

指定管理者制度の検証 第6回 有識者意見聴取

1 意見聴取

- 検証報告書（案）について

2 その他

資料 1 ～ 5 検証報告書（案）

令和5年8月8日現在

資料1

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】指定管理者制度の検証について

- 1 指定管理者制度とは
- 2 杉並区の指定管理者制度の導入経過について
- 3 杉並区の指定管理者制度の運用
- 4 検証の概要

【第2章】区所管課・指定管理者調査 編

- 1 調査の概要
- 2 第2章の総括
- 3 調査結果
 - 3-1 施設の種別ごとの調査結果
 - 3-1-1 集会施設(地域区民センター・集会所等)
 - 3-1-2 スポーツ施設(体育館・運動場・プール)
 - 3-1-3 図書館
 - 3-1-4 保育園
 - 3-1-5 杉並芸術会館
 - 3-1-6 大田黒公園
 - 3-1-7 高齢者活動支援センター
 - 3-2 施設種別共通の取組
 - 3-3 運営に係る経費

【第3章】従事者調査 編

- 1 調査の概要
- 2 第3章の総括
- 3 調査結果
 - 3-1 従事者の基本情報
 - 3-2 就業形態の状況
 - 3-3 現在の就業形態に対する意識
 - 3-4 働きやすさ
 - 3-5 働きがい
 - 3-6 ハラスメントについて
- 4 分析結果

【第4章】区民調査・利用者調査 編

- 1 調査の概要
- 2 第4章の総括
- 3 調査結果
 - 3-1 集会施設

- 3-2 スポーツ施設
- 3-3 図書館
- 3-4 区立保育園
- 3-5 杉並芸術会館(座・高円寺)
- 3-6 公園
- 3-7 高齢者活動支援センター
- 3-8 ゆうゆう今川館

【第5章】その他の事項

聴くオフ・ミーティングの結果など

【第6章】まとめ

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

【資料編】

- 施設概要
- 今般の検証の記録など
- 調査回答

【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¹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。指定管理者は、施設の管理運営を包括的に任されることから、自らのノウハウ等を活かし、独自の工夫により自主事業を行うことができます。決められた業務のみを仕様書どおりに行う業務委託とは異なります(図表1-1)。

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²等に限定されていましたが、平成15(2003)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ようになりました。指定管理者制度は、地方自治法に規定されています(図表1-2)。

【図表1-1 指定管理者制度と業務委託の主な違い】

	指定管理者制度	業務委託
法的性格	管理代行 (指定により公の施設の管理権限の指定を受けた者に委任するもの)	私法上の契約関係 (契約に基づく施設運営・管理業務の執行の委託)
区との関係	協定の締結	委託契約の締結
提供するサービス	条例及び協定書の範囲内で、指定管理者が決定 (指定管理者の裁量で、独自事業を実施)	区との契約の範囲内で、仕様書のとおりに業務を実施 (事業者が独自の事業は実施できない)
施設の管理者	指定管理者	区
施設の利用許可	指定管理者	区
利用料・使用料	指定管理者の収入とすることができる	区の収入となる

¹ 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)

² 出資法人とは、行政が直接実施するよりも効果的・効率的などの理由により、行政が出資・出捐を行っている法人の総称。出資法人の形態としては、公益財団(社団)法人及び一般財団(社団)法人、会社法法人、特別法法人、地方独立行政法人がある。

【図表1-2 地方自治法の主な規定】

項 目	内 容
条例の制定 (法第244条の2第3項・第4項)	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ることができる。
議会の議決 (法第244条の2第5項・第6項)	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 (法第244条の2第8項・第9項)	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 (法第244条の2第7項)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 (法第244条の2第10項・第11項)	<ul style="list-style-type: none"> ・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の導入経過について

区では、第2次行財政改革実施プラン³(平成15(2003)年度～平成17(2005)年度)に、区立保育園の改築に伴い公設民営⁴化を推進し、保育定員数の増等を図ることを盛り込み、平成16年度(2004)に杉並区として初めての指定管理者制度を区立保育園に導入しました。

その後、第3次行財政改革実施プラン(平成17(2004)年度～19(2007)年度)に、区立施設への指定管理者制度導入を計画化して以降、「指定管理者制度導入指針」に基づき、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。

指定管理者制度導入指針は区ホームページで公開しています。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/guide/kusei/monitor/1005301.html>




³ 区では平成13(2001)年当時、長期に及ぶ経済不況等により直面していた財政上の危機を乗り越えるため、行財政改革大綱(10か年戦略)を策定し、財政再建と健全財政の確立等を目指した。行財政改革大綱の戦略目標を達成するための具体的な計画が行財政改革実施プランであり、第4次行財政改革実施プラン(平成20(2008)年度～平成22(2010)年度)まで策定された。

⁴ 国や地方公共団体が施設を設置し、その運営を業務委託や指定管理者制度により、民間に任せること

(1) 指定管理者制度導入施設数の推移

指定管理者制度を導入した平成 16(2004)年度以降、導入施設数の推移及び施設名称は、次のとおりです(図表1-3)。

【図表1-3 指定管理者制度施設数の推移】

・指定管理者制度導入期間  ・指定管理制度終了後民営化  ・指定管理者制度終了後業務委託 

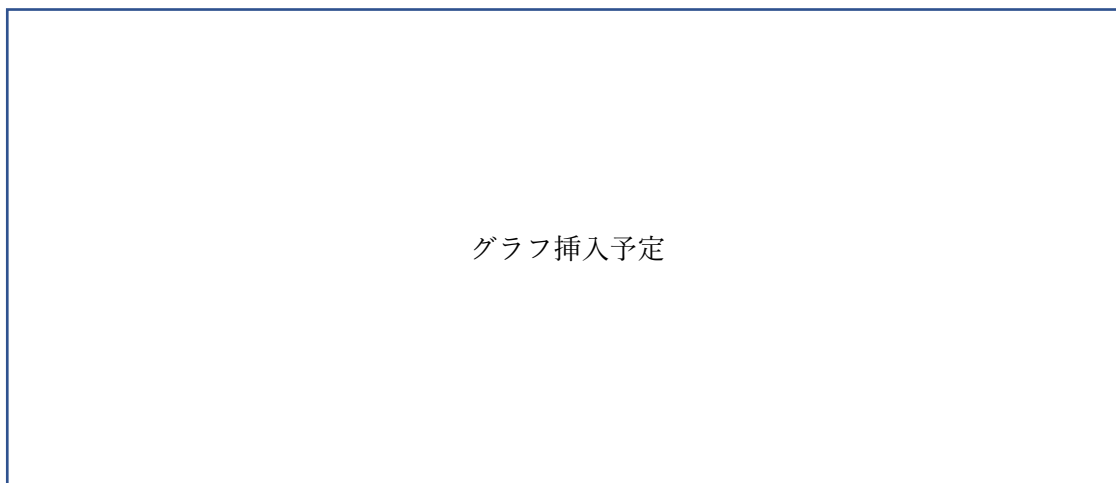
	平成16 2004	平成17 2005	平成18 2006	平成19 2007	平成20 2008	平成21 2009	平成22 2010	平成23 2011	平成24 2012	平成25 2013	平成26 2014	平成27 2015	平成28 2016	平成29 2017	平成30 2018	平成31 2019	令和2 2020	令和3 2021	令和4 2022
導入施設数	1	1	18	21	21	21	25	26	25	25	26	24	26	28	29	29	35	36	37
高井戸保育園																			
上井草体育館																			
上井草運動場																			
上井草温水プール																			
妙正寺体育館											休館								
高円寺体育館																			
荻窪体育館																			
大宮前体育館 ※1										委託									
永福体育館														休館					
下高井戸運動場																			
杉並芸術会館																			
高井戸温水プール																			
高円寺北保育園 ※2																			
荻窪北保育園 ※2																			
産業商工会館 ※3																			
和田障害者交流館 ※4																			
高円寺障害者交流館 ※4																			
視覚障害者会館 ※5																			
阿佐谷図書館																			
成田図書館																			
あけぼの作業所 ※6																			
高円寺南保育園 ※2																			
方南図書館																			
永福図書館																			
宮前図書館																			
高井戸図書館																			
大田黒公園																			
高井戸地域区民センター																			
高齢者活動支援センター																			
堀ノ内東保育園																			
下高井戸保育園 ※2																			
上高井戸保育園																			
松ノ木運動場																			
下高井戸区民集会所																			
南荻窪図書館																			
下井草図書館																			
今川図書館																			
ゆうゆう今川館																			
西荻地域区民センター																			
勤労福祉会館																			
西荻南区民集会所																			
コミュニティふらっと永福																			
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																			

- ※1 当該施設は、移転改築により平成26年度から施設規模が拡大し、サービス内容も拡充することから、新施設の指定管理者は、改めて選定することとした。そのため、旧施設の指定管理期間が平成24・25年度の2年間と短くなることから、平成24・25年度については、業務委託とした。(。要確認)
- ※2 杉並区行財政改革推進計画(平成 31(2019)年度～令和3(2021)年度)に基づき、指定管理期間が満了する翌年度に私立保育園に転換
- ※3 平成 26(2014)年度末の指定管理期間満了から施設の減築改修に伴い休館となる平成 27(2015)年 10 月までの間は、業務の継続性及び事務処理の効率性等により業務委託とした。減築改修後においては、使用料総額の 40%超を占める講堂の廃止を含む減築により、大幅な利用料の減収が見込まれ、事業者の創意工夫やコスト削減等、指定管理者制度による導入効果が見込めなくなることから、指定管理者制度は導入せずに業務委託に変更
- ※4 指定期間満了に伴う、次期指定管理者選定委員会において、交流会館の沿革や特性等を考慮すると、指定管理者制度になじまない点があるとの意見を踏まえ、業務委託に変更
- ※5 事業の対象が視覚障害者に限定していることや民間の同種事業の市場が拡大していること等を勘案し、指定管理者としての裁量の幅が限定的であることから、業務委託に変更
- ※6 民営化を前提とした導入であり、計画どおりに民営化

(2) 区の年度予算における指定管理料の推移

毎年度の区の予算における指定管理料の金額及び割合の推移は次のとおりです(図表1-4)。

【図表1-4 区歳出予算に占める指定管理料】



3 杉並区の指定管理者制度の運用

(1) 杉並区の指定管理制度の主な特徴

区では、指定管理者制度導入施設のサービスの質の維持・向上及び従事者の労働環境の適正化を図るために、独自の取組を行っています。

① 公募型プロポーザル方式⁵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(図表1-5)。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、選定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。審査方法は、指定管理者としての一般的な適正を審査する第一次審査(書類審査)と、プレゼンテーション等から事業の計画性、実行性などを審査する第二次審査の2段階方式としています。また、選定委員が導入施設の理解を深めた上で評価できるよう、現地視察の機会を設けています。

なお、施設の管理運営において、特殊な技術を必要とするなどの理由により、他の担い手が存在しないと想定される場合などは、非公募により選定⁶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。

【図表1-5 プロポーザル方式による事業者公募状況】

過去5年間のプロポーザル応募事業者数の表を挿入

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

区では、指定管理者制度導入施設及び業務委託など約600件の業務を対象に、モニタリングを実施し、業務を継続的に管理・監督しています。

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、助言や改善に向けた指示を行っています。こうした取組により、さらに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、業務委託においては、過去5年間で2件、モニタリングの結果から契約継続が妥当ではないと判断し、契

⁵ 指定管理者候補者(契約締結交渉者)の選定に当たり、企画、技術等に関する提案を求め、その企画力、技術力等を総合的に判断した上で、指定管理者候補者の選定を行う方式

⁶ 現在の指定管理者制度導入施設のうち、保育園については、子どもの環境の変化等を考慮し、非公募としている。

約を更新しなかった事例がありますが、指定管理者制度導入施設は、優良・良好な施設運営がなされていることを確認しています。

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。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/guide/kusei/shiteikanri/1005300.html>

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等により、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。

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/guide/kusei/shiteikanri/1005300.html>

⑥ 杉並区公契約条例の適用

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⁷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 公益通報制度の適用

指定管理者及び指定管理者制度導入施設の管理業務に従事している者は、杉並区職員の倫理の保持及び公益通報に関する条例に基づき、当該施設の管理業務において、違法・不正があった、または発生するおそれがある場合に、公益監査員⁸に通報することができる。また、通報者は保護され、不利益な取り扱いを受けることはない。

⑧ 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。

⁷ 労働報酬下限額とは、労働者等へ支払う賃金等の下限となる1日又は1時間あたりの額のこと。杉並区の指定管理協定に係る1時間あたりの労働報酬下限額は、令和4(2022)年度1,093円、令和5(2023)年度1,138円。

⁸ 杉並区職員の倫理の保持及び公益通報に関する条例第10条の規定により、公益通報を構成かつ中立な立場で適切かつ迅速に処理するため、区長の附属機関として区長から委嘱された者。

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大時の対応

新型コロナウイルス感染症が拡大していた令和 2(2020)年度から令和 3(2021)年度に、指定管理業務の継続等に向け、次の対応を行いました(図表1-6)。

【図表1-6 新型コロナウイルス感染拡大時の主な対応】

期 間	主な対応策(概要)
令和2(2020)年 3 月 9 日～同年 3 月 31 日	区の休館要請に伴い、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(2020)年 4 月 1 日～同年 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整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(2020)年 6 月 1 日 ～令和 3(2021)年 3 月末	施設の利用率収入等について、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

(3) 個別外部監査⁹の実施

①指定管理者制度

平成22(2010)年度に、指定管理者制度を導入している8施設を対象として、区の指定管理者制度が有益に機能しているかの視点で、個別外部監査が実施されました。

個別外部監査報告書では、選定に到る手続きに対して、指定管理者の公募期間、選定の際の評価委員による現地視察の実施、選定委員会の議事録の作成などのほか、指定管理期間の延長、区と指定管理者との基本協定の内容など多岐にわたる意見がありました。区では、それらを踏まえて、区の指定管理者制度の手引きを改定するなどの改善につなげました。

さらに、保育施設については、指定管理者制度が、事業者が交代することによる競争性の発揮により自主事業の企画等の有効性向上を期待する制度であることから、保育施設が指定管理者制度に「馴染む」かは、再度検討する余地があること。また、障害者交流館については、指定管理者制度を導入せずとも、安定した公共サービスの提供が可能であれば、業務委託を検討するなど、管理運営形態を見直すことなどの意見が付されました。

なお、障害者交流館は、平成24年度から管理運営形態を業務委託に変更しています。

② 保育事業

平成16(2004)年度及び平成29(2017)年度に、保育事業全般に対して、個別外部監査が実施され、その中に、指定管理者制度の導入等に対して触れられています。

平成16年度の個別外部監査では、指定管理者制度を活用した公設民営¹⁰による保育園運営は、公設公営¹¹の保育園より経済的に実施できるだけでなく、延長保育や産休明け保育など利用者のニーズに合わせたサービスが実施できることから有力な保育園運営の手段として今後も積極的に増やして

⁹ 地方自治法第252条の41第1項または第252条の42第1項の規定に基づき長からの要求により、個別外部監査人により業務を監査した

¹⁰ 国や地方公共団体が施設を設置し、その運営を業務委託や指定管理者制度により、民間事業者等に任せること

¹¹ 国や地方公共団体が施設を設置し、かつ運営を担うこと

いく必要があるとされていました。

また平成29(2017)年度の個別外部監査では、公設民営・公設公営の保育園運営には国や都からの補助金等収入ないことから、民設民営の方が行政コスト¹²を低く抑えることができるため、既存の公設公営園の積極的な民営化¹³が急務であるとされていました。

なお、現在は、区立保育園の役割を確実に展開していくために、令和7(202)年度以降、当面、区立保育園の民営化は行わないこととしています。

(個別監査報告書は、区公式ホームページを参照)

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/kusei/kansa/1012784.html>

(4) 住民監査請求¹⁴

令和3(2021)年度に、杉並芸術会館に対する住民監査請求がなされました。請求主旨は、「指定管理業務収支計算書の非公開部分を改めた上で、指定管理事業者に適正な収支報告を行わせるとともに、本来支出する必要のない公金支出を区に返還させる必要な措置を講じること」でした。監査委員会では、監査請求には理由がないものと認められるので、これを棄却との結論を出しました。

しかしながら、指定管理者の収支報告の科目名の誤りを区が少なくとも5年間放置したことが指摘されたほか、指定管理業務の助成金収入として計上すべき内容を自主事業の収入としていたことと併せて、区は指定管理者に対し、遡って修正を行い、区に提出するよう指導すべきとの意見が付されました。

また、区は、指定管理者の自主事業に係る実施状況報告の提出を受ける際、収支報告の提出を受けておらず、不適切な対応をしていたことから、今後、収支報告書を徴されたいとの意見のほか、収支全般にわたり、科目名の設定や仕分けを行うよう指定管理者に指導されたいとの意見が付されました。

区では、監査委員会からの意見を踏まえ、必要な対応を実施しました。

(5) 財政援助団体等監査¹⁵

令和4(2022)年度に、杉並区監査委員会において、補助金交付団体、出資団体及び指定管理者の中から計50団体を対象とした監査が行われました。

その中で、「西荻地域区民センター・西荻南集会所、勤労福祉会館」を担う指定管理者及び関係部署に対して意見が付された。指定管理者制度は、税金を原資として公の施設の管理を指定管理者に委ねている制度であることを指定管理者が十分に理解して業務に当たるよう、指定管理者の理解を深めること、また、区は実績報告や収支報告等の内容を充分理解して点検すべきこと等の意見が付されました。区では、監査委員会からの意見を踏まえ、必要な対応を実施しました。

(監査実施結果は、区公式ホームページを参照)

<https://www.city.suginami.tokyo.jp/kusei/kansa/1012788.html>

¹² 行政機関が行政サービスを提供するために消費した費用のこと

¹³ ここでいう「民営化」とは、民間事業者等が施設を設置し、かつ運営を担うこと

¹⁴ 地方自治法第242条に基づき、住民からの一定の要件のもとに請求があった時に、区の執行機関(区、委員会、委員)、又は職員について、違法もしくは不当な財務会計上の行為、又は財務会計に係る違法・不当な劣る事実を監査すること

¹⁵ 地方自治法第199条第7項、地方自治法施行令第140条の7に基づき、監査委員が必要と認めるとき又は区長の要求のある時に、区が財政的援助を与えているものの出納その他事務の執行で当該財政的援助に係るもの、区が資本金・基本金その他これに準じるものの4分の1以上を出資しているものの出納やその他の事務執行で当該出資に係るもの、指定管理者等の出納その他事務の執行で当該施設管理にかかるものなどの監査

4 検証の概要

区では、令和4年度を始期とする区政経営改革推進方針を定め、これまでのコスト削減や効率化を追求した「量の改革」に加え、区民サービスの質をいかに高めていくかという「質の改革」にも配慮した区政運営を目指していくものとし、従来の「行財政改革」から「区政経営改革」への転換を図ったところである。

そうした状況の中、指定管理者制度についても、これまで以上にサービスの質の向上に向け、従事者の労働環境を把握し、改善できる点は速やかに改善する必要性が生じていたほか、指定管理者制度を導入した平成16年(2004)年度と比べ、人件費や物価の高騰など社会状況に対応した指定管理者制であるか等を確認する時期を迎えていた。

そのため、制度導入から概ね20年を迎えたことを契機に、これまでにない規模で、様々な立場の人から広く意見等を聴取しながら、杉並区の指定管理者制度の検証を行うこととしたものである。

(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(2022)年4月1日時点で、指定管理者制度導入の全37施設(図表1-7)(図表1-8)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(図表1-9)。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・回収にご協力をいただきました。

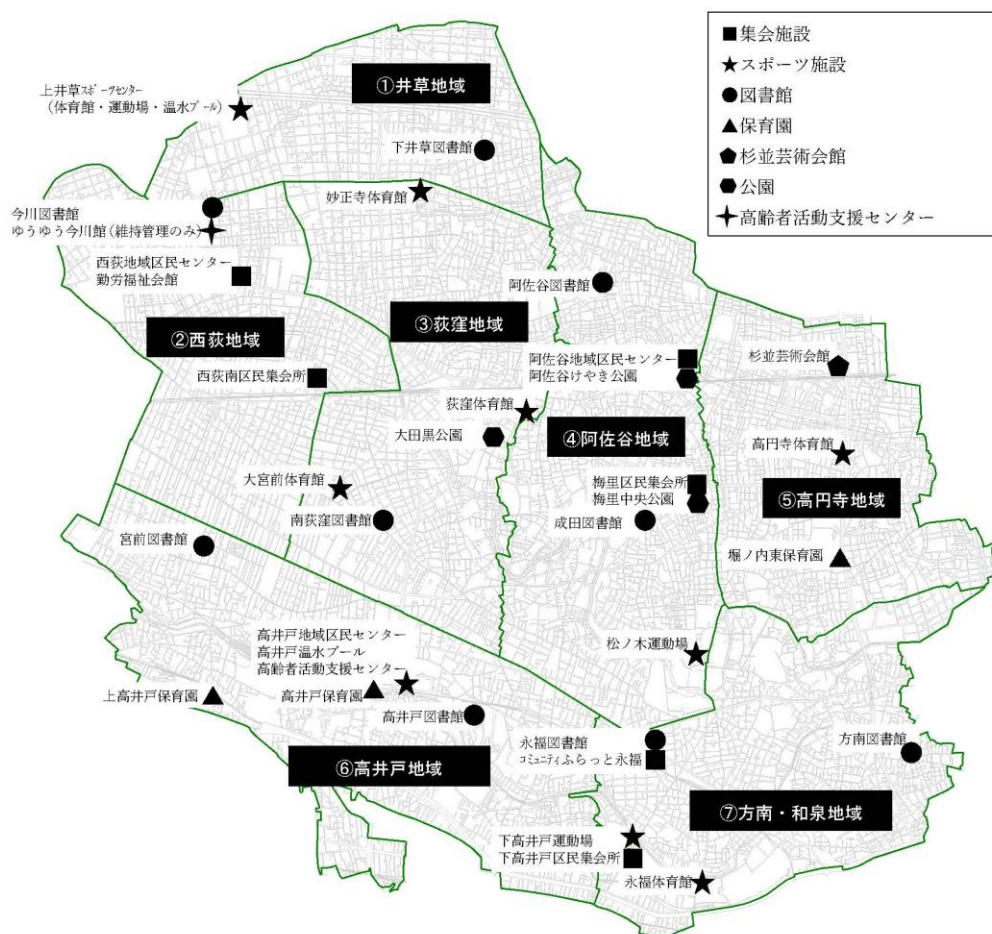
【有識者氏名等】

氏名	職名等
岡田 知弘	京都橘大学 経済学部教授, 京都大学名誉教授
林 正義	東京大学 大学院経済学研究科・経済学部教授

【図表1-7 検証の対象施設】

	施設名	導入年度	現在の指定管理期間	指定管理者
1	高井戸保育園	平成16(2004)	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	上井草体育館	平成18(2006)	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
3	上井草運動場	平成18(2006)		
4	上井草温水プール	平成18(2006)		
5	妙正寺体育館	平成18(2006)	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	コナミススポーツ・杉並建物総合 管理事業協同組合共同事業体
6	高円寺体育館	平成18(2006)	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	
7	荻窪体育館	平成18(2006)	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	
8	大宮前体育館	平成18(2006)	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
9	杉並芸術会館	平成18(2006)	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日	
10	永福体育館	平成18(2006)	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	下高井戸運動場	平成18(2006)		
12	松ノ木運動場	平成29(2017)		
13	下高井戸区民集会所	平成29(2017)	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
14	高井戸温水プール	平成18(2006)	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日	
15	高井戸地域区民センター	平成24(2012)		
16	高齢者活動支援センター	平成24(2012)	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
17	西荻地域区民センター	平成18(2006)		
18	勤労福祉会館	令和2(2020)		
19	西荻南区民集会所	令和3(2021)	令和3年4月1日 ～令和8年3月31日	(株)ヴィアックス
20	阿佐谷図書館	平成19(2007)	令和3年4月1日 ～令和7年3月31日	
21	成田図書館	平成19(2007)		
22	方南図書館	平成22(2010)	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
23	永福図書館	平成22(2010)	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
24	宮前図書館	平成22(2010)	令和2年4月1日 ～令和7年3月31日	
25	高井戸図書館	平成22(2010)		
26	南荻窪図書館	令和2(2020)		
27	下井草図書館	令和2(2020)	令和2年4月1日 ～令和7年3月31日	
28	今川図書館	令和2(2020)		
29	ゆうゆう今川館	令和2(2020)	平成31年4月1日 ～令和6年3月31日	箱根植木株式会社
30	大田黒公園	平成23(2011)		
31	堀ノ内東保育園	平成26(2014)	令和4年4月1日 ～令和7年3月31日	株式会社プロケア
32	上高井戸保育園	平成29(2017)	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
33	コミュニティふらっと永福	令和3(2021)	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(2022)	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	令和4(2022)		
36	梅里区民集会所	令和4(2022)		
37	梅里中央公園	令和4(2022)		

【図表1-8 指定管理者制度導入施設マップ】



※各施設の概要は、資料編をご覧ください。

【図表1-9 調査概要】

調査等対象	対象の規模 (回答者数)	調査の主な目的
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	13事業者 (13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	836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)	・施設を利用する・しない理由の把握 ・施設の満足度の把握
施設利用者	— (1346名)	・自主事業の満足度の把握 ・施設の利用頻度の把握

【第2章】区所管課・指定管理者調査 編

1 調査の概要

指定管理施設を管理する区の所管課及び指定管理事業者を対象に、以下のとおり調査を実施しました。

(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 13 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

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 など計42項目

- ・ 指定管理者を対象とした調査

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 など計27項目

※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

(6) その他

- ・ 分析を進める中で、次の追加調査を行った。

区所管を対象とした追加調査

指定管理者との連携など ○項目

調査を補完するための区所管課ヒアリング

2 第2章の総括

各施設の区所管課・指定管理者調査結果を総括すると、各施設ともに、様々な工夫により、利用者に満足されるサービスを提供し、また、地域に溶けこんだ施設となるよう心掛けていることを確認することができた。

第2章から確認できた主な概要は次のとおりである。

- いずれの施設についても、優良、良好な質の良いサービスを提供しており、利用者の満足度が高い。
- 人材育成については、専門性の更なる向上に加え、接遇に関する研修なども行い、人材育成に努めている。
- 各指定管理者は、従事者それぞれの働き方の希望（「社会保険未加入範囲での勤務、正社員への希望、子育て世代への対応など」）を踏まえ、勤務シフトの作成や新たな制度の導入などに取り組んでいる。
- 地域住民や団体等との連携により、地域に溶け込んだ、地域に根ざした施設運営を心掛けている。
- 多くの施設が、施設運営に当たっては、光熱費の高騰を課題として捉えている。
- 指定管理期間の設定については、施設のサービス内容によって、現行の5年よりも長期に設定したほうが、サービスの向上につながるとの意見が見られた。
- 保育園については、国の定めた規準に基づき運営していることから、指定管理者の総意工夫の事業は、保育運営の工夫や保育の質の向上に限られている。
- 図書館については、各館が連携を密にし、指定管理者の創意工夫を、区直営館も含めて共有することにより、「杉並区の図書館」全体のサービスの底上げを図っている。また、複合施設での運営により、複合施設ならではの環境を生かしたサービスの向上が期待できる。

3 調査結果

指定管理施設を管理する所管課全7課及び指定管理事業者全 13 事業者からの回答を「施設の種別ごと」、「共通的な事項」、「経費(コスト)面での比較」に分けてまとめた。

3-1 施設の種別ごとの調査結果

3-1-1 集会施設

(1) 基本情報

① 対象施設

対象施設は、指定管理者制度を導入している地域区民センター、コミュニティふらっと、区民集会所、勤労福祉会館。

なお、複数の施設をグループ化し、1指定管理者がグループ内の全ての施設を一体的に管理・運営している場合がある。そのため、集計は、以下のグループごとにまとめて行っている。

【図表2-1 集会施設の集計グループ】

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

※ 阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所の集計には、同一の指定管理協定で管理・運営している規模の小さい阿佐谷けやき公園・梅里中央公園を含めている。

② 指定管理者制度を導入した理由及び期待していた効果

- 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つなげ、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、人員配置等の工夫を行い、利用者の安全・安心を確保するとともに、作業時間・経費の削減を図る。

(2) 調査結果から確認できた事項

- モニタリング評価結果や指定管理者の行った利用者満足度調査の結果から、良好なサービスが提供されており、利用者の満足度も高い。
- 指定管理者は、接遇研修のほか、多様な利用者に対処するための研修を実施し、サービス向上に努めている。
- 期限付きの雇用契約を一定期間、更新した従事者に対し、雇用期限のない就労形態への働きかけや、正社員を希望する従事者への自己啓発の支援などを行う指定管理者が確認できた。
- 指定管理者は、従事者の社会保険未加入範囲での勤務や正社員と雇用条件の異なる環境で働きたいなどの、従事者の勤務希望を把握した上で、休みの希望日のヒアリングの実施や出勤日数・時間帯を希望制にするなど、ダブルワークや家庭環境に特に配慮した対応を行っている。
- 指定管理者は、定期的なミーティングによる課題の共有、業務責任者との面談による業務改善の確認により、従事者の声を吸い上げており、従事者の声を活かした業務改善に取り組んでいる。
- 複合施設あるいはグルーピング化した指定管理者制度の導入に伴い、効率的な人事配置や施設の有効活用が可能となるなど、複合施設だからこそできるサービスや効率化が確認できた。
- 指定管理者は、地域住民等の連携によるイベントの開催や地域活動への協力など、様々な活動により地域にねぎした施設づくりに取り組んでいる。
- 指定管理者のほか、他の集会施設の委託事業者も交えた業務連絡会の開催により、情報共有に努め、施設運営の改善に繋げている。
- 今般の新型コロナウイルス感染症拡大や光熱費の高騰など、予期せぬ事態への対応が課題として挙げられている。
- 施設の管理運営を区が担った場合に想定されることとしては、緊急時における意思決定や利用者への周知を速やかに実施できるなどの利点が考えられる一方、区職員には施設運営に特化した専門性に欠けることから、サービス水準の低下が懸念されるほか、人件費については退職金も含めて経費に見込む必要があることから、ランニングコストの増加が懸念される。

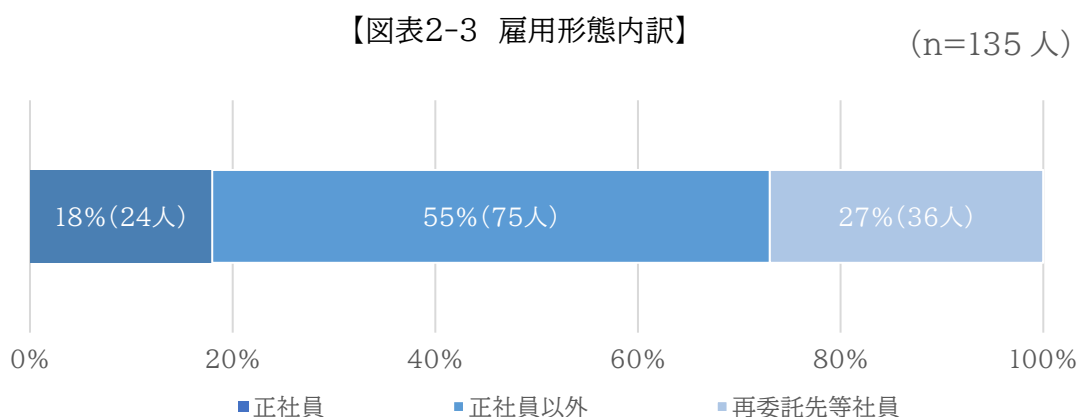
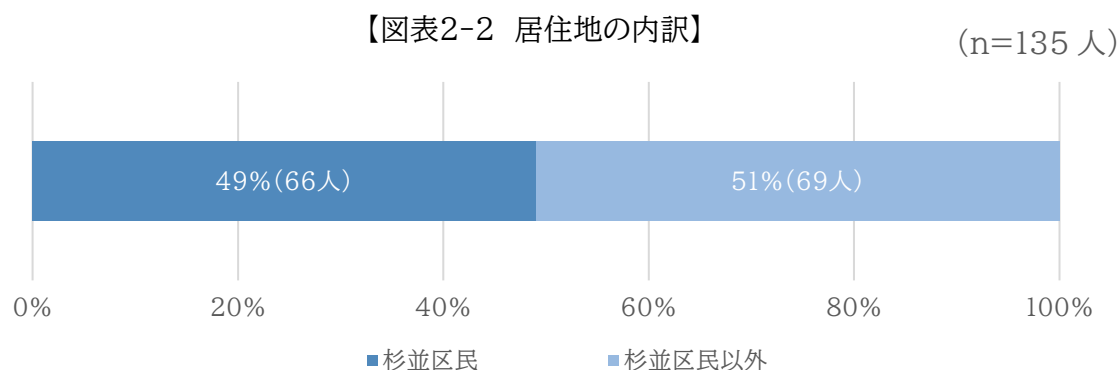
(3) 集計結果

① 従事者の状況

ア 従事者数等(令和4年4月1日現在)

集会施設の業務に従事する従事者数の合計は135人で、そのうちの約半数は杉並区内に居住している(図表2-2)。

雇用形態の内訳は、正社員以外の割合が55%と半数以上を占めており、次いで再委託先等の職員が27%、正社員が18%となっている(図表2-3)。



イ 専門性が必要な業務

集会施設の運営業務自体には特筆すべき専門性は求められないが、いずれの施設も従事者が認知症サポーター講座や普通救命講習等を受講するなどし、利用者への適切な対応に努めている。

一方で、設備維持管理業務、警備業務などについては、施設の安全性・快適性を担保するため、全施設で専門性が必要である。

また、集会機能のほか、他の機能が一体となっている施設が多いことから、施設の特色に合わせて、「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っている。

② 指定管理者が行う自主事業

各指定管理者は、それぞれが持つノウハウを生かし、利用者ニーズに応じた様々な自主事業を実施している(図表2-4)。

【図表2-4 指定管理者が独自に取り組む自主事業の例】

- ・ キッズダンスや美術・歴史講座など、特定世代に需要のある企画とマクラメ手芸やピラティスなど多世代に人気のある講座をバランスよく実施。
- ・ 幼児から高齢者までが共通体験を通して交流できる多世代交流イベントの開催
- ・ 日本フィルハーモニー交響楽団との協働による楽器教室の開催。
- ・ 地域との連携による自主事業の実施(元銭湯を会場とした演奏会の開催、講座・講演会の講師に地元住民を採用するなど)
- ・ カフェの運営

③ サービスの質の現状

区が実施している「モニタリング¹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ている「利用者の満足度調査」の結果を確認した。

過去3年のモニタリング評価結果はいずれも 90 点以上であり、良好な運営がなされている。また、令和4年度に実施した利用者満足度調査も「満足」と回答した人の割合は 90%を超えていた(図表 2-5)。

なお、区の実施しているモニタリングは、120点満点とし、「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。

【図表2-5 モニタリング及び利用者満足度調査の結果】

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査 ^{※2} において「満足」と 回答した人の割合
	R4年度 ^{※1} (2022年度)	R3年度 (2021年度)	R2年度 (2020年度)	
高井戸地域区民センター	96点	95点	94点	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	—	94.8%
阿佐谷地域区民センター・梅里集会所	93点	—	—	90.7%
コミュニティふらっと永福	90点	92点	—	98.0%

※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

※指定管理事業者ごとに作成したアンケート項目は異なるが、ここでは、それぞれのアンケートにおいて「大変満足」「どちらかといえば満足」及び「十分満足」「まあ満足」と回答した割合を表記した。

¹ モニタリングの実施方法について説明

合わせて、「第1章3 (1) ③モニタリングの実施」のページを参照するよう記載。

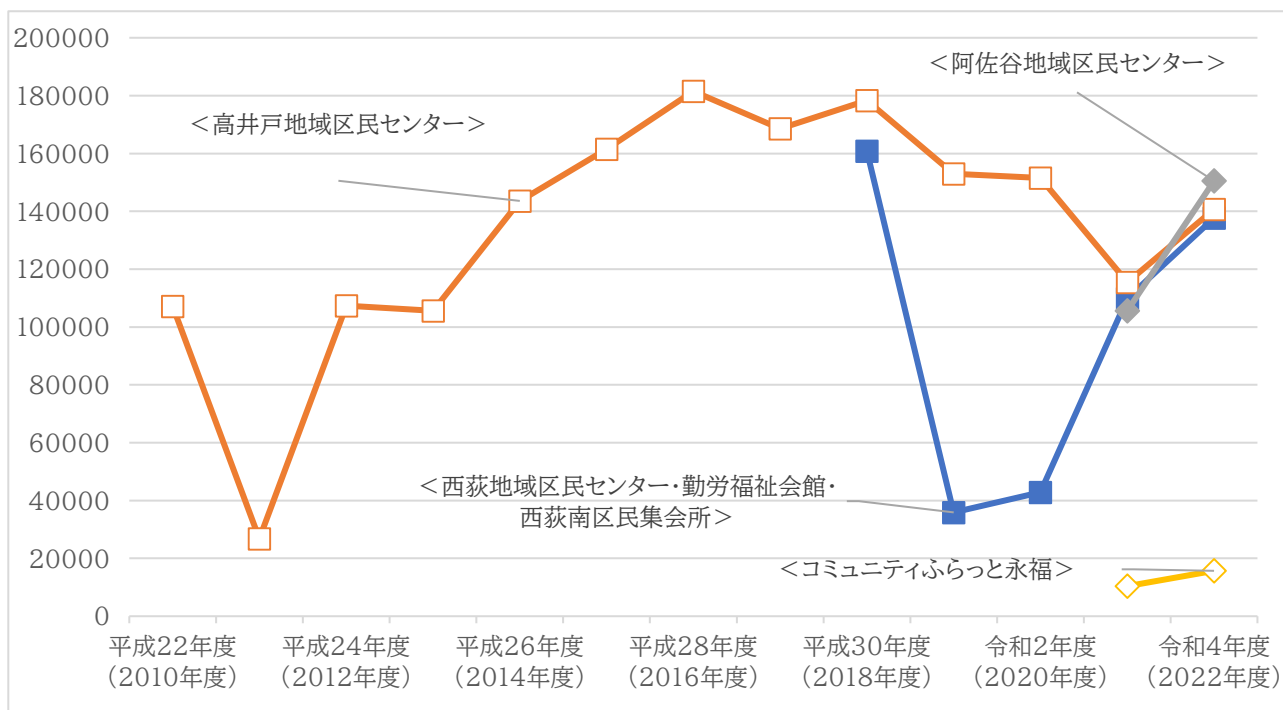
④ 利用者数の推移

各施設における利用者数の推移は、以下のとおり(図表2-6)。いずれの施設も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和元年度から3年度にかけて利用者数が減少している傾向にある。

指定管理者制度の導入の際に大規模改修を行っていること、あるいは、新型コロナウイルス感染症拡大の時期に指定管理者制度を導入したことにより、利用者数の推移のみをもって導入効果を図ることは困難である。

※利用者の定義:集会施設の有料利用者の人数

【図表2-6 利用者数の推移】



※高井戸地域区民センターは、平成23年度に制度導入。ただし、平成23年度は仮設での運営。

※西荻地域区民センター及び勤労福祉会館は、令和元年6月から令和2年10月は大規模改修のため休館。令和2年10月から施設の再開と同時に制度導入。

※西荻南区民集会所は、令和3年4月から制度導入。

※阿佐谷地域区民センターは、令和4年度から施設の移転改築と同時に制度導入。

※コミュニティふらっと永福は、令和3年度から施設の移転改築と同時に制度導入。

⑤ サービス向上に向けた取組の状況

サービス向上に向けた取組状況について、「指定管理者が行っている取組」、「区と指定管理者・地域等が協働で行っている取組」、「区が行っている取組」の3つの視点から確認した。

ア 指定管理者が行っている取組

指定管理者が行っている取組について、「人材育成」、「従事者が働きやすい環境づくり」、「従事者の声を生かす取組」、「地域住民や利用者の声を生かす取組」、「その他の取組」に分けて確認した。

(ア) 人材育成の取組

いずれの施設も、入社時には基礎的な研修(基本業務の研修・個人情報研修等)を実施し、従事者が一定の知識や技能を習得した上で業務に当たる環境を整えている。

さらに、マニュアルの整備、接客・安全管理等の技能向上研修の定期的な実施、知識の習得状況を確認するための試験の実施、ステップアップを希望する従事者へのバックアップなど、施設ごとに工夫を凝らし、人材の育成に取り組んでいることが確認できた。(図表2-7)。

【図表2-7 人材育成に関する具体的な取組事例】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・ 一般的な接客研修に加え、多様な利用者に適切な対応ができるよう、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・ 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新人教育ができるよう体制を見直し・ 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・ 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 |
|--|

(イ) 従事者が働きやすい環境づくりの取組

働き方が多様化する中で、従事者一人ひとりが働きやすい環境となるよう、指定管理者は面談やヒアリングにより従事者の希望を聞き取るほか、家庭環境に応じた配慮事項等も踏まえて勤務体系を検討するなど、様々な取組を行っていることが確認できた(図表2-8)。働きやすい環境づくりを行うために、指定管理者が把握している従事者の状況は、図表2-9に示すとおり。

【図表2-8 働きやすい環境づくりの具体的な取組事例】

- ・ 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を行う。
- ・ 雇用契約の更新時等に定期的な面談を実施。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 出勤数や出勤時間帯の希望制を採用し、多種多様な勤務希望(ダブルワーク、育児、家事との両立等)に対応できる勤務体系を提供している。
- ・ 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。
- ・ 期限のある雇用契約を何度も更新している職員もおり、そうした職員には、無期転換(期限のない就労形態への転換)の案内を行っている。

【図表2-9 指定管理者が把握している従事者の状況】

- ・ 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。
- ・ 「希望日に休みたい」「正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。

(ウ) 従事者の声を生かす取組

いずれの施設も、従事者の声を吸い上げる仕組みを設けていることが確認できた。主に定期的な意見交換会やミーティングを開催して課題等を共有する方法と、業務責任者との面談を通して業務改善の必要性や職場での要望等を確認する方法の2つの方法がとられている。また、ストレスチェックなどを通じた従事者の健康管理などを通して、良好な職場環境の確保に努めている施設もあった。従事者の声を生かした取組の具体例は、図表2-10に示すとおり。

【図表2-10 従事者の声を生かした取組の具体例】

- ・ 「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
- ・ 控室が暑いとの要望で空冷装置を購入
- ・ 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
- ・ ホールの技術操作向上希望のため、音響機器を導入
- ・ 障害のある方が来館された際のサポート体制の強化
- ・ 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

(エ) 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

常時、又はイベント時の利用者アンケートは全ての集会施設で実施している。

その他、施設によっては、地域住民等のニーズを把握するため、地域懇談会の開催による地域住民代表(町会会長や商店街会長等)との意見交換や、地域団体・地元企業に対してヒアリングを行うなどの取組が見られた。地域や利用者の声を運営に生かした取組は(図表2-11)のとおり。

【図表2-11 地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体例】

- ・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
- ・新設施設について、場所が分かりづらいため、区と協力し案内看板を設置
- ・「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する
- ・飲食のできる部屋の拡大や少年団体等が施設を使用する際、安全確認のために指導者が先行入場できるよう配慮する等、利用者の利便性を向上

(オ) その他の取組

指定管理者は、複数の施設の一体的管理に伴い、柔軟な人員配置や専門知識を持つ従事者の適格な配置などにより、区民サービスの向上に向けた取組を行っていることがわかった(図表2-12)。

【図表2-12 施設の一体的管理等による区民サービス向上の取組例】

- ・複合施設において受付スタッフが一部兼任し、相互の繁忙時にはフォローを行う等の柔軟な人員配置を行っている。
- ・**専門的な知識を持つ職員等**により、ホールサービス(技術オペレーターやピアノ調律、リノリウムマットの提供等)を行っている。
- ・複数の機能を有する施設を一体的に管理するに当たり、総合受付を設けることで、一体のご案内や意見集約を行っている。
- ・これまで管理者が常駐できなかった公園について、区民センター等と一体管理を行うことにより、管理者の常駐・巡回を行っている。
- ・複合施設と公園の一体管理により、公園を有効活用した地域イベントを実施している。

イ 指定管理者と地域住民等との協働による取組

いずれの施設も地域住民等と連携を図りながら、地域に根付いた施設づくりに取り組んでいることが分かった。多くの施設で実施しているのは、地域住民等との連携によるイベント開催であった。また、町会との連携や地域ボランティアへの参加等のほか、自主事業への講師等に地域在住の施設利用者等の協力を求めるなどの取組を行っている施設も見られた(図表2-13)。

【図表2-13 地域住民等との協働による取組の具体例】

- ・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
- ・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)
- ・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
- ・地域ボランティア(花咲かせ隊)への協力

ウ 区所管課と指定管理者等との情報共有の取組

(ア) 同種別の施設において好事例等を共有する取組

区は、複数の指定管理事業者や委託事業者等が同種別の施設における好事例等を共有し、サービスの改善に向けて生かしてもらうため、業務連絡会を開催している。これまでは、コミュニティふらっと事業について、連絡会を年3回開催していたが、令和5年度から新たに地域区民センター・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た事業者連絡会を設置し、情報共有等を行うこととしている。その取組による具体例は、図表2-14に示すとおり。

【図表2-14 好事例等の共有による取組の具体的な事例】

- ・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。

(イ) 区が運営に関するノウハウを継承する取組

指定管理者による施設の運営を、区が管理監督し、必要に応じて改善に向けた助言等を適切に行うためには、区職員が施設の運営について一定程度の知識を保持している必要がある。区所管課は、職員が施設の運営状況を把握するとともに、運営に関するノウハウを継承するため、指定管理者との定期的な意見交換や利用者からの意見の共有等による継続的な情報収集を行っていることが確認できた(図表2-15)。

【図表2-15 指定管理者の運営状況を把握するための取組事例】

- ・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、必要に応じて事務処理方法や仕様書の見直しを行っている。
- ・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。

⑥ 指定管理者や区所管課が感じる施設運営に当たっての課題

ア 指定管理者制度による管理・運営における課題

指定管理者制度による管理・運営における課題について、区所管課は施設運営に当たっての協議に時間がかかることや、区と指定管理者のリスク分担の難しさに課題を感じていることが分かった。一方、指定管理事業者からは、区との協議に時間を要することや、メンテナンスなどの日々の運営に関して課題意識があった(図表2-16)。

【図表2-16 制度導入による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

- ・ 意思決定をする際、指定管理者との協議を行うため、時間を要する。
(施設設備の修繕等休館を伴う工事、苦情・要望への対応や運営ルールの改善等)
- ・ 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。
- ・ 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)
- ・ 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。

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・ 外的要因(新型コロナウイルス感染症感染拡大による休場等の利用制限等)による減収時の、補填金対応など、交渉が必要となる。
- ・ 休館日がなく、利用者の施設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。
- ・ 自主事業の参加費について、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。
- ・ 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。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-16に示した課題については、即時に解決できるものではないが、解決に向けて区・事業者とも努力している。解決に向けた取組の具体例を紹介する。

〔区取組〕

- ・ 指定管理者との協議を円滑に行うため、様々な方法でコミュニケーションを取っている。
 - 定例会等において情報や課題の共有
 - 写真のメール送付等も活用し、迅速な現場確認、経過報告を実施
 - 必要に応じ、施設の所管課に加えて営繕課等の施設保守・保全の担当課も含めて協議
- ・ 情報公開については、「原則公開」の認識を指定管理者と共有するよう努めている。

〔指定管理者取組〕

- ・ 修繕の必要性等について、区に対し年度ごとに丁寧に説明するよう努めている。
- ・ 利用者のいない平日の早朝、夜間に設備点検を実施している。
- ・ 自主事業について、区広報等も活用し、集客の努力をしているほか、資材費の見直し等のコスト削減に取り組んでいる。

イ 社会環境の変化により生じた課題

区所管課・指定管理事業者ともに、人件費や光熱水費の高騰、新型コロナウイルス感染症の影響への対応が課題として挙げられたほか、指定管理事業者においてはデジタル化に関する課題意識が高いことが分かった(図表2-17)。

【図表2-17 社会環境の変化による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

- ・ 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(債務負担額？要確認)を上回るようになった。
- ・ 利用料金収入は、新型コロナウイルス感染症の感染状況などにより大きな影響を受ける。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。
- ・ 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。

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-17に示した課題について、区や指定管理者が行っている解決に向けた取組の具体例を紹介する。

〔区の取組〕

- ・ 指定管理料については、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。

〔指定管理者の取組〕

- ・ 空調年間温度調整表を作成し、季節ごとの適切温度設定に固定することで節電対策に取り組んでいる。
- ・ 利用者の安心安全を考慮した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。

⑦ 区職員が施設運営を担った場合に想定される状況

集会施設の運営について、仮にその運営を区の職員が担った場合に想定される状況について区所管課の考えを確認した(図表2-18)(図表2-19)。

【図表2-18 区職員が施設運営を担った場合に実施が可能となると想定されること】

- ・ 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できる。
- ・ 施設設備の緊急工事の実施が可能となる。

【図表2-19 区職員が施設運営を担った場合に想定される課題】

- ・ 専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念される。
- ・ 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。
- ・ 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。

3-1-2 スポーツ施設

(1) 基本情報

① 対象施設

対象施設は、指定管理者制度を導入している上井草体育館、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。

なお、複数の施設をグループ化し、1指定管理者がグループ内の全ての施設を一体的に管理・運営している場合がある。そのため、集計は、以下のグループごとにまとめている。

【図表2-20 スポーツ施設の集計グループ】

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
永福体育館/下高井戸運動場/松ノ木運動場
高井戸温水プール

↑ 要確認 ↑

② 指定管理者制度を導入した理由

- 地域を面として捉えて複数のスポーツ施設を一つの指定管理者に委ねることにより、スケールメリット(人員体制の弾力化、消耗品等の一括購入や広報周知の一本化による経費削減など)を生かし、多様なスポーツプログラムを展開することや、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高めていく。
- 民間活力を活用し、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事業の展開の展開により、利用満足度の向上につなげるとともに、経費の節減を図るため。

(2) 調査結果から確認できた事項

- 各指定管理者がスポーツ施設の特徴を理解し、専門性のある資格を保有するものや技術者を配備し、利用者が安心、安全に利用できる施設としている。
- スポーツ関連物品の販売やスポーツ用品のレンタル等を自主事業で行うなど、利用者の利便性の向上を図っている。
- モニタリング評価結果や指定管理者の行った利用者満足度調査の結果から、優良なサービスが提供され、利用者の満足度が高いことがわかり、施設利用者数についても、指定管理者制度導入以降、増加傾向である。
- 接遇などの一般的な研修に加え、スポーツ施設特有の専門性の向上のための研修なども実施し、安全なサービス提供に向けた人材育成を計画的に実施している。
- 指定管理者は、社会保険未加入範囲での勤務やワーク・ライフバランスを保ちたいなどの、従事者の勤務希望を把握した上で、休暇希望などに柔軟に対応できるよう、面談の実施や相談できる環境整備等を行っている。
- 指定管理者は、働きやすく、かつ利用者のサービス向上につながる取組として、従事者とのコミュニケーションを重視することで、従事者の声を吸い上げ、施設運営に活かしている。
- 指定管理者は、問合せメールや施設に設置したご意見箱、利用者アンケートにより聴取した意見を運営に活かしている。また、地域団体等の懇談会や地域活動に参加し、地域とのコミュニケーションをとっているほか、地域住民等と連携したスポーツイベントの実施のほか、地域の夜警活動や福祉活動にも参加し、地域に根差した施設運営を行っている。
- 指定管理者、区所管課はともに、人材育成や運営に対するアイデアの実現などの観点から、現行の5年間の指定管理期間に対して、課題認識を持つことが確認できた。また、キャッシュレス決済の導入などのデジタル化については、導入に伴うイニシャルコストの増やデジタルデバインドへの対応を含め、検討を要する事項と考えていることが確認できた。

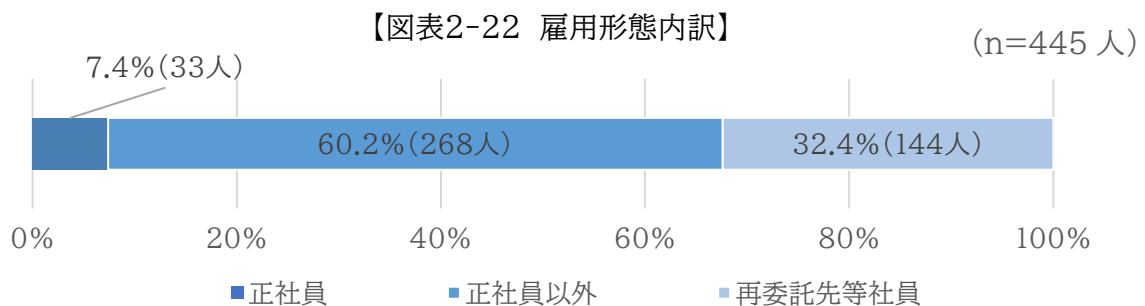
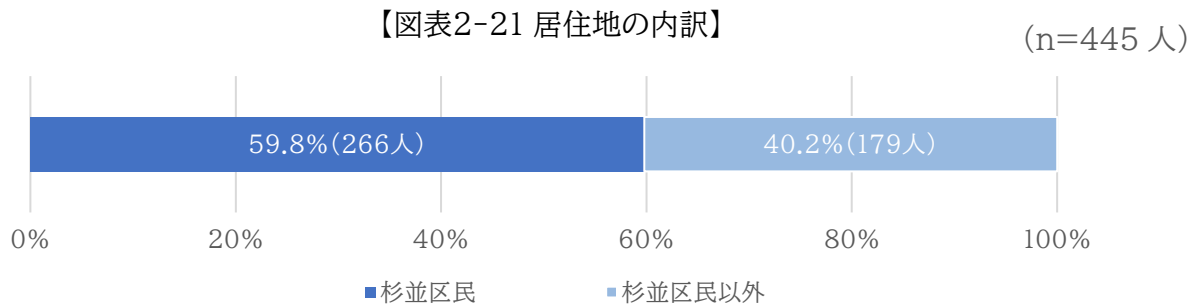
(3) 集計結果

① 従事者の状況

ア 従事者数等(令和4年4月1日現在)

スポーツ施設の業務に従事する従事者数の合計は445人で、そのうちの約6割は杉並区内に居住している(図表2-21)。

雇用形態の内訳は、正社員以外の割合が60%以上を占めており、次いで再委託先等の職員が約32%、正社員が約7%となっている(図表2-22)。



イ 専門性が必要な業務

スポーツ施設の特性として、利用者が安全安心に利用できるために、健康運動指導士や普通救急救命士、プール衛生管理者、プール監視員等を配置している。

また、スポーツ施設に特化した施設管理・運営を行うために、体育施設管理士や体育施設運営士などの有資格者を配置。全般的な建物管理の面では、電気主任技術者、消防設備点検資格者、昇降機検査員等の資格等を必要としている。

② 指定管理者が行う自主事業

各指定管理者は、スポーツ施設の運営に際し、物品販売やスポーツ用品のレンタル等を自主事業として行うことで、利便性の向上を図っている(図表2-23)。

【図表2-23 指定管理者が独自に取り組む自主事業の例】

- ・物品販売及びスポーツ用品レンタル(いずれも自主事業)による利便性の向上
- ・自主事業では、温水プール事業(泳法教室、エクササイズ、ヨガ教室)、カフェ事業、物品販売を行っている。

③ サービスの質の現状

区が実施している「モニタリング²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ている「利用者の満足度調査」の結果を確認した。

過去3年のモニタリング評価結果はいずれも 90 点以上、良好な運営がなされている。また、令和4年度に実施した利用者満足度調査において「満足」と回答した人の割合は 80%を超えていた(図表 2-24)。

なお、区の実施しているモニタリングは、120点満点とし、「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。

【図表 2-24 モニタリング及び利用者満足度調査の結果】

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査 ^{※2} において「満足」と 回答した人の割合
	R4年度 ^{※1} (2022年度)	R3年度 (2021年度)	R2年度 (2020年度)	
上井草体育館	112点	115点	115点	80.2%
上井草運動場	112点	115点	115点	80.2%
上井草温水プール	112点	115点	115点	88.2%
妙正寺体育館	112点	115点	115点	90.8%
高円寺体育館	108点	106点	98点	82.1%
荻窪体育館	108点	106点	98点	84.5%
大宮前体育館	108点	119点	109点	87.7%
松ノ木運動場	100点	106点	98点	80.2%
永福体育館	100点	109点	108点	91.9%
下高井戸運動場	100点	101点	102点	90.7%
高井戸温水プール	96点	95点	94点	94.0%

※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

※指定管理事業者ごとに作成したアンケート項目は異なるが、ここでは、それぞれのアンケートにおいて「大変満足」「どちらかといえば満足」及び「十分満足」「まあ満足」と回答した割合を表記した。

² ○○ページの「第1章3(1)③モニタリングの実施」を参照

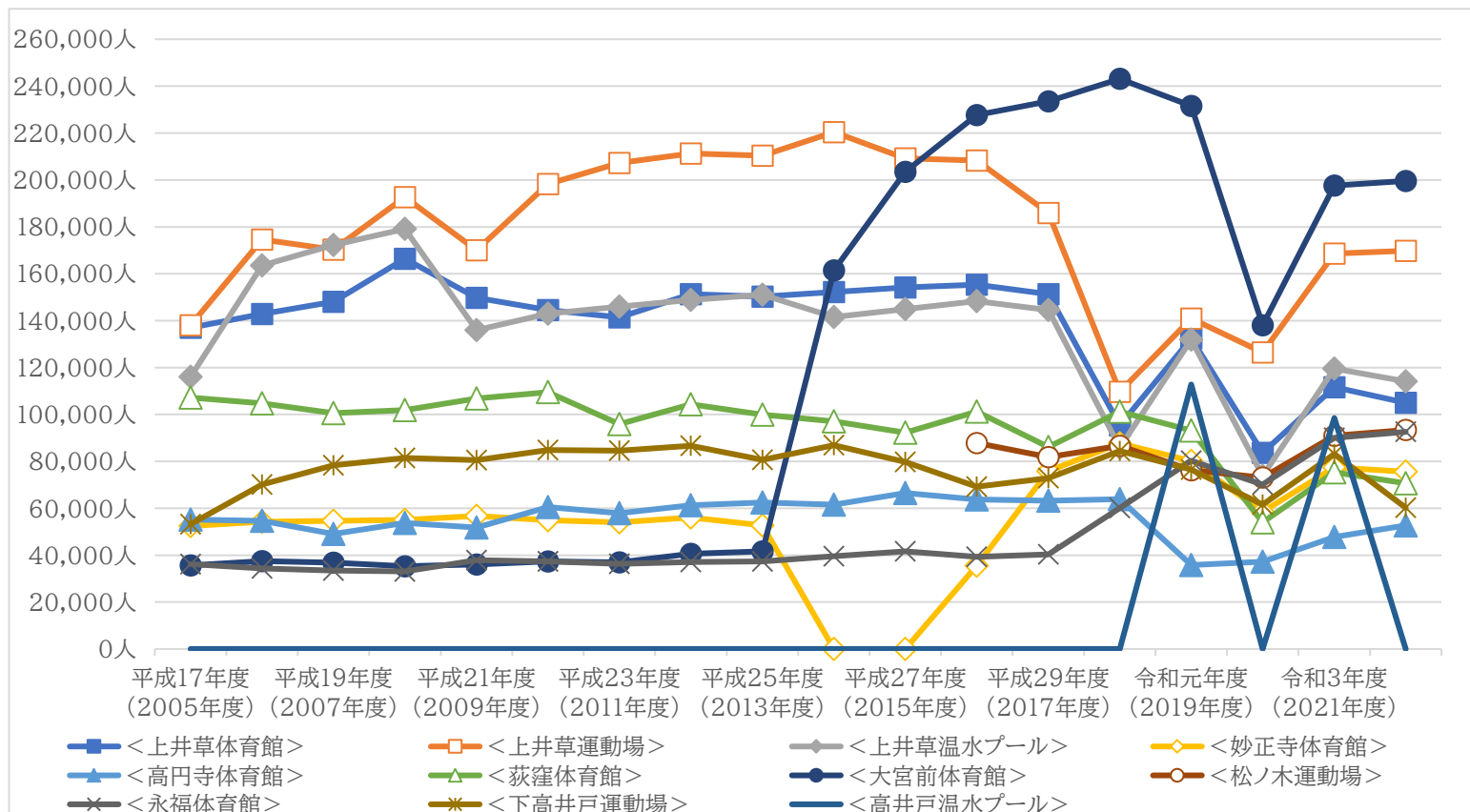
④ 利用者数の推移

各施設における利用者数の推移は、以下のとおり(図表2-25)。いずれの施設も令和2年度から4年度にかけては、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、休館や利用制限したことから利用者数が減少している傾向にある。

指定管理者制度の導入に伴い、施設の規模や機能に変化がないことから、指定管理者制度の導入による利用者の大幅な増加を見込む余地はなく、利用者数の推移のみをもって導入効果を図ることは困難であるが、ほぼすべての施設において、制度導入以降は利用者の増加がみられる。

※ 利用者の定義:集会施設の有料利用者の人数

【図表2-25 利用者数の推移】



※上井草体育館、上井草運動場、上井草温水プールは、平成18年度に制度導入。平成30年度は大規模改修のため4か月半の間休館。

※妙正寺体育館は、平成18年度に制度導入。平成26年〇月から、大規模改修のため休館し、平成28年10月からリニューアルオープン。

※高円寺体育館は、平成18年度から制度導入。

※荻窪体育館は、平成18年度から制度導入。

※大宮前体育館は、平成18年度から制度導入。平成〇年は業務委託。平成26年度から施設の移転改築に伴い、指定管理者制度を再度導入。

※松ノ木運動場は、平成29年度に制度導入。

※永福体育館は、平成18年度に制度導入。平成30年度に移転改築。

※下高井戸運動場は、平成18年度に制度導入。平成4年度は照明設備及び防球ネット工事のため4か月間休場。

※高井戸温水プールは、平成〇年度に制度導入。

⑤サービス向上に向けた取組の状況

サービス向上に向けた取組状況について「指定管理者が行っている取組」、「区と指定管理者・地域等が協働で行っている取組」、「区が行っている取組」の3つの視点から確認した。

ア 指定管理者が行っている取組

指定管理者が行っている取組について、「人材育成」、「従事者が働きやすい環境づくり」、「従事者の声を生かす取組」、「地域住民や利用者の声を生かす取組」、「その他の取組」に分けて確認した。。

(ア)人材育成の取組

いずれの施設も、入社時には基礎的な研修(基本業務の研修・接客技術等)を実施し、従事者が一定の知識や技能を習得した上で業務に当たる環境を整えている。

さらに、専門的な知識や能力が必要となる職員のさらなるスキルアップのための研修ほか、管理職社員に対するコンプライアンス研修・マネジメント研修を適宜実施している。また、安全に施設を利用してもらうための研修など、施設ごとに工夫を凝らし、人材の育成に取り組んでいることが確認できた(図表2-26)。

【図表2-26 人材育成に関する具体的な取組事例】

- ・入社時に、全従業員を対象として接客技術の向上のための研修を実施。
- ・専門性が必要となる指導担当職員には、トレーニング指導者研修、体操指導者育成研修、水泳指導者育成研修など各種スキルアップ研修を定期的実施。
- ・管理職社員については、コンプライアンス研修、労務管理研修等のマネジメント研修を適宜実施。
- ・年に1回の救命救急講習会に参加。
- ・事故防止の為、新規教育期間は作業監督員とOJTを実施するほか、業務に関する資格取得サポートを実施。
- ・専門部署による「能力開発研修」など、個人の能力・経験に応じて指導、品質チェック、セルフモニタリング等を実施するほか、通信教育制度を導入。
- ・年に1回から2回「業務確認テスト」を実施し、個人ごとのスキルを確認

(イ) 従事者が働きやすい環境づくりの取組

働き方が多様化する中で、従事者一人ひとりが働きやすい環境となるよう、指定管理者は面談やヒアリングにより従事者の希望を聞き取るほか、従業者が相談しやすいような環境を作るなど、様々な取組を行っていることが確認できた(図表2-27)。

また、働きやすい環境づくりを行うために、指定管理者が把握している従事者の状況について、図表2-28に示す。

【図表2-27 働きやすい環境づくりの具体的な取組事例】

- ・入社時に雇用条件に従業員と双方で書面により確認しているほか、働き方や休み方に係る相談について適宜、個別面談等を実施して希望を聞いている。
- ・シフト制であるが、休暇希望があれば柔軟に対応し、急な休暇要望にも相談できる環境を整備している。
- ・雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、働き方や休み方について、いつでも相談に乗れるよう声掛けをしている。
- ・入社時や雇用契約の更新時に給与・休日等を現場従業員と面談し、双方確認をしているほか、毎月勤怠の予定表を提出し、現場従業員の休暇希望を把握している。急な休暇要望にも相談できる環境を作っている。

【図表2-28 指定管理者が把握する、従事者の状況】

- ・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。
- ・有休を取得しやすくしたいという希望がある。
- ・仕事とプライベートのメリハリをしっかりと、ワークバランスを保ちたいとの意見が多い。

(ウ) 従事者の声を生かす取組

いずれの施設においても、定期的なミーティングや日常業務中でのコミュニケーション、または業務責任者との個別面談等により、業務改善や職場での要望等を共有し、従事者の声を吸い上げる仕組みを設けていることが確認できた。

また、大半の施設が、ストレスチェックなどを通じた従事者の健康管理などを通して、良好な職場環境の確保に努めていることが確認できた。従事者の声を生かした取組の具体例は図2-29のとおり。

【図表2-29 従事者の声を生かした取組の具体例】

- ・イベント申込に係る業務負担が大きいことから、WEB申込を導入した。
- ・利用者への案内に関するマニュアルの見直しを行った。
- ・コーチがミーティング用スペースを事務所内に確保し、従事スタッフの休憩場所としても兼用し活用している。
- ・建物管理で使用する用具の変更や新規導入、作業手順の改善等を行った。
- ・「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
- ・障害のある方が来館された際のサポート体制の強化

