

指定管理者制度の検証 第1回 有識者意見聴取

1 指定管理者制度の検証の概要説明・検証状況等について報告

- 検証の概要説明（目的や対象者など）・検証状況
- 想定スケジュール・意見聴取の進め方
- 検証まとめのイメージ

2 意見聴取

資料1 「指定管理者制度の検証」の概要・検証状況等について

資料2 想定スケジュール

資料3 検証まとめのイメージ

（その他、下記資料を参考送付）

- ・ 杉並区基本構想
- ・ 杉並区区制施行90周年記念誌
- ・ 指定管理者制度導入施設一覧
- ・ 杉並区行政施設要図
- ・ モニタリングガイドライン
- ・ 杉並区総合計画等の冊子
- ・ 杉並区勢概要（令和3年版）
- ・ 指定管理者制度導入施設分布図
- ・ 指定管理者制度の手引き

「指定管理者制度の検証」の概要・検証状況等について

1 目的

指定管理者制度を導入している全施設を対象に、

- 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を把握する
- 施設運営に係る現状や従事者の労働環境等を正確に把握する
- 課題等を踏まえて、指定管理者制度の活用に関する方針の検討に生かす
- 検証結果をより良い区民サービスの提供につなげていく

これらを目的として、以下の調査・分析を行いました。また、本検証を踏まえ、令和5年度に実施する区政経営改革推進基本方針・推進計画等（冊子 P. 195～）の改定に反映していきます。

2 検証のポイント

- 指定管理者制度導入による効果等の確認
- 関係者等（指定管理事業者、指定管理業務を担う従事者、施設利用者、区民）の意見を幅広く聴取
- 有識者の助言

3 対象

指定管理者制度を導入している全施設（37 施設）

4 検証の進め方

指定管理者制度の検証においては、大きく2段階の作業（調査作業・分析作業）が必要と考えています。これに加えて、有識者からの助言も踏まえ検証を進めていきます。

（1）調査作業（調査の設計・実施・整理&集計）

- ・ 第一段階として、調査作業を行いました。調査については以下5種類です。
 - ①区担当課向け調査 ②指定管理者向け調査 ③従事者向けアンケート
 - ④区民向けアンケート ⑤利用者向けアンケート
- ・ 現在は①～③データ集約・整理済み、④～⑤のデータを整理途中です。

（2）分析作業（分析・解釈）

- ・ 第二段階として、調査で得られたデータを基に検証作業を実施します。
- ・ データの整理を行った上で、「事実として内容」と「区の解釈が入る内容（＝仮説?）」を区別しながら、まとめていきたいと考えています。
- ・ 検証まとめのイメージは「資料3」のとおりですが、今後この様式をベースにまとめ作業を進めていく予定です。

<参考：各調査の概要等>

①指定管理業務担当課に対する調査

- ・ 実施方法：企画課が作成した調査票を回答者（所管課）に配布
- ・ 回答者：37施設の指定管理業務担当課（回答率 100%）
- ・ 調査時期：11月1日～1月31日
- ・ 設問項目：42項目（例：導入に伴う区民サービスの变化、財政効果等）

②指定管理者に対する調査

- ・実施方法：企画課が作成した調査票を所管課経由で回答者（指定管理者）に配布
- ・回答者：37施設の指定管理事業者（回答率 100%）
- ・調査時期：11月1日～1月31日
- ・設問項目：27項目（例：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）

③指定管理業務を担う従事者に対する調査

- ・実施方法：企画課が作成した調査票について、回答者（全従業員）に周知されるよう、各所管課・各指定管理者に依頼。回答者はLogoフォームでアンケートに回答
- ・回答者：37施設の従業員約820名のうち、299名（回答率 約36.5%）
- ・調査時期：12月1日～12月21日
- ・設問項目：51項目（例：就業実態、働きやすさ、仕事のやりがい等）

④区民に対する無作為抽出アンケート

- ・実施方法：無作為抽出した18歳以上の区民3000人を対象に、企画課が作成した調査票を自宅宛てに送付。回答は返信用封筒による返送又は、Logoフォームでアンケートに回答
- ・回答者：区民3000名のうち、786名*が回答（回答率 26.2%*）
※集計作業中であり、数値が変動する可能性があります。
- ・調査時期：1月16日～2月6日
- ・設問項目：89項目（例：施設を利用する理由・利用しない理由、施設の満足度等）

⑤施設利用者に対する調査

- ・実施方法：企画課が作成した調査票について、各所管課・各指定管理者に利用者へのアンケート配布を依頼。窓口等で利用者へ配布を行い、回答者はアンケート用紙で回答
- ・回答者：合計で2750枚配布し、1346名*が回答（回答率 約48.9%*）
※集計作業中であり、数値が変動する可能性があります。
- ・調査時期：2月10日～3月8日
- ・設問内容：施設の利用頻度、自主事業の認知度・満足度等

5 検証のスケジュール

- 検証のスケジュールは資料2のとおりです。

6 意見聴取の進め方

- 有識者2名の意見をそれぞれ個別に伺います。
- 資料を事前送付した上で当日に説明を行い、その場で意見を頂くほか、後日メール等でまとめて意見を頂く方法を想定しています。
- 意見聴取の記録（どのような資料を有識者にお示しし、どのような意見を頂いたか。意見聴取を踏まえて、どのような修正を行ったか等）については、内容を事前に確認して頂いた上で、まとめの段階で公表致します。

想定スケジュール

3月1日	4月1日	5月1日	6月1日	7月1日	8月1日	9月1日
3月2日	4月2日	5月2日	6月2日	7月2日	8月2日	9月2日
3月3日	4月3日	5月3日	6月3日	7月3日	8月3日	9月3日
3月4日	4月4日	5月4日	6月4日	7月4日	8月4日	9月4日
3月5日	4月5日	5月5日	6月5日	7月5日	8月5日	9月5日
3月6日	4月6日	5月6日	6月6日	7月6日	8月6日	9月6日
3月7日	4月7日	5月7日	6月7日	7月7日	8月7日	9月7日
3月8日	4月8日	5月8日	6月8日	7月8日	8月8日	9月8日
3月9日	4月9日	5月9日	6月9日	7月9日	8月9日	9月9日
3月10日	4月10日	5月10日	6月10日	7月10日	8月10日	9月10日
3月11日	4月11日	5月11日	6月11日	7月11日	8月11日	9月11日
3月12日	4月12日	5月12日	6月12日	7月12日	8月12日	9月12日
3月13日	4月13日	5月13日	6月13日	7月13日	8月13日	9月13日
3月14日	4月14日	5月14日	6月14日	7月14日	8月14日	9月14日
3月15日	4月15日	5月15日	6月15日	7月15日	8月15日	9月15日
3月16日	4月16日	5月16日	6月16日	7月16日	8月16日	9月16日
3月17日	4月17日	5月17日	6月17日	7月17日	8月17日	9月17日
3月18日	4月18日	5月18日	6月18日	7月18日	8月18日	9月18日
3月19日	4月19日	5月19日	6月19日	7月19日	8月19日	9月19日
3月20日	4月20日	5月20日	6月20日	7月20日	8月20日	9月20日
3月21日	4月21日	5月21日	6月21日	7月21日	8月21日	9月21日
3月22日	4月22日	5月22日	6月22日	7月22日	8月22日	9月22日
3月23日	4月23日	5月23日	6月23日	7月23日	8月23日	9月23日
3月24日	4月24日	5月24日	6月24日	7月24日	8月24日	9月24日
3月25日	4月25日	5月25日	6月25日	7月25日	8月25日	9月25日
3月26日	4月26日	5月26日	6月26日	7月26日	8月26日	9月26日
3月27日	4月27日	5月27日	6月27日	7月27日	8月27日	9月27日
3月28日	4月28日	5月28日	6月28日	7月28日	8月28日	9月28日
3月29日	4月29日	5月29日	6月29日	7月29日	8月29日	9月29日
3月30日	4月30日	5月30日	6月30日	7月30日	8月30日	9月30日
3月31日	4月31日	5月31日	6月31日	7月31日	8月31日	9月31日

第二回区議会定例会
で経過報告

聴く・オフミーティング

「指定管理者制度の活用方針」の策定
検証まとめ(案)の完成

意思決定

区内部での最終的な調整作業

「指定管理者制度の検証」と「区政経営改革推進基本方針・推進計画の改定作業」を同時並行で進めるため、整合を図りながら進めます。

【参考】区政経営改革推進基本方針・推進計画の改定スケジュール（予定）

5～7月：各所管課による資料の作成 → 企画課によるヒアリング

8～9月：政策経営部、副区長、区長による査定

10月：改定（案）の決定 → 議会報告、パブリックコメントの実施

R6年1月：副区長、区長の最終確認 → 計画決定

指定管理事業者制度の検証 まとめイメージ

令和 5 年 月 杉並区政策経営部企画課

【第1章】指定管理者制度の検証について	1	【第4章】区民調査・利用者調査 編	75
1 指定管理者制度とは	2	1 調査の概要	76
2 杉並区の指定管理者制度活用の歴史	2	2 調査結果	77
3 検証の概要(目的と進め方)	6	-1 集会施設(地域区民センター・集会所等)	77
		-2 スポーツ施設(体育館・運動場・プール)	82
		-3 図書館	87
【第2章】区所管課・指定管理者調査 編	7	-4 保育園	92
1 調査の概要	8	-5 杉並芸術会館	97
2 調査結果	9	-6 大田黒公園	102
-1 集会施設(地域区民センター・集会所等)	9	-7 高齢者活動支援センター	107
-2 スポーツ施設(体育館・運動場・プール)	18	3 第4章のまとめ	112
-3 図書館	30		
-4 保育園	41	【第5章】検証のまとめ	117
-5 杉並芸術会館	48	調査結果から分かる現状と課題	117
-6 大田黒公園	53	課題解決に向けた方向性、具体的な取組	125
-7 高齢者活動支援センター	58		
3 第2章のまとめ	60	【資料編】	135
		アンケート一覧	135
【第3章】従事者調査 編	65	有識者のトピック	150
1 調査の概要	66		
2 調査結果	67		
-1 就業実態	67		
-2 働きやすさ・やりがい	69		
-3 ハラスメント	72		
3 第3章のまとめ	73		

第 1 章

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

指定管理者制度の創設前は、公の施設の管理運営の担い手が地方自治体や、地方自治団体の出資法人等に限定されていましたが、制度創設により、民間事業者も含めた幅広い団体にも公の施設の管理を任せられるようになりました。

2 杉並区の指定管理者制度活用の歴史

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

導入前に、導入効果(サービスの向上、財政効果等)を検討した上で、公募等により事業者を選定し、導入以降もモニタリング等を通じて事業者の適正な管理を確認してきたところです。これまでの導入・廃止の歴史は、以下の通りです。

	導入等	合計	集会施設	体育施設	保育園	図書館	芸術会館	公園	高齢者施設	産業商工会館	障害者施設
H16	導入:高井戸保育園	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
H17		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
H18	導入:保育園(高円寺、荻窪北)、 体育館(上井草、高円寺、妙正寺、大宮前、永福、 荻窪)、運動場(上井草、下高井戸)、 温水プール(上井草、高井戸)、 産業商工会館、障害者交流館(和田、高円寺)、 視覚障害者会館、杉並芸術会館	18	0	10	3	0	1	0	0	1	3
H19	導入:図書館(阿佐谷、成田)、あけぼの作業所	21	0	10	3	2	1	0	0	1	4

	導入等	合計	集会 施設	体育 施設	保育園	図書館	芸術 会館	公園	高齢者 施設	産業商 工会館	障害者 施設
H20		21	0	10	3	2	1	0	0	1	4
H21	導入:高円寺南保育園 廃止:あけぼの作業所 →(廃止理由)21年度からの民営化を前提としており、予定通り廃止。	21	0	10	4	2	1	0	0	1	3
H22	導入:図書館(永福、方南、宮前、高井戸)	25	0	10	4	6	1	0	0	1	3

○平成22年度 個別外部監査の実施

(1)対象

8施設(上井草スポーツセンター、高円寺体育館、阿佐谷図書館、成田図書館、高井戸保育園、高円寺北保育園、高円寺障害者交流館、産業商工会館)及びその所管課

(2)実施期間

平成22年7月～9月(監査対象期間は平成21年度の執行分)

(3)外部監査の視点

・指定管理者制度を導入した施設において、指定管理者制度の導入目的である「管理運営費の節減」と「施設サービスの向上」の両方の観点から、2つの目的がバランスよく達成されているか、すなわちVFM(Value for Money)が向上しているかを重視して検証し、杉並区の指定管理者制度が有益に機能しているか監査を実施した。

(4)監査結果の活用

・指定管理者制度の導入対象施設の拡大(コミュニティ施設、自転車駐車場など)や、施設の見直し(保育園、障害者交流会館)に関する意見があり、各所管での検討に生かした。
・選定手続き、指定管理期間、余剰金の取扱い、基本協定や年度協定に関すること等の意見があり、区の「指定管理者制度の手引」に内容を盛り込んだ。

	導入等	合計	集会 施設	体育 施設	保育園	図書館	芸術 会館	公園	高齢者 施設	産業商 工会館	障害者 施設
H23	導入:大田黒公園	26	0	10	4	6	1	1	0	1	3
H24	導入:高井戸地域区民センター、高齢者活動支援センター 休館:妙正寺体育館 →(休館理由)改修に伴う休館 廃止:障害者交流館(和田、高円寺) →(廃止理由)民間経営のノウハウの活用や経費縮減などについて、指定管理者制度に馴染まない点があったため廃止。	25	1	9	4	6	1	1	1	1	1
H25		25	1	9	4	6	1	1	1	1	1
H26	導入:堀ノ内東保育園	26	1	9	5	6	1	1	1	1	1
H27	廃止:産業商工会館、視覚障害者会館 →(廃止理由) ○産業商工会館:使用料総額の40%超を占める講堂の廃止を含む減築改修により、大幅な利用料の減収が見込まれるため、事業者の創意工夫やコスト削減等、指定管理者制度を導入することによる効果が大きく見込めなくなったため。 ○視覚障害者会館:事業の対象を視覚障害者と限定していることや民間市場が拡大していることから、指定管理者としての裁量が今後も限定的となり業務委託の方が望ましいと判断したため。	24	1	9	5	6	1	1	1	0	0
H28	導入:妙正寺体育館(改修後)、下高井戸保育園	26	1	10	6	6	1	1	1	0	0

	導入等	合計	集会施設	体育施設	保育	図書館	芸術会館	公園	高齢者施設	産業商工会館	障害者施設
H29	導入:松ノ木運動場、下高井戸区民集会所、上高井戸保育園 休館:永福体育館 →(休館理由)改修に伴う休館	28	2	10	7	6	1	1	1	0	0
H30	導入:永福体育館(改修後、リニューアル)	29	2	11	7	6	1	1	1	0	0
H31		29	2	11	7	6	1	1	1	0	0
R2	導入:西荻地域区民センター、勤労福祉会館、西荻南区民集会所、図書館(南荻窪、下井草、今川)、ゆう今川館(施設維持管理のみ)	36	4	11	7	9	1	1	2	0	0
R3	導入:コミュニティふらっと永福、永福図書館(改修後、リニューアル) 廃止:下高井戸保育園 →(廃止理由)令和3年度からの民営化を前提としており、予定通り廃止。	36	5	11	6	9	1	1	2	0	0
R4	導入:阿佐谷地域区民センター、梅里区民集会所 阿佐谷けやき公園、梅里中央公園 廃止:保育園(高円寺北、高円寺南、荻窪北) →(廃止理由)令和4年度からの民営化を前提としており、予定通り廃止。	37	7	11	3	9	1	3	2	0	0

