
スポーツ施設	33人	315人
図書館	76人	115人
保育園	75人	35人
杉並芸術会館	14人	53人
大田黒公園	0人	11人
高齢者活動支援センター	0人	2人
合計	223人	613人

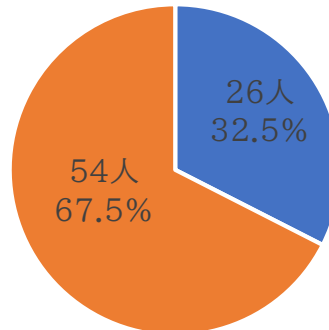
### 2-1 従事者の状況

#### (1)性別(n=296人)

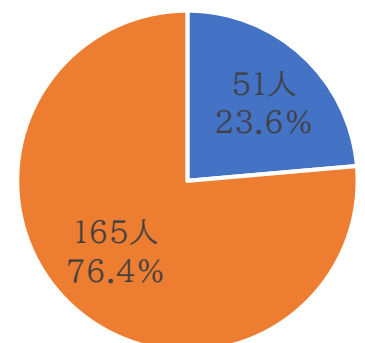
##### ①従事者全体



##### ②正規社員



##### ③正規社員以外

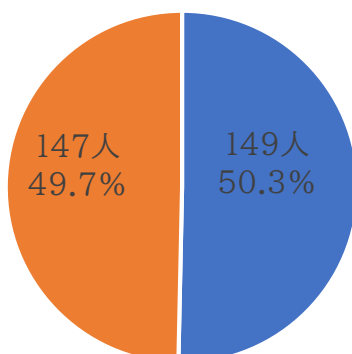


■ 男性 ■ 女性

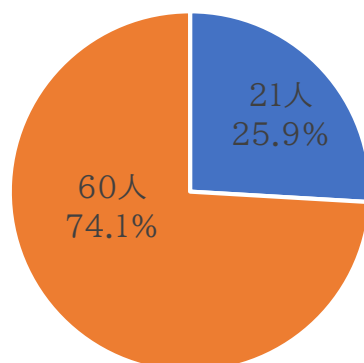
従事者全体の74%が女性である。就業形態でみると、正規社員以外の女性割合は、正規社員の女性割合を約11ポイント上回っている。

#### (2)居住地(n=296人)

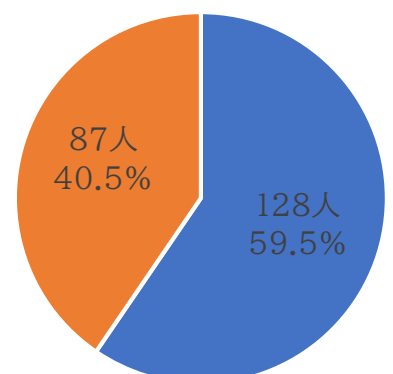
##### ①従事者全体



##### ②正規社員



##### ③正規社員以外

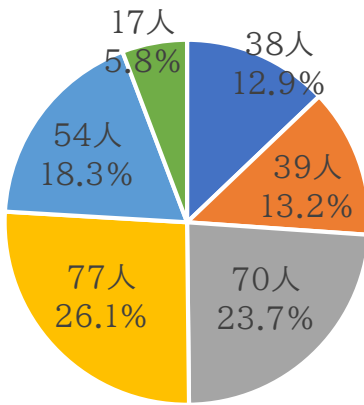


■ 杉並区 ■ 杉並区以外

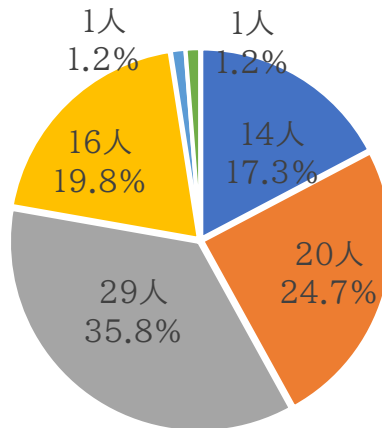
杉並区を居住地とする従事者は概ね半数である。就業形態別でみると、正規社員では杉並区を居住地とする従事者が25.9%に留まるが、正規社員以外では59.5%と正規社員の割合を大きく上回る。

(3) 年齢 (n=295 人)

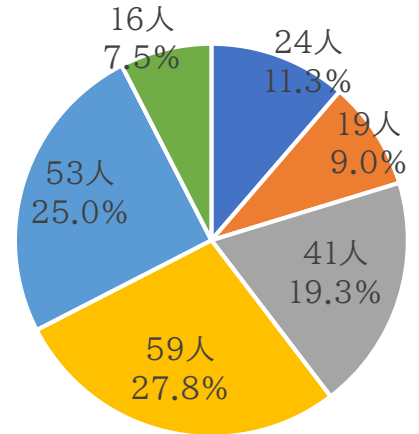
①従事者全体



②正規社員



③正規社員以外

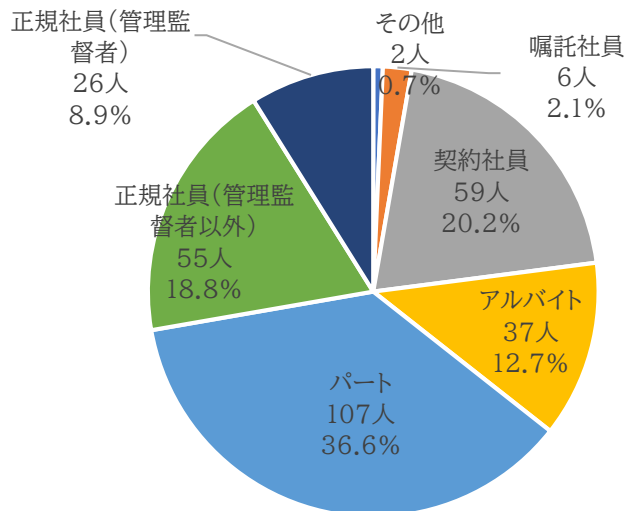


■ 30歳未満 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代以上

従事者全体でみると、40代・50代が約半数を占める。50代以上の従事者は、正規社員が22.2%であるのに比べ、正規社員以外は60.3%と正規社員と比較して、年齢層が高いことが伺える。

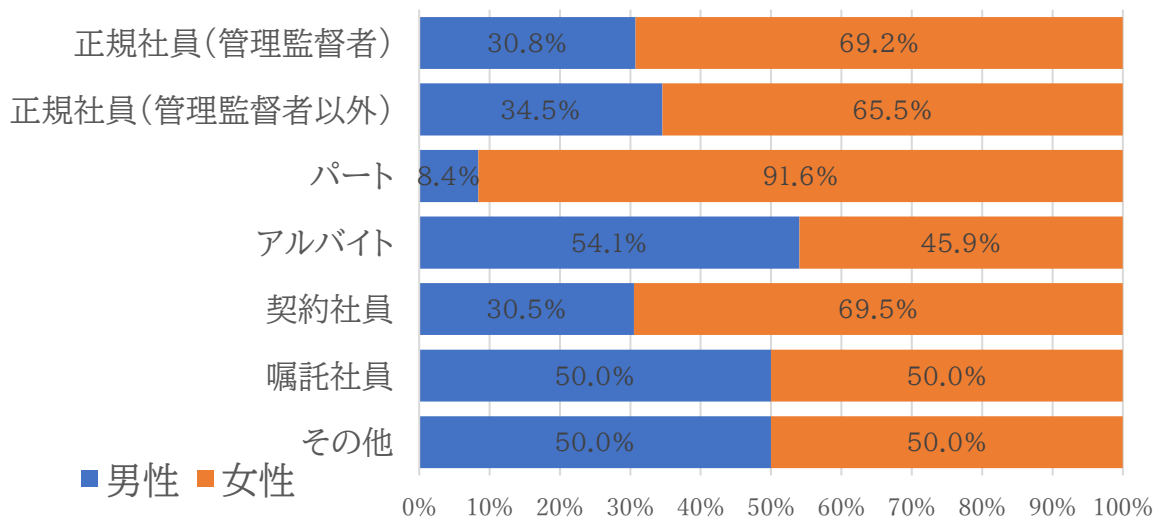
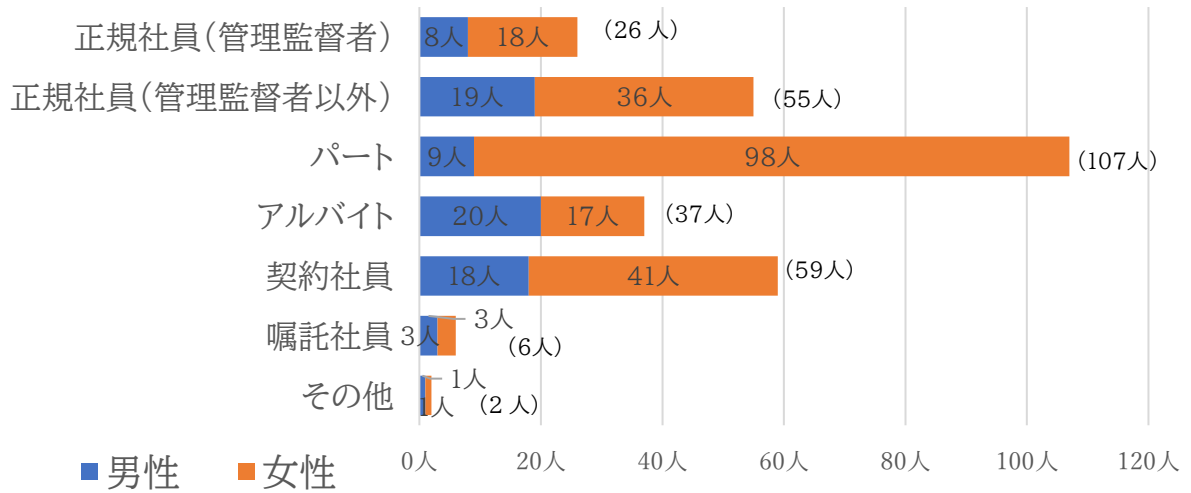
2-2 就業形態等

(1) 就業形態 (n=292 人)



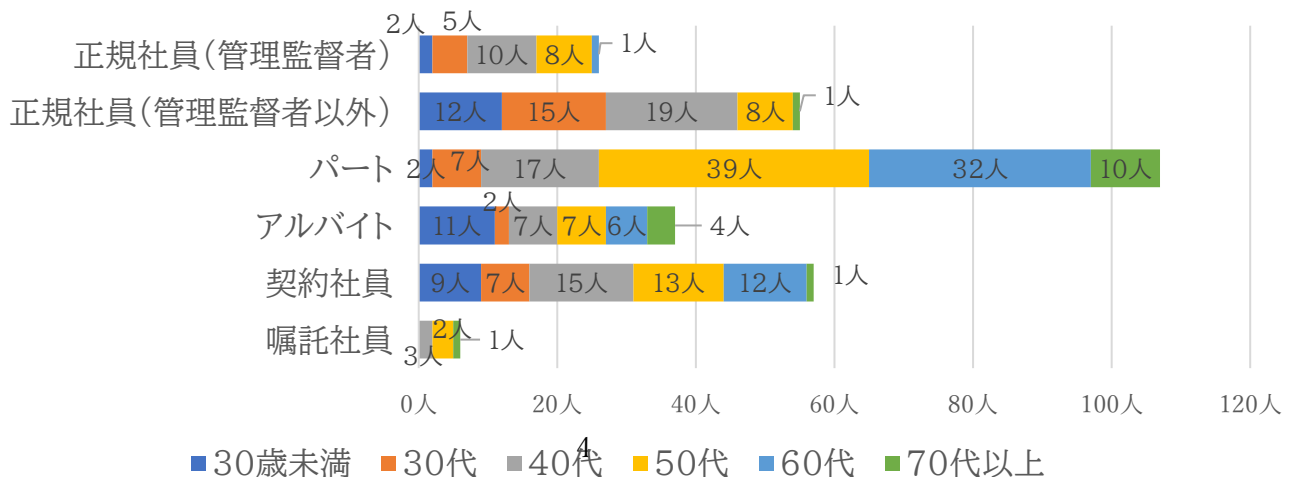
## (2) 就業形態内訳

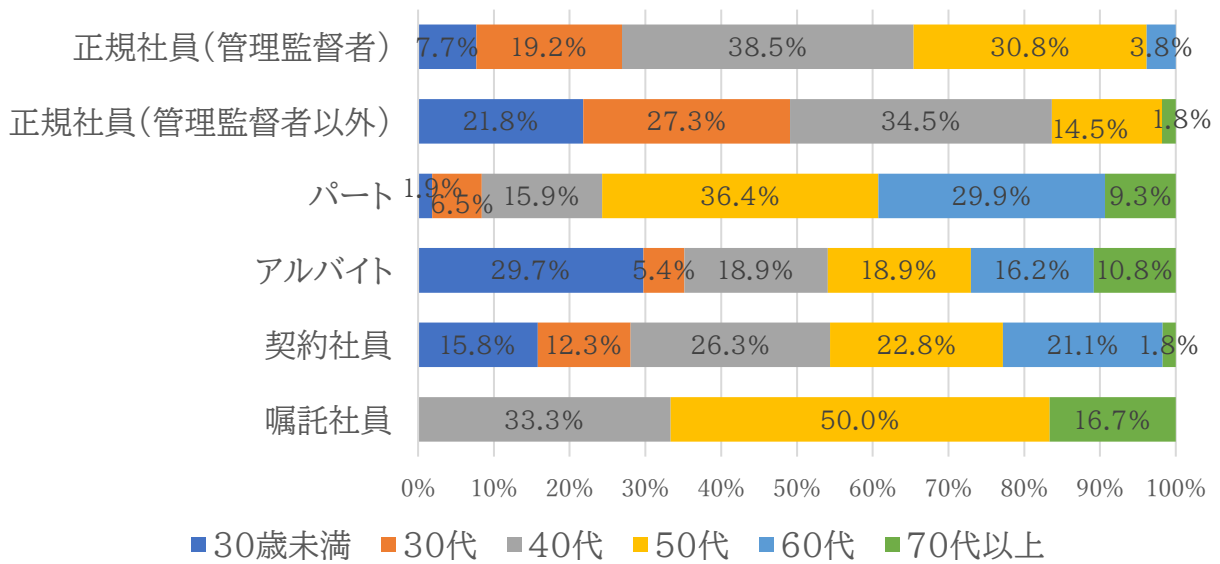
### ① 男女比率



従業員のうち、正社員以外が約75%と多くを占めている。就業形態としては、パートが最も多い。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。特にパートは91.6%が女性である。

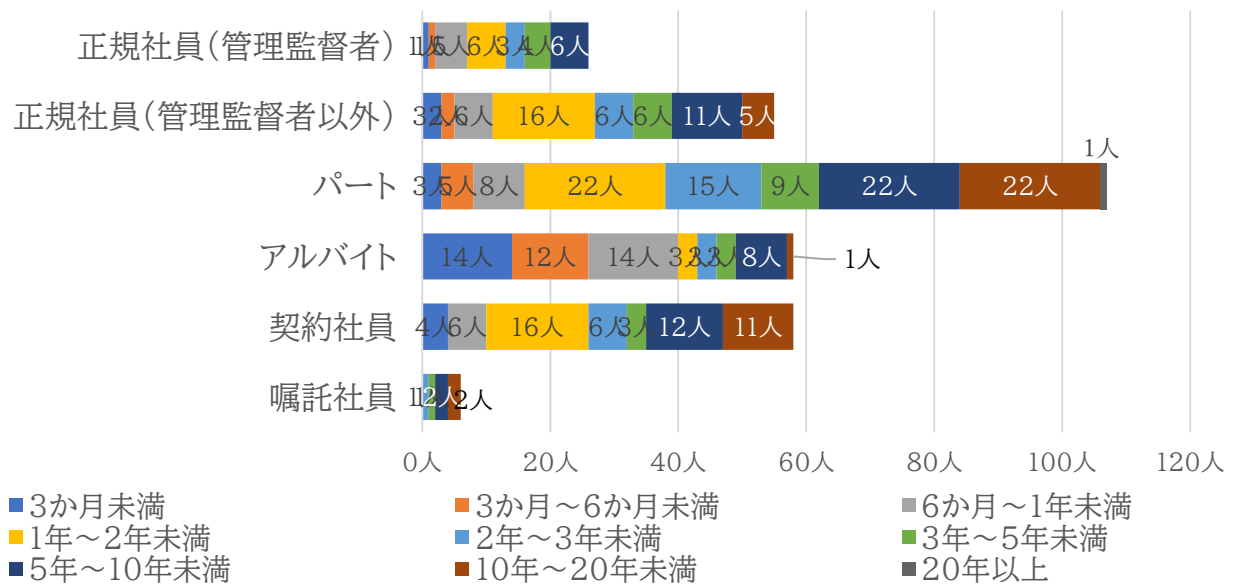
### ② 年齢構成

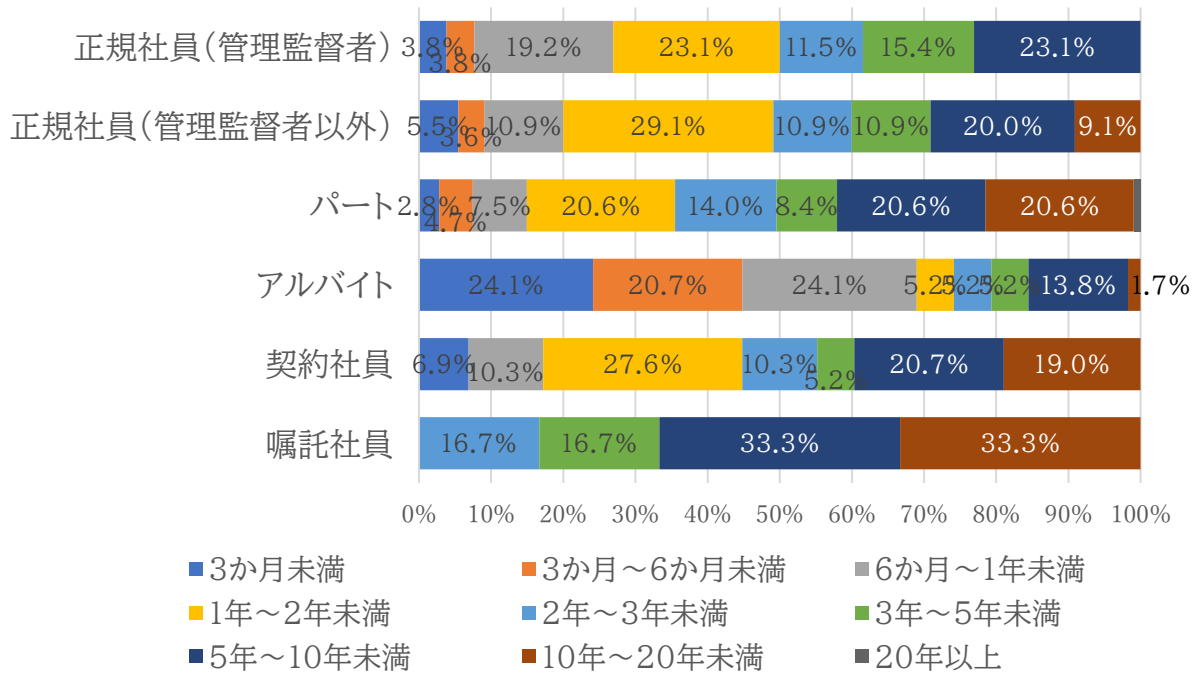




就業形態別の年齢構成をみると、パートが50代以上の割合が75.7%となり、他の就業形態と比べ、年齢層が高いことがわかる。

### ③就業形態別の現施設における勤続年数





アルバイトは勤続年数が短い傾向にある。パートは3年以上勤務の割合が約50%、10年以上勤務が約21%であり、勤続年数が長い傾向にある。

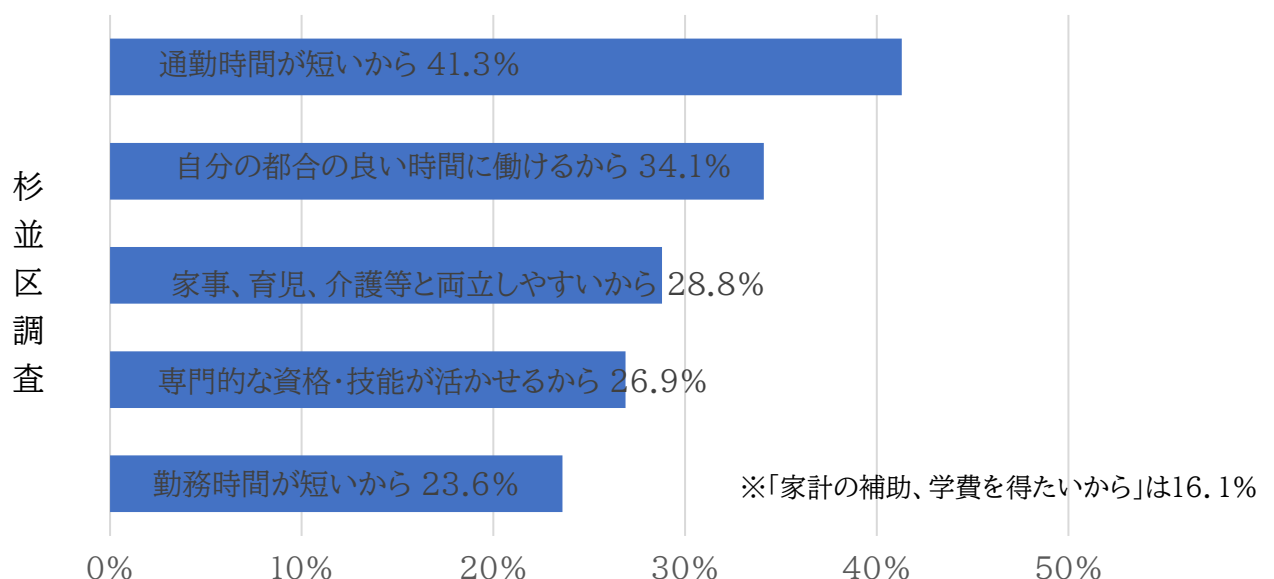
### 2-3 就業形態に対する意識等

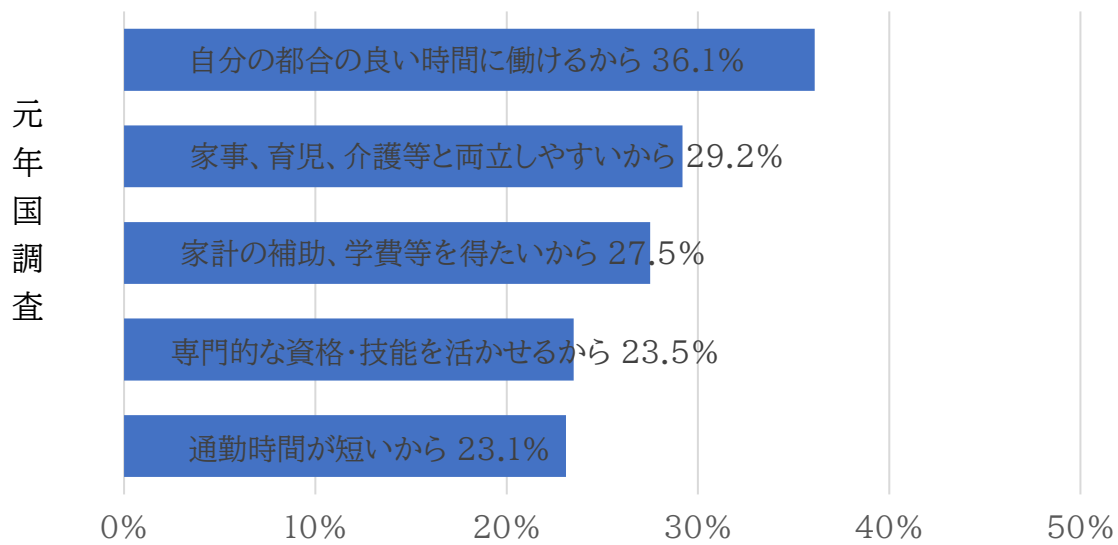
就業形態に対する考え方等について、厚生労働省調査(「令和元年就業形態の多様化に関する総合調査」以下「元年国調査」という。)との比較で示しています。