(エ) 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

ホームページ等からのお問い合わせメールやご意見箱の設置により、常時、利用者からの声を受付けている。また、イベント時の利用者アンケートなども多くの施設で実施している。

その他、地域団体等との定期的な懇親会や地域活動の中においても、住民等とコミュニケーションをとり、その意見や要望を自らの運営に活かせるような取組を行っていることが確認できた。地域や利用者の声を生かした取組の具体的事例は、図表2-30のとおり。

【図表2-30 地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体例】

- ・活動機会を求めている地域の同好会に対して、イベントプログラムの一つとして活動の場を提供した。
- ・商店街振興組合の要望を受け、子ども神輿の担ぎ手として指定管理者スタッフを派遣した。
- ・都度参加型のヨガ、ピラティス、ボディコンバットの教室を毎月開催することとした。
- ・はじめての方対象とした館内見学ツアーを開催した。
- ・喫煙場所を案内する POP を改善・作成し、運動場に掲示。また、スタッフによる巡回を強化した。
- ・コロナ禍により課外活動ができない地域の子どもの対象として、プロコーチを派遣したサッカークリニックを開催

(オ) その他の取組

指定管理者のノウハウを生かした多様なスポーツイベント等を行うなど、区民の運動の機会の拡大を図るほか、地域の団体等と連携したイベントや地域に出向いた活動を行うなど、値域に根ざした活動に取り組んでいることが確認できた(図表2-31)。

【図表2-31 施設の一体的管理等による区民サービス向上の取組例】

- ・スポーツ教室等のオンライン申込運用による利便性向上
- ・多様目・多志向に応えるスポーツ教室やスポーツイベントの開催により、区民のスポーツ・運動機会を拡大
- ・地元地域団体等と連携したイベント事業等の実施により、地域の賑わいを創出
- ・地域に出向いたアウトリーチ活動によるスポーツ参加機会の少ない方への運動機会の提供
- ・トップアスリートとのスポーツネットワークを活用したスポーツ振興事業の開催
- ・他体育館と連動した合同イベントの実施

イ 指定管理者と地域住民等との協働による取組

いずれの施設も地域住民等と連携を図りながら、地域に根付いた施設づくりに取り組んでいることが分かった。地域住民等との連携によるイベントは、多くの施設で開催しているほか、地域の夜警活動や福祉的な活動など、地域の取組に参加している施設が確認できた(図表2-32)。

【図表2-32 地域住民等との協働による取組の具体例】

- ・青少年育成委員会や近隣自治会、地域の飲食店、福士事業所その他民間企業、及び区内学校支援本部等と協働し事業実施(運動プログラム、スタンプラリー、キャリア教育など)
- ・地域の夜警活動に参加
- ・スポーツフェスティバルで、ビーチスポーツネットワークに属している各団体と連携してビーチプログラムを企画・運営
- ・区内大学生ボランティアサークルと協働してスポーツフェスティバルを実施
- ・地域で活動する指導者と協働して、サッカークリニックを開催
- ・ケア24及びあんしん協力員の活動に協力するため、定期活動の会場を提供
- ・合同部活動の実施

ウ 区所管課と指定管理者等との情報共有の取組

(ア) 同種別の施設において好事例等を共有する取組

区は、複数の指定管理事業者や委託事業者等が同種別の施設における好事例等を共有し、サービスの改善に向けて生かしてもらうため、公益財団法人スポーツ振興財団と指定管理者との連絡会を年2回開催し、情報共有を行っている。情報共有により取り組んだ具体的な事例は、図表2-33のとおり。

【図表2-33 好事例等の共有による取組の具体的な事例】

- ・屋外施設の雨天時利用可否判断の共有
- ・プール内でのスマートウォッチ使用についての運用方法を共有
- ・体育施設利用者確認表について、外国人の方が多いため、英字版を作成し共有

(イ) 区が運営に関するノウハウを継承する取組

指定管理者による施設の運営を、区が管理監督し、必要に応じて改善に向けた助言等を適切に行うためには、区職員が施設の運営について一定程度の知識を保持している必要がある。区所管課は、職員が施設の運営状況を把握するとともに、運営に関するノウハウを継承するため、モニタリングにおける履行評価時の現地ヒアリングや、指定管理者交代時の引継ぎの打合せへの参加等を実施することで、継続的な情報収集を行っていることが確認できた(図表2-34)。

【図表2-34 指定管理者の運営状況を把握するための取組事例】

- ・モニタリングの履行評価時の現地でヒアリング
- ・連絡調整会議や利用者要望で出た課題を検討した上での、体育施設運営マニュアルの改訂
- ・指定管理者交代時の引継ぎ打合せに参加し、現場確認を実施。

⑥ 指定管理者や区所管課が感じる施設運営に当たっての課題

ア 指定管理者制度による管理・運営における課題

指定管理者制度による管理・運営における課題について、区所管課と指定管理事業者それぞれ聞き取ったところ、区所管課は施設運営に当たっての指定管理者との協議に時間を要する事や、施設運営に対する苦情・要望に対応する際、現状把握に時間を要するなどの課題を感じていることが分かった。一方、指定管理事業者からは、外的要因による減収時の施設運営や、事業者変更時の区や地域との連携体制の再構築のほか、キャッシュレス決済などの導入にスピード感を持って対応できないこと等に課題意識があった(図表2-35)。

【図表2-35 制度導入による課題】

<p>〔区所管課が感じる課題〕</p> <ul style="list-style-type: none">・意思決定をする際、指定管理者との協議を行うため、時間を要する。 (情報公開請求、施設設備の修繕等休館を伴う工事、苦情・要望への対応や運営ルールの改善等)・コロナ禍における自主事業の収入減等の際し、経営努力の範囲を示す合理的な方針が定かでないこと。・施設運営に関する苦情・要望への対応について、状況把握するまでのタイムラグが生じること。
<p>〔指定管理事業者が感じる課題〕</p> <ul style="list-style-type: none">・外的要因(感染症感染拡大による休場等の利用制限等)による減収時の、補填金対応など、交渉が必要となる。・コロナ禍における電気代高騰などのイレギュラーな要因における、補填対応、運営に課題を感じる。・5年ごとの有期契約のため、大・中規模の投資が難しく、民間事業者のアイデアを反映しにくい。・有期契約のため、積み上げてきた区や地域との連携体制などが、事業者変更時に一から再構築する必要がある。・デジタル化、キャッシュレス化の導入にあたり、区と協議が必要であり、時代の変化に即応することが難しい。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-35に示した課題については、即時に解決できるものではないが、解決に向けて区・事業者とも努力している。解決に向けた取組の具体例を紹介する。

〔区の取組〕

- ・職員と指定管理者が、迅速な現場確認、経過報告(写真等のメール送付)を実施
- ・情報公開については、「原則公開」の認識を指定管理者と共有するよう努めている。

〔指定管理者の取組〕

- ・指定管理業務の減収時において、他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議している。

イ 社会環境の変化により生じた課題

区所管課では、指定管理期間の期間設定に課題を感じていることが挙げられたほか、区所管課・指定管理事業者ともに、デジタル化に関する課題意識が高いことが分かった(図表2-36)。

【図表2-36 社会環境の変化による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

- ・指定管理者における雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上の観点から、指定管理期間5年間の期間延長の可否(7年もしくは10年)
- ・指定管理者の運営に対する利用者の声を反映するための、地域住民等による組織づくり
- ・キャッシュレス決済や受付確認票等の電子化の導入

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・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。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-36 に示した課題について、区や指定管理者が行っている解決に向けた取組の具体例を紹介する。

〔区の取組〕

- ・指定管理者のサービスの質については、独自に学識経験者を含めた評価委員会を設置し、評価を実施している。
- ・キャッシュレス決済や電子化については、公共施設予約システムさざんかねっとの更新の中で検討することとする。
- ・キャッシュレス決済の導入については、手数料を誰が負担するか、その決済方法の選定などに課題があり、区と指定管理者で意見交換を行っている。

〔指定管理者の取組〕

- ・他自治体の事例等を踏まえつつ、区と協議し推進している。

⑦ 区職員が施設運営を担った場合に想定される状況

集会施設の運営について、仮にその運営を区の職員が担った場合に想定される状況について区所管課の考えを確認した(図表2-37)(図表2-38)。

【図表2-37 区職員が施設運営を担った場合に実施が可能となると想定されること】

- ・指定管理者との協議がないため、施設設備緊急工事や利用者からの苦情・要望対応、情報公開の判断など、意思決定後に迅速に対応可能となる。

【図表2-38 区職員が施設運営を担った場合に想定される課題】

- ・専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念される。
- ・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。
- ・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。

3-1-2 図書館

(1) 基本情報

①調査対象施設

調査対象施設は、阿佐谷図書館、成田図書館、方南図書館、永福図書館、宮前図書館、高井戸図書館、南荻窪図書館、下井草図書館、今川図書館の9施設。

なお、複数の施設をグループ化し、1指定管理者がグループ内の全ての施設を一体的に管理・運営している場合がある。そのため、集計は、以下のグループごとにまとめて行っている。

【図表2-39 図書館の集計グループ】

阿佐谷図書館/成田図書館/方南図書館
永福図書館
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

②指定管理者制度を導入した理由及び期待された効果

- 指定管理者の専門的知識や図書館運営のノウハウを生かした創意工夫により、新たな視点での図書館サービスにつなげるほか、司書を安定的に配置することで、質の高いレファレンス³等を実施すること。
- 複数の図書館を一体的に運営することや複合施設としての一体的な運営により、図書館運営の効率化を図るため。

³ 利用者の問い合わせに応じ、図書の照会や検索をする業務

(2) 調査結果から確認できた事項

- 司書資格保有者による専門的知識を十分に活かしたレファレンスや選書等の実施、地域史や地域の歴史を題材とした絵本の作成のほか、図書館勤務経験によるノウハウを活かしながら、地域との連携を密にした取組を実施するなど、指定管理者の特徴を活かした運営を行っていることが確認できた。
- モニタリング評価結果や指定管理者独自の利用者満足度調査から、良好なサービスを提供し、区民満足度はたいへん高いことが確認できた。特に複合施設での図書館運営については、複合施設ならではのサービスの展開により、より高い評価を得ている。
- AEDの設置や認知症サポーターとして知識の取得など、安心、安全な図書館を目指す姿勢が確認できた。
- 図書館運営に係る様々な専門知識の向上に向けた研修を行いスキルアップに努めるとともに、館内整理日には全従事者を対象に課題を共有するなど、人材を育成している。
- 区内のすべての図書館が集まる事務連絡会等を定期的で開催し、情報共有を図り、その内容をフィードバックし、各館がより良いサービスの展開に繋げている。
- 区の研修への指定管理者の従事者参加や購入する本の選定に指定管理者が加わることなどにより、図書館間の連携を密にし、指定管理者が「杉並区の図書館」との意識を高く持ち、施設の管理運営を行うことにつなげている。
- 各指定管理者は、従事者それぞれにあった働き方ができる制度の導入や、ヒアリングを通じて従事者の希望に沿ったシフトを作成するなど、ライフワークバランスを保った働き方ができ取組を実施していることが確認できた。また、期限のある雇用従事者のうち、一定以上の勤続者には、雇用期限のない雇用形態への働きかけなどの実施していることが確認できた。
- 従事者への個別面談やアンケートにより、従事者の意見を取り入れることや、他館との交流によるノウハウをフィードバックするなど、サービスの向上に取り組んでいる。
- 地域団体等と連携し、図書館ならではのノウハウを活かしたイベントを開催するなど、地域にねぎした取組を実施している。
- 区所管課、指定管理者とともに、光熱費の高騰を課題として挙げている。また、指定管理者は、地域との連携などに必要な人員体制の確保を課題としているほか、利用者からの理不尽な意見への対応に苦慮していることが確認できた。

(3) 集計結果

① 従事者の状況

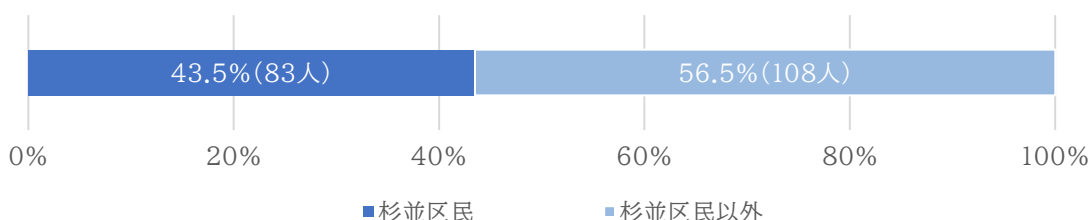
ア 従事者数等(令和4年4月1日現在)

指定管理者制度を導入している図書館の業務に従事する従事者数の合計は191人で、そのうちの83人約43.5%が杉並区内に居住している(図表2-40)。

雇用形態の内訳は、正社員以外の割合115人と約6割を占めている(図表2-41)。

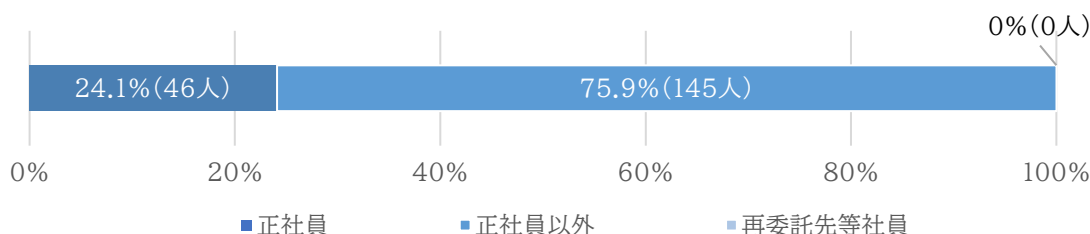
【図表2-40 居住地の内訳】

(n=191人)



【図表2-41 雇用形態内訳】

(n=191人)



イ 専門性が必要な業務

的確なレファレンスや選書のほか、児童サービスの充実、図書の展示やイベントなどの新たな発想による事業、地域との連携を密にした取組の実施など、司書資格保有者による専門的な知識のほか、図書館勤務の経験によるノウハウが必要である。

また、誰にとっても安心、安全な図書館とするためには、AEDや認知症サポーターとして知識のほか、高齢や障害のある方への「おもてなしの心」「介助技術」等が必要である。

② 指定管理者が行う自主事業

司書等が持つ専門性を活かした取組により、地域との連携や利用促進の事業、特に児童やYAなど若い世代の読書活動の促進につながる自主事業に力を入れている。また、杉並区の歴史や文化に関する資料の作成などにも着手している(図表2-42)。

【図表2-42 指定管理者が独自に取り組む自主事業の例】

- ・おすすめ本のレビューや新着本の紹介など図書館便りの充実やYA⁴向けお便りの発行開始
- ・マスコットキャラクターを作成し動画を用いた読書活動の推進
- ・YAコーナーや図書展示場所の新設などによる利用促進
- ・「赤ちゃんお話し会」や「出張お話し会」の開催
- ・小学生を対象としたプログラミング教室の開催
- ・地域の児童や住民、商店会等との連携したイベントや講演会の開催
- ・児童向けに夏休みのワークショップの開催
- ・地域史や地域の歴史を題材とした絵本の作成 など

⁴ Young Adult (ヤングアダルト) の略。若い大人、子どもでもなく、大人になりつつある13歳から19歳の方を指す。

③ サービスの質の現状

区が実施している「モニタリング⁵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ている「利用者の満足度調査」の結果を確認した。

過去3年のモニタリング評価結果はいずれも 90 点以上であり、良好な運営がなされている。また、令和4年度に実施した利用者満足度調査も「満足」と回答した人の割合は 95%を超えていた(図表 2-43)。

なお、区の実施しているモニタリングは、12点満点とし、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。

【図表 2-43 モニタリング及び利用者満足度調査の結果】

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査 ^{※2} において「満足」と 回答した人の割合
	R4年度 ^{※1} (2022年度)	R3年度 (2021年度)	R2年度 (2020年度)	
阿佐谷図書館	99点	99点	90点	98.1%
成田図書館	103点	99点	90点	98.8%
方南図書館	96点	99点	98点	99.6%
永福図書館	90点	92点	98点	98%
宮前図書館	98点	99点	95.5点	98.6%
高井戸図書館	103点	99点	95.5点	96.9%
南荻窪図書館	98点	91点	97点	97.7%
下井草図書	98点	91点	97点	98.3%
今川図書館	98点	91点	97点	99.2%

※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

※指定管理事業者ごとに作成したアンケート項目は異なるが、ここでは、それぞれのアンケートにおいて「大変満足」「どちらかといえば満足」及び「十分満足」「まあ満足」と回答した割合を表記した。

⁵ ○○ページの「第1章3(1)③モニタリングの実施」を参照

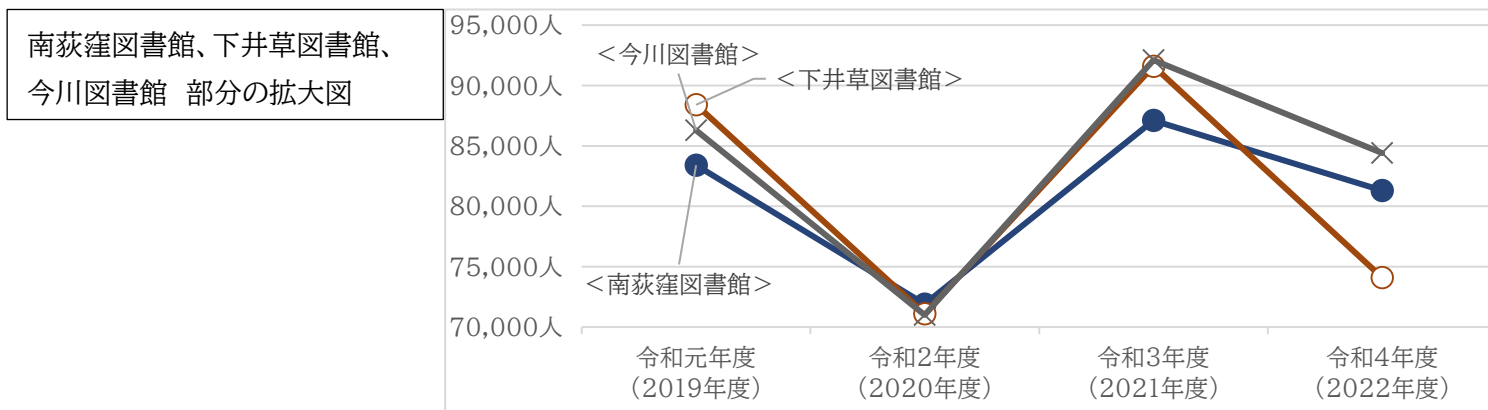
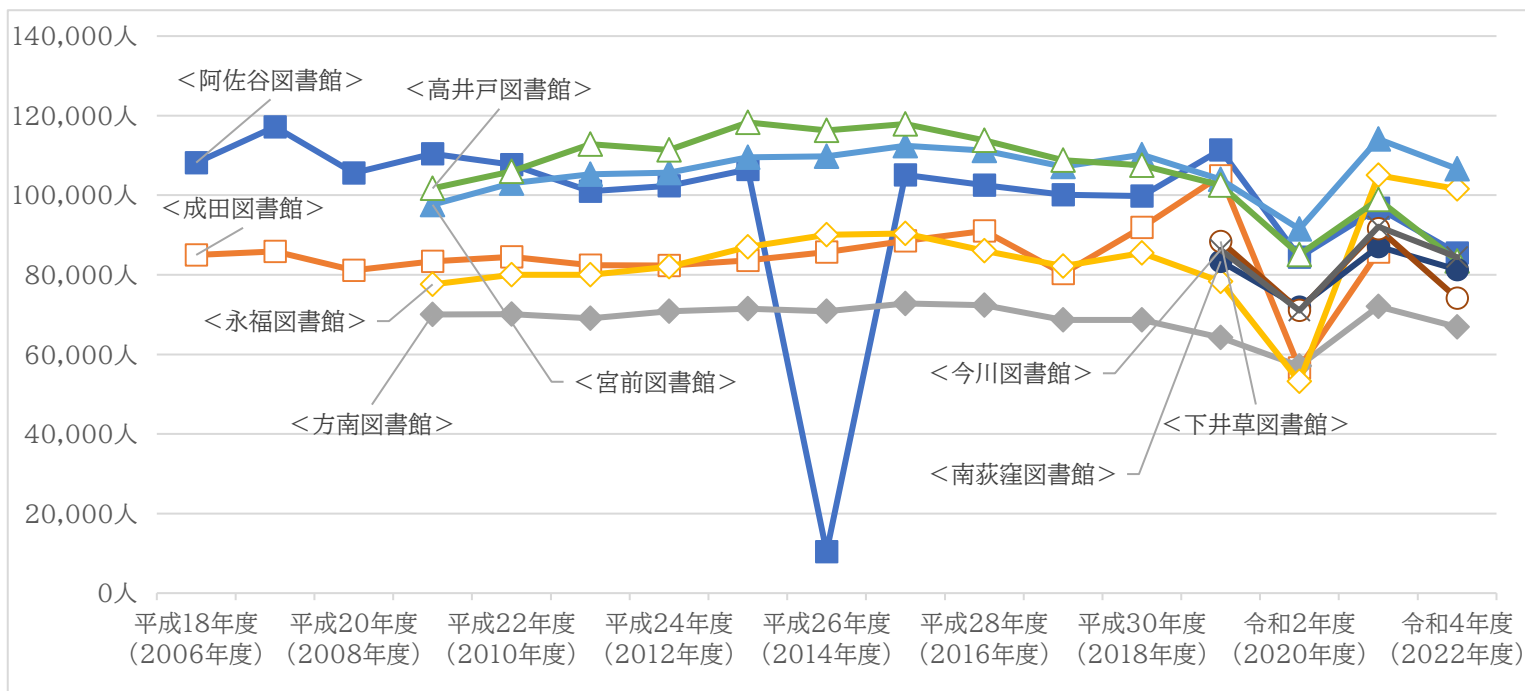
④ 利用者数の推移

各施設における利用者数の推移は、以下のとおり(図表2-44)。いずれの施設も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和元年度から3年度にかけて利用者数が減少している傾向にある。

指定管理者制度の導入に伴う施設の規模や機能に変化がないことから、指定管理者制度の導入による利用者の大幅な増加を見込む余地はなく、利用者数の推移のみをもって導入効果を図ることは困難であるが、多くの施設において、利用者数は横ばいの状況である。

※ 利用者の定義: 図書館に来所した人数

【図表2-44 利用者数の推移】



※阿佐谷図書館は、平成19年度に制度導入。平成26年〇月から、〇〇のため～～

※成田図書館は、平成19年度に制度導入。

※方南図書館、宮前図書館、高井戸図書館は、平成22年度に制度導入。

※永福図書館は、平成22年度に制度導入。平成30年度に移転改築。

※南荻窪図書館、下井草図書館、今川図書館は、令和元年度に制度導入。

⑤ サービス向上に向けた取組の状況

サービス向上に向けた取組状況について、「指定管理者が行っている取組」、「区と指定管理者・地域等が協働で行っている取組」、「区が行っている取組」の3つの視点から確認した。

ア 指定管理者が行っている取組

指定管理者が行っている取組について、「人材育成」、「従事者が働きやすい環境づくり」、「従事者の声を生かす取組」、「地域住民や利用者の声を生かした取組」、「その他の取組」に分けて確認した。

(ア) 人材育成の取組

図書館業務全般に対し、入社時のみならず、常に、専門的な知識が向上できる研修の機会を複数、設けている。また、そうして得た知識を実践に役立てるために、社内コンテストにより従事者に自信を持たせる工夫をするなど、各指定管理者において、より良い図書館業務に向けた人材育成を行っていることが分かった(図表2-45)。

また、区が実施する区職員を対象とする研修に、指定管理者の従事者が参加することで、「杉並区の図書館」との認識を高めていることが、所管課ヒアリングから明らかになった。

【図表2-45 人材育成に関する具体的な取組事例】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・接遇や書誌情報、出版流通の仕組みのほか、個人情報保護、著作権なども含め、図書館全般についての研修を実施・月1回の館内整理日⁶に全従事者を対象として館としての課題や強化すべき点についての研修を実施・必修研修や任意研修、集合研修やオンラインによる研修など、希望に応じて様々な研修の機会を設けている。・身に着けたスキルを発揮し、自信を深める場として社内コンテストを実施・AEDや認知症サポーターとして知識のほか、高齢や障害のある方への「おもてなしの心」「介助技術」を実施 |
|--|

⁶ 通常の開館日で整理が行き届かない資料、本の整理などを行うため、図書館を休館している。

(イ) 従事者が働きやすい環境づくりの取組

各指定管理者は、多様な働き方に対応し、ライフワークバランスを保ちながら、多様な働き方に対応するため、それぞれの従事者の状況にあったシフトの作成などに取り組んでいることが確認できた(図表2-46)。

働きやすい環境づくりを行うために、指定管理者が把握している従事者の状況は、図表2-47のとおり。

【図表2-46 働きやすい環境づくりの具体的な取組事例】

- ・毎月のシフト作成時、条件を付けずに休みの希望を確認している。
- ・従事者それぞれの働き方に合わせられるよう、時間単位の有給休暇制度を導入
- ・子育て応援プラン、男性育児休暇促進の働き方改革に取り組んでいる。
- ・運営管理者との面談時に、従事者それぞれの働き方のヒアリングを行い、希望に添えるよう調整している。

【図表2-47 指定管理者が把握する、従事者の状況】

- [指定管理者が把握する、従事者が望む働き方]
- ・期限のある雇用従事者のうち、5年以上勤続者に希望を聞き、雇用期限のない雇用形態に移行している。
 - ・短時間、単日数での勤務を希望、早番のみを希望、扶養範囲内での勤務希望など、各従事者のライフワークバランスにできる限り対応できる体制を整えている。

(ウ) 従事者の声を生かす取組

従事者全員でのミーティングや個別面談の実施のほか、従事者からの業務改善提案への即応など、従事者の声をより良いサービスにつなげる取組を行っていることが確認できた。従事者の声を生かした取組の具体例は図表2-48のとおり。

【図表2-48 従事者の声を生かした取組の具体例】

- ・従事者にアンケートを実施し、個別面談により、ステップアップの希望に対応している。
- ・館内の展示物や業務上の改善点について、従事者の意見を取り入れている。
- ・年間を通じたイベントの実施に向けた提案など、従事者の企画を活かしている。
- ・他館との交流により図書館運営に関するノウハウのフィードバックを行っている。

(エ) 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

利用者の視点に立ち、ニーズに応えられるよう、意見の投函箱やアンケートを実施している。また、地域住民等との連携により、得た情報を図書館運営に活かすなど、様々な取組が確認できた。地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体定は図表2-49のとおり。

【図表2-49 地域や利用者の声を運営に生かす取組の具体例】

- ・パソコン用の座席にコンセントを設置した。
- ・新聞や雑誌を多くの人が見られるよう、「ひとり1部まで」の文書を掲示した。
- ・幼児用便座を設置した。
- ・天気の急変時のため貸し傘を設置した。
- ・地域ボランティアを募集し、交流スペースやミニギャラリーの設置による作品展示場所を設置した

イ 指定管理者と地域住民等との協働による取組

いずれの施設も、地域住民や団体等との連携を図りながら、地域に根付いた施設づくりに取り組んでいることが分かった。各施設が、それぞれの地域の団体等との協働により、指定管理者のノウハウを活かした取組を実施している(図表2-50)。

【図表2-50 地域住民等との協働による取組の具体例】

- ・地域子育てネットワークに参加し、出張お話し会などを開催。
- ・地域住民との協働による子供工作会や大人向け朗読と語りの会などの開催
- ・地域区民センターの区民まつりへの参加、協力
- ・ゆうゆう館を活動拠点としている団体を招き、夏休みのイベントを開催

ウ 区所管課と指定管理者等との情報共有の取組

(ア) 同種別の施設において好事例等を共有する取組

隔月で、指定管理者制度を導入している施設のみではなく、区内の全ての図書館から代表者が集まり、業務の工夫や改善点のほか、課題相談等を行う事務連絡会を実施している。また、月1回、館長会を開催し、情報共有に努めている(図表2-51)。

また、図書館で購入する本の選定は、区職員と各図書館の特徴を把握する指定管理者の従事者などが、共に行い、ニーズに沿った本の選定につなげているとともに、「杉並区の図書館」との意識醸成にもつながっていることが、所管課からのヒアリングで明らかになった。

【図表2-51 好事例等を共有する取組の具体的な事例】

- ・他館で好評であったイベントを自館においても開催
- ・展示等の工夫を、全館で共有し、実施

(イ) 区が運営に関するノウハウを継承する取組

直営での図書館運営によるノウハウを継承しているほか、指定管理者制度を導入した図書館のサービスの成果や課題を評価することにより、区職員の図書館運営に係る知識等を継承している。(図表2-52)。

【図表2-52 指定管理者の運営状況を把握するための取組事例】

・毎月提出される事業報告書のほか、事務連絡会問うによる利用者サービスの提供状況の確認
--

エ その他の取組

(ア) 図書館協議会の設置

区では、図書館法第14条⁷に基づき、学識経験者や公募区民などで構成する図書館協議会を条例で設置している。当該協議会には、独自のサービスに対する自己評価や「杉並区立図書館サービス基本方針(令和5年3月)」の策定時の意見聴取など、区民参画を推進し、透明性を確保すると共に、図書館サービスの向上を図っている。

(イ) 複合施設での図書館運営によるサービス向上

永福図書館は、平成30年度の移転改築により、コミュニティーふらっと永福との複合施設となり、1指定管理者による管理・運営がなされている。これにより、指定管理者の独自の運営の工夫の可能性が広がり、館内展示やイベントなどの満足度が他館と比べ高くなり、また、中高生の利用が増えている。加えて、施設の受付で図書の貸出返却も可能にするなど、複合施設ならではのサービス向上の効果が見られている。

⁷ 図書館法第14条に、「公立図書館に図書館協議会を置くことができる。」と規定されている。当該協議会を設置している自治体は約64%である(平成27年度文部科学省調査による)。

⑥ 指定管理者や区所管課が感じる施設運営に当たっての課題

ア 指定管理者制度による管理・運営における課題

区は、直営による図書館運営を維持しながら、図書館運営に精通した職員を育成することで、指定管理者制度導入施設のサービスの維持向上等の確認が行えるようにしている。

指定管理期間が終了した後、従事していたものが、引き続きノウハウを活かした業務に従事できるとう、各指定管理者が取り組んでいることが確認できた(図表2-53)。

【図表2-53 制度導入による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

- ・モニタリングやトラブル対応のため、図書館業務に精通した職員が必要となる。
- ・施設の修繕に関し、区と指定管理者とのリスク分担が難しい。

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・指定管理者が変更になった際の業務引継ぎについて、事業者間での温度差が生じる。
- ・指定管理者が変更になるのは、新陳代謝という意味ではプラスではあるが、雇用の継続の視点からすると、指定管理期間は長期であった方が良い。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-53に示した課題については、即時に解決できるものではないが、解決に向けて区・事業者とも努力している。解決に向けた取組の具体例を紹介する。

〔区が取組〕

- ・図書館の勤務経験のある職員を確保するなど、直営の地域図書館を維持している。
- ・営繕課とも協議しながら、必要な修繕を行い施設の維持に努めている。

〔指定管理者が取組〕

- ・指定期間が終了となった後は、従事者の希望に沿った配置転換を行っている。

イ 社会環境の変化により生じた課題

区所管課・指定管理事業者ともに、人件費や光熱水費の高騰、新型コロナウイルス感染症の影響への対応が課題として挙げられたほか、指定管理事業者においては、図書館で取り組むべき業務の多様化に向け、人材育成の重要性を課題としていることが分かった(図表2-54)。

【図表2-54 社会環境の変化による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

- ・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。

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・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。
- ・本の貸出等の業務ほか、見守りや地域コミュニティとの連携などが図書館に求められるようになっており、人員体制(スキル、予算)の充実が必要となっている。
- ・電子図書館、アーカイブの導入を行っている図書館があるが、利用状況等を踏まえると課題がある。
- ・利用者からの理不尽な意見が増えている。しかしながら、SNS等の発展により、情報が拡散されることをおそれて、毅然とした態度を取りにくくなっている。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-54 に示した課題について、区や指定管理者が行っている解決に向けた取組の具体例を紹介する。

〔区が取組〕

- ・指定管理料については、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。

〔指定管理者が取組〕

- ・人員のスキルの向上に向け、多角的な視野での研修等を実施し、人材を育成していく。

⑦ 区職員が施設運営を担った場合に想定される状況

現在指定管理者が担っている図書館の運営について、仮にその運営を区諸君が担った場合に想定される状況について、区所管課の考えを確認した。(図表2-55)(図表2-56)。

【図表2-55 区職員が施設運営を担った場合に実施が可能となると想定されること】

- ・なし

【図表2-56 区職員が施設運営を担った場合に想定される課題】

- ・現在の区の制度では、司書としての採用は、会計年度任用職員にのみに行えることから、特に司書有資格者の確保が課題である。
- ・複合施設においては、区民サービスの視点から施設の一体的な管理運営を求められるが、直営となった場合には、各施設の運営責任者が異なり、複合施設のメリットが失われる。

3-1-4 保育園

(1) 基本情報

① 対象施設

対象施設は、高井戸保育園、堀ノ内東保育園、上高井戸保育園の3施設。

② 指定管理者制度を導入した理由及び期待された効果

○限られた財源、人員の制約のもとで、保育サービスの受け皿を増やすとともに、保育サービス需要の質的变化に対応するため。

○効率的な運営による総経費の増加の抑制や保育サービスの拡充を図るため。

(2) 調査結果から確認できた事項

○モニタリング調査結果や指定管理者の行った利用者調査の結果から、優良のサービスが提供されており、保護者の満足度も高い保育が行われている。

○保育に必要な専門性については、各階層に応じて研修を実施しているほか、個人情報保護やマナーに関する研修を実施するなど、より良い施設運営とするため、計画的に人材を育成している。

○従事者との面談等を通じ、業務改善の意見や要望を共有するなど、従事者の声を吸い上げ、キャリアの充実に努めると共に、育児中の従事者に配慮した制度や手当の創設など、働きやすい職場となるよう取り組んでいる。

○保護者からの意見の聴取や運営委員会との意見交換のほか、東京都福祉サービス第三者評価を活用し、より安全な施設運営に向けた取組や保護者の利便性向上に向けた取組につなげている。

○施設のイベントに地域の方を招待することで交流を図るほか、地域の商店会や施設との交流を行うなど、地域住民に理解を得ながら、地域に根ざした施設づくりに取り組んでいる。

○区の中核園が行っている取組により、近隣保育施設との連携や情報共有のほか、保育内容の充実や保育の質の向上を図っている。

○指定管理者制度を導入している保育園及び区が直営で運営している保育園は共に、認可保育所であり、児童福祉法に基づく児童福祉施設として、国が定めた設置基準を満たし、都知事に認可された施設である。そのため、区職員が運営を担った場合に想定される状況としては、運営主体の変更に伴う、手続きのみがあげられている。

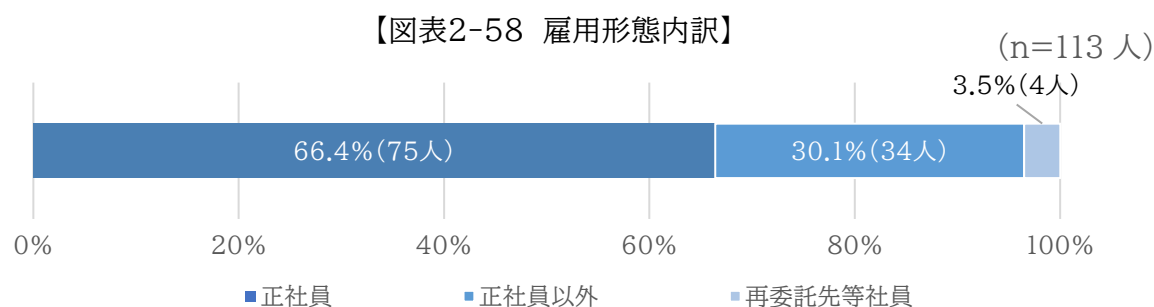
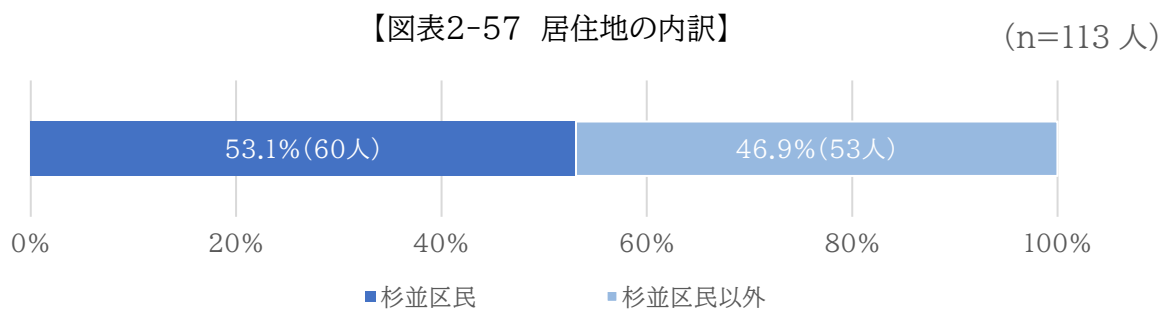
(3) 集計結果

①従事者の状況

ア 従事者数等(令和4年4月1日現在)

保育園の業務に従事する従事者数の合計は113人で、そのうちの約5割は杉並区内に居住している(図表2-57)。

雇用形態の内訳は、正社員が約66%を占めており、次いで、正社員以外の割合が約30%、再委託先等の職員が約3.5%となっている(図表2-58)。



イ 専門性が必要な業務

保育業務の特性として、保育士資格の他、乳児保育に必要な看護師、食事の献立や食育に係る栄養士・調理師等、保育園を安全安心委運営していくために、各々の専門性を活かしながら業務に従事している。

② 指定管理者が行う自主事業

国・都の認可保育所の運営基準に沿った運営となることから、自主事業を行っていない。

③ サービスの質の現状

区が実施している「モニタリング⁸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ている「利用者の満足度調査」の結果を確認した。

過去3年のモニタリング評価結果はいずれも90点以上、令和3年度からは100点以上であり、優良な運営がなされている。また、令和4年度に実施した利用者満足度調査も「満足」と回答した人の割合は90%を超えていた(図表2-59)。

なお、区の実施している、モニタリングは、120点満点とし、「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。

【図表2-59 モニタリング及び利用者満足度調査の結果】

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査 ^{※2} において「満足」と 回答した人の割合
	R4年度 ^{※1} (2022年度)	R3年度 (2021年度)	R2年度 (2020年度)	
高井戸保育園	100点	105点	99点	95%
堀ノ内東保育園	100点	115点	91点	90%
上高井戸保育園	100点	105点	99点	93%

※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

※指定管理事業者ごとに作成したアンケート項目は異なるが、ここでは、それぞれのアンケートにおいて「大変満足」「どちらかといえば満足」及び「十分満足」「まあ満足」と回答した割合を表記した。

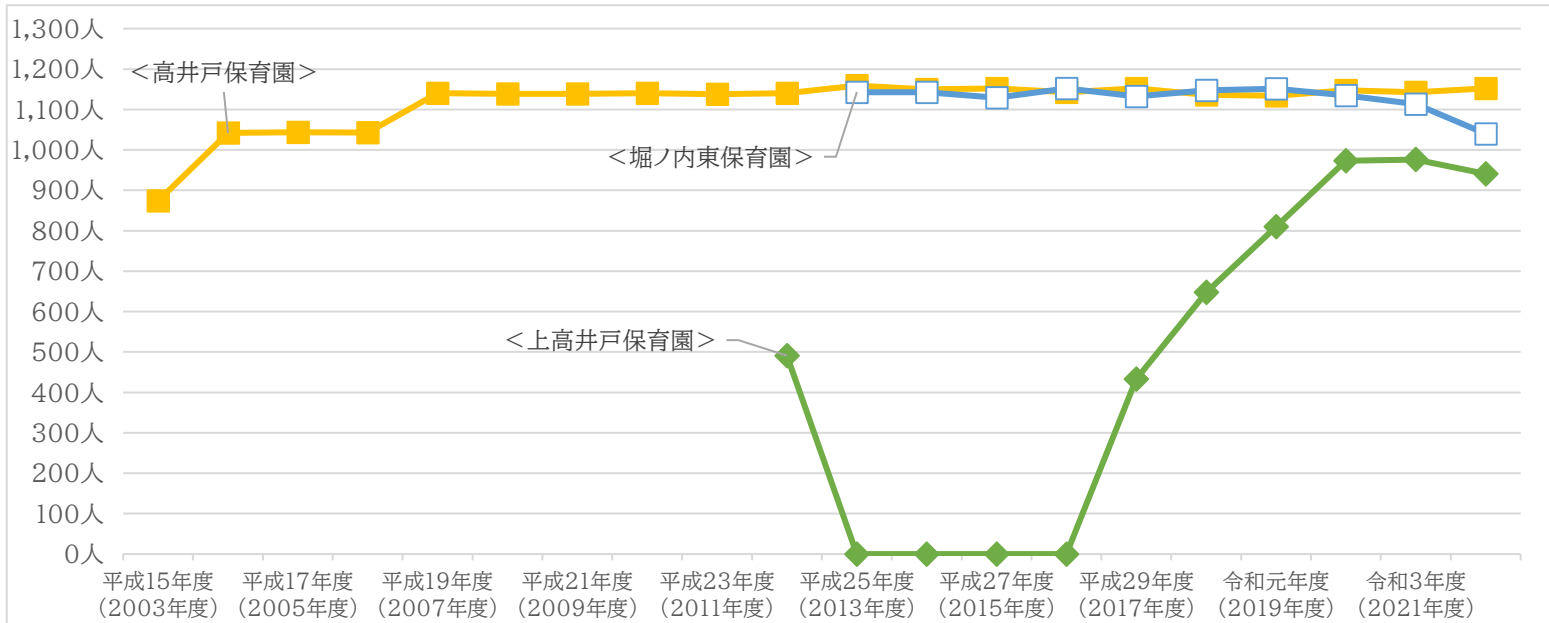
⁸ ○○ページの「第1章3(1)③モニタリングの実施」を参照

④ 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(図表2-60)。指定管理者制度を導入している保育園は、いずれも認可保育所であり、定員が定まっていることから、利用はの推移のみをもって導入効果を図ることは困難であるが、いずれの施設も、ほぼ定員を満たしている。

※ 利用者の定義: 保育園の有料利用者の人数

【図表2-60 利用者数の推移】



※高井戸保育園は、平成16年度に制度導入。

※堀ノ内保育園は、平成26年度に制度導入。現施設での運営は令和〇年度までのため、令和3年度から計画的に定員を減(要確認)。

※上高井戸保育園は、平成29年度に移転改築と同時に、制度導入。制度導入後は、計画的に定員を増。なお、移転前の平成25年度～28年度は休園。

⑤ サービス向上に向けた取組の状況

サービス向上に向けた取組状況について、「指定管理者が行っている取組」、「区と指定管理者・地域等が協働で行っている取組」、「区が行っている取組」の3つの視点から確認した。

ア 指定管理者が行っている取組

指定管理者が行っている取組について、「人材育成」、「従事者が働きやすい環境づくり」、「従事者の声を生かす取組」、「地域住民や利用者の声を生かす取組」、「その他の取組」に分けて確認した。。

(ア) 人材育成の取組

入社時に全従業員を対象として、保育運営に必要な研修(個人情報保護やマナー等)の実施や、各階層や専門性に応じた研修の実施などにより、人材の育成に取り組んでいることが確認できた(図表2-61)。

【図表2-61 人材育成に関する具体的な取組事例】

- ・入社時に全従業員を対象として、安全な保育、就業規則、個人情報保護、ハラスメント、マナー等の研修を実施している。
- ・新人・中堅・リーダー研修や看護師・給食などの専門職別研修を実施している。
- ・年に2回面談をし、人材育成計画を立てている。

(イ) 従事者が働きやすい環境づくりの取組

働き方が多様化する中で、従事者一人一人が働きやすい環境となるよう、指定管理者は面談等により従事者の希望を聞き取るなど、従事者とのコミュニケーションを通じた取組を行っていることが確認できた(図表2-61)。

働きやすい環境づくりのために、指定管理者が把握している従事者の状況は、図表2-62のとおり。

【図表2-61働きやすい環境づくりの具体的な取組事例】

- ・入社時に雇用条件や休暇制度について、従業員と双方で書面により確認しているほか、前月に休み希望日を求めてシフトを組むようにしている。
- ・年度途中で次年度以降のキャリア希望や働き方への要望を聞き、キャリアの充実に努めている。

【図表2-62 指定管理者が把握する、従事者の状況】

[指定管理者が把握する、従事者が望む働き方]

- ・希望する日に公休、有給休暇を取得できることを希望する場合がある。
- ・できる限り労働時間に変動が少ないことを希望している。
- ・無期雇用への転換を希望する場合がある。

(ウ) 従事者の声を生かす取組

いずれの施設においても、面談や満足度調査等を行いながら、業務改善や職場での要望等を共有し、従事者の声を吸い上げる仕組みを設けていることが確認できた。

また、ストレスチェックなどを通じた従事者の健康管理などを通して、良好な職場環境の確保に努めていることが確認できた。従事者の声を生かした取組の具体例は、図表2-63のとおり。

【図表2-63 従事者の声を生かす取組の具体例】

- ・働き方改革の一環として、産後パパ育休制度を取り入れた。
- ・時短・固定社員が増えていく中、早番・遅番に対する手当措置の要求があがり、早番遅番手当を整備した。
- ・育児中職員の働き方に対応したシフトの体制を作った。

(エ) 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

保育園運営にあたり、保護者会等での意見聴取や保護者満足度調査、また運営委員会での意見交換、さらには第三者評価⁹アンケート等により、様々な立場の方からの声を受け付けており、運営に生かす取組を行っていることが確認できた。地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体例は、図表2-64のとおり。

【図表2-64 地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体例】

- ・利用者からの施設のセキュリティ面の強化の要望に応え、玄関にカードキーを取り付けた。
- ・子どもの送迎時に保護者を安易に見分けられるよう、ネックストラップを配布した。
- ・欠席連絡について、アプリの導入の要望を受け、保護者向けアプリを導入した。

(オ) その他の取組

指定管理者は、保育運営のさらなる充実を目指し、自らの業務改善や工夫により、保育の質を高めるための取組を行っていることが確認できた(図表2-65)。

【図表2-65 施設の一体的管理等による区民サービス向上の取組例】

- ・延長保育の実施
- ・常勤看護師や常勤栄養士の配置。
- ・外部講師を招致し、英語教室や体操教室のプログラムを導入。
- ・第三者委員を任命し、苦情対応窓口を拡大した。

⁹ 東京都福祉サービス第三者評価のこと。東京都福祉サービス評価推進機構(公益財団法人東京都福祉保健財団内に設置)が、認証した評価機関と福祉サービス事業者の契約に基づき、評価を実施。第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取組を促すことで、利用者本位の福祉の実現を目指すもの。

イ 指定管理者と地域住民等との協働による取組

いずれの施設も地域住民や近隣施設等と連携を図りながら、地域の理解を得ながら、地域に根付いた施設づくりに取り組んでいることが家訓できた。特にイベント開催による交流が主に行われている。

【図表2-66 地域住民等との協働による取組の具体例】

- ・近隣の介護施設との交流を行っている。
- ・夏祭り、運動会、ハロウィン等のイベントに地域の方を招待し、交流を行っている。
- ・地域の子育て世代を対象とした各種講座を実施している。
- ・毎年1回、商店街の花屋さんが花育として4,5歳児にフラワーアレンジメント制作を実施している。
- ・毎年1回、都営住宅、児童館、保育園で合同避難訓練を実施している。

ウ 区所管課と指定管理者等との情報共有の取組

(ア) 同種別の施設において好事例等を共有する取組

区内7地域の各々に中核園¹⁰に指定し、地域ごとに地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有等に取り組んでいる。こうした取組により、保育施設間の連携を深め、専門性の向上、保育内容の充実、保育の質の向上を図っている。

(イ) 区が運営に関するノウハウを継承する取組

ノウハウの継承については、直営型の区立保育園において、ノウハウの蓄積・継承が行われている。

⑥ 指定管理者や区所管課が感じる施設運営に当たっての課題

ア 指定管理者制度による管理・運営における課題

指定管理者制度による管理・運営における課題について、運営主体が区から指定管理者になったことに伴い、職員が入れ替わることに對して、保護者からの不安の声があったほか、区のモニタリングなどの準備対応等に係る負担に課題意識があった(図表2-67)。

【図表2-67 制度導入による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

- ・特になし

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・運営主体が民間事業者となったことにより、職員が全て交代となり、保護者から不安の声が寄せられた。
- ・年2回のモニタリング、実地検査、監査等、区の様々な部署からの検査があり、その準備や対応について、保育運営の中で負担を感じることもある。

¹⁰ 保育の質の維持・向上のため、地域の保育施設間の連携や情報共有等の促進を行う区立保育園であり、区内7地域に1所ずつ指定している。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-67に示した課題に対して、解決に向けて事業者は以下のように取組を行った。

〔指定管理者の取組〕

- ・子どもの保育をしっかり行うこと、保護者対応を丁寧に行うこと等により信頼関係を築くようにした。また地域交流の一環として、近隣事業者を施設の行事に招待するなどし、関係の構築に努めた。

※区では、運営主体の変更の際は、引継ぎ期間を約1年設けることをルール化し、保護者や園児の不安を解消し、スムーズに新たな運営主体の保育園運営が開始できるよう取り組んでいる。要確認

イ 社会環境の変化により生じた課題

区所管課では、指定管理期間の期間設定に課題を感じていることが挙げられたほか、区所管課・指定管理事業者ともに、デジタル化に関する課題意識が高いことが分かった(図表2-68)。

【図表2-68 社会環境の変化による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

・特になし

〔指定管理事業者が感じる課題〕

- ・保護者の利便性向上や事業者職員の負担軽減、保育運営の効率化を目的とし、業務のICT化の促進が必要となってきている。
- ・近隣の門柱や公園との境のフェンスが低く、防犯上のリスクが懸念されている。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-68に示した課題について、指定管理者は区と協議を行い、対応や業務改善を進めていきたいと考えている。

⑦ 区職員が施設運営を担った場合に想定される状況

集会施設の運営について、仮にその運営を区の職員が担った場合に想定される状況について、区所管課の考えを確認した(図表2-69)(図表2-70)。

【図表2-69 区職員が施設運営を担った場合に実施が可能となると想定されること】

・特になし

※運営主体に関わらず、認可基準に基づく保育園運営を行うため。

【図表2-70 区職員が施設運営を担った場合に想定される課題】

- ・保育に携わる職員が指定管理者の従事者から区職員に全員入れ替わるため、児童へ不安を生じさせるなどの心理的な影響を及ぼす可能性がある。

3-1-5 杉並芸術会館について

(1) 基本情報

① 対象施設

対象施設は、杉並芸術会館。

② 指定管理者制度を導入した理由及び期待された効果

○施設の運営・管理及び文化的事業活動を一体的に展開するほか、地域の個性と結びついた文化の創造と発信なども含め、円滑で効率的な施設運営を図り、芸術文化の振興を担うこと

(2) 調査結果から確認できた事項

- 舞台技術や制作技術、フロント受付、カフェ運営、経理等の管理部門といった各々の業務に配置される従業員に専門性を求められており、円滑かつ安全な事業運営を継続するために、専門性に応じた研修、人材育成を行っている。
- 働き方が多様化する中、面談等で一人一人の意見・要望を聞きながら、有期職員から無期職員への転換の案内や退職金制度の創設など、働きやすい環境づくりを心掛けている。
- 高円寺4大祭りの開催など、地域の商店街・町会と連携を密にした取組を行っている。
- 子どもと地域を軸にした事業展開をしており、演劇鑑賞教室の実施や、地元商店街や交流自治体と連携したマルシェ等を実施している。さらに文化・芸術施設として、地域団体や商店街・町会との連携の中で、会場スペースとしての貸し出しや、運営の協力、ボランティア協力を行うなど、地域活動に根差した活動も行っている。
- 当該施設の運営には、専門知識や経験のある人材が不可欠であり、区には舞台芸術に関する専門職がないことから、芸術文化普及進行事業の企画・実施を区が担うことは困難であることを、改めて確認した。

(3) 集計結果

① 従事者の状況

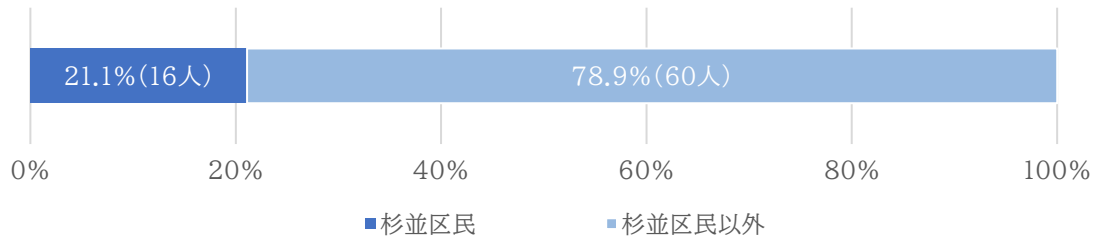
ア 従事者数等(令和4年4月1日現在)

杉並芸術会館の業務に従事する従事者数の合計は76人で、そのうちの約2割は杉並区内に居住している(図表2-71)。

雇用形態の内訳は、正社員以外の割合が約70%を占めており、次いで正社員が約18%、再委託先等の職員が約12%となっている(図表2-72)。

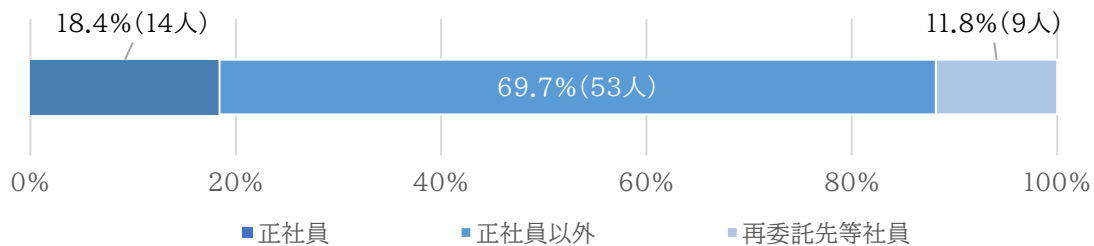
【図表2-71 居住地の内訳】

(n=76人)



【図表2-72 雇用形態内訳】

(n=76人)



イ 専門性が必要な業務

当施設の管理・運営には、舞台・音響・照明等の専門知識・経験を有する職員が必要であり、施設を安全安心に運営していくために、各々の専門性を活かしながら業務従事している。

② 指定管理者が行う自主事業

自主事業としてレストラン運営を行っている。

③ サービスの質の現状

区が実施している「モニタリング¹¹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ている「再利用希望調査」の結果を確認した。

過去3年のモニタリング評価結果はいずれも100点以上であり、良好な運営がなされている。令和3年度に実施した利用希望調査も「ぜひ利用したい」「機会があれば利用したい」と回答した人の割合は99%であった(図表2-73)。

なお、区が実施しているモニタリング結果は、120点満点とし、「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。

【図表2-73モニタリング及び利用者満足度調査の結果】

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査 ^{※2} において「満足」と回答した人の割合
	R4年度 ^{※1} (2022年度)	R3年度 (2021年度)	R2年度 (2020年度)	
杉並芸術会館	113点	100点	106点	99%

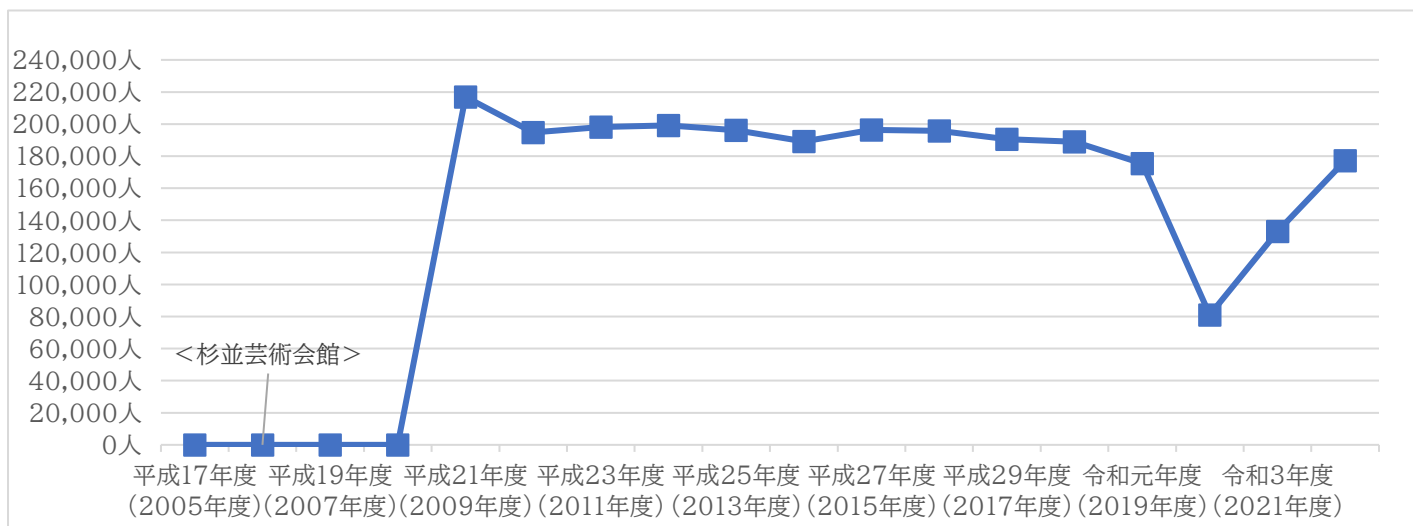
※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

④ 利用者数の推移

施設の利用者数の推移は、以下のとおり(図表2-74)。新型コロナウイルス感染症の影響で、令和元年度から利用者が減少している。

※ 来館者の定義: 事業鑑賞者、ホール利用者、カフェ利用者等 鑑賞、ホール利用などの目的を問わず?