以上のとおり、区は、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を導入し、施設の管理運営を行ってきました。同制度を導入し、間もなく20年目を迎える節目の時期にきています。

そこで、この節目を捉えて、これまでのモニタリング等とは異なる視点により指定管理者制度の導入効果等を確認するとともに、施設の利用状況等について実態把握を行うことにより、今後の指定管理者制度の活用に向けた参考とするため、検証を行うこととしました。

3 検証の概要

1 検証の目的

指定管理者制度を導入している全施設を対象に、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等を調査・分析するとともに、運営に係る現状等を正確に把握した上で、指定管理者制度の活用に関する今後の方針を検討することを目的に、検証を実施した。

なお、令和5年〇月現在、指定管理者制度導入している37施設は以下の通りである。

集会施設	高井戸地域区民センター、西荻地域区民センター、勤労福祉会館、西荻南区民集会所 コミュニティふらつと永福、阿佐谷地域区民センター、梅里区民集会所、下高井戸区民集会所
体育施設	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
保育園	高井戸保育園、堀ノ内東保育園、上高井戸保育園
図書館	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
その他	杉並芸術会館、高齢者活動支援センター、ゆうゆう今川館(施設維持管理に限る) 大田黒公園、阿佐谷けやき公園、梅里中央公園

2 検証の進め方

以下の調査結果等を基礎資料とし、有識者からの助言も踏まえて分析を進めた。

対象	対象の規模	主な調査項目
指定管理業務担当課	所管課7課	財政効果、導入に伴う区民サービスの変化
指定管理事業者	15事業者	施設の利用状況、運営の創意工夫、労働環境
指定管理業務を担う従事者	約820人	業務の改善点、指定管理者とのコミュニケーション、働きやすさ
一般区民	3,000人(無作為)	施設利用の有無、施設を利用する理由・しない理由
施設利用者	約2,750人	施設の利用頻度、施設サービスの満足度

第 2 章

【第2章】区所管課・指定管理者調査 編

1 調査の概要

(1) 調査の目的

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

(2) 調査の対象、回答率

指定管理者制度を導入している所管課(7課)、回答率100%

(3) 調査の実施期間

令和4年11月1日から12月27日まで

(4) 調査事項

導入に伴う区民サービスの変化、施設の利用状況、労働環境、財政効果など ※詳細は巻末の資料編に記載

(5) 調査方法

対象者が調査票の各設問を回答

(6) 調査機関

杉並区政策経営部企画課

(7) その他

統計表の割合の数値は、小数点第二位を四捨五入している。

2 調査結果

2-1 集会施設(地域区民センター※・コミュニティふらっと・区民集会所・勤労福祉会館)

※阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所には、阿佐谷けやき公園・梅里中央公園を含む。

指定管理者制度を導入した理由

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

区民サービスの向上について

導入前に想定していたサービス面のメリットや効果

・利用者ニーズを的確に把握し、民間事業者のノウハウを生かした集客力の高い自主事業の展開や施設設備面の工夫を図り利用満足度向上に繋げること。

メリットや効果が実現

現在の状況

・自主事業として特色ある教室の開催や地域と連携した活動等を実施しており、利用者満足度が高い。
・一部施設は一体管理したことにより、集会所利用者からの公園に対する要望に迅速に対応できるようになったほか、区民の熱中症対策にも力を入れている。

指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービス

・指定管理者制度においては、指定管理者の収支計画に合わせて、行政使用に一定の制限をせざるを得ないが、直営であれば区の判断により行政使用の実施が可能。



2-1 集会施設

区民サービスの向上について

利用者数※1推移・利用者満足度

※1:利用者の定義:集会施設の有料利用者の人数

高井戸地域区民センター

利用者数

導入前(H22年) 107,193人

→

導入後(R元年) 153,034人

満足度

導入前 未実施

→

導入後 肯定的な評価 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

利用者数

導入前(H30年) 158,515人

→

導入後(R3年) 115,061人

満足度

導入前 未実施

→

導入後 肯定的な評価 94.8%

阿佐谷地域区民センター・梅里区民集会所

利用者数

導入前(R元年) 149,612人

→

導入後(R3年) 105,646人

満足度

導入前 未実施

→

導入後 肯定的な評価 90.7%

2-1 集会施設

区民サービスの向上について

利用者数¹推移・利用者満足度

※1:利用者の定義:集会施設の有料利用者の人数

コミュニティふらっと永福※2



※2:コミュニティふらっと永福は新設施設のため、導入前との比較ができない。

(参考データ)

●モニタリング結果推移(集会施設の全体平均値)

R2:93点



R3:95点



R4:95点

2-1 集会施設

コスト

コスト面については、「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果と「令和3年度時点→直営転換」の財政効果と2通りの財政効果を算出し、分析を行った。

<算出の考え方>

●「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果＝『指定管理料(R3決算額)』－『指定管理導入前経費』

●「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

＝『指定管理料(R3決算額)』－『次期更新を機に直営に転換した場合の経費※』

※直営に転換した場合の経費については、以下の考え方(①と②の和)に基づき、推計した。

①人件費(現指定管理施設の従事者数や、直営(委託)で運営している同種の施設・同規模の施設と照らし合わせて、指定管理業務を直営で行うと想定した場合の所要人員から導出した経費)

②人件費以外の経費(指定管理者から報告されている「令和3年度事業報告書」から、人件費以外の経費)ただし、直営での経費の試算になるので、指定管理事業者が行う『自主事業』の経費は含めていない。

高井戸地域区民センター

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
94,891千円	117,791千円	22,900千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】※ ¹	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】※	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)※
243,947千円	256,796千円	△12,849千円

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

2-1 集会施設

コスト

西荻地域区民センター・西荻南区民集会所・勤労福祉会館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
142,723千円	131,029千円	△11,694千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	直営に転換した場合の財政効果(【A】-【C】)
142,723千円	146,279千円	△3,556千円

阿佐谷地域区民センター・阿佐谷けやき公園・梅里区民集会所・梅里中央公園

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
117,317千円	128,838千円	11,521千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	直営に転換した場合の財政効果(【A】-【C】)
117,317千円	128,041千円	△10,724千円

2-1 集会施設

コスト

コミュニティふらっと永福

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】※	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
31,331千円	一千円	一千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【C】	直営に転換した場合の財政効果(【A】-【C】)
31,331千円	53,436千円	△22,105千円

※:コミュニティふらっと永福は新設施設のため、導入前との比較ができない。

2-1 集会施設

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計135名(うち杉並区民66名)
- ・雇用形態: 正社員24名、正社員以外75名、再委託先等36名
- ・事業計画を決定している体制
 - 高井戸: 運営責任者1名(男)、運営副責任者2名(男1女1)で計画内容を検討し、本社マネージャー及び事務担当3名(男3)で決定している。
 - 西荻: 現場のセンター長をはじめ、各責任者7名(男4女3)で検討し、支店(男)にて確認している。
 - 阿佐谷: 運営責任者は7名(男6女1)で計画内容を検討し、JV本部(男5女6)で決定する。

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・設備維持管理業務、警備業務などについては、利用者が安心・安全に施設を利用できるように、全施設で必要
- ・その他、施設の特色に合わせて、「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

人材育成(例)

- ・各種研修(新人研修、接遇研修、個人情報保護研修、普通救命講習、認知症サポーター講座)の実施
- ・研修マニュアル整備
- ・身分切替(パート→契約社員)希望者を他の施設への異動などにより育成

従業員の声を運営に生かす仕組み

- ・日々の朝礼で状況確認
- ・毎月定例の研修・意見交換会、スタッフミーティング

「仕事と家庭を両立をしたい」
との要望に対し、希望休の日
数を3日間→5日間に増加

掃控室が暑いとの要
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

2-1 集会施設

運営状況・労働環境

地域住民や利用者の声を運営に生かす仕組み

- ・年2回の地域懇談会を開催し、町会会長や商店街会長を招き、地域住民代表としての意見交換を実施し、利用者以外の声も聴取
- ・地域団体や地元企業に対し地域の方がどんなことを望んでいるかヒアリング

(参考)地域住民と協働する取組

- ・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

地域の声を活用した具体例

商店街PR依頼、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

阿佐谷区民センターは、新設の施設で場所が分かりづらいため、案内看板を設置

「演劇活動ができる場所を増やしてほしい」との意見を踏まえ、梅里区民集会所での演劇を可とした

公園利用者の声がうるさいという意見に対して、注意書きを設置

良質な区民サービスの提供に向けて、区が運営ノウハウを維持する仕組み✓長年の運営ノウハウをどのような仕組みで蓄積しているか

利用者満足度調査の自由意見等の記録を共有し、モニタリング等の機会を通じて指定管理者と意見交換を実施するほか、課内において事例を共有するなどして、必要に応じて仕様書の見直しを行っている。

✓好事例を共有する仕組み

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連絡会を令和5年5月を目途に設置予定

✓業務の引継ぎ

現時点で引継ぎは行われていないが、他施設での事例と同様に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。

2-1 集会施設

運営状況・労働環境

火災や地震発生時など、有事の際における所管課と指定管理者の施設運営における役割分担

「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、「災害対応に関する協定」を締結し役割分担を明確にしている。区は〇〇を行い、指定管理者は区の救援隊本隊・第二次救援所、水害避難所、一時滞在施設等の協力を行う。

有事の際における事業継続計画

「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者は事業継続計画を策定し、区と共有している。

情報公開に関する基準や考え方について

情報公開制度は、区民の皆さまが区が持っている公文書の公開を請求できる制度と認識しており、情報公開請求の際には、情報公開規定に則り誠実に対応する。ただし、「法令等により公開できないと定められているもの」「個人情報が含まれるもの」「事業活動に著しい不利益を与えるもの」などの、非公開対象となるものもある。

各施設で抱えている課題について

✓導入したことにより発生した課題

指定管理者との協議を行う必要があることから、区直営の場合と比較して、情報公開、施設設備の修繕等休館を伴う工事、苦情・要望への対応・運営ルールの改善などに時間を要する

✓社会環境の変化等により発生した課題

- ・新型コロナウイルス感染症による休館対応、ウクライナ機器に端を発した電気料金の高騰
- ・利用者の利便性を考えるとデジタル化(電子予約、キャッシュレス決済等)を進めていくべきだが、キャッシュレス化のサービサーに支払う手数料やイニシャルコストの負担割合等について検討が必要

✓事業者が、指定管理者制度に対して感じている課題

- ・行政使用は利用数が多いこと、土日祝に集中することで一般利用者が実質的に使用できない状況がある
- ・5年(3年)で切替の可能性があるため、長期的な視点から見た人財の育成やノウハウの蓄積が行いにくい
- ・経費想定が光熱水費等今般のように急騰した際に、補填が必要となる

✓指定管理者から直営に転換する場合に生じる課題

- ・専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念

2 調査結果

2-2 スポーツ施設(体育館・運動場※・温水プール)

※下高井戸運動場には、併設する下高井戸区民集会場を含む

指定管理者制度を導入した理由

●複数施設を1つのグループとして指定管理者に管理を委ねることにより、人材や消耗品等の経費の弾力化やサービスの均質化・高品質化など地域を面として捉えたサービス提供とスケールメリットを生かした効率的な運営を図っていくため。

区民サービスの向上について

導入前に想定していたサービス面のメリットや効果

・スケールメリットによる効率的な運営と民間のノウハウの導入によるプログラムの展開により、区民等のスポーツ・運動に対する満足度を高める。

メリットや効果が実現

現在の状況

- ・一部施設での営業時間帯の拡大や、SNSによる混雑状況の発信等の新たなサービスの提供。
- ・講師のグループ内施設での相互勤務に伴う多様な教室の提供。
- ・幅広い年齢層や障害当事者など多様な区民レベルに応じた講座や、スポーツネットワークを生かしたトップアスリートによる事業等を身近な場所で提供。
- ・利用者満足度調査で利用者のうち、70%以上の方が「とても満足している」「満足している」と回答。

指定管理者制度ではできないが、 直営であればできると想定されるサービス

- ・区と指定管理者の協議によるタイムラグの発生を防ぐことができる。(運営ルールの徹底やイレギュラーな要因による収支計画の調整等)



2-2 スポーツ施設

区民サービスの向上について

利用者数・利用者満足度

上井草体育館(体育館・小体育室・トレーニングルーム)

利用者数

導入前(H17年)
137,045人導入後(R3年)
120,037人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
80.2%

上井草運動場(庭球場・運動場・弓道場・小運動場)

利用者数

導入前(H17年)
138,096人導入後(R3年)
168,612人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
80.2%

上井草温水プール

利用率

導入前(H17年)
115,962人導入後(R3年)
119,561人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
88.2%

2-2 スポーツ施設

区民サービスの向上について

利用者数・利用者満足度

妙正寺体育館 ※1

利用者数

導入前
—

導入後 (R3年)
77,448人

満足度

導入前
未実施

導入後
肯定的な評価
90.8%

高円寺体育館

利用者数

導入前 (H17年)
55,160人

導入後 (R3年)
47,694人

満足度

導入前
未実施

導入後
肯定的な評価
82.1%

荻窪体育館

利用率

導入前 (H17年)
107,184人

導入後 (R3年)
75,291人

満足度

導入前
未実施

導入後
肯定的な評価
84.5%

2-2 スポーツ施設

区民サービスの向上について

利用者数・利用者満足度

大宮前体育館 ※1

利用者数

導入前
—

→

導入後 (R3年)
197,611人

満足度

導入前
未実施

→

導入後
肯定的な評価
87.7% (プール93.0%)

松ノ木運動場

利用者数

導入前 (H27年)
85,661人

↗

導入後 (R3年)
90,914人

満足度

導入前
未実施

→

導入後
肯定的な評価
80.2%

永福体育館 ※1

利用者数

導入前
—

→

導入後 (R3年)
90,141人

満足度

導入前
未実施

→

導入後
肯定的な評価
91.9%

2-2 スポーツ施設

区民サービスの向上について

利用者数・利用者満足度

下高井戸運動場※2

利用者数

導入前 (H17年)
53,174人導入後 (R3年)
83,226人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
90.7%

※1: 妙正寺体育館・大宮前体育館・永福体育館は移転・改築に伴い規模が大きく変わったため、導入前との比較はできない。

※2: 下高井戸運動場は、下高井戸区民集会所を含まない。

(参考データ)

● モニタリング結果推移(スポーツ施設の全体平均値)

R2: 104点



R3: 108点



R4: 107点

2-2 スポーツ施設

コスト

集会施設と同様に算定。

※: 妙正寺体育館・大宮前体育館・永福体育館は移転・改築に伴い規模が大きく変わったため、導入前との比較ができない。

上井草体育館・上井草運動場・上井草温水プール

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
181,451千円	286,193千円	104,742千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
181,451千円	348,724千円	△167,273千円