※国調査対象

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%

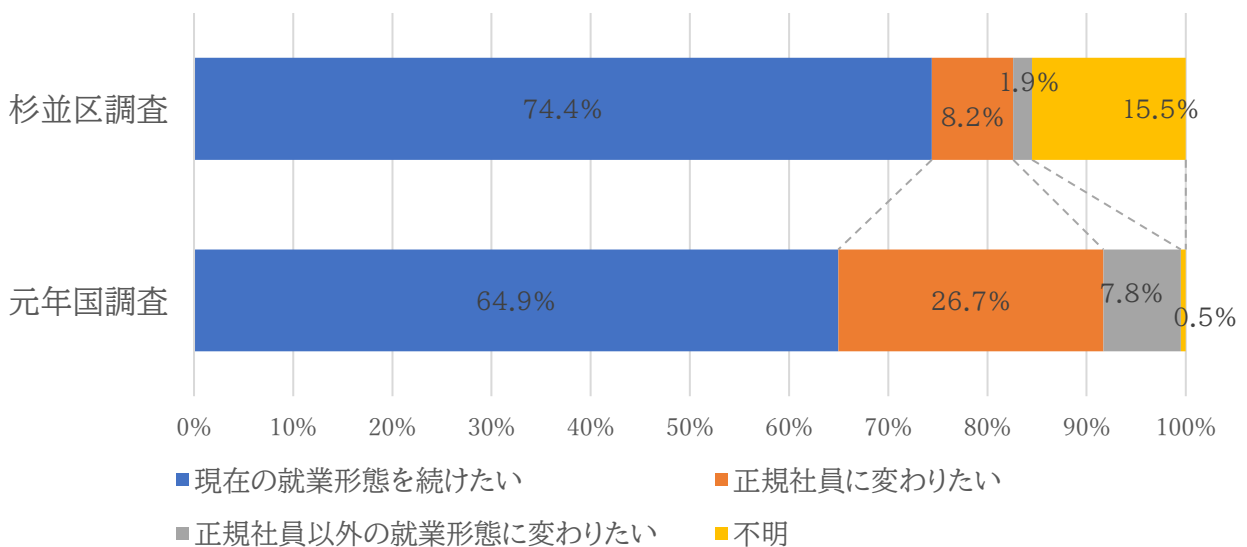
- (1) 正規社員以外の従事者が現在の就業形態を選んだ理由(複数回答3つまで)  
 (各就業形態の労働者のうち、回答のあった労働者=100%)(n=211人)





国調査と比べ、区調査では「通勤時間が短い」との理由が2倍弱となっている。  
「家計の補助、学費等が得たいから」は、国調査では27.5%であったが、区調査では16.1%であった。

(2) 今後も会社で働きたいとする正社員以外の労働者の働き方の希望



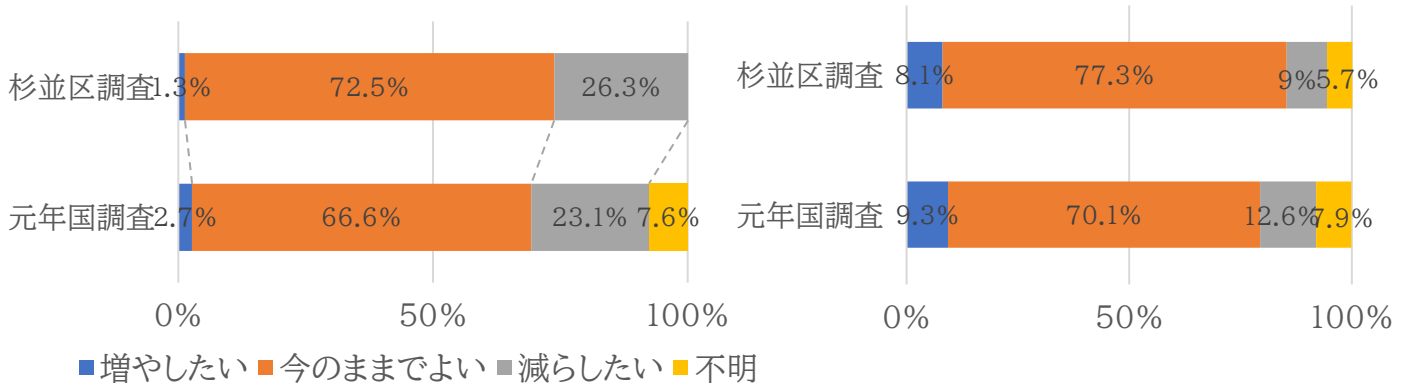
元年国調査と比べると、杉並区調査では、「現在の就業形態を続けたい」が約10ポイント高い一方、「正規社員に変わりたい」は約15ポイント低くなっている。

「正規社員に変わりたい」と回答した方が正規社員になりたい理由は、杉並区調査、元年国調査ともに、「正規社員の方が雇用が安定しているから(区調査:76.5%、国調査73.5%)」が最も高く、次いで「より多くの収入を得たいから(区調査64.7%、国調査71.5%)」となっている。

(3) 実労働時間数に関する意識

① 正規社員

② 正規社員以外



正規社員及び正規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。

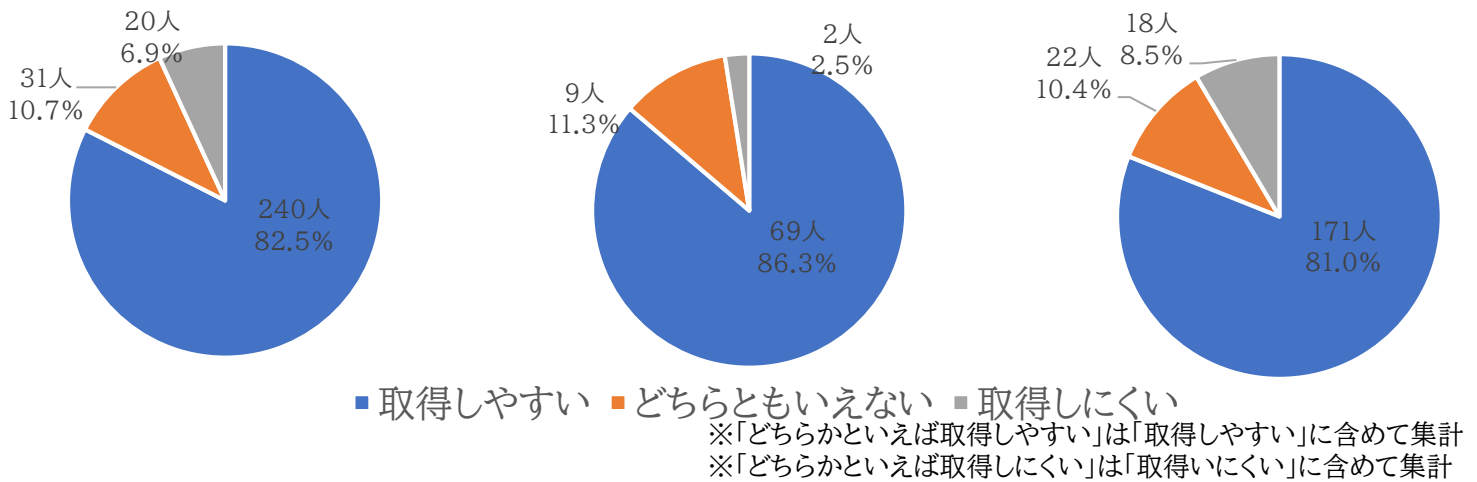
2-4 働きやすさ等

(1) 希望する日の休みの取得のしやすさ

① 従事者全体

② 正規社員

③ 正規社員以外

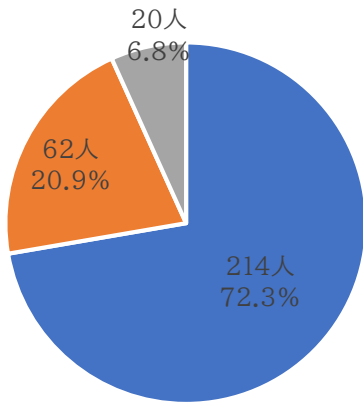


正規社員及び正規者以外ともに、希望する日に休みがとりやすいが8割を超えているが、正規社員以外は、正規社員より約5ポイント低くなっている。

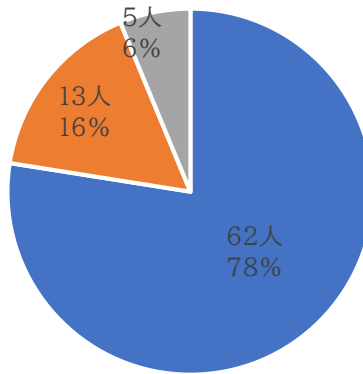


(2) 職場での悩みなどの会社内での相談のしやすさ

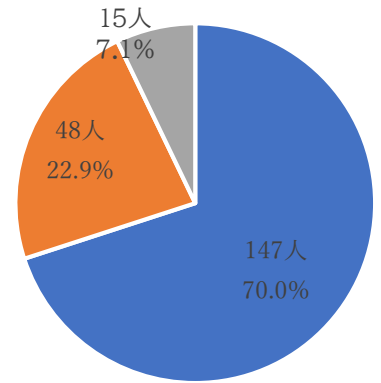
① 従事者全体



② 正規社員



③ 正規社員以外



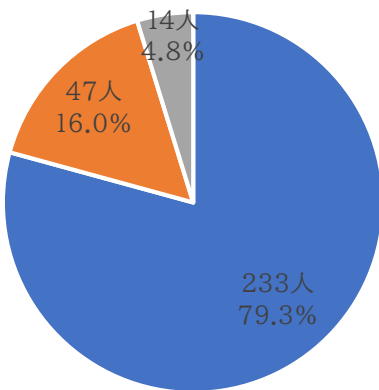
■ 相談しやすい ■ どちらともいえない ■ 相談しにくい

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

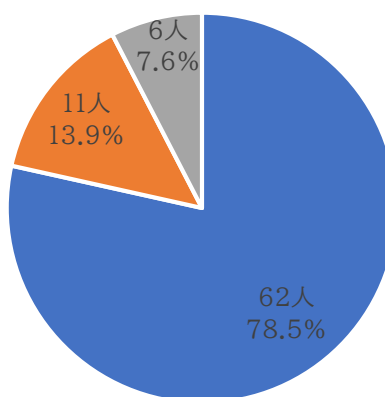
正規社員及び正規以外の社員ともに、社内で相談がしやすいが7割を超えているが、正規社員以外は、正規社員より8ポイント低くなっている。

(3) 働きやすさの総合的な評価

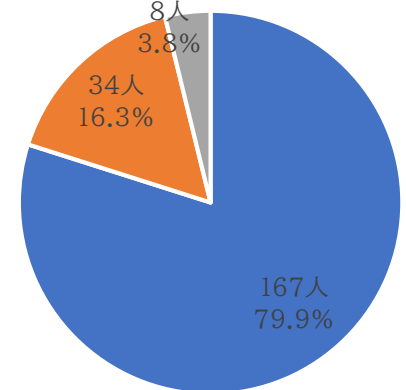
① 従事者全体



② 正規社員



③ 正規以外社員

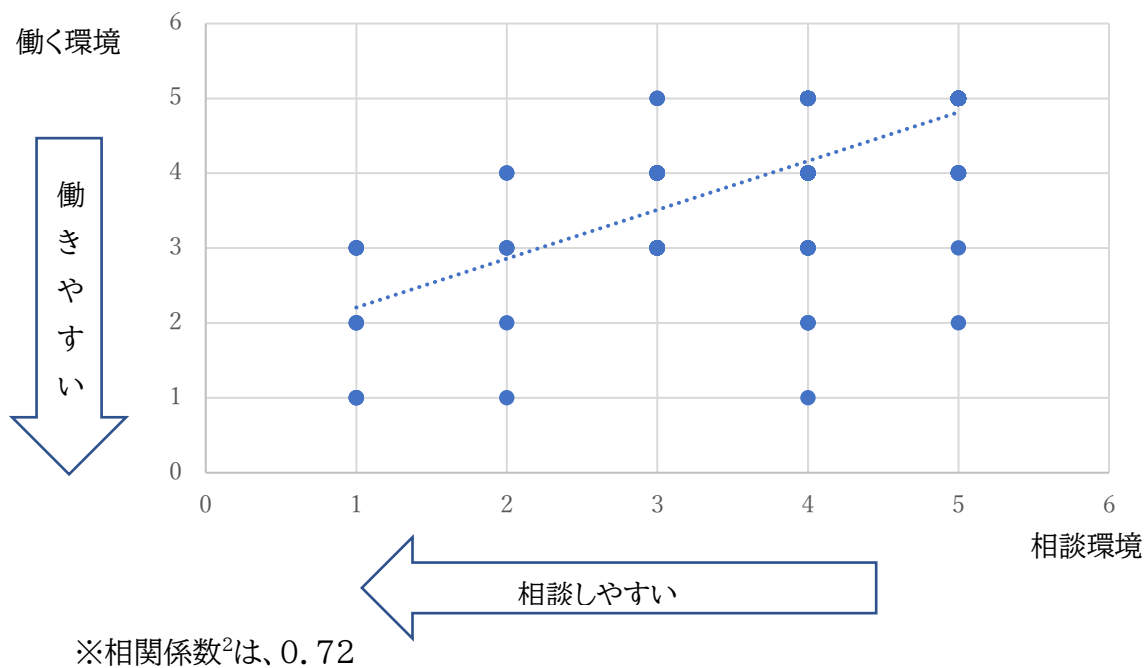


■ 働きやすい ■ どちらともいえない ■ 働きにくい

※「どちらかといえば働きしやすい」は「働きしやすい」に含めて集計  
 ※「どちらかといえば働きにくい」は「働きにくい」に含めて集計

正規社員及び正規以外の社員ともに、働きやすさが約8割となった。

(4) 働く環境と相談環境の相関関係<sup>1</sup>



働きやすさと相談できる職場環境は、非常に強い相関関係にある。職場の悩みなどを会社で相談しやすい人ほど、働きやすさが高くなっている。

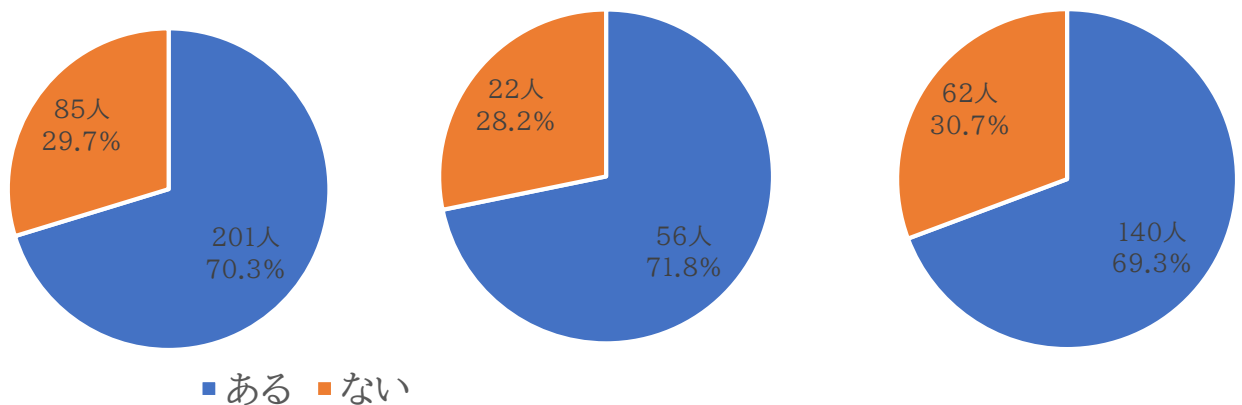
2-5 働きがいについて

(1) 課題や改善点を現場責任者に伝える機会や環境はあるか

①従事者全体(n=286人)

②正規社員(n=78人)

③正規社員以外(n=202人)



<sup>1</sup> 相関関係とは、2つの事柄が関わり合う関係のことであり、特に統計学では一方の数値が増加すると、もう一方の数値が減少または増加する関係のこと

<sup>2</sup> 二つの変数の関係を表す係数のこと。相関係数が1に近いほど、相関関係が強く、0.7以上は強い相関関係にあると判断できる

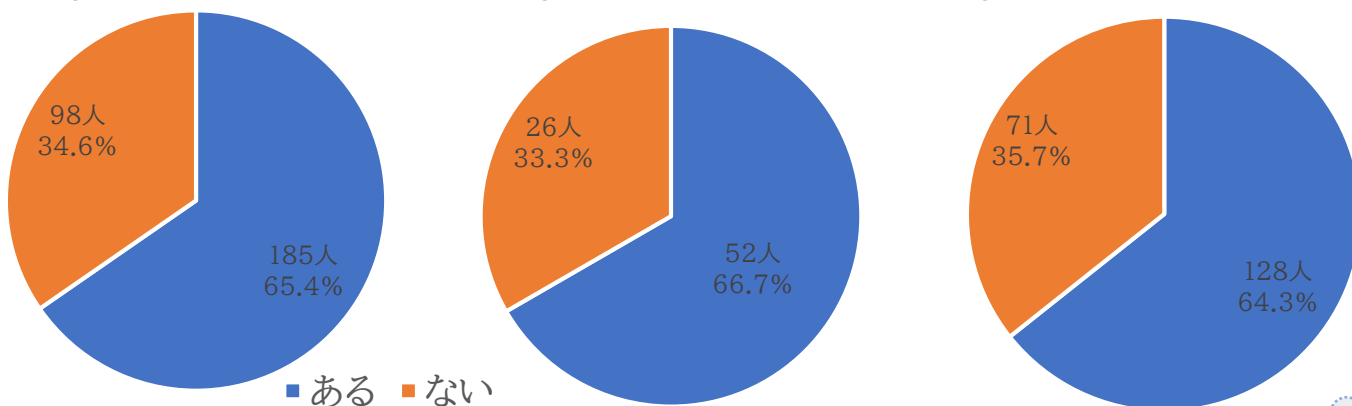
約7割の従事者が課題等を現場責任者に伝える機会等があると回答した。就業形態の違いによる大きな差はなかった。

(2) 自分また他の従事者が提案した課題や改善点が現場運営に活かされたことがあるか

① 従事者全体

② 正規社員

③ 正規社員以外



〔現場運営に活かされた事例〕

従事者調査では、提案した改善点等が活かされた事例が多数、寄せられました。

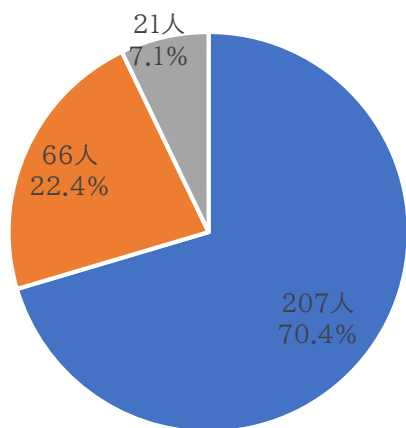
- ・日常的に実施(皆で話しながら改善、改善された点はたくさんある、月一度の全員参加型ミーティングで解決策を模索)
- ・作業の効率化や見直し(デジタル活用、業務分担の改善、マニュアル改定、避難訓練等の機会の増加、従事者の意見を聞く機会の設置など)
- ・利用者目線での見直し(小さい文字の説明は写真等を併記、レイアウトやサイン変更、提供するサービスの工夫など)

6割強の従事者が、改善等の提案が活かされていると回答しています。

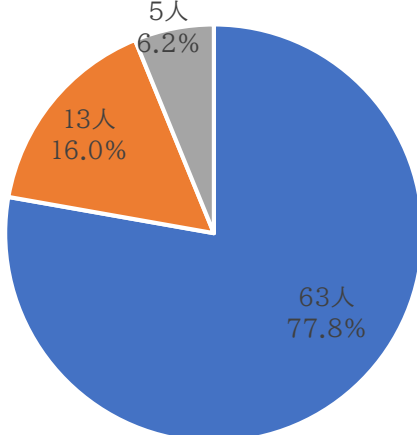
また、自由記載欄には、日常的にそうした機会があるとの記載が複数ありました。

(3) 自律的<sup>3</sup>に働ける職場であるか

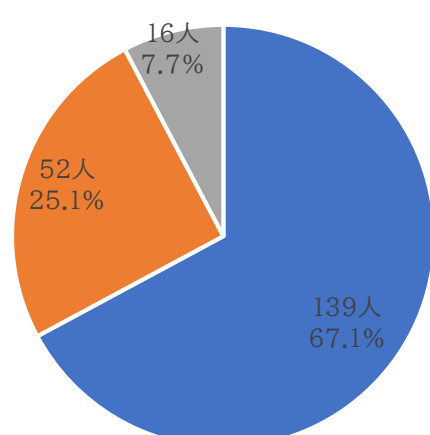
① 従事者全体



② 正規社員



③ 正規社員以外



■ そう思う ■ どちらともいえない ■ そう思わない

※「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

〔自律的に働ける職場と思わない理由〕

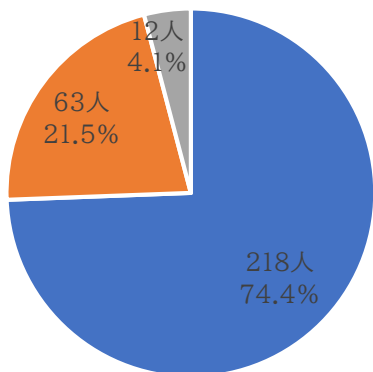
次のとおり、自律的に働ける職場と思わないと理由が挙げられました。

- ・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
- ・新しいやり方は上司が受け入れない
- ・アルバイトやパートだから など

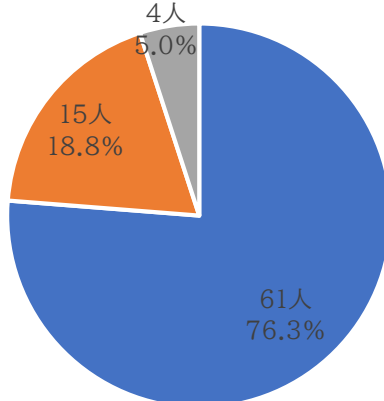
自律的に働ける職場と感じている従事者は、正規社員で77.8%、正規社員以外の従事者で67.1%と正規職員が約10ポイント高かった。