【図表2-74 利用者数の推移】



※平成18年度に制度導入。ただし、平成21年度から施設開設のため、それ以前の実績がない。

¹¹ ○○ページの「第1章3 (1) ③モニタリングの実施」を参照

⑥サービス向上に向けた取組の状況

サービス向上に向けた取組状況について、「指定管理者が行っている取組」、「区と指定管理者・地域等が協働で行っている取組」、「区が行っている取組」の3つの視点から確認した。

ア 指定管理者が行っている取組

指定管理者が行っている取組について、「人材育成」、「従事者が働きやすい環境づくり」、「従事者の声を生かす取組」、「地域住民や利用者の声を生かす取組」、「その他の取組」に分けて確認した。。

当施設ではサービスの水準を保つため、独自に従事者研修を実施するとともに、従事者の働きやすい環境づくりに努めているほか、従事者や地域住民、施設利用者の意見を業務改善につなげることのできる仕組みを整えていることが分かった。

(ア) 人材育成の取組

全従業員を対象として普通救命講習、嘔吐物処理講習を実施しているほか、舞台技術・制作業務に必要な研修(舞台技術安全講座や玉掛け技能講習等)を実施したり、経理部門の従業員には決算書や消費税・軽減税率関係のセミナー、カフェの従業員には食品衛生責任者の養成講習の受講をしたりなど、各々の専門性に応じた研修を実施することで人材の育成に取り組んでいることが分かった(図表2-75)。

【図表2-75 人材育成に関する具体的な取組事例】

- ・全従業員を対象として、普通救命講習、嘔吐物処理講習を実施している。
- ・フロント受付業務の従業員には、手話講習、視覚障害者誘導講習を実施している。
- ・技術関係の従業員には、舞台技術安全講座、フルハーネス型安全帯使用作業特別教育、足場の組立て等作業従事者特別教育、玉掛け技能講習、玉掛け業務従事者安全衛生教育などを実施している。
- ・経理部門の従業員には、決算書作成セミナーや消費税軽減税率・増税対策セミナーの受講を実施している。
- ・カフェの従業員には、衛生講習会、食品衛生責任者養成講習会の受講を実施している。

(イ) 従事者が働きやすい環境づくりの取組

働き方が多様化する中で、従事者一人一人が働きやすい環境となるよう、指定管理者は面談等により従事者の希望を聞き取るなどの取組を行っていることが確認できた(図表2-76)。働きやすい環境づくりを行うために、指定管理者が把握している従業員の状況は、図表2-77に示すとおり。

【図表2-76 働きやすい環境づくりの具体的な取組事例】

・入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、有期職員には年に一度面談を実施しており、働き方や休み方等について、状況を確認している。

【図表2-77 指定管理者が把握する、従事者の状況】

・有期職員のうち複数回更新している職員には、無期職員への転換の案内も行っているが、「土日は必ず休みたい。」「正規社員と雇用条件が違うからこそ気軽に働ける。」といった意見で断られることも多い。

(ウ) 従事者の声を生かす取組

希望者とは随時、館長面談、産業医面談、衛生管理者面談を実施しており、労働者が日頃感じている業務改善の必要性などを確認する環境づくりを行っている。また、毎週実施している全体ミーティングのほか、ストレスチェックなどを通じた労働者の健康管理など、良好な職場環境の確保にも努めていることが確認できた。従事者の声を生かした取組の具体例は、図表2-78のとおり。

【図表2-78 従事者の声を生かした取組の具体例】

・コロナ禍における休業手当、自宅待機手当を支給した。
・退職金制度を創設した。

(エ) 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

施設運営にあたり、施設の更なる発展や高円寺地域の活性化を目的とした「座・高円寺」地域協議会への参加等により、様々な立場の方からの声を受付けており、運営に生かす取組みを行っていることが確認できた。地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体例は、図表2-79のとおり。

【図表2-79 地域や利用者の声を運営に生かす取組の具体例】

・夜中の駐輪場の出入りに伴う音が、近隣住民に迷惑をかけていることが判明し、駐輪場の出入り時間を制限するようにした。
・コロナ禍以前、喫煙所の煙が館内に入ってきて入場者より改善の声が上がったため、喫煙所の場所を入り口から離れた場所に移動した(現在は、敷地内禁煙)。

(オ) その他の取組

指定管理者は、「子ども」と「地域」を軸に据えた事業展開を主として取組んでいることが確認できた(図表2-80)。

【図表2-80 施設の一体的管理等による区民サービス向上の取組例】

- ・全ての区立小学4年生を対象とした演劇鑑賞教室の実施
(年1回、令和4年度:約 3,600 名参加)
- ・国内外から子ども向けの作品を集めた公演の実施
(年1回、令和4年度:約 1,400 名参加)
- ・地元商店街や交流自治体(南相馬市、名寄市等)と連携したマルシェの実施(年12回)
- ・高円寺地域の店舗等の特集した公演情報紙の発行(年2回)

イ 指定管理者と地域住民等との協働による取組

地域団体との懇談会でのコミュニケーションや、商店街・町会と連携により、地域に根付いた施設づくりに取り組んでいることが確認できた。

【図表2-81 地域住民等との協働による取組の具体例】

- ・毎年、高円寺4大祭り(高円寺びっくり大道芸、高円寺阿波おどり、高円寺フェス、高円寺演芸まつり)への会場提供や運営協力、ボランティア協力(令和3年度計131人)を行っている。

ウ 区所管課と指定管理者等との情報共有の取組

(ア) 同種別の施設において好事例等を共有する取組

区内に唯一の施設であるため、同種別の施設はない。

(イ) 区が運営に関するノウハウを継承する取組

指定管理業務の事業報告書・収支報告書を適正に保管・引継ぎを行うほか、年3回実施している杉並芸術会館運営懇談会での意見交換の機会を通じて、地域に根差した施設となるための運営ノウハウの蓄積を行うようにしている。

⑥ 指定管理者や区所管課が感じる施設運営に当たった課題

ア 指定管理者制度による管理・運営における課題

区所管課は、情報公開に対して課題認識を持っていることが確認でき、指定管理者は、当該施設が様々な用途を持つことから、すべての利用者への要望に対応する難しさを課題に挙げている。また、区所管課、指定管理者ともに、指定管理期間の設定について課題と感じていることが確認できた(図表2-82)。

【図表2-82 制度導入による課題】

<p>〔区所管課が感じる課題〕</p> <ul style="list-style-type: none">・指定管理事業者から区に提出された書類の情報公開について、区の考え(情報は原則公開)と指定管理者の考え(事業活動情報)の認識に差が見受けられること。
<p>〔指定管理事業者が感じる課題〕</p> <ul style="list-style-type: none">・当施設は利用目的だけでなく、鑑賞目的の施設でもあり、様々な考えの区民から関心や希望・要望をいただいております、すべての方への要望対応が難しいと考えていること。
<p>〔区と指定管理事業者の双方が感じる課題〕</p> <ul style="list-style-type: none">・より安定的な人材確保、事業サービスの質、適切な施設運営のために、指定管理期間は現在の1期5年よりも長く必要であると考えている。・住民監査請求に対する監査結果において、指定管理者から区に提出された指定管理業務収支報告書(平成27～令和元年度)に科目名誤表記や助成金の一部未計上等が見受けられたこと。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-82に示した課題に対して、解決に向けて事業者は以下のように取組を行った。

〔区取組〕

- ・「区政の情報は区民のものである」との区の認識を指定管理者に丁寧に伝え、法人に著しい不利益を与えると認められるもの以外は積極的に公開していく旨の方針を、指定管理者の募集要項や基本協定書に明記し、徹底していく。
- ・1期10年程度の中期的な指定管理期間を調査研究していく。
- ・区から指定管理者を指導し、収支報告書を適切に修正されたことを確認。双方の確認体制をより一層強化し、再発防止を継続している。

〔指定管理者取組〕

- ・指定管理業務報告書を適切に修正したともに、区との相互確認をより綿密に行い、再発防止を図っている。今後も、適切な引継ぎ作業を通じて、再発防止を継続していく。
- ・利用者に向けた広報活動を強化することで、バランスがとれた施設運営を図っていく。具体的には、「座・高円寺2」「阿波おどりホール」の予約状況などをより分かりやすく発信していく等の取組を行う。

イ 社会環境の変化により生じた課題

区所管課、指定管理事業者ともに、コロナ禍における減収に対する補填、その後の利用料の減少等の対応に課題を感じていることが分かった(図表2-83)。

【図表2-83 社会環境の変化による課題】

〔区所管課が感じる課題〕

・コロナ禍における施設休館・再開の判断や施設利用料減収による指定管理料の補てんを行う際、利用形態の異なる区の指定管理施設(地域、スポーツ)との調整に時間を要する。

〔指定管理事業者が感じる課題〕

・コロナ禍での休館、利用キャンセルによる収入の減少に対する補償・補填が100%されないこと。また、その後の燃料費をはじめとする物価高騰により、利用料の減少と施設管理費の上昇が続いていること。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-83 に示した課題について、区と指定管理者は以下のような取組みを行っている。

〔区の取組〕

月1回の三者(区・指定管理者・芸術監督)定例会や日常業務を通じて、日頃から施設利用率や収支状況の把握に努めている。

〔指定管理者の取組〕

他事例や他自治体の状況、今後の見通しも含めて、区と指定管理者の両者で意見交換を行っている。

⑦ 区職員が施設運営を担った場合に想定される状況

集会施設の運営について、仮にその運営を区の職員が担った場合に想定される状況について、区所管課の考えを確認した(図表2-84)(図表2-85)。

【図表2-84 区職員が施設運営を担った場合に実施が可能となると想定されること】

・緊急時対応(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には、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お知らせすることが可能となる。

【図表2-85 区職員が施設運営を担った場合に想定される課題】

・区職員が当施設運営に必要な専門性を十分に備えることは難しく、芸術監督が策定した方針に基づき、芸術文化普及振興事業を企画・実施することは困難である。
・区には舞台芸術の専門職がないため、安心・安全な施設維持管理を行うことは困難である。
・当事業の区の費用負担について、区 10/10(現在は区 1/3 以内、指定管理者 2/3 以上)となるため増加すること。

3-1-6 大田黒公園について

(1) 基本情報

① 対象施設

対象施設は、大田黒公園。

② 指定管理者制度を導入した理由

○専門的なノウハウを有する事業者による良質な庭園管理やイベントの開催などによる、利用者に喜ばれる地域公園づくりが期待されたため。

(2) 調査結果から確認できた事項

- 良質な公園環境を維持するために、造園、植栽管理、庭園管理に関する専門的な技術・経験を有する職員を配備し、各々の専門性を活かしながら運営している。
- モニタリング評価結果や指定管理者の行った利用者満足度調査から、優良なサービスが提供され、利用者の満足も高いサービスが提供されている。
- 自主事業としては、竹灯籠とお月見の会、紅葉ライトアップ、ミニ門松作り講習会等、季節毎のイベントを行いながら、地元住民の憩いの場づくりを行っている。
- 運営にあたり、事業者と従業員は日々の合同朝礼や月に一度のスタッフミーティングにより意見要望を聴取し、職場の働きやすさの改善に努めている。
- 地域団体や区民等と協働や連携を行いながら、地域イベントの実施の支援や場所・資材の提供を行うなど、地域に根差した施設運営を行っている。
- 数年先も見据えた樹木の剪定のほか、様々なボランティア団体とともに清掃や花植えを行っていることが確認できた。
- 当該施設は回遊式日本庭園として良好な景観を保つことに専門的な知識や経験が必要であり、区職員では、旅行な景観を保つことが難しいことが確認できた。

(2) 主計結果

① 従事者の状況

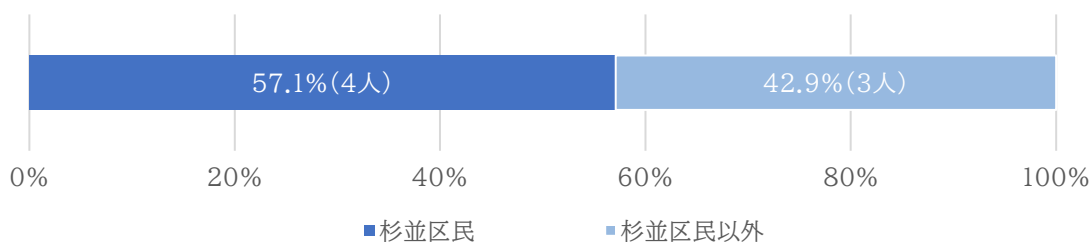
ア 従事者数等(令和4年4月1日現在)

大田黒公園の業務に従事する従事者数の合計は7人で、そのうちの3人は杉並区内に居住している。(図表2-86)

雇用形態としては、すべての従業員が正社員以外(契約社員)となっている。(図表2-87)

【図表2-86 居住地の内訳】

(n=7人)



【図表2-87 雇用形態内訳】

(n=11人)



イ 専門性が必要な業務

当施設の管理・運営において、良質な環境を維持するために、造園、植栽管理、庭園管理に関する専門的な技術・経験を有する職員が必要であり、各々の専門性を活かしながら業務従事している。

② 指定管理者が行う自主事業

自主事業として新緑ライトアップ、竹灯籠とお月見の会、お茶会、紅葉ライトアップ、ミニ門松作り講習会、苔玉作り講習会等を行っている。

③ サービスの質の現状

区が実施している「モニタリング¹²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ている「利用者満足度調査」の結果を確認した。

過去3年のモニタリング評価結果はいずれも100点以上であり、優良な運営がなされている。また、令和3年度に実施した利用者満足度調査も75点以上(100点満点)の評価をした人の割合は約75%であった(図表2-88)。

なお、区の実施しているモニタリングは、120点満点として、「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。

【図表2-88 モニタリング及び利用者満足度調査の結果】

施設名	モニタリング評価結果			利用者満足度調査 ^{※2} において75点以上の 評価をした人の割合
	R4年度 ^{※1} (2022年度)	R3年度 (2021年度)	R2年度 (2020年度)	
大田黒公園	100点	101点	106点	75.6%

※令和4年度は前期(4月～6月)のモニタリング結果

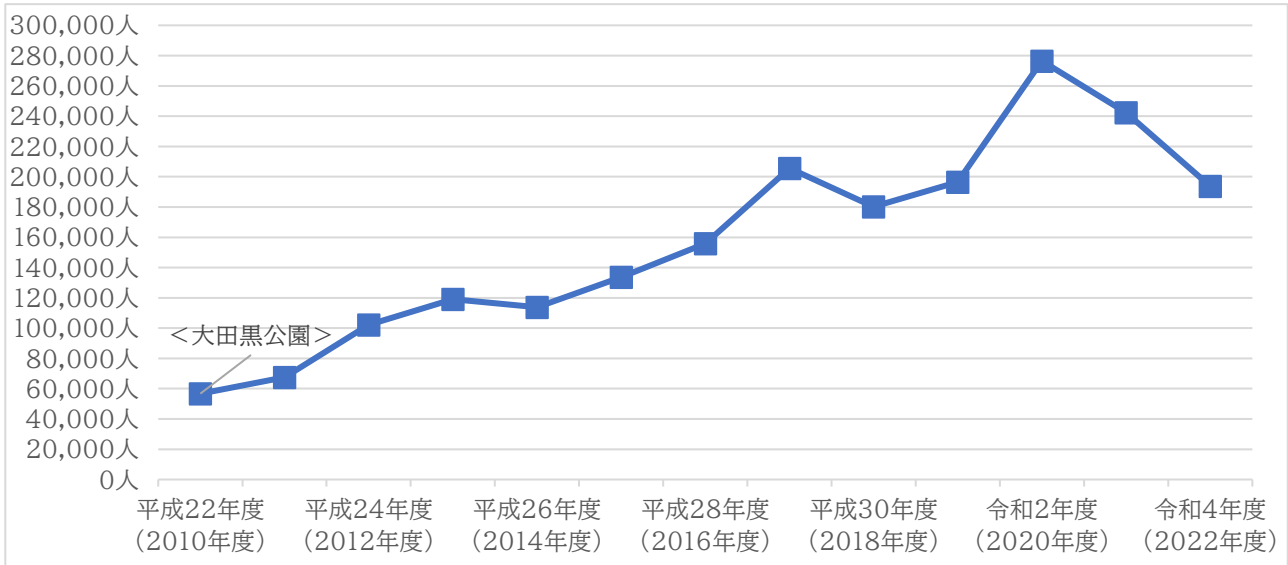
¹² ○○ページの「第1章3(1)③モニタリングの実施」を参照

④ 利用者数の推移

利用者数の推移は以下のとおり(図表2-89)。令和元年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている。

※ 利用者数の定義:公園出入口でのカウンターによる計測数

【図表2-89 利用者数の推移】



※平成23年度に制度導入。令和2年度に〇〇の実施したことにより利用者が増となった????コロナ禍で利用者が増となった要因はわかるか?

⑤サービス向上に向けた取組の状況

サービス向上に向けた取組状況について、「指定管理者が行っている取組」、「区と指定管理者・地域等が協働で行っている取組」、「区が行っている取組」の3つの視点から確認した。

ア 指定管理者が行っている取組

指定管理者が行っている取組について、「人材育成」、「従事者が働きやすい環境づくり」、「従事者の声を生かす取組」、「地域住民や利用者の声を生かす取組」、「その他の取組」に分けて確認した。

(ア) 人材育成の取組

入社時に、新人研修マニュアルにて実施し、その後、各現場にて OJT 研修を実施している。また、月に1度スタッフミーティングを行い、事故事例を用いた安全研修や接客・接客教育を実施している。さらに、普通救急救命、フルハーネス特別教育、伐木作業等の特別教育の資格取得を行うなど、安全安心な運営を行いながら、各々の専門性に応じた研修を実施することで人材の育成に取り組んでいることが分かった。

(イ) 従事者が働きやすい環境づくりの取組

働き方が多様化する中で、従事者とコミュニケーションをとりながら、一人ひとりが働きやすい環境となるよう、働き方や休み方について、従事者がいつでも相談できるような環境づくりを行っていることが確認できた(図表2-90)。働きやすい環境づくりの具体的な取組事例は、図表2-91のとおり。

【図表2-90 働きやすい環境づくりの具体的な取組事例】

・入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認しているほか、働き方や休み方等について、いつでも相談に乗れるよう声掛けをしている。

【図表2-91 指定管理者が把握する、従事者の状況】

〔指定管理者が把握する、従事者が望む働き方〕

・シフト制の勤務形態だが、職員の希望に添えるよう、シフトを組んでいる。職員間で土日の出勤が偏らない、極端な連勤が発生しないように配慮している。

(ウ) 従事者の声を生かす取組

日々の合同朝礼で、従業員や職場の状況について確認・把握を行っている。また、月に1度スタッフミーティングを実施し、現場従業員からの意見の聞き取りをしており、作業に必要な道具や事務用品、衛生用品の支給を行うことにより、良好な職場環境の確保にも努めていることもわかった。従事者の声を生かした取組の具体例は、図表2-92のとおり。

【図表2-92 従事者の声を生かした取組の具体例】

・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や雨具等の支給を行ったほか、従業員の希望する工具や清掃用具を支給した。

(エ) 地域住民や利用者の声を運営に生かす取組

施設運営にあたり、日常からアンケートを実施し利用者の声に耳を傾けているほか、施設の清掃を通して近隣の方とコミュニケーションを取り意見要望を聞いており、運営に生かす取組みを行っていることがわかった。地域や利用者の声を運営に生かした取組の具体例は、図表2-93のとおり。

【図表2-93 地域や利用者の声を運営に生かす取組の具体例】

・公園の情報をキャッチしづらいという意見があり、独自のホームページや SNS を開設し多くの方に情報発信を行うようにしている。

(オ) その他の取組

指定管理者は、造園企業として蓄積された経験やノウハウを活かした管理、中長期管理計画に基づいた質の高い庭園空間を維持管理することで、区内唯一の回遊式庭園としての魅力を最大限に引き出す取組みを行っていることが確認できた(図表2-94)。

【図表2-94 施設の一体的管理等による区民サービス向上の取組例】

・数年先の樹形を想定するなど、経験やノウハウを活かした木々の手入れや、回遊式日本庭園としての景観等のバランスの確保を行うことで、質の高い管理を維持している。

イ 指定管理者と地域住民等との協働による取組

地域団体や区民との協働や後援などにより、地域イベント等の実施・支援を行うなど、地域に根付いた施設づくりに取り組んでいることが確認できた。

また、区内の公園管理に関わるボランティア団体として、花咲かせ隊、公園育て組、みどりの支援隊などがあり、指定管理事業者とも取組の事例共有をしながら、公園管理を支えていることが確認できた。

【図表2-95 地域住民等との協働による取組の具体例】

- ・「杉並野草の会」主催の「野草展」の実施に際し、区が後援し、場所・資材を提供している。
- ・区内の福祉施設や近隣住民と協働し、パンの販売や地域交流を目的としたフリーマーケットを開催しました。
- ・道路の環境美化に関する登録ボランティア団体「美ロード組」が、河川沿いや歩道部の清掃や植栽への花植え・お世話をしている。

ウ 区所管課と指定管理者等との情報共有の取組

(ア) 同種別の施設において好事例等を共有する取組

区内唯一の日本庭園であり、同種の施設はない。

(イ) 区が運営に関するノウハウを継承する取組

毎月実施している連絡会での意見交換や区のモニタリング等の機会を通じて、施設・地域等の実情に応じた運営ノウハウの蓄積を図っている。

⑥ 指定管理者や区所管課が感じる施設運営に当たっての課題

ア 指定管理者制度による管理・運営における課題

指定管理者制度による管理・運営における課題について、コロナ禍における施設の利用制限による地域交流の実施や、物価高騰の影響によるコスト増などのリスクの対策に課題を感じていることがわかった(図表2-96)。

【図表2-96 制度導入による課題】

〔区所管課が感じる課題〕 ・特になし。
〔指定管理事業者が感じる課題〕 ・自主事業の実施にあたり、区が行う類似のイベントより参加費が比較的高くなる傾向にあること。 ・コロナ禍における施設開放の制限やイベント等の開催自粛により、地域活性に向けた交流の機会が減り、本来の指定管理者としての計画が滞ってしまったこと。 ・物価高騰などの影響による資材等の値上がりなどのリスク管理の対策が難しいこと。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-96に示した課題に対して、解決に向けて事業者は以下のように取組を行った。

〔指定管理者の取組〕

- ・参加費の圧縮のため、出来る限り定員に空きを出さないよう、区広報、区 HP、公園 HP、SNS などを活用しながら集客を増やす取組みをしている。

イ 社会環境の変化により生じた課題

区所管課、指定管理事業者ともに、コロナ禍における減収に対する補填、その後の利用料の減少等の対応に課題を感じていることが分かった(図表2-97)。

【図表2-97 社会環境の変化による課題】

〔区所管課が感じる課題〕 ・予測不能な物価上昇により、指定管理者の人件費・燃料費・資材費等の運営が難しくなっていることが懸念されている。
〔指定管理事業者が感じる課題〕 ・物価高騰による電気料金の増大により施設運営に大きな影響が出てきている。 ・設備消耗品等の交換部品が品薄になり、予防保全を含めた万一のリカバリーなどのリスク対応が必要になっている。

※ 解決に向けた取組の事例の紹介

図表2-97に示した課題について、区と指定管理者は以下のような取組みを行っている。

〔指定管理者の取組〕

- ・節電に努め、空調の温度管理、不要な照明は切ることを徹底している。

⑦ 区職員が施設運営を担った場合に想定される状況

集会施設の運営について、仮にその運営を区の職員が担った場合に想定される状況について、区所管課の考えを確認した(図表2-98)(図表2-99)。

【図表2-98 区職員が施設運営を担った場合に実施が可能となると想定されること】

- ・公園占用許可申請の受付等の業務

【図表2-99 区職員が施設運営を担った場合に想定される課題】

- ・指定管理者が持つ専門性が失われることで、庭園管理の質の低下が懸念される。それにより、回遊式日本庭園としての良好な景観を保つことができず、来園者の減少が想定される。
- ・維持管理のための専門事業者への委託経費等が必要となる等、コストアップも想定される。

3-1-7 高齢者活動支援センターについて

- (1) 対象施設
- (2) 指定管理者制度を導入した理由
- (3) 制度導入による区民サービスの変化
- (4) 施設運営にかかる状況
- (5) 指定管理業務を担う従事者の業務環境
- (6) 運営手法等について

3-2 施設種別共通の取組

(1) 災害対応について

指定管理者には、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¹³」に協力する義務がある。また、区で活動する事業者に求められる責務¹⁴に加えて、以下の役割が求められている(図表2-〇〇)。

【図表2-〇〇 平常時及び災害時における指定管理者の役割】

平常時	<ul style="list-style-type: none"> ・区との連携強化 ・地域との連携強化(防災訓練等への積極的な参加など) ・災害対応マニュアル及び事業継続計画の作成及び検証 ・区との緊急時の連絡先交換
災害時	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間内の初動対応 ・初動対応の報告 ・区が実施する災害対応への協力

なお、応急措置に係る区と指定管理者との役割分担をあらかじめ明確にするため、応急措置に係る業務の内容について、区と指定管理者で協議した上で、別途災害対応に関する協定を締結することとしている。

こうしたことを踏まえ、指定管理者は以下のとおり災害時対応について取り組んでいる(図表2-〇〇)。

【図2-〇〇 火災や地震などの有事の際の対応】

災害対応に関する協定の締結
<p>防災拠点¹⁵に指定している施設の区所管課は、指定管理者と基本協定を締結後、災害対策に協力可能な事項について個別に相談・協議を実施し、これに基づいた災害対応に関する協定を締結することとなっている。</p> <p>〔協定で定める主な内容〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時における役割(「一時滞在施設」等の防災拠点名、防災拠点としての機能等) ・災害時の初動対応 ・費用負担や損害補償 ・支援体制の確立、災害時の情報共有 など

¹³ 災害が発生し、又は発生しようとしているとき、法令・地域防災計画の定めるところにより、消防、水防、救助その他災害の発生を防ぎよし、又は災害の拡大を防止するために必要な応急的措置のこと

¹⁴ 杉並区地域防災計画に記載している「事業者の責務」に基づく、施設利用者の安全確保、従業員への安全対策等

¹⁵ 災害が発生し、又は発生するおそれがある場合に地方公共団体が実施する災害対策の拠点となる施設や場所。区の公共施設は、指定管理者制度導入施設を含め、災害時には震災救援所や一時滞在施設等として使用することが杉並区地域防災計画に定められており、防災上重要な施設に位置付けられている。

火災や地震などの有事の際の指定管理者の施設運営における役割

・前述のとおり、災害対策基本法第62条第2項に基づく「区の実施する応急措置」に協力する義務や、杉並区地域防災計画により区で活動する事業者に求められる責務、その他図表2-〇〇に記載の役割が求められる

・具体的には、各施設が区所管課と締結する「災害対応に関する協定」に基づく対応を行う。

・区の要請に応じ、災害対応に協力するほか、協定に基づき防災拠点として区へ施設を引き渡す。

〔杉並区地域防災計画に定める各施設の防災拠点としての機能の例〕

・救援隊本部¹⁶、第二次救援所¹⁷：高井戸地域区民センター、西荻地域区民センター

・一時滞在施設¹⁸：永福図書館、コミュニティふらっと永福、杉並芸術会館など

・地域内輸送拠点¹⁹：上井草スポーツセンター、永福体育館、大宮前体育館

・防災拠点活動支援施設²⁰：下高井戸運動場、高井戸温水プール、松ノ木運動場

※ 詳細については、資料編を参照

(作業メモ)

上記のほか、「指定管理者制度導入施設等における災害対応に関するガイドライン」や「杉並区事業継続計画」からも引用が必要な記載がある？確認し、必要に応じて追記。

有事の際、指定管理者の役割が確実に果たされることを目的とした取組

・「指定管理者制度導入施設等における災害対応に関するガイドライン」を参考に、指定管理者が災害対応マニュアルを作成し、その内容を区と指定管理者で共有している。

・指定管理者が防災訓練を行う際、区と指定管理者の役割分担についても確認

・平時から震災救援所との活動連携や防災訓練を行い、有事に備える。

・「要求水準書」において危機管理計画書や消防計画書の提出を求め、有事の際のスタッフの役割分担が示されていることを確認する。

・毎月開催している区と指定管理者、その他の類似施設による連絡会で災害時の対応について周知を図っている。

有事の際の事業継続計画について

・指定管理者は、「指定管理者制度導入施設等における災害対応に関するガイドライン」を参考に事業継続計画を策定し、区と共有している。

・業務種別ごとに継続の必要性(緊急性等)をあらかじめ設定している。

・事業継続計画の優先度順に対応を行い、有事が終結した際には、防災課と連携し、施設の再開準備を行う。

¹⁶ 救援隊本部：

¹⁷ 第二次救援所：

¹⁸ 一時滞在施設：

¹⁹ 地域内輸送拠点：

²⁰ 防災拠点活動支援施設

事業継続計画が確実に実行されるための区の対応

- ・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。
- ・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。
- ・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。

(2)情報公開に関する基準や考え方

いずれの施設も、杉並区の情報公開制度に基づく対応を行っている。原則公開という認識に立ち、透明性のある管理運営に臨んでいることが確認できた。

なお、一部の指定管理者においては、区の情報公開制度に基づきつつ、社のコンプライアンス行動指針に情報の適時適切な開示の規定や、情報に関するプライバシーポリシーを定めているほか、社の法務部門の見解を確認した上での公開を規定している。

3-3 運営にかかる経費

指定管理者制度を導入したことにより、コスト面での効果があったのかを確認するため、区が直営で施設を管理・運営する場合と、指定管理事業者が施設を管理・運営する場合について、それぞれにかかる経費を以下のとおり2つの視点から比較した。

別途、内容を精査中です。

【第3章】従事者調査 編

1 調査の概要

指定管理者制度導入施設の全従事者を対象に、以下のとおり調査を実施した。

(1) 調査の目的

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

(2) 調査項目

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

※詳細は巻末の資料編に記載

(3) 調査の対象及び回答者の割合

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

なお、周知の対象となる従事者は、杉並区内の指定管理施設で従事している全従事者836人(雇用形態は問わない)とし、指定管理者を経由せずに、各従事者が、自らのスマートフォン等から Logo フォーム(アンケート回答フォーム)に回答できる仕組みとした。

回答数 299 件 全従事者に対する回答者の割合約 35.8%

【図表3-1 調査回答率】

	全従事者数	回答者数	回答者の割合
集会施設	107 人	95 人	88.8%
体育施設	348 人	56 人	58.9%
図書館	191 人	93 人	48.7%
保育園	110 人	31 人	28.2%
その他の施設	80 人	21 人	26.3%
不明	—	3 人	—
合計	836 人	299 人	35.8%

(4) 調査実施期間

令和4年12月1日から12月21日まで

(5)用語の定義

・正社員

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

・パート

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

・アルバイト

雇用期間の定めのある従事者

・契約社員

専門能力の発揮を目的として雇用期間を定めて契約する者

・嘱託社員

定年退職者等を一定期間再雇用する目的で雇用する者

2 第3章総括

当該従事者調査においては、全従事者の約 35.8%に当たる 299 名の方の協力を得ることができた。

299 名の従事者の回答をまとめたところ、指定管理者制度導入施設は従事者にとって働きやすい職場であり、また、多くの従事者がやりがいをもって業務に向き合っていることが明らかになった。一方で、特に「顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験のある従事者」の割合は、国が実施した調査に比べて高い割合であることが確認できた。こうしたことへの対応も、さらに働きやすい職場環境の整備には急務と考えられる。

また、正社員以外の従事者の約6割が杉並区民であり、区民の雇用創出の場のひとつとして、今後とも、指定管理者制度導入施設を、区民にとって身近で、働きやすい場としていく必要がある。

※この章の調査結果は、今回の調査に回答した従事者の状況をまとめたものである。

※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。

3 調査結果

従事者調査を通じて、次の状況が明らかになった。

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

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

3-1 従事者の基本状況

調査結果から、指定管理者制度導入施設の従事者の基本的な状況として、次の事項が分かった。

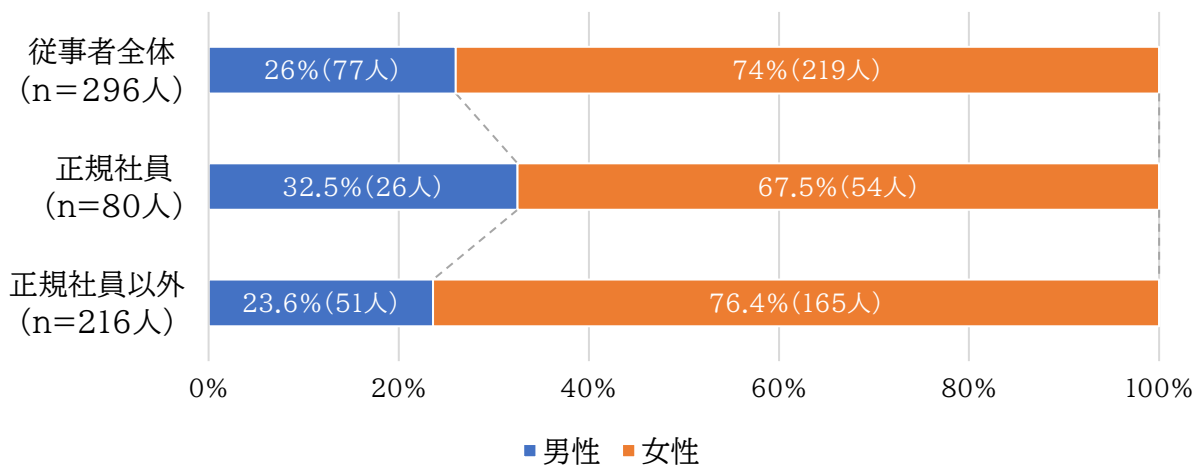
女性の従事者は、従事者全体の74%を占めている。また、正社員以外の女性の割合は、正社員の女性割合より約11ポイント上回っていることが確認できた(図表3-2)。

また、従事者の約半数は居住地が杉並区である。また、正社員では杉並区居住の従事者が25.9%に留まるが、正社員以外の杉並区居住の従事者は、59.5%と正社員の割合を大きく上回っている(図表3-3)。

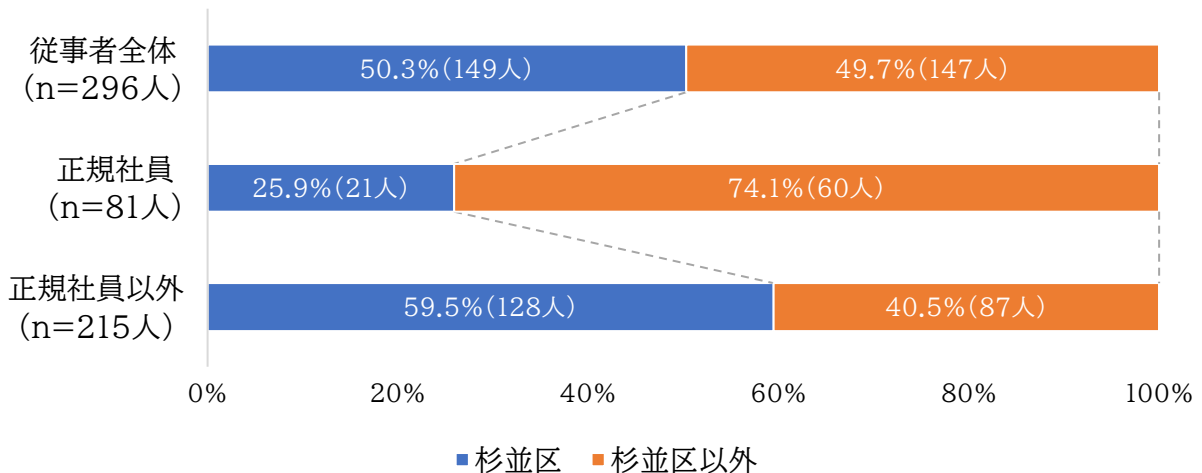
全従事者の年齢構成をみると、40代、50代の従事者が50%強となっている。50代以上の従事者は、正社員が22.2%であるのに比べ、正社員以外は60.3%と年齢層が高いことが伺える(図表3-4)。

こうしたことから、特に正社員以外の従事者は、杉並区在住、女性、50代以上である傾向が強いことが伺える。

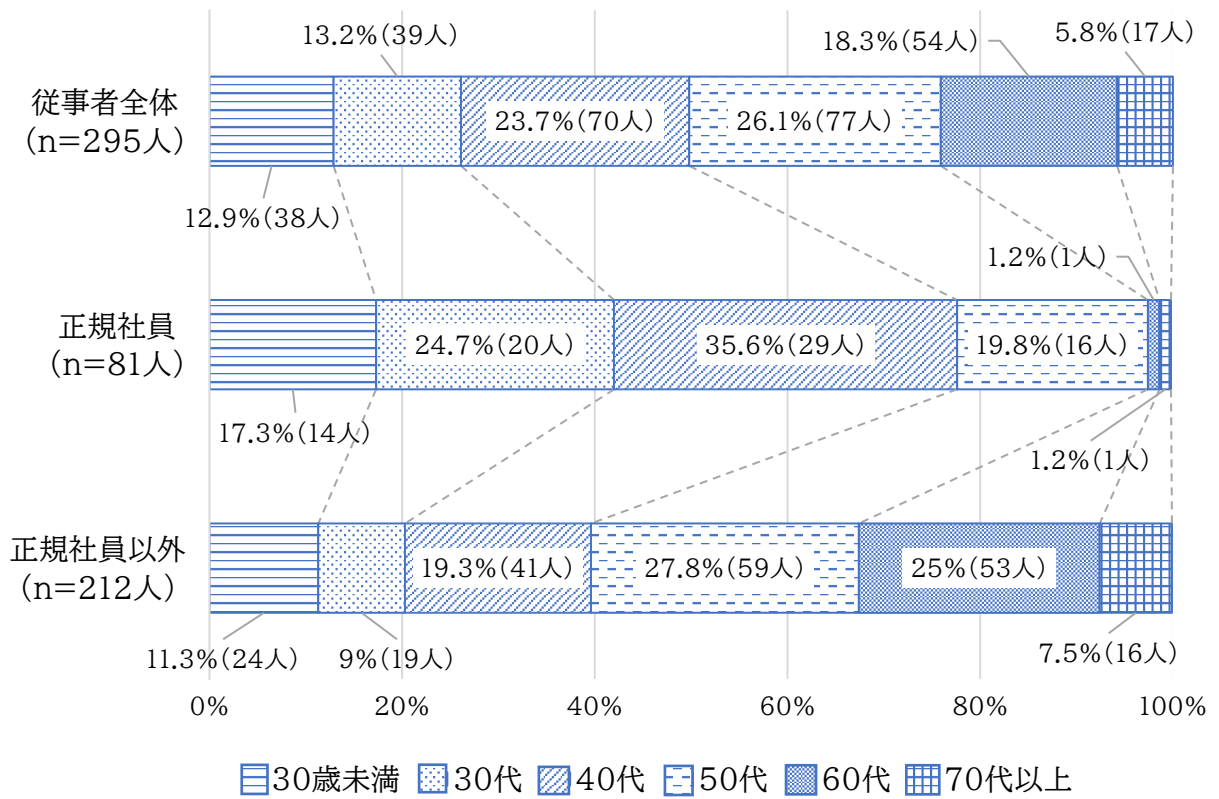
【図表3-2 従事者の性別比較】



【図表3-3 従事者の居住地】



【図表3-4 従事者の年齢構成】



3-2 就業形態の状況

調査結果から、就業形態別の従事者の状況は次の事項が分かった。

従業員のうち、正社員以外が70%と多くを占めている。就業形態では、パートの人数が従事者全体の約37%と最も多くなっている(図表3-5)。

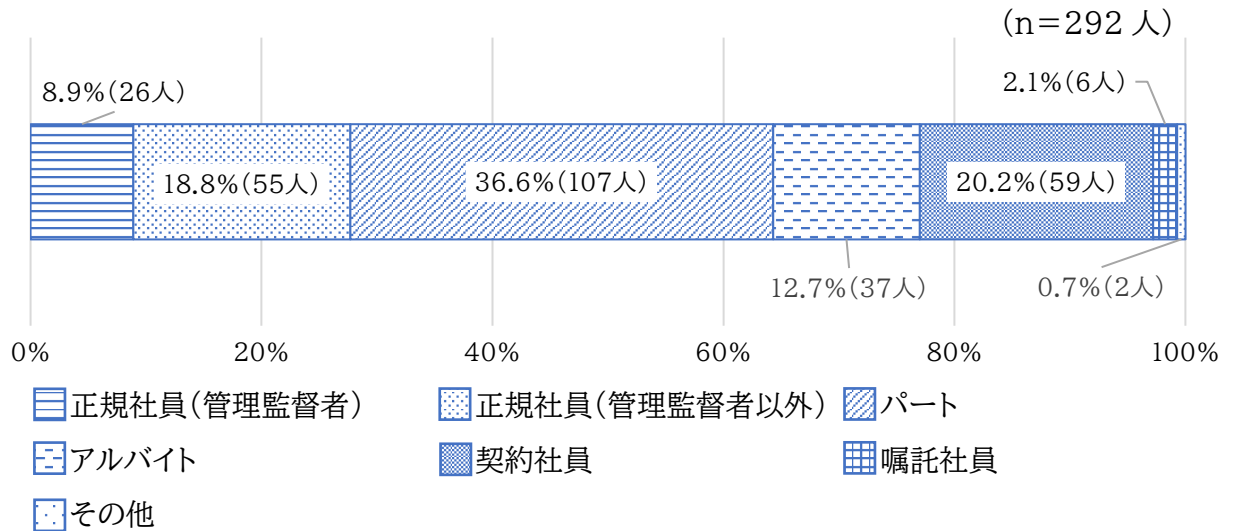
アルバイトを除く就業形態で、女性の比率が高くなっている。特にパートは91.6%が女性と突出している(図表3-6)(図表3-7)。

年齢構成をみると、パートは50代以上の割合が75.7%であり、他の就業形態と比べ、年齢構成が高いことがわかる(図表3-8)(図表3-9)。また、パートは3年以上勤務の割合が50%、10年以上勤務が約21%であり、他の就業形態と比べ、勤続年数が高い傾向にある(図表3-10)(図表3-11)。

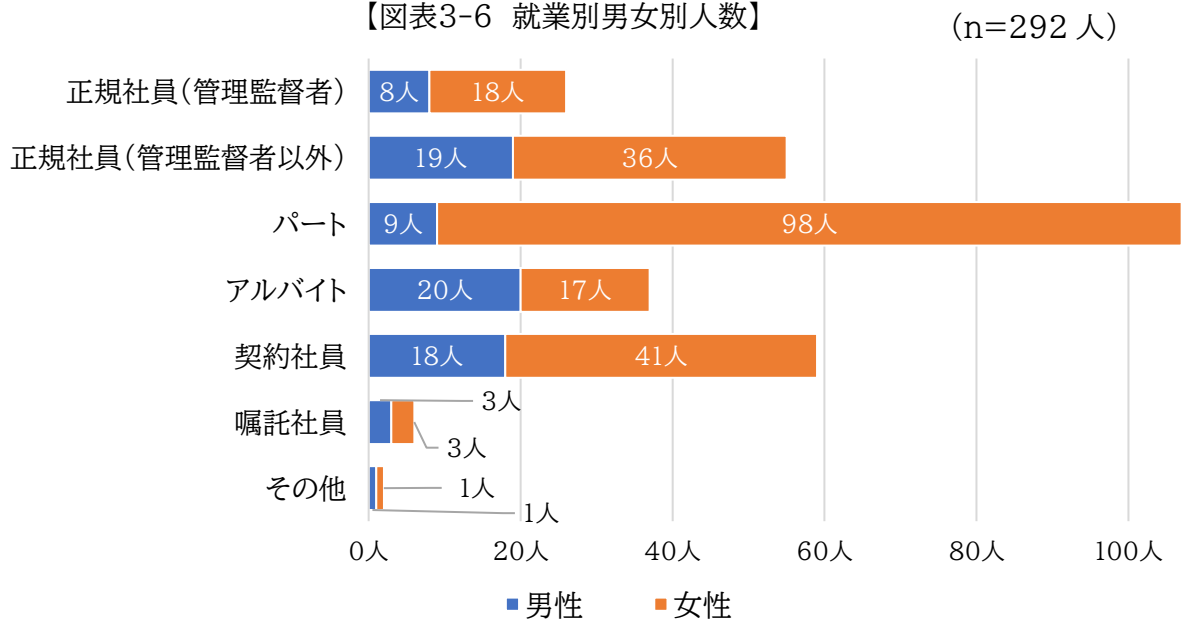
従事者の居住地については、勤続年数が、3年未満までは、杉並区以外に居住する従事者が多いが、勤続年数が3年以上になると、杉並区に居住する従事者が多くなる(図表3-12)。

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

【図表3-5 就業形態別の人数割合】

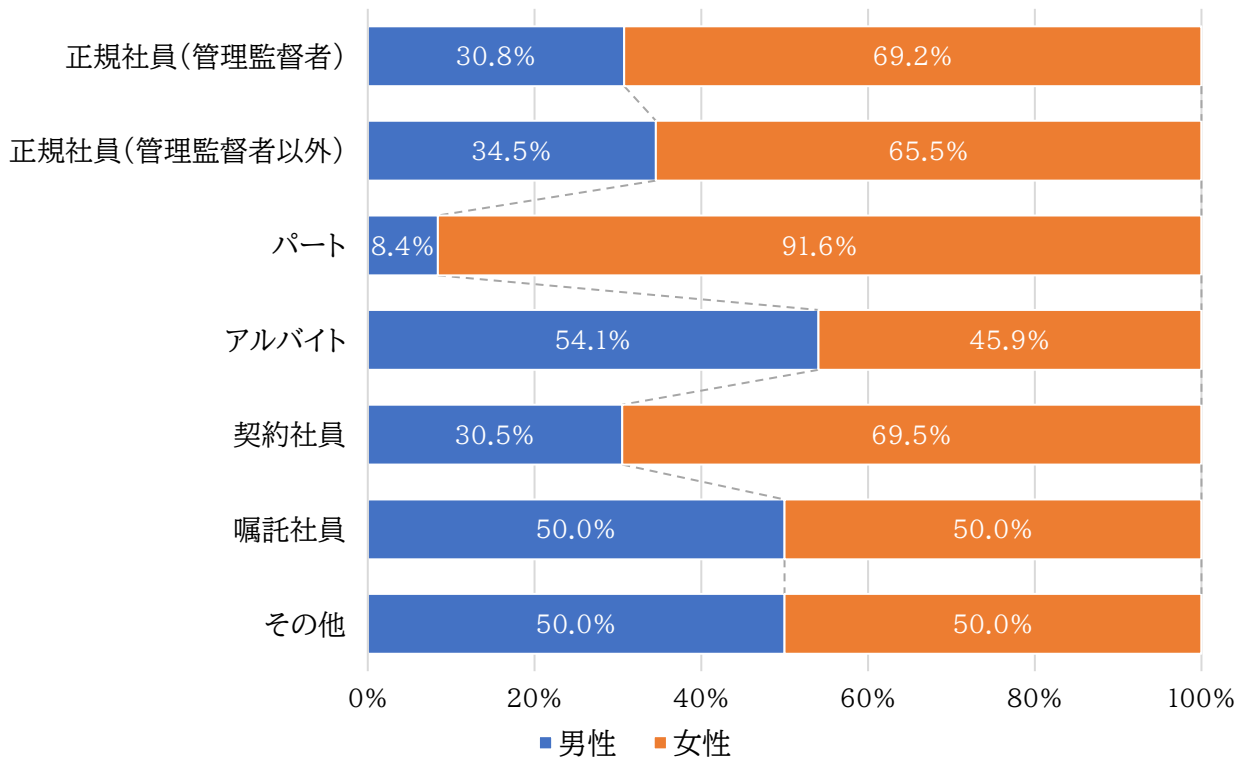


【図表3-6 就業別男女別人数】



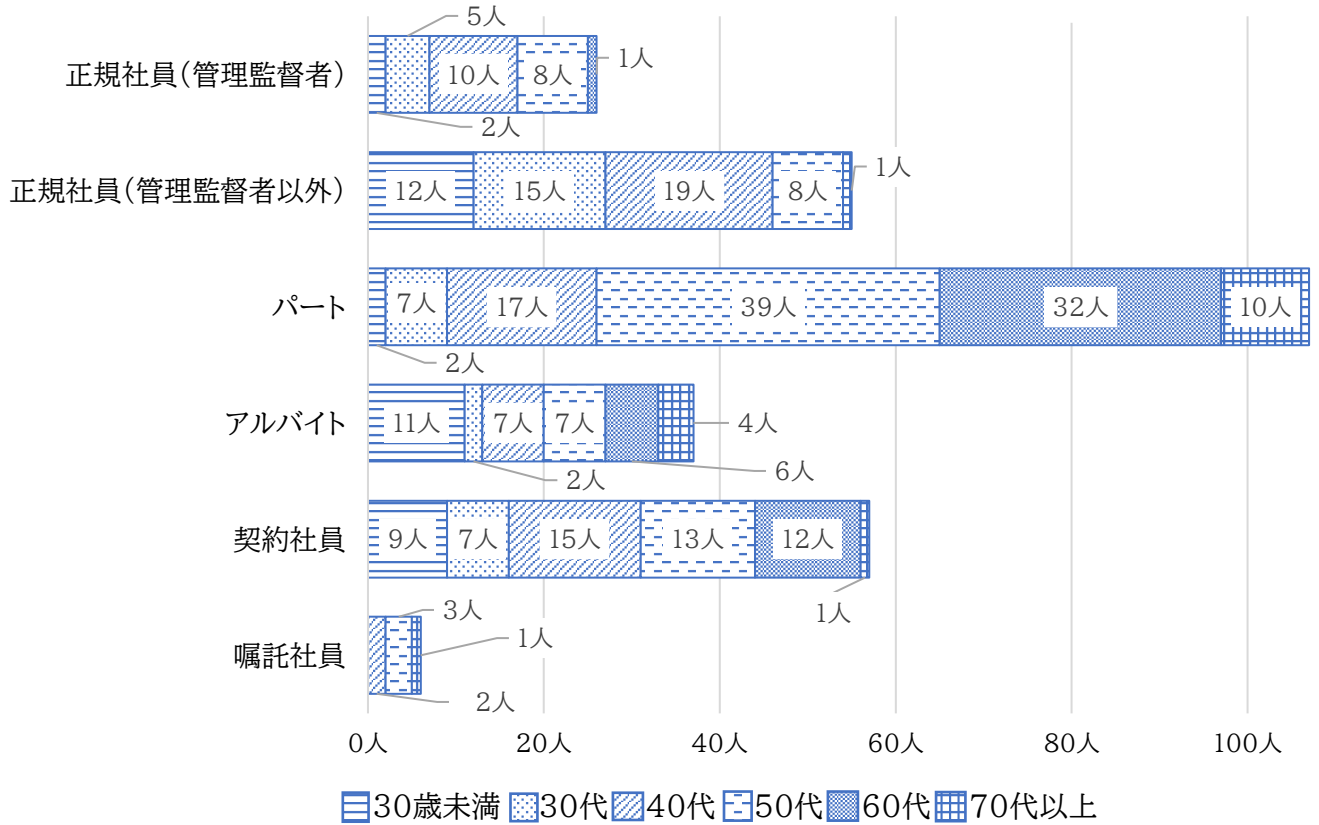
【図表3-7 就業形態別男女割合】

(n=292人)

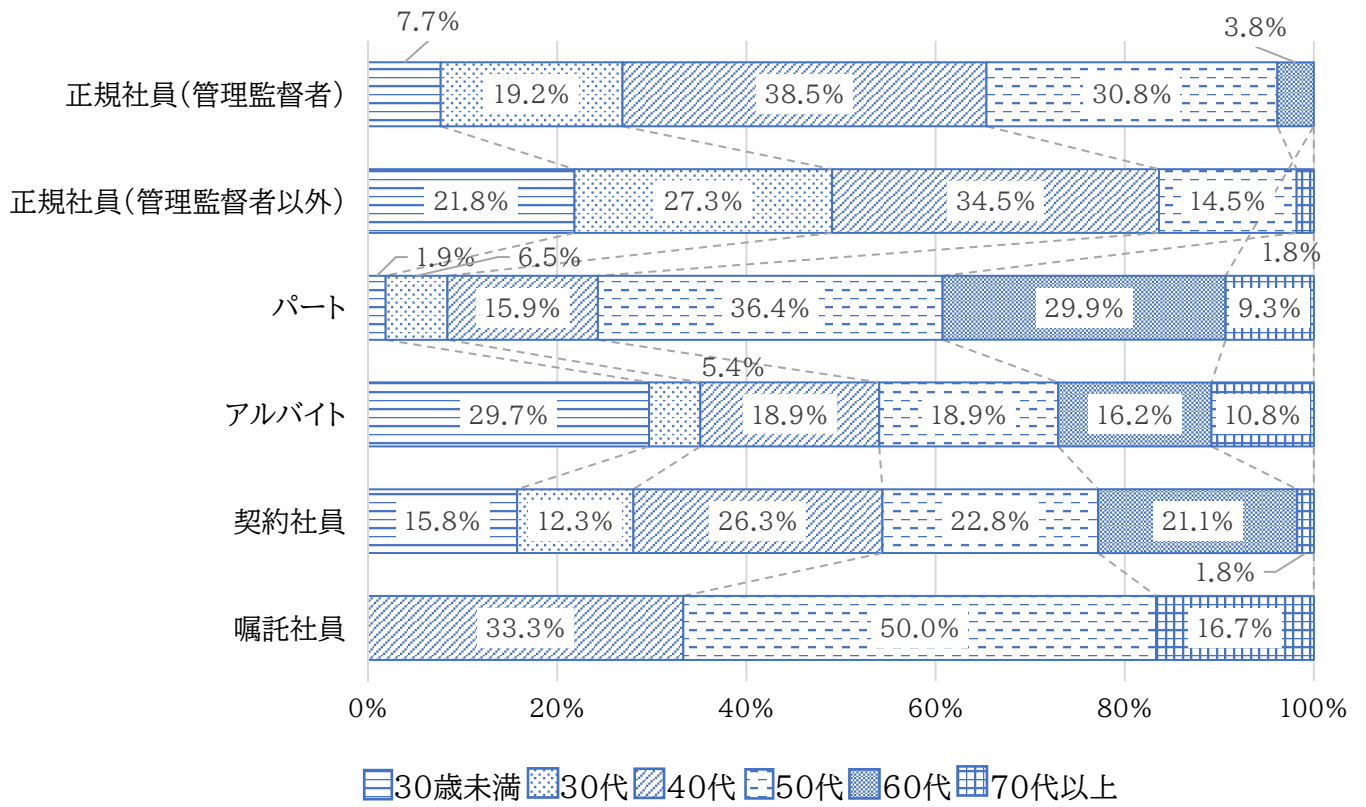


【図表3-8 就業形態別年齢構成】

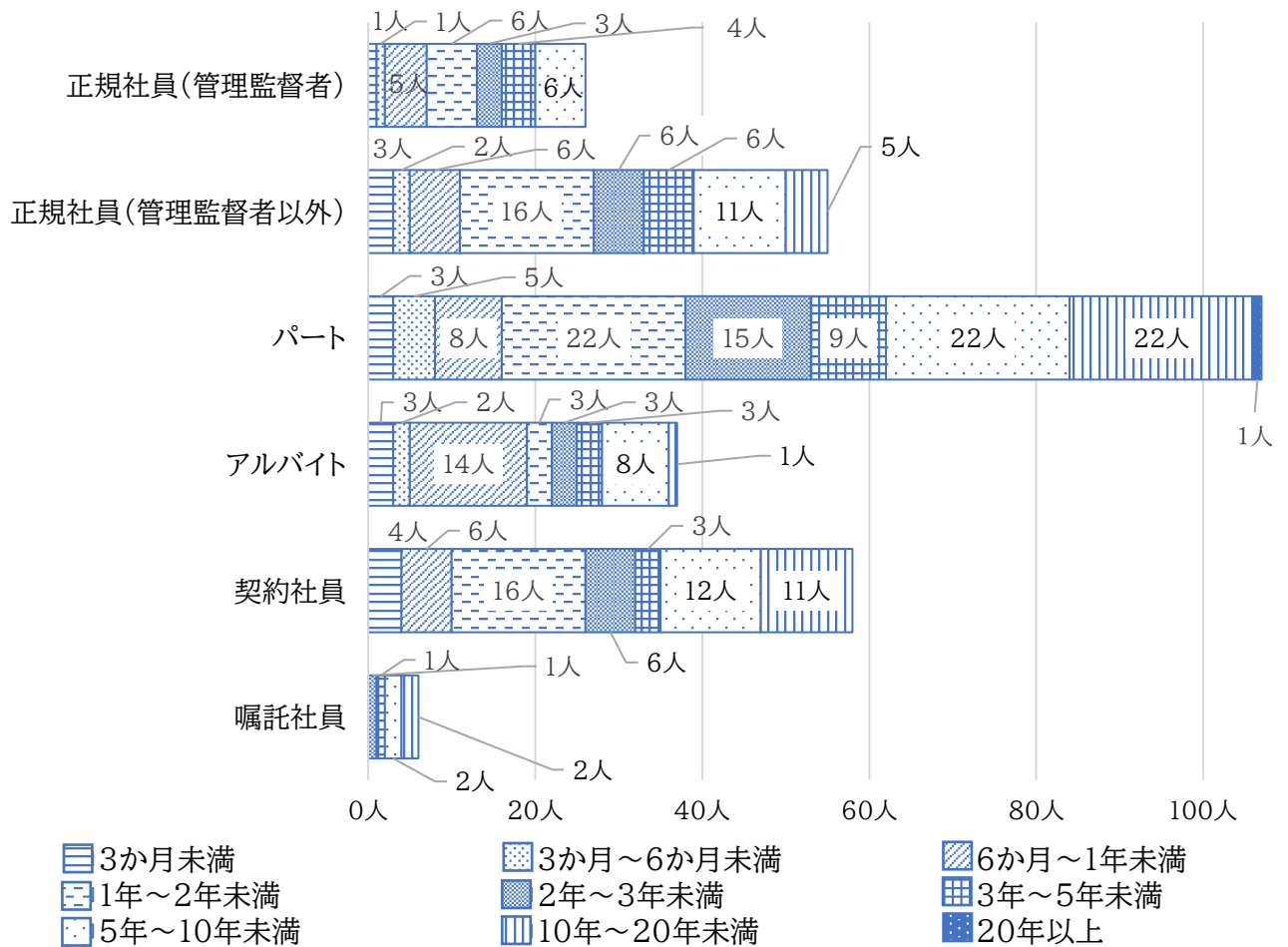
(n=288人)



【図表3-9 就業形態別年齢割合】 (n=288人)

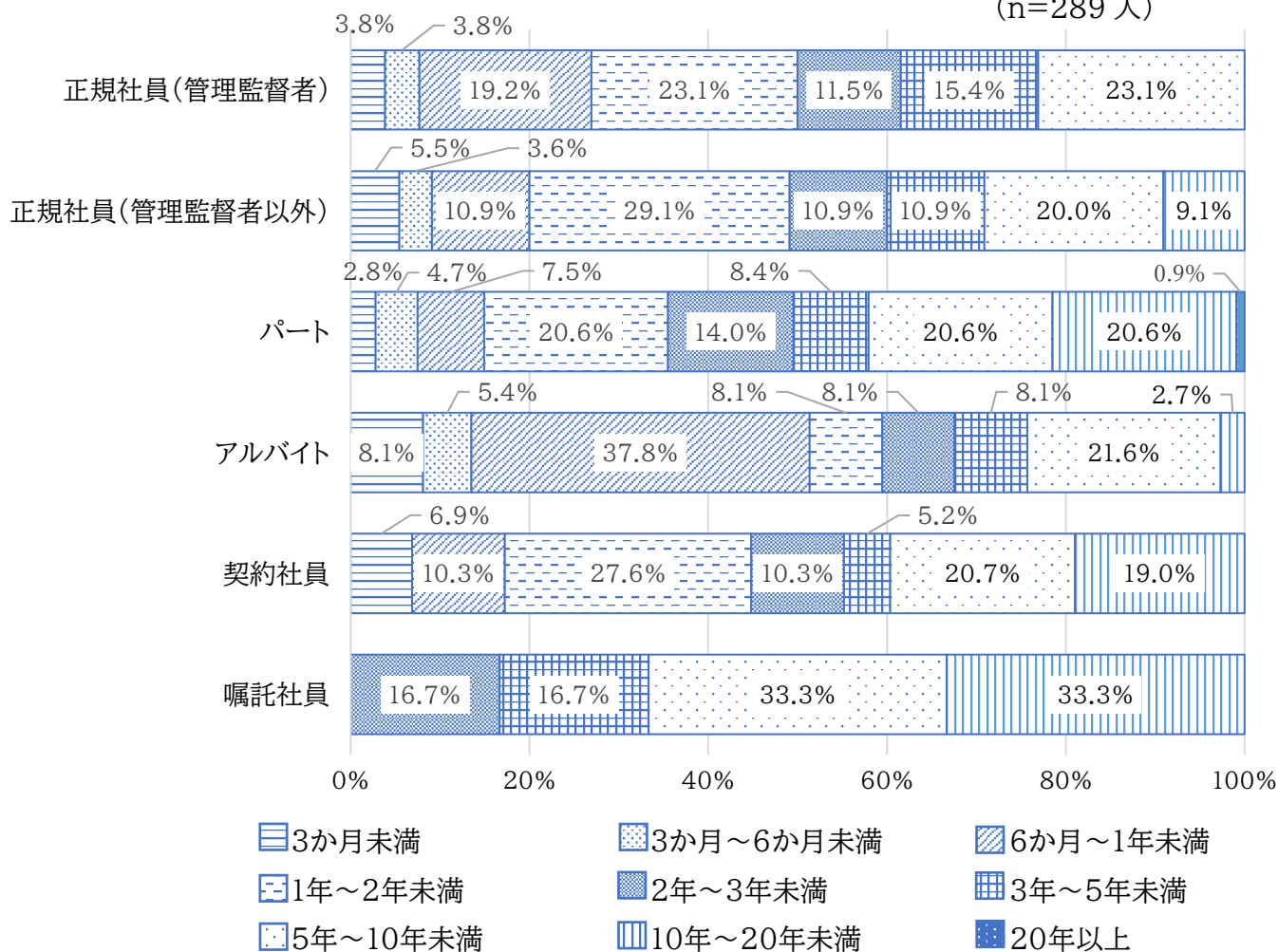


【図表3-10 就業形態別勤続年数の人数】 (n=289人)

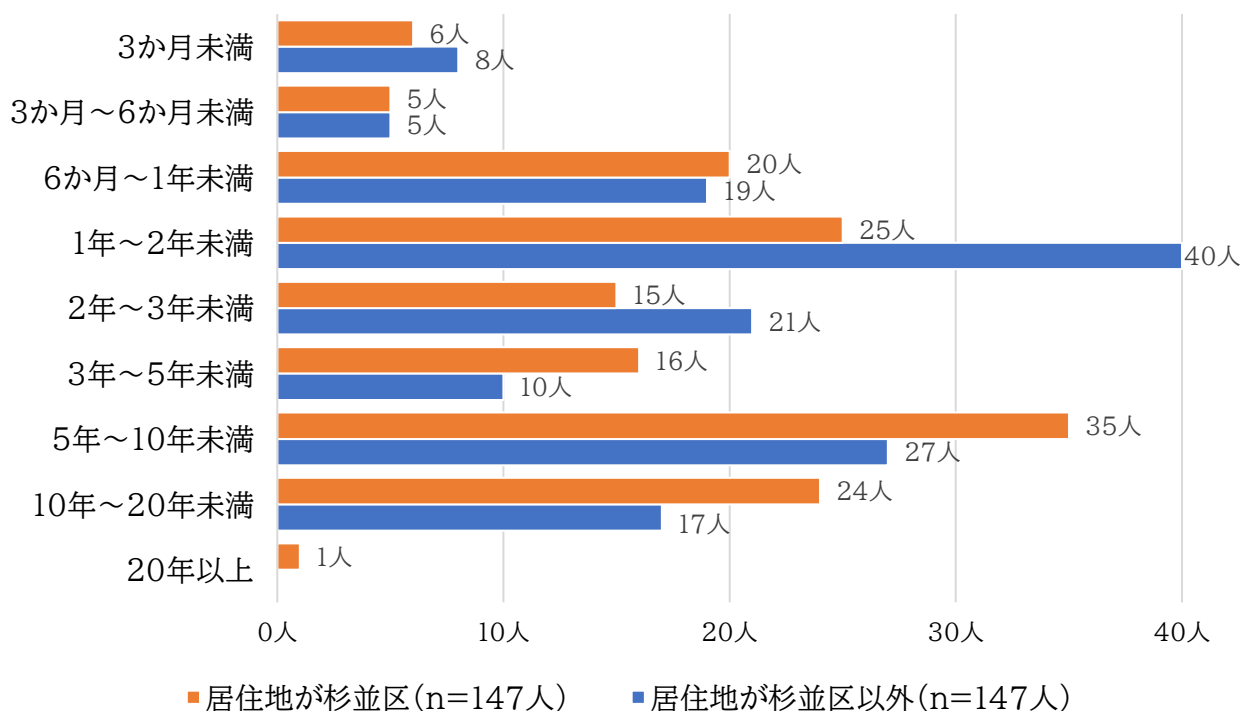


【図表3-11 就業形態別勤続年数の割合】

(n=289人)



【図表3-12 居住地と勤続年数】



3-3 現在の就業形態に対する意識

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

※元年国調査対象

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%

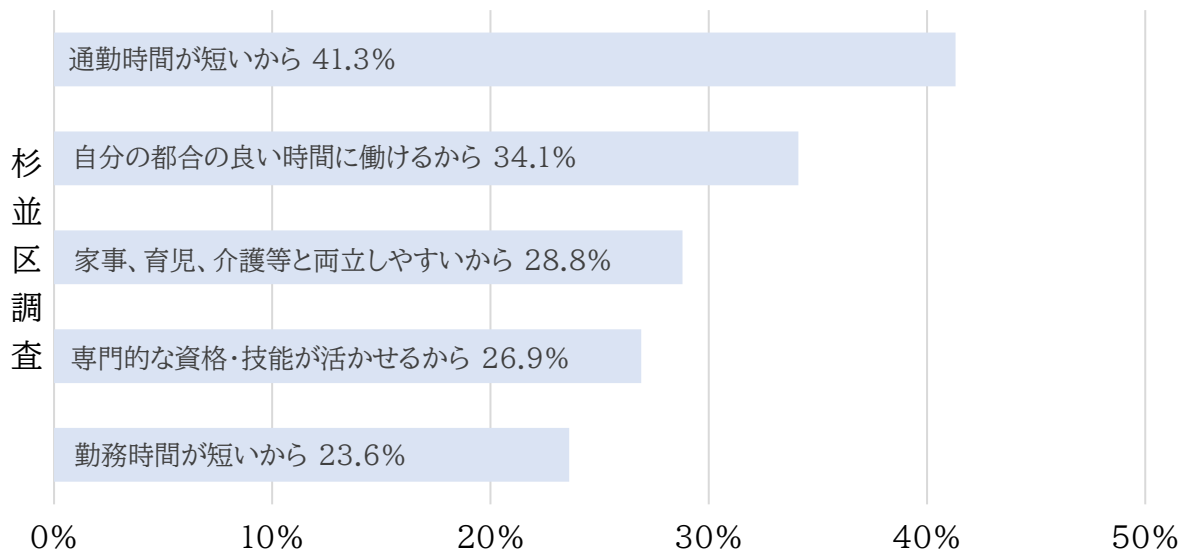
正社員の従事者が、現在の就業形態を選んだ理由を元年国調査と比べると、「通勤時間が短い」は、区調査では41.3%、元年国調査では23.1%と区調査が約18ポイント高かった。また、「家計の補助、学費等が得たいから」は、区調査では16.1%、元年国調査では27.5%であり、区調査が約11ポイント低かった(図表3-13)。

働き方の希望を元年国調査と比べると、杉並区調査では、「現在の就業形態を続けたい」が約10ポイント高い一方、「正社員に変わりたい」は約15ポイント低くなっている(図表3-14)。

正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(図表3-15)(図表3-16)。

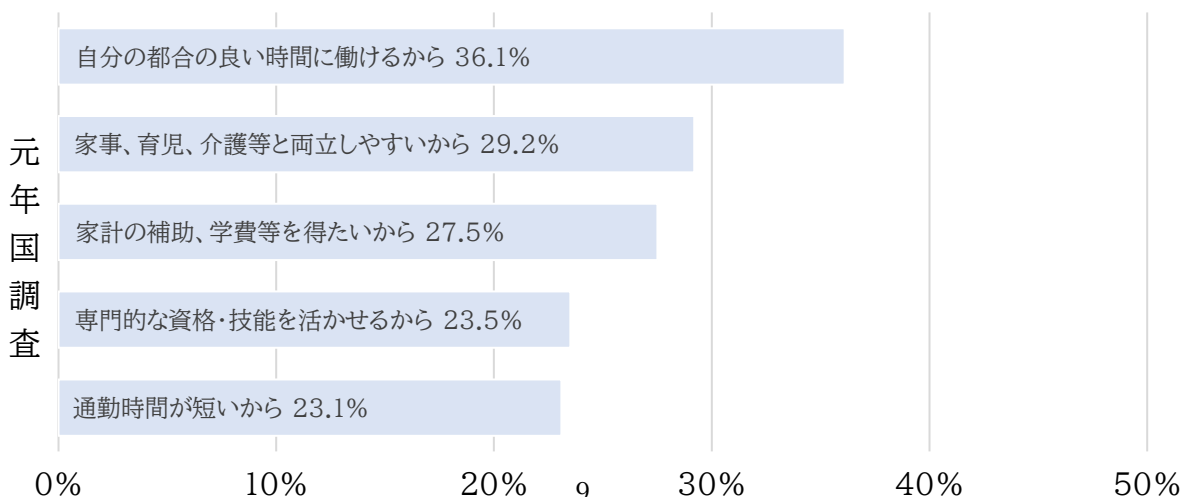
こうしたことから、正社員以外の従事者は、身近な職場で、現在の就業形態及び勤務時間で働いていたいと考える傾向にあることが分かった。

【図表3-13 正社員以外の従事者が現在の就業形態を選んだ理由】

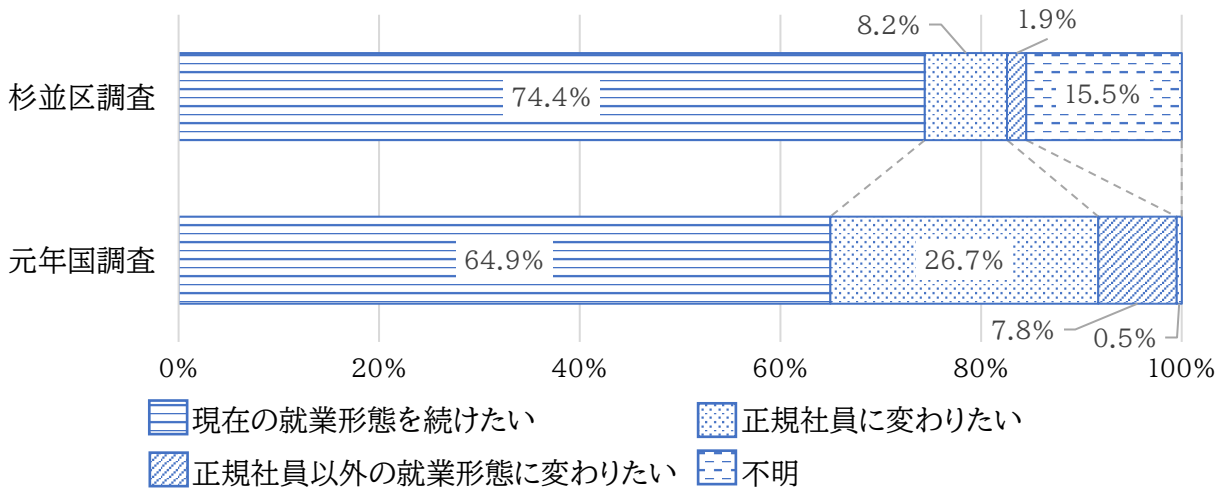


※「家計の補助、学費を得たいから」は16.1%

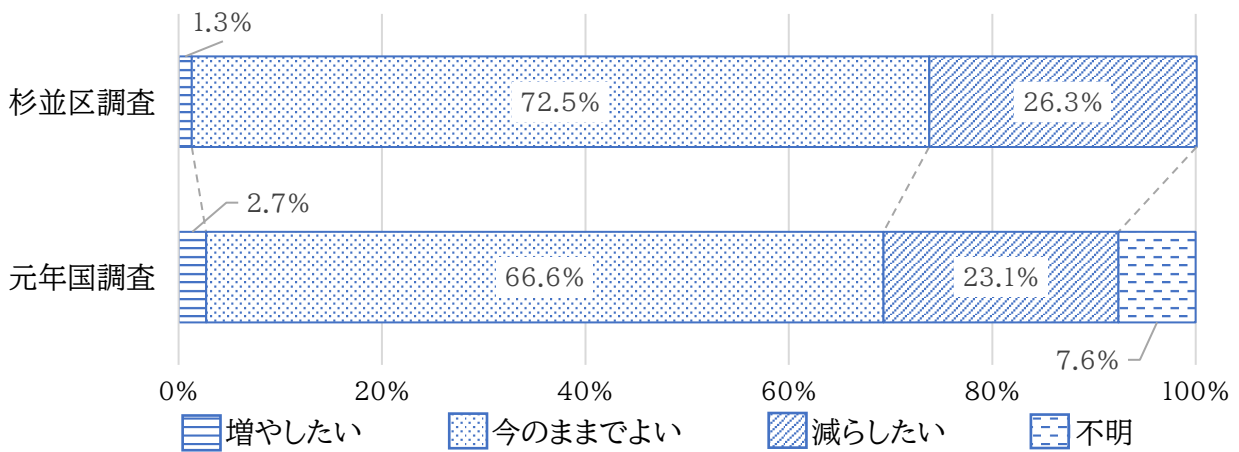
(各就業形態の労働者のうち、回答のあった労働者=100%)(n=211人)