妙正寺体育館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】※	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
62,595千円	一千円	一千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)※
62,595千円	91,120千円	△28,525千円

2-2 スポーツ施設

コスト

高円寺体育館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
21,510千円	29,921千円	8,411千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
21,510千円	61,559千円	△40,049千円

荻窪体育館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
40,174千円	61,794千円	21,620千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
40,174千円	106,155円	△43,560千円

2-2 スポーツ施設

コスト

大宮前体育館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】※	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
116,742千円	一千円	一千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
116,742千円	166,320千円	△49,578千円

松ノ木運動場

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
14,313千円	30,747千円	16,434千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
14,313千円	83,976円	△69,663千円

2-2 スポーツ施設

コスト

永福体育館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】※	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
58,492千円	一千円	一千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
58,492千円	99,862千円	△41,370千円

下高井戸運動場・下高井戸区民集会所

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
46,788千円	52,032千円	5,244千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】※1	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)※
46,788千円	99,818千円	△53,030千円

2-2 スポーツ施設

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計406名(うち杉並区民248名)
- ・雇用形態: 正社員33名、正社員以外373名

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・設備維持管理業務については、利用者が安心・安全に施設を利用できるために、全施設で必要
- ・その他、施設の特色に合わせて、「健康運動指導士」「スポーツプログラム」「水質浄化設備の運転者」などの専門性が必要

人材育成(例)

- ・各種研修(新人研修、接遇研修、OJT研修、個人情報保護研修、普通救命講習、管理職職員へのコンプライアンス研修やマネジメント研修)の実施
- ・マニュアルの整備
- ・業務に関する資格の取得をサポート

従業員の声を運営に生かす仕組み

- ・従業員の声をマニュアルに反映
- ・日々の朝礼で状況確認
- ・定例のスタッフミーティング、職員との面談、職員へのアンケート調査

教室申込に係る業務量が多いのでWeb申込を実施

ワークライフバランスを保ちたいという声に対応

従事職員の休憩場所の確保

使用する用具の変更や新規購入

休暇やシフトの相談に応じている

2-2 スポーツ施設

運営状況・労働環境

地域住民や利用者の声を運営に生かす仕組み

- ・意見箱の設置、施設HP内での問合せメール
- ・利用者懇談会
- ・地域での活動に参加するなど定期的に地域とのコミュニケーションの場をつくっている。
- ・地域の意見を聴く地域コーディネーターを配置

(参考) 地域住民と協働する取組

- ・地域エリアの夜警活動
- ・地域町会での催事
- ・スポーツフェスティバル等の指定管理者主催イベント

地域の声を活用した具体例

地域で活動する団体に声かけし、指定管理者のイベントで活動の場を提供した

地域のまつりに神輿の担ぎ手として指定管理者のスタッフを派遣した

講座の定員や実施時間を区民の意見により見直した

子どもたちに夏の思い出をつくりたいという意見を受け、地域団体にプロコーチを派遣した

良質な区民サービスの提供に向けて、区が運営ノウハウを維持する仕組み✓長年の運営ノウハウをどのような仕組みで蓄積しているか

区民要望や指定管理者間の連絡調整会議で出た課題を運営マニュアルに反映している。

✓好事例を共有する仕組み

区と指定管理者とスポーツ振興財団との連絡会を年2回実施している。

✓業務の引継ぎ

次期指定管理者と現指定管理者双方で現場確認と引継ぎ打合せを実施。

次期管理者が1か月ほど前から施設に赴き、現場業務を確認。

2-2 スポーツ施設

運営状況・労働環境

火災や地震発生時など、有事の際における所管課と指定管理者の施設運営における役割分担

区は業務継続計画に基づき、施設、建物内外の周辺地域の被害状況、帰宅困難者の状況や災害物品の備蓄状況を指定管理者に確認指示を出した上で、防災課に連絡し、再度指定管理者に必要な指示を出す。

有事の際における事業継続計画

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

情報公開に関する基準や考え方について

区の情報公開規定に基づき、区と事業者が協議を行った上で、本業務にかかる文書は広く開示し、透明性のある管理運営に臨んでいる(企業間競争に係る重要情報や個人名等の個人情報に係る情報を除く)。

各施設で抱えている課題について

✓導入したことにより発生した課題

指定管理者との協議を行う必要があることから、意思決定に時間を要する。

✓社会環境の変化等により発生した課題

- ・雇用継続、人材育成、サービス水準の更なる向上(→指定管理期間の延長が望ましい)
- ・利用者の利便性を考えるとデジタル化(キャッシュレス決済、Wi-Fiの導入等)を進めていくべきだが、導入が遅れている。

✓事業者が、指定管理者制度に対して感じている課題

- ・都度協議が必要となり、キャッシュレスなど時代の変化に即応しづらい。
- ・5年(有期)で切替の可能性があるため、大・中規模の投資が難しく、交代となった場合は、地域との連携体制などを1から構築することとなる。
- ・公募時には、価格競争に陥り、サービス低下につながる恐れがある。

✓指定管理者から直営に転換する場合に生じる課題

- ・専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。ランニングコストは、人件費(退職手当含む)の増加の懸念。

2 調査結果

2-3 図書館

※今川図書館には、併設する
ゆうゆう今川館の施設維持管理を含む

指定管理者制度を導入した理由

●司書の安定的な配置と民間事業のノウハウの活用するとともに、併合施設との一体的な運営によるコスト削減等で運営の効率化を図るため。

区民サービスの向上について

導入前に想定していたサービス面のメリットや効果

・直営館に比較して司書資格を保有する職員の配置時間数の増加が見られるとともに、地域との連携や区の歴史・文化に関する資料作成等が積極的に行われている。

メリットや効果が実現

現在の状況

・インセンティブ事業として予算計上し、創意工夫による事業を実施することができている。
・併設施設である、ゆうゆう今川館は複合施設としての管理で修繕等への迅速な対応が可能となった。

指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービス

・直営での管理により、施設維持管理についての区と指定管理者のリスク分担の調整や、指定管理事業者が交代する際の引継ぎ業務が不要となる。



2-3 図書館

区民サービスの向上について

個人貸出者数・利用者満足度

南荻窪図書館

貸出者数

導入前(R元年)
83,370人導入後(R3年)
87,088人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
97.7%

下井草図書館

貸出者数

導入前(R元年)
88,421人導入後(R3年)
91,588人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
98.3%

今川図書館

貸出者数

導入前(R元年)
86,271人導入後(R3年)
92,138人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
99.2%

2-3 図書館

区民サービスの向上について

個人貸出者数・利用者満足度

阿佐谷図書館

貸出者数

導入前 (H18年)
108,173人導入後 (R3年)
96,697人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
98.1%

成田図書館

貸出者数

導入前 (H18年)
84,999人導入後 (R3年)
85,709人

満足度

導入前
未実施導入後
肯定的な評価
98.8%

方南図書館

貸出者数

導入前 (H21年)
69,983人導入後 (R3年)
71,991人

満足度

導入前 (H21年度)
肯定的な評価
96.1%導入後
肯定的な評価
99.6%

2-3 図書館

区民サービスの向上について

個人貸出者数・利用者満足度

宮前図書館

貸出者数

導入前(H21年)
69,637人導入後(R3年)
114,062人

満足度

導入前(H21年)
肯定的な評価
89.4%導入後
肯定的な評価
98.6%

高井戸図書館

貸出者数

導入前(H30年)
101,682人導入後(R3年)
115,061人

満足度

導入前(H21年)
肯定的な評価
91.2%導入後
肯定的な評価
96.9%

(参考データ)

●モニタリング結果推移(図書館の全体平均値)

R2:95点



R3:94点



R4:99点

2-3 図書館

コスト

集会施設と同様に算定。

南荻窪図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
67,463千円	127,230千円	59,767千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)*
67,463千円	134,457千円	△66,994千円

下井草図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
71,935千円	127,787千円	55,852千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)*
71,935千円	135,089千円	△63,154千円

2-3 図書館

コスト

今川図書館※ ※ゆうゆう今川館の管理含む

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
69,337千円	78,394千円	9,057千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)※
69,337千円	164,794千円	△95,457千円

阿佐谷図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
77,529千円	132,630千円	55,101千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)※
77,529千円	140,210千円	△62,681千円

2-3 図書館

コスト

成田図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
71,008千円	117,263千円	46,255千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)*
71,008千円	135,351千円	△64,343千円

方南図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
70,075千円	49,170千円	△20,905千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)*
70,075千円	132,649千円	△62,574千円

2-3 図書館

コスト

宮前図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
87,611千円	106,915千円	19,304千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)*
87,611千円	136,213千円	△48,602千円

高井戸図書館

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
82,388千円	123,768千円	41,380千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)*
82,388千円	134,600千円	△52,212千円

2-3 図書館

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計169名(うち杉並区民71名)
- ・雇用形態: 正社員43名、正社員以外126名

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・設備維持管理業務、警備業務などについては、利用者が安心・安全に施設を利用できるために、全施設で必要
- ・その他、施設の特色に合わせて、「司書業務」が必要

人材育成(例)

- ・公共図書館に特化した「接遇」「著作権」「個人情報保護」のテーマに関する研修
- ・児童担当は専門性が必要なため児童図書研究会を年間を通じて開催
- ・身に着けたスキルを発揮する場、自信を深める場、他館スタッフのスキルを見る場として社内コンテストを開催

従業員の声を運営に生かす仕組み

- ・面談の実施
- ・定例のスタッフミーティング
- ・従業員に対するアンケートの実施
- ・他の図書館との交流を積極的に実施

面談の結果で配置体制を柔軟に検討

館内掲示物や通常業務上の改善に職員の声を反映

イベントの企画や実施方法に従業員の声を反映

端末の利用方法などの知識を共有する研修を実施

2-3 図書館

運営状況・労働環境

地域住民や利用者の声を運営に生かす仕組み

- ・投書箱の設置
- ・利用者満足度調査の意見内容の確認
- ・地域の会合に出席し、共同事業に参加したり、施設のイベントの企画に役立っている。

(参考) 地域住民と協働する取組

- ・地域住民・団体による講座・講演会
- ・地域子育てネットワーク事業
- ・町会・自治会との連携事業

地域の声を活用した具体例

区民の声をもとに「貸出用の傘」を施設に用意した。

地域の人と交流したいという声を受け、図書館ボランティアを募集したり、交流用空間を作った。

だれでもトイレにオールジェンダーのピクトグラムを設置した。

講座の開催の曜日や参加者数の見直しやPC用座席の電源コンセントの設置

良質な区民サービスの提供に向けて、区が運営ノウハウを維持する仕組み✓ 長年の運営ノウハウをどのような仕組みで蓄積しているか

- ・毎年図書館サービスの成果と課題、評価を行い、「運営状況報告書」を作成、記録を残している。

✓ 好事例を共有する仕組み

- ・隔月で全館職員が集まる事務連絡会を実施し、業務上の工夫や改善点等を情報交換するとともに、月1回の館長会で情報共有している。

✓ 業務の引継ぎ

- ・新旧指定管理者と区の三者で打合せの場を設け、区の指定する者に引継ぎを行う。

2-3 図書館

運営状況・労働環境

火災や地震発生時など、有事の際における所管課と指定管理者の施設運営における役割分担

杉並区立図書館業務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。

有事の際における事業継続計画

基本協定書に基づき、災害対応マニュアル及び事業継続計画等を整備している。

情報公開に関する基準や考え方について

法人と区の規定に則り、法人独自のノウハウや個人情報に関する事項を除き、開示する。

各施設で抱えている課題について**✓導入したことにより発生した課題**

- ・モニタリングや区民要望に対応するために区の図書館業務に精通した職員の配置が必要。
- ・区との指定管理者のリスク分担が難しい案件がある。

✓社会環境の変化等により発生した課題

- ・人件費や光熱水費の高騰により指定管理料の予定額を上回ることとなった。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、ソーシャルディスタンスを考慮した座席や講座の参加者数の検討の必要性が生じている。

✓事業者が、指定管理者制度に対して感じている課題

- ・施設の老朽化に伴い、既存の指定管理料の修繕費の中だけでは対応が難しい事例が発生している。
- ・社会情勢の変化による物価変動について、既存の指定管理料では対応が難しい事例が発生している。

✓指定管理者から直営に転換する場合に生じる課題

- ・司書資格を有する専門性職員の配置は困難。

2 調査結果

2-4 保育園

指定管理者制度を導入した理由

- 効率的な運営に総経費の増加抑制や保育サービスの拡充を図るため。

区民サービスの向上について

導入前に想定していたサービス面のメリットや効果

- ・民間ならではの感覚で保育者ニーズに対応するとともに、認可保育園としての適正な運営を行っている。

メリットや効果が実現

現在の状況

- ・直営園と比較すると、ICT化が進んでいる。
- ・延長保育の実施ができている。一部施設では定員増が図られている。
- ・外部講師による特色あるプログラムが実施できている。

指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービス

- ・特になし

2-4 保育園

区民サービスの向上について

利用者数・利用者満足度

上高井戸保育園

利用者数

導入前(H28年) → 導入後(R3年)
— → 976人

満足度

導入前未実施 → 導入後
肯定的な評価
93.0%

高井戸保育園

利用者数

導入前(H15年) → 導入後(R3年)
874人 → 1,143人

満足度

導入前未実施 → 導入後
肯定的な評価
95.0%

堀ノ内東保育園

利用率

導入前(H25年) → 導入後(R3年)
1,143人 → 1,113人

満足度

導入前未実施 → 導入後
肯定的な評価
90.0%

(参考データ)

●モニタリング結果推移(保育園の全体平均値)

R2:96点



R3:105点



R4:100点

2-4 保育園

コスト

集会施設と同様に算定。

上高井戸保育園

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
172,774千円	212,786千円	40,012千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
172,774千円	257,453千円	△84,679千円

高井戸保育園

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
226,200千円	252,684千円	26,484千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
226,200千円	284,072千円	△57,872千円

2-4 保育園

コスト

堀ノ内東保育園

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
202,841千円	225,343千円	52,502千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
202,841千円	320,271千円	△117,430千円

2-4 保育園

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計113名(うち杉並区民60名)
- ・雇用形態: 正社員75名、正社員以外34名、再委託先等4名

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・認可保育園であるため、保育士を中心に栄養士、調理師、看護師等法令等で定められている基準に基づく職員配置が必要となっている。

人材育成(例)