(4) 仕事のやりがいについて

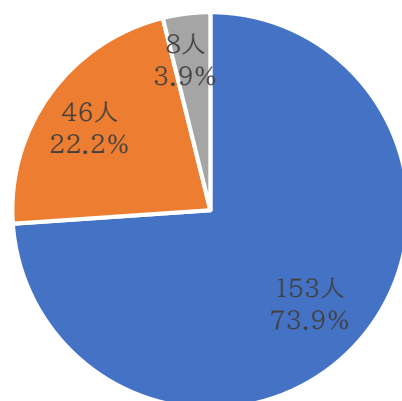
① 従事者全体



② 正規社員



③ 正規社員以外

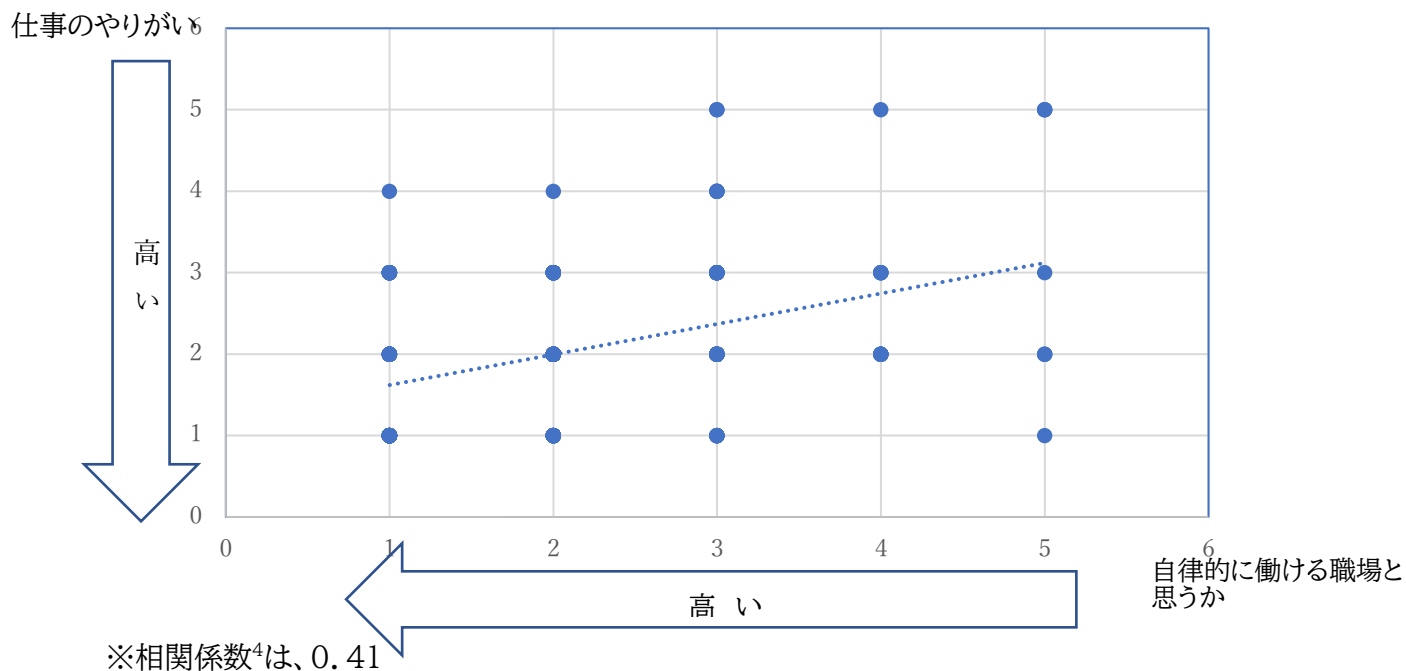


■ 感じる ■ どちらともいえない ■ 感じない

就業形態に関わらず、7割強程度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。

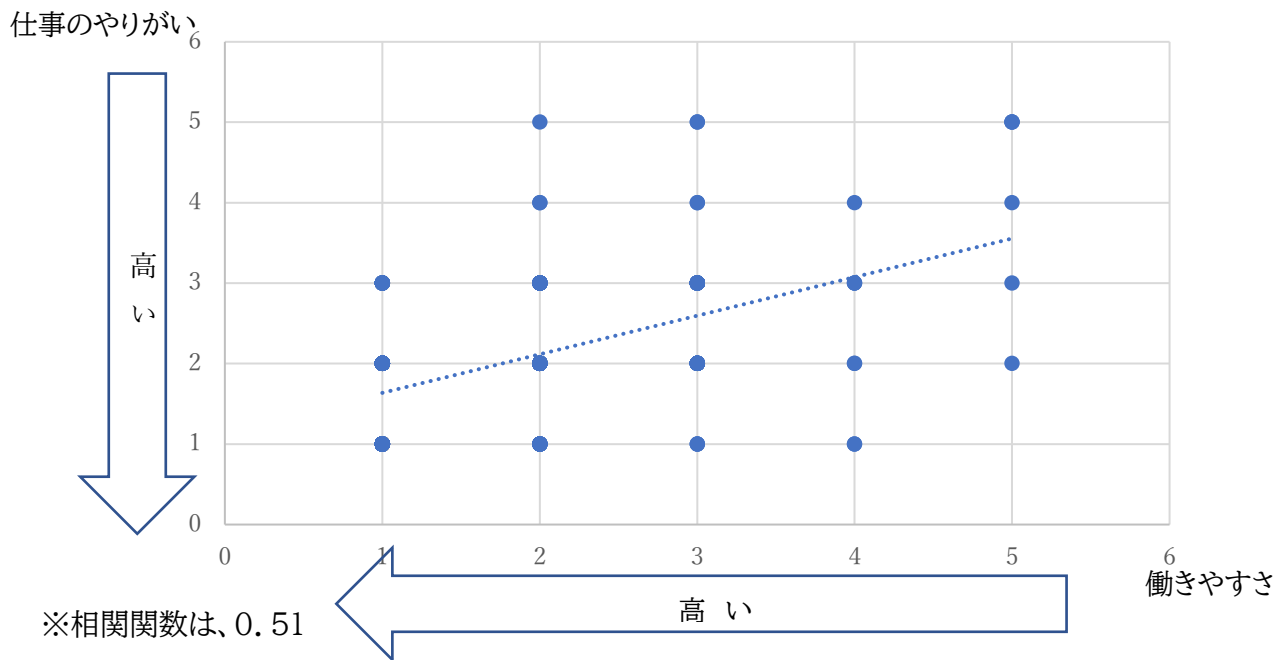
<sup>3</sup> 担当業務の進め方を自分で計画できる。担当業務に関することを自分で決定できる等

(5)仕事のやりがいと自律的に働ける職場との相関関係



自律的に働ける職場と感じているかと、仕事のやりがいは、かなり相関関係があることが分かった。

(6)仕事のやりがいと働きやすさの相関関係



<sup>4</sup> 二つの変数の関係を表す係数のこと。相関係数が1に近いほど、相関関係が強く、0.4~0.7は、かなり相関関係があると判断できる。

働きがいのある職場であるかと、仕事のやりがいは、かなり相関関係があることが分かった。

## 2-6 ハラスメントについて

### 3 第3章まとめ

従事者調査を通じて、以下の状況が明らかとなった。

#### 3-1 従事者の状況

- (1) 女性の従事者の割合は、従事者全体の74%と比べ、正規社員以外では76.4%と高いことが分かった。
- (2) 従事者の半数の居住地が杉並区であるが、正規社員以外では59.5%と割合が高くなることが分かった。
- (3) 年齢構成をみると、50代以上の従事者は、正規社員が22.2%であるのに比べ、正規社員以外では、60.3%と年齢層が高いことが伺える。
- (4) こうしたことから、指定管理者施設は、特に杉並区居住の50代以上の区民の働く場の一つであることが想定できる。

#### 3-2 就業状況等

- (1) 就業状況ではパートが36.6%と最も多く、また、パートのうち91.6%を女性が占めていることが分かった。
- (2) 年齢構成をみると、パートの50代以上の割合が75.7%と高いことが分かった。
- (3) パートは3年以上の勤務割合が約50%、10年以上の勤務割合が約21%と勤務年数が長い傾向にある。
- (4) こうしたことから、指定管理施設は、特に50代以上の女性がパートとして長く勤務できる職場の一つであることが想定できる。

#### 3-3 就業形態に対する意識等

国の調査と比較することにより、以下の状況が明らかになった。

- (1) 正規社員以外の従事者は、通勤時間が短いことから勤務している傾向が高い一方、家計の補助や学費等を得るための勤務は低い傾向にあることが分かった。
- (2) 正規社員以外の従事者が、今後も継続して勤務したいと希望する割合が高い傾向にあることが分かった。

#### 3-4 働きやすさ

- (1) 希望する日に休暇が取得しやすいと感じる従事者が8割以上であることが分かった。
- (2) 職場での悩みを会社内で相談しやすい環境であることが分かった。また、相談しやすいと感じてい

る人ほど、働きやすい職場と感ずることが分かった。

- (3) 休暇の取得のしやすさ、会社内で相談しやすい環境共に、正規社員より正規社員以外の従事者が5～8ポイント少ないことが分かった。
- (4) 働きやすさの総合的な評価では、正規社員及び正規社員以外の社員が共に約80%と高く、正規社員の方が1ポイント程度低い結果となった。

### 3-5 働きがいについて

- (1) 従事者が課題や改善点を現場責任者に伝える機会や環境は約7割の従事者があると回答している。一方で、提案した改善等が活かされたことがある従事者は、正規社員及び正規社員以外の従事者ともに、6割台に留まっている。
- (2) 自律的に働ける職場と感ずる従事者は、正規社員と比べ、正規社員以外の従事者は約10ポイント低かった。また、思わないと回答した理由では、マニュアルに沿った業務、パート、アルバイトだからとの意見があった。
- (3) 自律的に働ける職場と感ずている従事者や働きやすい職場と感ずている従事者は、仕事のやりがいを高く感ずる傾向にある。

### 3-6 ハラスメントについて

### 3-7 今後の課題等

- (1) 指定管理者施設は、杉並区居住の50代以上の区民、特に女性が、身近な職場として長く勤務が可能である。こうした利点をさらに伸ばしていくためにも、今後は、区民の雇用の確保の観点から指定管理者制度を改善していくことを念頭に入れる必要がある。
- (2) 職場での悩みなどが会社で相談しやすいと働きやすいと感ずる傾向にあることから、指定管理者は、これまで以上に相談体制等の強化を検討する必要がある。
- (3) 今回の調査から、指定管理者制度導入施設は、正規社員及び正規社員以外の従事者ともに、働きやすい職場であることが分かったが、正規社員と比較すると、正規社員以外の従事者は「希望する日の休みの取得のしやすさ」「職場の悩みなどの会社内での相談のしやすさ」が低い傾向にあることから、指定管理者として改めて、配慮をする必要がある。
- (4) 従事者の仕事のやりがいを高めるためには、自律的に働くことができ、働きやすいと感ずられる職場としていく必要がある。特に、正規職員以外の従事者は正規社員と比較して、仕事のやりがい、自律的に働けると感ずる割合が少ない点に、留意する必要がある。
- (5) 区がハラスメントゼロを目指している中で、一定数のハラスメントが確認できたため、今後の更なる対応が必要である。

## 【第4章】区民調査・利用者調査 編

### 1 調査の概要

#### (1) 調査の目的

区民・利用者が施設を利用する・しない理由、施設の利用頻度、満足度等に関する状況を正確に把握することを目的とする。

#### (2) 調査の対象

- ①区民調査 : 杉並区民
- ②利用者調査: 指定管理施設の利用者

#### (3) 調査対象数、回答数及び回答率

- ①区民調査 : 対象数: 3,000(無作為抽出)  
回答数: 786  
回答率: 26.2%
- ②利用者調査: 対象数: 約 2,750(各施設ごとに任意でアンケート用紙を配布)  
回答数: 1,346  
回答率: 約 48.9%

#### (4) 調査の実施期間

- ①区民調査 : 令和5年1月 16 日から2月6日まで
- ②利用者調査: 令和5年2月8日から2月 28 日まで

#### (5) 調査事項

- ①区民調査 : 性別・年齢/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等
- ②利用者調査: 性別・年齢・住まい/利用頻度/各施設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等

※詳細は巻末の資料編に記載

#### (6) 調査方法

- ①区民調査 : 区から無作為抽出した区民へアンケート用紙送付  
対象者が回答した用紙を返信用封筒にて郵送又は Logo フォームで回答
- ②利用者調査: 指定管理者制度導入施設ごとに利用者に任意でアンケート用紙を配布  
対象者が回答した用紙を各施設で回収

#### (7) 調査機関

杉並区政策経営部企画課

#### (8) その他

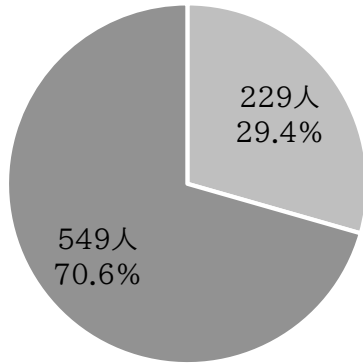
- ・「回答しづらい場合は無回答も可」としているため、各設問の回答数は全体の回答数と一致しない
- ・統計表の割合の数値は、小数点第二位を四捨五入しているため、内訳の和が必ずしも 100%と一致しない



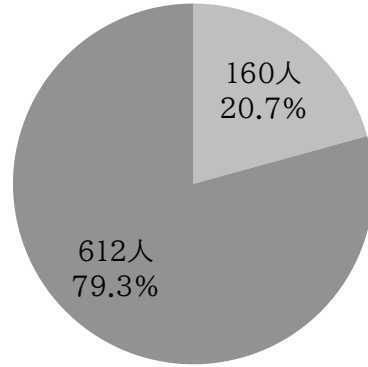
## 2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

### 2-1 集会施設

(1) 利用の有無(指定管理施設)(n=778人)  
区民アンケート:問3



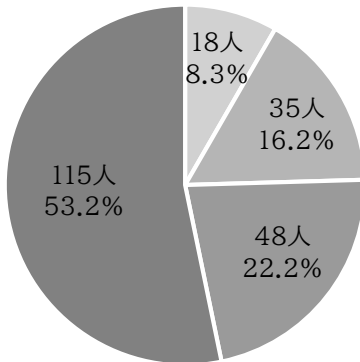
利用の有無(それ以外の施設)(n=772人)  
区民アンケート:問9



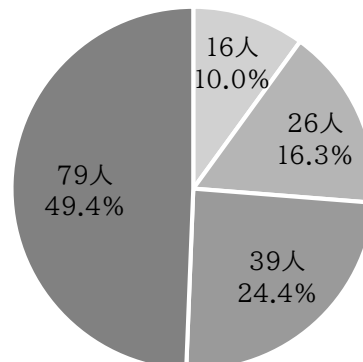
■ ある  
■ ない

集会施設の利用は、指定管理施設を利用した人(29.4%)の方が、それ以外の施設を利用した人(20.7%)より多かった。

(2) 利用頻度(指定管理施設)(n=216人)  
区民アンケート:問4



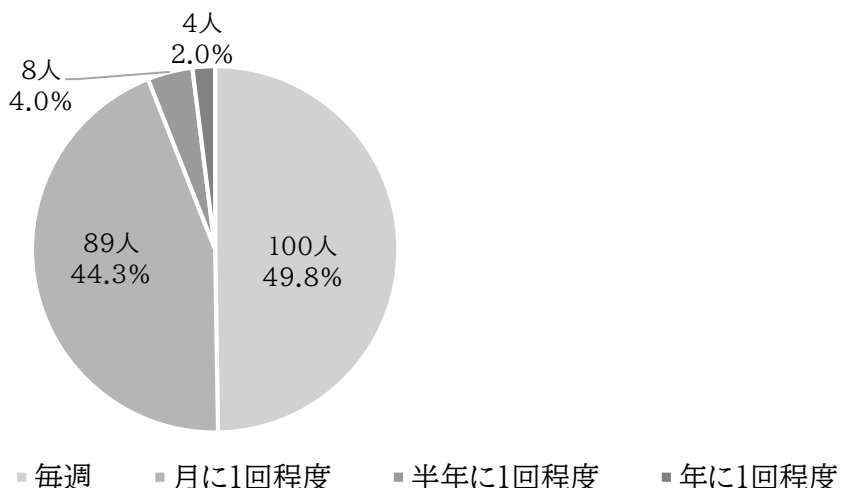
利用頻度(それ以外の施設)(n=160人)  
区民アンケート:問10



■ 毎週 ■ 月に1回程度 ■ 半年に1回程度 ■ 年に1回程度

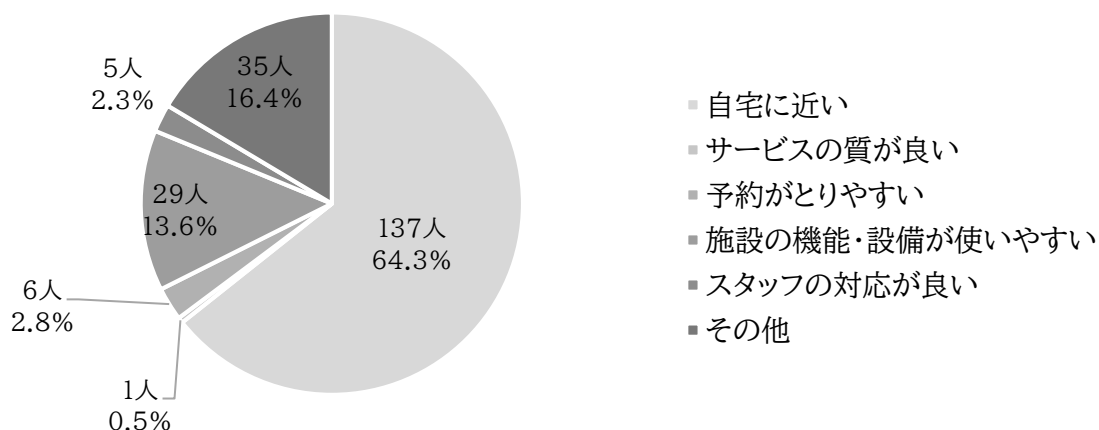
<参考> 指定管理者制度導入の集会施設で配布した利用者調査による利用頻度(n=201人)

利用者アンケート:問4

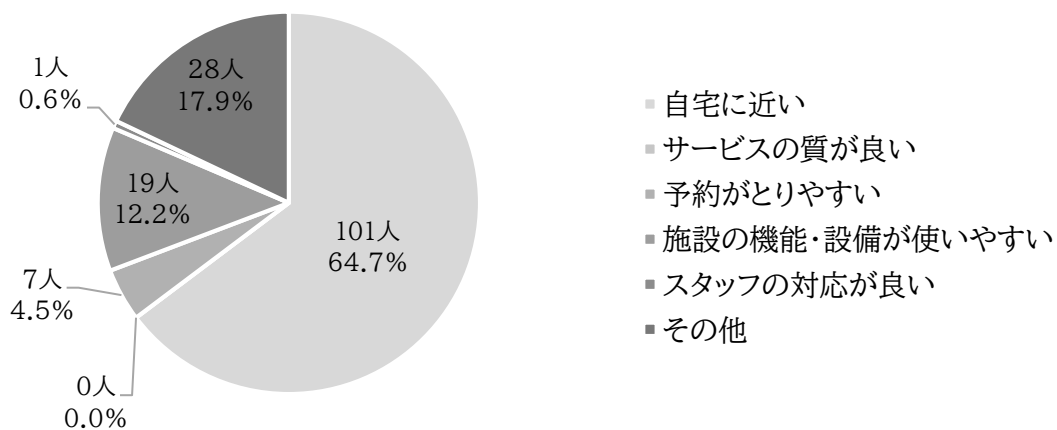


集会施設の利用頻度は、指定管理者制度導入にかかわらず、「年に1回程度」が最多だった。  
また、集会施設で行った調査では、「毎週」が最多だった。

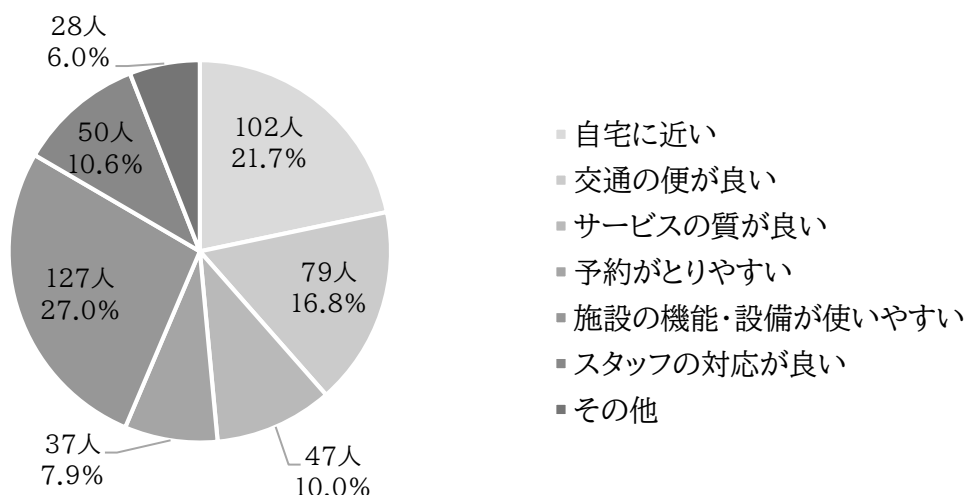
(3) 利用で重視する点(指定管理施設) (n=213人) 区民アンケート:問5



利用で重視する点(それ以外の施設)(n=156人) 区民アンケート:問11

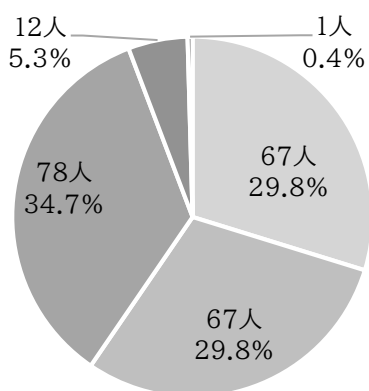


<参考> 指定管理者制度導入の集会施設で配布した利用者調査による利用で重視する点  
 (n=191人) 利用者アンケート:問5

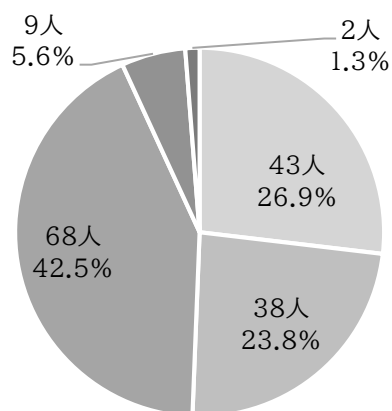


集会施設の利用で重視する点は、  
 指定管理者制度導入にかかわらず、「自宅に近い」が最多だった。  
 また、集会施設で行った調査では、「施設の機能・設備が使いやすい」が最多だった。

(4) 満足度(指定管理施設) (n=225人)  
 区民アンケート:問6

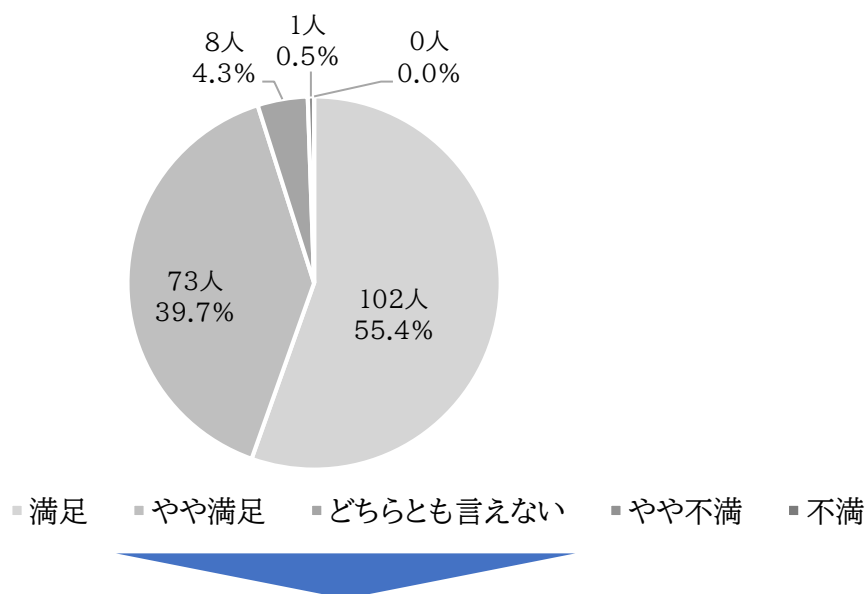


満足度(それ以外の施設) (n=160人)  
 区民アンケート:問12



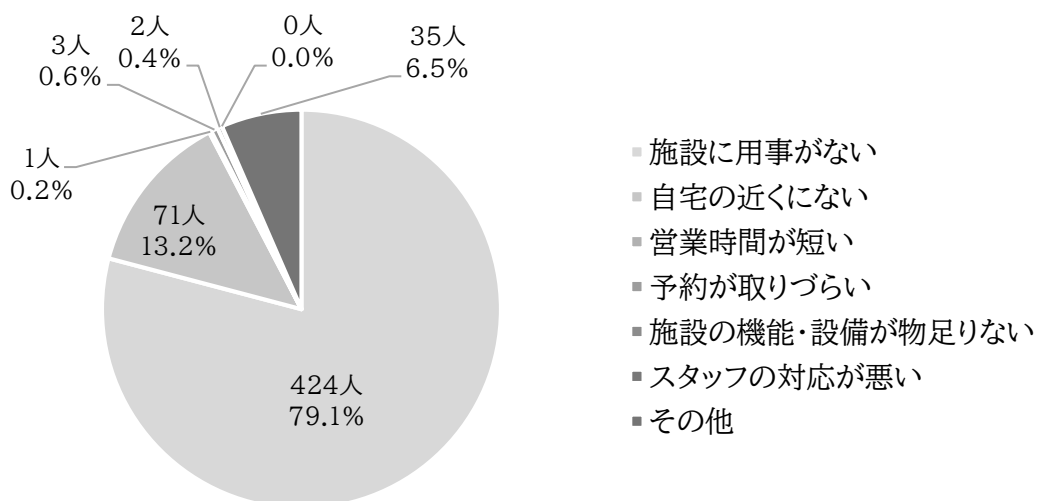
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満