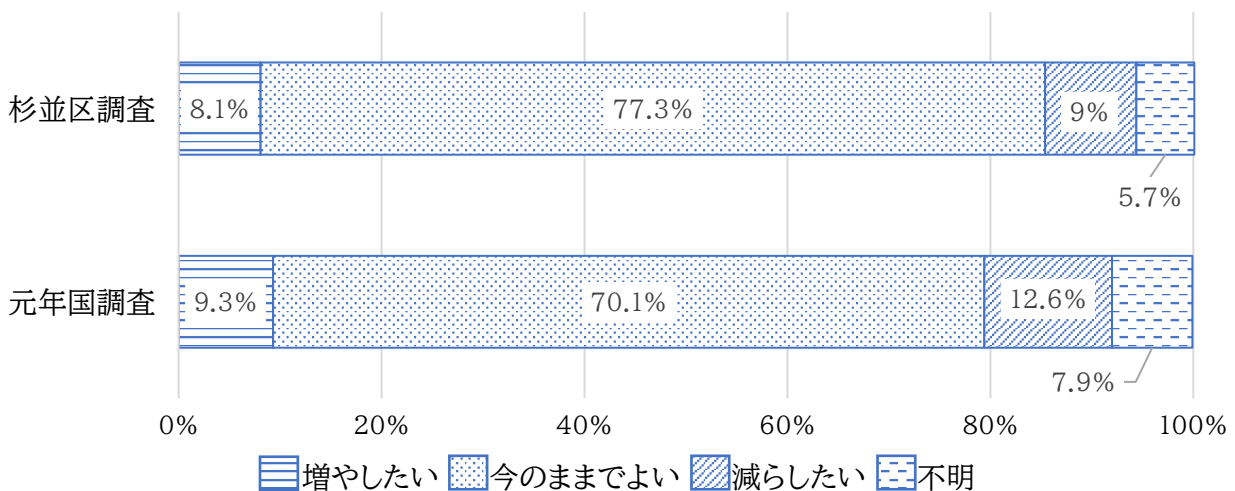
【図表3-14 正社員以外の従事者の働き方の希望】



【図表3-15 実労働時間数に関する意識(正社員)】



【図表3-16 実労働時間数に関する意識(正社員以外)】



3-4働きやすさ

調査結果から、従事者の職場での働きやすさに関して、次の事項が分かった。

正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、正社員以外は、正社員より約5ポイント低くなっている(図表 3-17)。

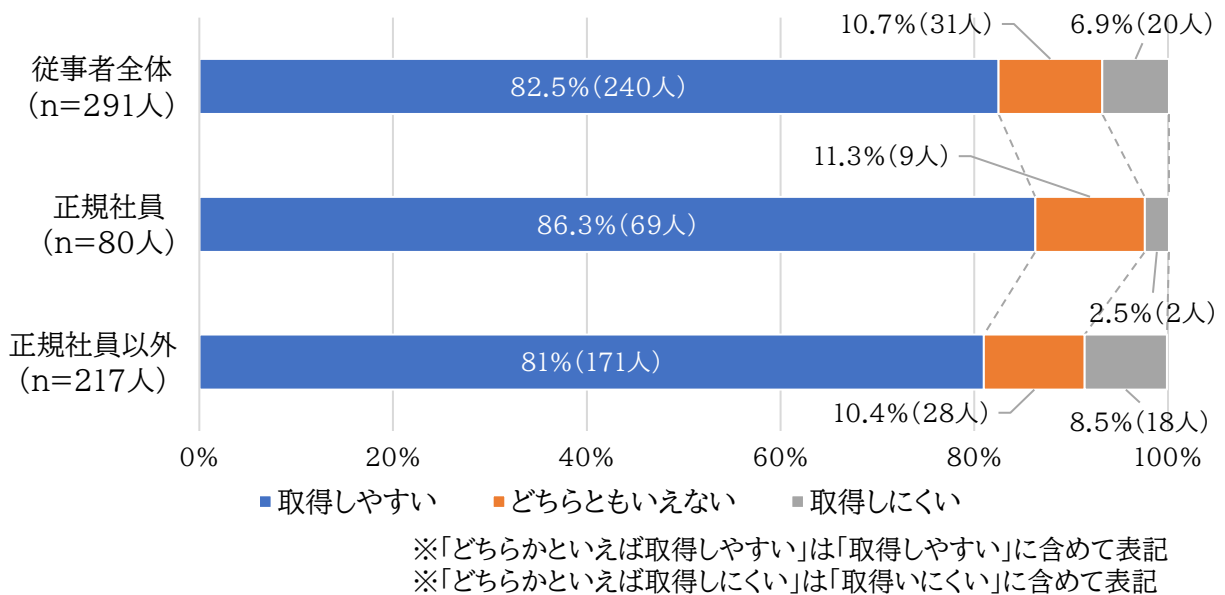
正社員及び正規以外の社員ともに、社内で相談がしやすいが7割を超えているが、正社員以外は、正社員より8ポイント低くなっている(図表 3-18)。

正社員及び正規以外の社員ともに、働きやすいが約8割となった(図表 3-19)。人間関係が良好で、休みの取得等に配慮があると働きやすいと感じる傾向にある(図表3-20)。

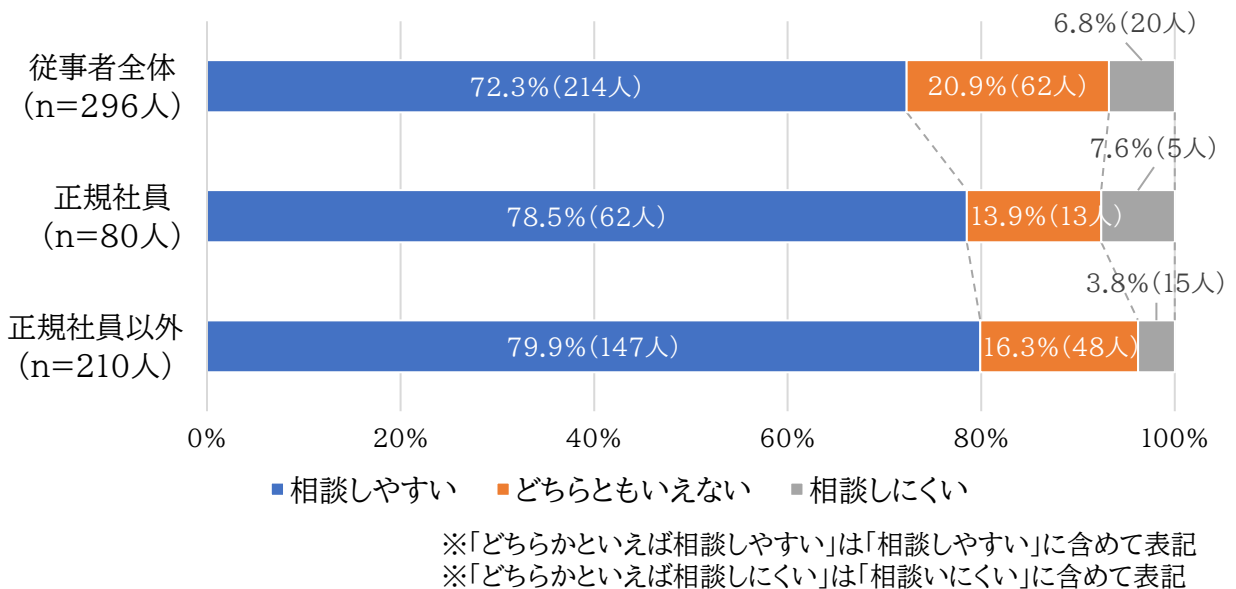
働きやすいと感じている人は、職場の悩みなどを会社で相談しやすいと感じていることがわかる(図表3-21)。

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

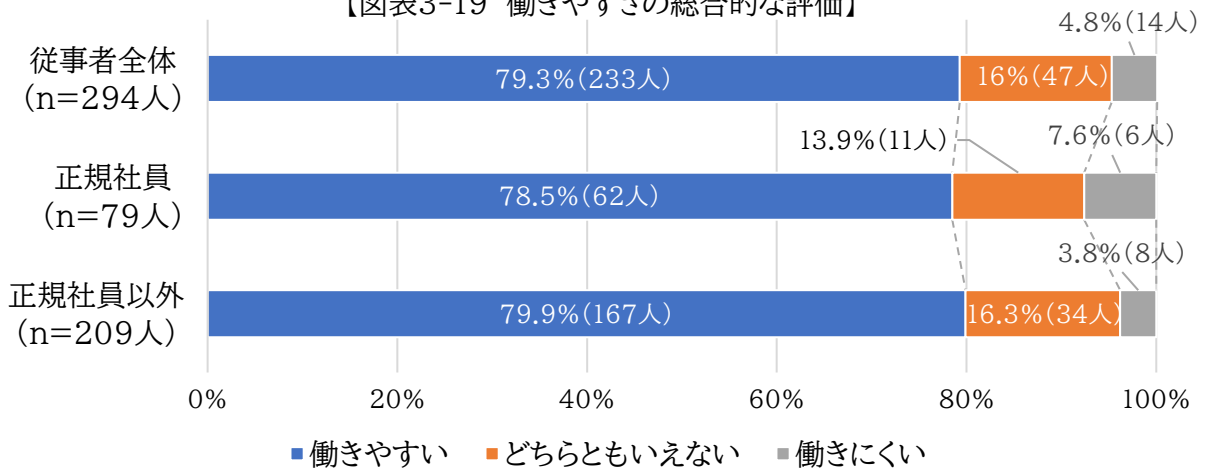
【図表3-17 希望する日の休みの取得のしやすさ】



【図表3-18 職場での悩みなどの会社内での相談のしやすさ】



【図表3-19 働きやすさの総合的な評価】



※「どちらかといえば働きやすい」は「働きやすい」に含めて表記
 ※「どちらかといえば働きにくい」は「働きにくい」に含めて表記

【図表 3-20 働きやすさに関する主な意見】

従事者調査では、働きやすさに関する意見が寄せられた。件数は要精査

○働きやすいと感じる理由(103件)

・人間関係が良好、コミュニケーションが取れる ・勤務時間や勤務日数に配慮がある ・休みを取りやすい ・自宅から近い ・マニュアルが的確で同僚や上司のフォローが素晴らしい ・残業がない、シフトが決まっているなど自分の時間が持てる 等

○どちらともいえない理由(28件)

・人間関係に課題がある(5件) ・人手が足りない、忙しい(1件) ・賃金が安い(2件) 等

○働きにくいと感じる理由(11件)

・人間関係に課題がある(7件)、

※「どちらかといえば働きやすい」は「働きやすい」に含めて表記

※「どちらかといえば働きにくい」は「働きにくい」に含めて表記

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表 3-21 働く環境と相談環境の関係性】

働きやすさ

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

3-5 働きがい

調査結果から、従事者の職場での働きがいに関して、次の事項が分かった。

約7割の従事者が課題や改善点を現場責任者に伝える機会等があると回答した。就業形態の違いによる大きな差はなかった(図表 3-22)。

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る(図表3-23)。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った(図表3-24)。

自律的に働ける職場と感じている従事者は、正社員で 77.8%、正社員以外の従事者で 67.1%と正規職員が約 10 ポイント高かった(図表 3-24)。自律的に働ける職場と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(図表 3-26)。

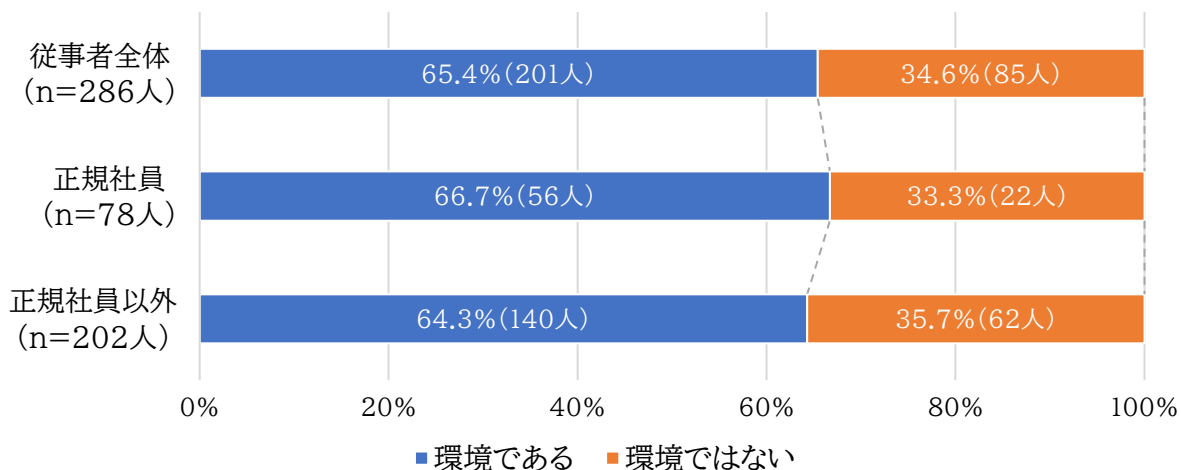
仕事のやりがいを持つ従事者は正社員 76.3%、正社員以外の従事者は 73.9%であり、7割以上の従事者が仕事にやりがいをもっていることが分かった(図表3-27)。また、利用者に感謝されることや、業務を任せられることなどがやりがいにつながる傾向にある(図表3-28)。

設問ごとに回答した割合をみると、全体的に職場への評価は高いが、「課題や改善点を責任者に伝える機会や環境」「提案した課題や改善点が運営に活かされてことがある」割合は、他の設問と比較して低い。また、全ての設問において、正社員以外は正社員より割合が低かった(図表3-29)。

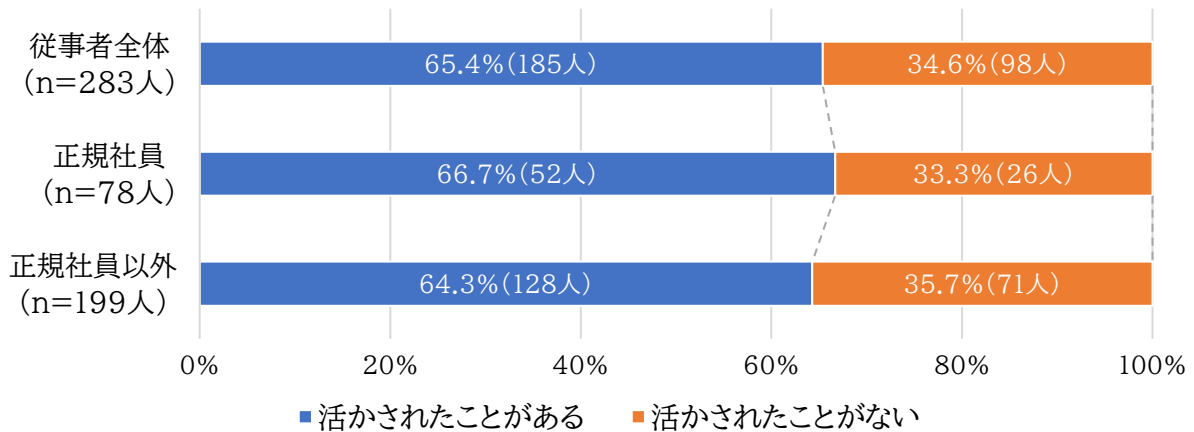
仕事にやりがいを感じている人は、自律的に働ける職場と感じていることが(図表3-30)、また、仕事にやりがいを感じている人は、働きがいのある職場と感じていることがわかる(図表3-31)。

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

【図表3-22 課題や改善点を現場責任者に伝える機会や環境であるか】



【図表3-23 自分または他の従事者が提案した課題や改善点が現場で活かされたことがあるか】

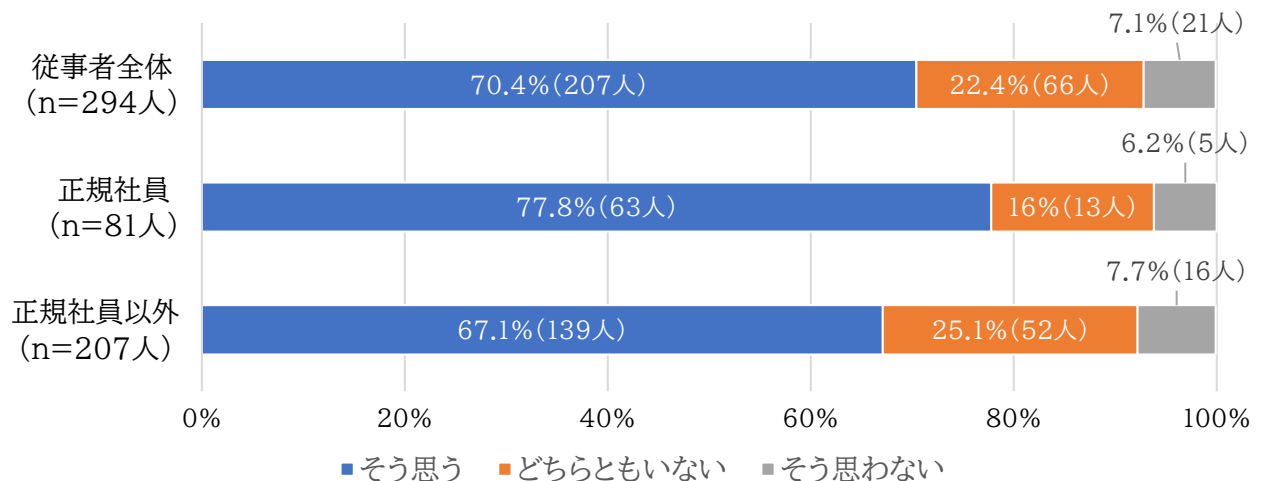


【図表 3-24 現場運営に活かされた事例】

- 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、寄せられた。(94件) **要確認**
- ・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)

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表3-25 自律的に働ける職場であるか】



※「どちらかといえばそう思う」は「そう思う」に含めて集計

※「どちらかといえばそう思わない」は「そう思わない」に含めて集計

【図表 3-26 自律的に働ける職場と思わない理由】

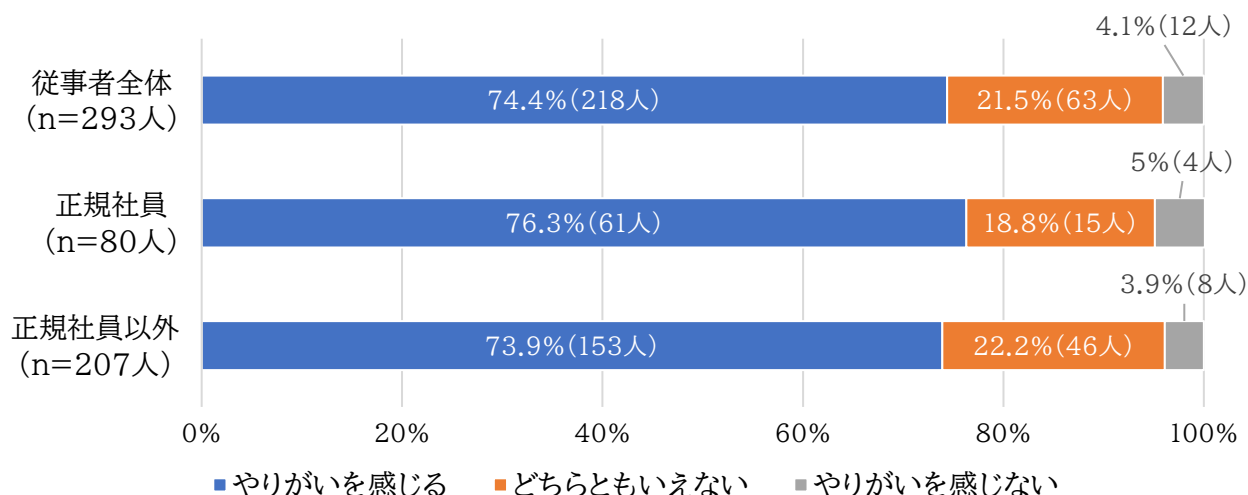
次のとおり、自律的に働ける職場と思わないと理由が挙げられた。(15件)

・勤務時間が短いから ・マニュアルに沿った業務だから ・複数人で業務を担うので自分だけでやり方を変えられない ・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

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表3-27 仕事のやりがい】



【図表3-28 仕事のやりがいに関する主な意見】

従事者調査では、仕事のやりがいに関する意見が寄せられた。(202件) **要確認**

○仕事にやりがいがあると感じる理由(154件)

・利用者に感謝されるから ・地域貢献や社会貢献につながるから ・業務を任せられるから ・楽しいから ・好きな仕事だから 等

○どちらともいえない理由(38件)

・物足りない、達成感がないから ・自分のやりたい仕事ではないから ・給与が低い 等

○仕事にやりがいを感じない理由(10件)

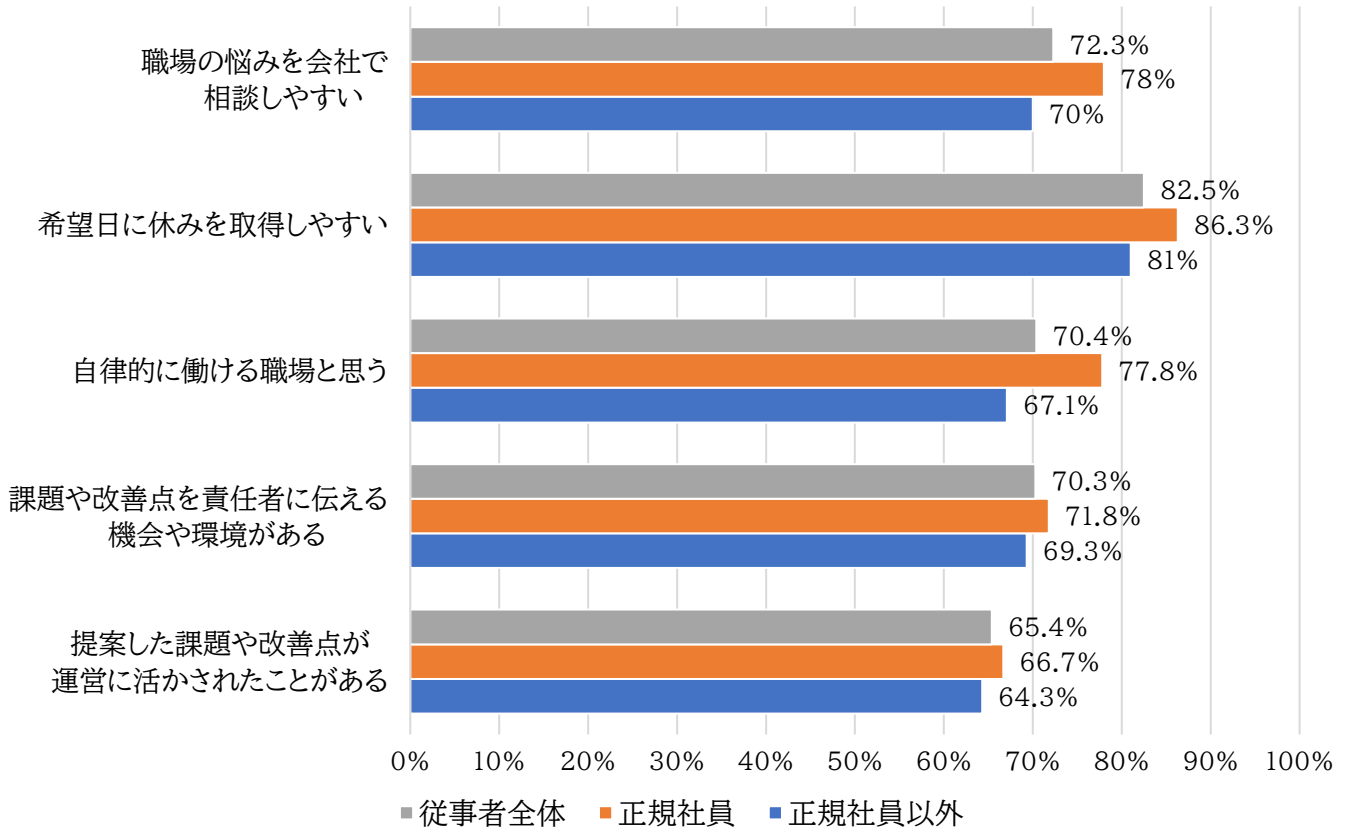
・やりたい仕事を任せられていないから(2件) ・給与が低い(3件) 等

※「どちらかといえばやりがいがある」は「やりがいがある」に含めて表記

※「どちらかといえばやりがいがない」は「やりがいがない」に含めて表記

※従事者調査の意見記入欄からの抜粋

【図表3-29 従事者の職場への意識の比較】



【図表 3-30 仕事のやりがいと自律的に働ける職場との関係性】

仕事のやりがいを感じるか

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

自律的に働ける職場か

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

【図表 3-31 仕事のやりがいと働きやすさの関係性】

やりがいを感ずるか

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

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

3-6 ハラスメントについて

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

※国実態調査対象:24,000件(全国の従業者30人以上の企業・団体から抽出)

回答数:6,426件 回答率26.8%

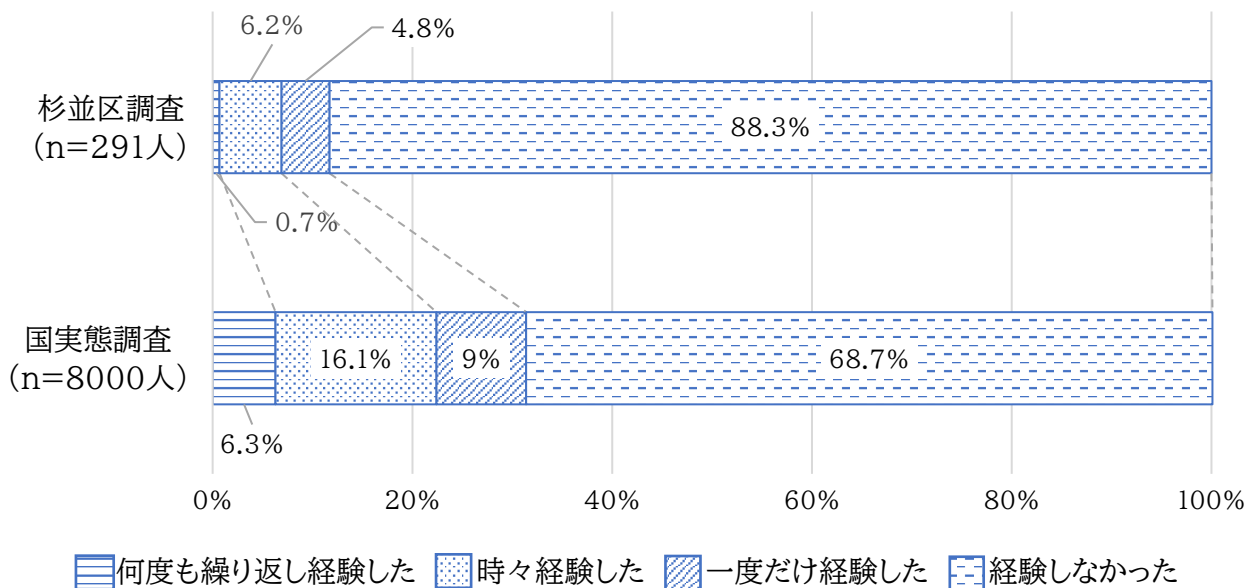
パワーハラスメントを受けた割合は国調査で31.4%に対し、区調査では11.7%と3分の1程度ではあるが、約1割の従事者が、パワーハラスメントを経験していたことがわかる(図表3-32)。また、パワーハラスメントを受けた後に職場の上司に相談した割合及び同僚に相談した割合は、国実態調査と比較すると、それぞれ2.6倍、2.3倍となっている。パワーハラスメントを受けた後にしばらく休んだ割合は、国実態調査の約2.5倍となっている。また、何もしなかった割合は、国実態調査の約4割となっている(図表3-33)。

セクシャルハラスメントを受けた割合は国調査で10.2%に対し、区調査では1.6%と非常に低くなっている(図表3-34)。

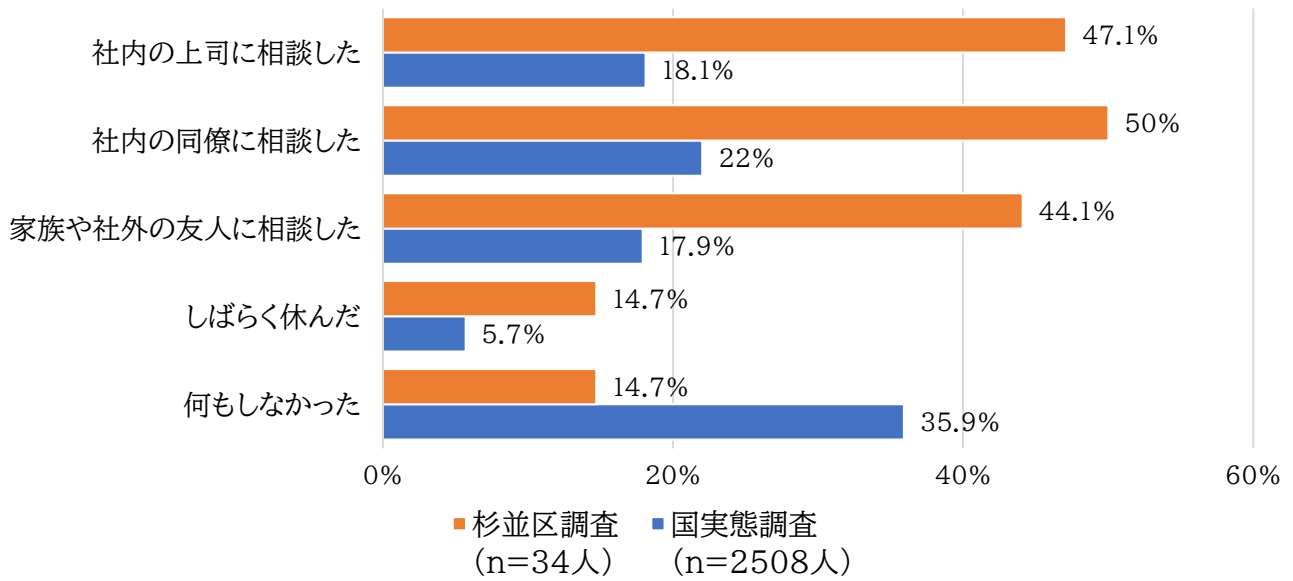
顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験がある従事者の割合は、国調査で15%に対し、区調査では29.1%と2倍近くとなっている(図表3-33)。また、顧客等から著しい迷惑行為を受けた後に、職場の上司に相談した割合及び同僚に相談した割合は、国実態調査と比較すると、それぞれ1.6倍、1.7倍となっている(図表3-35)(図表3-36)。

こうしたことから、国調査と比べると、パワーハラスメント及びセクシャルハラスメントを受けた従事者の割合は低くなっているものの、一定程度存在している。また、顧客等から著しい迷惑行為を受けた割合は、国調査と比べて、高い状況にあることがわかった。なお、パワーハラスメント及び、顧客等から著しい迷惑行為を受けた後に、しばらく休んだまたは何もしなかった従事者が存在していることが分かった。

【図表3-32 過去3年間にパワーハラスメント行為を受けた経験割合】

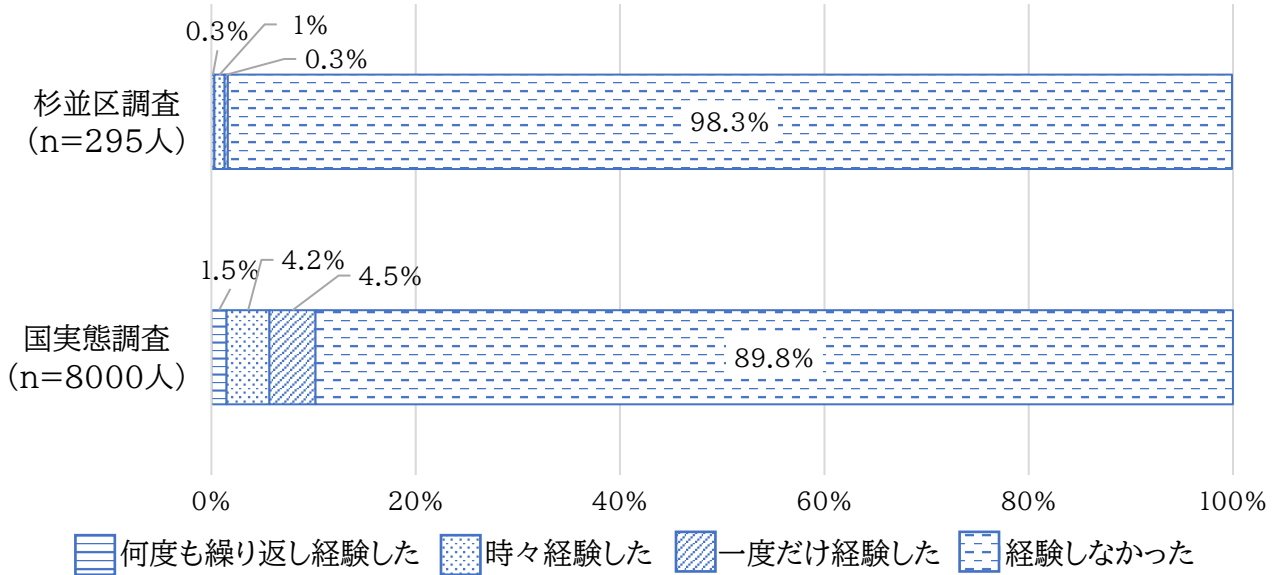


【図表3-33 パワーハラスメント行為を受けた後の行動】



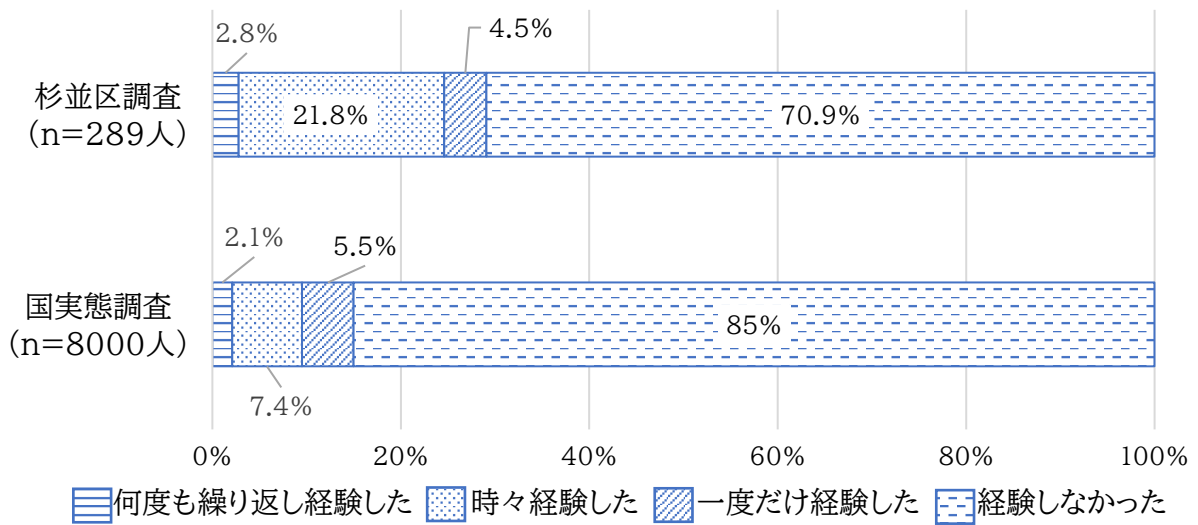
※杉並区調査は、パワーハラスメントを受けた経験がある従事者が対象

【図表3-34 過去3年間にセクシャルハラスメント行為を受けた経験割合】

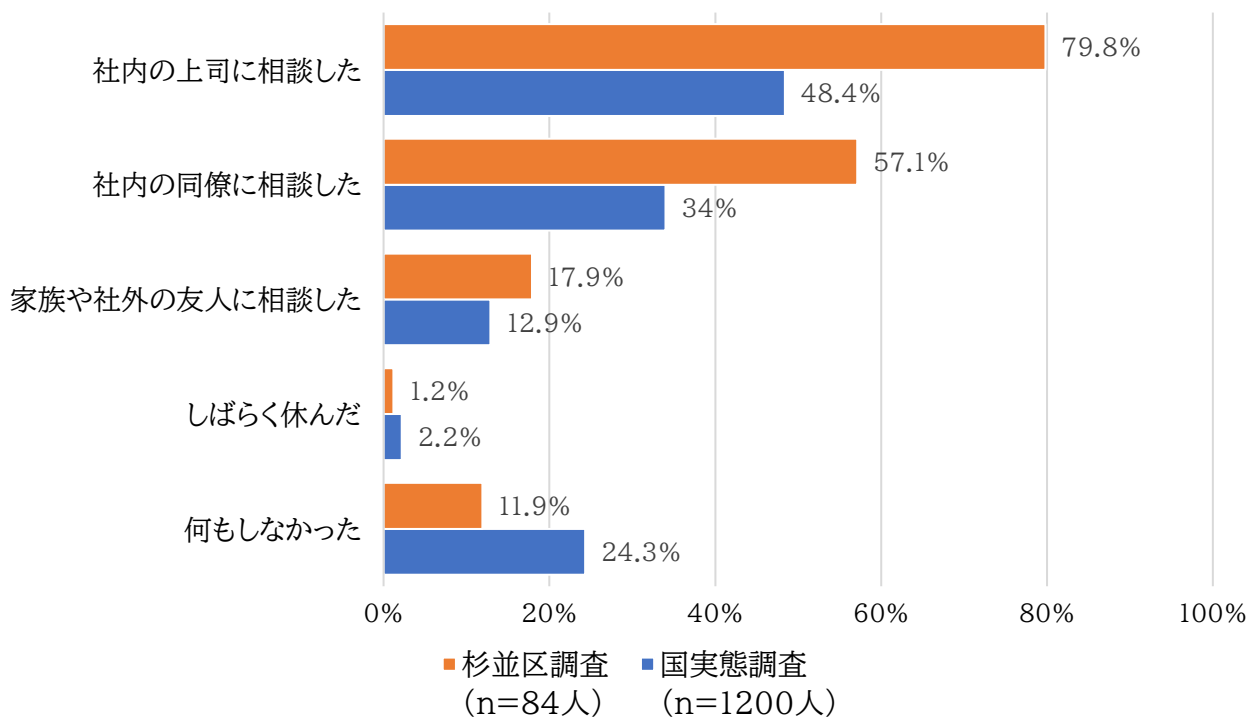


※杉並区調査では「セクシャルハラスメント行為を受けた後の行動について、回答者がいなかった」

【図表3-35 過去3年間に顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験割合】



【図表3-36 顧客等から著しい迷惑行為を受けた後の行動】



※杉並区調査は、顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験がある従事者が対象

4 分析結果

- (1) 指定管理者制度導入施設の正社員以外の従事者の約6割が杉並区に居住している。また、杉並区居住の特に 50 代以上の女性が、身近な職場として長く勤務ができる職場である。こうした点から、今後も、指定管理者制度導入施設が区民の雇用創出の場であり続ける必要がある。
- (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じる傾向にあることから、相談体制の強化など、従事者視点で検討していく姿勢が重要である。
- (3) 指定管理者制度導入施設は、従事者にとって働きやすい職場であることが分かった。「希望する日の休みの取得のしやすい」「職場の悩みなどの会社内での相談のしやすい」と感じる従事者がさらに増加する環境をつくり、誰もが働きやすい職場を目指していくことが重要である。
- (4) 業務に対する課題や改善点について、日常的にミーティングなどにより提案ができる職場が複数あることが確認されており、提供するサービスの質を向上させるためにも、こうした取組は今後も充実していく必要がある。
- (5) 自律的に働くことができ、あるいは、働きやすいと感じられる職場であると、従事者が仕事のやりがいを高くもてることが分かった。今後とも、提案した業務改善点が生かされたり、人間関係が良好でコミュニケーションがとれる職場を目指すことで、仕事のやりがいを高く持つ従事者による区民への良質なサービス期待できるものと考ええる。
- (6) パワーハラスメント及びセクシャルハラスメントを受けた割合は、国実態調査と比べて、たいへん低くなっている。しかし、こうした行為のゼロに向け、各指定管理者においては、さらなる対応を検討すべきである。なお、区では、令和5年2月20日付けで所管課を通じて指定管理者に調査結果をお知らせし、ハラスメントゼロに向けたさらなる取組を促したところである。
- (7) 顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験がある従事者の割合は、国実態調査と比べて高い割合にある。一方で、上司や同僚に相談した割合も国実態調査に比べると高いことも確認できた。指定管理者の内部努力のみで防止することは困難ではあるが、この調査結果を踏まえ、各指定管理者において、こうした行為の抑制に努めるほか、行為を受けた後の従事者へのフォロー体制を確立する必要がある。

【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

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て、「区民に対する無作為抽出アンケート調査(以下、「区民調査」という。)」を実施した。

また、区民調査に加え、調査時点で各施設を利用者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ため、「指定管理者制度施設の利用者調査(以下「利用者調査」という。)」を行った。

(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:指定管理者制度導入施設の利用者

(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
回答用紙を各施設が回収

(6) 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/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等

※詳細は巻末の資料編に記載

(7) 用語の定義

- ①指定管理施設:指定管理者制度を導入している施設
- ②指定管理施設以外の施設:指定管理者制度を導入していない施設

¹ Logo フォーム説明

(8) 調査結果にかかる留意事項

- 利用者調査は、統計的に必要な数の回答が確保できていないものではないが、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、区民調査と合わせて分析することとした。
- 「回答しづらい場合は無回答も可」としているため、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。
- 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。

2 第4章の総括

区民調査・利用者調査の結果を総括すると、いずれの施設も利用者満足度が高いことが確認できた。一方で、利用者等から施設の改善点等も寄せられていることから、区民ニーズに沿った施設サービスの提供に向け、利用者の声を今後の運営に生かしていく取組が重要である。

第4章で確認できた主な事項は次のとおりである。

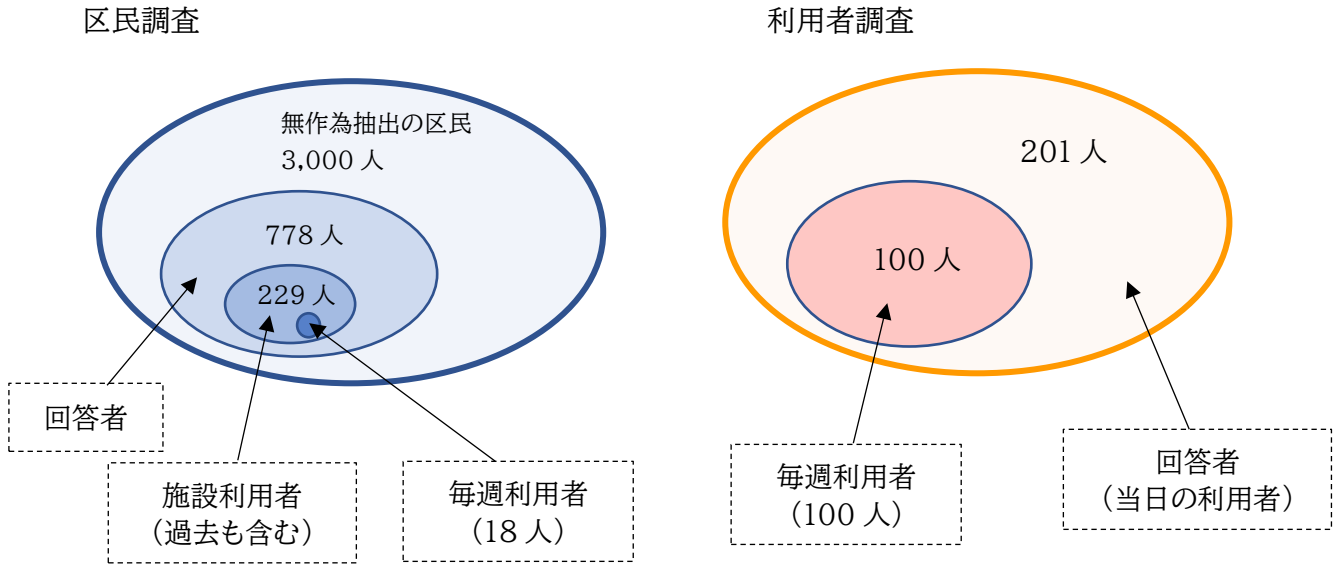
- いずれの施設についても施設の総合的な満足度は高く、また、各施設が独自に行っている取組に対する満足度も非常に高いことが分かった。
- 施設を利用する際に重視されるのは「自宅に近い」が多く、区立施設は区民にとって身近に利用できる施設であると認識されていることを改めて確認した。なお、利用者調査においても「自宅に近い」を重視される割合は大きいものの、「施設の設備・機能が充実している(スポーツ施設)」「読みたい本が見つかる(図書館)」「保育の内容が良い(保育園)」「雰囲気が良い(公園)」など、利用目的に即した機能等を重視する傾向が見られた。
- 施設を利用しない理由として多いのは「施設に用がないから」であったが、そもそも、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。施設の役割・機能・実施している取組等を周知し、施設について区民に知ってもらうことで、その施設で何らか活動したいと考える区民が増え、より多くの区民の施設利用の機会が増えるのではないかと考えられる。
- 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。より多くの人に利用の機会が提供されるような工夫が必要である。

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。

なお、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。

<イメージ図(集会施設)>

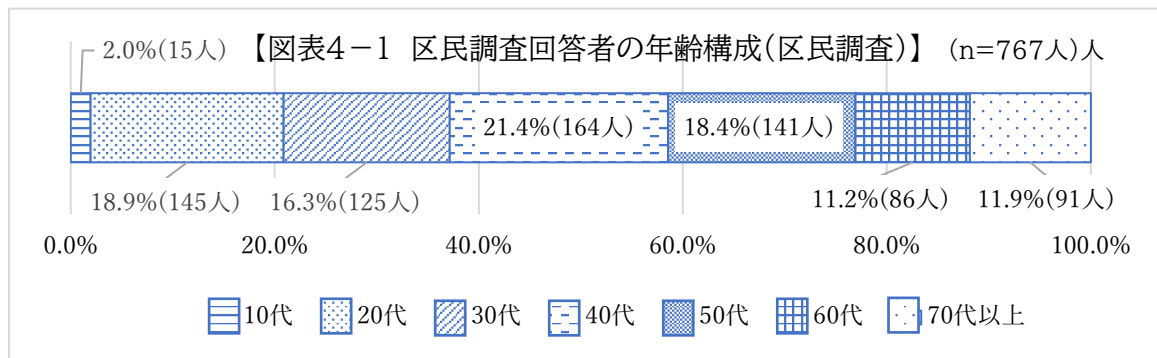


<集会施設 調査の内訳>

	区民調査	利用者調査
対象者	3,000人	—
回答者 (回答者/対象者)	778人(26.2%)	201人(100%)
施設利用者 (施設利用者/回答者)	229人(29.4%) ※過去の利用も含む	201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(2.3%)	100人(49.8%)
総括	利用頻度が低い集団	利用頻度の高い集団

[区民調査における回答者の基本情報]

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、その後50代(18.4%)、30代(16.3%)と続いている(図表4-1)。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。



※ 有回答=767人/無回答=19人

3-1 集会施設

調査の対象とした指定管理施設(8施設)と、指定管理以外の施設は以下のとおりである。

指定管理施設	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、
指定管理以外の施設(例)	○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、八成区民集会所等の各区民集会所 ○上荻窪会議室、上井草会議室等の各会議室 ○久我山会館、方南会館、浜田山会館 ○産業商工会館、杉並会館

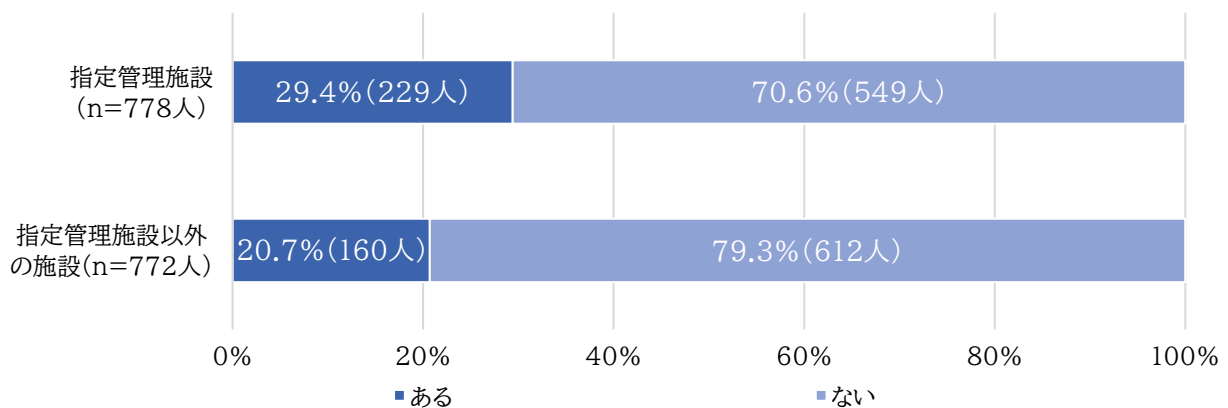
3-1-1 回答者の基本情報

(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4-2)。

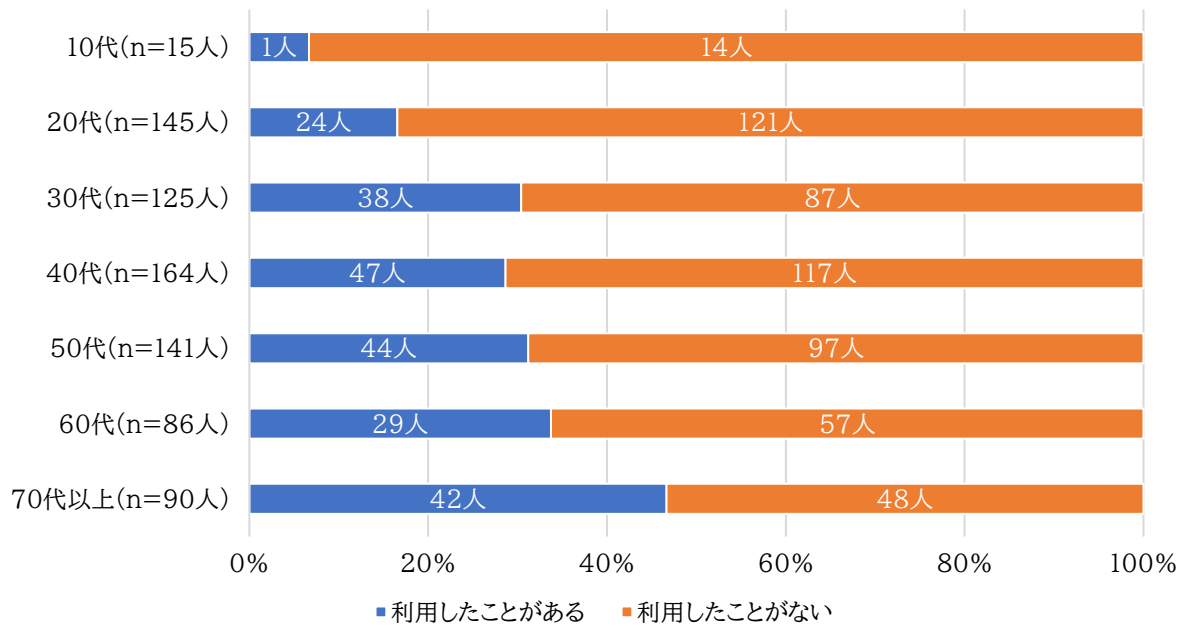
また、利用の有無を年齢別に見てみると、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、年齢が高いほど利用したことがあると回答する人の割合が高い傾向にあることがわかった(図表4-3)(図表4-4)。

【図表4-2 集会施設の利用の有無(区民調査)】



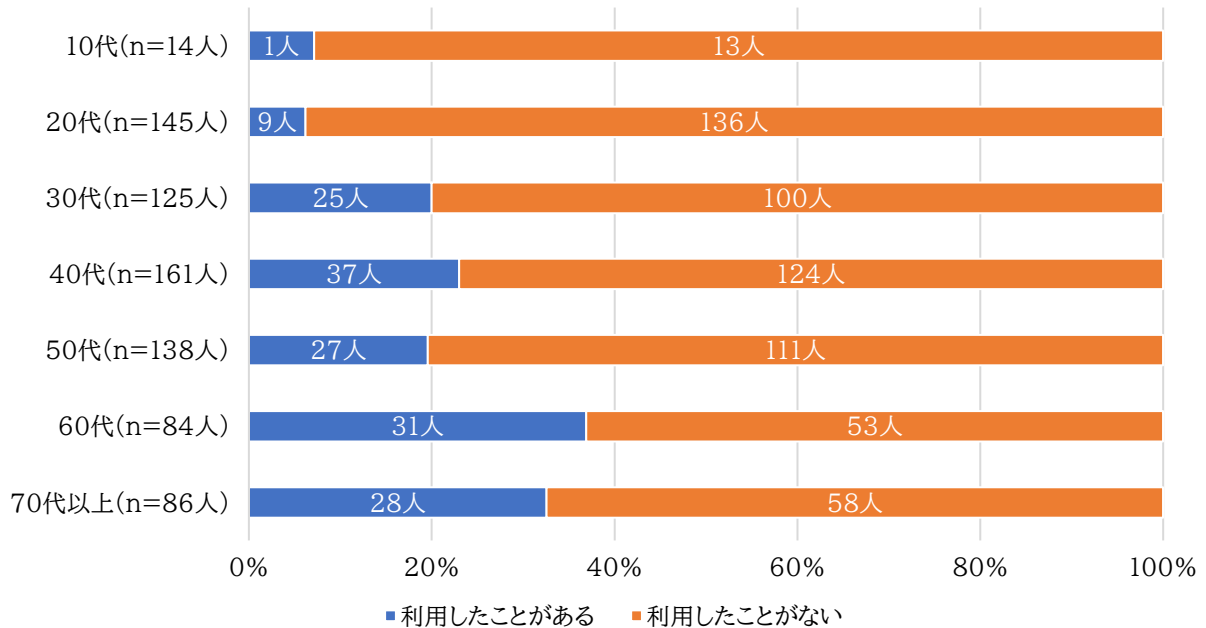
【図表 4-3 集会施設の利用の有無と年齢の関係(指定管理施設)(区民調査)】

(n=766人)



【図表 4-4 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)

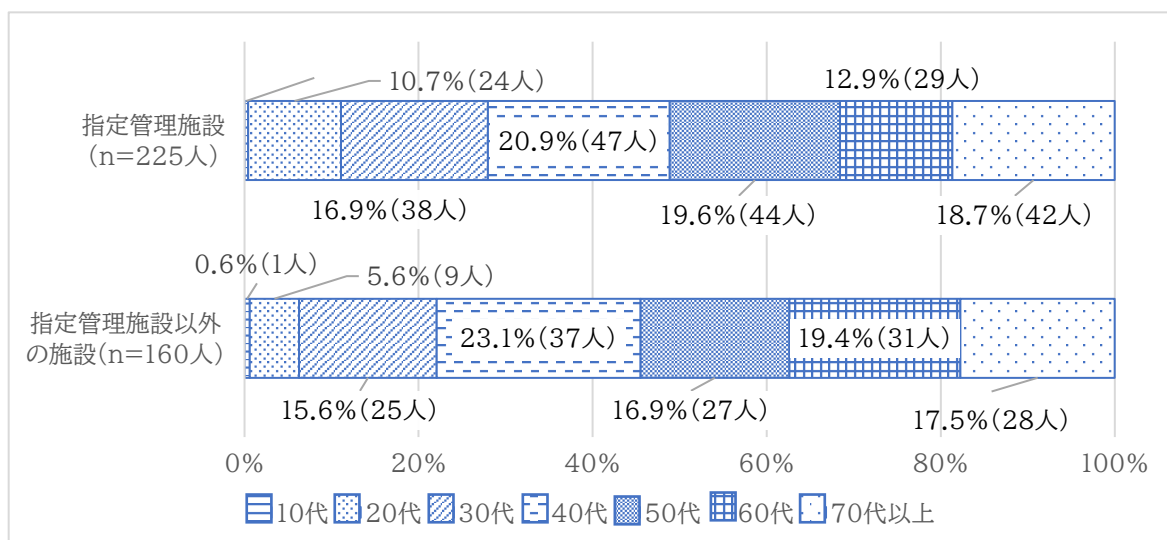


(2) 回答者の年齢について(区民調査・利用者調査)

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%、その後50代、70代以上と続いた。指定管理施設以外の施設でも最も多かったのは23.1%で40代、次いで60代、70代以上であった(図表4-5)。

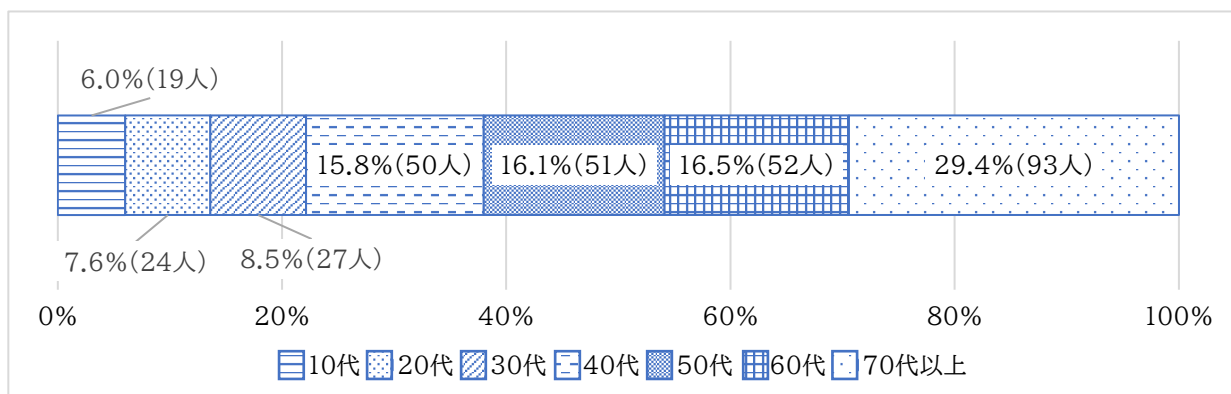
利用者調査に回答したのは、70代以上が29.4%と最も多く、その後40代、50代、60代がいずれも約16%となっている(図表4-6)。

【図表4-5 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4-6 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=316人)

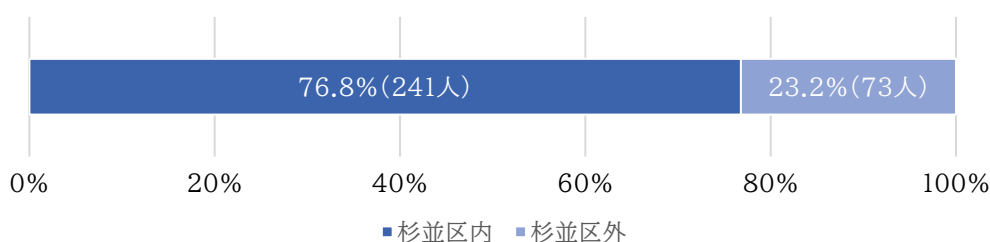


(3) 利用者調査の回答者の居住地について

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4-7)。

【図表4-7 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

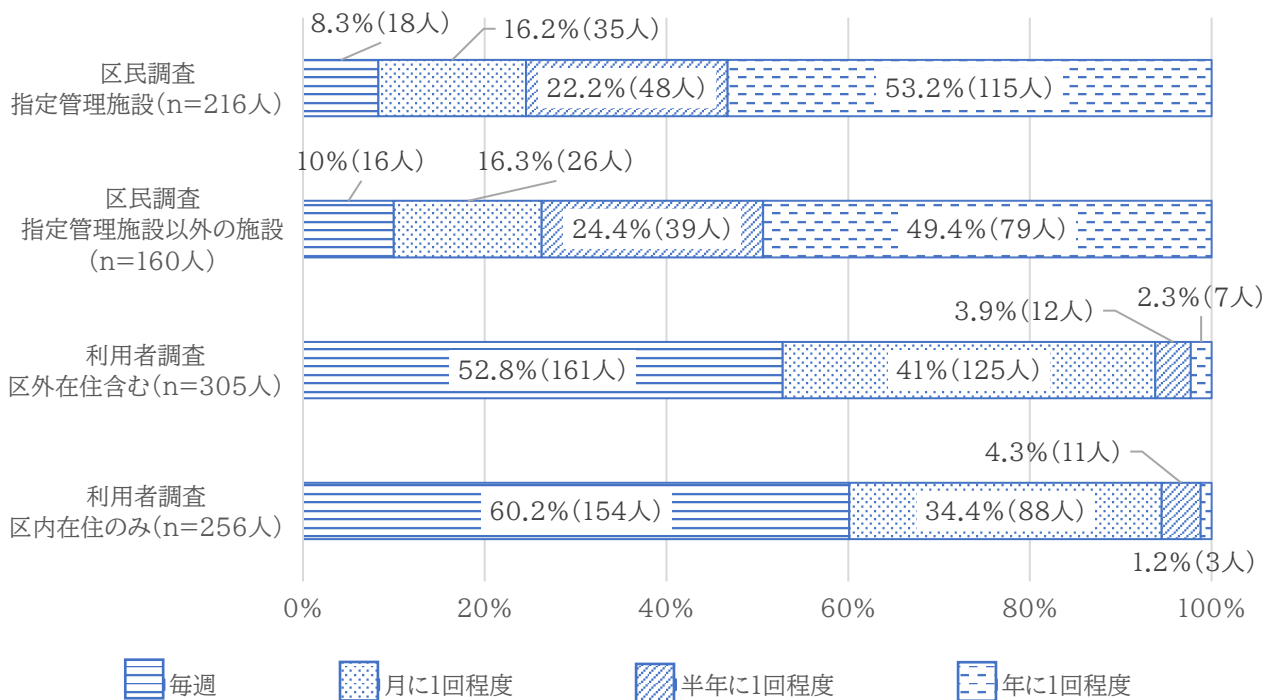
集会施設を利用したことがあると回答した人に利用頻度を尋ねたところ、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「年に1回程度」と回答した割合が最も多く、いずれも約5割を占めており、次いで「半年に1回程度」と回答した割合が多かった(図表4-8)。

② 利用者調査

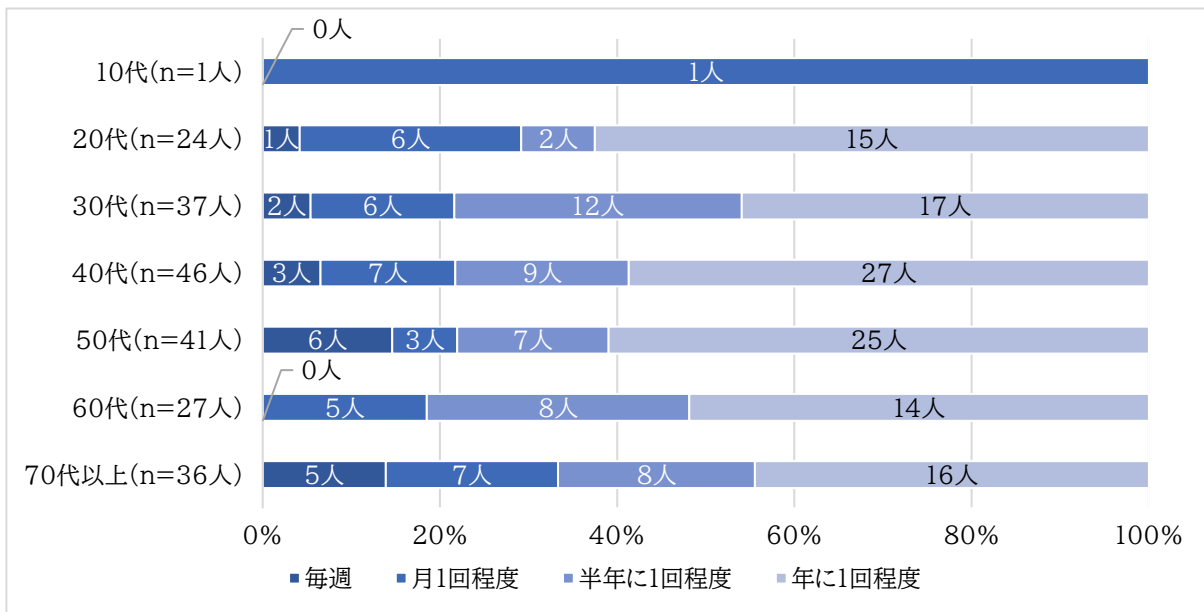
「毎週」と回答した割合が52.8%と最も多く、次いで「月に1回程度」と回答した割合が41%であった。また、利用者調査のうち区内在住者のみに焦点を当てて利用頻度を見てみると、「毎週」と回答した割合は6割を超えていた(図表4-8)。