- ・各種研修(新任研修、中堅研修、リーダー研修等)の実施
- ・面談において育成計画を策定

従業員の声を運営に生かす仕組み

- ・職員の満足度調査の実施、個別面談
- ・産業医を配置し、職員のストレスチェックを実施

子育て中の職員の特別なシフトや休暇をとりやすいシフトをつくった

早番遅番手当を整備

産後パパ育休制度を創設

2-4 保育園

運営状況・労働環境

地域住民や利用者の声を運営に生かす仕組み

- ・アンケートボックスの設置
- ・第三者評価アンケート
- ・保護者会での利用者からの意見要望
- ・保護者満足度調査
- ・父母代表と民生委員での意見交換

(参考)地域住民と協働する取組

- ・近隣介護施設との交流
- ・夏祭り、運動会等行事に地域の方を招待
- ・地域施設と合同での避難訓練

地域の声を活用した具体例

玄関にカードキーを設置

防犯対策として園の保護者と分かるようネックストラップを配布

欠席連絡をアプリでできるよう保護者アプリを導入

良質な区民サービスの提供に向けて、区が運営ノウハウを維持する仕組み✓長年の運営ノウハウをどのような仕組みで蓄積しているか

直営型の区立保育園であるため、ノウハウの蓄積は十分に行われている。

✓好事例を共有する仕組み

区内7地域に1園設置されている中核園が設置されており、地域懇談会の実施や中核園だよりによる情報共有が行われている。

✓業務の引継ぎ

現時点で指定管理者の交代の実績はない。

2-4 保育園

運営状況・労働環境

火災や地震発生時など、有事の際における所管課と指定管理者の施設運営における役割分担

「指定管理者導入施設等における災害対応に関する手引」を参考に、協定を締結し役割分担を明確にしている。

有事の際における事業継続計画

指定管理者において事業継続計画の策定を行っており、事業継続に資するようになっている。

情報公開に関する基準や考え方について

情報公開制度は、区と指定管理者の規定に基づき対応している。

各施設で抱えている課題について

✓導入したことにより発生した課題

・保育士が全て変わる事などから園児の保護者が大きな不安感をもった。

✓社会環境の変化等により発生した課題

・ICT化の促進。
・安全面が重要視される昨今、防犯上不安がある。

✓事業者が、指定管理者制度に対して感じている課題

・定期的な更新検査、実地検査、監査、定期的なモニタリング、労働環境モニタリング等関係部署ごとの確認に多くの時間が取られてしまう。

✓指定管理者から直営に転換する場合に生じる課題

・保育に携わる人員が全員入れ替わることによる児童への心理的な影響。

2 調査結果

2-5 杉並芸術会館

指定管理者制度を導入した理由

●施設の運営・管理及び文化的活動を一体的に展開し、円滑で効率的な施設運営を図るためには、指定管理者制度が最適であると判断したため。

区民サービスの向上について

導入前に想定していたサービス面のメリットや効果

・地域の個性と結びついた文化の創造と発信など、芸術文化の振興を担う。

メリットや効果が実現

現在の状況

- ・優れた舞台芸術を区民等に提供
(稼働率94%、参加者約540,000人)
- ・区民等の様々な文化・芸術の場
- ・阿波おどり振興の拠点
(本大会の会場提供、練習会場)

指定管理者制度ではできないが、 直営であればできると想定されるサービス

- ・緊急時対応や年度途中の方針変更等の際に指定管理者との協議無く、速やかに意思決定をしてお知らせすることが可能となる。

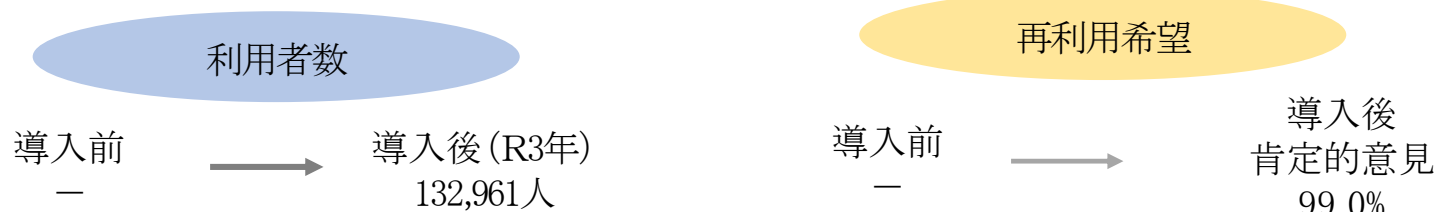


2-5 杉並芸術会館

区民サービスの向上について

利用者数・利用者への再利用希望

※新設時から指定管理者による管理が行われているため、導入前との比較はできない。



(参考データ)

●モニタリング結果推移

R2:106点

R3:100点

R4:113点

コスト

集会施設と同様に算定。

※新設時から指定管理者による管理が行われているため、導入前との比較はできない。

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】※	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
299,000千円	一千円	一千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
299,000千円	642,152千円	△343,152千円

2-5 杉並芸術会館

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計76名(うち杉並区民16名)
- ・雇用形態:正社員14名、正社員以外53名、再委託先等9名

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・舞台・音響・照明等の専門知識・経験を有する職員による施設運営が必要

人材育成(例)

- ・全従業員対象の普通救命や嘔吐物処理講習及び、技術・制作・総務・経理・カフェ等の従事内容ごとの研修

従業員の声を運営に生かす仕組み

- ・希望者との館長、産業医面談、衛生管理者面談
- ・毎週の全体ミーティング
- ・ストレスチェック等を通じた労働者の健康管理

コロナ禍における休業手当、自宅待機手当

退職金制度

2-5 杉並芸術会館

運営状況・労働環境

地域住民や利用者の声を運営に生かす仕組み

- ・利用者へのアンケート調査
- ・「座・高円寺」地域協議会への参加

(参考) 地域住民と協働する取組

- ・杉並芸術会館運営に関する懇談会
- ・「座・高円寺」地域協議会

地域の声を活用した具体例

夜中の駐輪場の出入りの音が近隣住民に迷惑をかけていることが判明し、出入り時間を制限した。

以前、喫煙所の煙が管内に入ってきたため喫煙所の場所を変更した(現在は敷地内禁煙)。

良質な区民サービスの提供に向けて、区が運営ノウハウを維持する仕組み✓長年の運営ノウハウをどのような仕組みで蓄積しているか

- ・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。
- ・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。

✓好事例を共有する仕組み

特にない。

✓業務の引継ぎ

現在までに指定管理者の交代はないが、新旧指定管理者と区及び芸術監督の4者で数か月以上の期間をかけて引き継ぐこととしている。

2-5 杉並芸術会館

運営状況・労働環境

火災や地震発生時など、有事の際における所管課と指定管理者の施設運営における役割分担

帰宅困難者の一時滞在対応や災害本部運営は区の役割としており、区の要請による応急措置や勤務時間内の初動対応・報告については指定管理者の役割としている。

有事の際における事業継続計画

「指定管理者導入施設等による災害対応に関するガイドライン」に基づき、指定管理者は事業継続計画を策定している。

情報公開に関する基準や考え方について

区の情報公開規定に基づき、法人に著しい不利益を与えると認められるもの以外は公開している。

各施設で抱えている課題について✓導入したことにより発生した課題

- ・区と指定管理者に認識共有が必要となる事案(情報公開案件)があった。
- ・指定管理期間をより長期とすることで、より安定的な人材確保・施設運営が可能となる。
- ・住民監査請求に対する監査結果で収支報告書に科目名の誤表記や助成金の一部未計上等の指摘があった。

✓社会環境の変化等により発生した課題

- ・新型コロナに伴う指定管理料の補てんの際に、利用形態の異なる他の指定管理施設との調整に時間を要する。

✓事業者が、指定管理者制度に対して感じている課題

- ・文化振興は効果を確認するために長期間を要する分野であるため指定管理者の任期が短いように感じる。
- ・指定管理者が変更となった場合にサービスの継続、提供している事業の質の担保。
- ・コロナ禍を通じて地震や火災など有事の際の収入確保。

✓指定管理者から直営に転換する場合に生じる課題

- ・専門性に欠けるためサービス水準の低下が懸念。コストの増加。

2 調査結果

2-6 大田黒公園

指定管理者制度を導入した理由

●指定管理者制度の導入により、区内唯一の庭園である大田黒公園において、専門的なノウハウを有する事業者による質の高い維持管理やイベントの開催、利用者対応が期待されるため。

区民サービスの向上について

導入前に想定していたサービス面のメリットや効果

・庭園において細やかな手入れが行き届いており、直営ではできない自主事業の開催が行われている。また、地元住民の憩いの場づくりができています。

メリットや効果が実現

現在の状況

・質の高い管理を保つことで、区内唯一の回遊式庭園としての魅力を最大限引き出し、多くの来園者を迎えている。
・季節ごとの自主事業は区民から高評価を得ている。

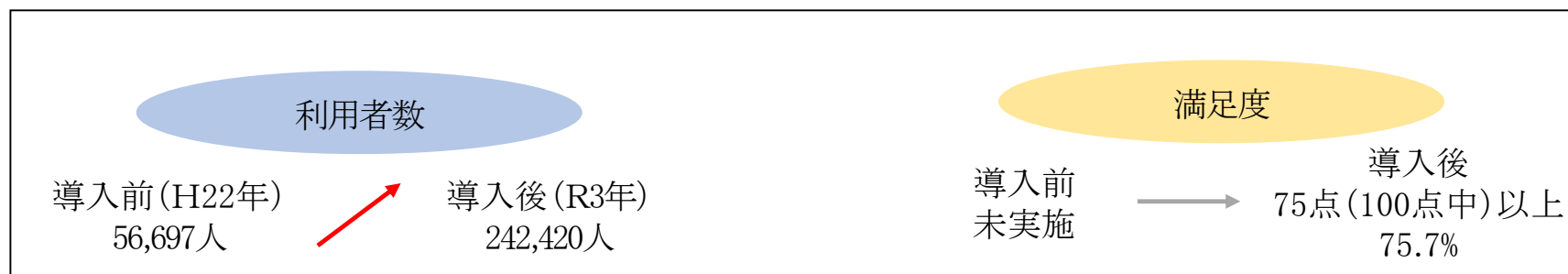
指定管理者制度ではできないが、直営であればできると想定されるサービス

・公園占有許可申請の受付等業務

2-6 大田黒公園

区民サービスの向上について

利用者数・利用率満足度



(参考データ)

●モニタリング結果推移

R2:106点



R3:101点



R4:100点

コスト

集会施設と同様に算定。

①「過去(直営)→令和3年度時点」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【A】	指定管理導入前経費【B】	令和3年度財政効果(【B】-【A】)
33,323千円	31,894千円	△1,429千円

②「令和3年度時点→直営転換」の財政効果

指定管理料(R3決算額)【C】	次期更新を機に直営に転換した場合の経費【D】	直営に転換した場合の財政効果(【C】-【D】)
33,323千円	52,091千円	△18,768千円

2-5 大田黒公園

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計7名(うち杉並区民3名)
- ・雇用形態: 正社員0名、正社員以外7名

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・質の高い庭園空間の維持のために造園植栽管理技術と庭園管理経験が必要となるほか、登録有形文化財である「記念館」及び「蔵」を良好な状態に保つために専門知識が必要

人材育成(例)

- ・各種研修(新人研修、OJT研修)の実施
- ・月1回のミーティングの中で事故事例を用いた安全研修、接客・接客研修
- ・普通救命講習等の資格取得

従業員の声を運営に生かす仕組み

- ・日々の朝礼で状況把握
- ・月1回のミーティングで現場従事員から意見を聴きとり、作業に必要な道具や事務用品、衛生用品の支給を行っている。

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、雨具等を支給。従業員希望する工具や清掃用具を支給。

月1回の業務研修の際に、改善事項をその際に確認して、その内容をフィードバックしていくようにしている。

2-5 大田黒公園

運営状況・労働環境

地域住民や利用者の声を運営に生かす仕組み

- ・日常的にアンケートを実施
- ・清掃を通じて、近隣の方とコミュニケーションをとっている。

(参考)地域住民と協働する取組

- ・団体の主催事業に後援名義・場所・資材を提供
- ・福祉施設と協働し、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実施

地域の声を活用した具体例

公園の情報が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を開設した。

良質な区民サービスの提供に向けて、区が運営ノウハウを維持する仕組み✓長年の運営ノウハウをどのような仕組みで蓄積しているか

毎月実施している連絡会での意見交換や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。

✓好事例を共有する仕組み

区立公園の管理運営を支えるボランティア団体の活動(花咲かせたい隊・公園育て組・みどりの支援隊)。

✓業務の引継ぎ

指定管理者の引き継ぎはこれまでの間、発生していない。

2-6 大田黒公園

運営状況・労働環境

火災や地震発生時など、有事の際における所管課と指定管理者の施設運営における役割分担

杉並区危機管理マニュアルを準用し、利用者・従事者の避難・誘導を計画するとともに、区の指示により施設運営の継続可否を判断する。

有事の際における事業継続計画

区の業務継続計画では、原則、公園の閉鎖はしないこととなっているが、指定管理者の作成する災害時対応マニュアルに基づき、施設の損傷状態も見て事業継続を判断する。

情報公開に関する基準や考え方について

区の情報公開制度、情報公開規定に従い、適正かつ積極的な情報公開を実施する。

各施設で抱えている課題について✓導入したことにより発生した課題

・自主事業として事業を行うので、区が開催するよりも割高になる。

✓社会環境の変化等により発生した課題

- ・予測不能な物価上昇に伴う人件費・燃料費・資材費等への対応。
- ・交換部品の品薄や万が一のリカバリー等のリスクへの考え方。

✓事業者が、指定管理者制度に対して感じている課題

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う施設の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なくなり、本来の指定管理者としての計画が滞ってしまう。
- ・物価高騰などによる資材等の値上がりなどのリスク管理をどのように行っていくか。

✓指定管理者から直営に転換する場合に生じる課題

・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、高コスト化が懸念される。

2 調査結果

2-7 高齢者活動支援センター

指定管理者制度を導入した理由

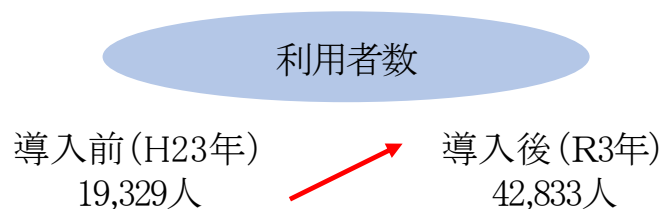
- 施設の維持管理を一体的総合的に行うことによって、民間ならではの創意工夫を生かしてサービスの向上を図るとともに、施設運営の効率化を図るため。

区民サービスの向上について

現在の状況

- ・自主事業では、高齢者対象の事業を行い、利用者からの事業に対する満足度アンケートでは、肯定的な評価がほぼ100%となっている。
- ・指定管理の導入によりリモートブースの設置等新たな区民サービスを提供できている。

利用者数



(参考データ)

●モニタリング結果推移

R2:94点



R3:95点



R4:96点

2-7 高齢者活動支援センター

コスト

※高齢者活動支援センターは高井戸地域区民センター・高井戸温水プールと一体管理のため、3施設一体の財政効果を比較し、高井戸地域区民センター(P●)に記載。

運営状況・労働環境

労働者について(令和4年4月1日現在)

- ・合計9名(うち杉並区民5名)
- ・雇用形態:正社員0名、正社員以外2名、再委託先等7名

指定管理施設において専門性が必要な業務

- ・設備維持管理業務及び施設の特色に合わせて、「保健師」「看護師」による健康相談業務を実施。

(参考)地域住民と協働する取組

- ・「高井戸ちびっこぼんおどり」「センターまつり」等地域住民が主催しているイベントに指定管理者として協力。

各施設で抱えている課題について

✓社会環境の変化等により発生した課題

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の一環として、一部機能を休止している。

3 第2章のまとめ①

これまでの区所管課・指定管理者調査(P8～59)により、以下のことが明らかとなった。

(1) 区民サービスの向上

①施設の種別に応じて目的は様々だが、「コミュニティ形成の促進を図ること」、「民間のノウハウを生かしたプログラムを提供すること」、「専門的な知識を生かした利用者対応」など、各施設で指定管理者制度を導入し、区民サービスの向上に向けて取り組んでいる。