<参考> 指定管理者制度導入の集会施設で配布した利用者調査による満足度(n=184人)  
 利用者アンケート:問10

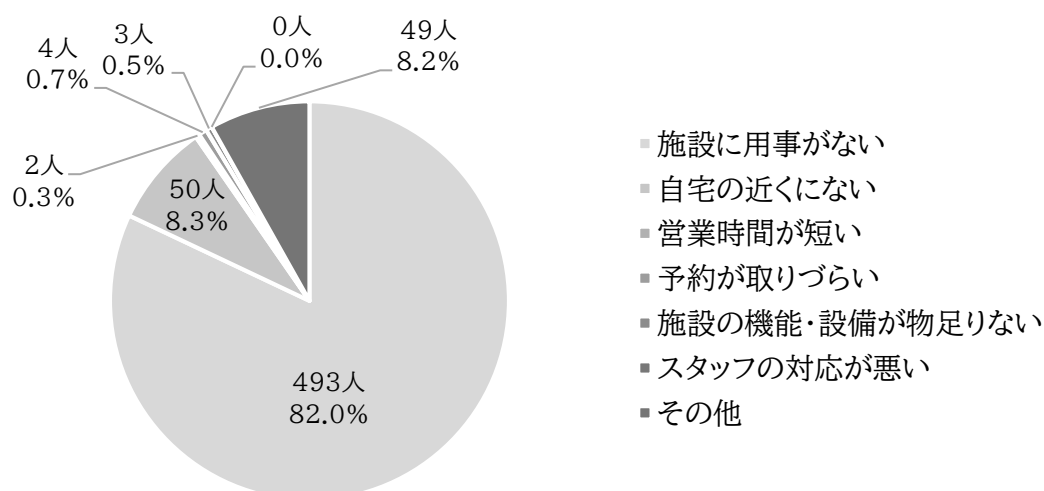


集会施設の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が半数を超えているが、指定管理施設(59.6%)の方が、それ以外の施設(50.7%)より多かった。  
 また、集会施設で行った調査では、肯定的な評価は95.1%だった。

(5) 利用したことがない理由(指定管理施設) (n=536人) 区民アンケート:問8



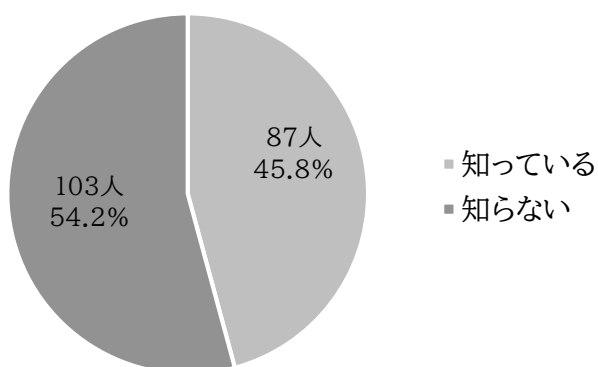
利用したことがない理由(それ以外の施設)(n=601人) 区民アンケート:問14



集会施設を利用したことがない理由は、  
指定管理者制度導入にかかわらず、「施設に用事がない」が最多だった。

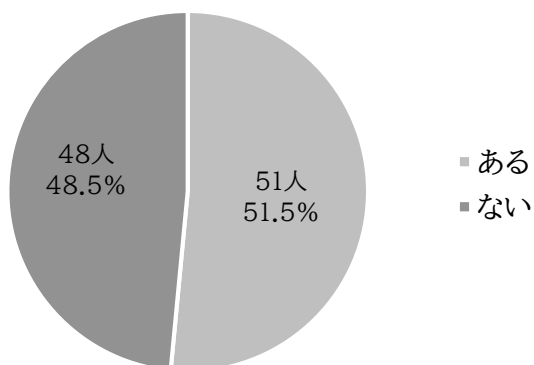
(6) <参考> 指定管理施設の自主事業の認知度(n=190人) 利用者アンケート:問6

※ 指定管理者制度導入の集会施設では、カフェ運営、イベント(「60歳からの音楽教室」など)、プログラム(美術・歴史講座など)、テレワークブースの設置などを自主事業として行っている。



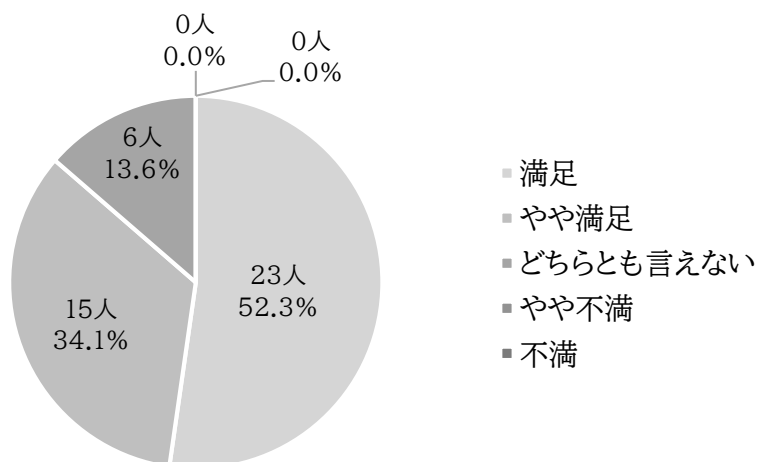
集会施設の自主事業の認知度は、45.8%だった。

(7) <参考> 指定管理施設の自主事業の利用の有無(n=99人) 利用者アンケート:問7  
※(6)で「知っている」と回答した人への質問項目。



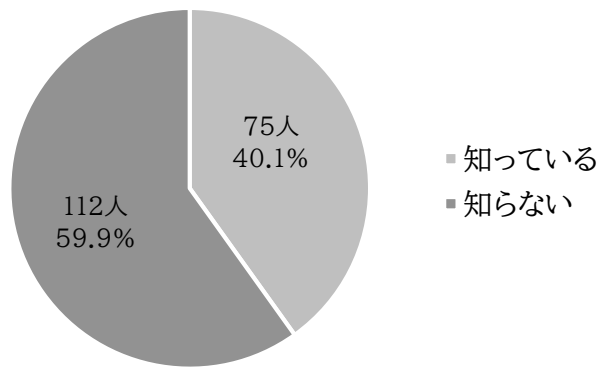
集会施設の自主事業を利用した人は、51.5%だった。

(8) <参考> 指定管理施設の自主事業の満足度(n=44人) 利用者アンケート:問8  
※(7)で「ある」と回答した人への質問項目。



集会施設の自主事業の肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)は 86.4%だった。

(9) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=187人) 利用者アンケート:問 11



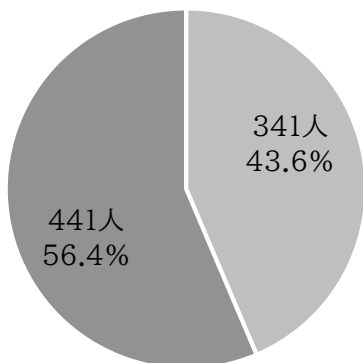
集会施設の指定管理者制度導入の認知度は、40.1%だった。

(10) <参考> 集会施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点 (n=59人) 利用者アンケート:問 11(主な意見を抜粋)

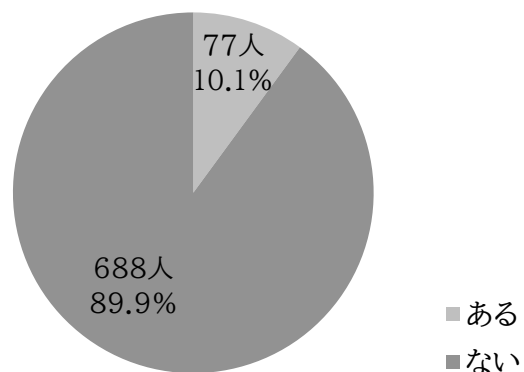
- ・机、椅子、コンセント、鏡の増設
- ・Wi-Fi の設置
- ・床が滑る
- ・ピラティス以外にも年配者が参加できるプログラムがあると良い
- ・子どもの謎解きイベントがとても楽しかったようなのでまたやってほしい

## 2-2 スポーツ施設

(1) 利用の有無(指定管理施設)(n=782人)  
区民アンケート:問 16

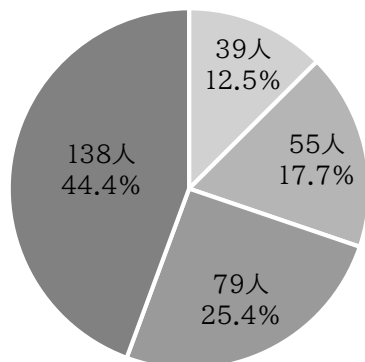


利用の有無(それ以外の施設)(n=765人)  
区民アンケート:問 22

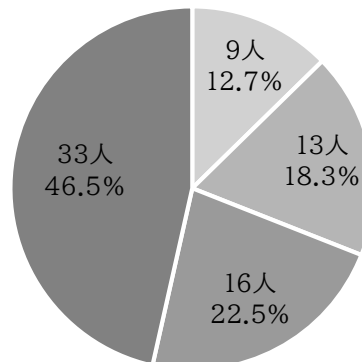


スポーツ施設の利用は、指定管理施設を利用した人(43.6%)の方が、それ以外の施設を利用した人(10.1%)より多かった。

(2)利用頻度(指定管理施設)(n=311人)  
区民アンケート:問17

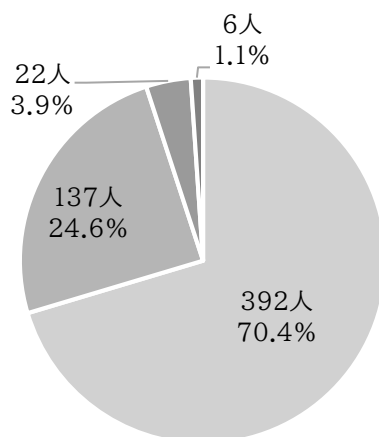


利用頻度(それ以外の施設)(n=71人)  
区民アンケート:問23



■ 毎週 ■ 月に1回程度 ■ 半年に1回程度 ■ 年に1回程度

<参考> 指定管理者制度導入のスポーツ施設で配布した利用者調査による利用頻度(n=557人)  
利用者アンケート:問4

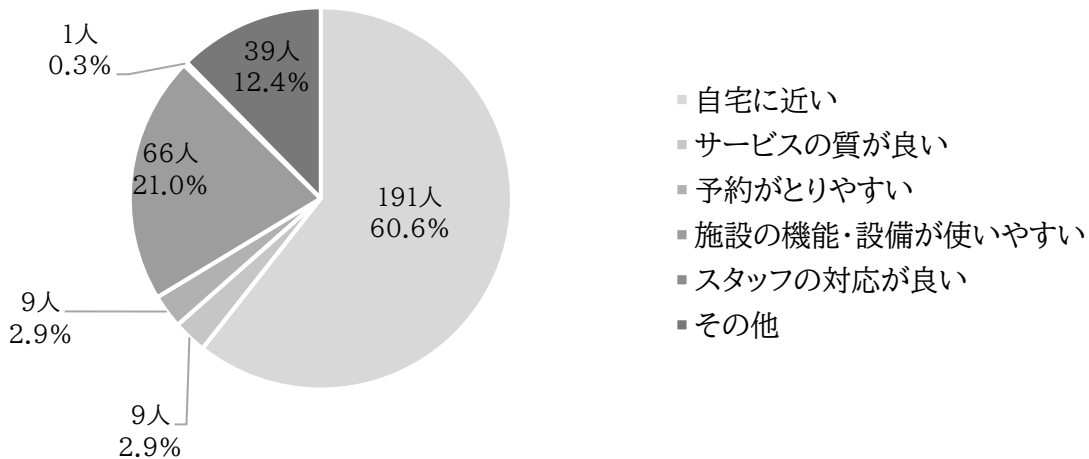


■ 毎週 ■ 月に1回程度 ■ 半年に1回程度 ■ 年に1回程度

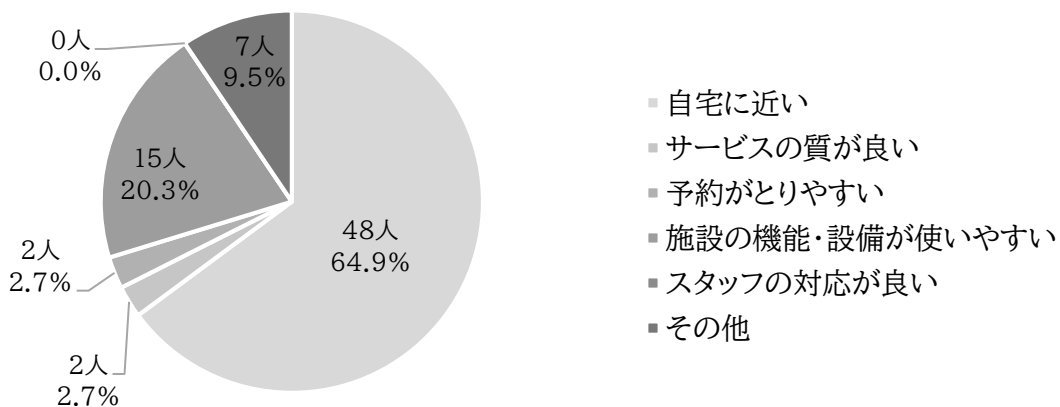
スポーツ施設の利用頻度は、指定管理者制度導入にかかわらず、「年に1回程度」が最多だった。  
また、スポーツ施設で行った調査では、「毎週」が最多だった。



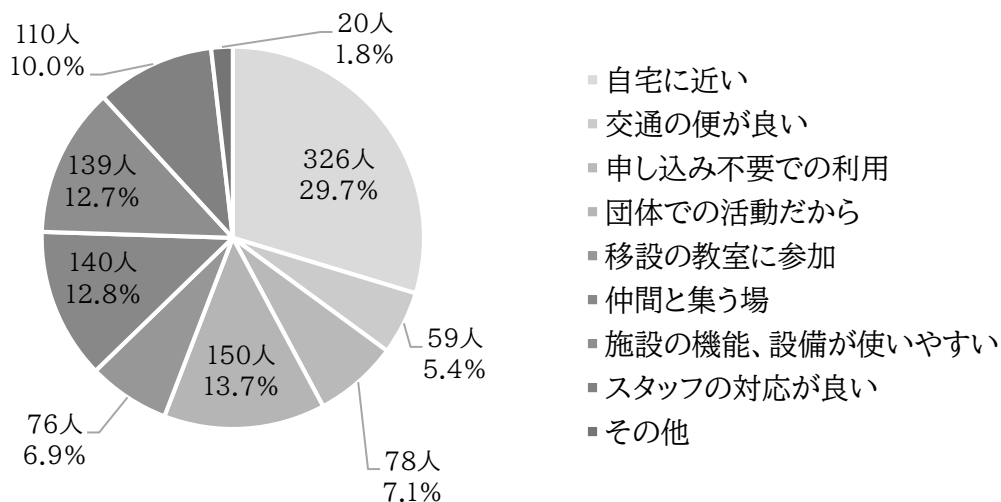
(3)利用で重視する点(指定管理施設) (n=315 人) 区民アンケート:問 18



利用で重視する点(それ以外の施設)(n= 74 人) 区民アンケート:問 24



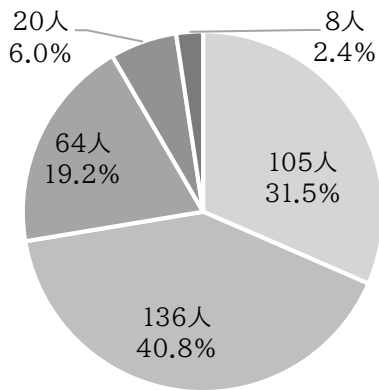
<参考> 指定管理者制度導入のスポーツ施設で配布した利用者調査による利用で重視する点 (n=565 人) 利用者アンケート:問5



スポーツ施設の利用で重視する点は、  
指定管理者制度導入にかかわらず、「自宅に近い」が最多だった。  
また、スポーツ施設で行った調査でも、「自宅に近い」が最多だった。

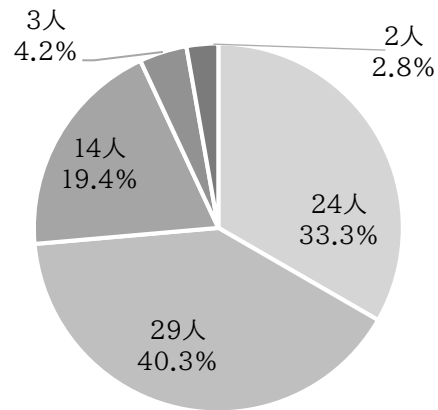
(4)満足度(指定管理施設)(n=333人)

区民アンケート:問19



満足度(それ以外の施設)(n=72人)

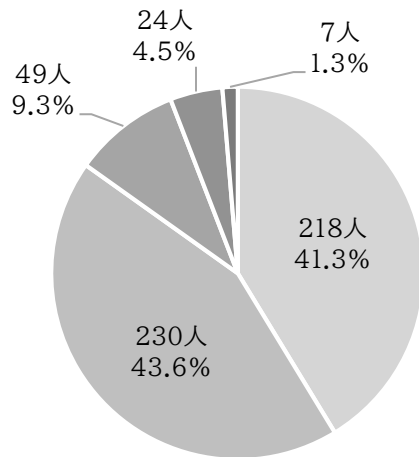
区民アンケート:問25



■満足 ■やや満足 ■どちらとも言えない ■やや不満 ■不満

<参考>指定管理者制度導入のスポーツ施設で配布した利用者調査による満足度(n=528人)

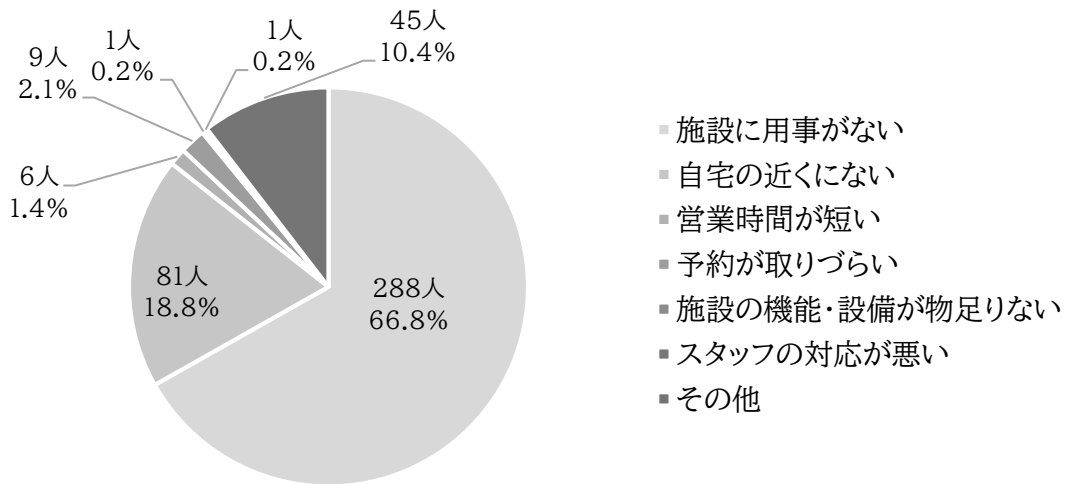
利用者アンケート:問9



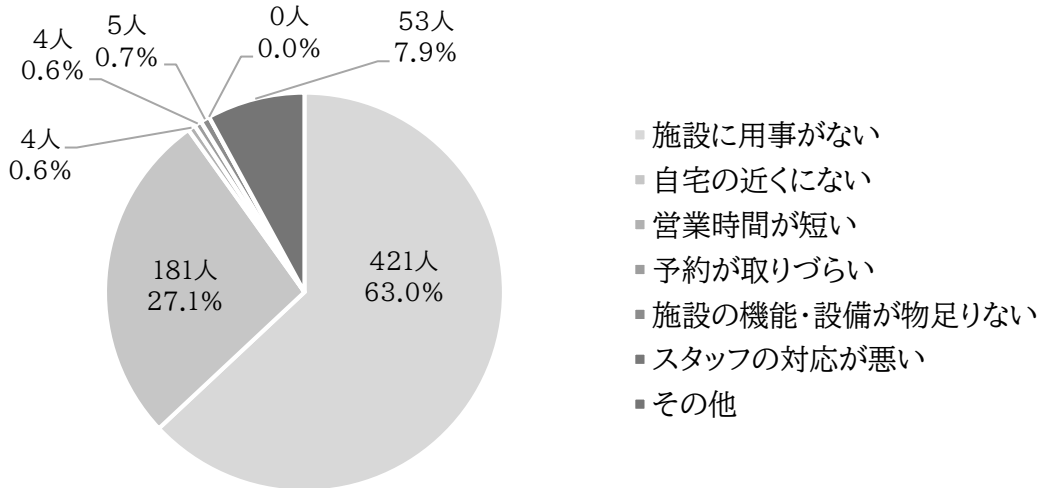
■満足 ■やや満足 ■どちらとも言えない ■やや不満 ■不満

スポーツ施設の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が半数を超えているが、指定管理施設(72.3%)の方が、それ以外の施設(73.6%)より少なかった。また、スポーツ施設で行った調査では、肯定的な評価は84.9%だった。

(5)利用したことがない理由(指定管理施設) (n=431人) 区民アンケート:問 18



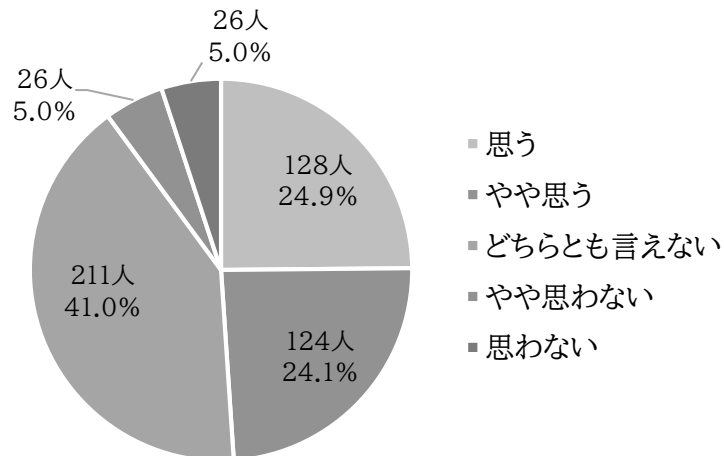
利用したことがない理由(それ以外の施設) (n=668人) 区民アンケート:問 24



スポーツ施設を利用したことがない理由は、  
指定管理者制度導入にかかわらず、「施設に用事がない」が最多だった。

(6) <参考> 公共施設を有効に活用※していると思うか(n=515人) 利用者アンケート:問6

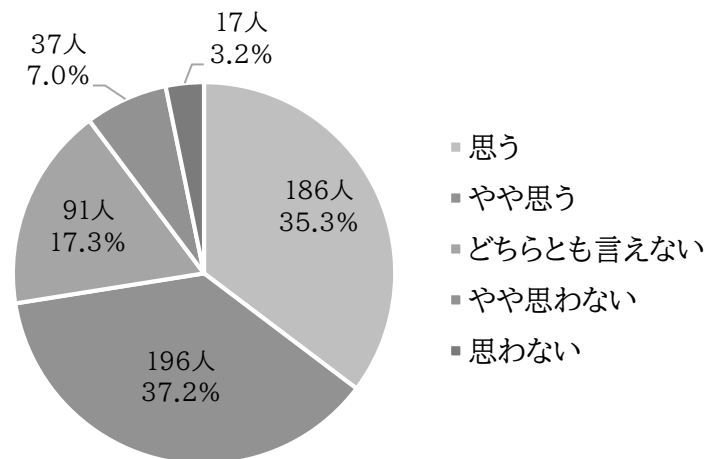
※稼働率の低い時間帯の利用促進や空き枠を減らす工夫など



公共施設を有効に活用しているという  
肯定的な評価(「思う」「やや思う」の合計)は、49.0%だった。

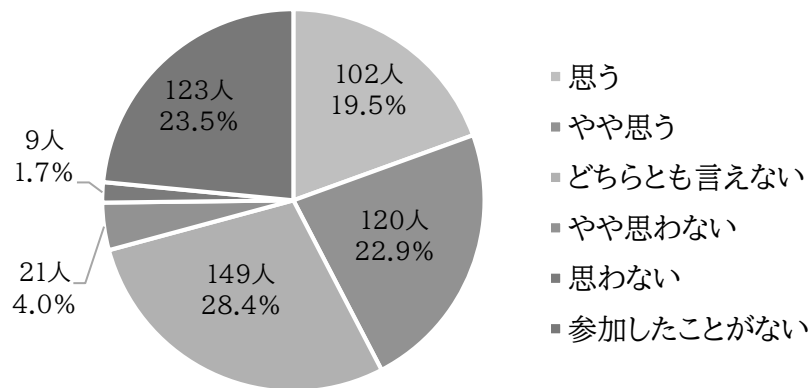
(7) <参考> サービスが充実※していると思うか(n=527人) 利用者アンケート:問7

※施設設備や用具のメンテナンスや専門スタッフの対応力が高いなど



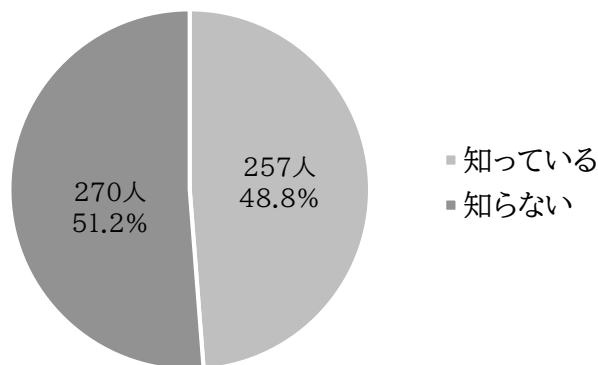
サービスが充実しているという  
肯定的な評価(「思う」「やや思う」の合計)は、72.5%だった。