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4-9)(図表4-10)(図表4-11)。

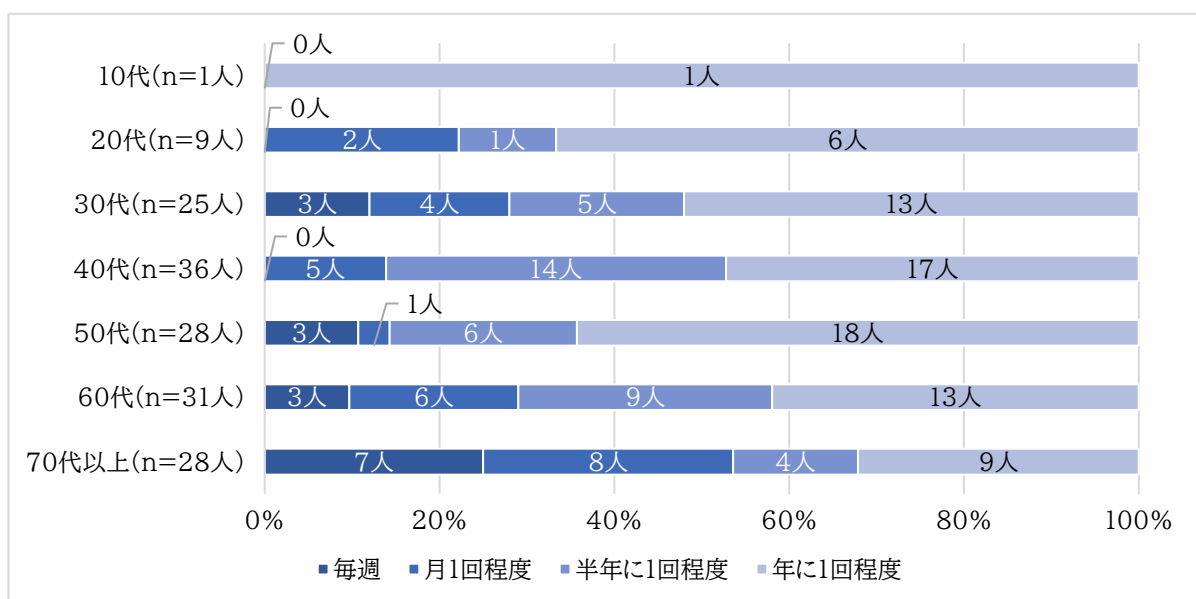
【図表 4-8 集会施設の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



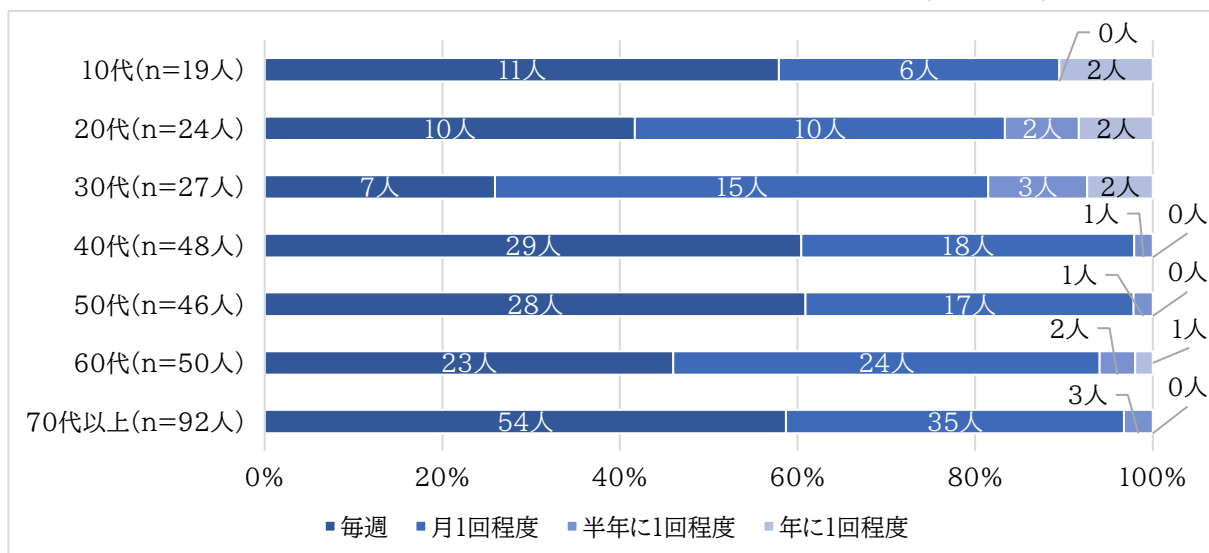
【図表 4-9 年齢と集会施設の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】 (n=212人)



【図表 4-10 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 4-11 年齢と集会施設の利用頻度の関係(利用者調査)】 (n=306人)



(2)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4-12)。なお、「その他」を選択した場合の自由記述欄は、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」といった意見が多かった(図表4-14)。

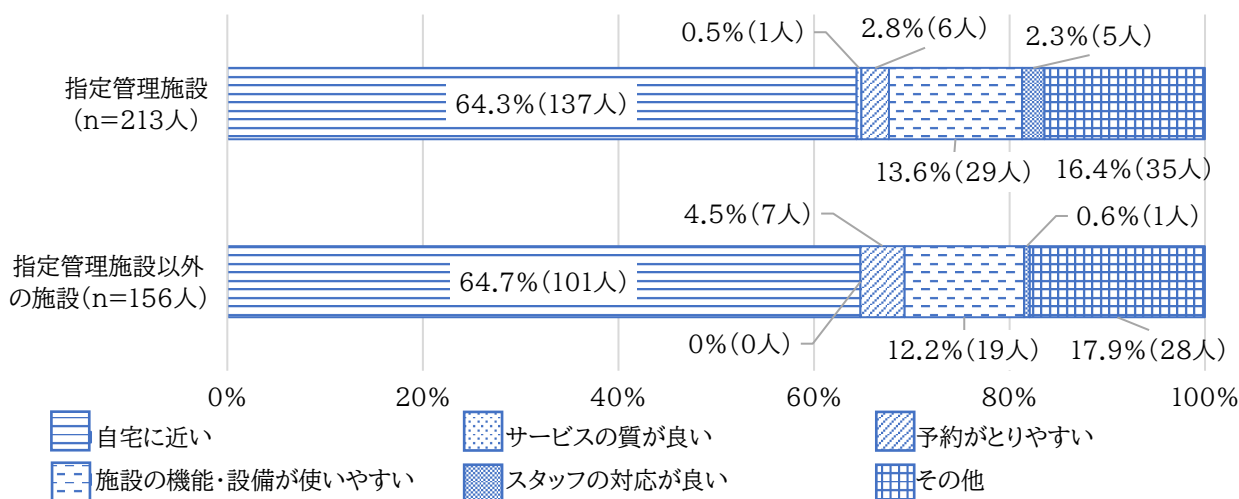
② 利用者調査

「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、「サークル、習い事等で利用している」、「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 4-13)。

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わかった。

【図表4-12 施設を利用する際に重視する点(区民調査)】

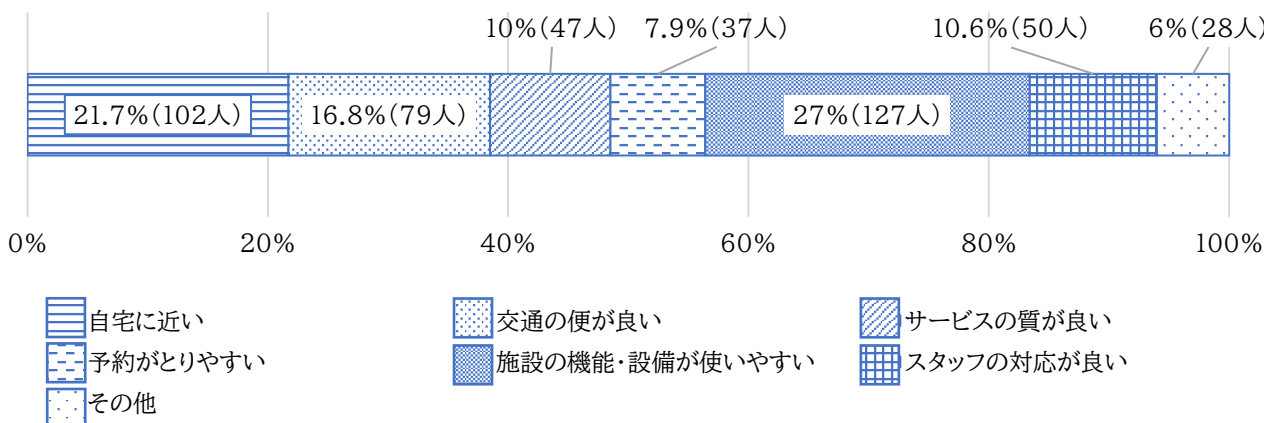
※最もあてはまると思うものを選択



【図表 4-13 施設を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可

指定管理施設(n=191人)



【図表4-14 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】
(主な意見を抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

イベントへの参加(同様の意見 〇件) / 習い事等の発表会(同様の意見 〇件)
加入している団体の活動・会議(同様の意見 〇件) / 習い事(同様の意見 〇件) 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(同様の意見 〇件) / 習い事等の発表会(同様の意見 〇件)
加入している団体の活動・会議(同様の意見 〇件) / 習い事(同様の意見 〇件)

<利用者調査>

興味のある講座がある(同様の意見 〇件) / 飲食が可能(同様の意見 〇件)
習い事をやっている(同様の意見 〇件) / 空いているから(同様の意見 〇件)
料金設定(同様の意見 〇件) 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

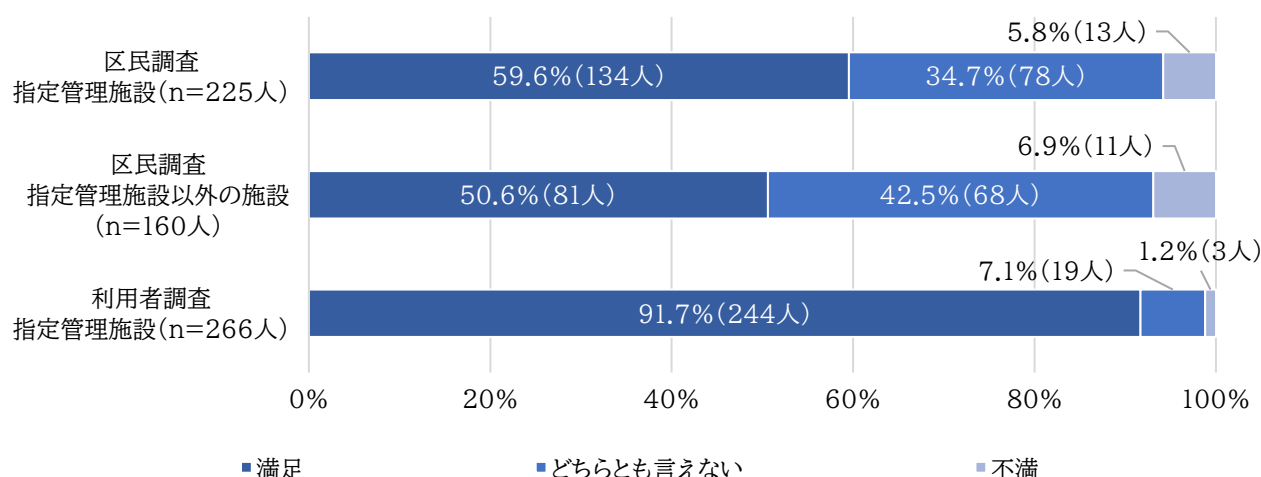
指定管理施設における「満足」の割合は約6割で、その理由として、「清潔・きれい」、「スタッフの対応が良い」、「イベントが楽しみ」、「設備が整っている」などの意見が多く挙がった。指定管理施設以外の施設における「満足」の割合は約5割で、その理由は「自宅から近い」、「休日や夜間も利用できる」等であった(図表4-15)(図表4-16)。

また、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4-17)(図表4-18)。なお、利用頻度を「毎週」と回答した人の満足度が、「月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表出することが要因と考えられる。

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の全体的な傾向としては、区民調査と同様、利用頻度に比例して満足度も高い結果となっている(図表4-15)(図表4-19)。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表出することに起因すると考えられる。

【図表4-15 集会施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表 4-16 集会施設の満足度の理由(区民調査)】(主な意見を抜粋)

○ 満足の理由

<指定管理施設>

施設が清潔・きれい(同様の意見 ○件) / 図書室や温水プールなど設備が整っている

スタッフの対応が丁寧(同様の意見 ○件) / 料金が安い(同様の意見 ○件)

自宅・駅から近い(同様の意見 ○件) / イベントや講座が良い(同様の意見 ○件) など

<指定管理施設以外の施設>

自宅から近い(同様の意見 ○件) / 日曜や夜間も利用できる(同様の意見 ○件)

スタッフの対応が良い(同様の意見 ○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(同様の意見 ○件) / 予約のとり方が難しい(同様の意見 ○件) など

<指定管理施設以外の施設>

老朽化が気になる(同様の意見 ○件) / 利用頻度が低いから(同様の意見 ○件)

制度導入の有無で施設を比較したことがないから(同様の意見 ○件) など

○ 「不満」の理由

<指定管理施設>

予約が取りづらい(同様の意見 ○件) / 目的に合った設備がない(楽器の練習)

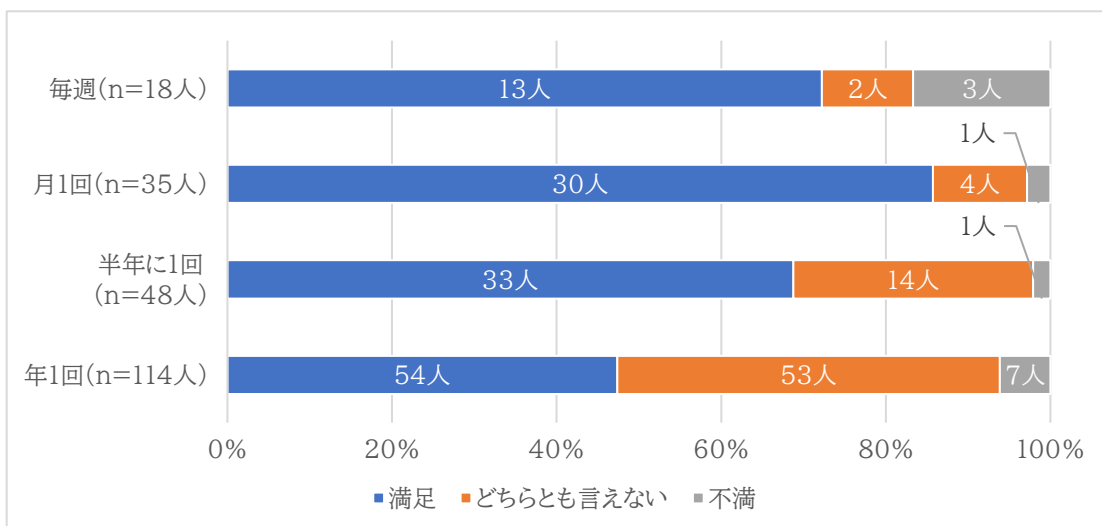
駐車場が有料化された、会場費が高い / 授乳室やおむつ替えスペースがない など

<指定管理施設以外の施設>

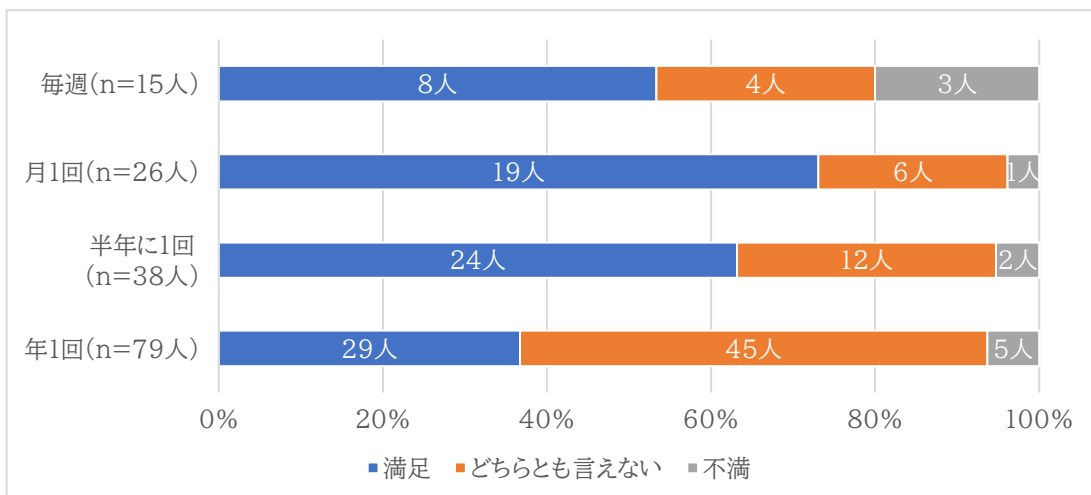
予約が取りづらい / 運営に柔軟性がない / サービスが少ない / 駅から遠い

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

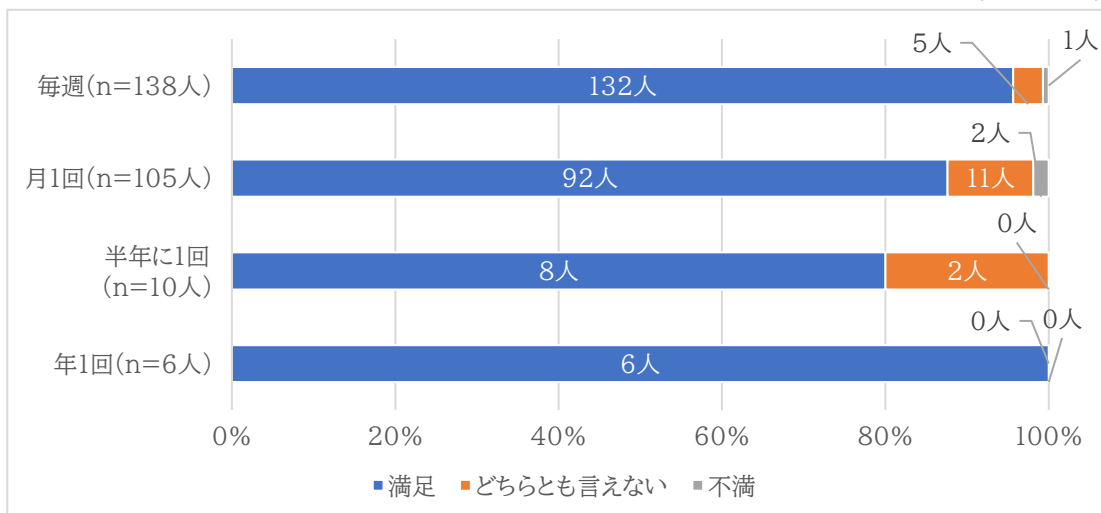
【図表 4-17 集会施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】 (n=215人)



【図表 4-18 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 4-19 集会施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】 (n=259人)

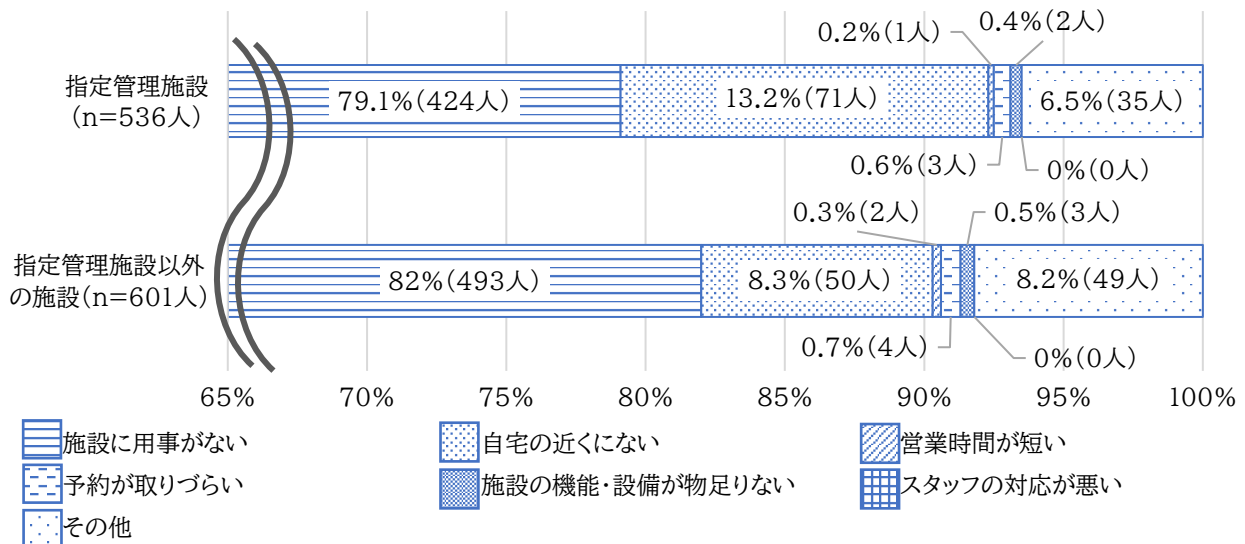


(4) 集会施設を利用しない理由(区民調査)

区民調査において、集会施設を利用したことがない理由は、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「自宅の近くがない」が多かった(図表4-20)。

また、「その他」と回答した人の自由記入欄には、「何をす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」といった記載が多く見られた(図表4-21)。

【図表 4-20 集会施設を利用しない理由②(区民調査)】



【図表 4-21 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)】

(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

①指定管理施設

何をする施設か知らない(同様の意見 〇件) / 施設を知らなかった(同様の意見 〇件)
 利用できることを知らなかった(同様の意見 〇件) / 用途がないから(同様の意見 〇件)
 使いたい魅力ある機能や内容がないから など

②指定管理施設以外の施設

忙しいから(同様の意見 〇件) / どの施設かわからない(同様の意見 〇件)
 何ができるのか分からない(同様の意見 〇件) / 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

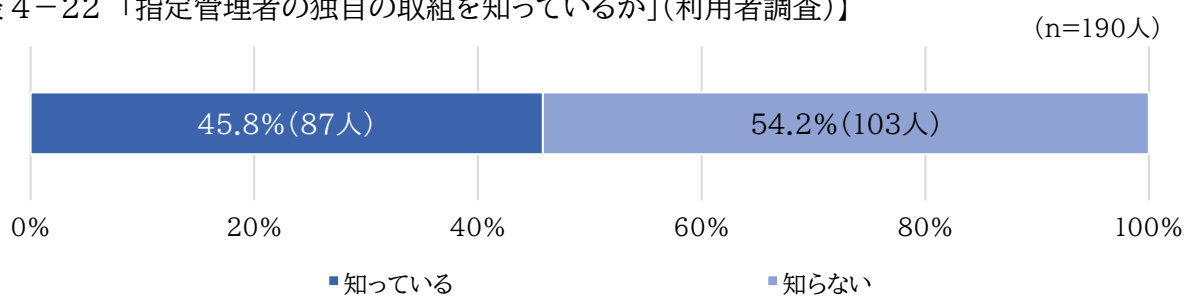
(5) 指定管理者独自の取組の利用状況等(利用者調査)

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 51.5%であった(図表 4-22)(図表4-23)。

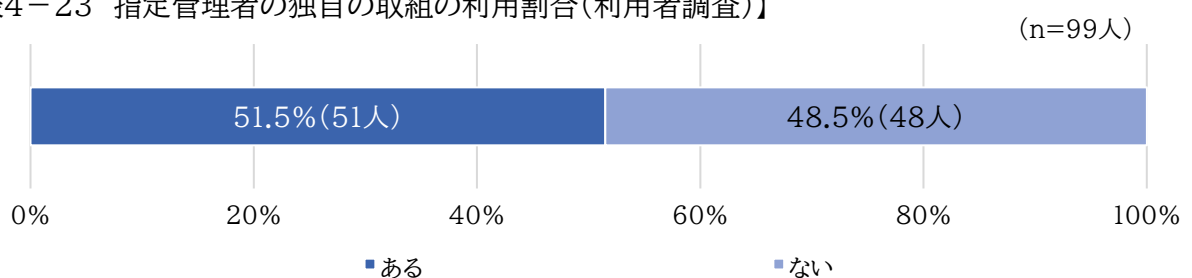
取組を利用・参加した人に満足度を尋ねたところ、「満足」と回答した人は 86.4%であった(図表 4-24)。また、参加しない理由は、時間がない、興味がないといった意見が多かった(図表4-25)。

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、これまで参加していなかった人にも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、さら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。

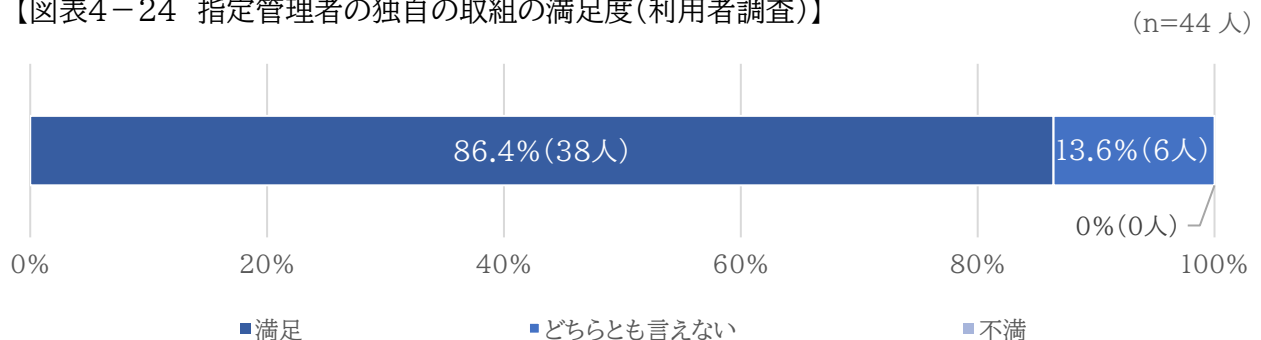
【図表 4-22 「指定管理者の独自の取組を知っているか」(利用者調査)】



【図表4-23 指定管理者の独自の取組の利用割合(利用者調査)】



【図表4-24 指定管理者の独自の取組の満足度(利用者調査)】



【図表 4-25 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)

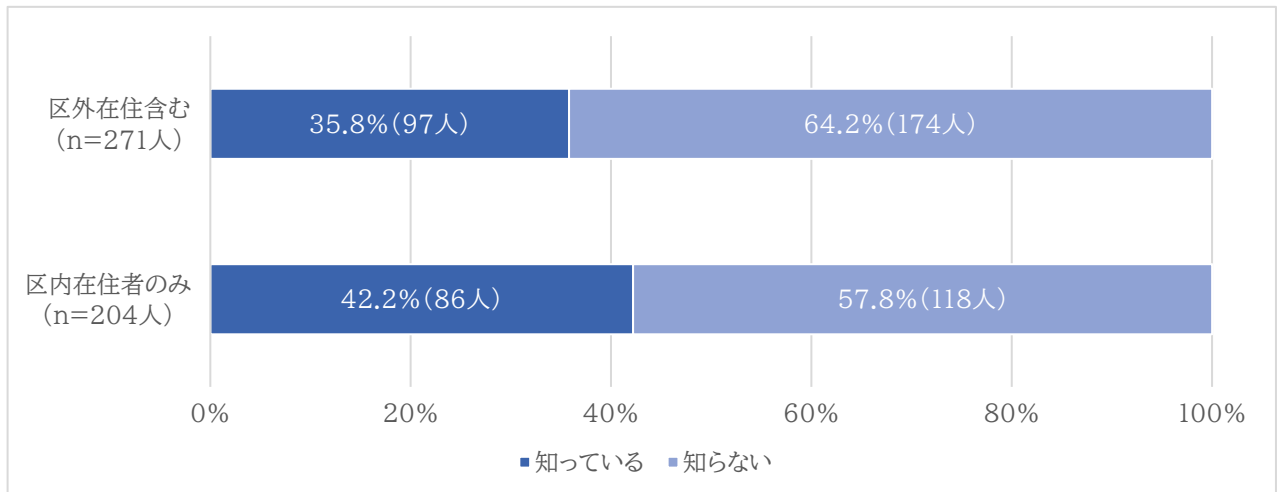
時間がない(同様の意見 4 件) / 興味がない(同様の意見 2 件)
 知らなかった(同様の意見 3 件) / 参加したいと思える講座がなかった など

(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4-26)。

【図表4-26 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Wi-Fiやコンセントを整備してほしいという声が多かった。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者が増えるのではないかという意見が複数あった。

また、区民調査においては、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。集会施設は、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(図表4-27)。

【図表4-27 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>

Wi-Fiやコンセント、リモートワークスペース(同様の意見 〇件)、
学習スペース(同様の意見 〇件)、カフェ・休憩スペース(同様の意見 〇件)、
利用時間の延長(同様の意見 〇件)、子ども向けのスペース(同様の意見 〇件)、
行政サービス(住民票の発行、出張所等)、予約を取りやすくしてほしい(同様の意見 〇件)、
何を行っている施設か知るきっかけがほしい(同様の意見 〇件) など

<利用者調査>

机・椅子の増設(同様の意見〇件)、コンセント・Wi-Fi環境の充実(同様の意見〇件)、
高齢者向けのプログラムの実施(同様の意見〇件)、備品等の入れ替え(同様の意見 〇件) 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、8 割を超える 94.1%の人が「毎週」または「月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わかった。
- (3) 区民調査においては、何をすることができる施設なの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、充実を望む声はなく、(3)でも述べた通り、施設の設置目的自体が地域住民に浸透していないと考えられる。
- (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

調査の対象とした指定管理施設(11施設)と、指定管理以外の施設は以下のとおりである。

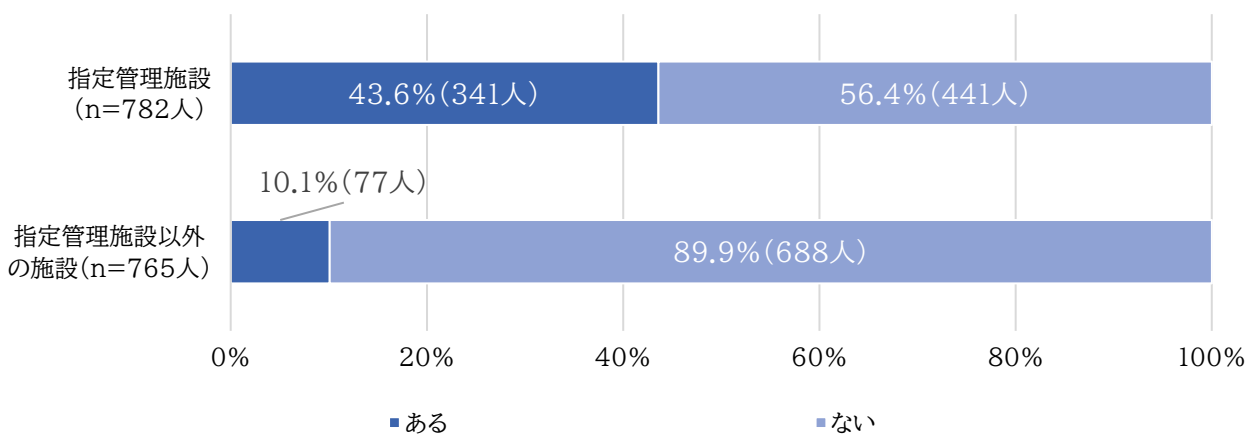
指定管理施設	上井草体育館、上井草運動場、上井草温水プール、妙正寺体育館、高円寺体育館、荻窪体育館、大宮前体育館、松ノ木運動場、永福体育館、下高井戸運動場、高井戸温水プール
指定管理以外の施設	塚山公園運動場、井草森公園運動場、和田堀公園野球場、柏の宮公園庭球場、馬橋公園運動広場、蚕糸の森公園運動場、杉並第十小学校温水プール、和田堀公園プール

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4-28)。

【図表 4-28 スポーツ施設の利用の有無(区民調査)】

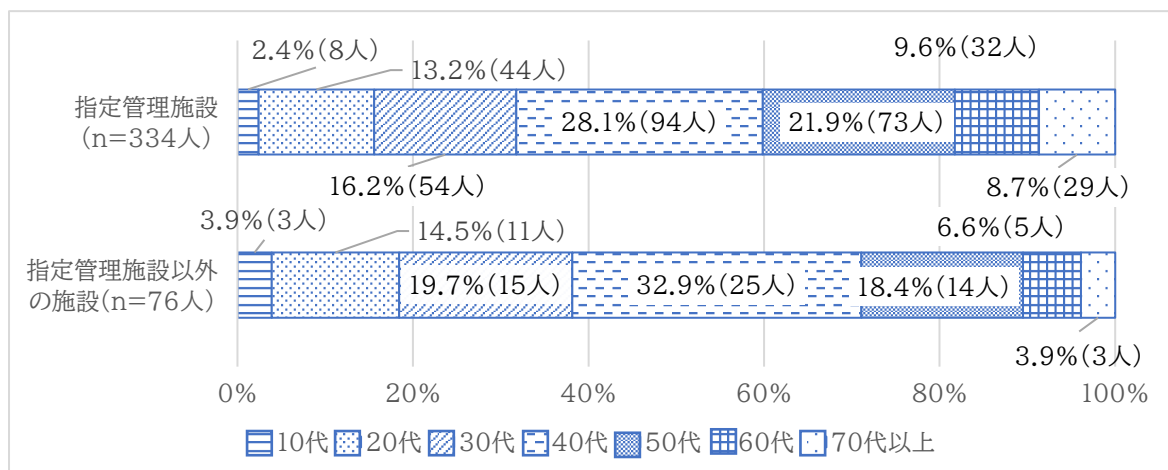


(2) 回答者の年齢について(区民調査・利用者調査)

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18.7%であった(図表4-29)。

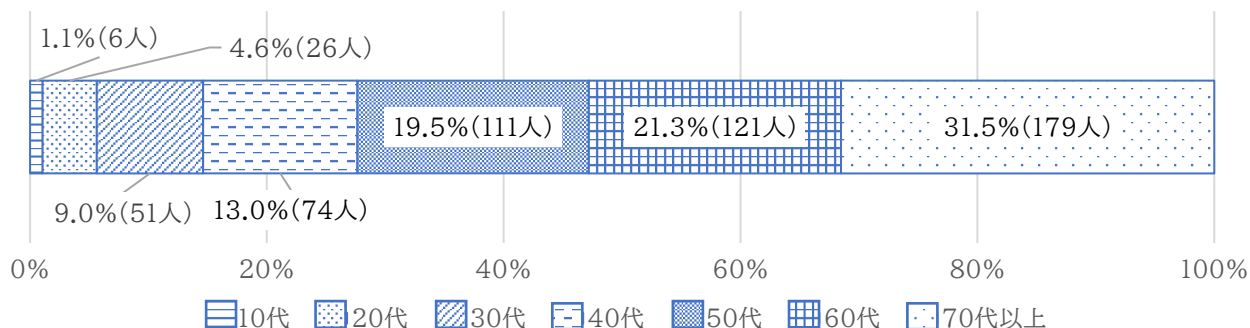
利用者調査に回答したのは、70代以上が31.5%と最も多く、次いで60代が21.3%であった。年齢が下がるほどに回答者数は少なくなっている(図表4-30)。

【図表4-29 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4-30 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=568人)

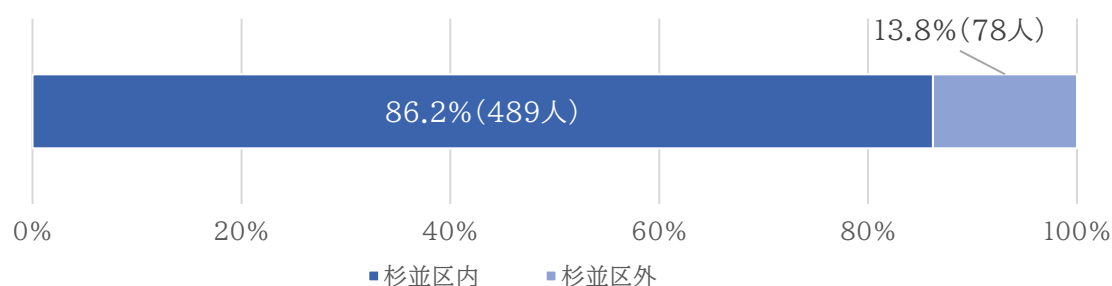


(3) 利用者調査回答者の居住地について(利用者調査)

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92.2%、区外に居住している人の割合は7.8%であった。(図表4-31)。

【図表4-31 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)

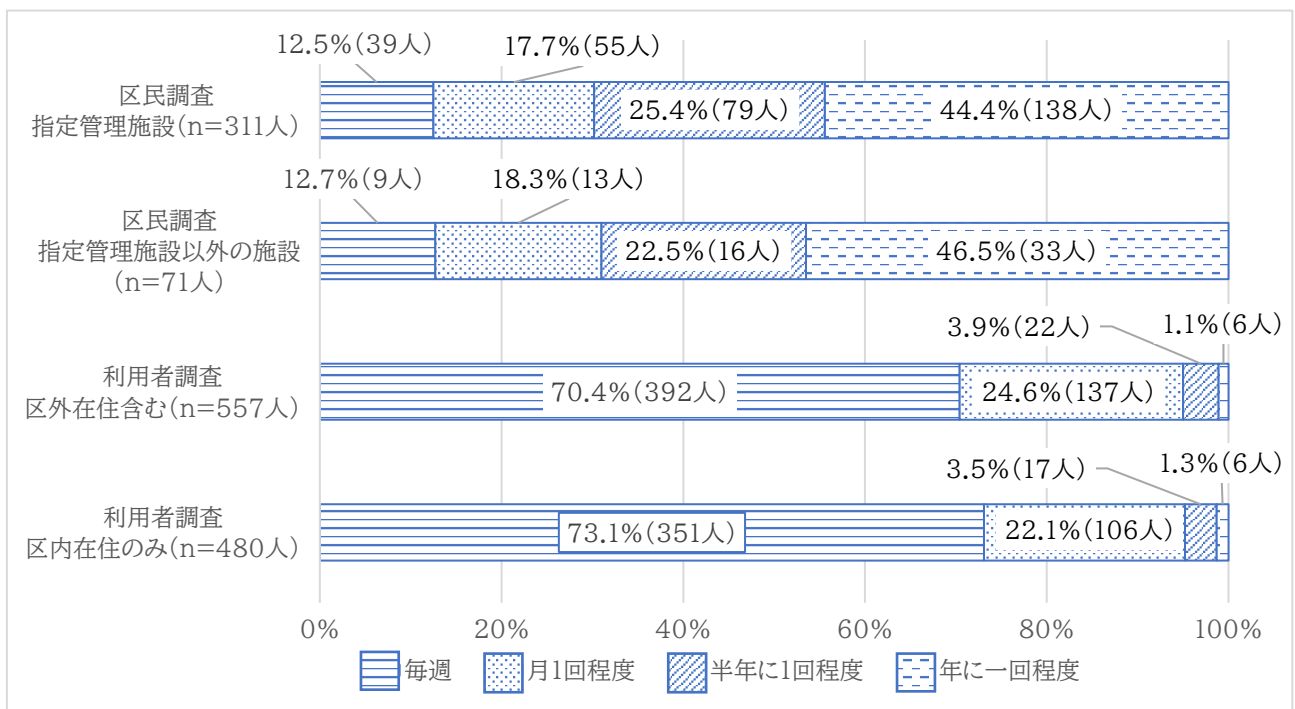
① 区民調査

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4-32)。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4-33)(図表4-34)。

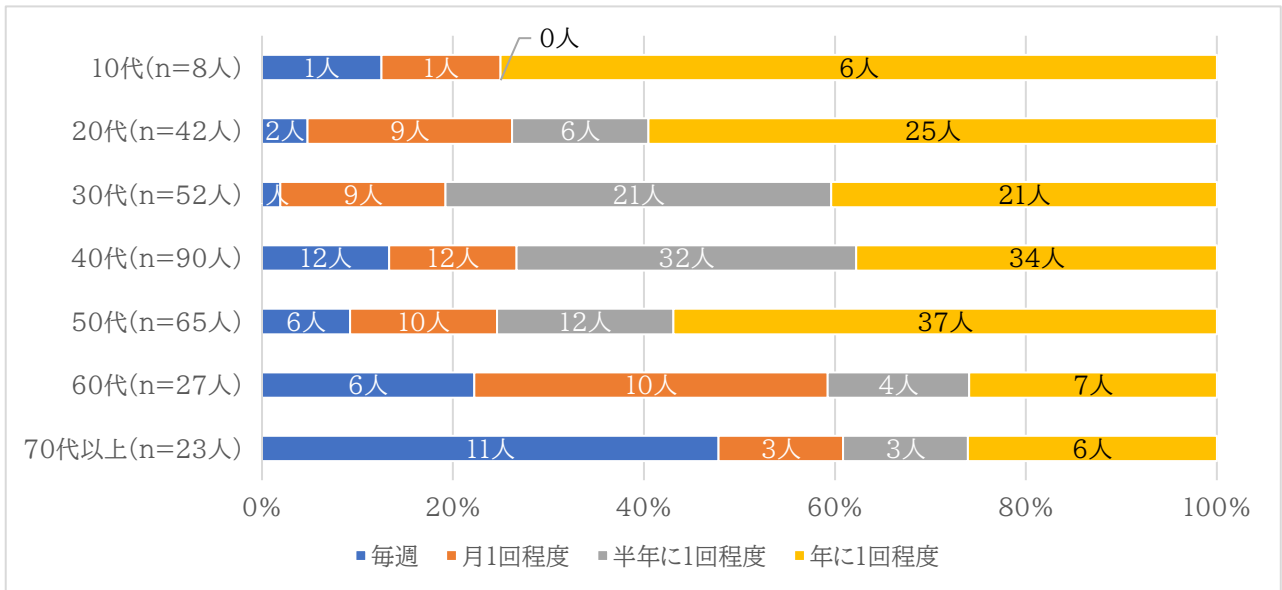
② 利用者調査

「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4-32)(図表4-35)。

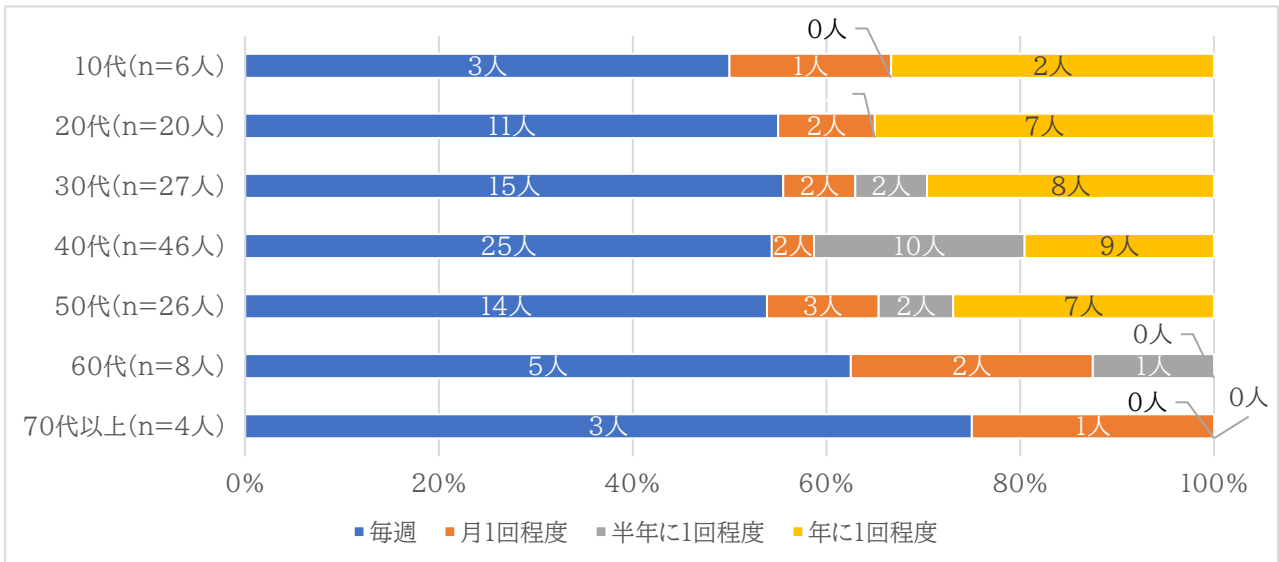
【図表4-32 スポーツ施設の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



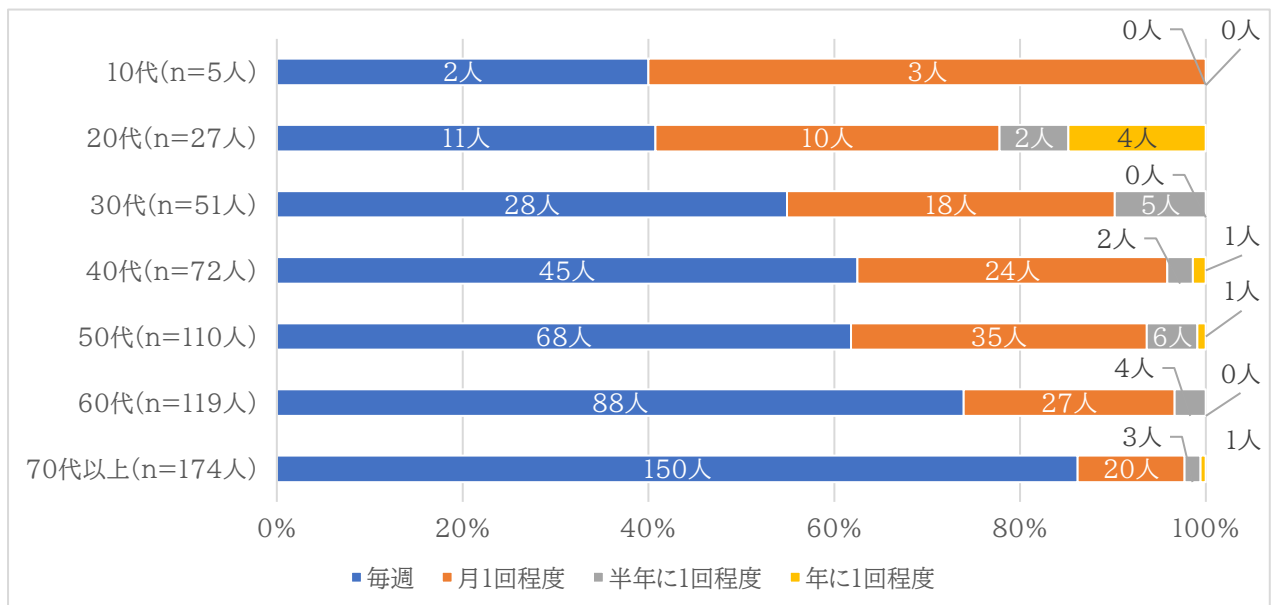
【図表 4-33 年齢とスポーツ施設の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表 4-34 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 4-35 年齢とスポーツ施設の利用頻度の関係(利用者調査)】



(2) 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尋ねたところ、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4-36)。なお、「その他」を選択した場合の自由記述欄は、指定管理施設では「教室への参加」、「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「目的に合わせた利用(プール・野球場)」が多かった(図表4-38)

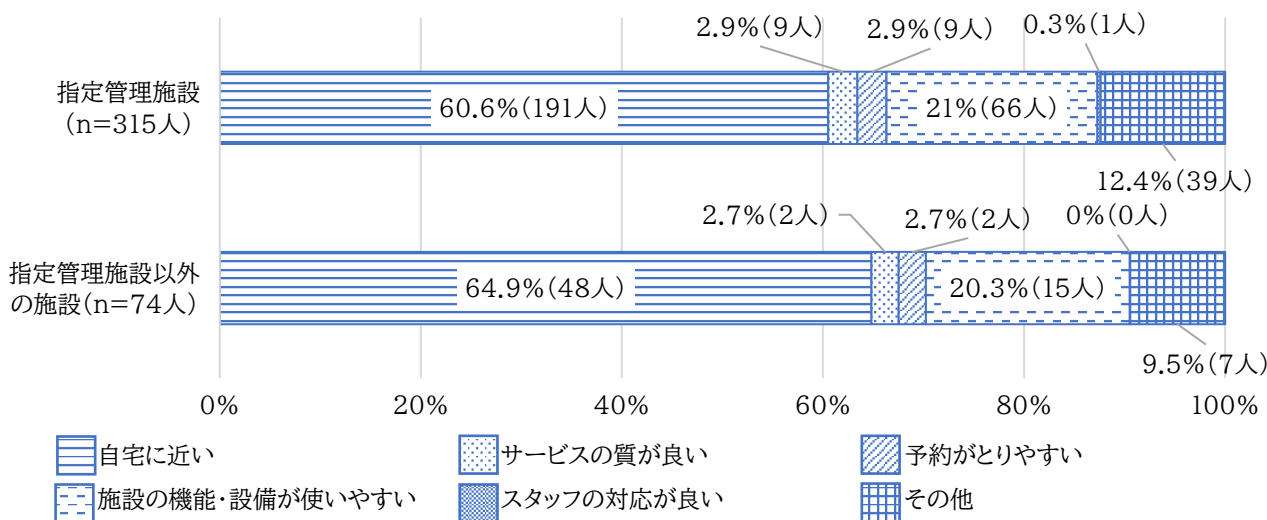
指定管理者制度の導入の有無によって重視する点に大きな差異はなかったが、自由記述欄から指定管理施設については、教室・プログラムを重視する利用者が一定程度いることが分かった。

② 利用者調査

施設を利用している理由について尋ねたところ、「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4-37)。スポーツ施設については、団体での利用を求める傾向が高いことが分かる。また、「その他」の自由記述欄には、「料金が安いから」、「体力向上のため」などの理由が多かった(図表4-39)。

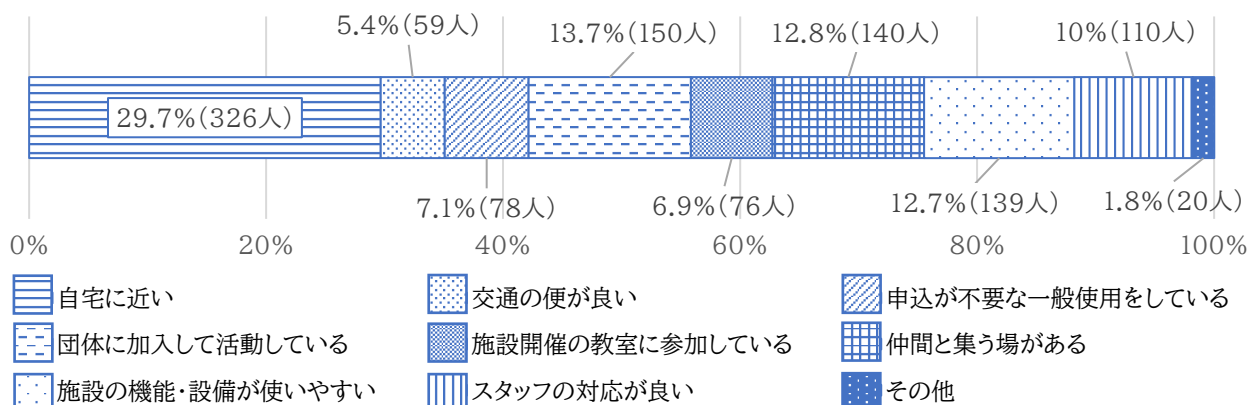
【図表4-36 スポーツ施設を利用する際に重視する点(区民調査)】

※最もあてはまると思うものを選択



【図表4-37 スポーツ施設を利用する理由(利用者調査)】 (n=565人)

※複数選択可



【図表 4-38 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】
(主な意見を抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

教室メニューに参加(同様の意見 〇件) / 習い事(同様の意見 〇件)
料金が安い(同様の意見 〇件) / 試合会場・発表会場だった(同様の意見 〇件)
プールを利用(同様の意見 〇件) 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)(同様の意見 4件)
きれいだから / 近くの施設が休場していたから / 価格

【図表 4-39 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】 (主な意見を抜粋)

<利用者調査>

料金が安い(同様の意見 7件) / 体力向上、リハビリ(同様の意見 5件)
近くの施設が休みの時(同様の意見 2件) / 職場が近い(同様の意見 2件)

(3)施設の満足度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

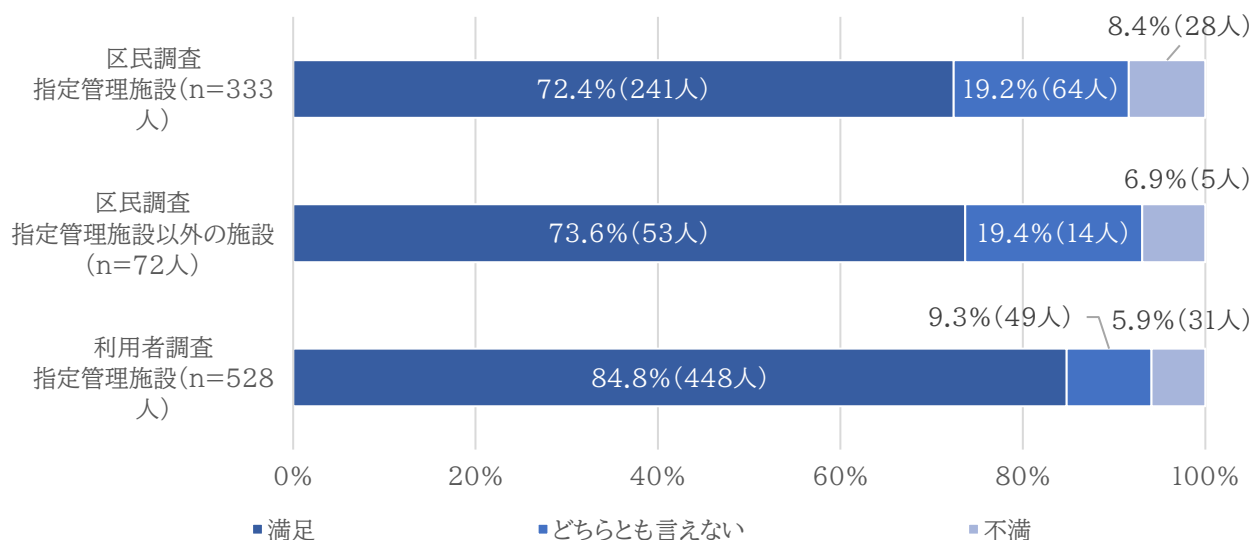
指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「満足」の割合は 7 割を超えており、その理由として、「清潔・きれい」、「スタッフの対応が良い」、「料金が安い」、「設備が整っている」などの意見が多く見られた(図表4-40)(図表4-41)。

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4-42)(図表4-43)。

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4-40)(図表4-44)。

【図表4-40 スポーツ施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表 4-41 スポーツ施設の満足度の理由(区民調査)】(主な意見を抜粋)

○ 満足の原因

< 指定管理施設 >

施設が清潔・きれい(同様の意見 〇件) / 設備が整っている(同様の意見 〇件)

スタッフの対応が丁寧(同様の意見 〇件) / 料金が安い(同様の意見 〇件)

自宅から近い(同様の意見 〇件)など

< 指定管理施設以外の施設 >

プールを楽しめる(同様の意見 〇件) / 必要な設備がある(同様の意見 〇件) など

○ 「どちらとも言えない」の原因

< 指定管理施設 >

利用頻度が低いから(同様の意見 〇件) / 予約が取りづらい(同様の意見 〇件) 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」の原因

< 指定管理施設 >

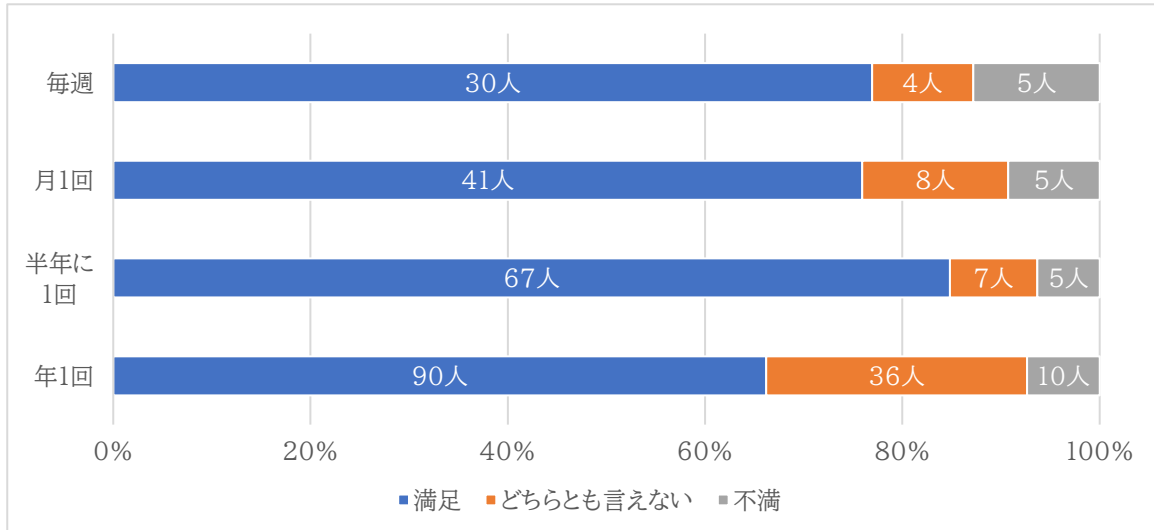
予約が取りづらい(同様の意見 〇件) / 更衣室が使いづらい(同様の意見 〇件)

プログラムが希望する時間がない(同様の意見 〇件) など

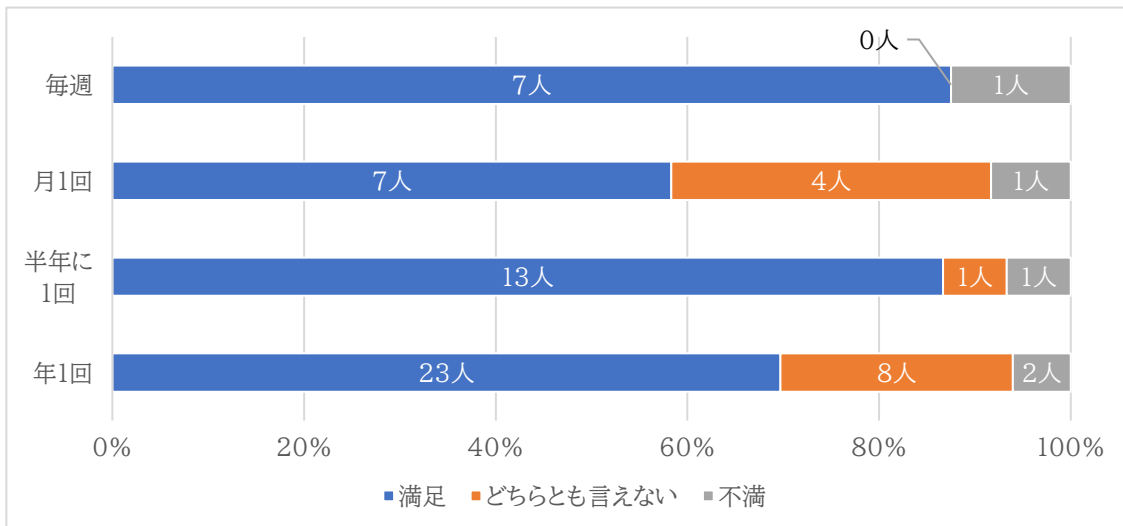
< 指定管理施設以外の施設 >

施設の老朽化 / 予約が面倒 / サービスが悪い など

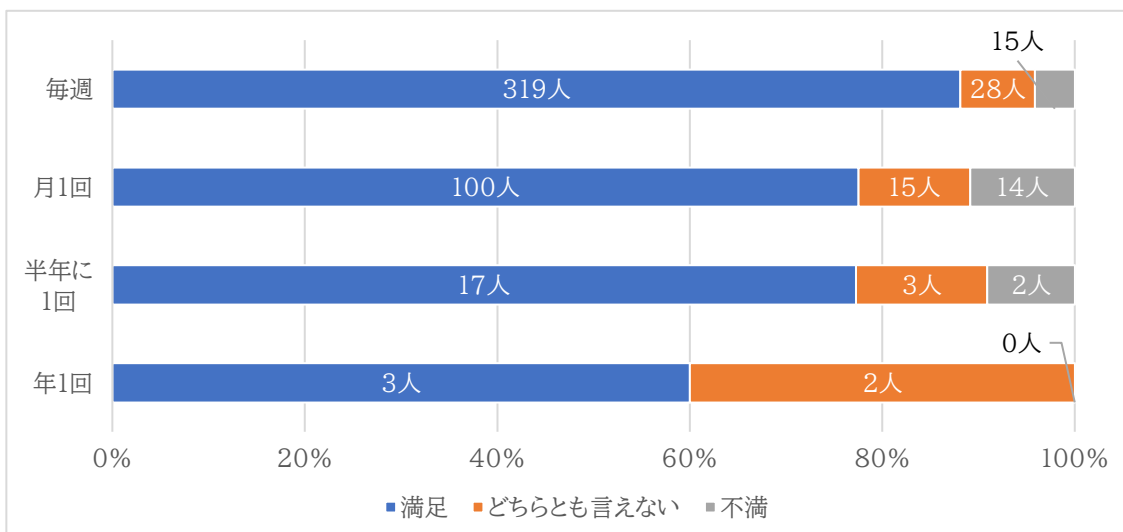
【図表 4-42 スポーツ施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表 4-43 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)】



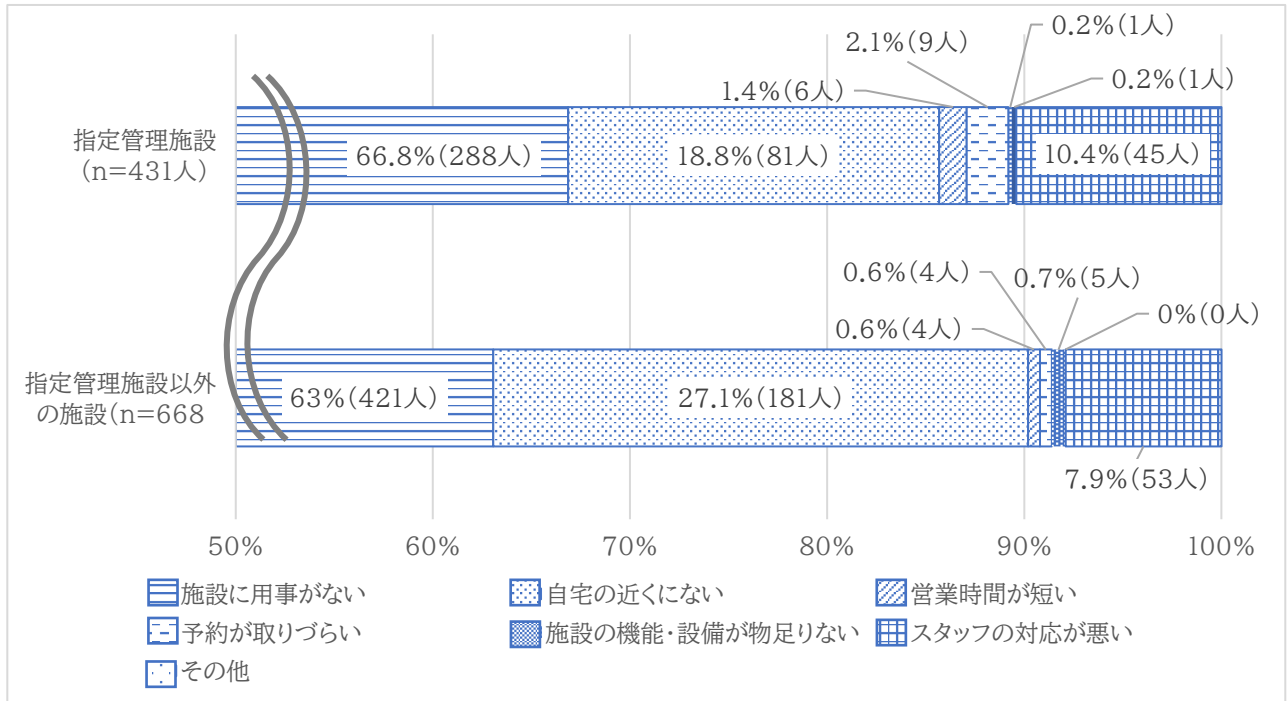
【図表 4-44 集会施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】



(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、「施設に用事がない」が最も多く、次いで「自宅の近くにない」が多かった(図表4-45)。また、「その他」と回答した人の自由記入欄には、「設備や使用方法がわからない」、「予約の取り方がわからない」、「施設自体を知らなかった」といった記載が多く見られた(図表4-46)。

【図表 4-45 スポーツ施設を利用しない理由】



【図表 4-46 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)】
(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

①指定管理施設

設備や利用方法を知らない(同様の意見 〇件) / 施設を知らなかった(同様の意見 〇件)
 予約の取り方がわからない(同様の意見 〇件) / 時間がない(同様の意見 〇件)
 現在検討中(同様の意見 〇件) / スポーツが苦手(同様の意見 〇件) など

②指定管理施設以外の施設

スポーツが苦手(同様の意見 〇件) / どの施設かわからない(同様の意見 〇件)
 何ができるのか分からない(同様の意見 〇件) / 利用の機会がない(同様の意見 〇件) 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。

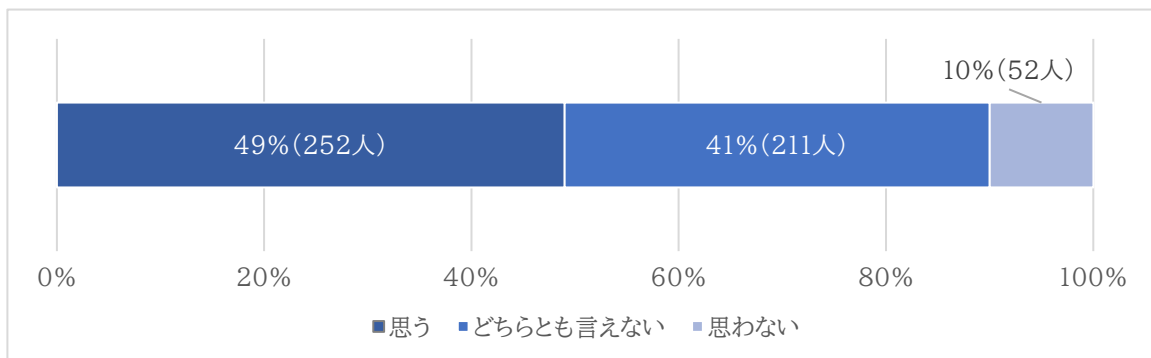
①施設の管理者が公共施設を有効活用できていると思う人の割合

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も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4-47)。

【図表 4-47 公共施設を有効活用していると思うか】

(n=515人)