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

②具体的な利用状況について確認すると、コロナウイルス感染症の影響により、指定管理者制度導入前に比べて導入後の方が利用者が落ち込んでいる施設(主に集会施設)もあったが、概ね利用者が増えている状況である。

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

③また、利用者満足度についても確認すると、各施設における既存のアンケート調査を確認したところ、肯定的な意見が8～9割を占めていることが分かった。なお、利用者満足度については、第4章でも確認することとする。

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

(2) コスト

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

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

※西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所、大田黒公園

※西荻地域区民センター・勤労福祉会館・西荻南区民集会所…〇〇のため、財政効果が生じなかった。

※大田黒公園… 〇〇のため、財政効果が生じなかった。

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

※指定管理者が創意工夫して行う自主事業は除く

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

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

(3) 労働環境

①安心してはたくことのできる職場づくり。

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

②従業員の声拾う仕組みづくり。

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

③人材育成。

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

(4) 地域の声を拾う仕組み、協働

地域との協働では～～～。各施設において地域で……

(5) 運営ノウハウ

区が運営ノウハウをできるよう、～～～している状況があった。

また、有事の際の役割分担や、情報公開への対応など、適切に対応されていることが分かった、

(6) 課題

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

- ・コロナ影響
- ・光熱水費の高騰
- ・DX化

第 3 章

【第3章】従事者調査編

1 調査の概要

1 調査の目的

従事者が感じている施設や業務の改善点、働きやすさ等に関する状況を正確に把握すること

2 調査の対象

杉並区指定管理施設で従事している全従事者（※雇用形態は問わない）

3 調査対象数、回答数及び回答率

調査対象数818、回答数270、回答率33.3%

4 調査の実施期間

令和4年12月1日から12月21日まで

5 調査事項

勤務内容・経験/就業形態/労働環境/職場の課題・改善点/働きがい等 ※詳細は巻末の資料編に記載

6 調査方法

区から指定管理者を通じ対象者へ周知。対象者がLogoフォームで回答

7 調査機関

杉並区政策経営部企画課

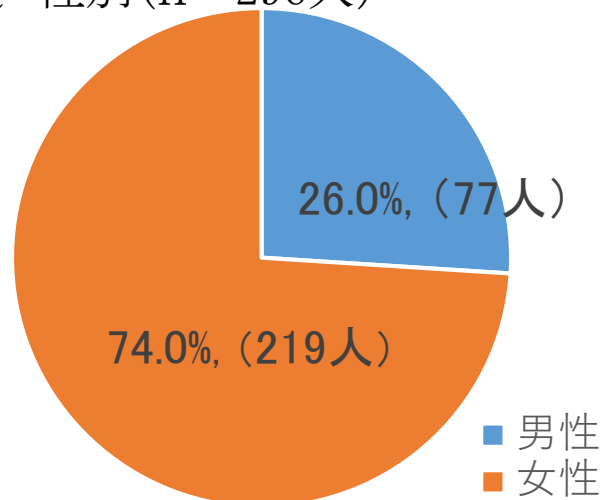
8 その他

統計表の割合の数値は、小数点第二位を四捨五入している。

2 調査結果

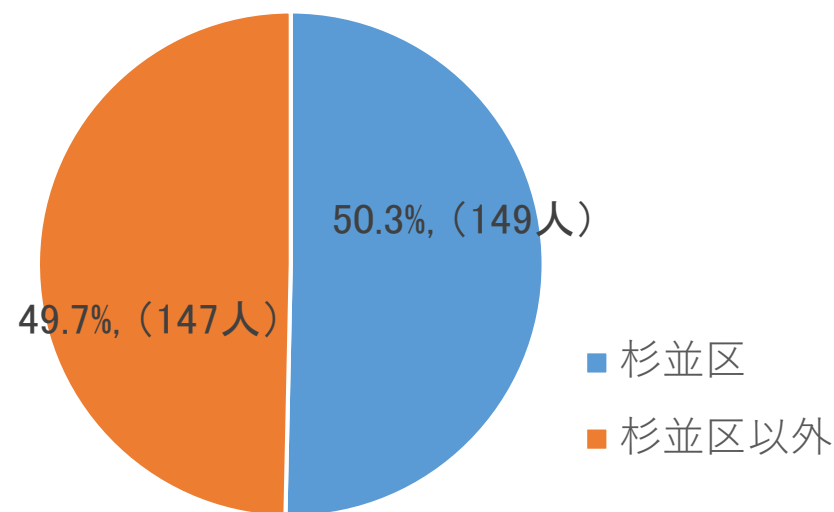
2-1 就業実態

Q 性別 (n=296人)



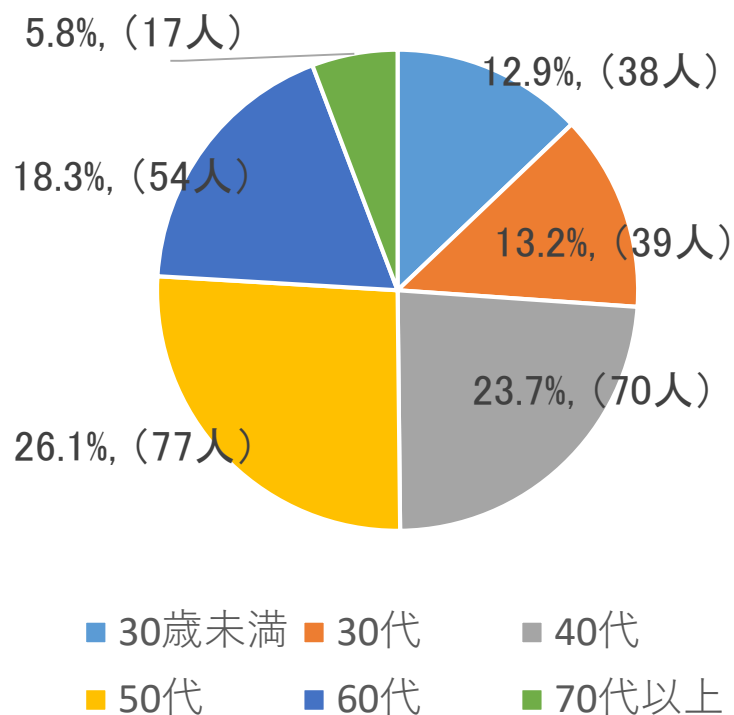
職員のうち、7割以上が女性である

Q 居住地 (n=296人)



従事者の居住地は、半数が区内、半数が区外である。

Q 年齢 (n=295人)

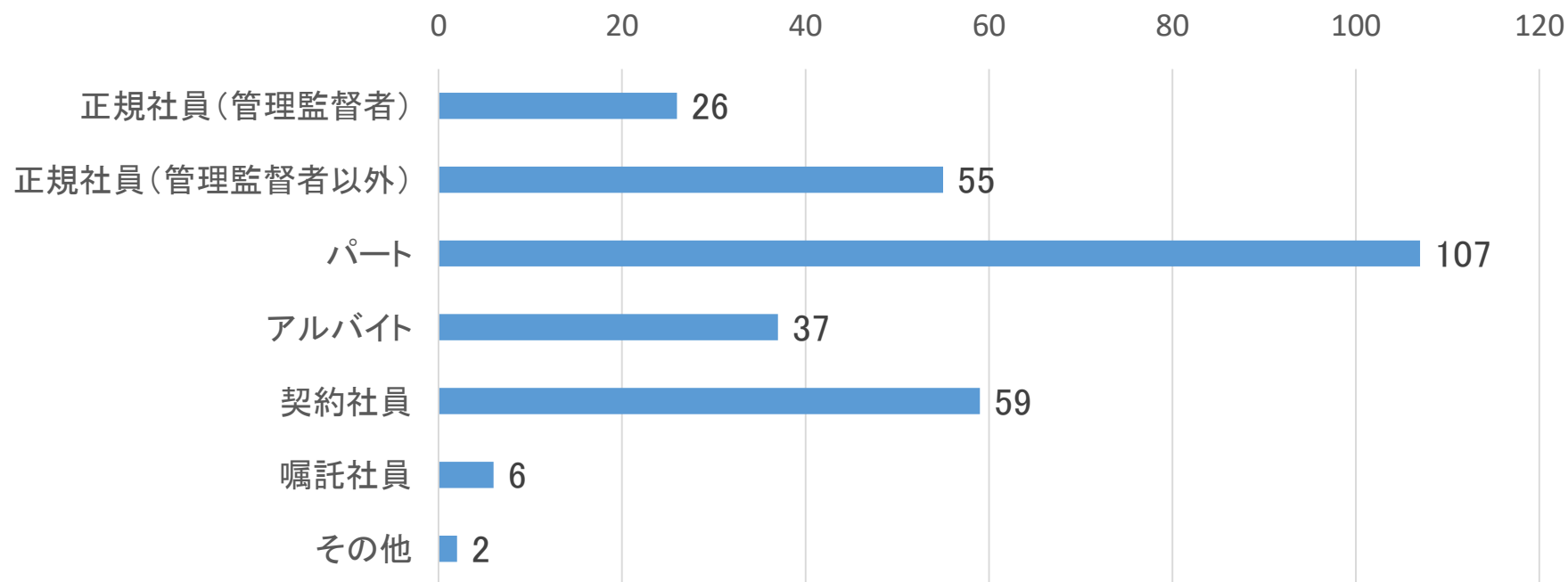


年齢は、40代・50代が多く、その合計が全世代の約半数を占める。
 その次に60代が多く、2割弱を占める。
 30代と30歳未満はほぼ同数である。

<参考>施設種別ごとの従事者数等(R4. 4月時点)

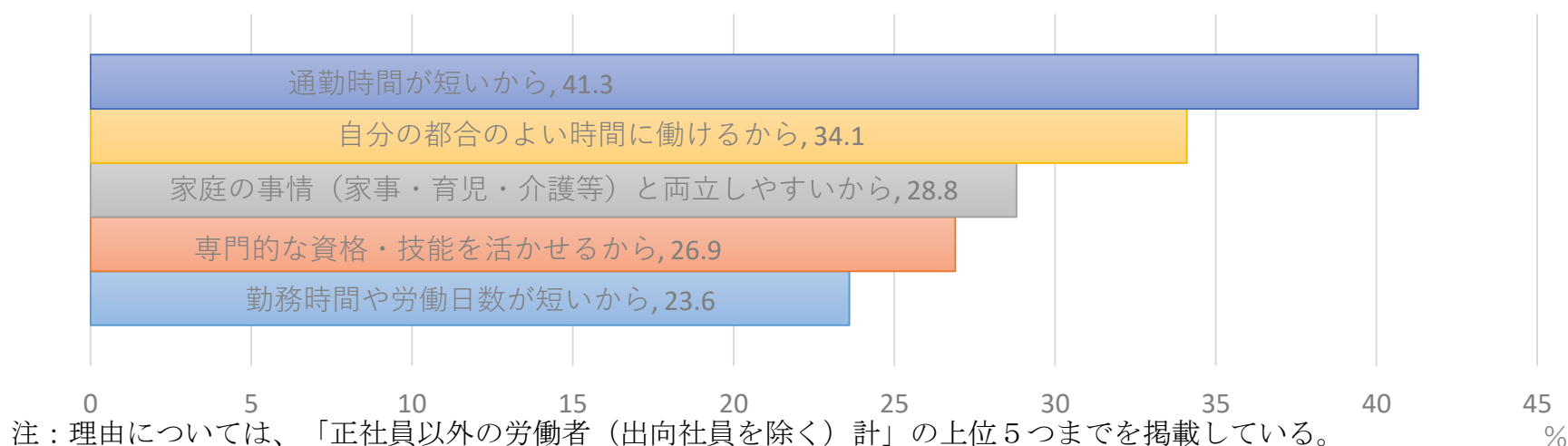
	正社員	正社員以外
集会施設	25人	82人
スポーツ施設	33人	315人
図書館	76人	115人
保育園	75人	35人
杉並芸術会館	14人	53人
大田黒公園	0人	11人
高齢者活動支援センター	0人	2人
合計	223人	613人

Q 就業形態 (n=292人)

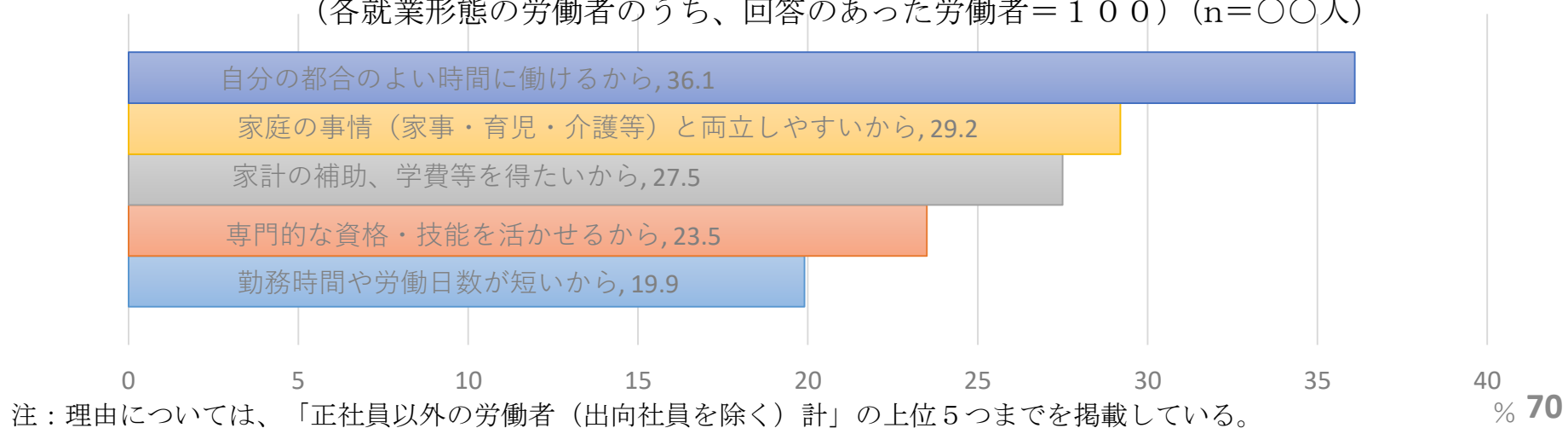


従業員のうち、正社員以外が約75%であり、正社員は約25%である。

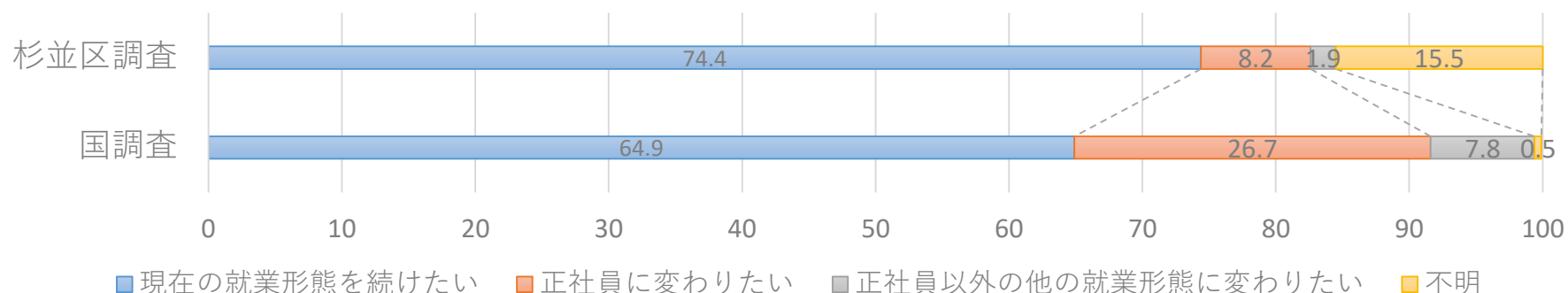
Q14 主な正社員以外の労働者の現在の就業形態を選んだ理由（複数回答3つまで）
（各就業形態の労働者のうち、回答のあった労働者＝100）（n＝〇〇人）