(8) <参考> 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※になっていると思うか  
(n=524 人) 利用者アンケート:問8  
※時間の設定や種目、参加料など



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になっているという肯定的な評価(「思う」「やや思う」の合計)は、42.4%だった。

(9) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=527 人) 利用者アンケート:問 10



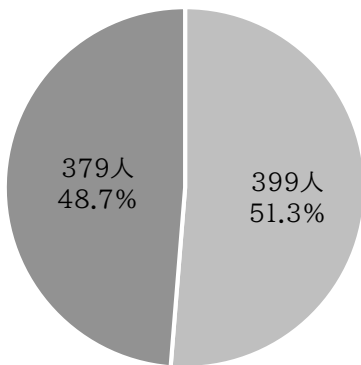
スポーツ施設の指定管理者制度導入の認知度は、48.8%だった。

(10) <参考>スポーツ施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点  
(n=169人) 利用者アンケート:問 11(主な意見を抜粋)

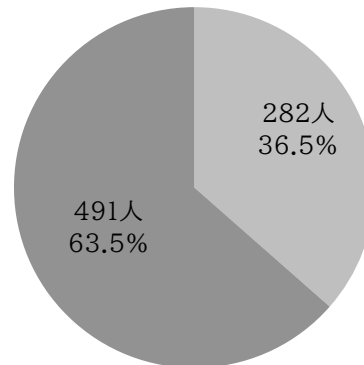
- ・各種スポーツ教室やイベントの拡充
- ・駐車場、駐輪場の設置又は増設
- ・備品(ロッカーやバドミントンのネットなど)の修繕又は新品の導入
- ・室温を上げてほしい又は下げてほしい
- ・風呂、サウナ設備の導入
- ・清掃が行き届いていない

### 2-3 図書館

(1)利用の有無(指定管理施設)(n=778人)  
区民アンケート:問 29



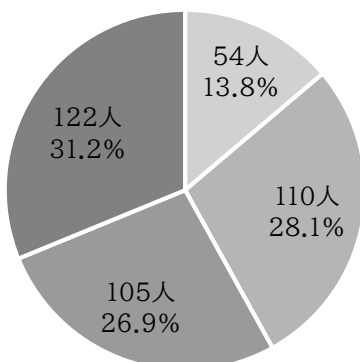
利用の有無(それ以外の施設)(n=773人)  
区民アンケート:問 35



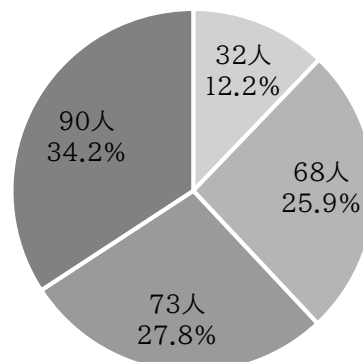
■ある  
■ない

図書館の利用は、指定管理施設を利用した人(51.3%)の方が、  
それ以外の施設を利用した人(36.5%)より多かった。

(2)利用頻度(指定管理施設)(n=391人)  
区民アンケート:問 30



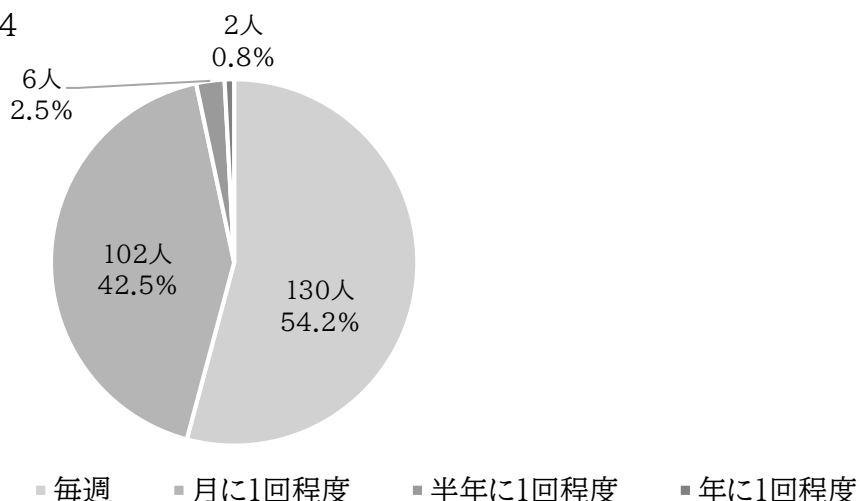
利用頻度(それ以外の施設)(n=263人)  
区民アンケート:問 36



15  
■毎週 ■月に1回程度 ■半年に1回程度 ■年に1回程度

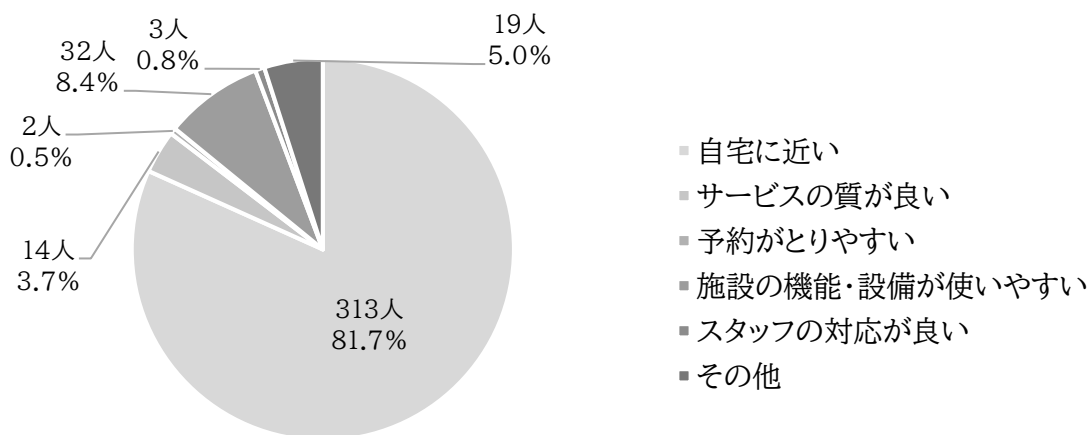
<参考> 指定管理者制度導入の図書館で配布した利用者調査による利用頻度(n=240人)

利用者アンケート:問4

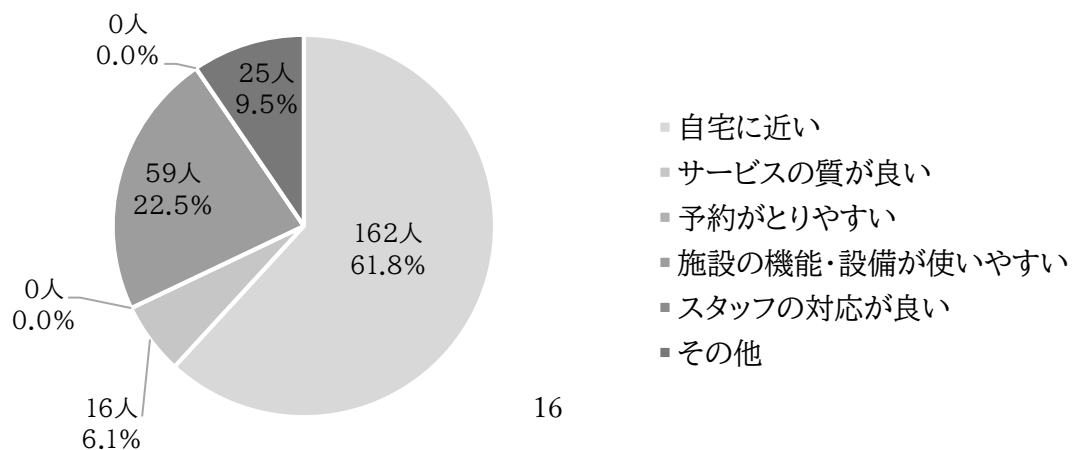


図書館の利用頻度は、指定管理者制度導入にかかわらず、「年に1回程度」が最多だった。  
また、図書館で行った調査では、「毎週」が最多だった。

(3) 利用で重視する点(指定管理施設) (n=383人) 区民アンケート:問31

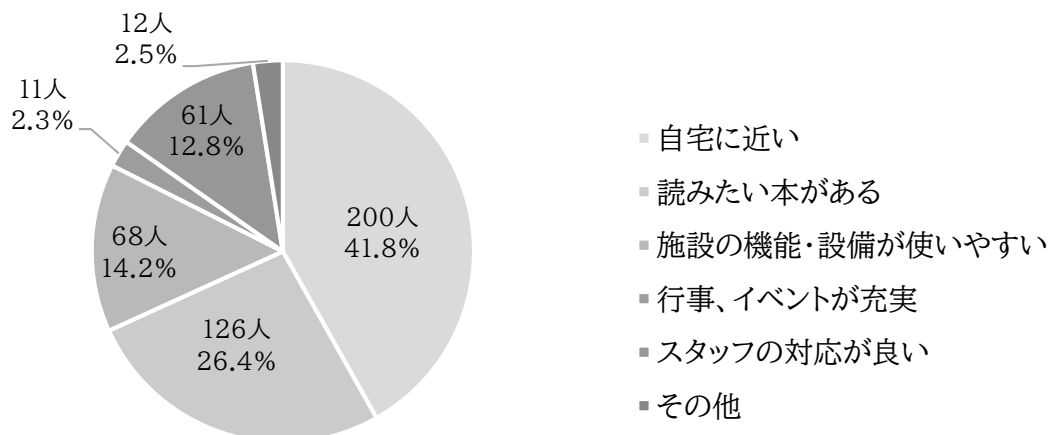


利用で重視する点(それ以外の施設) (n=262人) 区民アンケート:問37



<参考> 指定管理者制度導入の図書館で配布した利用者調査による利用で重視する点(n=242人)

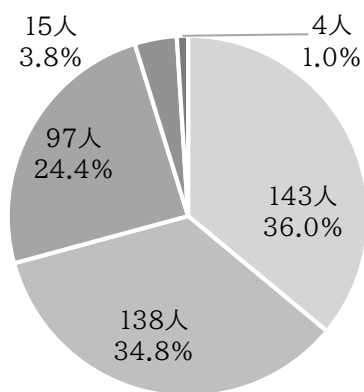
利用者アンケート:問5



図書館の利用で重視する点は、  
指定管理者制度導入にかかわらず、「自宅に近い」が最多だった。  
また、図書館で行った調査でも、「自宅に近い」が最多だった。

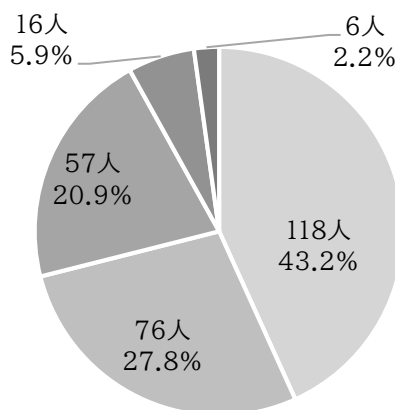
(4) 満足度(指定管理施設)(n=397人)

区民アンケート:問 32



満足度(それ以外の施設)(n=273人)

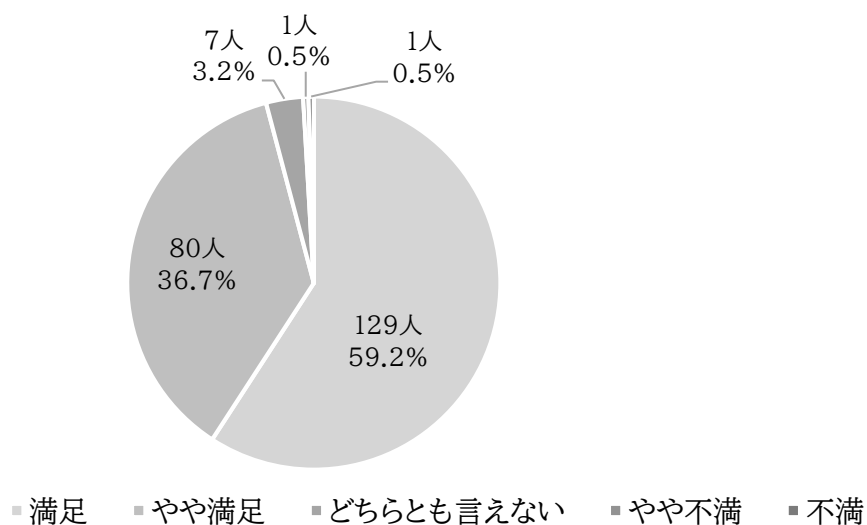
区民アンケート:問 38



■ 満足    ■ やや満足    ■ どちらとも言えない    ■ やや不満    ■ 不満

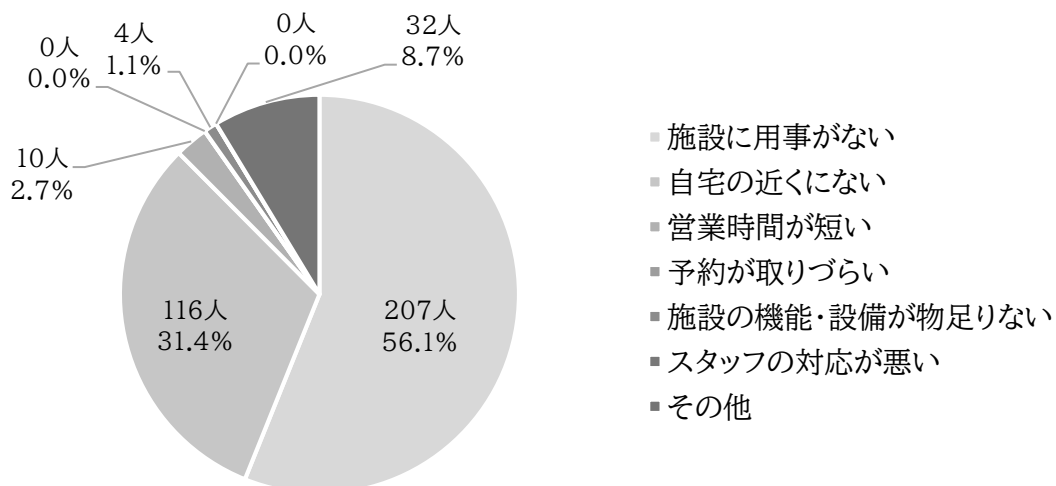


<参考> 指定管理者制度導入の図書館で配布した利用者調査による満足度(n=218人)  
利用者アンケート:問 10

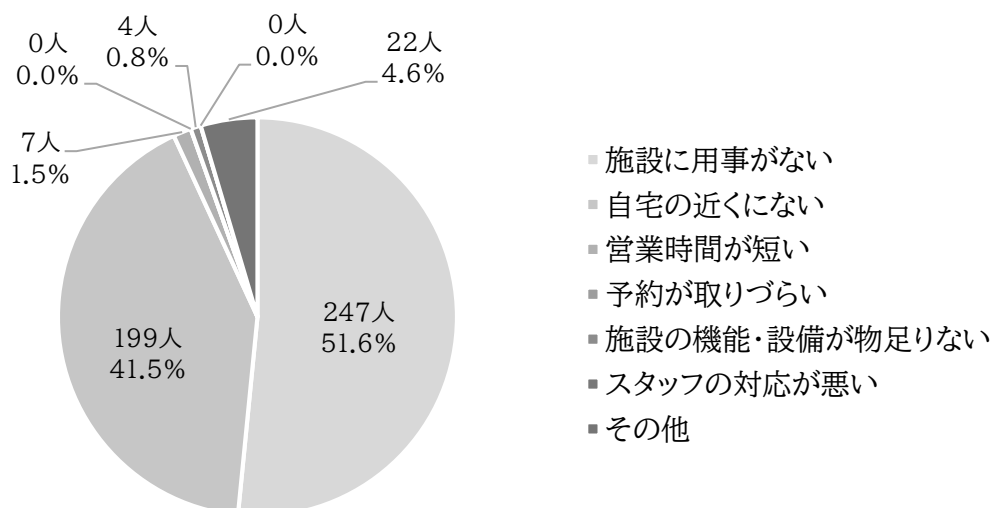


図書館の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が半数を超えているが、指定管理施設(70.8%)の方が、それ以外の施設(71.0%)より少なかった。  
また、図書館で行った調査では、肯定的な評価は95.9%だった。

(5)利用したことがない理由(指定管理施設) (n=369人) 区民アンケート:問 34



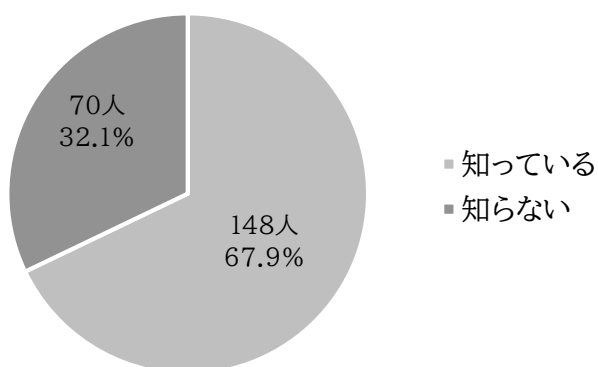
利用したことがない理由(それ以外の施設)(n=273人) 区民アンケート:問40



図書館を利用したことがない理由は、指定管理者制度導入にかかわらず、「施設に用事がない」が最多だった。

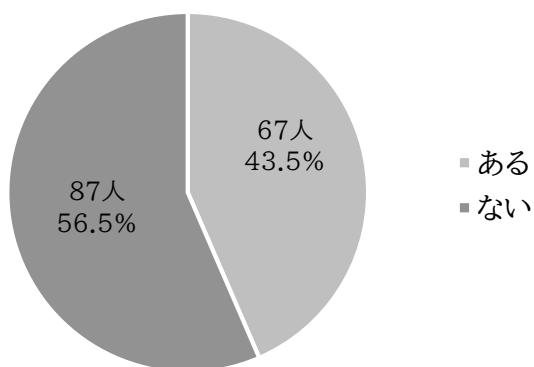
(6) <参考> 指定管理施設の自主事業の認知度(n=218人) 利用者アンケート:問6

※ 指定管理者制度導入の図書館では、イベント(「赤ちゃんお話し会」「絵本作家によるワークショップ」など)を自主事業として行っている。



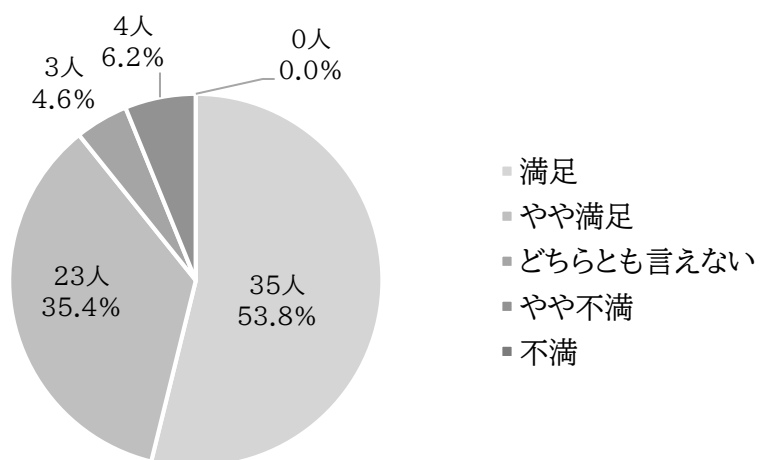
図書館の自主事業の認知度は、67.9%だった。

(7) <参考> 指定管理施設の自主事業の利用の有無(n=154人) 利用者アンケート:問7  
※(6)で「知っている」と回答した人への質問項目。



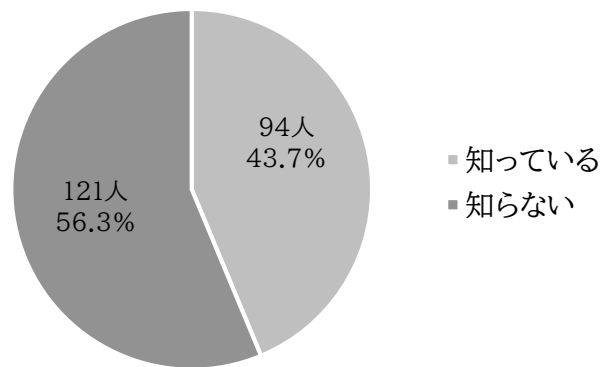
図書館の自主事業を利用した人は、43.5%だった。

(8) <参考> 指定管理施設の自主事業の満足度(n=65人) 利用者アンケート:問8  
※(7)で「ある」と回答した人への質問項目。



図書館の自主事業の肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)は 89.2%だった。

(9) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=215 人) 利用者アンケート:問 11



図書館の指定管理者制度導入の認知度は、43.7%だった。

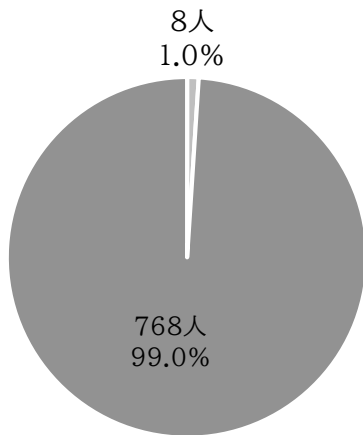
(10 <参考>) 図書館に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点  
(n=86 人) 利用者アンケート:問 11(主な意見を抜粋)

- ・新刊、人気な本をもっと増やしてほしい(予約待ちが多く借りられない)
- ・カフェ、飲食スペースの設置
- ・検索システムの拡充
- ・幼児向けのイベントの拡充、専用スペースの設置
- ・室温を上げてほしい又は下げてほしい

## 2-4 区立保育園

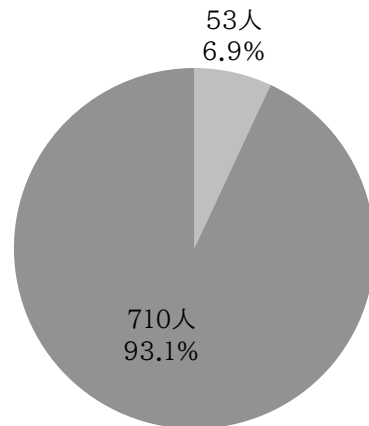
(1) 利用の有無(指定管理施設)(n=776人)

区民アンケート:問 42



利用の有無(それ以外の施設)(n=763人)

区民アンケート:問 48

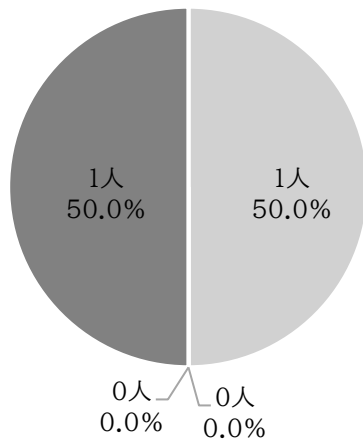


■ある  
■ない

区立保育園の利用は、指定管理施設を利用した人(1.0%)の方が、それ以外の施設を利用した人(6.9%)より少なかった。

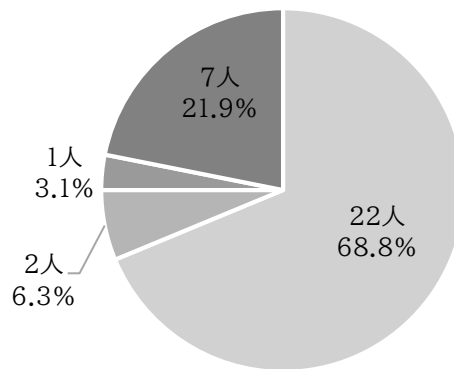
(2) 利用頻度(指定管理施設)(n=2人)

区民アンケート:問 43



利用頻度(それ以外の施設)(n=32人)