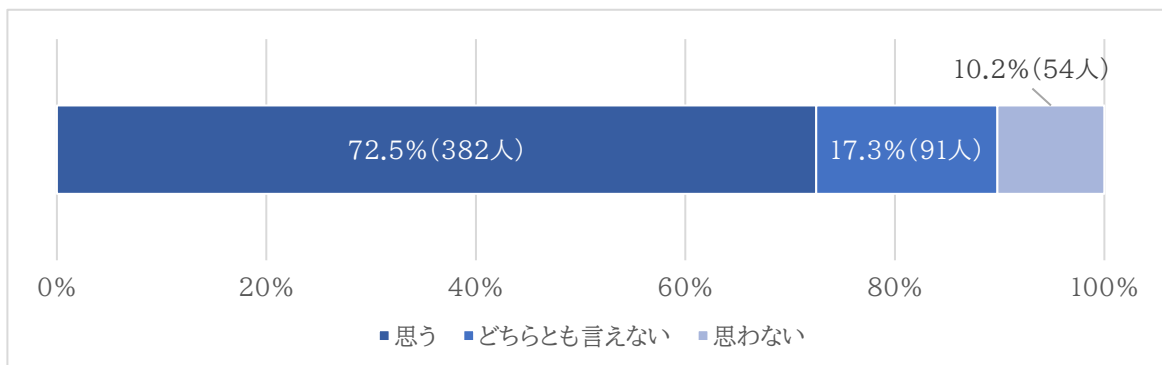


②サービスが充実していると思う人の割合

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4-48)。

【図表 4-48 サービスが充実していると思うか】

(n=527人)

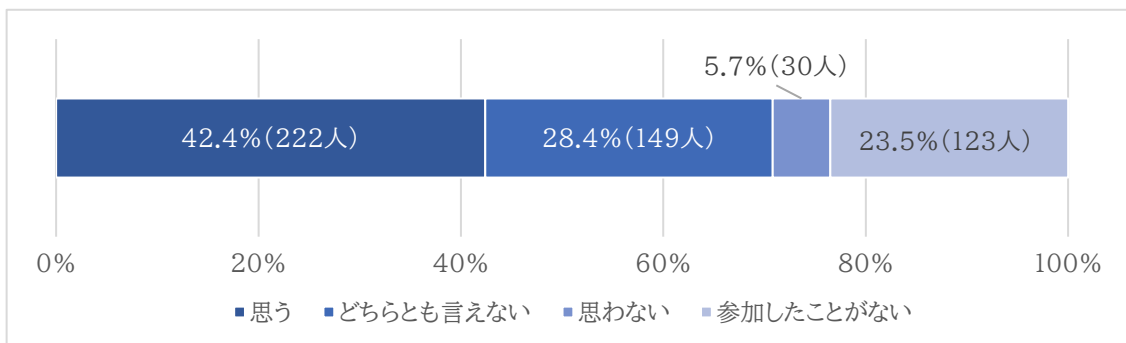


③スポーツ教室やイベントは魅力あるプログラムになっていると思うか

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、全体の数から「参加したことがない」と回答した数を除くと約55%となった(図表4-49)。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わかる。

また、「参加したことがない」と回答した人は全体の23.5%という結果から、回答者の4人中3人は施設が開催する教室やイベントへ参加したこととなり、他の施設種別と比較して、参加したことのある割合が高いことがわかった(他の施設種別においては、参加したことのある割合は概ね5割程度)。

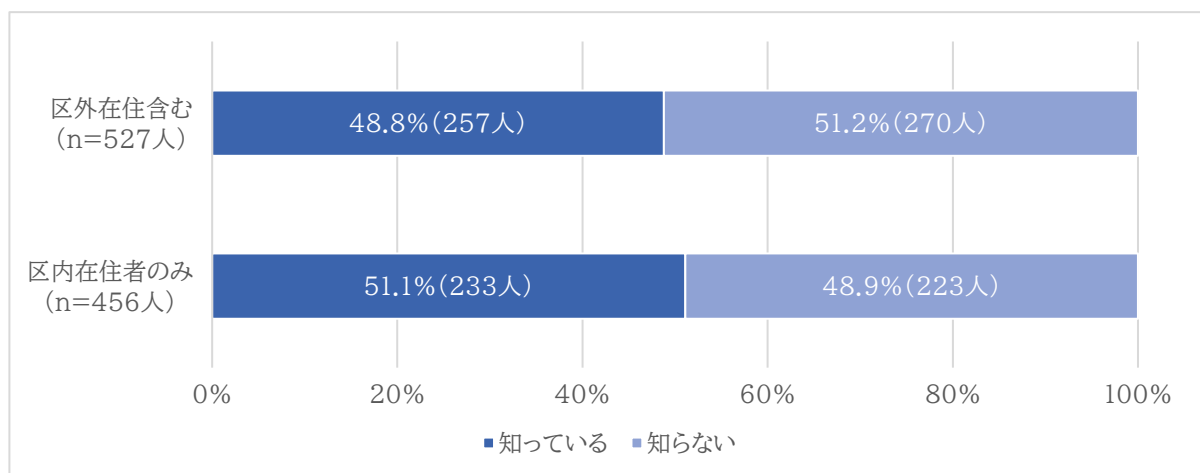
【図表 4-49 スポーツ教室やイベントは参加しやすく魅力あるプログラムだと思うか】 (n=524人)



(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差はなかった(図表4-50)。

【図表 4-50 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やサウナの設置など、運動することに加えて、より快適に利用できる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。

【図表 4-51 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)】

<区民調査>

イベントや教室の充実(同様の意見 〇件)、
スポーツジム・トレーニングルーム(同様の意見 〇件)、
予約の空きが施設使用状況のネットでの確認機能(同様の意見 〇件)、
駅の近くに施設が欲しい・100円バスの運行・シェアサイクル等、施設へのアクセス向上(同様の意見 〇件)

<利用者調査>

各種教室の回数や内容の充実(同様の意見 〇件)、
飲食スペースやカフェの設置(同様の意見 〇件)、
トレーニングマシンの充実、コートやネットなどの整備等の備品の充実(同様の意見 〇件)、
シャワー室の改善(同様の意見 〇件)、施設の利用方法の柔軟化(同様の意見 〇件)、
キャンセルが出た場合の周知(同様の意見 〇件) 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、施設の利用度の低い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複数あり、民間のスポーツジムのように個人で体を動かすことを目的に利用したいと考えている人も多いことが分かった。

(2)施設を利用しない理由として「利用方法が分からない」という意見も見られることから、利用方法をわかりやすく周知し、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、利用者の声も聞きながら、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)3-3-2(5)②(●ページ)より、サービスの充実について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

調査の対象とした指定管理施設(9施設)と、指定管理以外の施設は以下のとおりである。

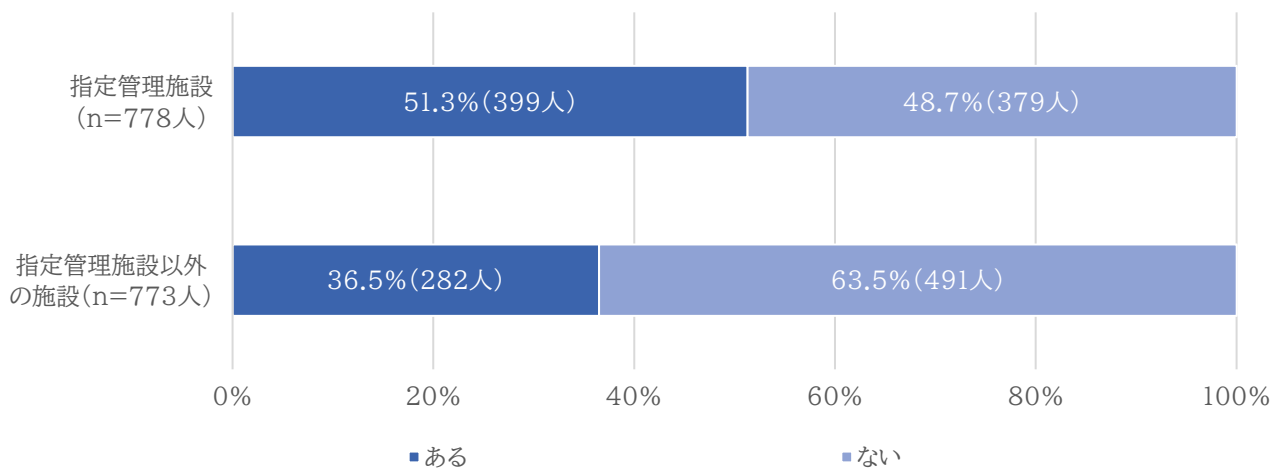
指定管理施設	阿佐谷図書館、成田図書館、方南図書館、宮前図書館、 高井戸図書館、南荻窪図書館、下井草図書館、今川図書館、 永福図書館
指定管理以外の施設	中央図書館、柿木図書館、高円寺図書館、西荻図書館

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 4-52)。これは、施設数の差が一因であると考えられる。

【図表 4-52 図書館の利用の有無(区民調査)】

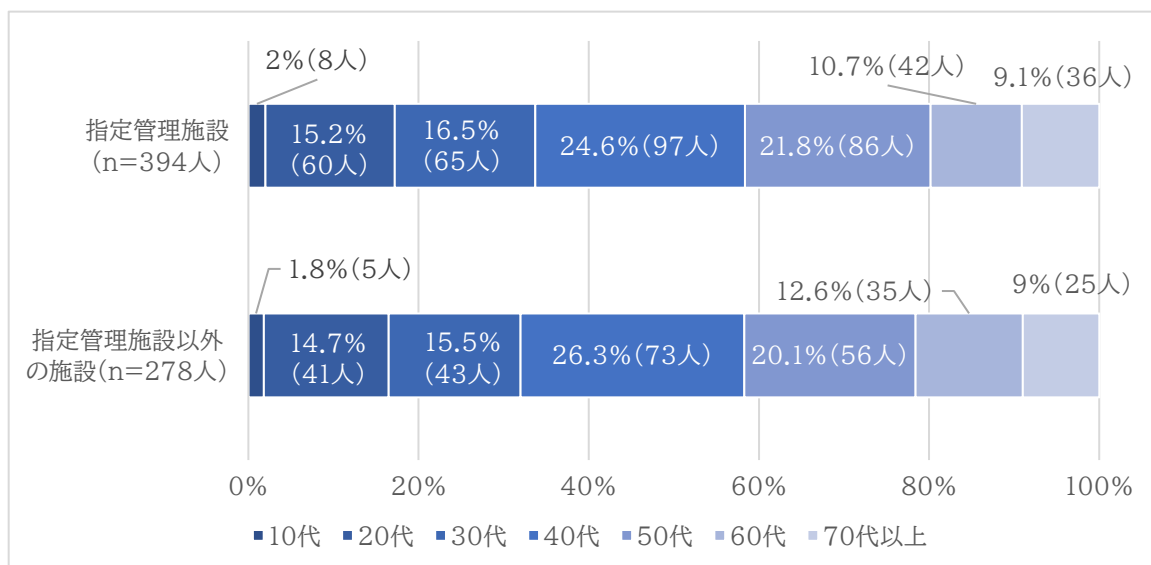


(2) 回答者の年齢について(区民調査・利用者調査)

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 代の順に続いている(図表4-53)。

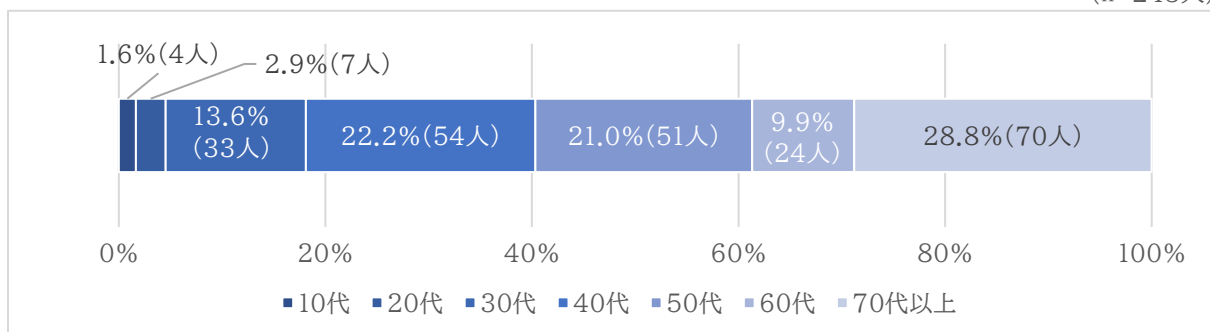
利用者調査に回答したのは、70 代以上が 28.8%と最も多く、その後 40 代、50 代と続いている。なお、区民調査は 10 代、利用者調査は 10 代・20代の回答が非常に少なかった(図表4-54)。

【図表 4-53 区民調査の回答者の年齢構成(区民調査)】



【図表 4-54 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=243人)

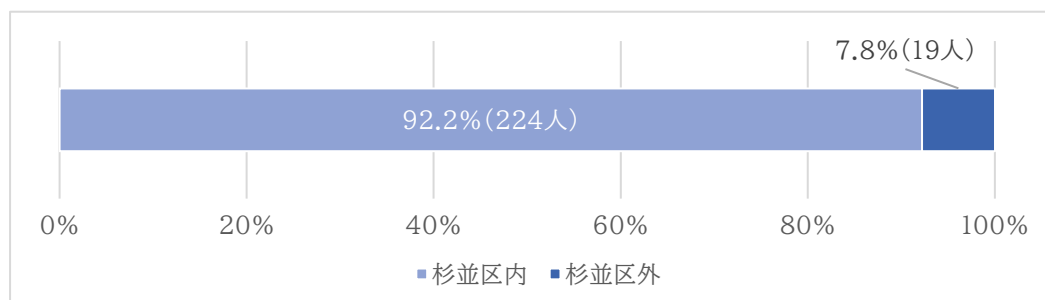


(3) 利用者調査回答者の居住地について(利用者調査)

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 92.2%、区外に居住している人の割合は 7.8%であった(図表 4-55)。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。

(n=243人)

【図表 4-55 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)

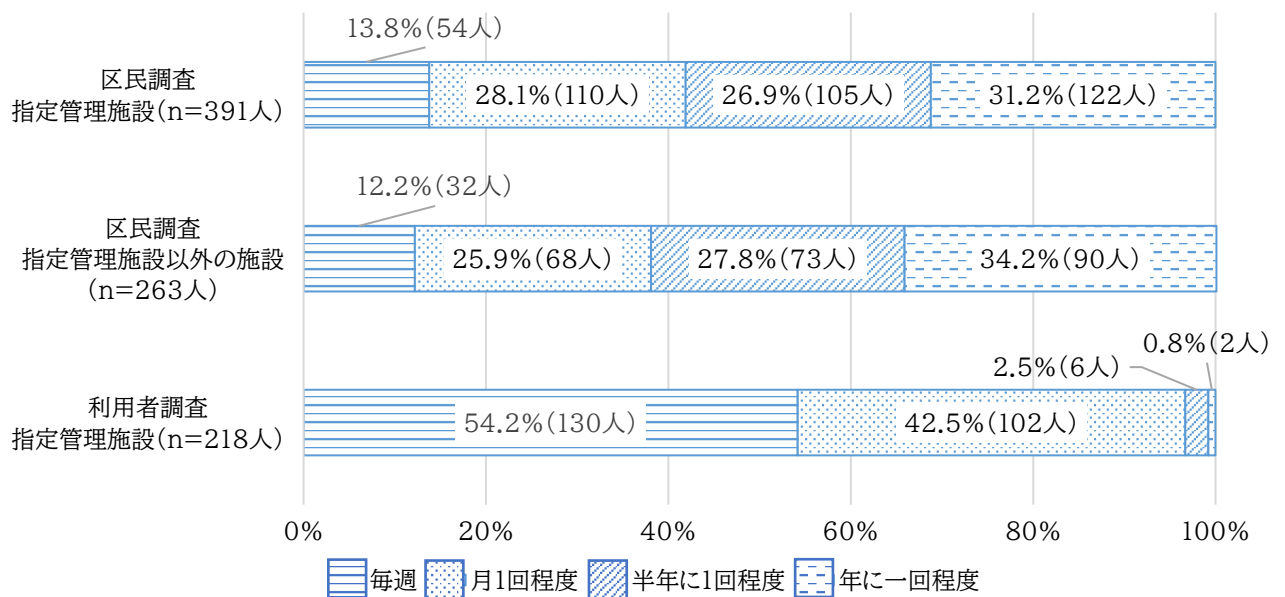
① 区民調査

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4-51)。また、年齢別に利用頻度を比較してみると、回答数の少ない10代を除くと、どの年代も利用頻度の回答割合に大きな差は生じていない(図表4-52)(図表4-53)。

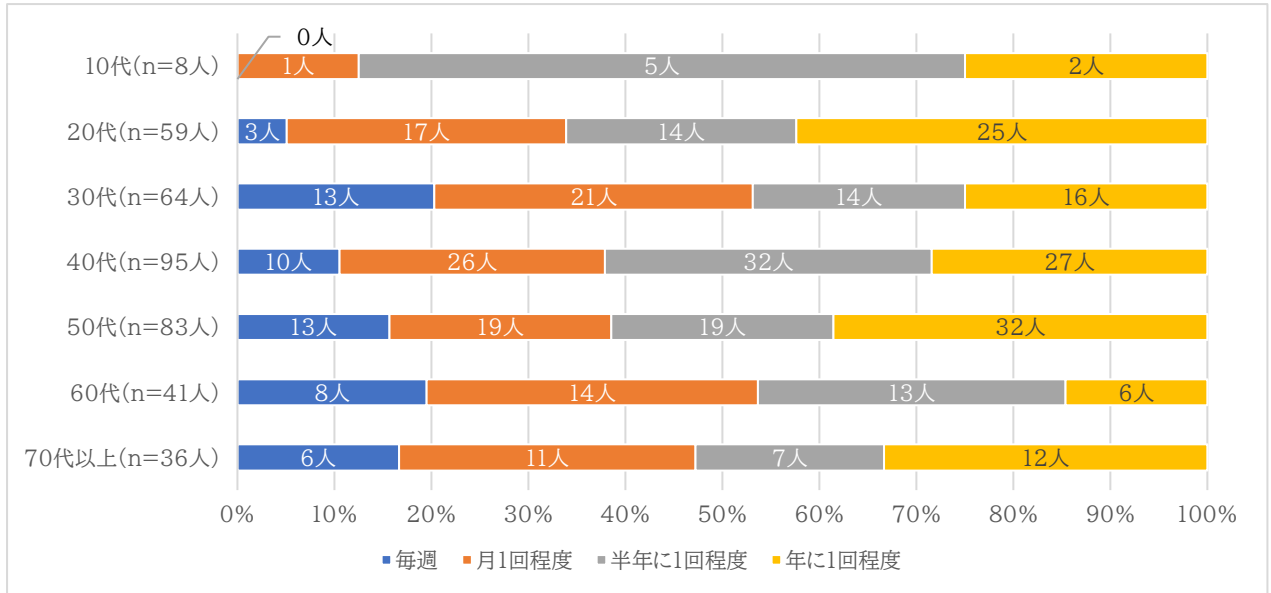
② 利用者調査

「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4-51)(図表4-54)。

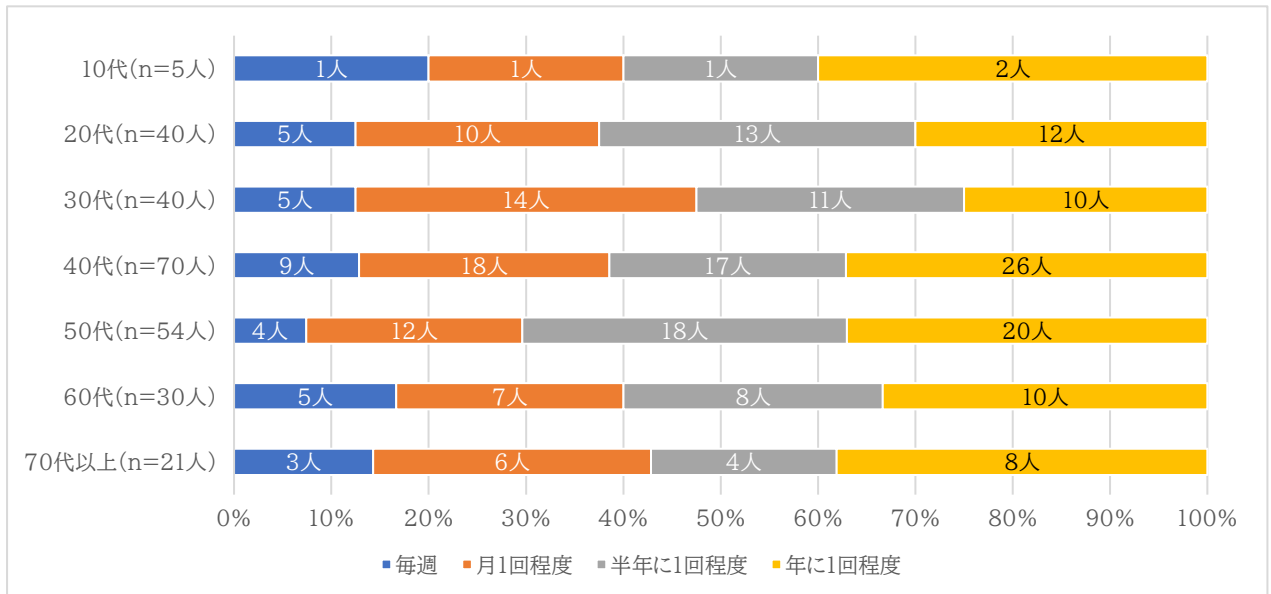
【図表4-51 図書館の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



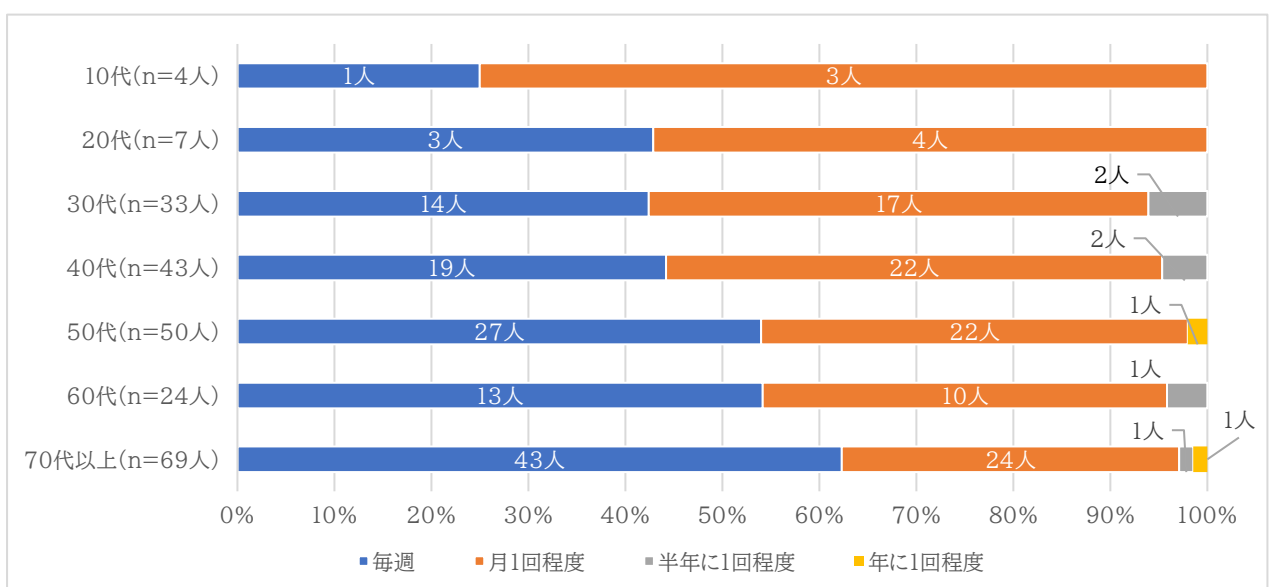
【図表 4-52 年齢と図書館の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表 4-53 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 4-54 年齢と図書館の利用頻度の関係(利用者調査)】



(2)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

指定管理施設について、「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。また、「予約が取りやすい」、「スタッフの対応が良い」の割合は指定管理者制度の導入の有無に関わらず、非常に低かった(図表4-55)。「その他」を選択した場合の自由記述欄は、指定管理者制度の導入の有無に関わらず、「必要な本がある」、「職場や学校が近い」といった意見が多かった(図表4-57)。

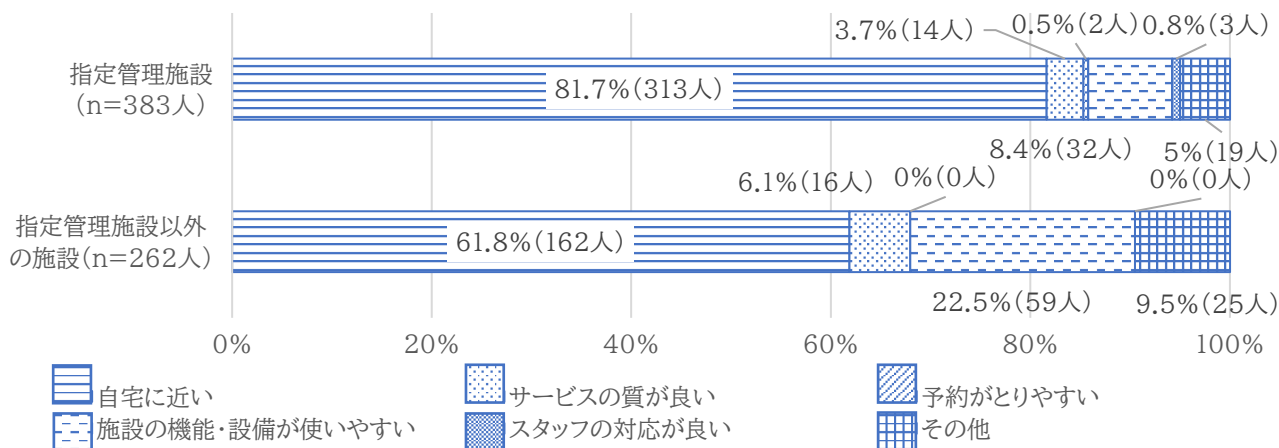
② 利用者調査

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4-56)。また、「その他」の自由記述欄には、「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4-57)。

①、②の両調査結果から、施設の利用に当たっては自宅に近いことが最も重視されていることが分かった。また、図書館利用者(利用者調査の回答者)には、ネットでの予約や本の取り寄せなどのサービスを上手く活用している方もいると考えられ、こうしたサービスを更に周知することにより、区民調査の「予約が取りやすい」の割合を上げることができると考えられる。

【図表 4-55 施設を利用する際に重視する点(区民調査)】

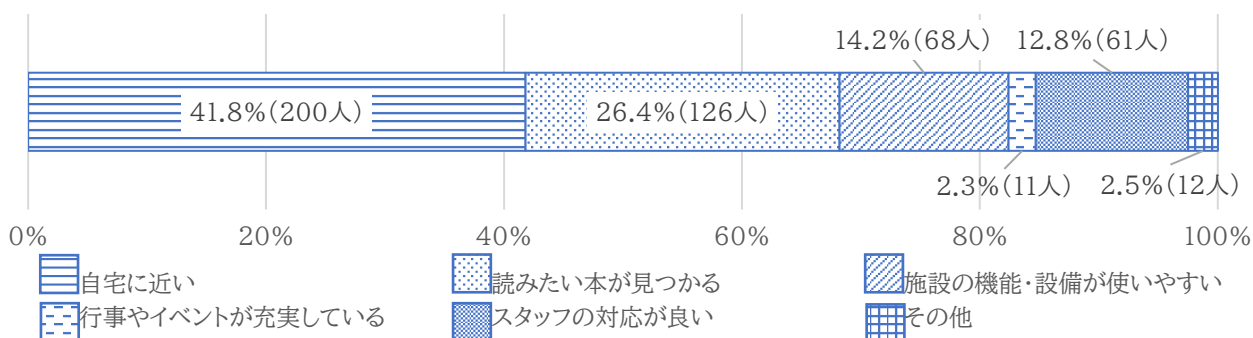
※最もあてはまると思うものを選択



【図表 4-56 施設を利用する際に重視する点(利用者調査)】

(n=242人)

※複数選択可



【図表 4-57 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(区民調査)】
(主な意見を抜粋)

<区民調査・指定管理者制度導入施設>

職場、学校等の近くにある(同様の意見 4件) / 必要な本がある(同様の意見 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>

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

<利用者調査>

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

(3) 図書館の満足度(区民調査、利用者調査)

① 区民調査

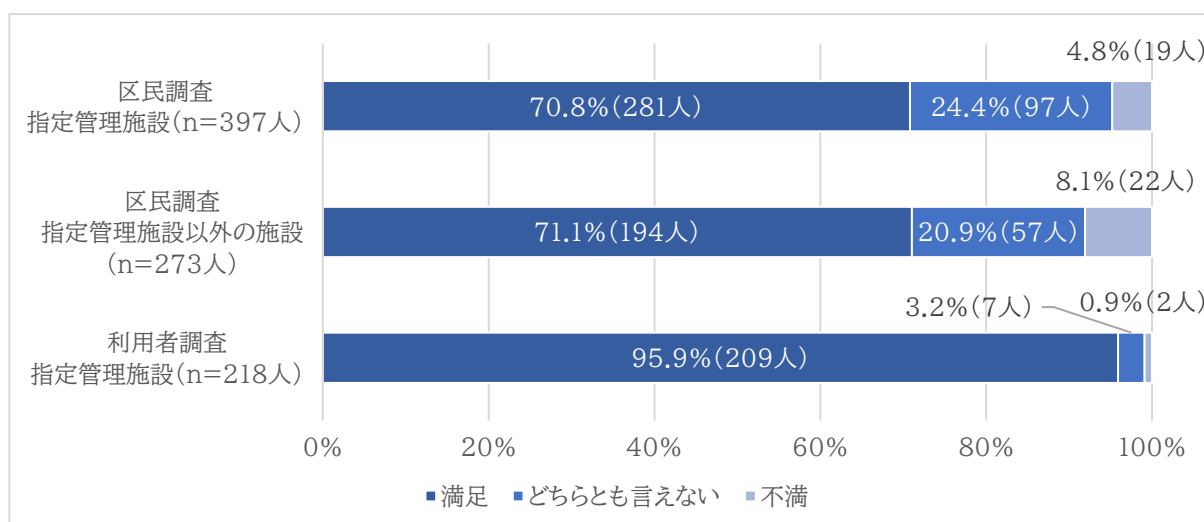
指定管理者制度の導入の有無に関わらず「満足」が 70%を超えている(図表4-58)。また、年齢別に施設の満足度の回答割合を比較してみると、年齢が高くなるにつれて「満足」と回答する人の割合が低くなる傾向にある(回答数の少ない 10 代を除く)(図表4-60)(図表4-61)。

続いて、利用頻度別に施設の満足度を比較してみると、利用頻度の高い人ほど「満足」と回答する割合も高いことがわかった(図表 4-63)(図表4-64)。

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4-58)。ほぼ全員が「満足」と回答しているため、年齢別・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1回程度」を除く)(図表 4-62)(図表4-65)。

【図表 4-58 施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表 4-59 施設の満足度の理由(区民調査)】(主な意見を抜粋)

○ 満足の原因

<指定管理施設>

施設が清潔・きれい(同様の意見 〇件) / スタッフ・司書の対応が良い(同様の意見 〇件)
展示やイベントが良い(同様の意見 〇件) / ネットで本の予約・取り寄せができる
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>

居心地が良い・カフェスペースがある(同様の意見 〇件)
きれい(同様の意見 〇件) / 対応が丁寧(同様の意見 〇件)
座席数が多い(同様の意見 〇件) /

○ 「どちらとも言えない」の原因

<指定管理施設>

本の種類や数が少ない(同様の意見 〇件) / 可もなく不可もない(同様の意見 〇件)
利用頻度が低いから(同様の意見 〇件) /

<指定管理施設以外の施設>

本が古い、少ない(同様の意見 〇件) / 建物や設備が古い / 自宅から遠い など

○ 「不満」の原因

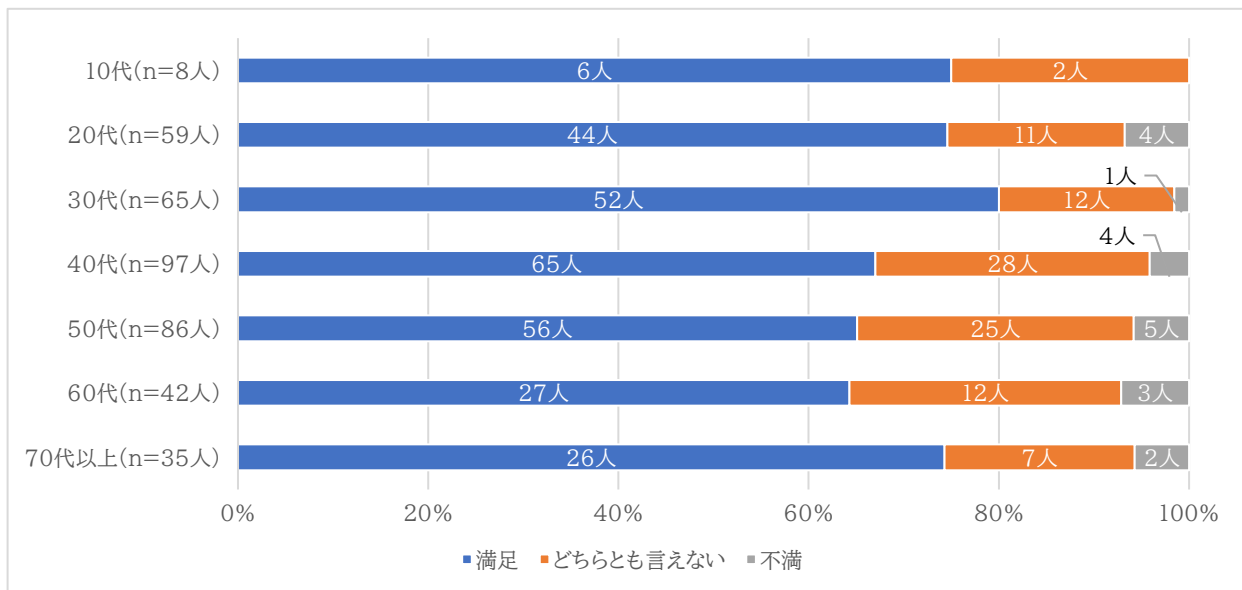
<指定管理施設>

暗い(〇件) / 閲覧場所(机・椅子等)が少ない(〇件) / 席が長時間同じ人に使われている
本が古い、少ない

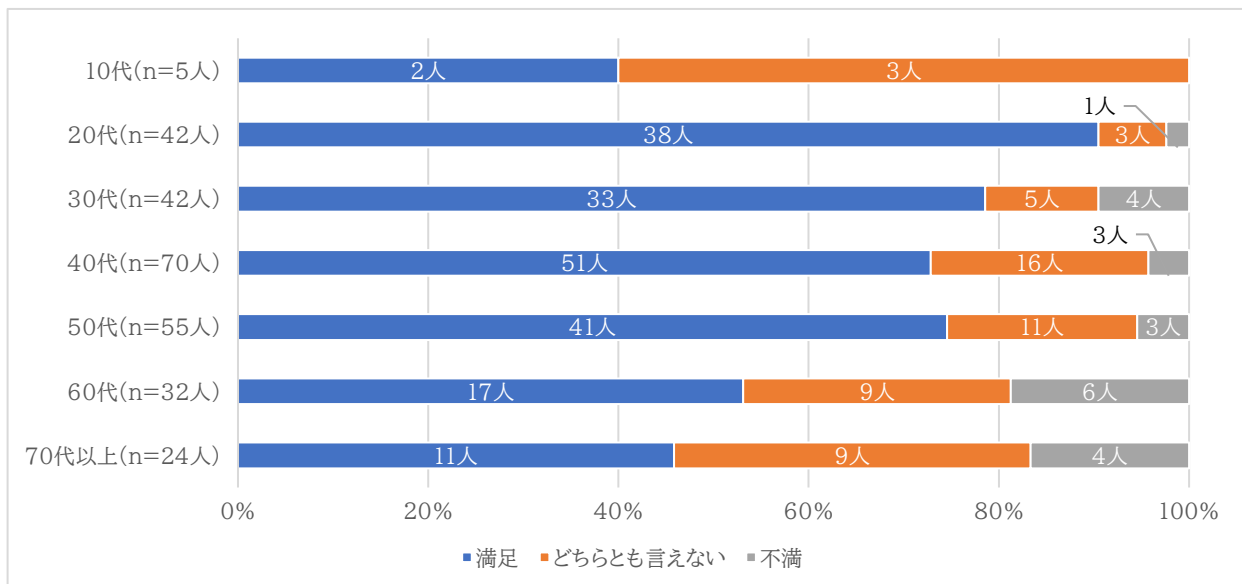
<指定管理施設以外の施設>

本の種類が少ない / 対応が悪い(〇件) / コンセントがない / 施設が古い(〇件) など

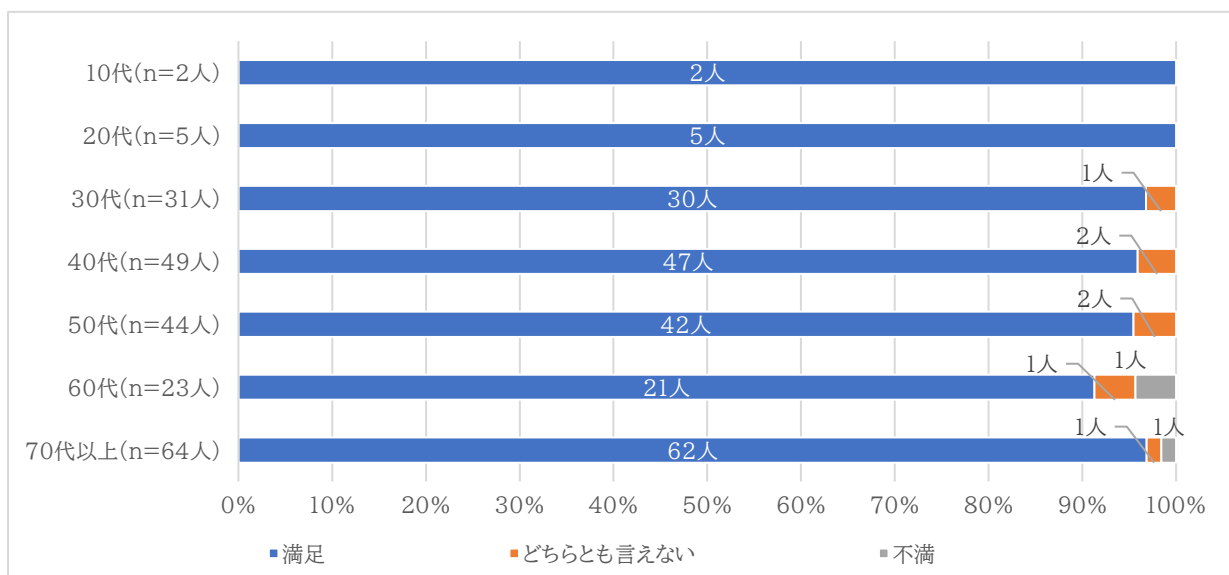
【図表 4-60 施設の満足度と年齢の関係(指定管理施設)(区民調査)】



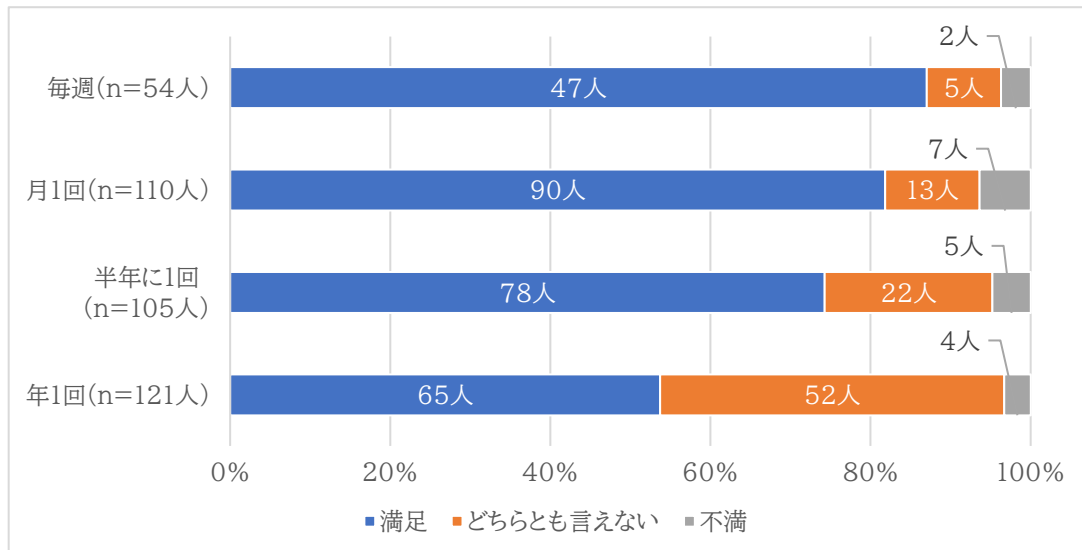
【図表 4-61 施設の満足度と年齢の関係(指定管理施設以外)(区民調査)】



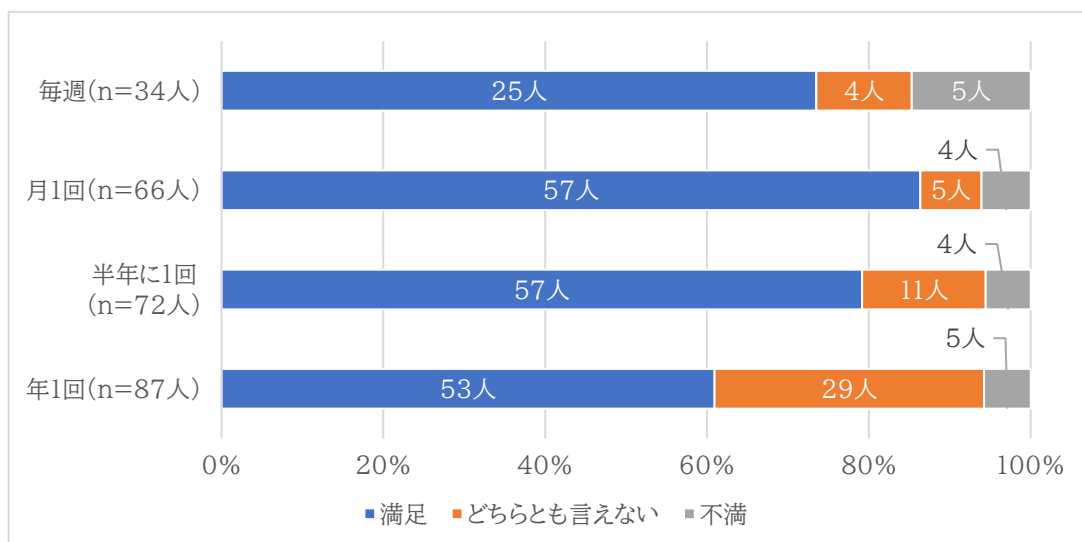
【図表 4-62 施設の満足度と年齢の関係(利用者調査)】



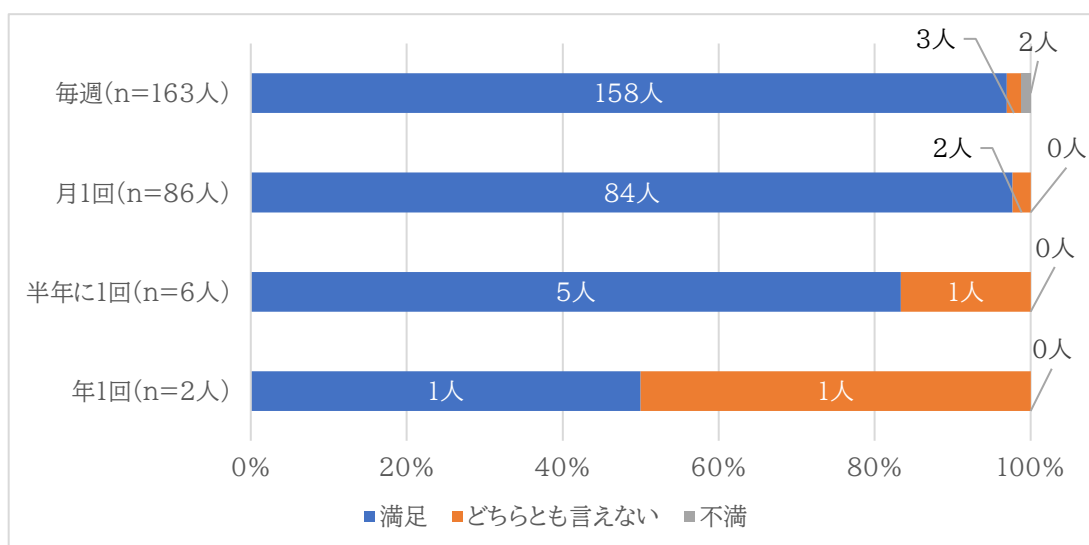
【図表 4-63 施設の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表 4-64 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)】



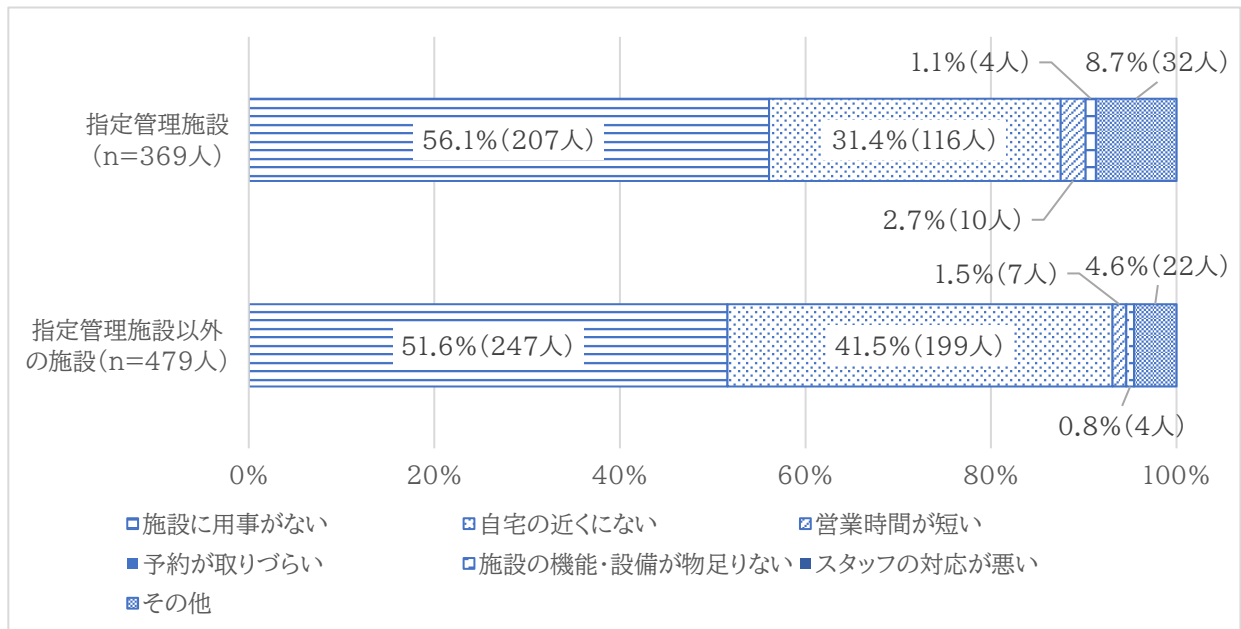
【図表 4-65 施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】



(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対し、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「自宅の近くにない」が多かった(図表4-66)。また、「その他」と回答した人の自由記入欄には、場所を知らなかったという記載が多く見られた(図表4-67)。

【図表 4-66 施設を利用しない理由(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

【図表 4-67 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)】
(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

①指定管理者制度を導入している施設

時間がない(同様の意見 〇件) / 場所が分からない(同様の意見 〇件)
 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(同様の意見 〇件)
 必要がなかった / 機会がなかった、興味がなかった

②指定管理者制度を導入していない施設

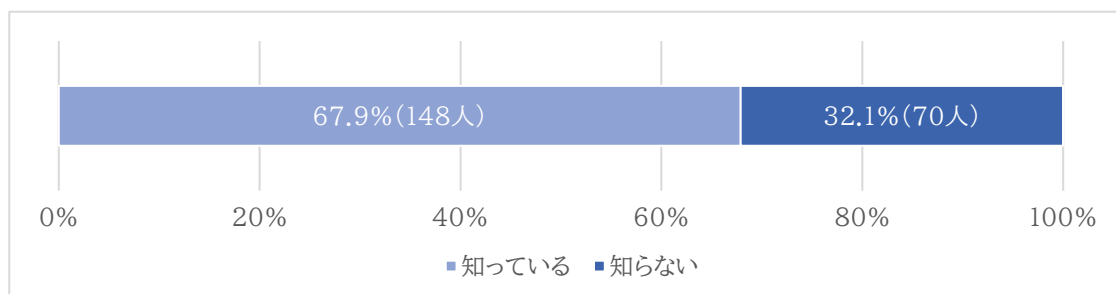
場所が分からない(同様の意見 〇件) / 時間がない(同様の意見 〇件)
 忙しい、時間がない(同様の意見 〇件) / 引っ越したばかりのため
 電車代がかかるため

(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43.5%であった(図表4-68)(図表4-69)。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89.2%であった(図表4-70)。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、知らなかったといった意見が多かった(図表4-71)。

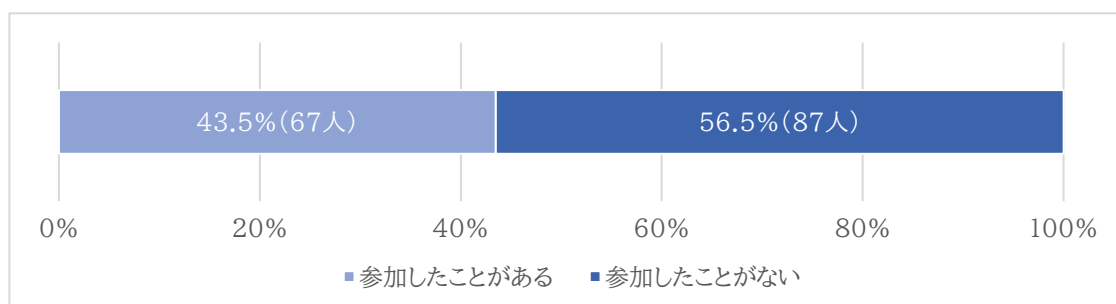
【図表4-68 「自主事業を知っているか」(利用者調査)】

(n=218人)



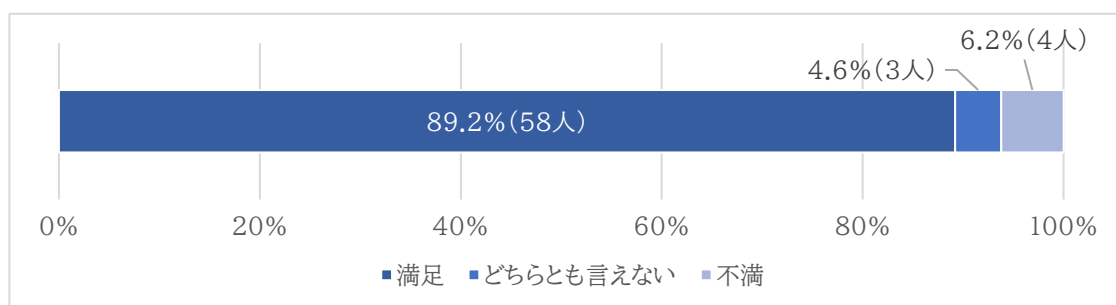
【図表4-69 「自主事業に参加したことがあるか」(利用者調査)】

(n=154人)



【図表4-70 「自主事業の満足度」(利用者調査)】

(n=65人)



【図表4-71 自主事業に参加しなかった理由(利用者調査)】(自由記述欄より抜粋)

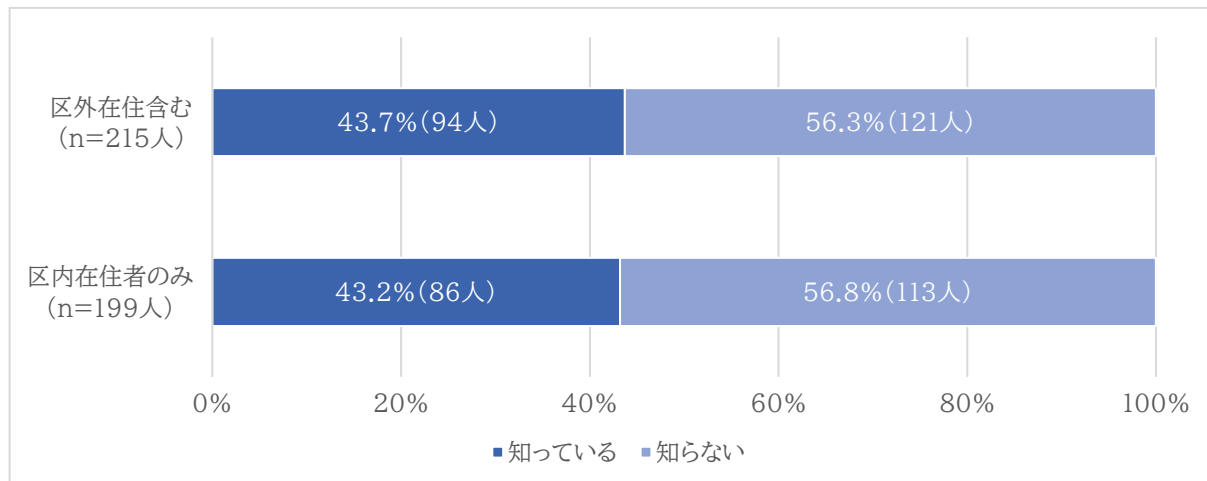
時間が合わない(同様の意見 21件) / 興味がない(同様の意見 14件)
自分(または子ども)に合うイベントがなかった(同様の意見 0件)
知らなかった(同様の意見 2件) / 満席だった(同様の意見 1件)

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4-72)。

【図表 4-72 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、閲覧スペースやカフェスペースを望む声が多く、図書館でじっくり本を読んだりくつろげる時間を求める人が多いことが確認できた。また、開館時間の延長や、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を希望する声も多く、図書サービスの利用は望むものの、自宅から遠い、通勤・通学等で時間内に利用ができない等の理由から図書館の利用に消極的になるケースもあることが分かった。なお、電子書籍の導入や自動貸出機の設置など、デジタル化を求める声も多い。

【図表 4-73 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>

駅前などに本の受取・返却場所を設置(同様の意見 〇件)、
開館時間の延長(同様の意見 〇件)、カフェ・休憩スペース(同様の意見 〇件)、
リモートワークスペース・学習スペース(同様の意見 〇件)、
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
他)
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等)

<利用者調査>

閲覧スペースの充実(同様の意見〇件)、新刊・文庫本等の充実(同様の意見〇件)、
おすすめコーナーの展示を楽しみにしているので、充実してほしい(同様の意見〇件)、
カフェ・飲食スペース(同様の意見〇件)、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 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、開館時間外でも図書サービスを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」の割合も高かったこと、また、「あったら良いと思うサービス」にはカフェスペースや閲覧スペースの充実、Wi-Fi機能や自動貸出・返却等、図書館のデジタル化に関する意見も多かったことから、デジタル化を進めるとともに、対応の可否も含めた検討をする必要がある。
- (3) 区民調査において、施設を利用する際に重視する点の「予約が取りやすい」の割合は指定管理者制度の導入の有無に関わらず、非常に低かった。一方、利用者調査においては、複数の設問の自由記述欄で、「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。こうしたことから、図書館利用者(利用調査の回答者)には、ネットでの予約や本の取り寄せなどのサービスを上手く活用している方もいると考えられ、こうしたサービスを更に周知することにより、区民調査の「予約が取りやすい」の割合を上げることができると考えられる。
- (4) 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。
- (5) 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 区立保育園

区立保育園は、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。

調査の対象とした指定管理施設(3園)と、指定管理以外の施設は以下のとおりである。

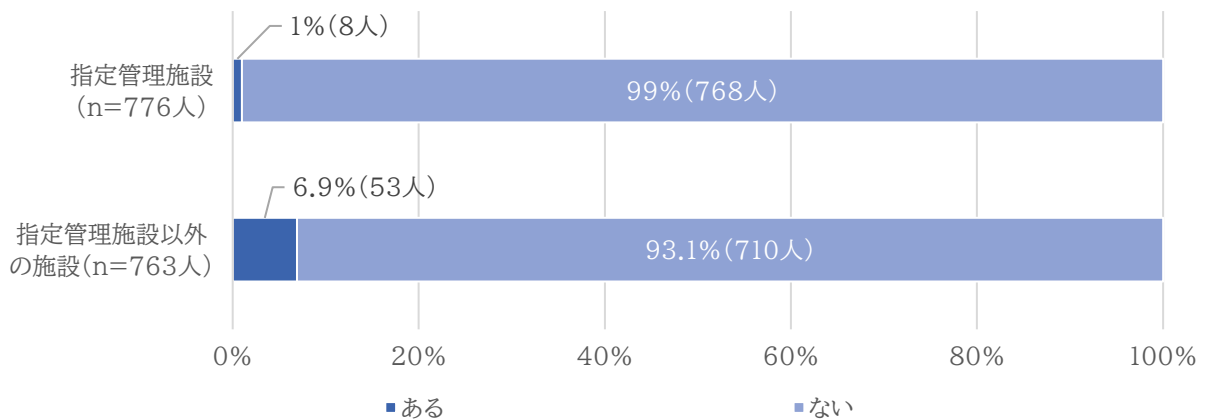
指定管理施設	高井戸保育園、堀ノ内東保育園、上高井戸保育園
指定管理以外の施設	四宮保育園、西荻北保育園、大宮前保育園、本天沼保育園、阿佐谷南保育園、高円寺東保育園、久我山保育園、永福南保育園 等の30園

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4-74)。

【図表4-74 保育園の利用の有無(区民調査)】

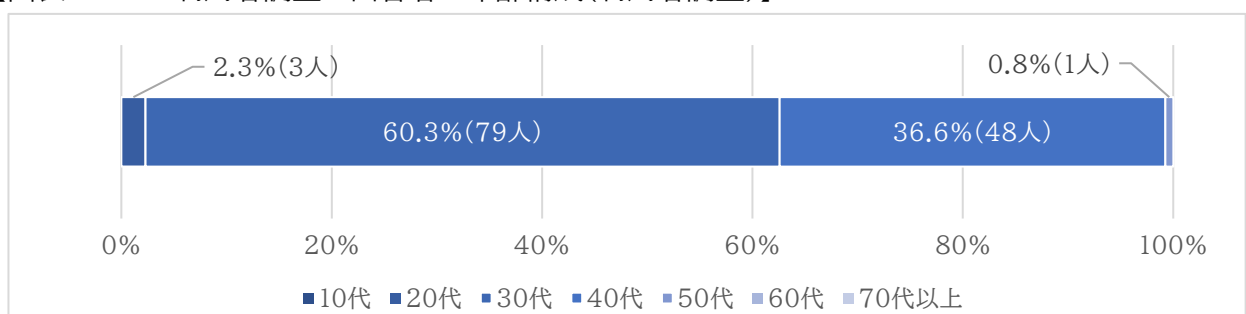


(2) 回答者の年齢について(利用者調査)

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4-75)。なお、回答者は区立保育園を利用する児童の保護者である。

【図表4-75 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=131人)

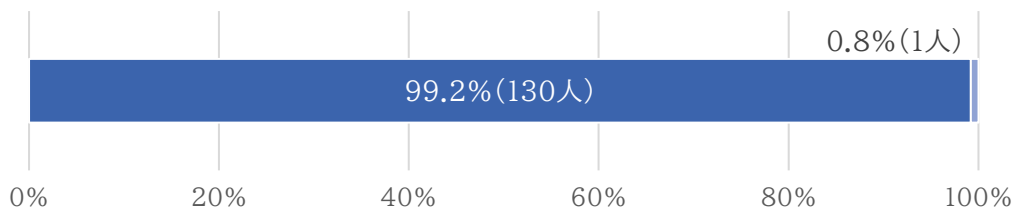


(3)利用者調査回答者の居住地について(利用者調査)

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4-76)。区外に居住している人も利用しているのは、区立保育園は、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4-76 施設利用者の居住地(利用者調査)】

(n=131人)



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」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、「サービスの質がいい」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わかる(図表4-77)。

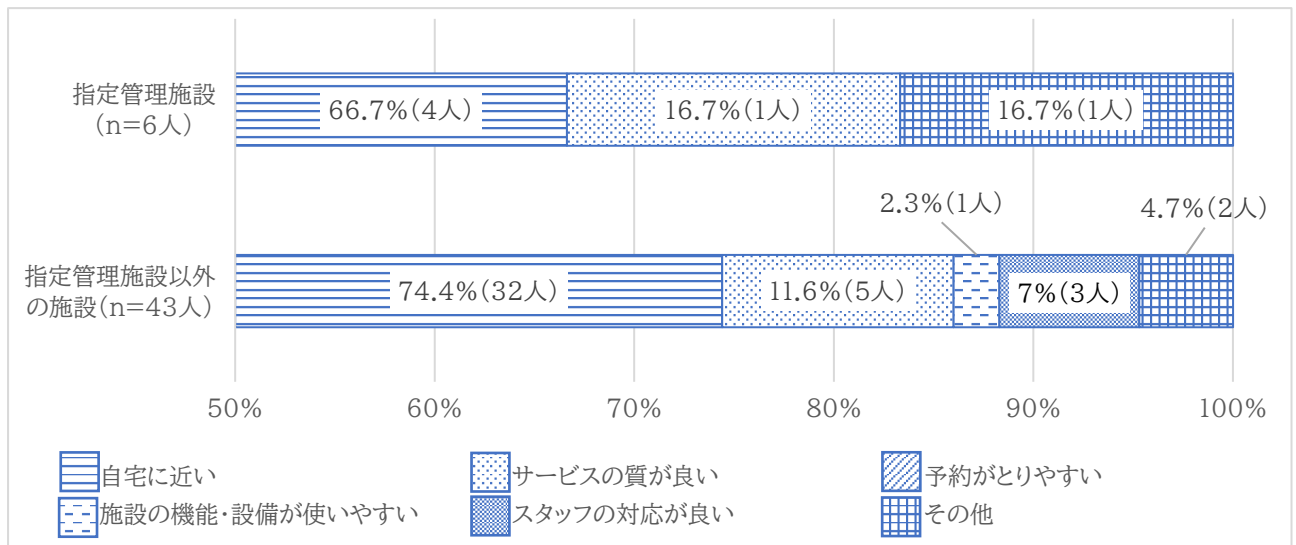
なお、「その他」を選択した場合の自由記述欄は、「駅から近い」、「通勤途中にあるから」といった意見が挙がっており、自宅からの距離よりも通勤の際に預けやすいかどうかという視点から施設を選ぶ人もいることが確認できた(図表4-79)。

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」の自由記述欄には、「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」などの意見が複数あった。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わかる(図表4-78)。

【図表4-77 保育園を利用する際に重視する点(区民調査)】

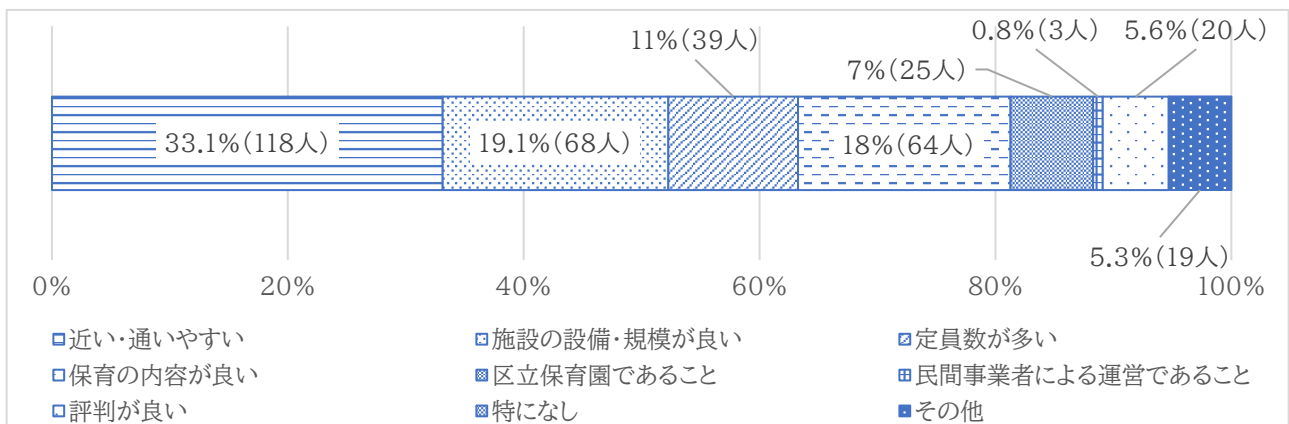
※最もあてはまると思うものを選択



【図表4-78 保育園を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可

(n=356人)



※ 上記のグラフのうち、「特になし」は0人

【図表4-79 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】

(主な意見を抜粋)

<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(同様の意見 10件) / 園庭があること(同様の意見2件) /