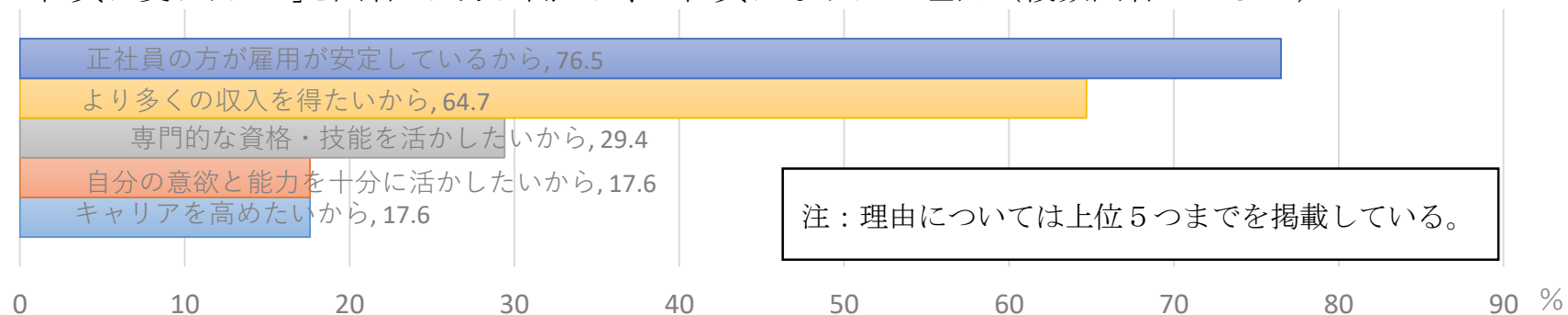
(参考)【令和元年度国調査】主な正社員以外の労働者の現在の就業形態を選んだ理由（複数回答3つまで）
（各就業形態の労働者のうち、回答のあった労働者＝100）（n＝〇〇人）



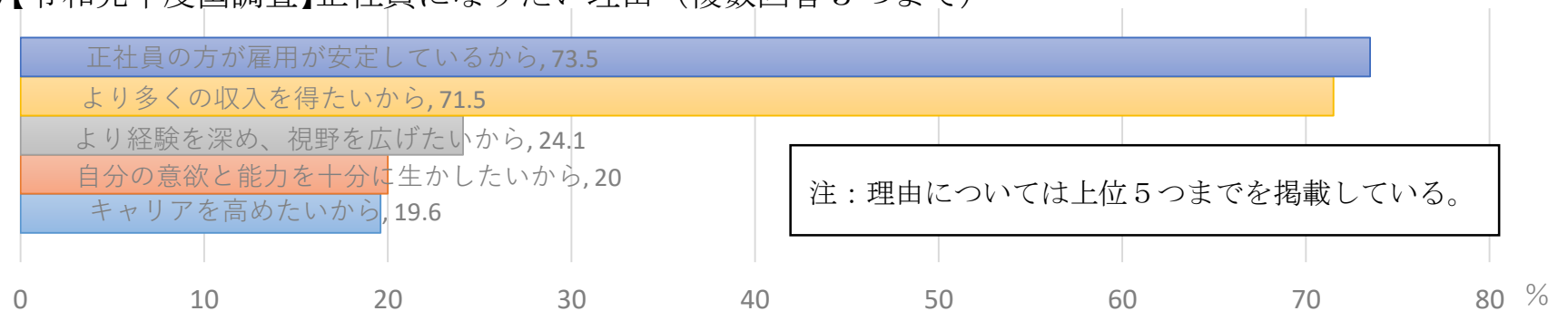
Q15 今後も会社で働きたいとする正社員以外の労働者の働き方の希望



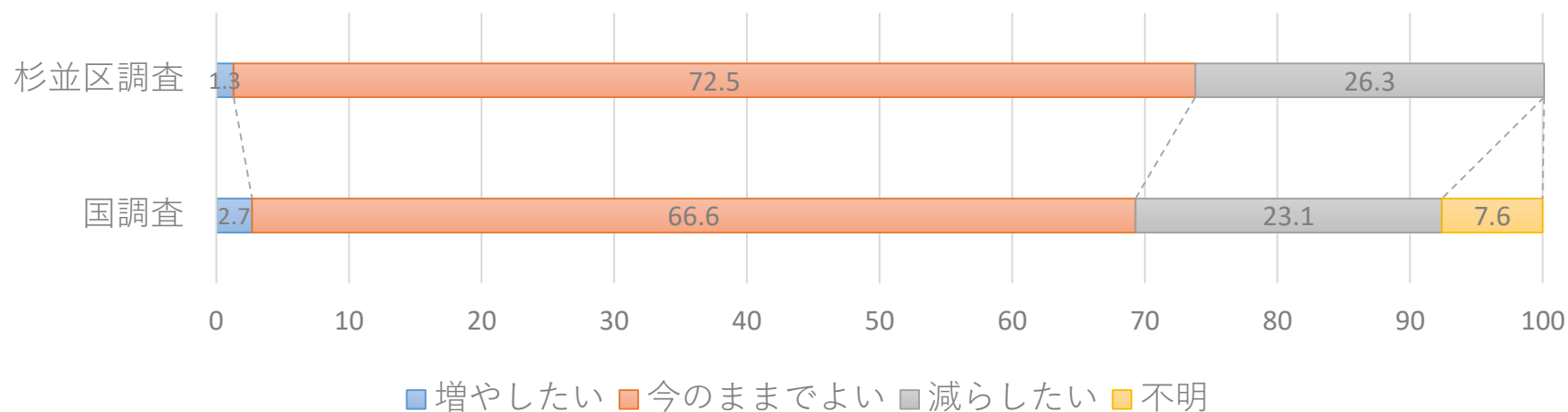
Q16 「正社員に変わりたい」と回答した方に聞いた、正社員になりたい理由（複数回答3つまで）



(参考)【令和元年度国調査】正社員になりたい理由（複数回答3つまで）

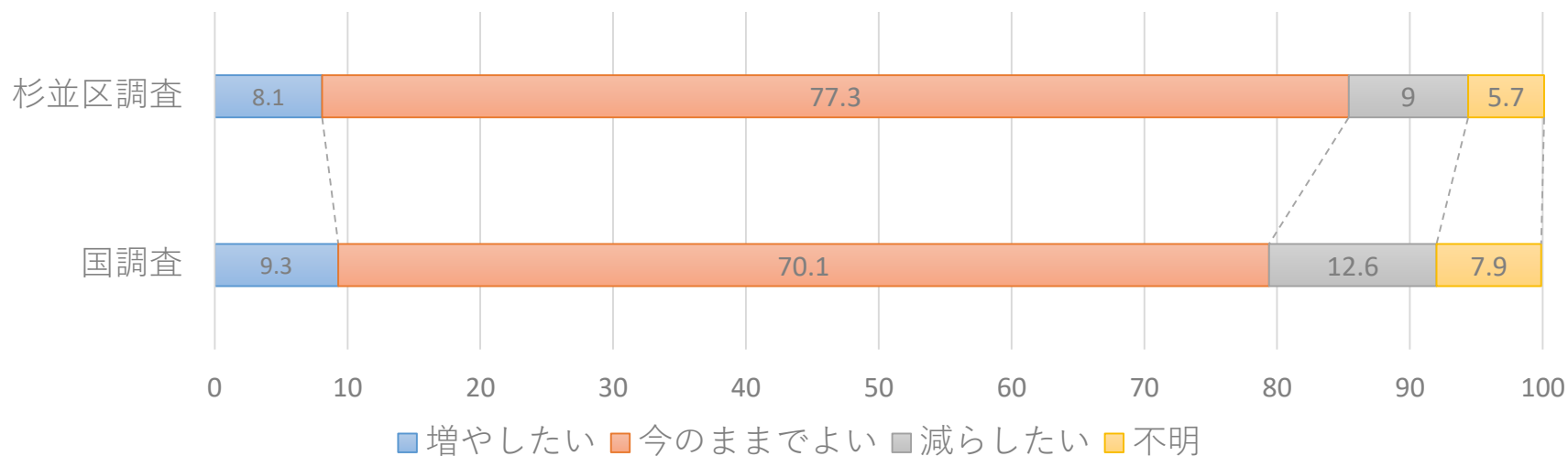


Q18-1 正社員の現在の実労働時間数に関する意識



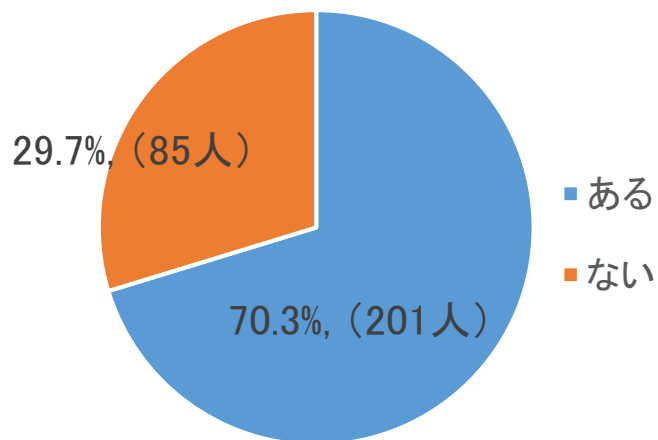
※国調査の選択肢の「不明」には、「わからない」も含む

Q18-2 正社員以外の従業員の現在の実労働時間数に関する意識

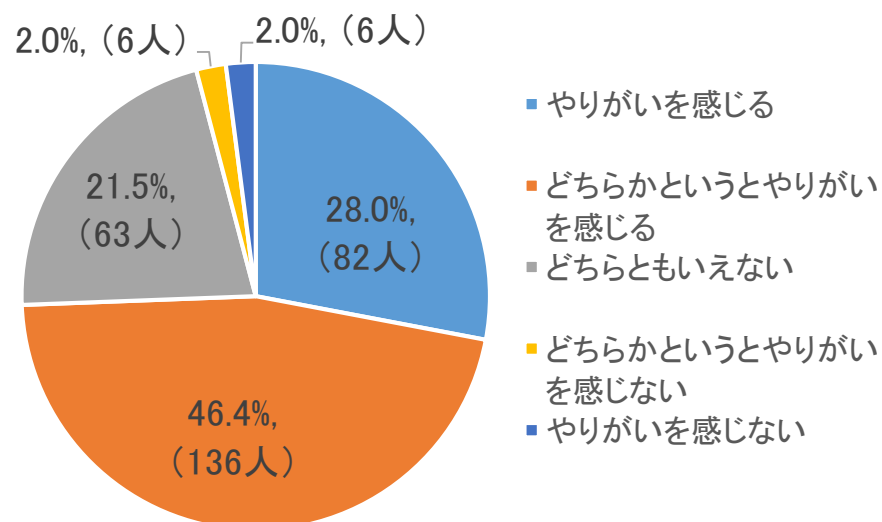


※国調査の選択肢の「不明」には、「わからない」も含む

Q 課題や改善点を現場責任者に
伝えられる機会・環境はあるか(n=286人)



Q 仕事のやりがいに関する総合的評価(n=293人)



(参考) 指定管理者調査・・・従業員が安心して働ける環境を確保するための取組

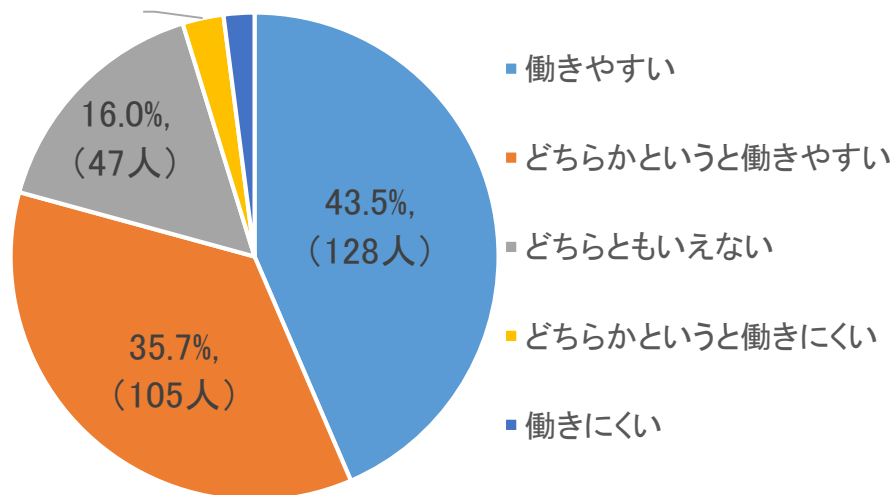
	従業員の働き方・休み方の希望を確認する仕組み	(参考) 指定管理者が把握している従業員の働き方の希望例
集会施設	<ul style="list-style-type: none"> ・入社時に雇用条件や休暇制度について従業員と双方で確認後に契約を締結している。 ・多種多様な勤務希望(ダブルワーク、育児等)に対応できる勤務体系を提供している。 ・雇用契約の更新時等にも定期的な面談を実施。シフトは、毎月休み希望をヒアリングの上、作成している。 ・子育て世代から親の介護世代が多く、家庭との両立には特段の配慮を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・概ね希望シフトを組んでいる。 ・出勤数や出勤時間帯の希望ある場合、事前申告としているが無制限で許可 ・ほぼ全てのパート社員が「社会保険未加入範囲」での勤務を希望。 ・有期で何度も更新している職員には、無期転換の案内も実施。転換された従業員もいる ・「希望日は休みたい。」「正規社員と雇用条件が違うからこそ気軽に働ける。」といった従業員の声もある。
スポーツ施設	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用条件等について双方で確認を行っているほか、働き方・休み方について、いつでも相談に乗れるよう声掛けしている。 ・休暇希望やシフト相談に柔軟に対応しており、急な要望に対応できるよう環境を整備している。 ・本社内に安全衛生委員会を発足しており、職場における環境整備に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定休日は定めているが、有休を更に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、ワークライフバランスを保ちたいとの意見が多い。 ・正社員の登用などの処遇や勤務条件等について希望が寄せられる。