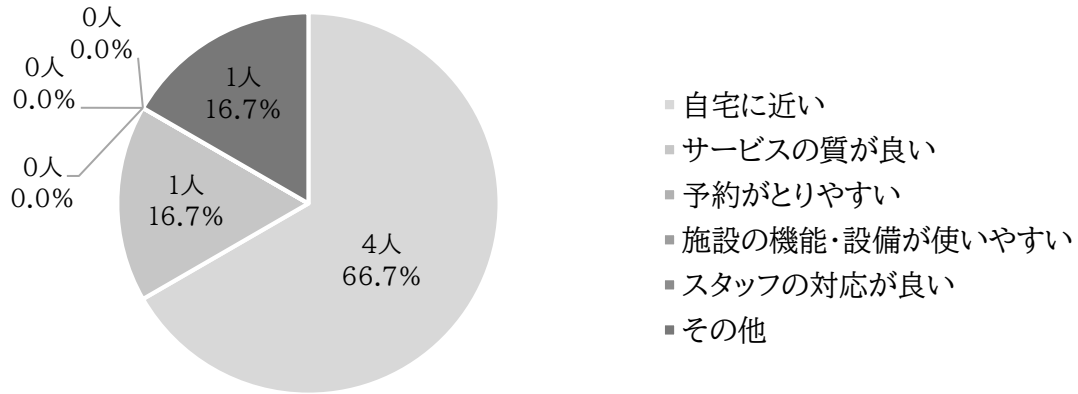
区民アンケート:問 49



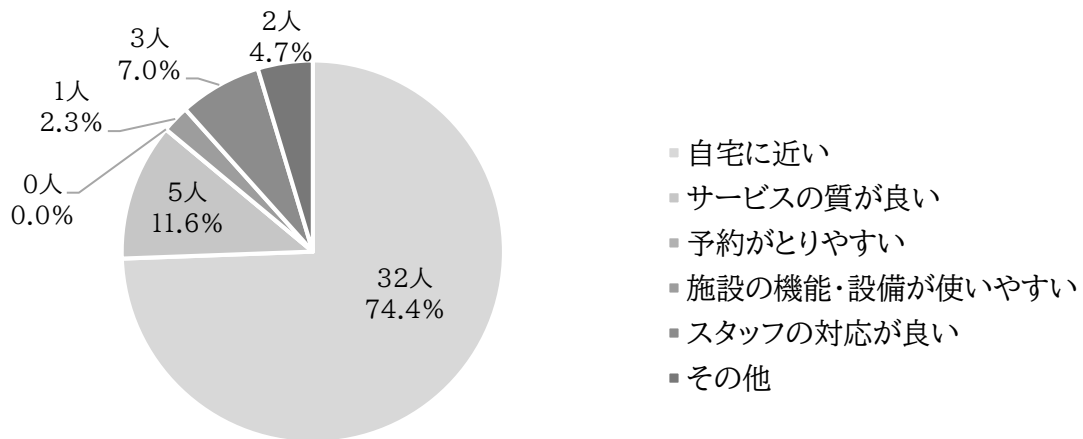
■毎週 ■月に1回程度 ■半年に1回程度 ■年に1回程度

区立保育園の利用頻度は、指定管理者制度導入にかかわらず、「毎週」が最多だった。

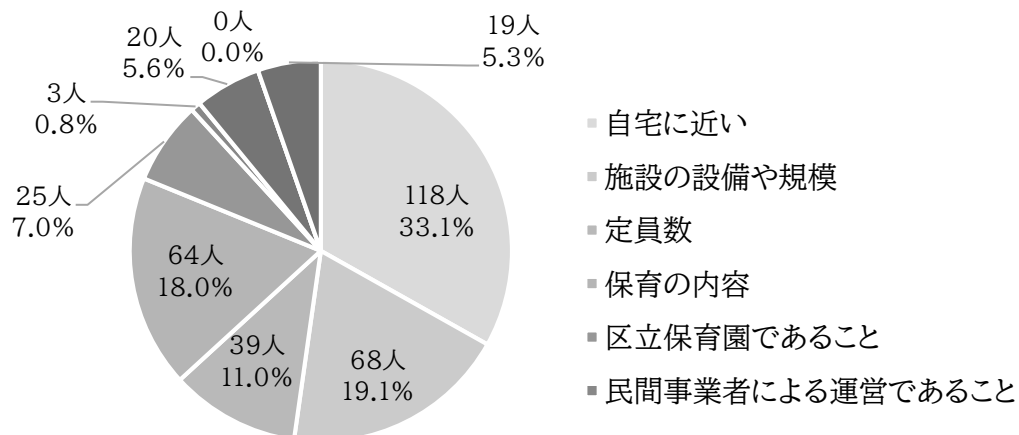
(3)利用で重視する点(指定管理施設) (n= 2人) 区民アンケート:問 44



利用で重視する点(それ以外の施設) (n=32人) 区民アンケート:問 49

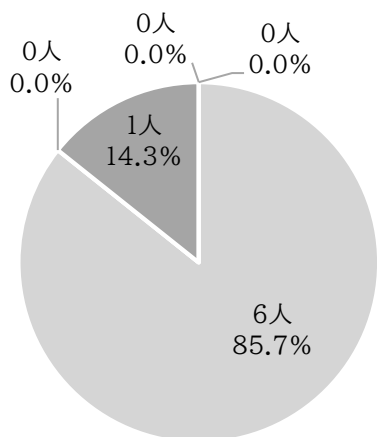


<参考> 指定管理者制度導入の区立保育園で配布した利用者調査による利用で重視する点 (n=131人) 利用者アンケート:問4

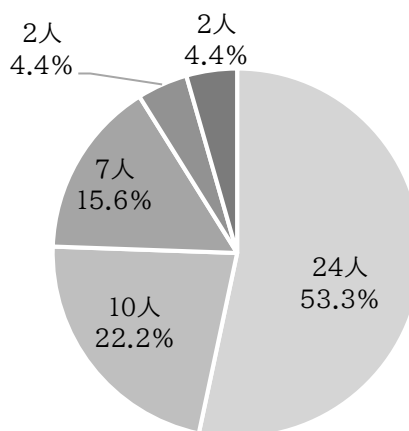


区立保育園の利用で重視する点は、指定管理者制度導入にかかわらず、「自宅に近い」が最多だった。また、区立保育園で行った調査でも、「自宅に近い」が最多だった。

(4)満足度(指定管理施設)(n=7人)  
区民アンケート:問45

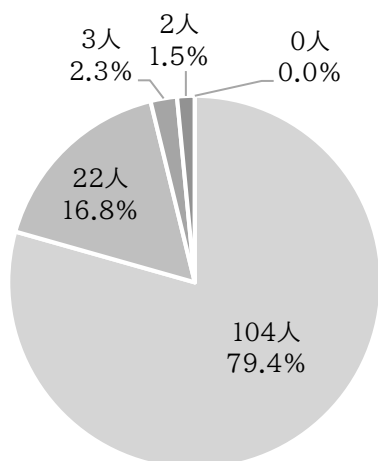


満足度(それ以外の施設)(n=45人)  
区民アンケート:問51



■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満

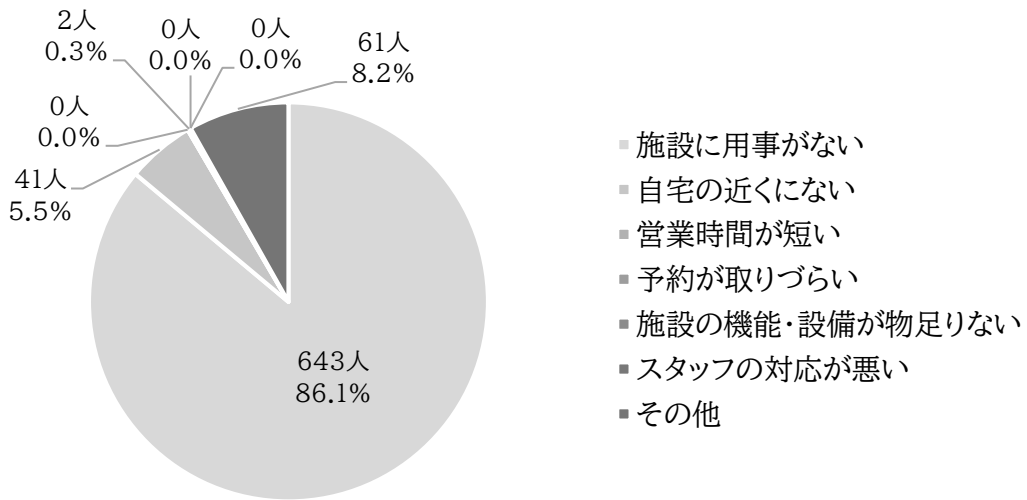
<参考> 指定管理者制度導入の区立保育園で配布した利用者調査による満足度(n=131人)  
利用者アンケート:問6



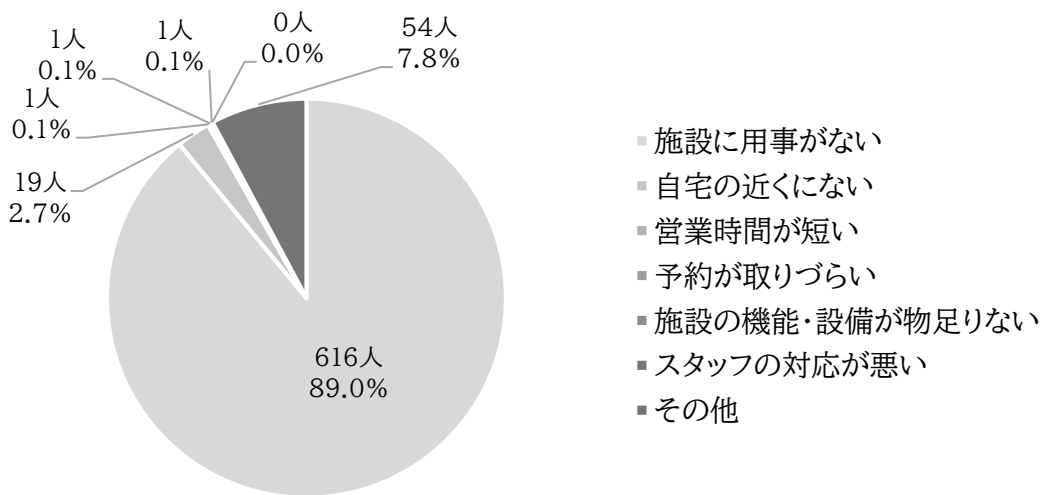
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらとも言えない ■ やや不満 ■ 不満

区立保育園の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が半数を超えているが、指定管理施設(85.7%)の方が、それ以外の施設(75.5%)より多かった。また、区立保育園で行った調査では、肯定的な評価は96.2%だった。

(5)利用したことがない理由(指定管理施設) (n=747人) 区民アンケート:問 47



利用したことがない理由(それ以外の施設) (n=692人) 区民アンケート:問 53



区立保育園を利用したことがない理由は、指定管理者制度導入にかかわらず、「施設に用事がない」が最多だった。



(6) <参考> 指定管理者制度導入の区立保育園の運営形態について保護者視点から気づいたこと  
(n=43人) 利用者アンケート:問5(主な意見を抜粋)

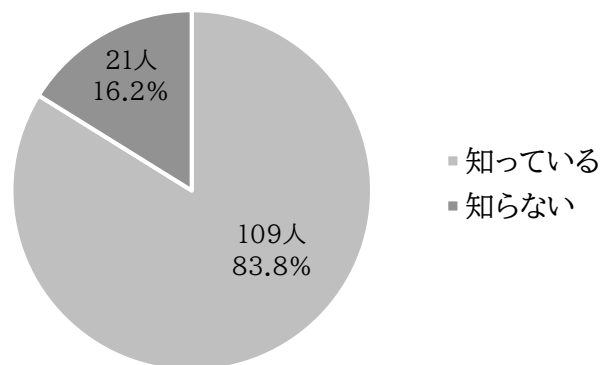
(メリットとして感じたこと)

- ・英語教室、体操教室のカリキュラムがあること
- ・管理アプリ、おむつ・シーツの定額制を導入していること

(デメリットとして感じたこと)

- ・指定管理者が途中で変わると不安
- ・最終責任が区なのか法人なのかはっきりしないため問い合わせ内容によって園長の話と保育課の話が食い違うことがある

(7) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=130人) 利用者アンケート:問7



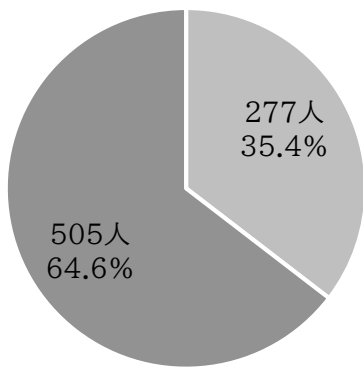
区立保育園の指定管理者制度導入の認知度は、83.8%だった。

(8) <参考> 区立保育園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点  
(n=67人) 利用者アンケート:問8(主な意見を抜粋)

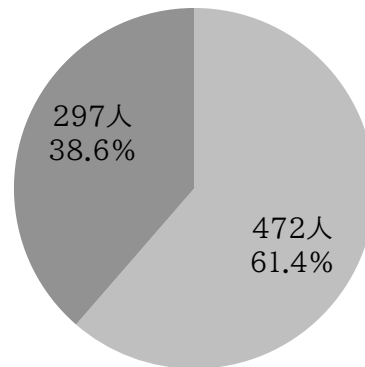
- ・セキュリティの強化
- ・出入口や駐輪場に屋根の設置
- ・お昼寝を希望性にしてほしい
- ・管理アプリ、おむつ・シーツの定額制の導入
- ・保育の様子を見られるよう動画や写真の配信

## 2-5 公園

(1) 利用の有無(指定管理施設)(n=782人)  
区民アンケート:問 55



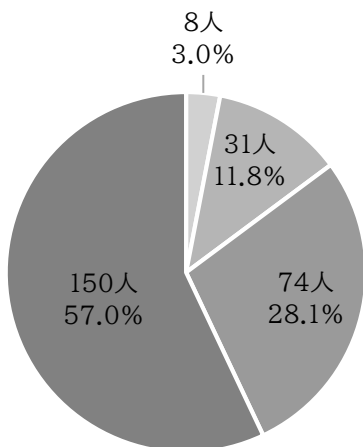
利用の有無(それ以外の施設)(n=769人)  
区民アンケート:問 61



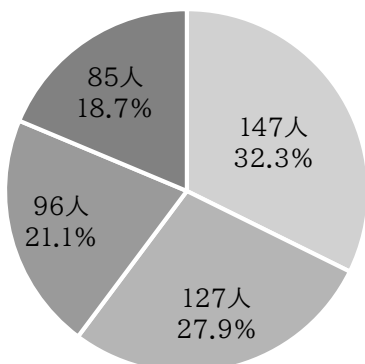
■ ある  
■ ない

公園の利用は、指定管理施設を利用した人(35.4%)の方が、  
それ以外の施設を利用した人(61.4%)より少なかった。

(2) 利用頻度(指定管理施設)(n=263人)  
区民アンケート:問 56



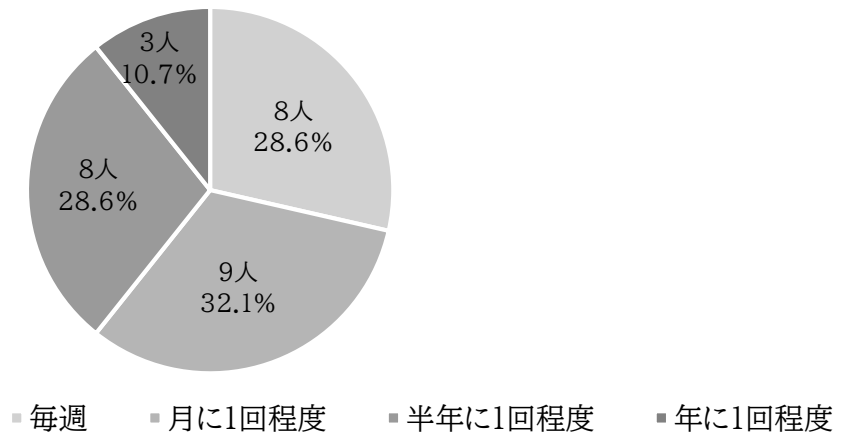
利用頻度(それ以外の施設)(n=455人)  
区民アンケート:問 62



■ 毎週 ■ 月に1回程度 ■ 半年に1回程度 ■ 年に1回程度

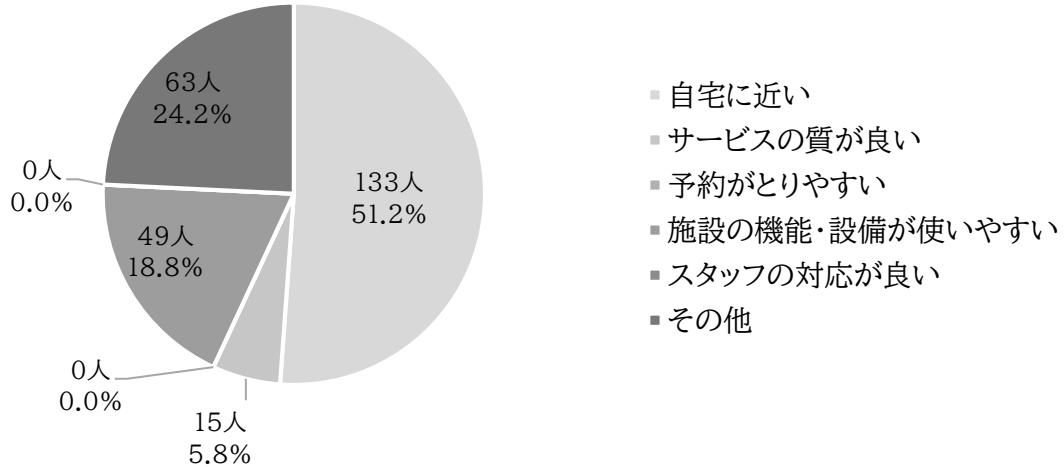
<参考> 大田黒公園で配布した利用者調査による利用頻度 (n=28 人)

利用者アンケート:問4

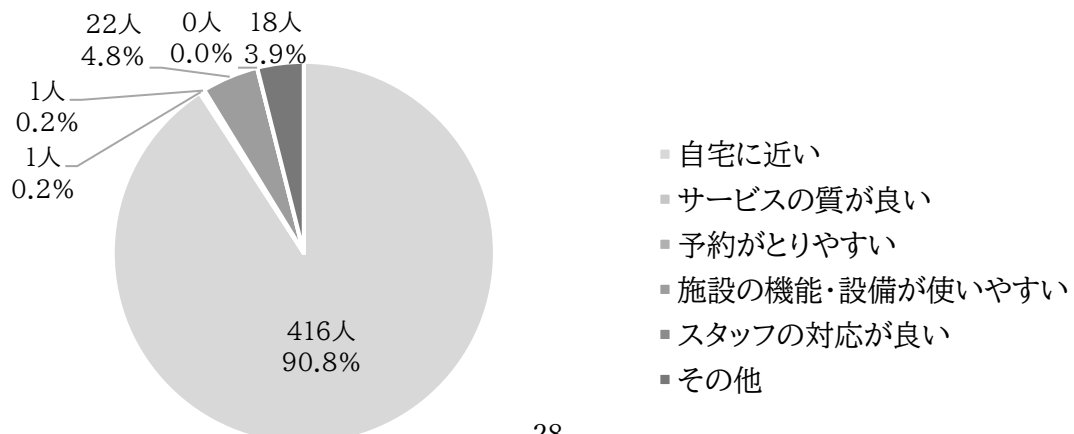


公園の利用頻度は、指定管理施設では、「年に1回程度」が最多、  
それ以外の施設では、「毎週」が最多だった。  
また、大田黒公園で行った調査では、「月に1回程度」が最多だった。

(3) 利用で重視する点(指定管理施設) (n=260 人) 区民アンケート:問 57

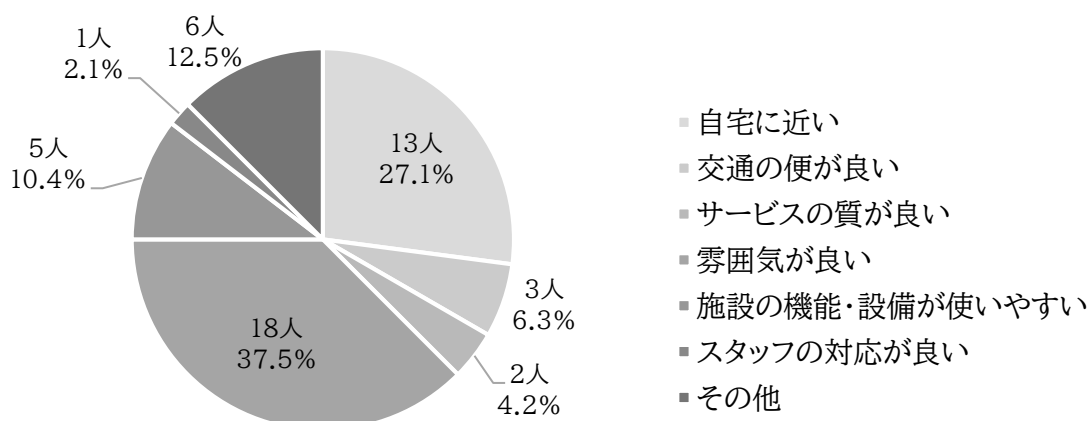


利用で重視する点(それ以外の施設) (n=458 人) 区民アンケート:問 63



<参考>大田黒公園で配布した利用者調査による利用で重視する点(n=30人)

利用者アンケート:問5

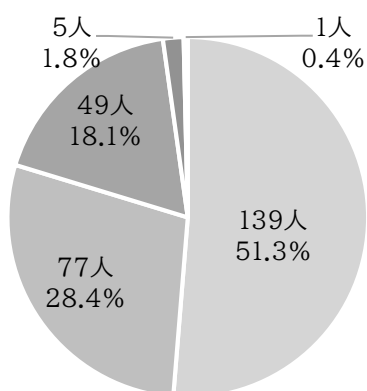


公園の利用で重視する点は、

指定管理者制度導入にかかわらず、「自宅に近い」が最多だった。  
また、大田黒公園で行った調査では、「雰囲気が良い」が最多だった。

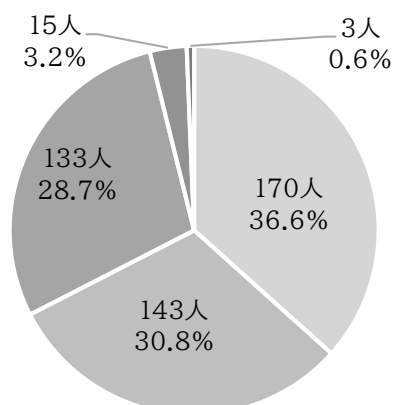
(4)満足度(指定管理施設)(n=271人)

区民アンケート:問58



満足度(それ以外の施設)(n=464人)

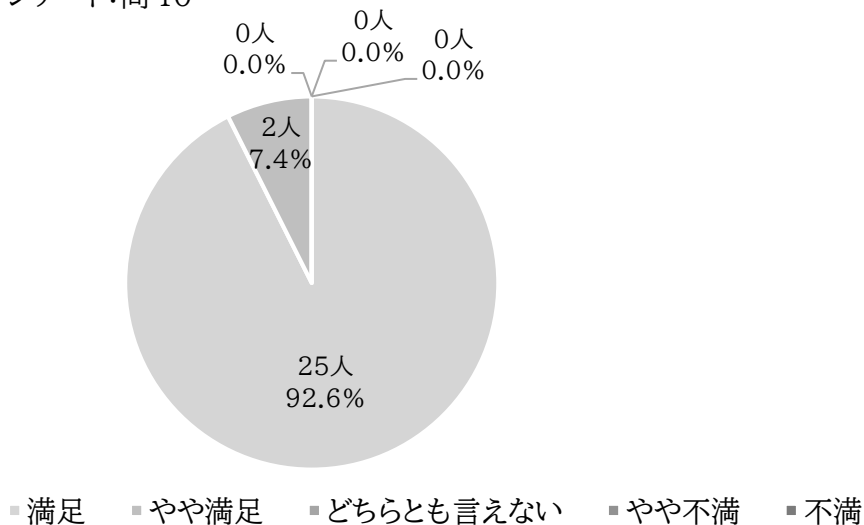
区民アンケート:問64



■満足 ■やや満足 ■どちらとも言えない ■やや不満 ■不満

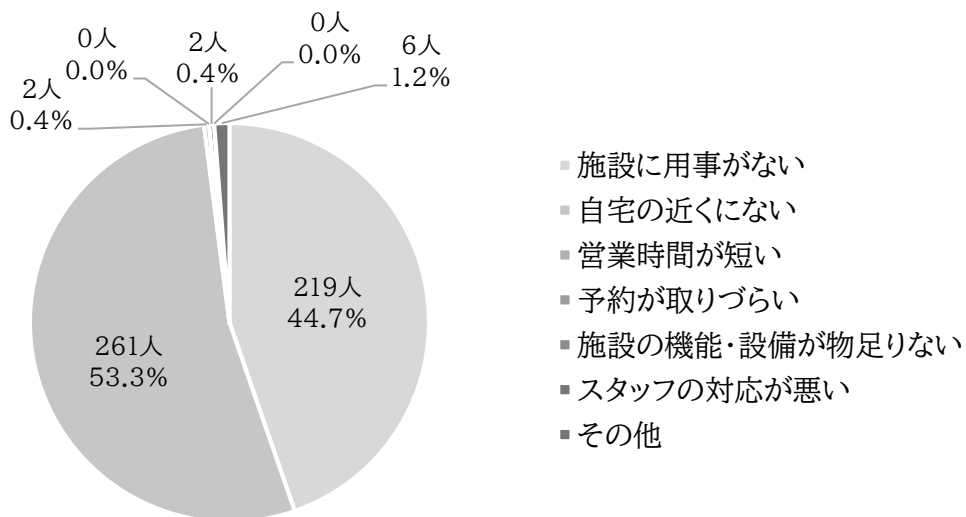
<参考> 大田黒公園で配布した利用者調査による満足度(n=27人)