国の基準より保育士の配置が多いこと(同様の意見2件) /

兄弟が通園している(同様の意見2件) / おむつの持ち帰りがないこと /

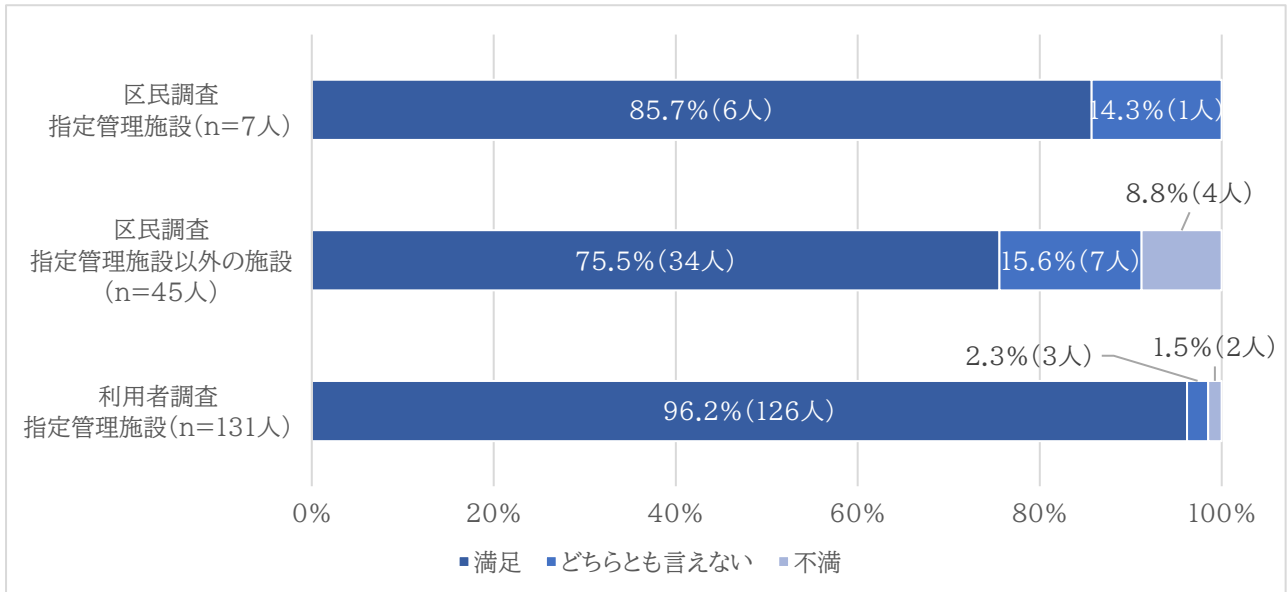
0歳から預けられるから など

(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」などの意見が挙がった。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4-80)(図表4-81)。

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4-80)。

【図表4-80 保育園の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表4-81 保育園の満足度の理由(区民調査)】(主な意見を抜粋)

○ 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(同様の意見 5件) / 安心感がある(同様の意見 3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>

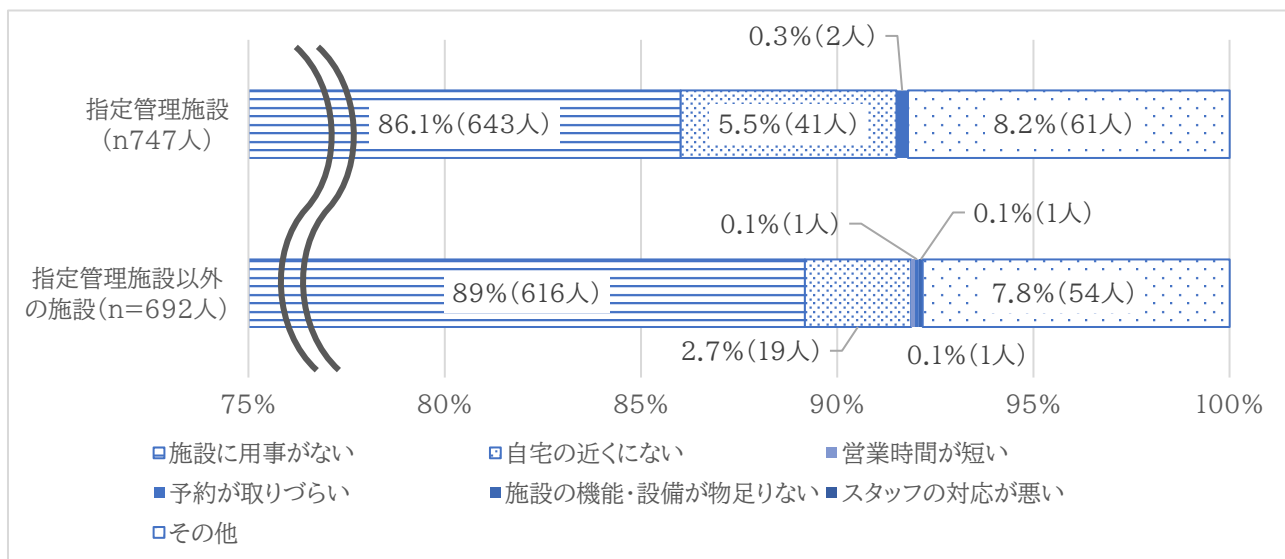
保育士の質(同様の意見 2件) / 土日祝日が休みな点 / 施設が狭く古い /
園長によって園の方針等が大きく変わり、サービス内容に変動があること。

※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4-82)。「その他」の自由記述欄には、「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(図表4-83)。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、これについては、平成30年度以前、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4-82 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人だった。

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

【図表4-83 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)】

(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

<指定管理施設>

利用する対象ではない(同様の意見39件)／幼稚園に通園している(同様の意見9件)など

<指定管理施設以外の施設>

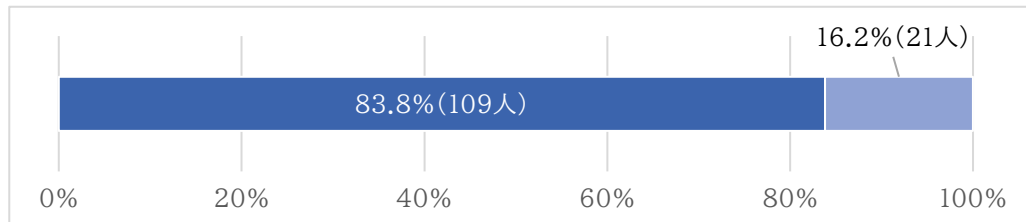
利用する対象ではない(同様の意見32件)／幼稚園に通園している(同様の意見9件)／希望したのに入れなかったから(同様の意見4件)

(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4-84)。

【図表4-84 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などを求める声が多かった。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あった。

【図表4-85 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>

保育士の待遇の改善(同様の意見 11 件)、地域との交流(同様の意見5件)、
延長保育(同様の意見3件)、園庭解放(同様の意見2件)、
相談の窓口(同様の意見2件)、送迎バス(同様の意見2件) など
(伏田メモ)他にも障害児保育、深夜受入れ、保育士の育成などが拾えそう。

<利用者調査>

連絡帳のデジタル化(同様の意見7件)、おむつのサブスクリプション(同様の意見5件)、
保育参観(同様の意見5件)、門のオートロック化(同様の意見5件) など

³ おむつのサブスクリプション：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

3-4-3 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などの充実等により非常に高く、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、あったら良いと思うサービスを見ると、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、必ずし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)が求められているわけではないことがわかった。

3-5 杉並芸術会館(座・高円寺)

杉並芸術会館(座・高円寺)は、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)施設の利用の有無(区民調査)

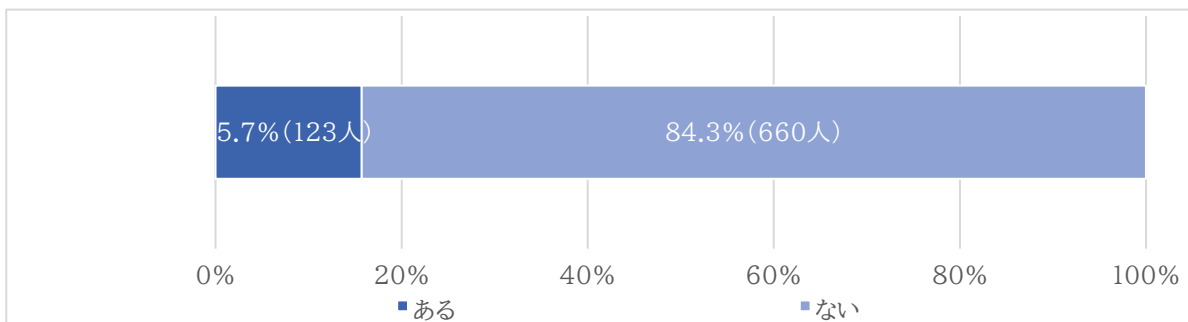
施設を利用したことがある割合は15.7%であった(図表4-86)。

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、およそ4人に1人が利用していることがわかった(図表4-87)。利用したことがあると回答した人の割合が最も低かったのは30代の7.2%であった。

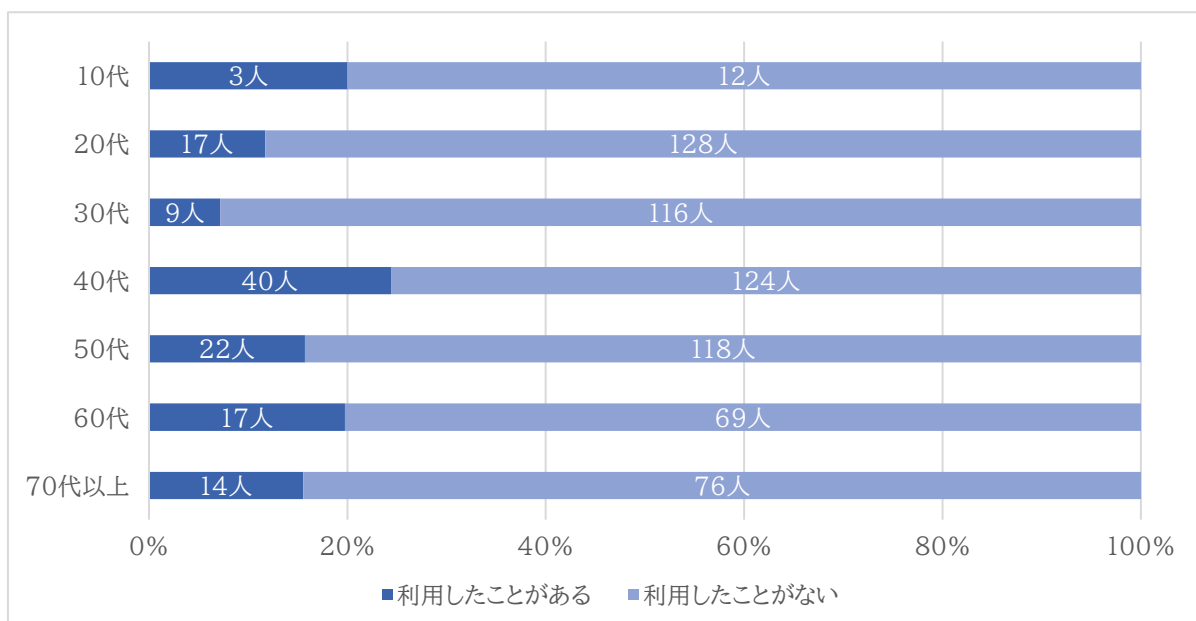
なお、区民調査での利用とは、用途にかかわらず利用の有無を調査したものである。

【図表4-86 杉並芸術会館の利用の有無(区民調査)】

(n=783人)



【図表4-87 施設の利用の有無と年齢の関係(区民調査)】



(2) 回答者の年齢について(区民調査・利用者調査)

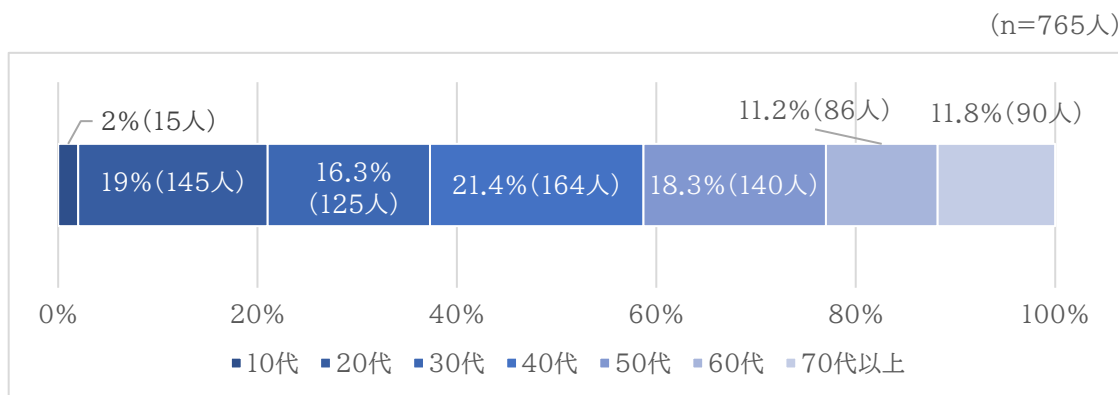
区民調査において杉並芸術会館を利用したことがあると回答した人の年齢は、40代の方が21.4%と最も多く、その後50代(18.3%)、30代(16.3%)と続いている(図表4-88)。

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4-89)。

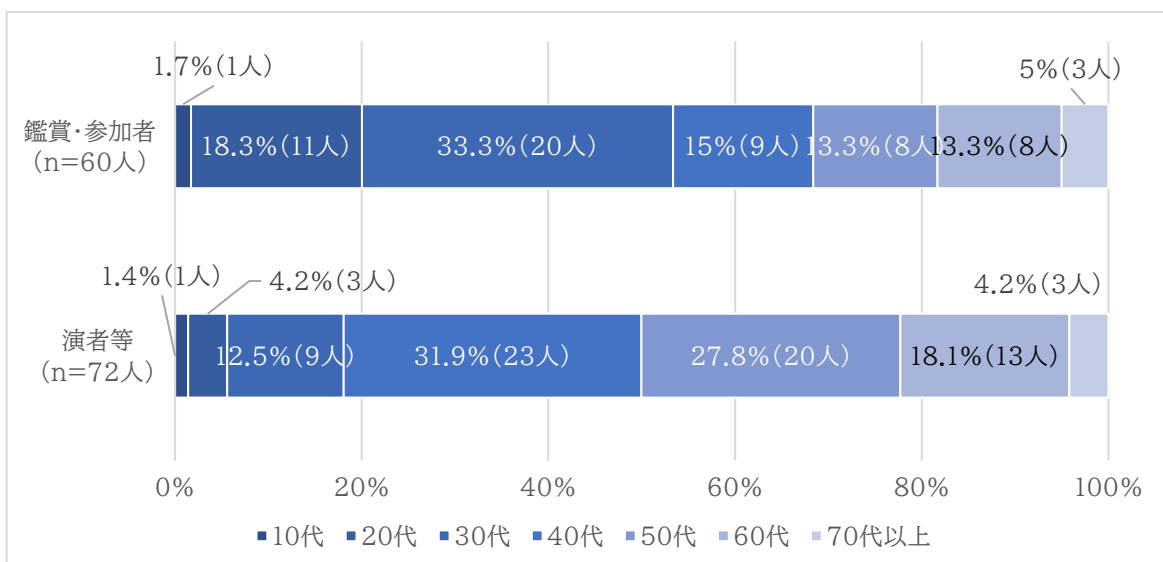
利用者調査(演者等)に回答したのは、40代が31.9%で最も多く、50代が27.8%、60代が18.1パーセントと続いた。また、10代は1.4%、20代と70代以上は4.2%と低かった(図表4-89)。

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、活動の場として利用するのはもう少し年齢層の高い30代から50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4-88 区民調査で杉並芸術会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)】



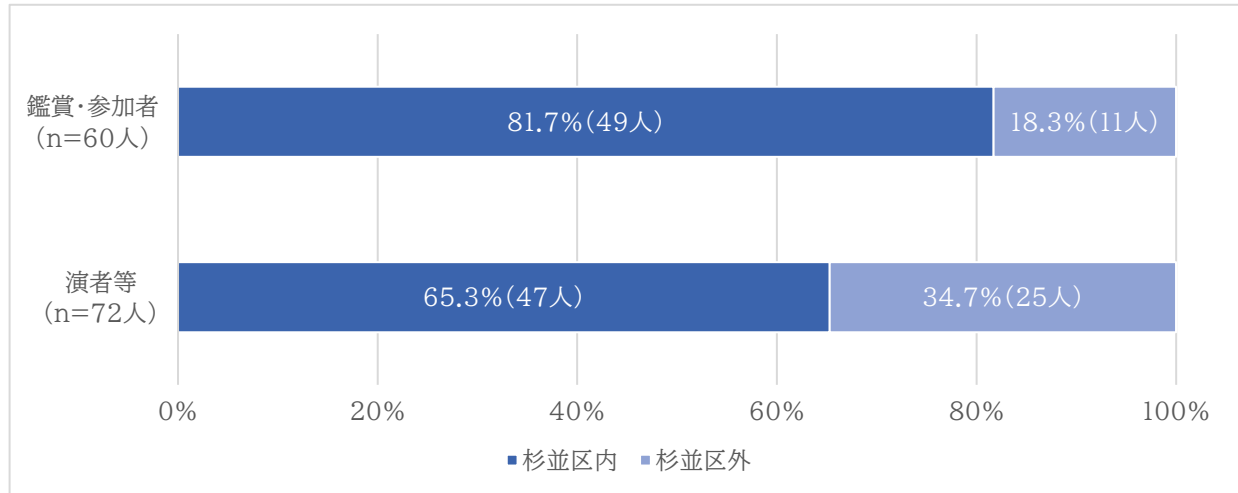
【図表4-89 利用者調査(鑑賞・参加者/演者等)の回答者の年齢構成(利用者調査)】



(3)利用者調査回答者の居住地について(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4-90)。

【図表4-90 利用者(鑑賞・参加者/演者等)の居住地(利用者調査)】



3-5-2 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

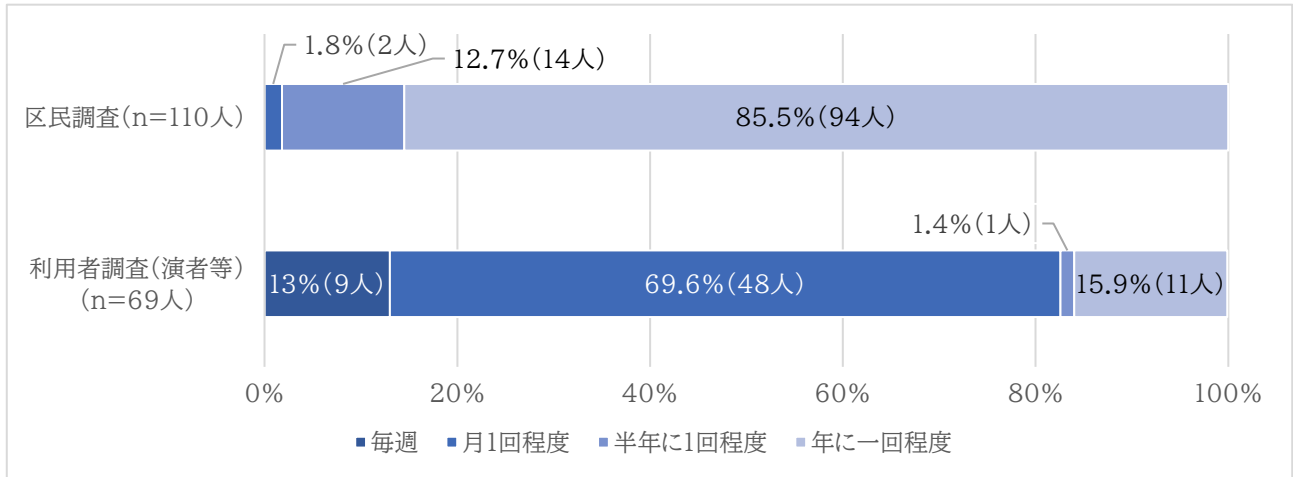
「年に1回程度」と回答した割合が最も多く、85.5%を占めている(図表4-91)。利用頻度を年齢別に見てみたところ、すべての年代において、「年に1回」と回答した人の割合が7割を超えており、10代、20代は全員が「年に1回」と回答していた(図表4-92)。これは、単発での演劇鑑賞等の来館者が多いためと考えられる。

② 利用者調査

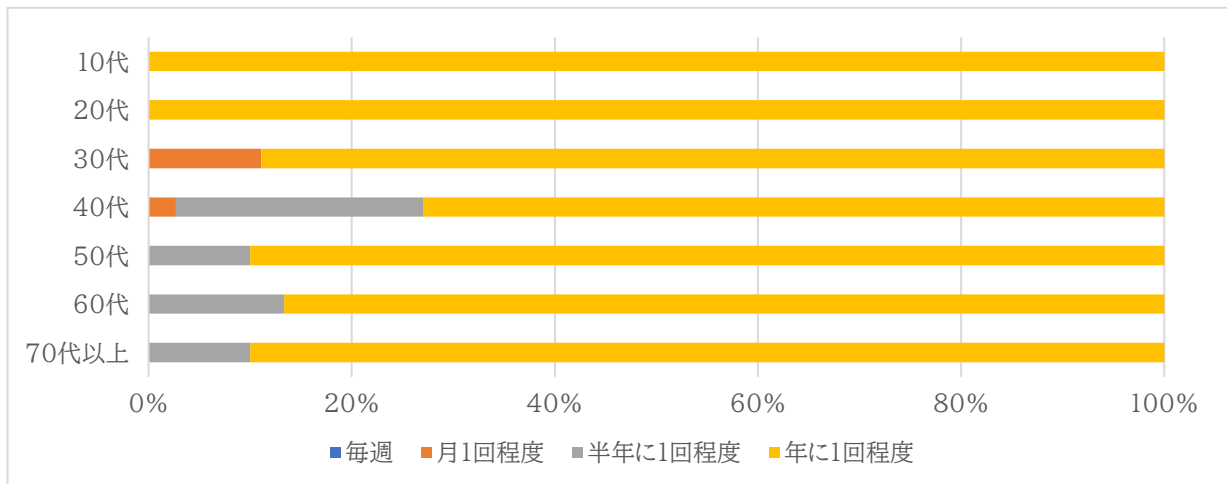
利用者調査(演者等)における利用頻度は、「月に1回程度」が最も多く、69.6%であり、次いで「毎週」が13%となっている(図表4-91)。利用頻度を年齢別に見てみると、10代から60代までは、どの年代も「月1回程度」と回答する人が多く、40代・50代・60代にはそれぞれ毎週利用している人が一定数いることが分かった(図表4-93)。

なお、利用者調査(鑑賞・参加者)については、単発で演劇の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。

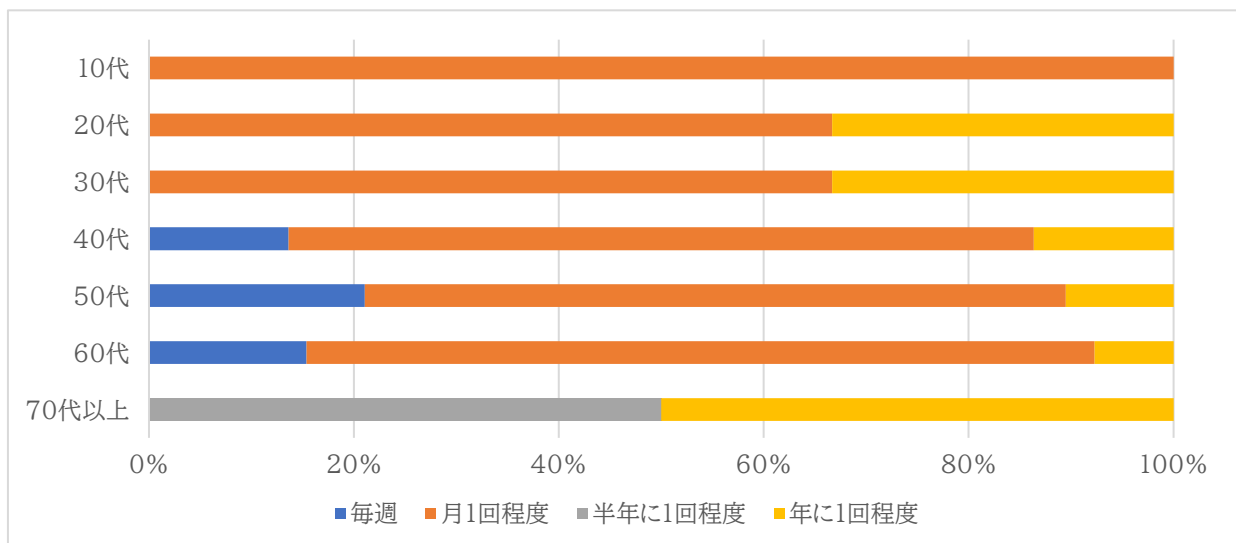
【図表4-91 施設の利用頻度(区民調査・利用者調査(演者等))】



【図表4-92 年齢と施設の利用頻度の関係(区民調査)】



【図表4-93 年齢と施設の利用頻度の関係(利用者調査(演者等))】



(2)施設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4-94)。「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(図表4-97)。「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)については、来館した理由を尋ねた。その結果、「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4-95)。

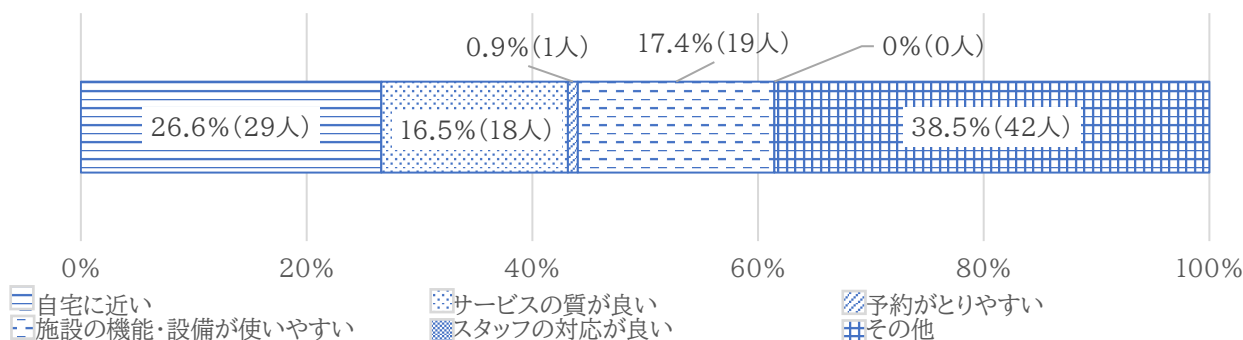
利用者調査(演者等)については、利用している理由について尋ねた。その結果、「施設の機能・設備が使いやすい」が25.5%と最も多く、次いで、「交通の便が良い」が17.5%が多かった。また、「その他」の自由記述欄には、「阿波踊りの練習ができるため」という意見が多かった(図表4-97)。

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4-94 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

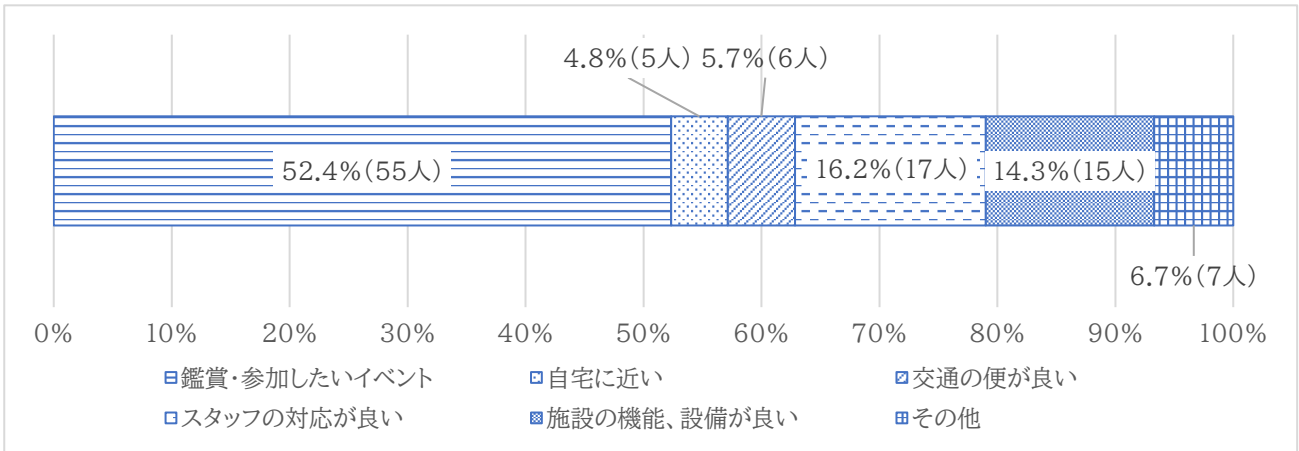
(n=109人)



【図表4-95 施設に来館する理由(利用者調査(鑑賞・参加者))】

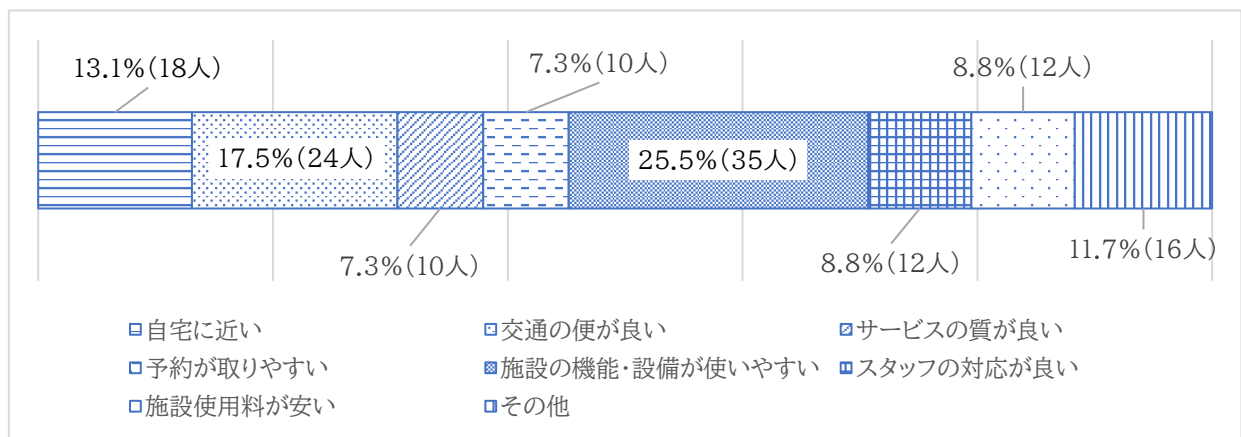
※複数選択可

指定管理施設(n=105 人)



【図表4-96 施設を利用する理由(利用者調査(演者等))】

※複数選択可



【図表 4-97 施設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】
(主な意見を抜粋)

<区民調査>

イベントへの参加(同様の意見 25 件) / カフェの利用(同様の意見 2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(同様の意見 11 件) / 有名だから など

(3)施設の満足度(区民調査、利用者調査)

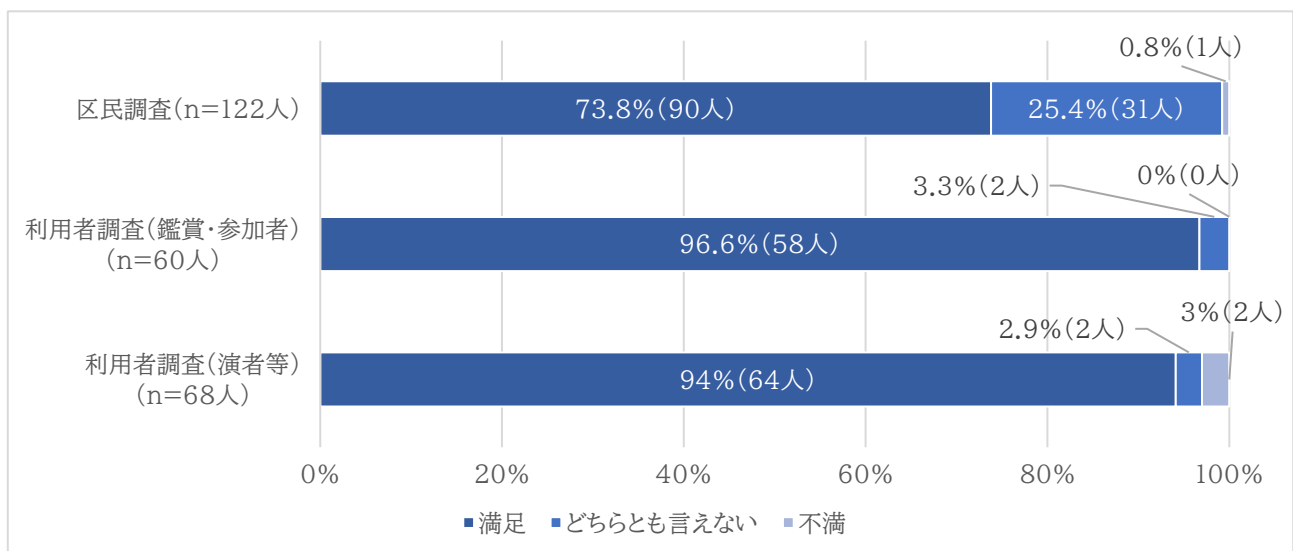
① 区民調査

「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」、「施設が綺麗」、などの意見が多く挙げられた(図表4-98)(図表4-99)。利用頻度別に施設の満足度の回答割合を比較すると、全体の傾向としては、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4-100)。

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 4-98)。利用者調査(演者等)については、利用頻度別に施設の満足度を見ると、利用頻度が「月1回程度」、「年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4-101)。

【図表4-98 施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表4-99 施設の満足度の理由(区民調査)】(主な意見を抜粋)

○ 「満足」の理由

<指定管理施設>

イベントの満足度が高い(同様の意見 21 件)／ 施設が綺麗(同様の意見 18 件)
 雰囲気が良い(同様の意見 5件)／ 駅からのアクセスが良い(同様の意見 3件)など

○ 「どちらとも言えない」の理由

<指定管理施設>

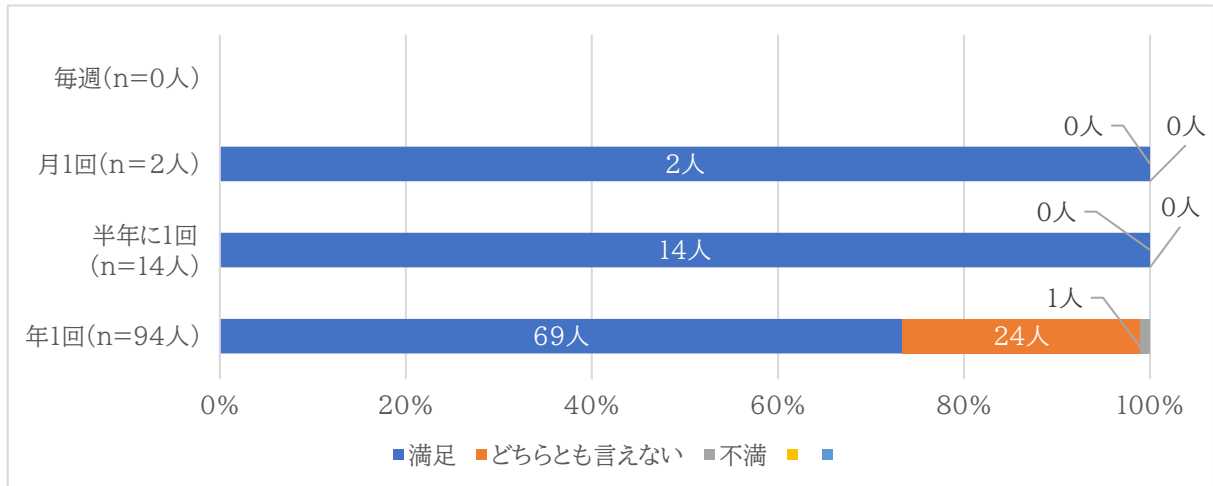
一度しか利用したことがない(同様の意見 3件)／ 演劇の内容による など

○ 「不満」の理由

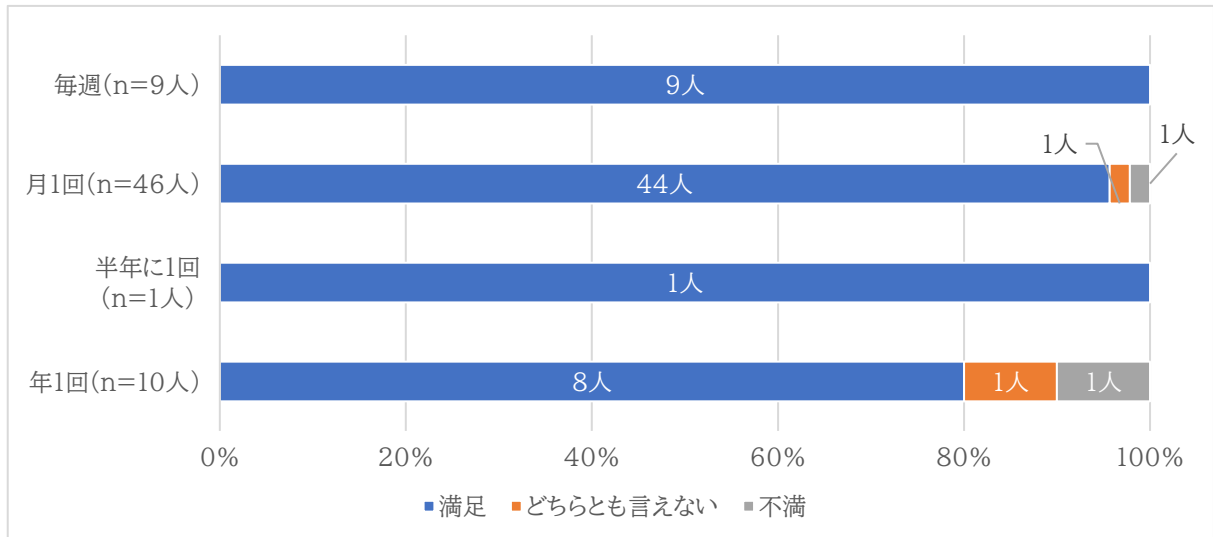
<指定管理施設>

演目への不満 など

【図表4-100 施設の満足度と利用頻度の関係(区民調査)】



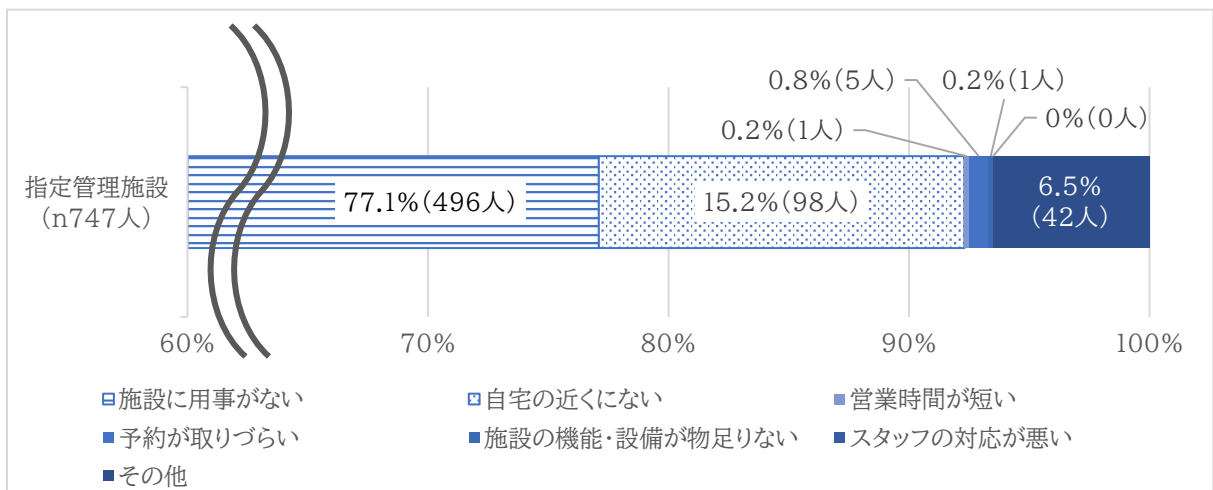
【図表4-101 施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査(演者等))】



(4) 施設を利用しない理由(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4-102)。また、「その他」と回答した人の自由記入欄には、「何をする施設かわからない」、「存在を知らなかった」、「利用したいが機会がない」といった記載があった(図表4-103)。

【図表4-102 施設を利用しない理由(区民調査)】



【図表4-103 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)】

(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

何をするとところかわからない(同様の意見 24 件)／利用の機会がない(同様の意見9件)
興味がない(同様の意見2件)／時間がない など

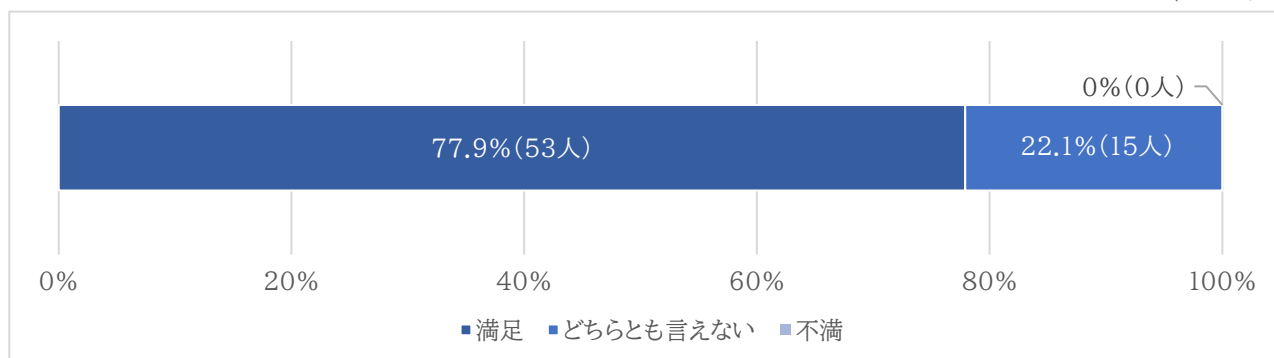
(5) 指定管理者独自の取組の満足度(利用者調査)

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舞台に関するアドバイス、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%、「どちらとも言えない」と回答した人は 22.1%であり、「不満」と回答した人はいなかった(図表 4-104)。

この結果から、指定管理者の専門性を十分に生かした独自の取組に対する満足度が高いことが分かった。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、そうした方々には施設見学会等の機会が必要ではないから、と言った理由が考えられる。

【図表4-104 指定管理者の独自の取組の満足度(利用者調査)】

(n=68人)

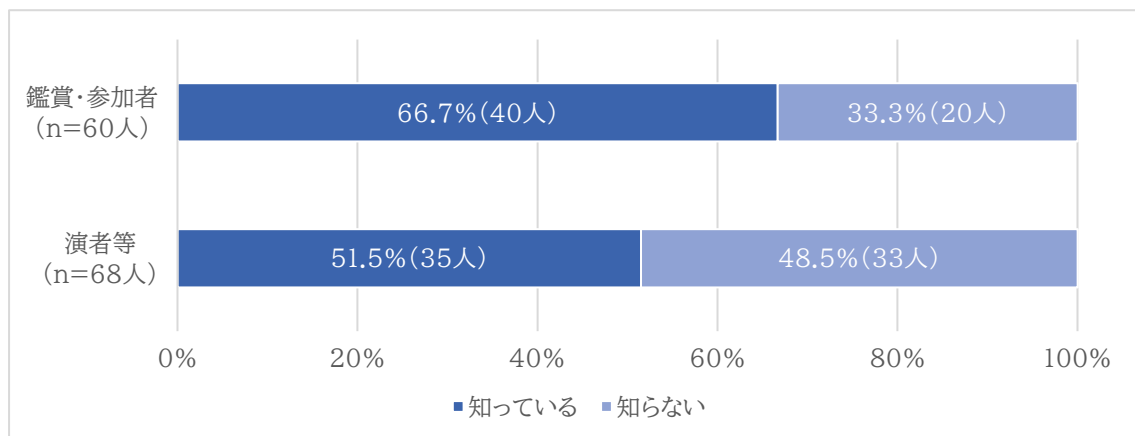


(6)利用している施設に指定管理者制度が導入されていることを知っていたか(利用者調査)

利用者調査(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4-105)。

普段から活動の場として施設を利用している利用者よりも、鑑賞等のために来館した人の方が指定管理者制度を導入していると知っている割合が高いのは、有名な芸術監督がついているなど、区の運営とは異なる特色を持った取組を行っていることが広く周知されているから等の理由が考えられる？

【図表4-105 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)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)

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(図表4-106)。

【図表4-106 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>

イベントの充実(同様の意見 15 件)、設備の整備・拡充(同様の意見 10 件)、
広報活動に注力する(同様の意見 9件)、シッターサービス、スマホ用に HP 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、劇団を持ってはどうか など

<利用者調査(演者等)>

Wi-Fi 環境の整備(同様の意見8件)、飲料水の提供(同様の意見4件)、
駐車場の拡充・発声室の完備など設備整備 など

3-5-3 施設の分析結果

- (1) 演劇公演の鑑賞やイベントへの参加、阿波踊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) イベントやカフェ、舞台に関するアドバイスなど、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わ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、改善点の中には、広報活動に注力した方が良いとの意見も多く挙がっていた。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魅力ある取組に触れる機会をつくる必要がある。

3-6 公園

調査の対象とした指定管理施設(3施設)と、指定管理以外の施設は以下のとおりである。

指定管理施設	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	井草森公園、下高井戸おおぞら公園、桃井はらっぱ公園、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 等の 331 施設

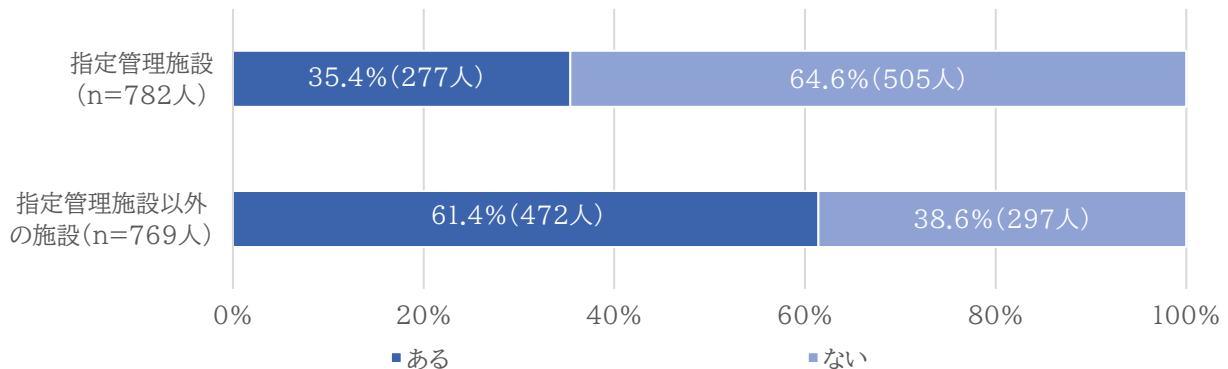
3-6-1 回答者の基本情報

(1)公園の利用の有無(区民調査)

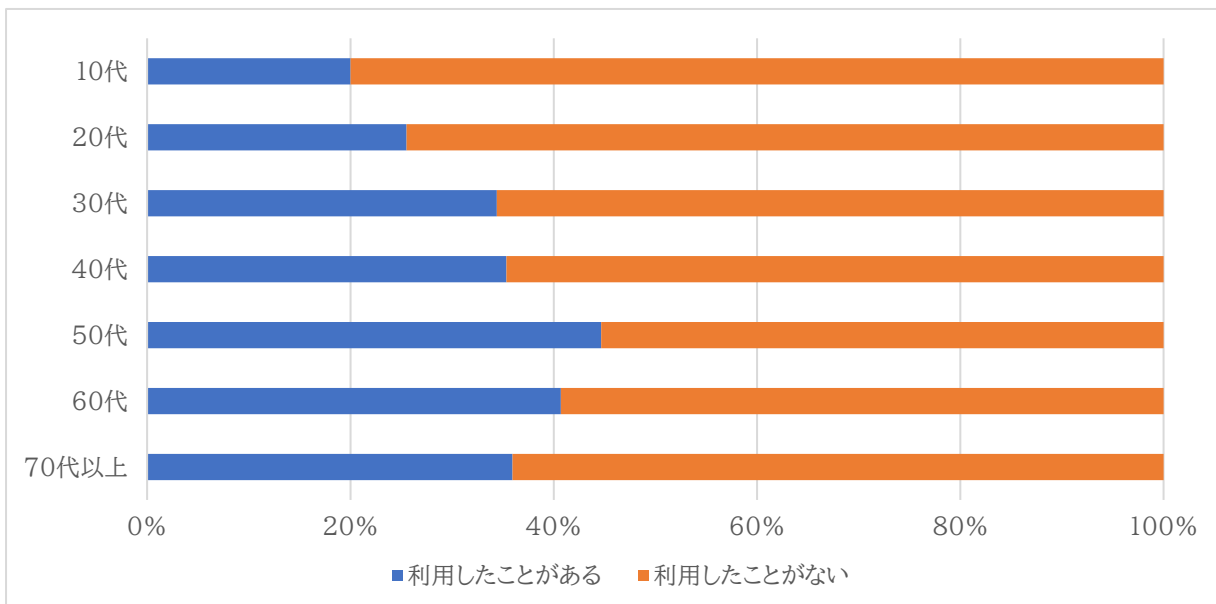
区民調査から、指定管理施設を利用したことがある割合は 35.4%、指定管理施設以外の施設を利用したことがある割合は 61.4%であり、指定管理施設以外の方が 26 ポイント高かった(図表4-107)。これは、設置する施設数の差(指定管理施設:3施設、指定管理者以外の施設:331 施設)によるものと考えられる。

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 代が低いことがわかった(図表4-108)(図表4-109)。30 代以上は子どもとの利用や健康づくり等の目的も含めた散歩等で 10 代、20 代よりも利用の機会が増えていると推察される。

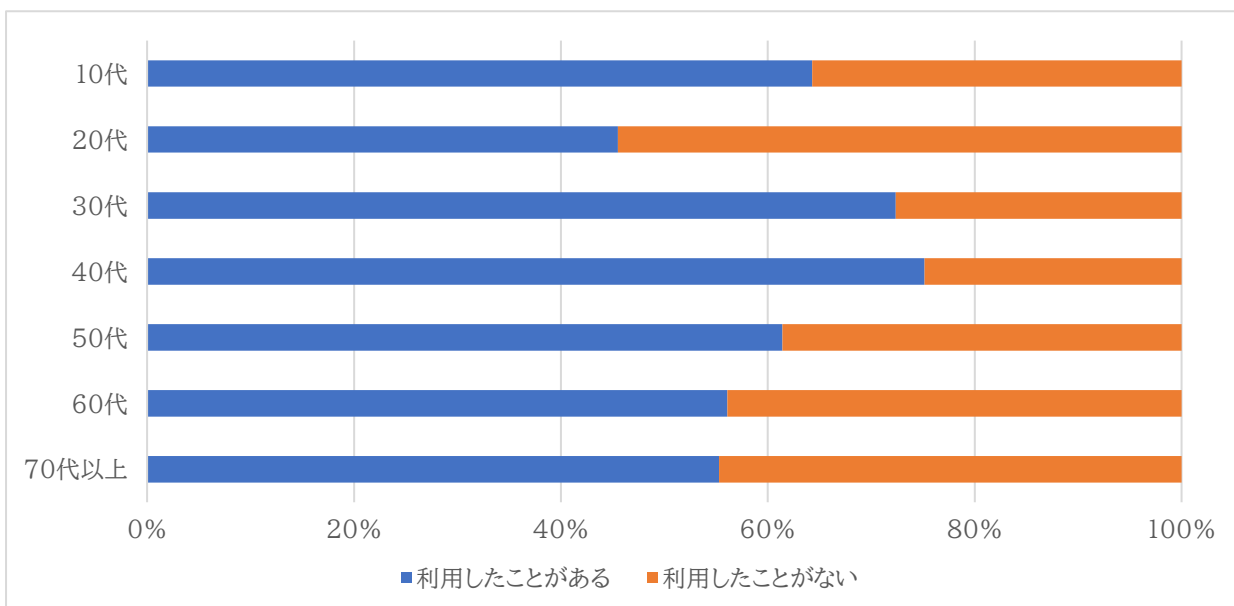
【図表4-107 公園の利用の有無(区民調査)】



【図表4-108 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4-109 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)】

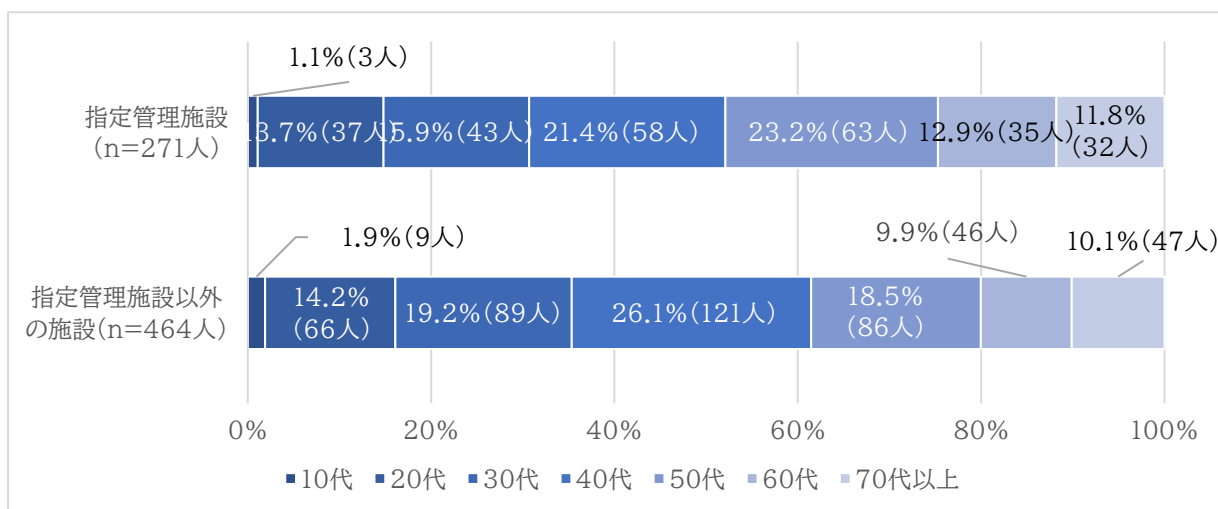


(2) 回答者の年齢について(区民調査・利用者調査)

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 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4-110)。

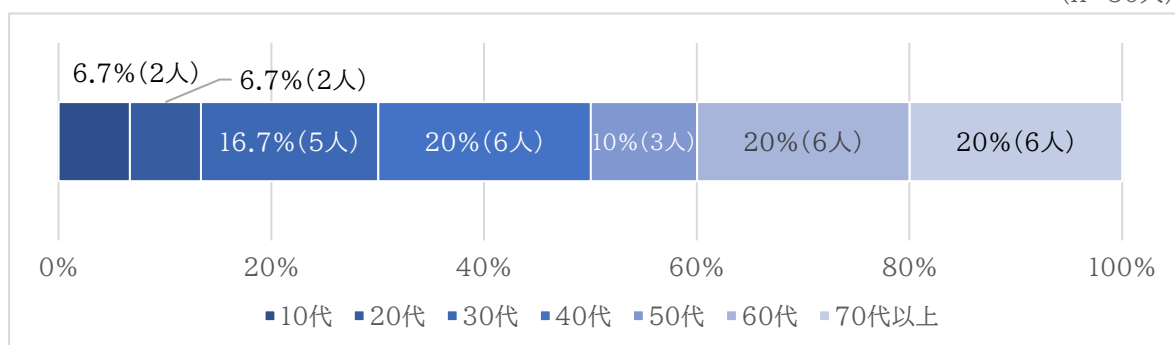
利用者調査に回答したのは、40 代、60 代、70 代以上の方が 20%と最も多い。また、10 代、20 代は 6.7%と最も低くなっている(図表4-111)。なお、利用者調査については、指定管理者制度を導入している公園3施設のうち、最も大きく区内唯一の日本庭園である「大田黒公園」を利用した方を対象に調査した。

【図表 4-110 区民調査で講演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4-111 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=30人)

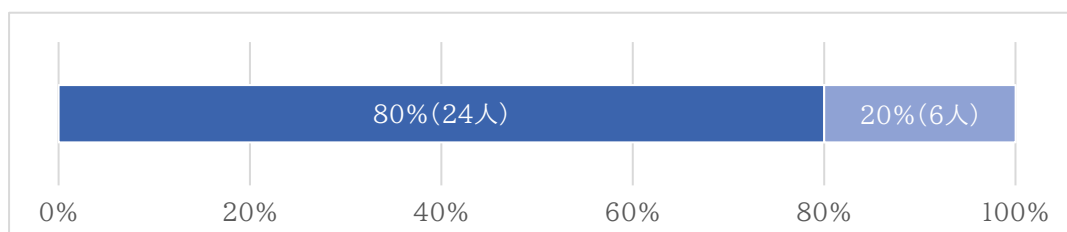


(3) 利用者調査回答者の居住地について(利用者調査)

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 80%、区外に居住している人の割合は 20%であった。(図表4-112)。

【図表4-112 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

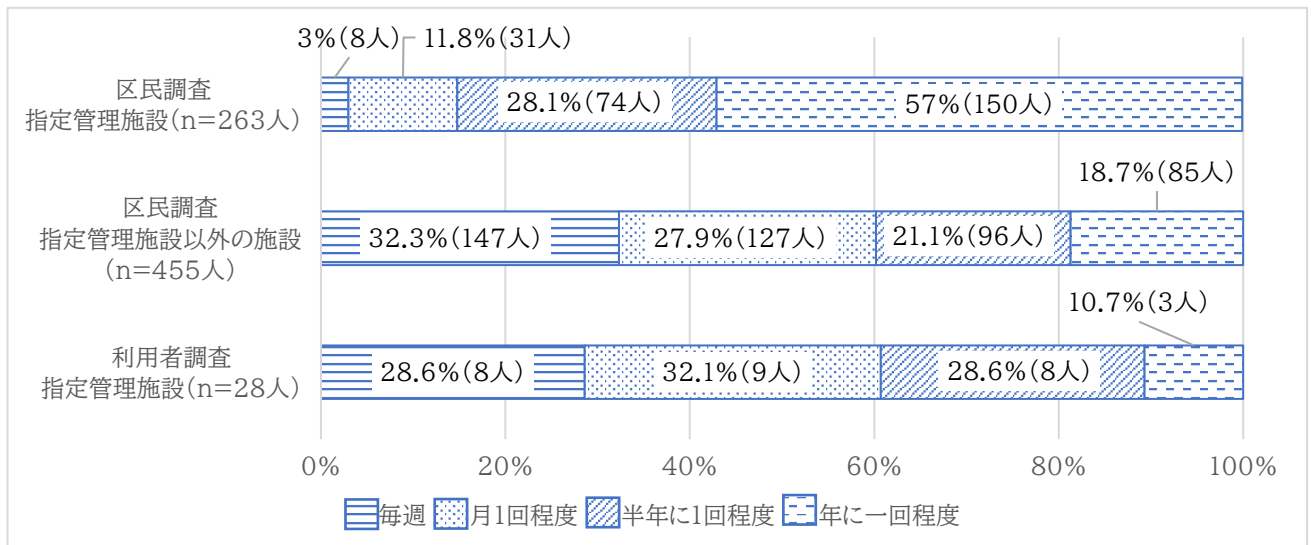
指定管理施設の利用頻度は「年に1回程度」の割合が最も多く、約6割を占めているが、指定管理施設以外の施設は、「毎週」と回答した人が 32.3%と最も多く、「年に1回程度」と回答した人が 18.7%と最も少なかった(図表4-113)。

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代の子育て世代と70代以上の世代について、2割ほど「毎週」または「月1回程度」と回答している。その他はほとんどが「年に1回程度」または「半年に1回程度」である(図表4-114)。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1回程度」と回答する人が半数を超えていた(図表4-115)。

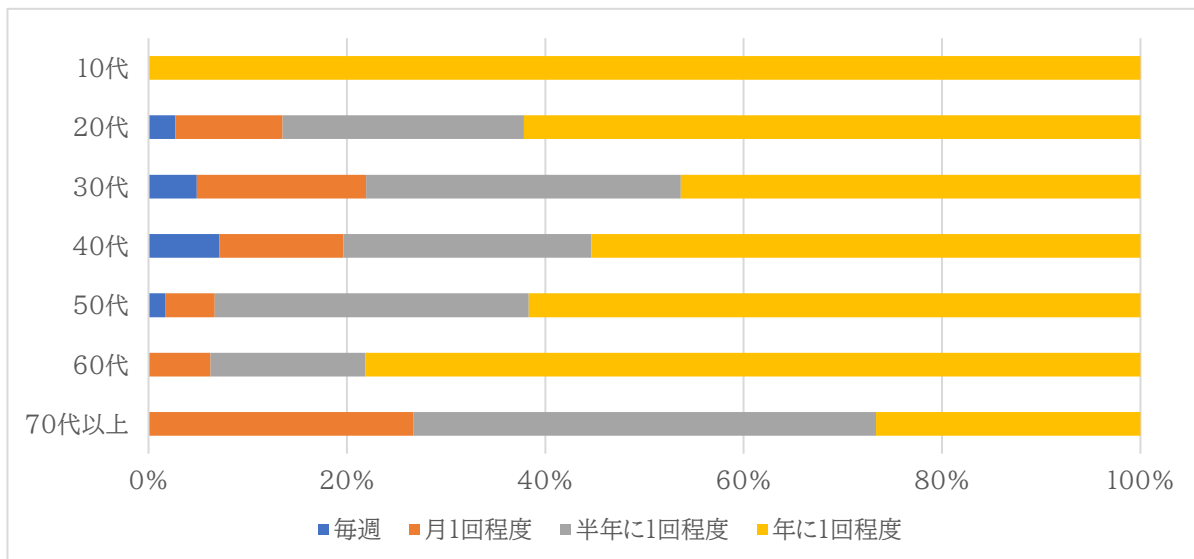
② 利用者調査

「月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4-113)。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4-116)。

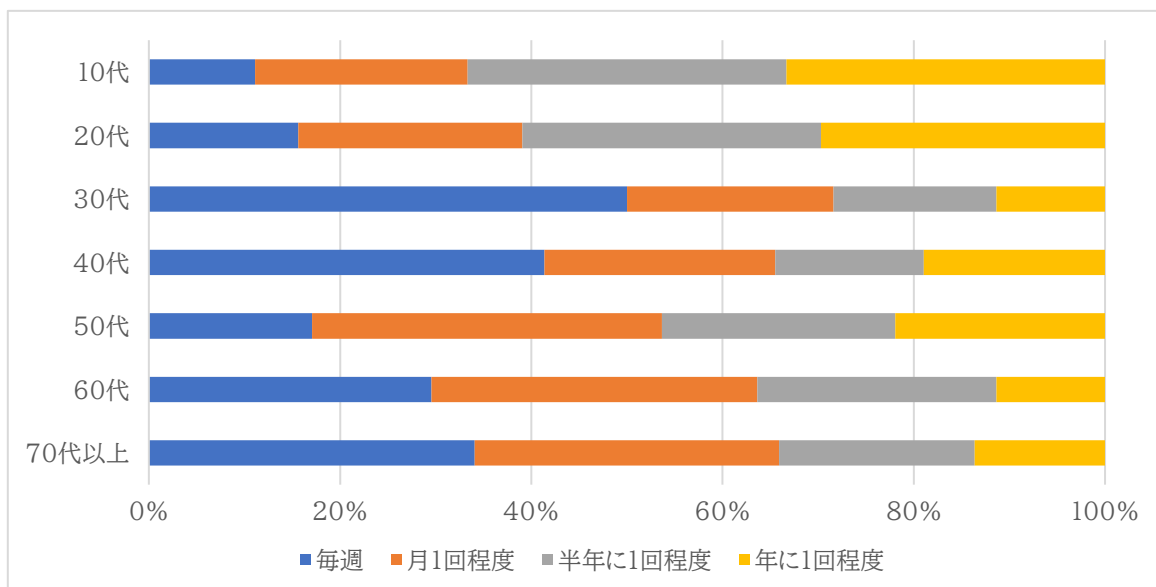
【図表4-113 公園の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



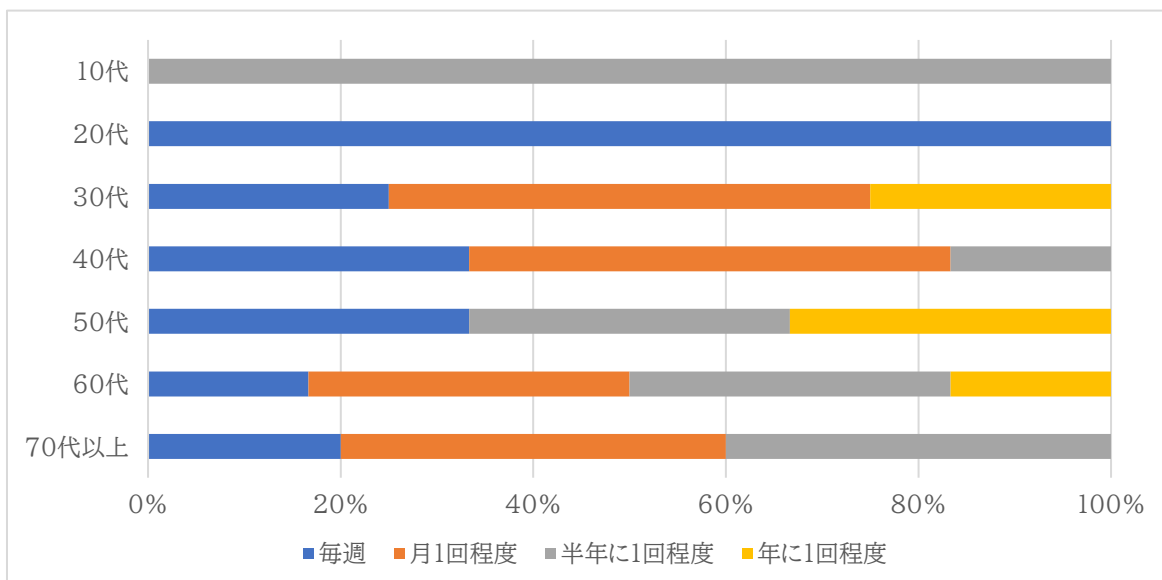
【図表4-114 年齢と公園の利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



【図表4-115 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4-116 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4-117)。「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(図表4-119)。