(参考) 指定管理者調査・・・従業員が安心して働ける環境を確保するための取組

	従業員の働き方・休み方の希望を確認する仕組み	(参考) 従業員が希望している働き方の例
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・入社時の確認のほか、希望がある時に責任者が聞き取り、反映できる体制を整えている。 ・有給休暇は時間単位で取得できる。 ・男性も含めた子育て世代への休暇制度の導入等、働き方改革に積極的に取り組んでいる。 ・個人の事情に合わせ特別シフトを作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に無期雇用への登用を案内し、採用者のほとんどが転換している。 ・短時間や短い日数等ワークライフバランスに合わせた就業ができる体制を整えている。
保育園	<ul style="list-style-type: none"> ・入社時に本人と確認を行っているほか、年度途中で次年度以降の要望を聞き、反映している。 ・様々な雇用条件を用意し、業務とのバランスをみながら多様な働き方に対応できるようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の希望に応じ無期雇用への転換を行っている。 ・早番・遅番の日数に偏りが少ないシフトを希望している。
杉並芸術会館	<ul style="list-style-type: none"> ・入社時に従業員と双方で雇用条件を確認しているほか、年1回面談を実施して働き方・休み方について状況を確認している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・有期で何度も更新している職員には無期転換の案内も行っているが、「土日は休みたい」「正規社員と異なるから気軽に働ける」と断られることも多い。
大田黒公園	<ul style="list-style-type: none"> ・入社時に従業員と双方で雇用条件を確認しているほか、働き方・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の希望に添えるようシフトを組んでいる。土日の勤務が偏らない、極端な連勤が発生しないようシフトを組んでいる。

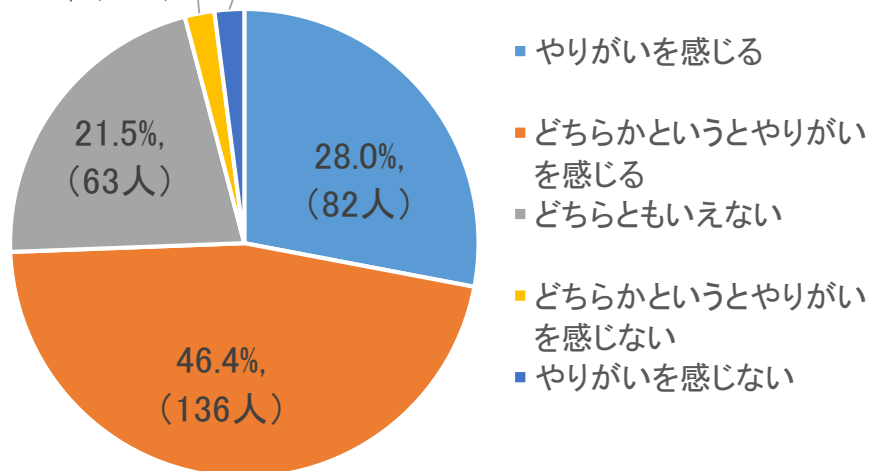
Q 働きやすさの総合評価(n=294人)

2.7%, (8人) 2.0%, (6人)

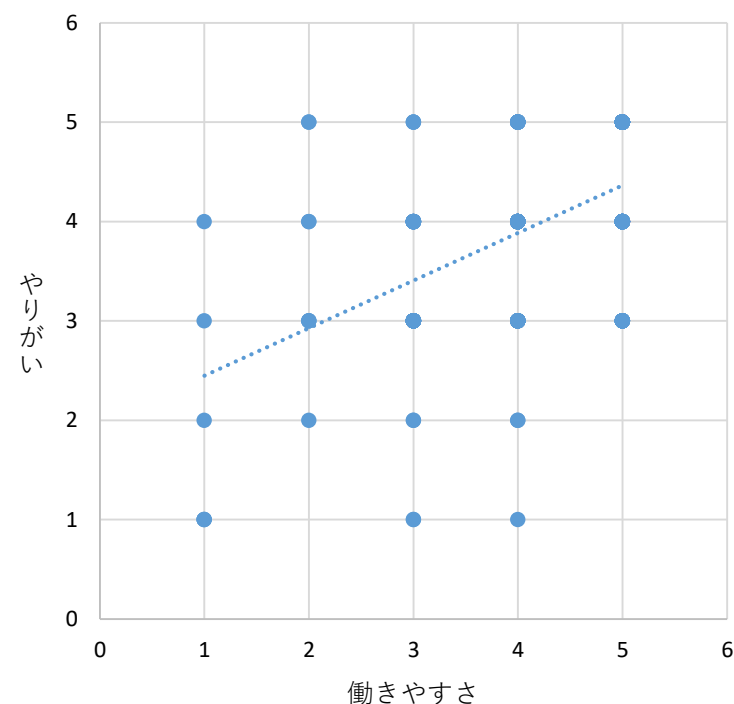


Q 仕事のやりがいに関する総合的評価(n=293人)

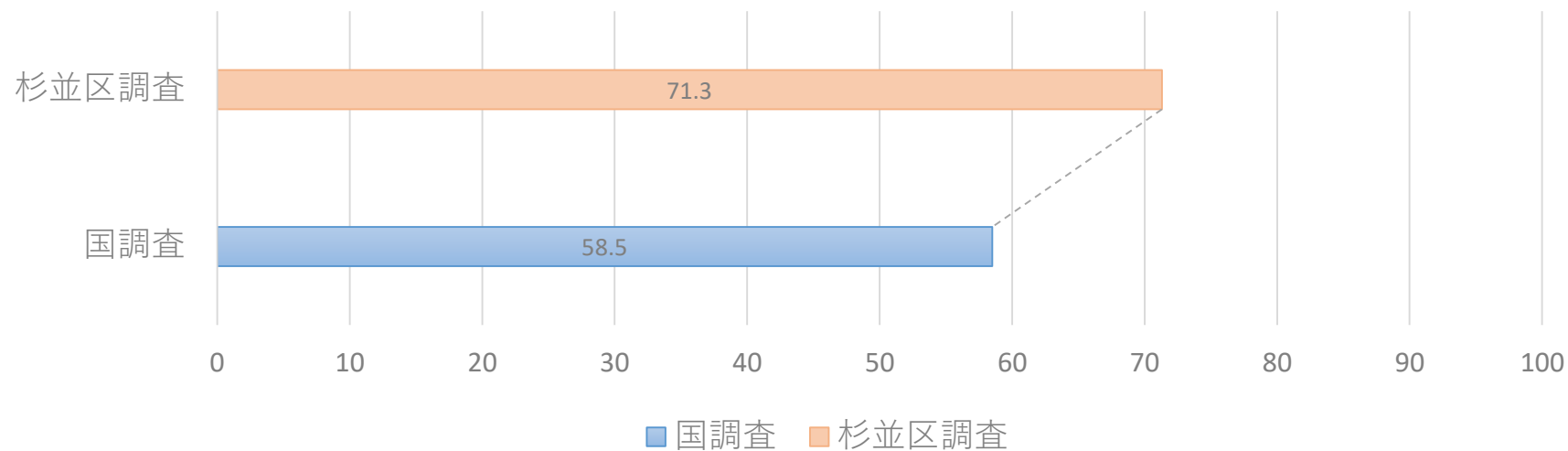
2.0%, (6人) 2.0%, (6人)



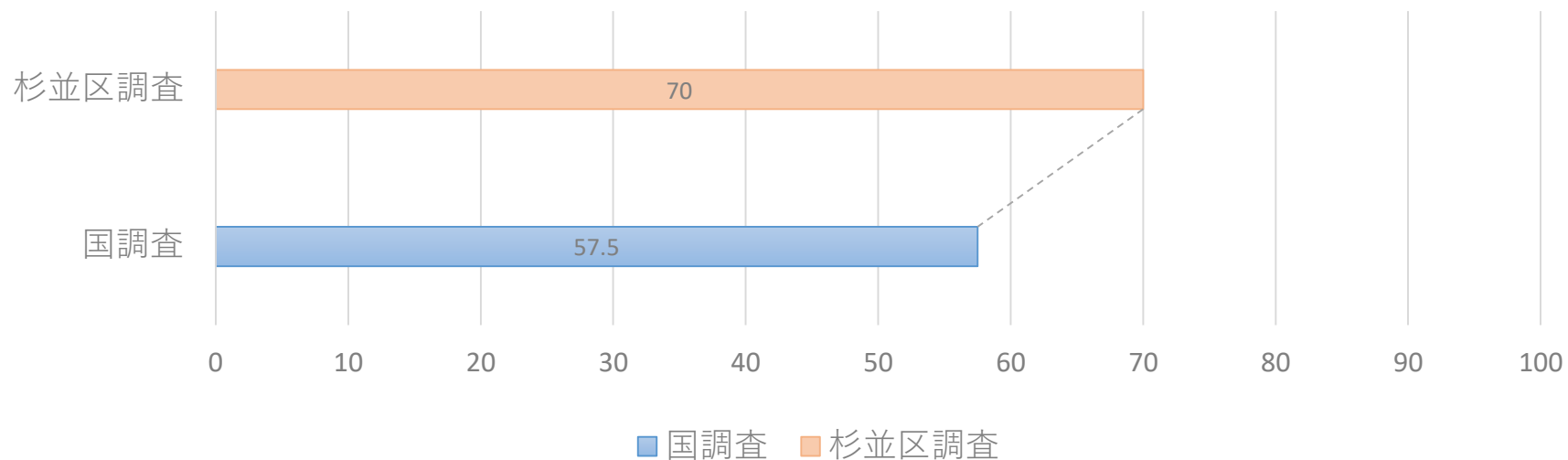
働きやすさとやりがいの相関



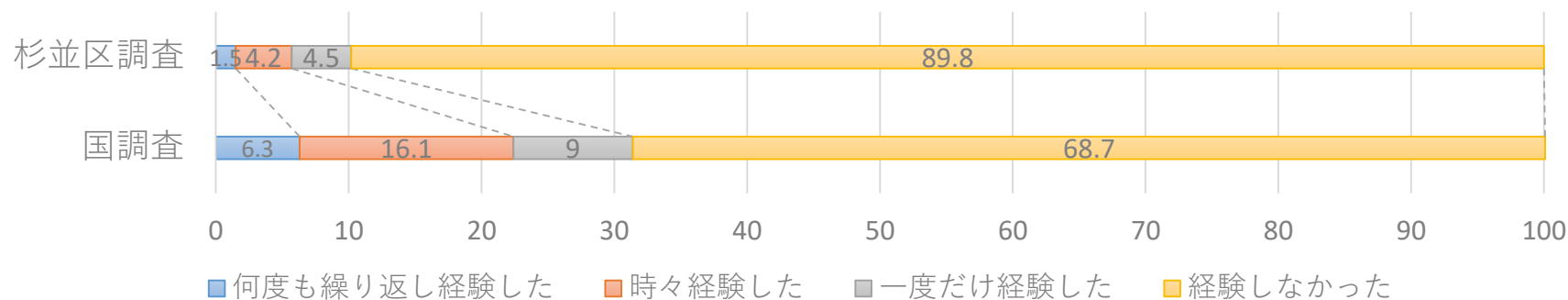
Q41-1 正社員の現在の職場での満足度D. I（仕事の内容・やりがい）



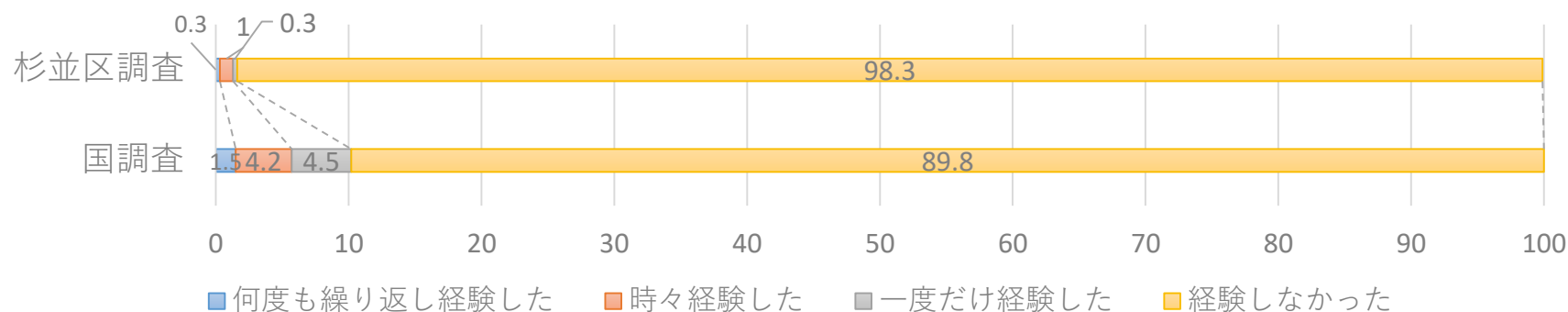
Q41-2 正社員以外の従業員の現在の職場での満足度D. I（仕事の内容・やりがい）