利用者アンケート:問 10

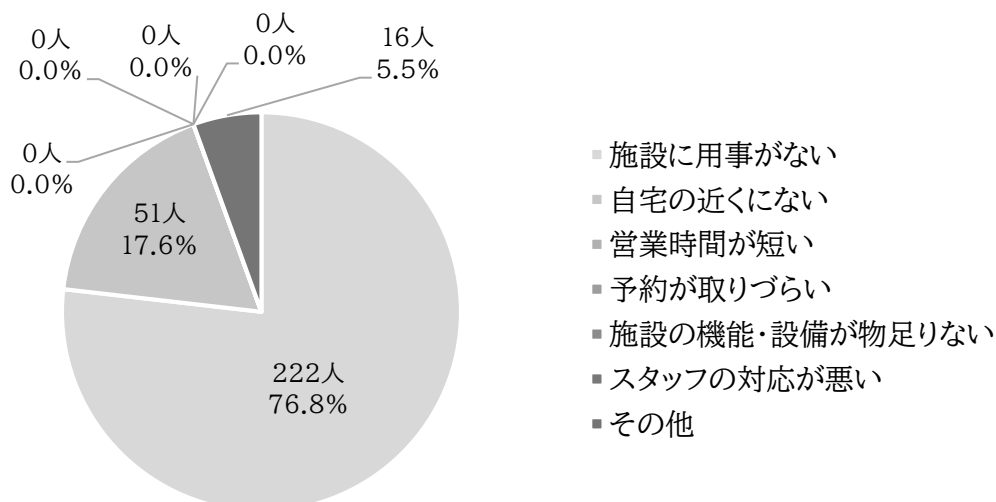


公園の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が半数を超えているが、指定管理施設(79.7%)の方が、それ以外の施設(67.4%)より多かった。また、大田黒公園で行った調査では、肯定的な評価は100%だった。

(5) 利用したことがない理由(指定管理施設) (n=490人) 区民アンケート:問 60



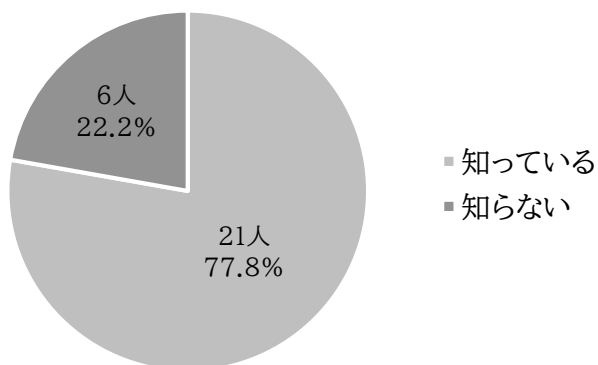
利用したことがない理由(それ以外の施設)(n=289人) 区民アンケート:問66



公園を利用したことがない理由は、指定管理施設では、「自宅の近くでない」が最多、それ以外の施設では、「施設に用事がない」が最多だった。

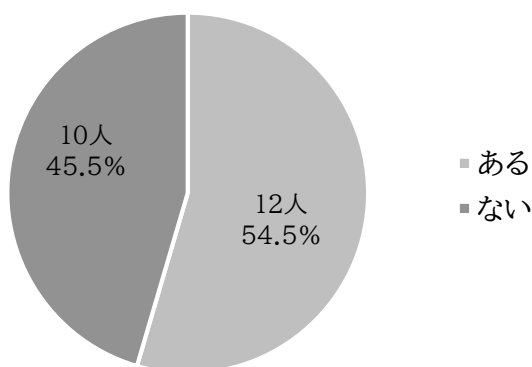
(6) <参考> 大田黒公園の自主事業の認知度(n=27人) 利用者アンケート:問6

※ 大田黒公園では、イベント(「新緑ライトアップ」「ミニ門松作り講習会」など)を自主事業として行っている。



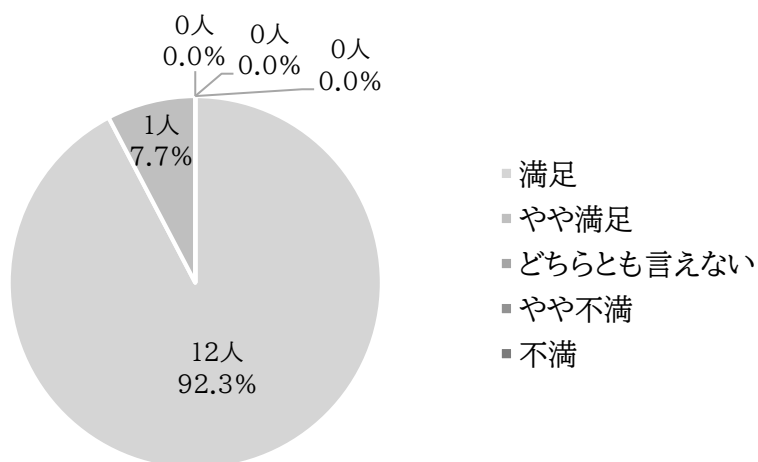
大田黒公園の自主事業の認知度は、77.8%だった。

(7) <参考>大田黒公園の自主事業の利用の有無(n=22人) 利用者アンケート:問7  
※(6)で「知っている」と回答した人への質問項目。



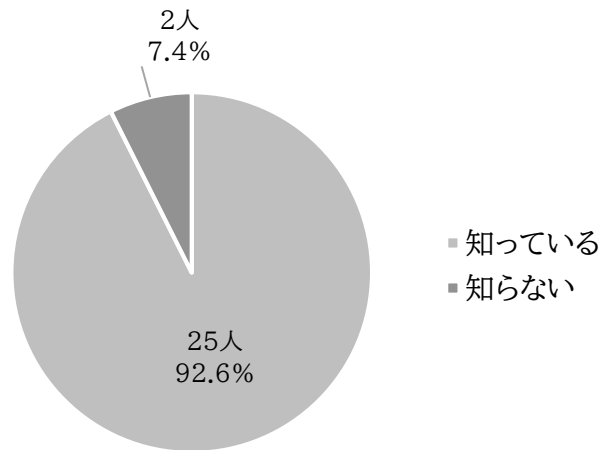
大田黒公園の自主事業を利用した人は、54.5%だった。

(8) <参考>大田黒公園の自主事業の満足度(n=13人) 利用者アンケート:問8  
※(7)で「ある」と回答した人への質問項目。



大田黒公園の自主事業の肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)は100.0%だった。

(9) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=27人) 利用者アンケート:問 11



大田黒公園の指定管理者制度導入の認知度は、92.6%だった。

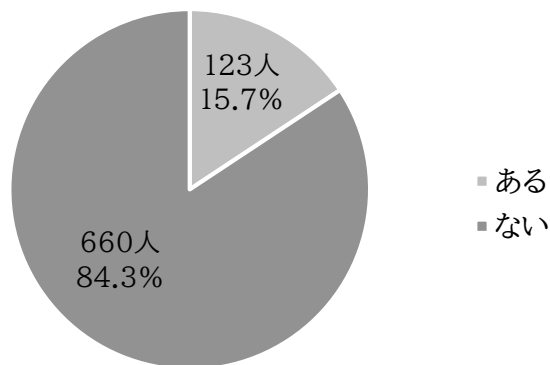
(10) <参考> 大田黒公園に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点  
(n=10人) 利用者アンケート:問 11(主な意見を抜粋)

- ・イベントの実施期間を長くしてほしい
- ・季節の花、生き物の種類を増やしてほしい
- ・カフェの設置
- ・男性用トイレにもおむつ替えシートの設置



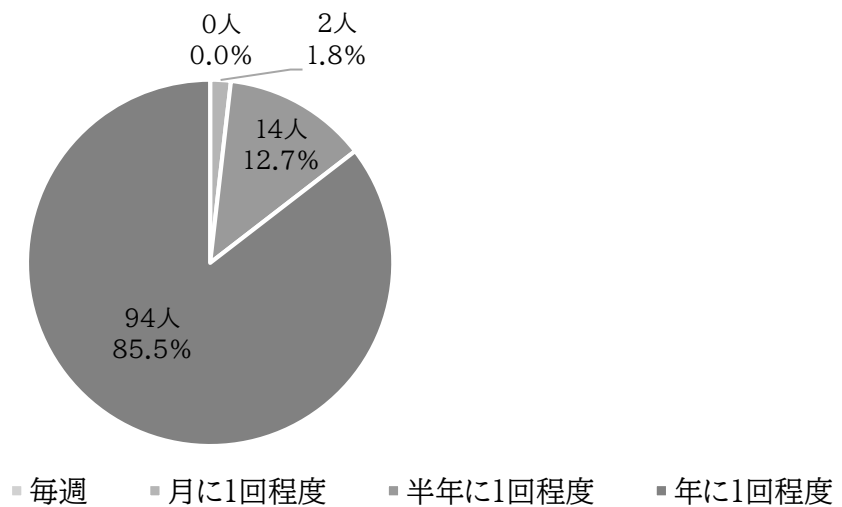
## 2-6 杉並芸術会館(座・高円寺)

(1)利用の有無(指定管理施設)(n=783人) 区民アンケート:問 68



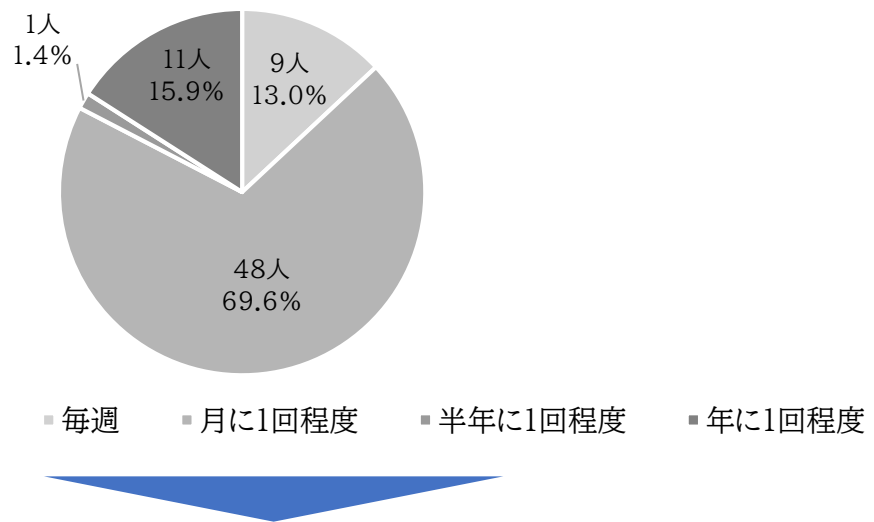
杉並芸術会館(座・高円寺)を利用した人は、15.7%だった。

(2)利用頻度(指定管理施設)(n=110人) 区民アンケート:問 69



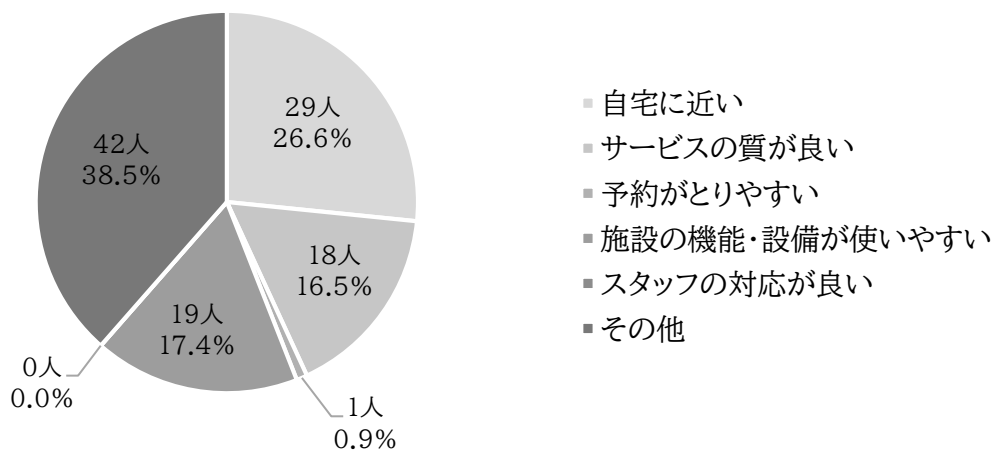
<参考> 杉並芸術会館(座・高円寺)で配布した利用者調査による利用頻度(n=69人)

利用者アンケート:問4



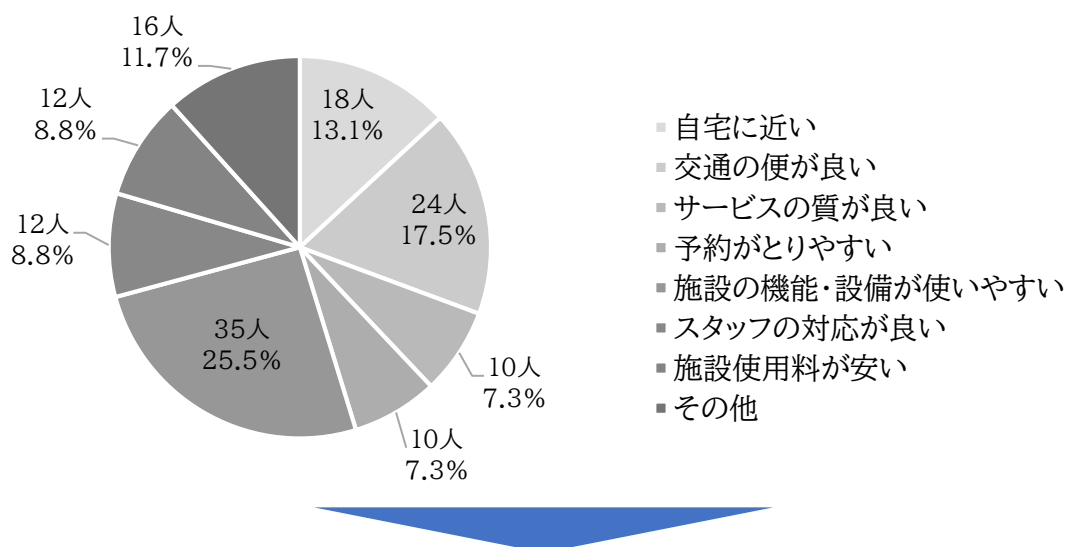
杉並芸術会館(座・高円寺)の利用頻度は、「年に1回程度」が最多だった。  
また、杉並芸術会館(座・高円寺)で行った調査では、「月に1回程度」が最多だった。

(3) 利用で重視する点(指定管理施設) (n=109人) 区民アンケート:問70



<参考> 杉並芸術会館(座・高円寺)で配布した利用者調査による利用で重視する点(n=137人)

利用者アンケート:問5



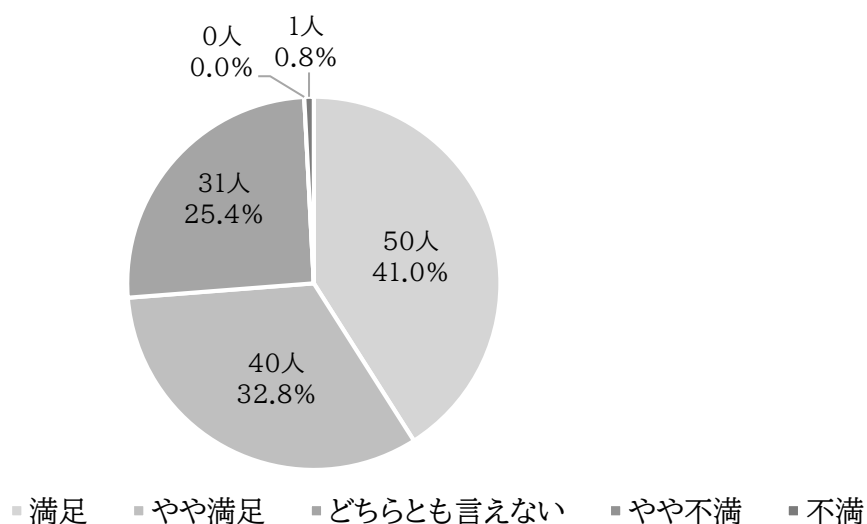
杉並芸術会館(座・高円寺)の利用で重視する点は、「その他」が最多だった。

(「その他」の理由は、「阿波踊りの練習や集会」が16件中12件)

また、杉並芸術会館(座・高円寺)で行った調査では、

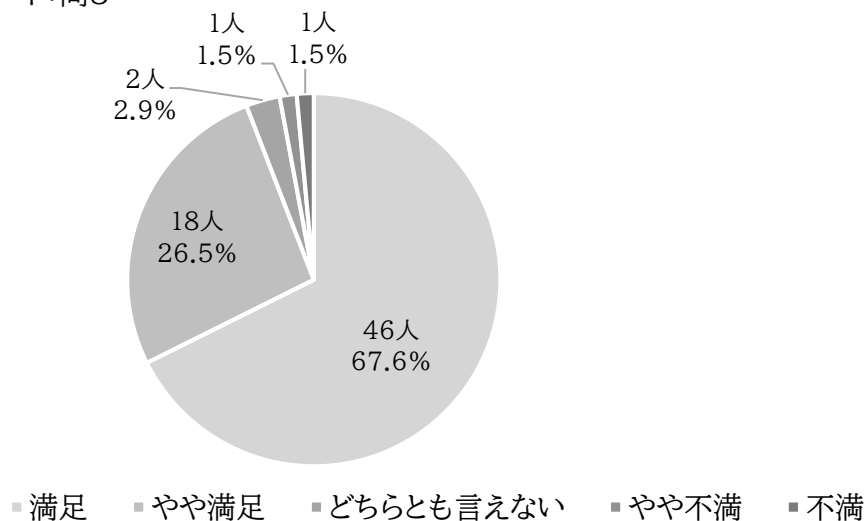
「施設の機能・設備が使いやすい」が最多だった。

(4) 満足度(指定管理施設)(n=122人) 区民アンケート:問71



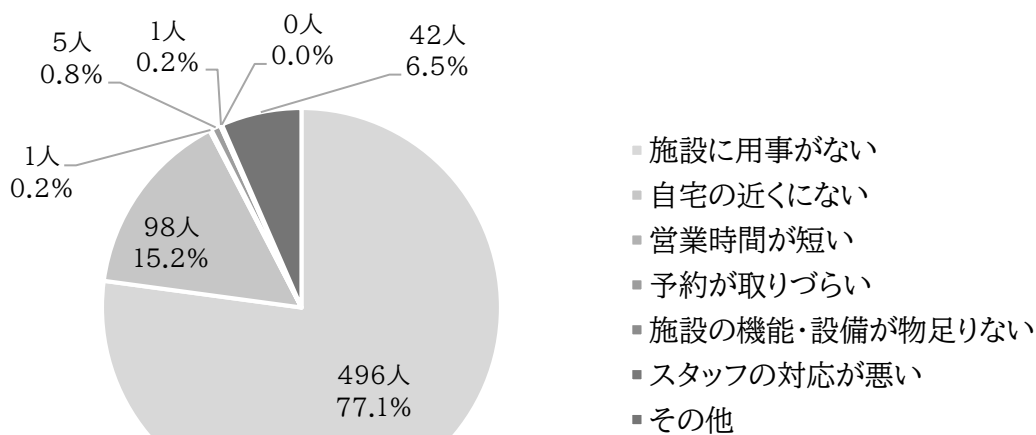
<参考> 杉並芸術会館(座・高円寺)で配布した利用者調査による満足度(n=68人)

利用者アンケート:問8



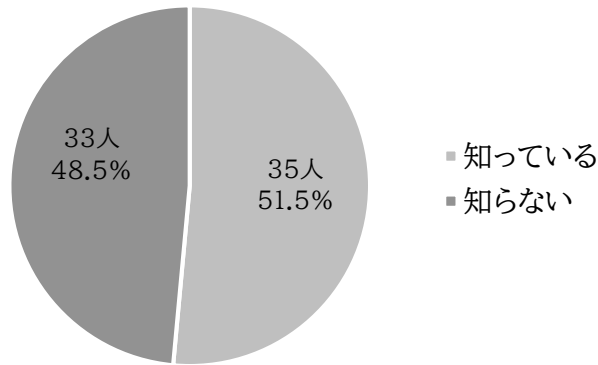
杉並芸術会館(座・高円寺)の満足度は、  
肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が73.8%だった。  
また、杉並芸術会館(座・高円寺)で行った調査では、肯定的な評価は94.1%だった。

(5) 利用したことがない理由(指定管理施設) (n=643人) 区民アンケート:問73



杉並芸術会館(座・高円寺)を利用したことがない理由は、  
「施設に用事がない」が最多だった。

(6) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=68人) 利用者アンケート:問6

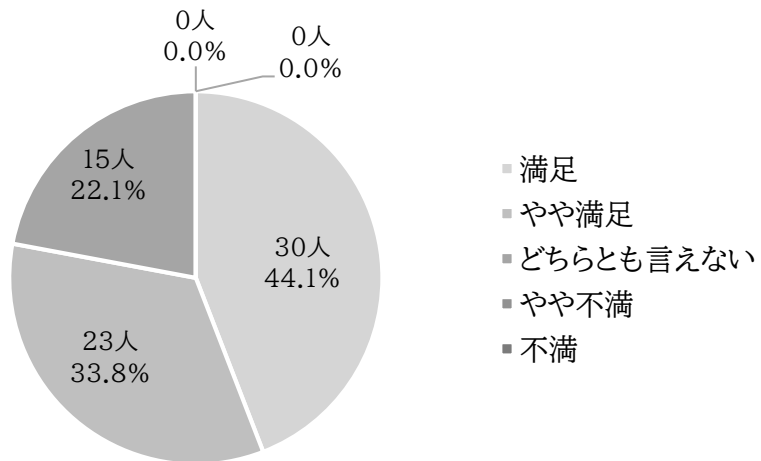


杉並芸術会館(座・高円寺)の指定管理者制度導入の認知度は、51.5%だった。

(7) <参考> 杉並芸術会館(座・高円寺)の取組の満足度(n=68人) 利用者アンケート:問7

※ 杉並芸術会館(座・高円寺)では、以下の取組を行っている。

- ①利用案内・劇場図面・備品リスト等を窓口及びホームページ上で提供
- ②利用予定者を対象とした施設見学会の実施(月1回)
- ③利用確定者向けの技術打合せ(舞台上の事故防止とスムーズな舞台進行のため)や舞台の設置方法や出演者の登退場方法、楽屋の使用方法、観客対応などのアドバイス。



杉並芸術会館(座・高円寺)の取組の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が77.9%だった。

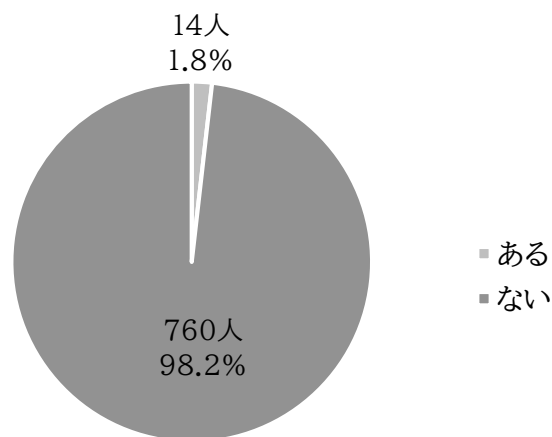
(8) <参考>杉並芸術会館(座・高円寺)に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点

(n=21人) 利用者アンケート:問9(主な意見を抜粋)