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4-117)。

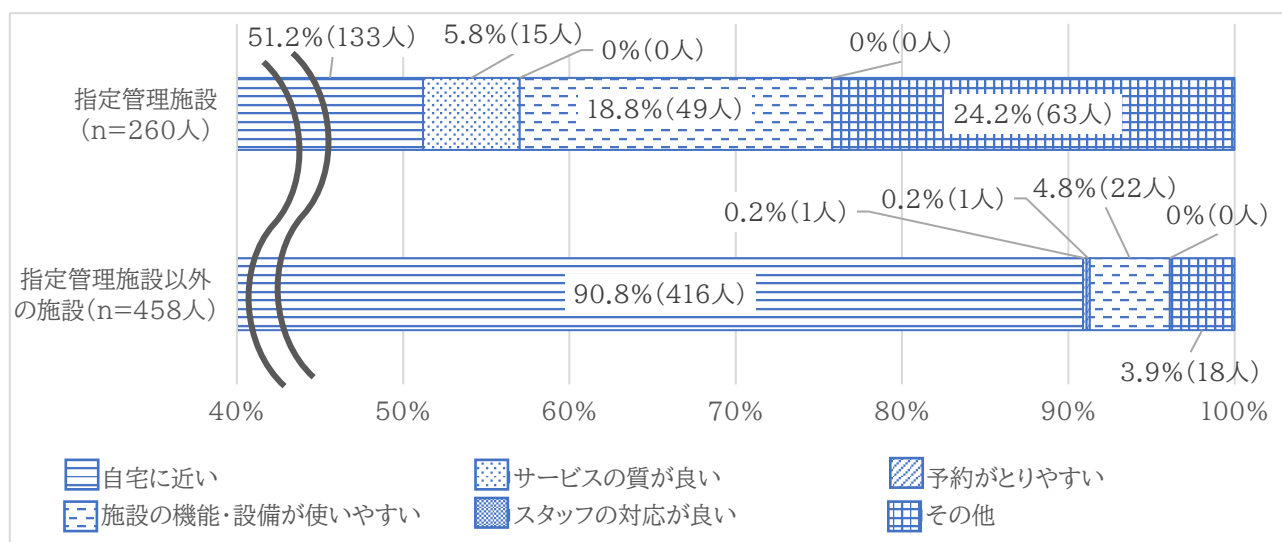
② 利用者調査

「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4-118)。

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わかった。

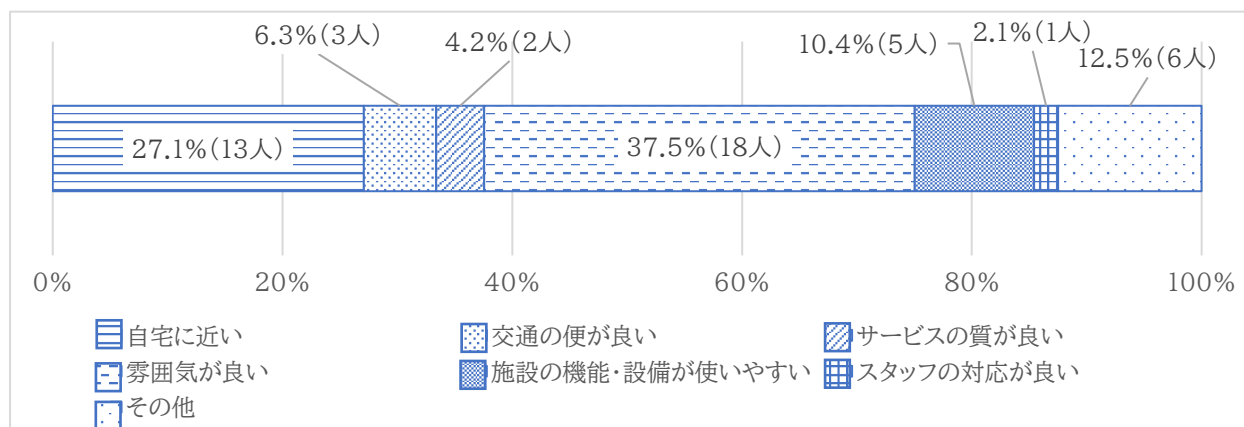
【図表4-117 公園を利用する際に重視する点(区民調査)】

※最もあてはまるものを選択



【図表4-118 公園を利用する際に重視する点(利用者調査)】

※複数選択可 指定管理施設(n=48人)



【図表4-119 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】
(主な意見を抜粋)

<区民調査・指定管理施設>

景観が綺麗・紅葉が美しい(同様の意見 22 件) / 散歩コースのため(同様の意見 7件)
ライトアップ・イベントへの参加(同様の意見 6件) など

<区民調査・指定管理施設以外の施設>

景観が綺麗(同様の意見 3件) / 通りがかりにあった(同様の意見 2件)
散歩コースのため(同様の意見 5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

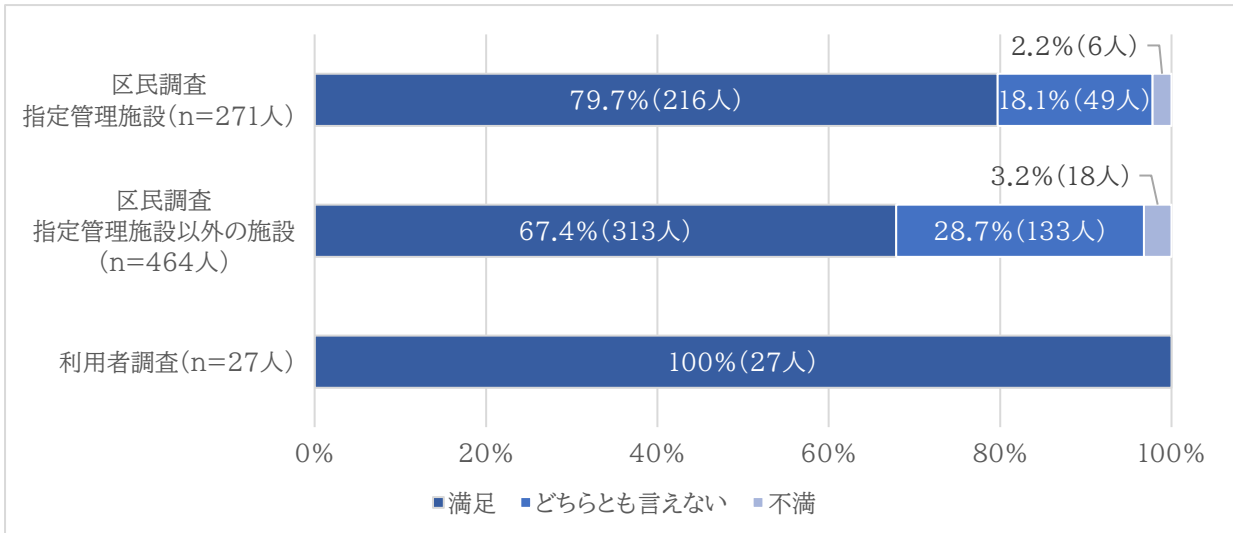
指定管理施設における「満足」の割合は約8割で、その理由として、「公園が整備されている」、「景観が綺麗」などの意見が多く挙がった。利用頻度別に満足度を見てみると、「毎週」と回答した人はすべて「満足」としており、「年1回程度」と回答した人は他の回答に比べやや満足度が低い(図表 4-120)(図表4-123)

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4-120)。「満足」と回答した人の理由としては「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」と回答した人の理由としては「トイレが使いにくい」、「イベントが有料だから」等があった(図表4-122)。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、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4-124)。

② 利用者調査

全員が「満足」と回答した。

【図表4-120 公園施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表4-121 公園の満足度の理由(区民調査)】(主な意見を抜粋)

○ 満足の理由

<指定管理施設>

整備されている(同様の意見 28 件) / 景観が綺麗(同様の意見 22 件)
 イベントがあるため(同様の意見 8件) など

<指定管理施設以外の施設>

整備されている(同様の意見 31 件) / 広い(同様の意見 22 件)
 自宅から近い(同様の意見 14 件) / 景観が綺麗(同様の意見 10 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(同様の意見 2件) / イベントが有料だから(同様の意見 2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(同様の意見 8件) / 遊具が少ない(同様の意見 4件)
 狭い(同様の意見 2件) など

○ 「不満」の理由

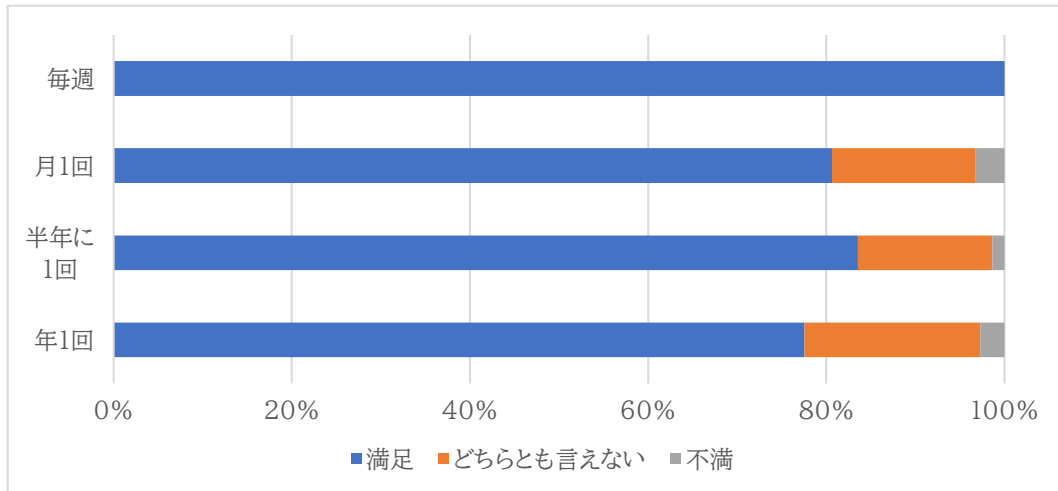
<指定管理施設>

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

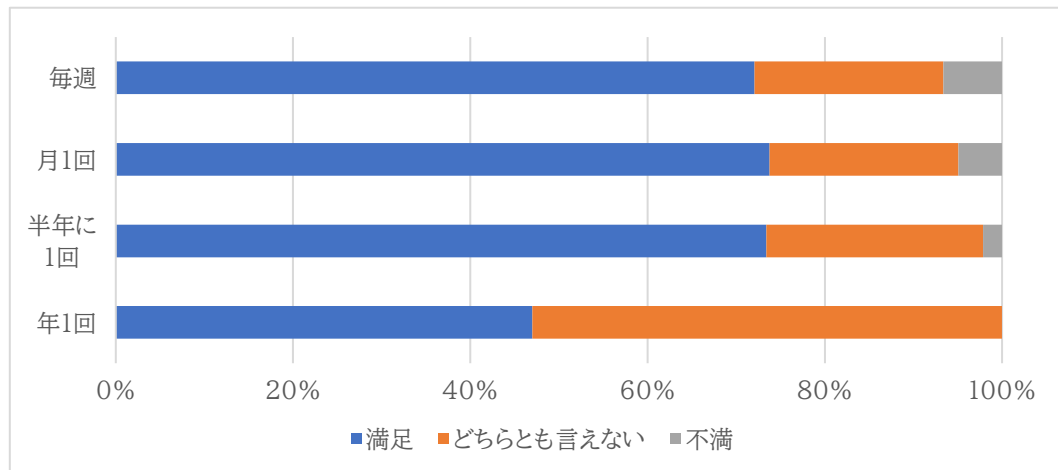
<指定管理施設以外の施設>

設備や手入れが不十分(同様の意見 11 件) / ボールが使えない など

【図表4-123 公園の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設)(区民調査)】



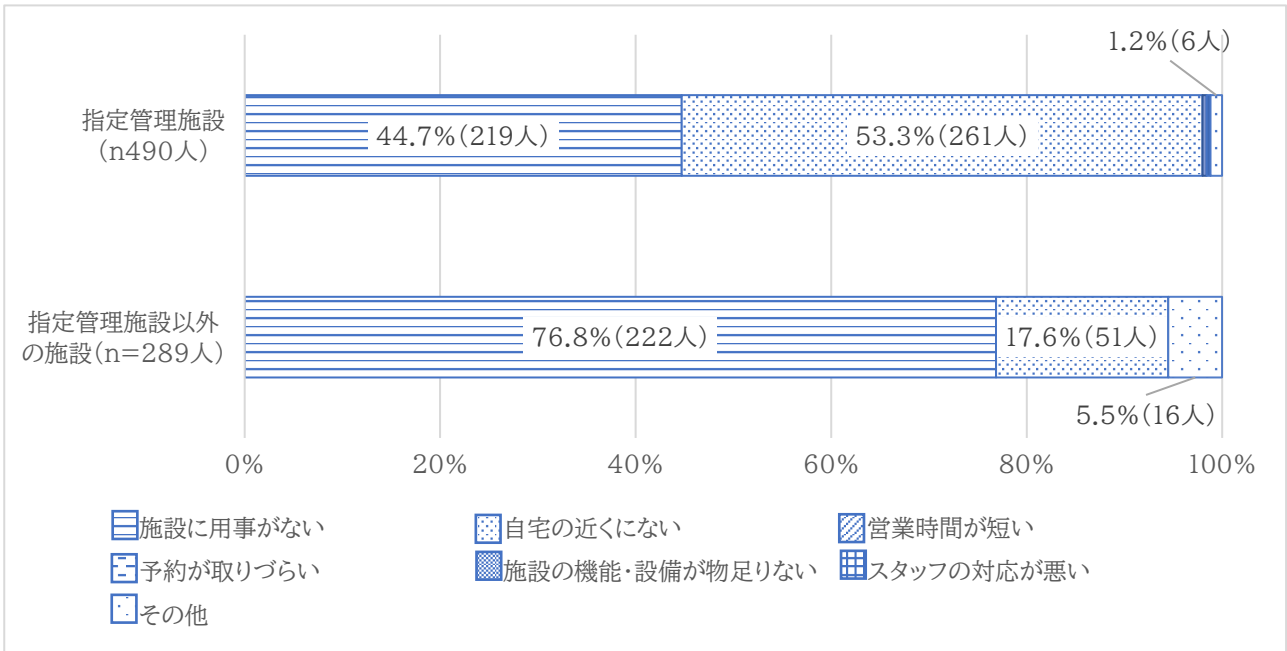
【図表4-124 公園の満足度と利用頻度の関係(指定管理施設以外)(区民調査)】



(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対し、その理由を聞いたところ、指定管理施設では、「自宅の近くでない」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「自宅の近くでない」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、「自宅の近くでない」、「施設に用事がない」が大半を占めていた(図表4-125)(図表4-126)。

【図表4-125 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%

【図表4-126 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)】

(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

< 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 >

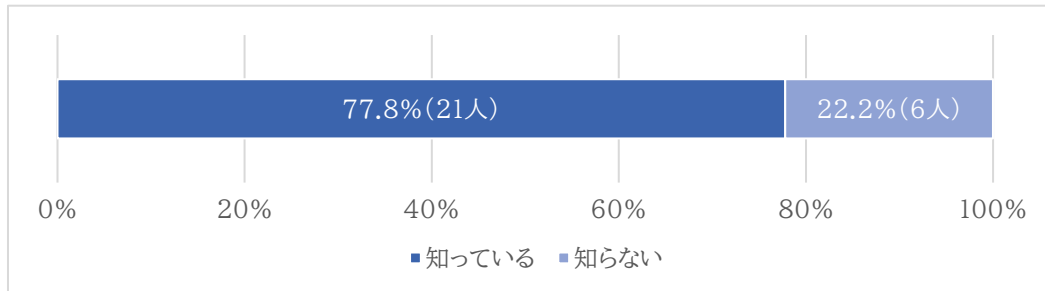
時間がない(同様の意見3件) / 大人向けではないため(同様の意見2件)

(5) 指定管理者独自の取組の利用状況等(利用者調査)

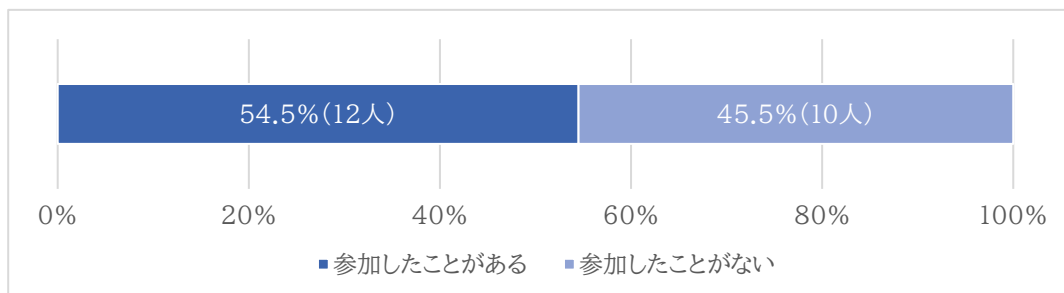
利用者調査の結果から、指定管理者が自身のノウハウを生かし、独自に行っている取組(新緑ライトアップ、お茶会、紅葉ライトアップ等)について知っている割合は 77.8%と、他施設に比べて高く、そのうち利用・参加したことがある人は 54.5%であった(図表 4-127)(図表 4-128)。

こうした取組を利用・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」と回答した(「やや満足」は「満足」に含めて集計している)。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(図表4-129)。

【図表4-127 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 4-128 指定管理者の独自の取組の利用割合(利用者調査)】 (n=22人)



【図表 4-129 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)

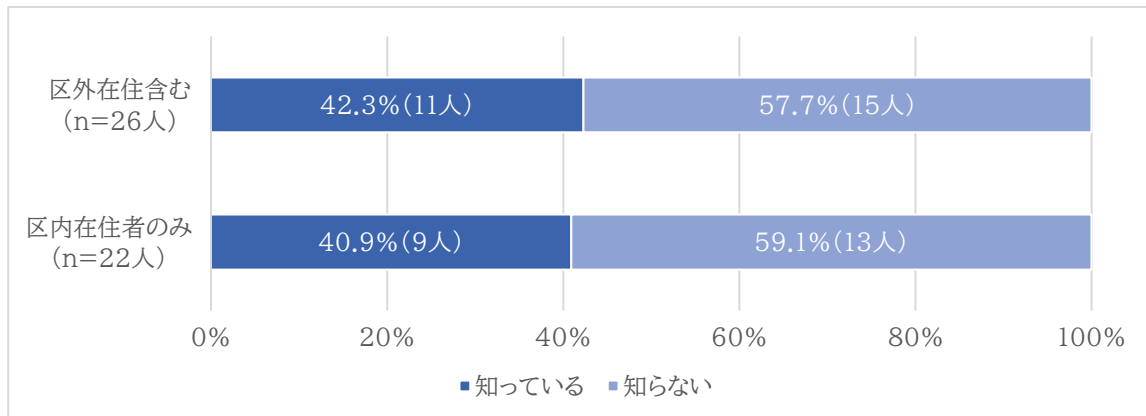
行事と予定が合わなかった / 時間がない / 情報が入ってこない
知らなかった(同様の意見 3件) / 参加したいと思える講座がなかった など

(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 4-130)。

【図表 4-130 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、ボール遊びのできるスペース、大人の健康増進に繋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。

【図表 4-131 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>

清潔なトイレ(同様の意見 32 件)、年代問わず使える遊具(同様の意見 22 件)、ボールで遊べる(同様の意見 15 件)、カフェ・休憩スペース(同様の意見 10 件)、ベンチ(同様の意見 10 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(同様の意見2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。

指定管理者制度導入施設においては、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などにより、さらに利用が増え、区民サービスの向上につながると考えられる。

3-7 高齢者活動支援センター

高齢者活動支援センターは、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、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。

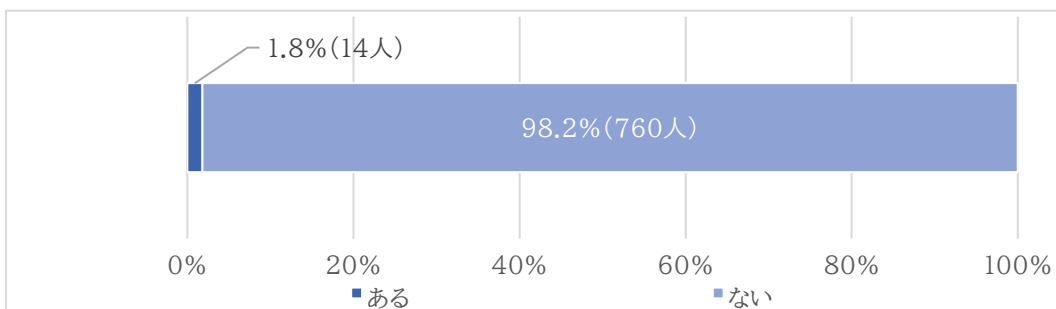
3-7-1 回答者の基本情報

(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 4-132)。

【図表 4-132 施設の利用の有無(区民調査)】

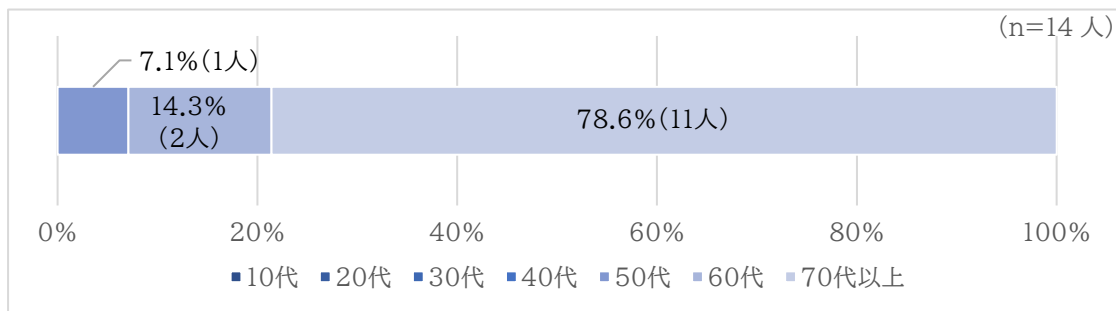
(n=774人)



(2)回答者の年齢について(区民調査)

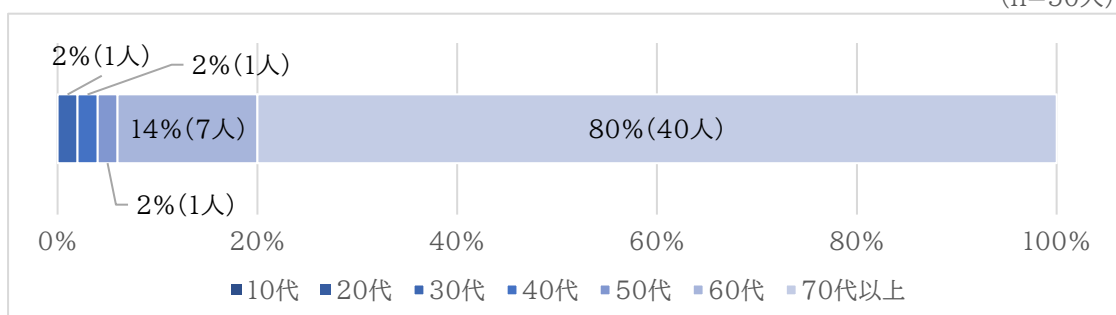
区民調査において高齢者活動支援センターを利用したことがあると回答した人の年齢は、70代以上が76.8%で最も多く、施設の対象年齢の60代以上は91.1%となっている(図表 4-133)。利用者調査も同様の傾向であり、70代以上が80%、60代以上でみると94%であった(図表 4-134)。

【図表 4-133 区民調査で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)】



図表 4-134 利用者調査の回答者の年齢構成(利用者調査)】

(n=50人)

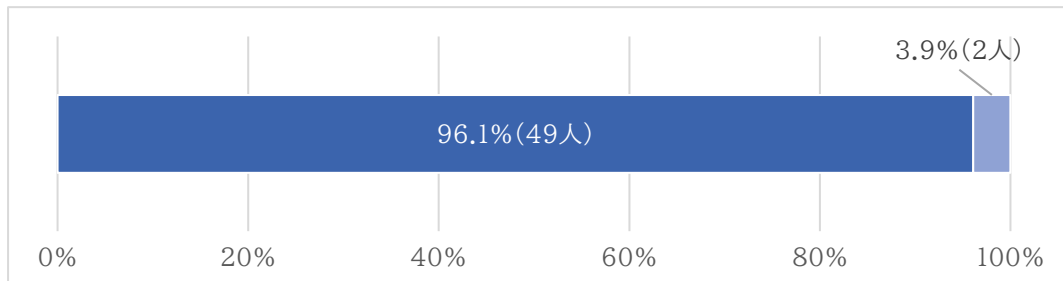


(3)利用者調査回答者の居住地について(利用者調査)

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96.1%、区外に居住している人の割合は3.9%であった(図表4-135)。

【図表4-135 施設利用者の居住地(利用者調査)】

(n=50人)



3-7-2 施設の利用状況

(1)利用頻度(区民調査、利用者調査)

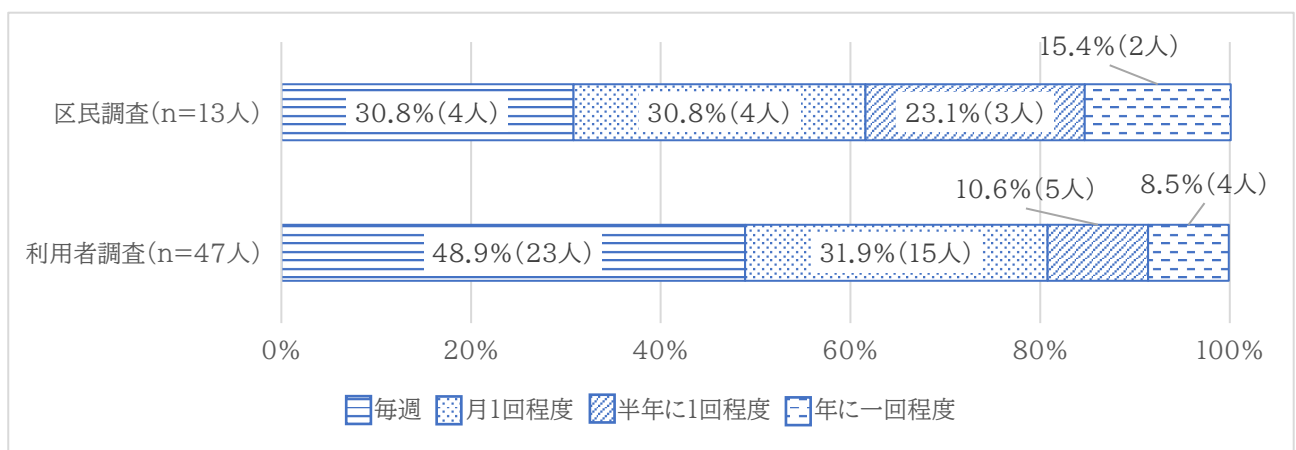
① 区民調査

施設の利用頻度を「毎週」、「月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4-136)。

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1回程度」が31.9%であった(図表4-136)。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4-136 施設の利用頻度(区民調査・利用者調査)】



(2)施設を利用する際に重視する点(区民調査)

① 区民調査

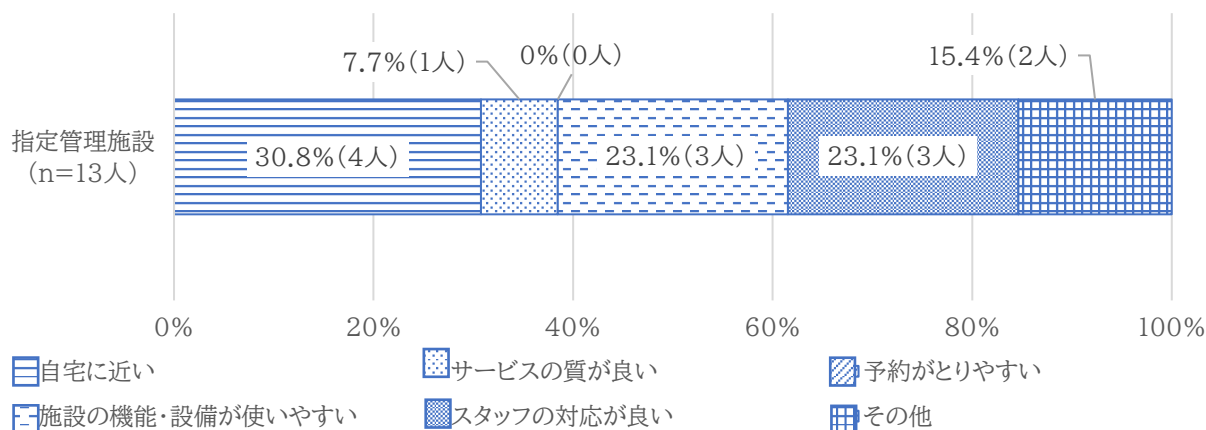
「自宅に近い」が30.8%で最も多く、次いで、「施設の機能・設備が使いやすい」、「スタッフの対応が良い」が23.1%であった(図表4-137)。

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4-138)。

【図表4-137 施設を利用する際に重視する点(区民調査)】

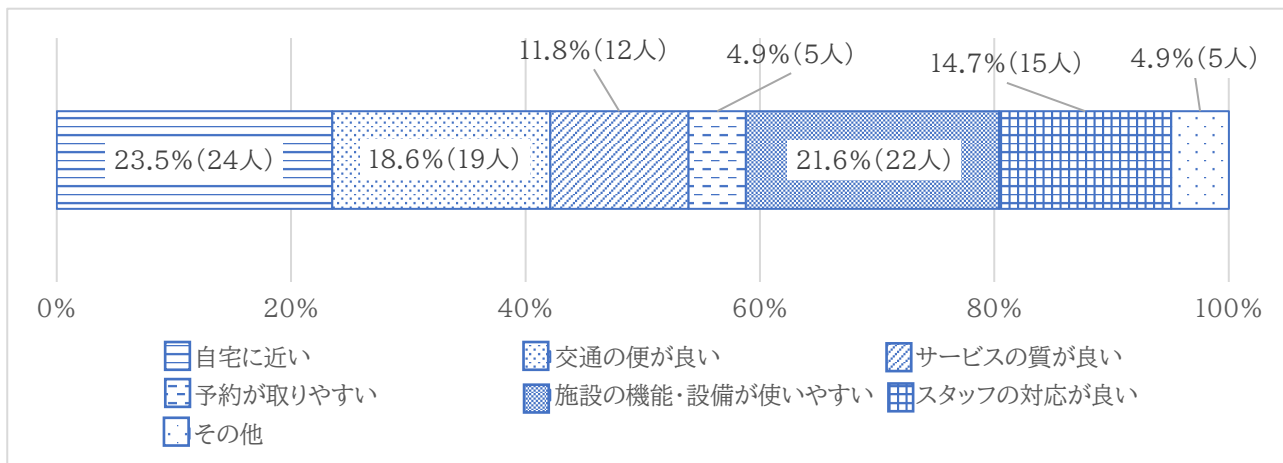
※最もあてはまると思うものを選択



【図表4-138 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)



【図表4-139 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】

(主な意見を抜粋)

<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>

グループ活動/価格(同様の意見 2件)

(3) 施設の満足度(区民調査、利用者調査)

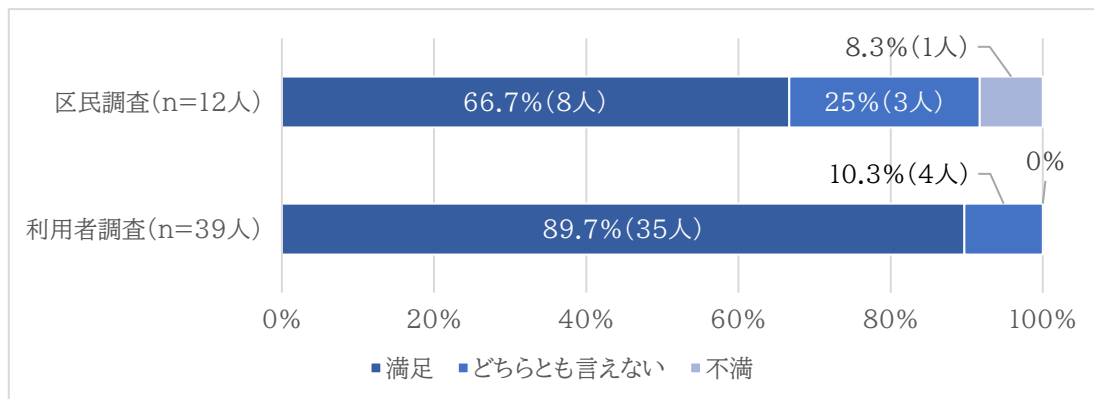
① 区民調査

施設における「満足」の割合は約7割であった(図表 4-140)。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、利用頻度が「年に1回」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 4-141)。

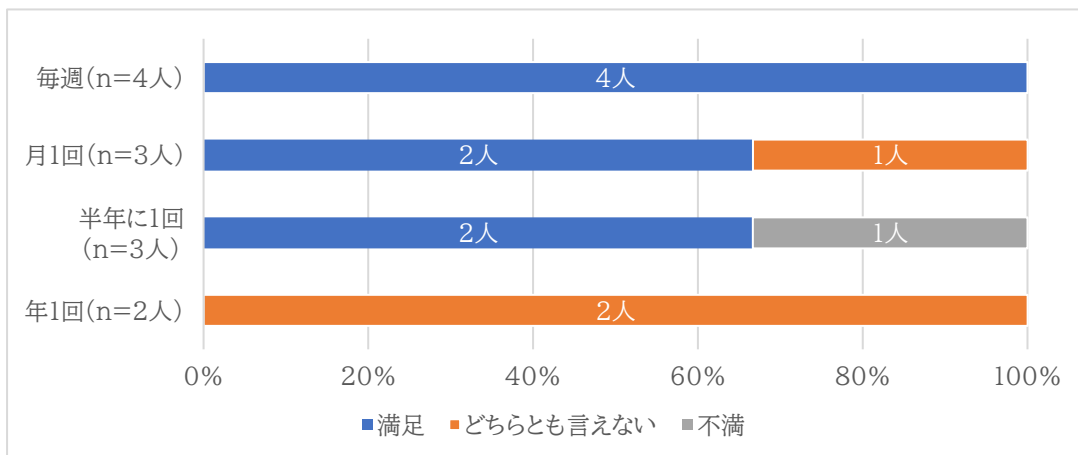
② 利用者調査

「満足」の割合は約9割であり(図表 4-140)、利用頻度別に施設の満足度を比較してみると、利用頻度を「年1回」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4-142)。

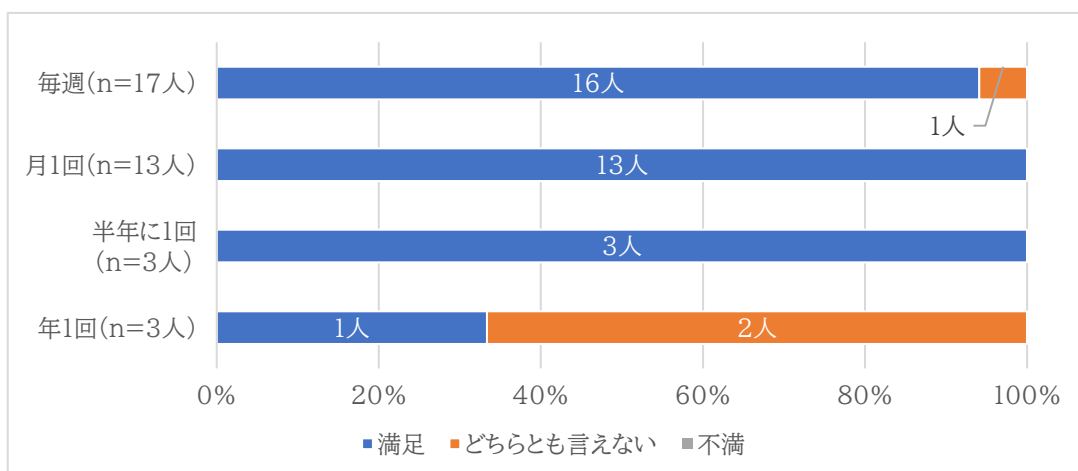
【図表 4-140 施設の満足度(区民調査、利用者調査)】



【図表 4-141 施設の満足度と利用頻度の関係(区民調査)】



【図表 4-142 施設の満足度と利用頻度の関係(利用者調査)】

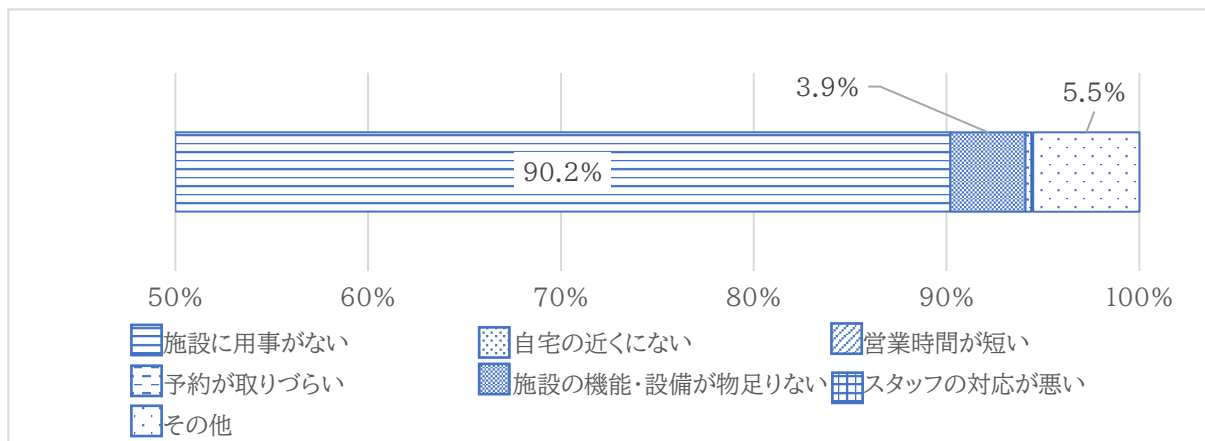


(4)施設を利用しない理由(区民調査)

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「自宅の近くにない」が3.9%であった。また、「その他」と回答した人の自由記入欄には、「存在を知らなかった」、「対象年齢ではない」といった記載があった(図表4-143)(図表4-144)。

【図表 4-143 施設を利用しない理由(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。

【図表 4-144 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)】

(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

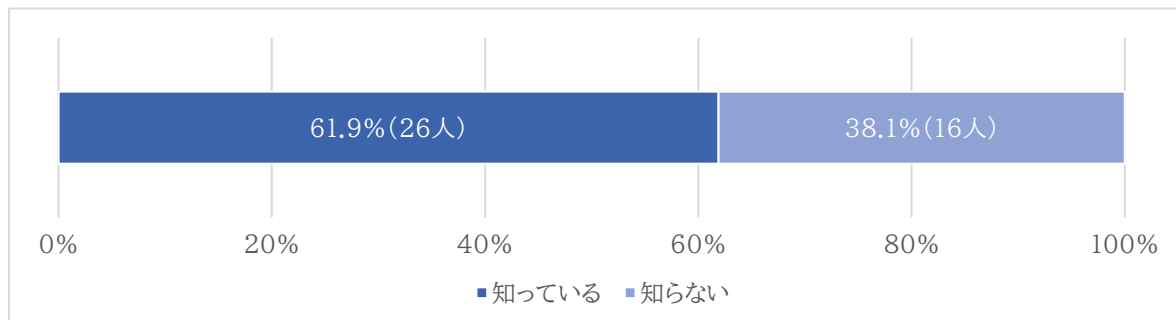
存在を知らなかった(同様の意見 16 件)／対象年齢ではない(同様の意見 13 件)
 外出が困難(同様の意見2件) など

(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、そのうち利用・参加したことがある人は62.5%であった(図表4-145)(図表4-146)。また、取組を利用・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。

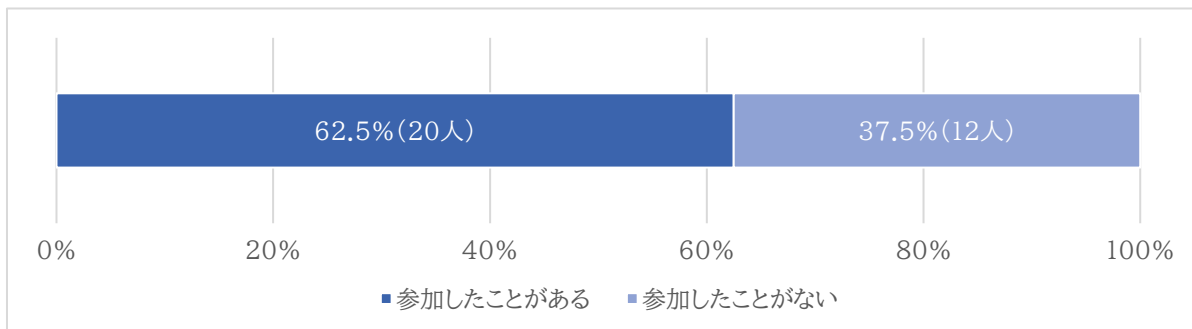
【図表 4-145 「指定管理者の独自の取組を知っているか」(利用者調査)】

(n=42人)



【図表 4-146 「指定管理者の独自の取組の利用割合」(利用者調査)】

(n=32人)



【図表 4-147 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)】

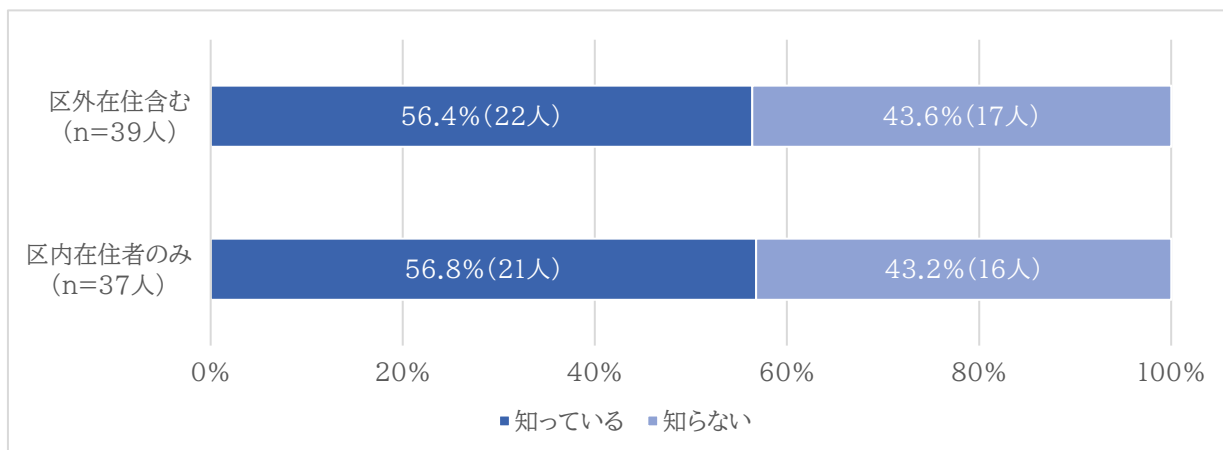
(自由記述欄より抜粋)

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)利用している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56.4%で全体の半数以上で認知されていた(図表 4-148)。

【図表 4-148 指定管理者制度導入施設か知っているか(利用者調査)】



(7)施設に「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挙がった。

【図表4-149 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>

活動内容の宣伝(同様の意見 9件)／魅力的な講座(同様の意見 6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(同様の意見 9件)／講座の数や定員の増加(同様の意見 9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、利用者調査において尋ねた利用頻度においては、8 割を超える人が利用頻度の高い「毎週」または「月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」といった意見が多く挙がっていた。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、さら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 ゆうゆう今川館

ゆうゆう今川館の指定管理者が担う業務は、清掃業務など施設の管理であり、サービスの提供などは他のゆうゆう館と同様に業務委託により実施している。そのため、ゆうゆう今川館については、区民調査において、サービスの内容ではなく、利用頻度や利用する際に重視する点など、利用状況についてのみ質問している。また、利用者調査は実施していない。

なお、ゆうゆう館は60歳以上の区民の福祉増進を目的に設置している施設であり、令和4年4月1日現在、区内に29施設設置されている。ゆうゆう今川館はその中の1施設であり、対象地域や対象者、用途が限られていることから、本調査において「利用したことのある」と回答した人が非常に少ない。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。

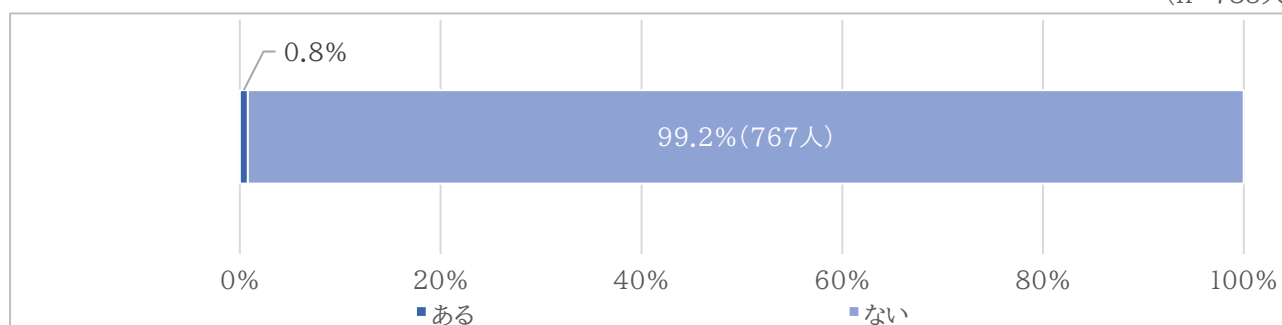
3-8-1 回答者の基本情報

(1) 施設の利用の有無(区民調査)

指定管理施設を利用したことがある割合は0.8%であり、ほとんどの区民が利用したことがないと回答した(図表4-150)。

【図表4-150 施設の利用の有無(区民調査)】

(n=783人)



(2) 回答者の年齢について(区民調査)

区民調査でゆうゆう今川館を利用したことがあると回答した人の年齢は、30代から60代がそれぞれ1人、70代以上が2人であった。

3-8-2 施設の利用状況

(1) 利用頻度(区民調査)

施設の利用頻度は、回答者5人のうち4人が「年に1回程度」、1人は「半年に1回程度」であった。

(2) 施設を利用する際に重視する点(区民調査)

施設を利用する際に重視する点は、「自宅に近い」が3人、「施設の機能・設備が使いやすい」が2人、「その他」が1人であった。

傾向とまでは言えないが、自宅に近く利用しやすいという点は、他の施設種別と同様、一定程度重視されている。

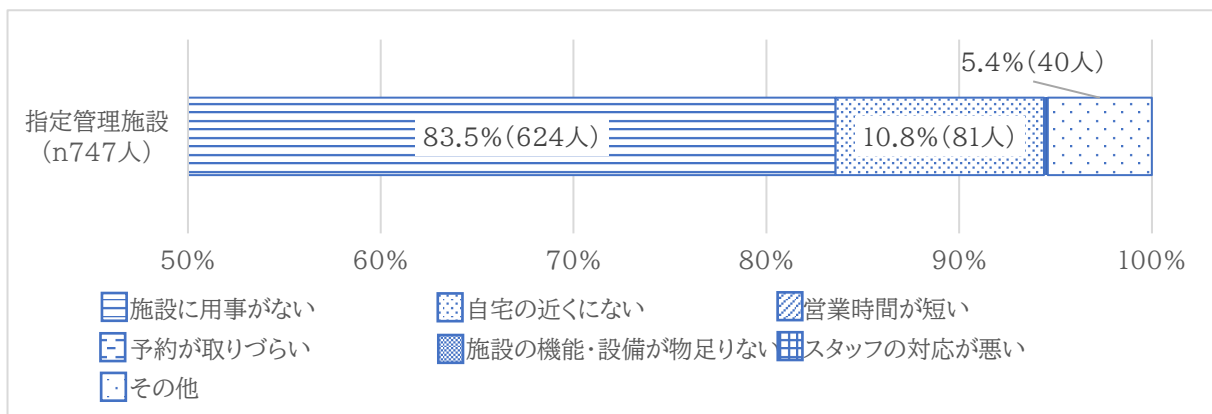
(3) ゆうゆう今川館の満足度(区民調査)

施設の満足度を尋ねたところ、「満足」が2人、「どちらとも言えない」が3人であった。

(4) 施設を利用しない理由(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に対し、その理由を尋ねたところ、「施設に用事がない」が83.5%で最も多く、次いで「自宅の近くにない」が10.8%であった。また、「その他」と回答した人の自由記入欄には、「知らなかった」という意見が非常に多かった。(図表4-151)(図表4-152)。

【図表4-151 施設を利用しない理由(区民調査)】



【図表4-152 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)】
(自由記述欄に記載のあった意見から抜粋)

存在を知らなかった(同様の意見26件) / 参加する機会がない(同様の意見3件)
利用する必要がない(同様の意見4件) など

(7) 施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査)

区民調査では、「予約方法の改善」、「空調の改善」などの意見が挙げられた。

【図表4-153 施設に「あったら良いな」と思うサービス・改善点(区民調査)】

<区民調査>

予約方法の改善(同様の意見2件)、空調の改善、障害者が利用しやすい施設の整備など

3-8-3 施設の分析結果

3-8の冒頭に記載したとおり、区民調査において、ゆうゆう今川館を利用したことがあると回答した人数が非常に少なかったため、利用者の傾向を把握するには至らなかった。

【第6章】 まとめ

今回、「指定管理者制度の活用に関する今後の方針の検討」「より良いサービスの提供に向けた検証結果の活用」を目的に、これまでにない大規模な調査を行った。

調査に当たっては、「指定管理者」「指定管理業務担当課」「無作為抽出による区民」「施設利用者」「指定管理業務を担う従事者」を対象とした調査を実施し、幅広く様々な立場の人の意見を聴取することで、運営状況や従事者の就業実態、サービスに対する考えなど、多岐に渡る実態を把握したほか、「聴くオフ・ミーティング」において、区民の生の声を聴取した。

それぞれの調査結果及び分析は第2章から第5章に述べたとおりである。これらを踏まえ、本章において、「指定管理者制度の活用に関する今後の方針」を示すと共に、「より良いサービスの提供に向けた検証結果の活用の方向性」について、示すものとする。

1 指定管理者制度の活用に関する今後の方針

(1) 指定管理者制度導入施設

令和4年4月時点で指定管理者制度を導入している施設については、すべての施設において、指定管理者の創意工夫によるサービスや制度導入前には実施していない新たなサービスの提供を確認した。そのうえで、区の財政負担は削減もしくは微増に留まっていた。また、従事者にとっても、働きやすい職場であることが確認できた。こうした結果を総合的に踏まえると、令和4年4月時点で指定管理者制度を導入していた37施設について、導入による効果があったものと判断する。なお、各施設ともに、指定管理期間満了の際は、以下の(3)に基づき、指定管理者制度の活用の継続について検討する。

(2) 新たな指定管理者制度の導入について

ア 今後、新たに指定管理者制度の導入を検討するに当たっては、以下の視点に基づき、民間事業者等のノウハウや専門知識を活用することで、今まで以上に質が高く区民ニーズに沿ったサービス提供につなげることができるかとの視点を重視し、そのうえで、コストの削減見込みなど総合的に勘案し、導入の是非を判断していくものとする。

○民間事業者等のノウハウや専門知識などを活用することで、新たなサービスの提供やこれまで以上に質の良いサービス・区民ニーズに沿ったサービスの提供ができるか。

なお、国等で施設整備・運営の基準が定まった施設サービスについては、指定管理者による有効性や効率性といった創意工夫が発揮できる余地がどの程度あるのかといった点に十分に考慮する。

○利用者数の増加や施設利用率の向上が期待できるか。

○指定管理者が自主事業の参加費や施設使用料を指定管理者の収入にすることが可能であり、サービス向上に向けたインセンティブになるか。

イ 上記アの判断の際は、以下の視点に十分に考慮するものとする。

○公契約条例に基づく最低報酬下限額を確実に担保するほか、従事者がやりがいを持ち、働きやすい職場とするための指定管理者独自の取組に伴うコストについて配慮する。

○複合施設は、幅広い世代の交流や、複合施設だからこそできるサービスの展開が期待できることから、複合施設の管理運営主体の検討に当たっては、指定管理者制度の導入により複合施設利点をさらに引き出すことができるかの視点を加えて検討していくこととする。

○規模が小さく、1施設のみでは、指定管理者制度の導入によるサービスの向上、効率的な運営などの導入効果が見込みにくい場合や、施設の特性に依じて、地域を面として捉え、複数の施設で一体的なサービス提供が有効と判断できる場合は、複数の施設をグループ化し、一体的に指定管理者に管理・運営を任せること(グルーピング)を検討する。

(3) 指定管理者制度の継続の判断

これまで、指定管理期間満了時に、制度導入の効果を見込むことが困難等と判断した施設について、施設の管理運営方法を検討することとしていた。今後は、すべての施設において、指定管理期間満了年度の前年度に、上記(2)の視点から、改めて、指定管理者制度の活用の継続について検討するものとする。

(4) 指定管理者の事業内容の把握の徹底

指定管理者からは、年度終了後に収支報告を含む事業報告の提出を受け、必要に応じて説明を求め、その内容を確認しているところである。今後は、監査委員からの指摘等を踏まえ、収支報告をより精緻に確認するため、指定管理者制度を所管する職員への簿記等の研修の実施や、公認会計士など専門知識のある外部人材を活用した確認を行うこととする。(印字しない:定期的とは指定管理者の業

務開始初年度の実績を翌年度にチェック)

2 より良いサービスの提供に向けた検証結果の活用の方向性

指定管理者のノウハウや専門性を十分に活かしながら、常にサービスの質を向上させ、また、区民ニーズに沿ったサービス提供を継続させるため、「施設サービス」「従事者の労働環境」の観点から、現状と課題及び今後の方向性を整理した。

(1)施設サービスについて

①現状と課題

- ア 各施設ともに、指定管理者が専門的知識やノウハウを活かした施設運営を行っており、利用者の満足度も高いことが確認できた。一方で、今回の調査において、利用者等から施設の改善点等が寄せられていることから、さらに区民ニーズに沿った施設サービスに向け、こうした利用者の声を運営に活かしていく取組が重要である。
- イ 図書館においては、全館の代表者による連絡会の開催などにより、業務上の改善点や相談などの情報交換を行い、区内の全図書館の質の向上につなげているほか、様々な取組を指定管理者と共に行うことで「杉並区の図書館」の意識を高く持つことにもつなげている。これまでも、他の施設において、区と指定管理者との連携を図っているが、さらに連携を密にとる取組を検討する必要がある。
- ウ 指定管理者は、自主的な取組として、地域のイベントへの参加や近隣の清掃など、地域との交流を積極的に実施しており、今後とも、地域にねぎした施設サービスに向け、さらに重要となる取組である。
- エ 指定管理者制度導入施設に対し、区独自のモニタリングを実施し、立入検査、ヒアリングなどにより、安全管理の状況やサービス水準の確認のほか、サービス向上に向けた取組などを確認・評価し、必要に応じて改善を指示するなど、業務の継続的な管理・監督を行っている。また、その結果を区ホームページで公表し透明性の確保に結び付けているところである。指定管理者制度導入施設であっても、設置責任は区にあることから、今後とも、サービスの維持向上のために、引き続き、モニタリングを的確に行っていく必要がある。

②今後の方向性

- ア 指定管理者は、利用者や地域住民の要望や意見により、新たなサービスの実施や運営の工夫につなげているところであるが、引き続き、こうした取組を大切に、ニーズに沿った運営を行っていくものとする。区においては、指定管理者に対して、利用者等の要望の実現に向けた検討を行うことが、サービスの向上に結びつくことを伝えていくほか、事業報告書等により、指定管理者の利用者等の要望を受ける取組を確認し、必要に応じて、内容の説明を受け、助言等を行うものとする。
- イ 指定管理者と区は、密に連携を取りながら業務を進めているところではあるが、今後、各施設の業務上の改善点など、区も交えて指定管理者間で情報交換を行う仕組みを構築し、区全体の施設サービスの向上に役立てていくものとする。
- エ 地域に溶け込んだ、地域と共に歩んでいくことのできる施設をめざすためにも、指定管理者の地域との交流は重要である。そうしたことから、区は、指定管理者に地域との交流が重要である旨を伝えていくとともに、今後は、指定管理者の選定やモニタリングの際に、地域交流の視点を盛り込むなど、指定管理者の地域交流を評価できる仕組みを検討していくものとする。
- オ モニタリングは、より良い区民サービスの提供に向けて欠かせない取組であり、今後とも継続していくこととする。評価項目については、業務の特性等を考慮して各所管課で設定しているが、定

期的な見直しを規定するなど、状況の変化に即応して、効果的なモニタリングとなるよう、見直しを図ることとする。

(2) 従事者の労働環境

① 現状と課題

ア 正社員以外の従事者は、杉並区民の50代以上の女性が多く、従事する理由としては、「通勤時間が短いから」「自分の都合の良い時間に働けるから」などが挙げられており、指定管理者制度導入施設が、区民にとって、身近な雇用創出の場であることが確認できた。

また、指定管理者は従事者への個別面談などにより、各従事者のライフワークに沿った勤務となるよう、シフト作成や新たな制度の創設など、働きやすい環境づくりに努めており、多くの従事者が働きやすい環境と感じていることが確認できた。今後とも、指定管理者制度導入施設が、区民にとって身近で、働きやすい雇用創出の場のひとつであり続けるべきである。

イ 指定管理者は、従事者とのコミュニケーションを重視し、業務改善などの意見を吸い上げる取組を行っている。一方で、課題や改善点を現場責任者に伝える機会や環境があると回答した従事者約7割弱との結果であった。

エ 正社員以外の従事者のうち、正社員に変わりたいと希望する従事者の割合は、「厚生労働省の就業形態の多様化に関する総合調査」と比して3分の1程度であり、全国的には低く、杉並区の指定管理者制度導入施設に従事している多くの従事者は、現在の就業形態からの変更を望んでいないことが確認できた。しかし、そうした中においても、指定管理者によっては、雇用期限のある就業形態を5年以上続けた従事者に対し、雇用期限のない就業形態への転換を促すほか、正社員へのステップアップの支援などに取り組んでいることが分かった。

エ 指定管理者制度導入施設に従事している従事者は、杉並区公契約条例に基づく最低報酬下限額が適用されており、区と指定管理者は最低報酬下限額を踏まえて協議の上、年度協定において指定管理料を定めているところである。

オ パワーハラスメント、セクシャルハラスメントを受けた割合は、「厚生労働省の職場のハラスメントに関する実態調査」と比べて、それぞれ4割弱、0.2割弱とたいへん低くなっていた。一方で、顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験のある従事者の割合は、約2倍と高い割合であった。

また、ハラスメントを受けた従事者の多くが、上司や同僚に相談していた一方で、ハラスメントを報告していない従事者もあり、施設全体で対応しながら、ハラスメントゼロを目指すことが重要である。

② 今後の方向性

ア 指定管理者制度導入施設が、今後とも、杉並区民にとって、身近で働きやすい雇用創出の場となるよう、留意していくことが重要である。こうした観点から、指定管理者選定やモニタリングの際に、従事者の働きやすさの視点を盛り込むことを検討するほか、区のできる範囲内での新たな取組についての研究を行うこととする。

イ 現場を良く知る従事者の声を生かすことは、利用者のニーズに沿ったサービスの提供につながる。また、自律的に働けると感じる従事者はやりがいも高く持つ傾向にある。そうしたことから、より良いサービス提供に向け、指定管理者は、より多くの従事者から業務改善点を吸い上げる取組を、今後とも続けていくとともに、区所管課は、全従事者にその取組を周知徹底するよう、モニタリング等の際に促していく。

ウ 指定管理者は、多くの従事者が社会保険未加入範囲での勤務継続を希望しているなどの状況を把握し、ワークライフバランスに配慮した勤務になるよう工夫しており、こうした配慮は今後とも、継続していくよう促すものとする。また、労働契約法18条に定められた無期転換ルールの実施に向け、従事

者に声かけをしている指定管理者も確認できた。今後は、社会保険労務士による労働環境モニタリングなどを活用し、労働契約法第18条の実施状況についての確認を行うものとする。

- エ 正社員と非正社員の賃金差等にみられる処遇の違いが大きいことについては、昨今、全国的な課題として取り上げられている。杉並区のみでは、すべてを解決することは困難ではあるが、今後とも、引き続き、従事者への最低労働下限額以上の賃金の支払いが確実になされていることを、公契約条例に基づき確認していく。
- オ 各指定管理者ともに、ハラスメントの対応は行っていることが確認できているが、改めて、令和5年2月20日付けで所管課を通じて、指定管理施設にハラスメントのない職場づくりに取り組むよう通知したところである。また、顧客等から著しい迷惑行為の防止は指定管理者の内部努力でその全てを防止することは、困難な部分もあるが、各指定管理者に、この実態を周知することにより、抑制が図られることを期待する。

3 その他

今回の検証を踏まえ、指定管理者制度をより有効に活用していくため、次の取組を行う。

(1) 指定管理者制度の手引きの見直し（印字しない：6年度中を目途に実施）

これまで「杉並区指定管理者制度導入指針」に基づき、指定管理者制度の活用に関する事務処理要領である「指定管理者制度の手引き」を策定し、これに基づき指定管理者制度を活用しているところである。今後は、「第6章今後の展望」に基づき、「指定管理者制度の手引き」を見直すこととし、「杉並区指定管理者制度導入指針」は、廃止とする。

(2) 指定管理業務等に対するチェック機能の継続

指定管理者制度の導入後についても、施設設置の責任者としての区の役割が変わるものではない。そのため、これまでも区では、モニタリングを活用した業務の管理・監督による業務改善や運営体制の強化を図るほか、社会保険労務士による労働環境モニタリングにより、従事者が適正な労働環境のもとで良質な公共サービスを安定して提供できる環境の整備に努めてきた。また、指定管理者との協定¹を公契約条例の対象とし、特定労働者等の労働条件等に関する事項の報告書の提出を義務付け、必要な措置を命じること等を実施できるようにしている。

こうした取組を継続し、引き続き、指定管理者の業務の管理・監督や従事者の労働環境の確認を行い、安定的に適切な業務運営が継続される環境を整えていくこととする。

(4) 区職員のノウハウの継承

指定管理者の業務を管理・監督し、必要に応じて的確な改善指示を行うために、区職員は、指定管理者が担う業務に対して、知識や経験などのノウハウを蓄積しておくことが重要となる。そのためにも、今後は、これまでの業務の手引きやマニュアルなどの整備に加え、新たな指定管理者制度の導入を検討する際は、当該施設の運営を指定管理者に委ねても、区職員のノウハウを継承することが可能であるかの視点に十分に留意することとする。

(5) 余剰金のルール

現在、指定管理者による運営で生じた余剰金については、指定管理者のインセンティブとして指定管理者の収入とすることを原則とし、業務実績や収支状況等から見て客観的に余剰金が過大と認められる場合は、区と指定管理者で協議することとなっており、指定管理者制度導入施設のうち、スポーツ施設の一部が余剰金の1/2を区に返還する協定を締結していたことがあった。今後、他自治体の状況等を踏まえ、指定管理料の一部返還に関する区の標準ルールの規定に向けて検討をしていくこととする。

(6) 指定管理期間

指定管理期間は安定的な運営や創意工夫によるサービス向上を図る観点から、指定管理期間は、5年を原則とする。ただし、施設の廃止や大規模改修が予定されている場合や、これまでの実績を踏まえ、指定管理者の創意工夫をさらに発揮することが確認できる場合、初期投資の回収期間を考慮する必要がある場合などは、原則の考え方に立ちつつ、指定管理期間を施設の特性に応じて設定できるものとする。

(7) 公募の原則

指定管理者の選定における競争性・公平性の確保と区としての説明責任を果たすため、指定管理者の選定は、指定管理期間満了に伴う次期指定管理者の選定も含め、今後とも、公募を原則とする。

(8) 複合施設

¹ 令和3年4月1日以後の日を期間の始期とする協定が対象

複合施設は、幅広い世代の交流や、複合施設だからこそできるサービスの展開が期待できることから、複合施設の管理運営主体の検討に当たっては、指定管理者制度の導入により複合施設利点をさらに引き出すことができるかの視点を加えて検討していくこととする。

(9) グルーピング

規模が小さく、1施設のみでは、指定管理者制度の導入によるサービスの向上、効率的な運営などの導入効果が見込みにくい場合や、施設の特성에応じて、地域を面として捉え、複数の施設で一体的なサービス提供が有効と判断できる場合は、複数の施設をグループ化し、一体的に指定管理者に管理・運営を任せること(グルーピング)を検討する。

(10) 施設の周知

今回の検証において、保育園、公園を除き、「施設の存在を知らない」区民が一定数おり、集会施設については「何をする施設がわからない」と回答した区民が他の施設よりも多かった。今後は、サービスの質の向上を図ることに加え、より多くの区民がサービスの提供を享受できる環境としていくために、改めて、様々な媒体や機会を活用し、施設及びサービスの内容等の周知を徹底するよう、取り組んでいくこととする。

(11) 情報公開

各指定管理者ともに、区の情報公開制度に基づき、原則公開の考え方のもと、透明性のある管理運営に臨んでいることが確認できた。指定管理者が担うサービスは公共サービスであることを鑑み、今後とも、基本協定書に情報公開に関して規定するほか、事業者選定の際の情報公開に関する考え方を確認するなど、指定管理者が区と同様の考え方により、透明性のある管理運営を継続していく環境を確保していくこととする。

(12) 有事の際の対応

指定管理者には、災害対策基本法第62条第2項に基づき、「区実施する応急措置」に協力する義務がある。また、区においては、基本協定書に大規模災害発生時の対応等について規定しているほか、指定管理者と「災害対応に関する協定」を締結し、区の要旨に応じて災害対策に協力するほか、防災拠点として区への施設を引き渡すことなどが定まっている。各指定管理者においては、それぞれの役割を認識し、災害マニュアルの作成や防災訓練、震災救援所との活動連携などに取り組んでいる。今後とも、こうした取組を区と指定管理者とで徹底して継続していくこととする。

(13) 調査結果のフィードバック

指定管理者に対し、この結果を周知し、さらに質の良いサービスの提供のほか、従事者にとってさらに働きやすい職場環境に向けて、活用するよう促していくこととする。