- ・Wi-Fiの改善
- ・駐車場の設置又は増設
- ・トイレの増設
- ・ウォーターサーバー、自動販売機の設置
- ・立て看板の設置、高齢者にも分かりやすい標記表示

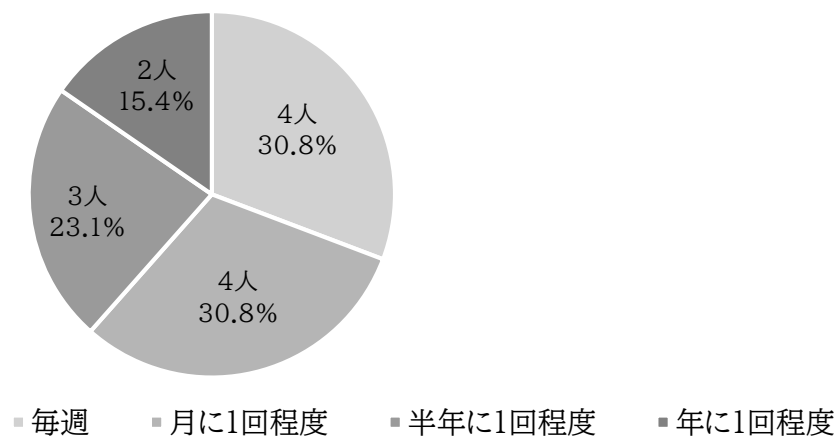
## 2-7 高齢者活動支援センター

(1)利用の有無(指定管理施設)(n=774人) 区民アンケート:問75



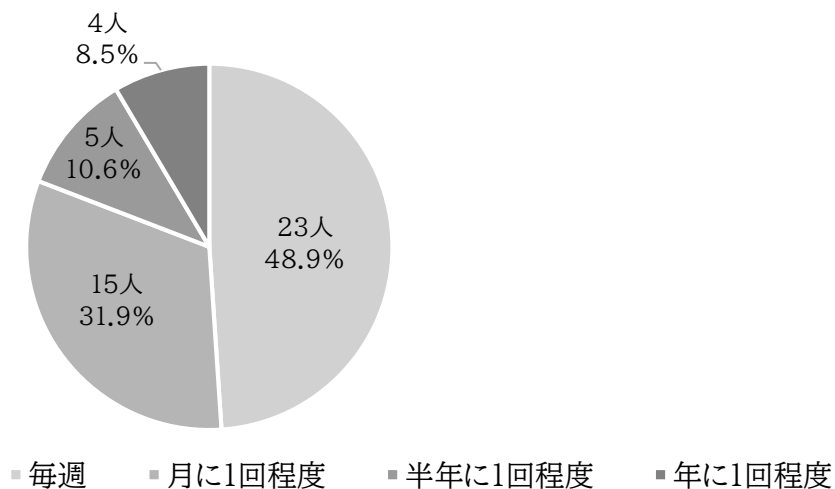
高齢者活動支援センターを利用した人は、1.8%だった。

(2)利用頻度(指定管理施設)(n=13人) 区民アンケート:問76



<参考> 高齢者活動支援センターで配布した利用者調査による利用頻度(n=47人)

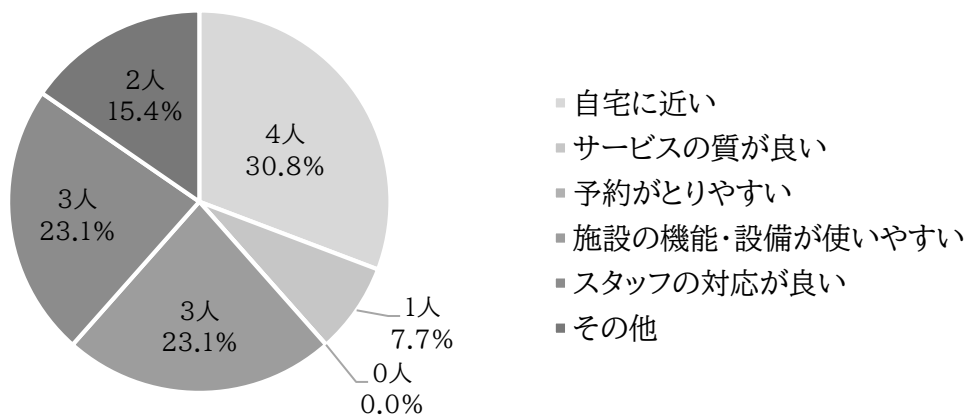
利用者アンケート:問4



高齢者活動支援センターの利用頻度は、「毎週」と「月に1回程度」が同率で多かった。

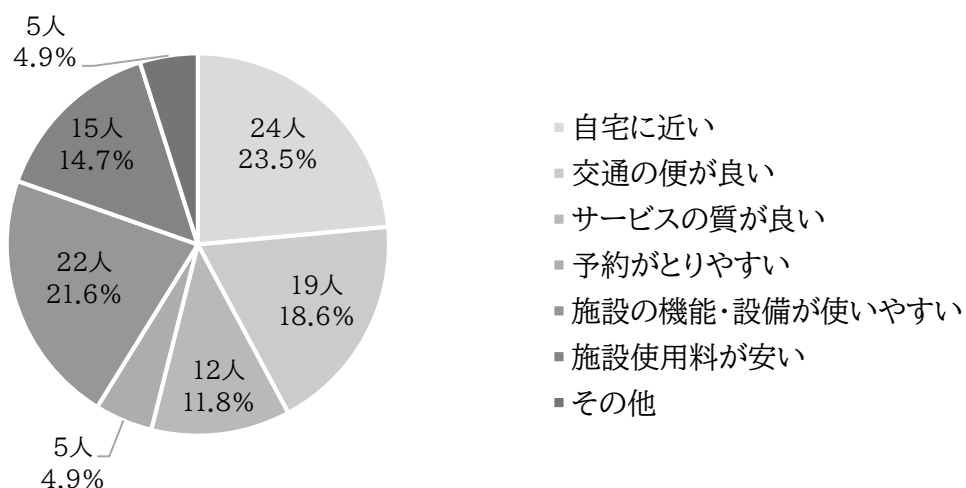
また、高齢者活動支援センターで行った調査では、「毎週」が最多だった。

(3) 利用で重視する点(指定管理施設) (n=13人) 区民アンケート:問77



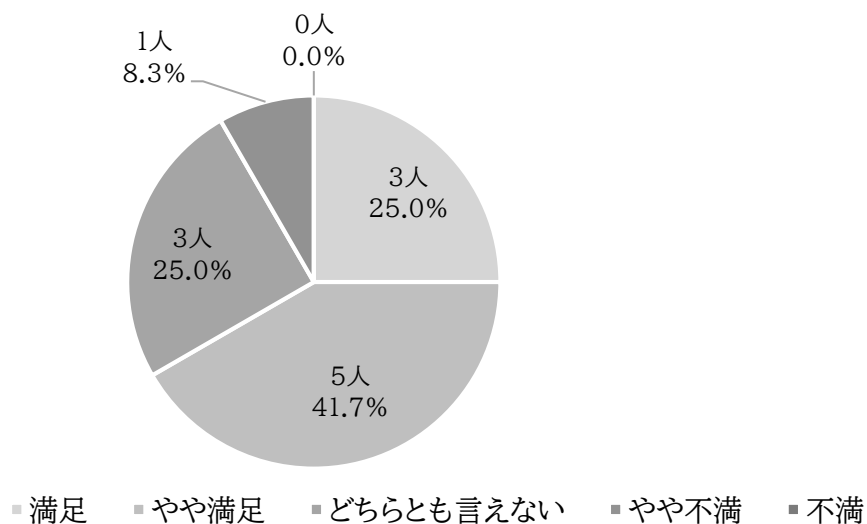
<参考> 高齢者活動支援センターで配布した利用者調査による利用で重視する点 (n=102 人)

利用者アンケート:問6



高齢者活動支援センターの利用で重視する点は、「自宅に近い」が最多だった。  
また、高齢者活動支援センターで行った調査でも、「自宅に近い」が最多だった。

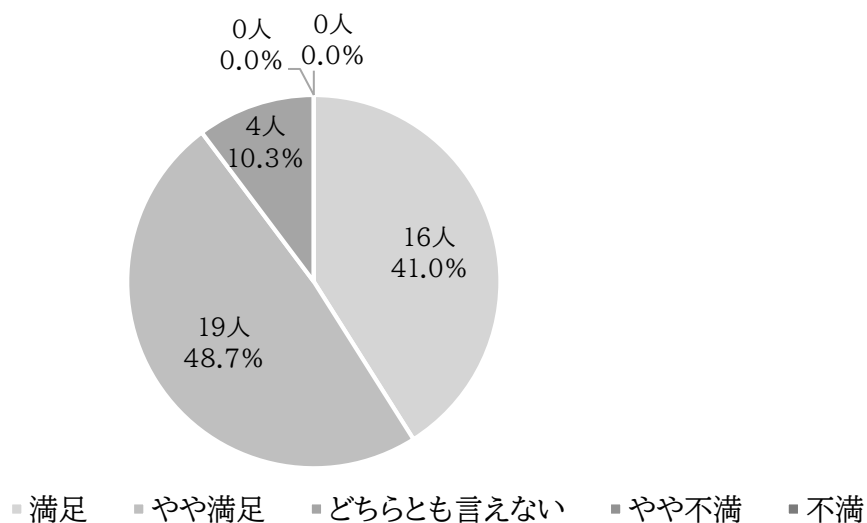
(4)満足度(指定管理施設)(n=12 人) 区民アンケート:問 78





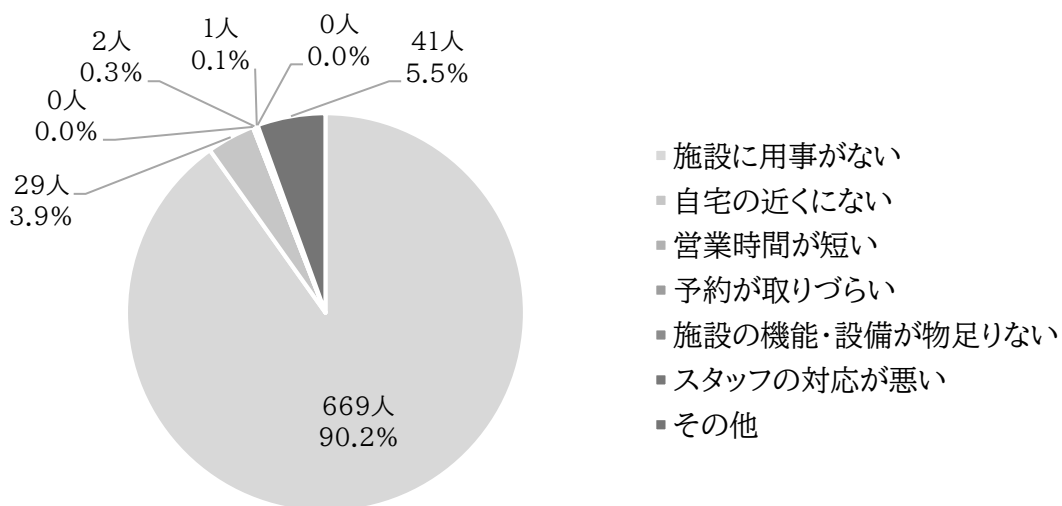
<参考> 高齢者活動支援センターで配布した利用者調査による満足度(n=39人)

利用者アンケート:問 11



高齢者活動支援センターの満足度は、  
肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が66.7%だった。  
また、高齢者活動支援センターで行った調査では、肯定的な評価は89.7%だった。

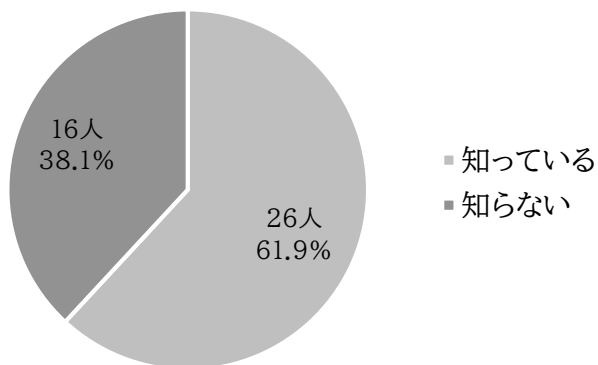
(5)利用したことがない理由(指定管理施設) (n=742人) 区民アンケート:問 80



高齢者活動支援センターを利用したことがない理由は、「施設に用事がない」が最多だった。

(6) <参考> 高齢者活動支援センターの自主事業の認知度(n=42人) 利用者アンケート:問7

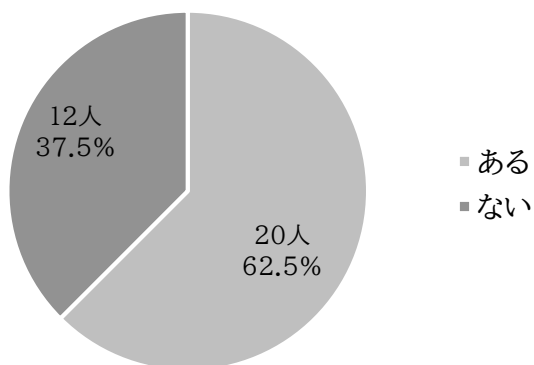
※ 高齢者活動支援センターでは、イベント(「親子孫3世代料理教室」「おりがみ講座」など)を自主事業として行っている。



集会施設の自主事業の認知度は、61.9%だった。

(7) <参考> 高齢者活動支援センターの自主事業の利用の有無(n=32人) 利用者アンケート:問8

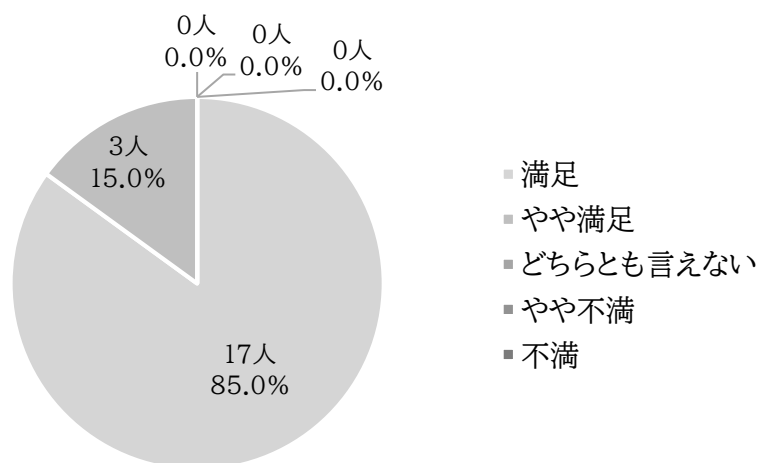
※(6)で「知っている」と回答した人への質問項目。



高齢者活動支援センターの自主事業を利用した人は、62.5%だった。

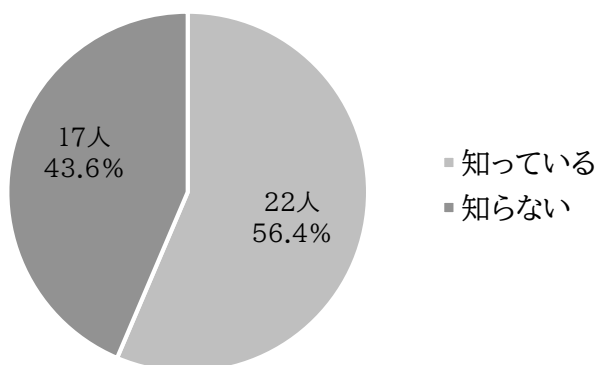
(8) <参考> 指定管理施設の自主事業の満足度(n=20人) 利用者アンケート:問9

※(7)で「ある」と回答した人への質問項目。



高齢者活動支援センターの自主事業の肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)は100.0%だった。

(9) <参考> 指定管理者制度導入の認知度(n=39人) 利用者アンケート:問12

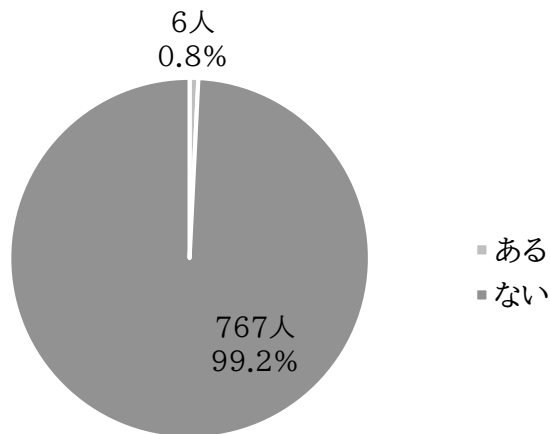


高齢者活動支援センターの指定管理者制度導入の認知度は、56.4%だった。

- (10) 高齢者活動支援センターに「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点(n=13人) 利用者アンケート:問11(主な意見を抜粋)
- ・各種講座の回数を増やしてほしい
  - ・大きな鏡、充電コーナー、ゴミ箱の設置
  - ・活動場所の増設
  - ・カフェメニューの数か月で入れ替わり希望、コーヒーを食後に出してほしい

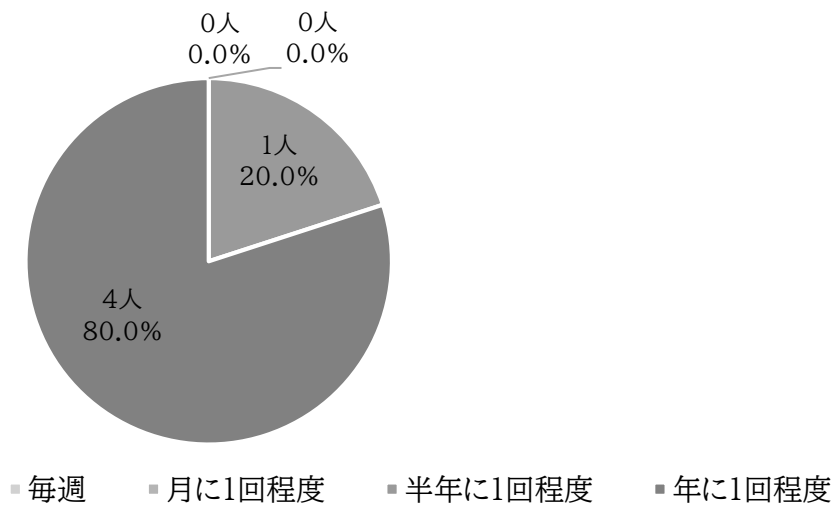
## 2-8 ゆうゆう今川館

(1) 利用の有無(指定管理施設)(n=773人) 区民アンケート:問82



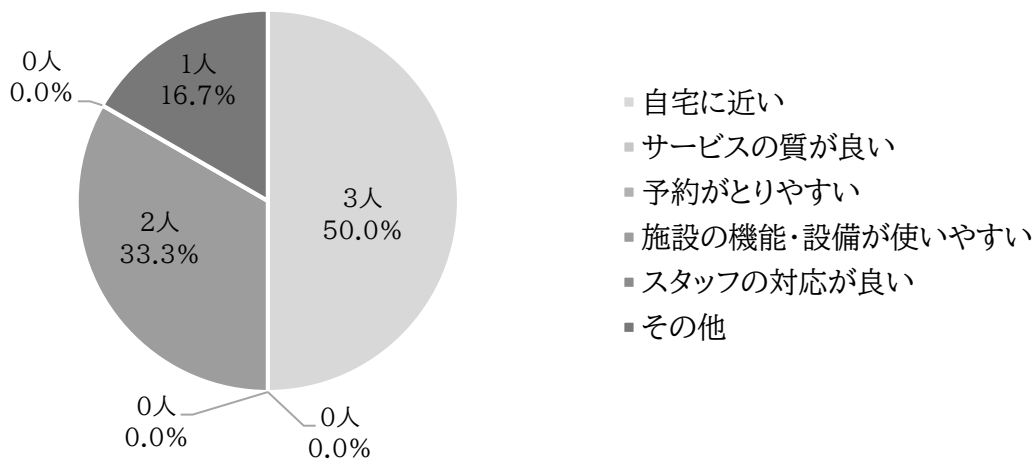
ゆうゆう今川館を利用した人は、0.8%だった。

(2) 利用頻度(指定管理施設)(n=5人) 区民アンケート:問83



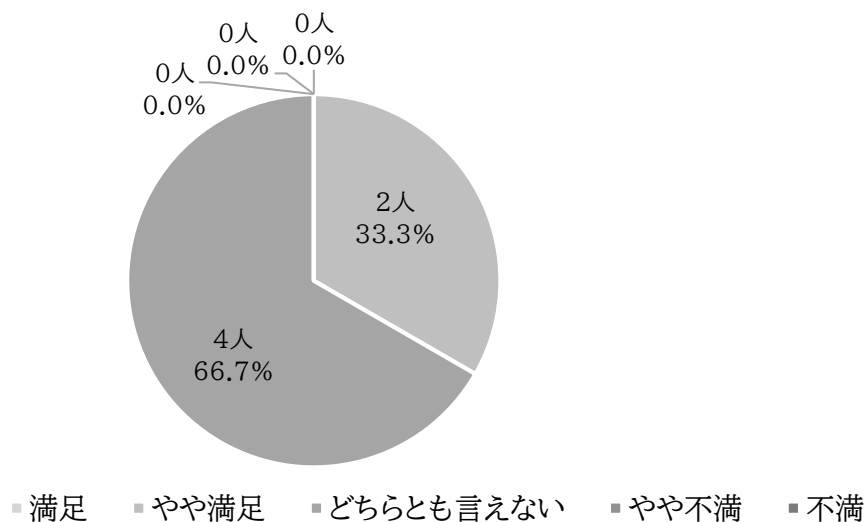
ゆうゆう今川館の利用頻度は、「年に1回程度」が最多だった。

(3)利用で重視する点(指定管理施設) (n=6人) 区民アンケート:問 84



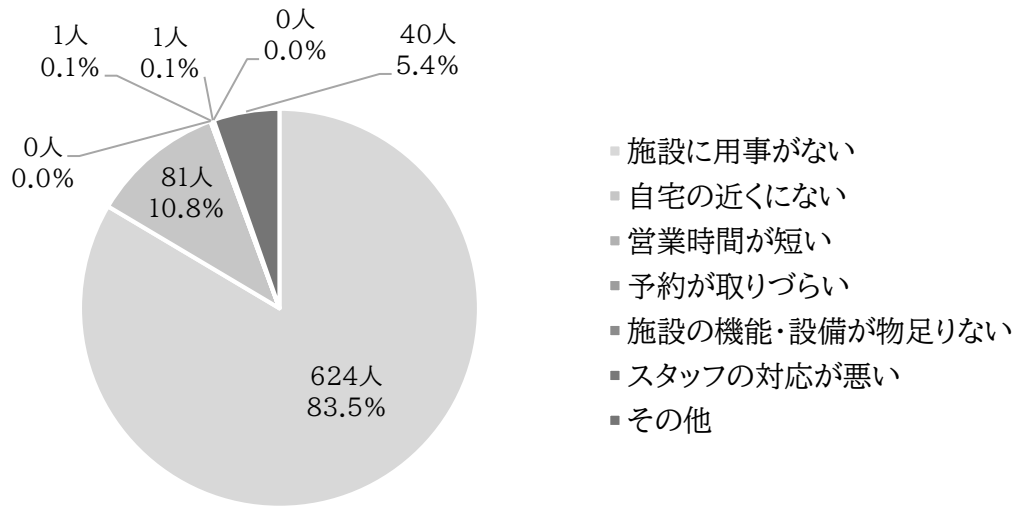
ゆうゆう今川館の利用で重視する点は、「自宅に近い」が最多だった。

(4)満足度(指定管理施設)(n=6人) 区民アンケート:問 85



ゆうゆう今川館の満足度は、肯定的な評価(「満足」「やや満足」の合計)が33.3%だった。

(5) 利用したことがない理由(指定管理施設) (n=747人) 区民アンケート:問 87



ゆうゆう今川館を利用したことがない理由は、「施設に用事がない」が最多だった。

### 3 第4章のまとめ

これまでの区民調査・利用者調査(P●～●)により、以下のことが明らかとなった。

(1) 施設の利用頻度

- ① 区民調査 : 「月に1回程度」が最多で、全体で約〇割だった。
- ② 利用者調査: 「月に1回程度」が最多で、全体で約〇割だった。

(2) 区民が施設を利用する理由

- ① 区民調査 : 指定管理者制度の導入有無にかかわらず「自宅が近いから」というのが最多だった。
- ② 利用者調査:

(3) 区民が施設を利用しない理由

(4) 自主事業の認知度・利用有無など

(5) 指定管理者制度導入の認知度

(6) 施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点

(7) 課題