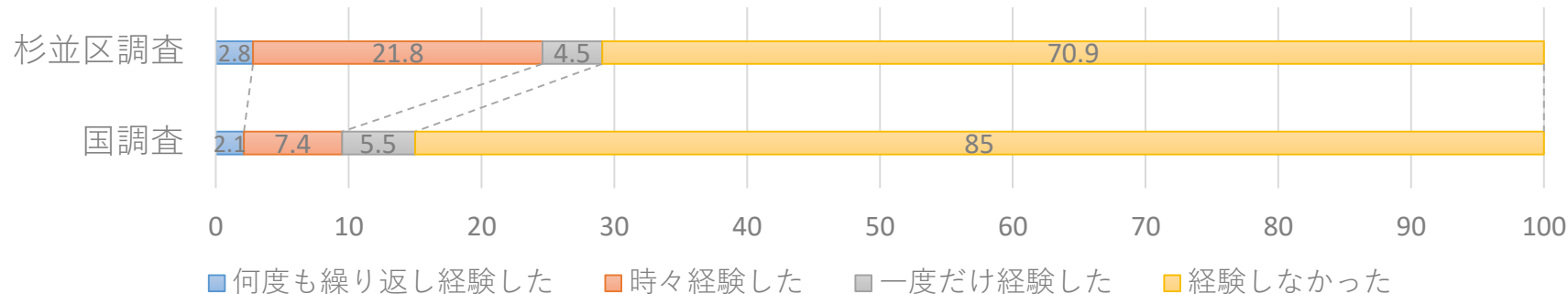
Q 過去3年間にハラスメントを受けた経験



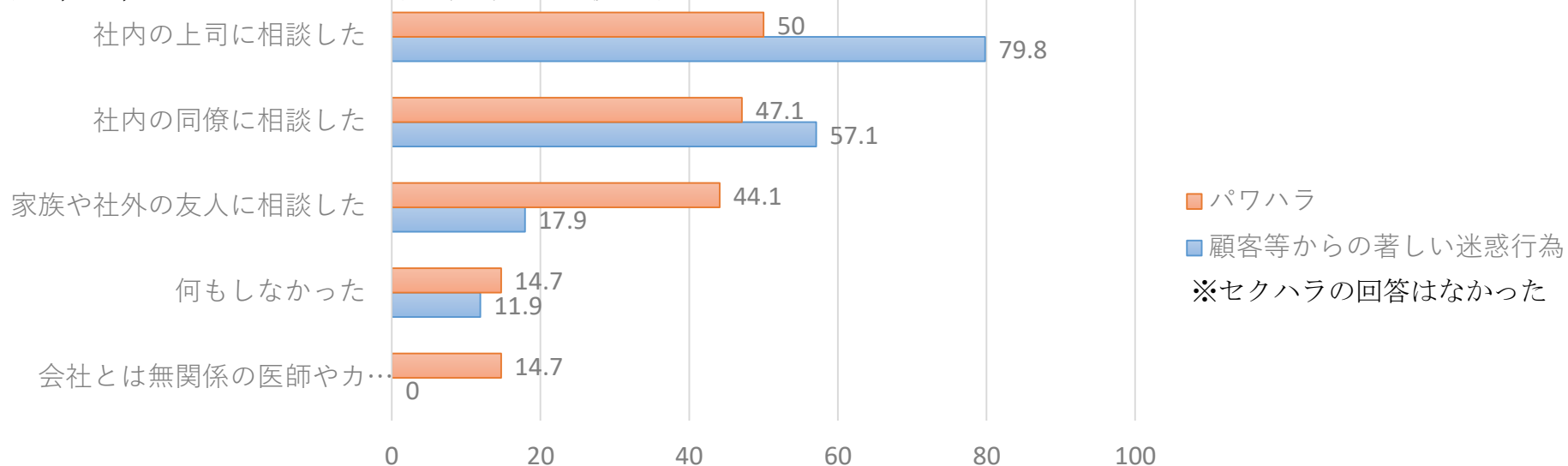
Q 過去3年間にセクシャルハラスメントを受けた経験



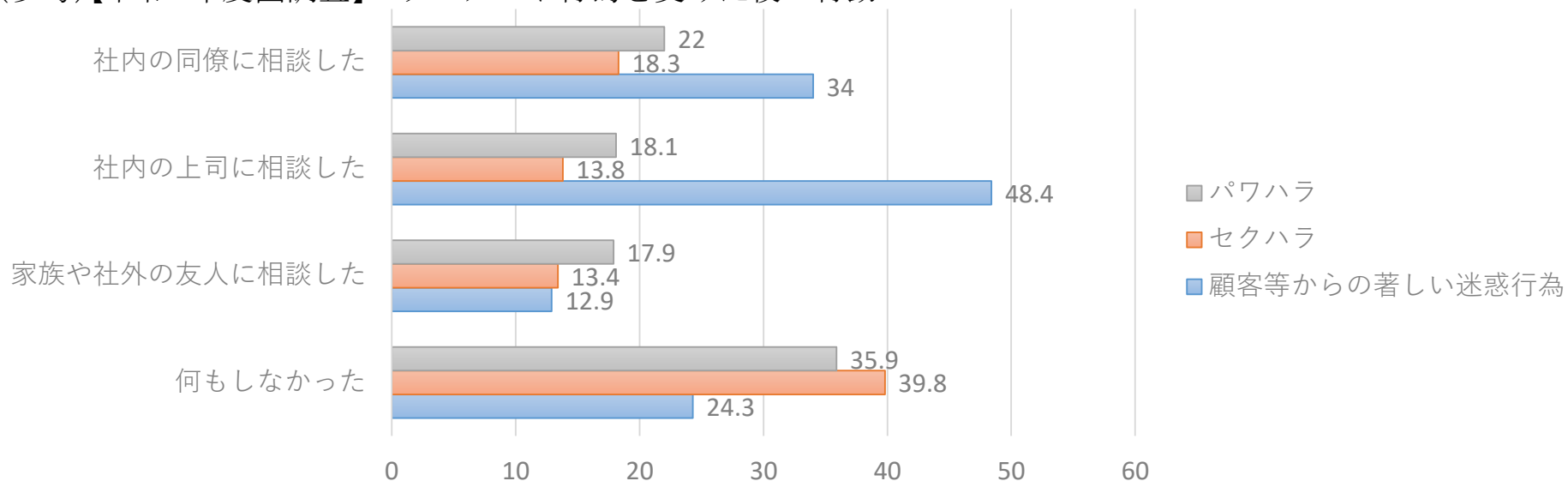
Q 過去3年間に顧客等から著しい迷惑行為を受けた経験



Q25, 29, 33 ハラスメント行為を受けた後の行動

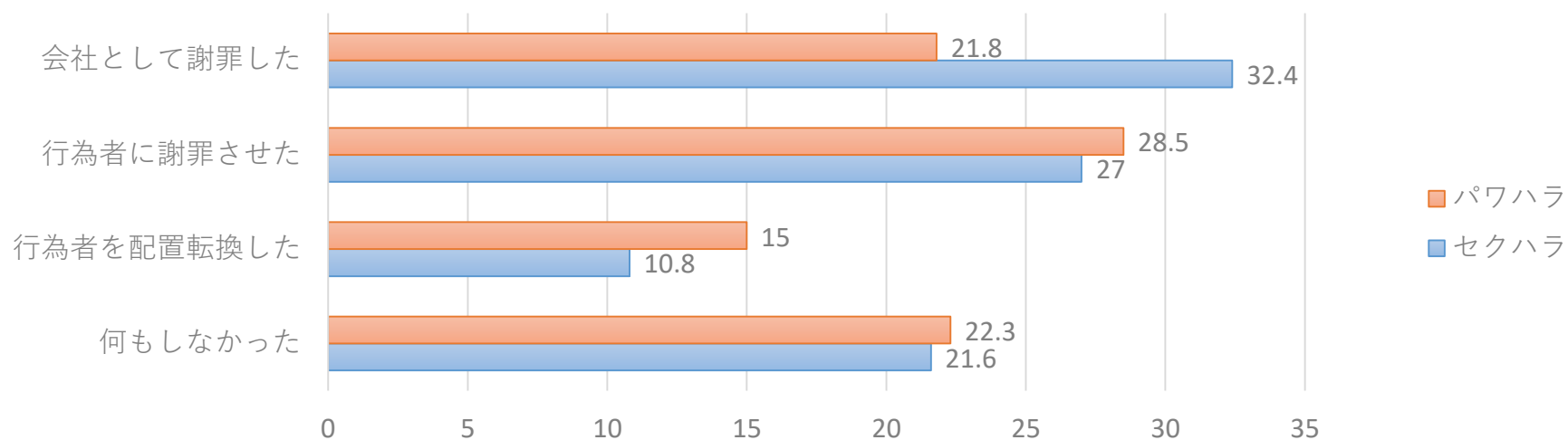


(参考)【令和3年度国調査】ハラスメント行為を受けた後の行動



注：理由については、上位4つまでを掲載している。

(参考)【令和3年度国調査】ハラスメント行為を受けていることを認識した後の勤務先の対応 (n=〇〇人)



注：理由については、上位4つまでを掲載している。

3 第3章のまとめ①

これまでの**従事者調査**(P●～●)により、以下のことが明らかとなった。

【1】就業実態

(1) 就業の状況

各施設における就業実態を把握したところ、女性が多いということが分かった。また、勤務している従業員のうち、正社員は区外在住の方が多く、正社員以外の方は区内在住の方が多かった。

(2) 「正社員以外」の働き方を選んでいる理由

杉並区の今回の調査によると「通勤時間が短いから」というのが最も多かった。

逆に、国調査では3位にランクインしていた「家計の補助、学費等を得たいから」というのは■位であった

(3) 今後も会社で働きたいとする正社員以外の労働者の働き方の希望

杉並区の今回の調査によると「現在のままがよい」というのが最多で、国よりも10ポイント高かった。

「正社員に変わりたい」というのは国の1/3程度の数値であった

(4) 「正社員に変わりたい」と回答した方に聞いた、正社員になりたい理由

「正社員に変わりたい」と回答した方の正社員になりたい理由で最も多かったのは

「正社員の方が雇用が安定しているから」であり、国の調査と同様の結果であった。

(5) 実労働時間に対する考え方

正社員・正社員以外を問わず、実労働時間は「今のままがよい」と答えた方が最も多かった。

3 第3章のまとめ②

【2】働きやすさ・休みやすさ

(1) 働きやすさ・休みやすさ

従事者全体で約75%の方が「働きやすい」、「休みやすい」と回答している。

内訳をみると、正規社員は約■ %の方が、約75%の方が「働きやすい」、「休みやすい」と回答しており、非正規社員は、約■ %の方が「働きやすい」、「休みやすい」と回答している。

また、「働きやすさ・休みやすさ」と「仕事のやりがい」は相関関係にあることも分かった。

(2) 自律的に働ける環境

自律的に働ける環境については、約△ %の方が「自律的に働ける」と回答している。

内訳をみると、正規社員は約△ %の方が、非正規社員は約△ %の方が「自律的に働ける」と回答している。また、「自律的に働ける」と「仕事のやりがい」は相関関係にあることも分かった。

【3】ハラスメント

ハラスメントについては、パワハラを受けた経験があると答えたのが約1割いた。

セクハラについては3分類の中で最も少なかったが、経験があると答えた従事者がいた。

カスハラについては、最も多く従事者の約2割が経験しているところである。

3 第3章のまとめ②

(5) 施設ごとのトピック

(6) 課題

これまで記載した通り、国の調査等と比較すると、働きやすい環境が確保できていると考えられる。一方で、区としてハラスメントゼロを目指している中で、ハラスメントが一定数確認できたため、今後対応が必要である。また、従業員がやりがいを感じられる職場づくりを進めていくためには、「相談しやすさ」「自律的に勤務できる」などの環境と相関関係があることも分かっている。

今後は、こうした観点も意識しながら、区として一層指定管理施設における労働環境の確保に向けて取り組んでいく必要がある。

第 4 章

【第4章】区民調査・利用者調査編

1 調査の概要

1 調査の目的

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

2 調査の対象

区民調査: 杉並区民 利用者調査: 指定管理施設の利用者

3 調査対象数、回答数及び回答率

区民調査: 無作為抽出した3,000名 利用者調査: 各施設ごとに任意でアンケート用紙を配布した約2,700名

4 調査の実施期間

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

5 調査事項

区民調査:

利用者調査:

6 調査方法

区民調査:

利用者調査:

7 調査機関

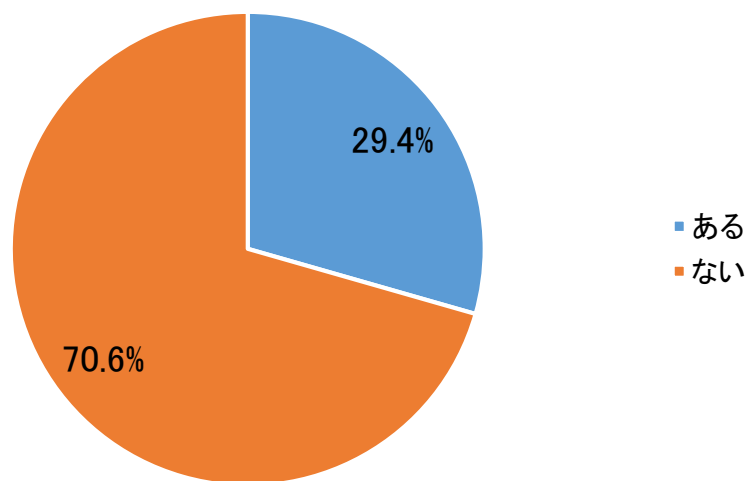
杉並区政策経営部企画課

8 その他

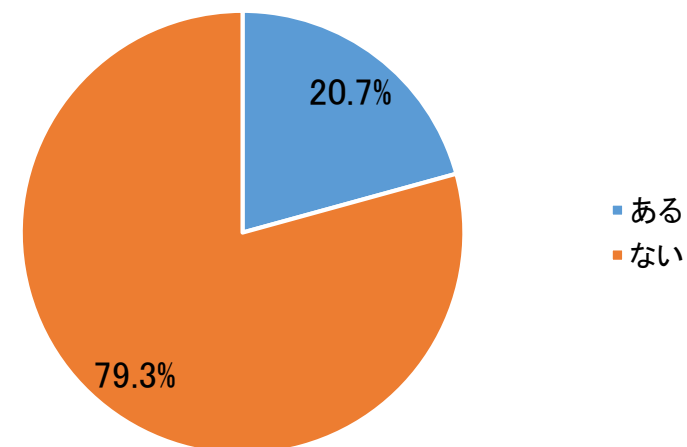
統計表の割合の数値は、小数点第二位を四捨五入している。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-1 集会施設の利用状況

Q3 利用の有無(指定管理施設)
(n=778人)

●●である

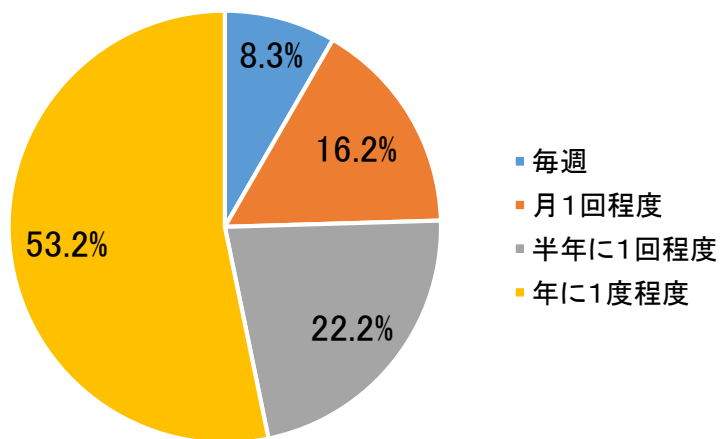
Q9 利用の有無(それ以外の施設)
(n=772人)

●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

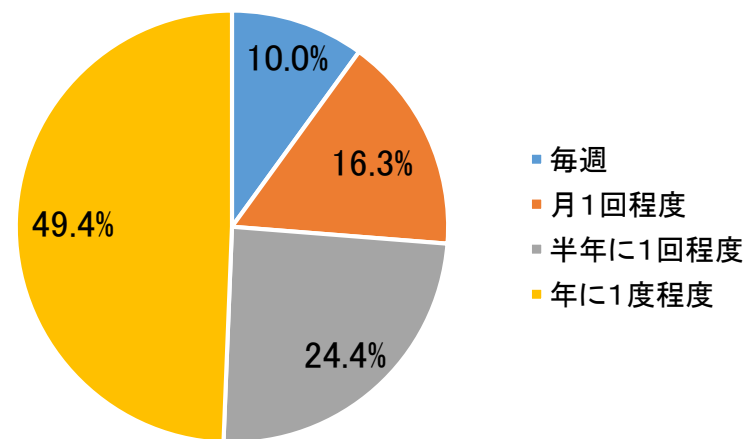
2-1 集会施設の利用状況

Q4 利用頻度(指定管理施設)
(n=216人)



●●である

Q10 利用頻度(それ以外の施設)
(n=160人)



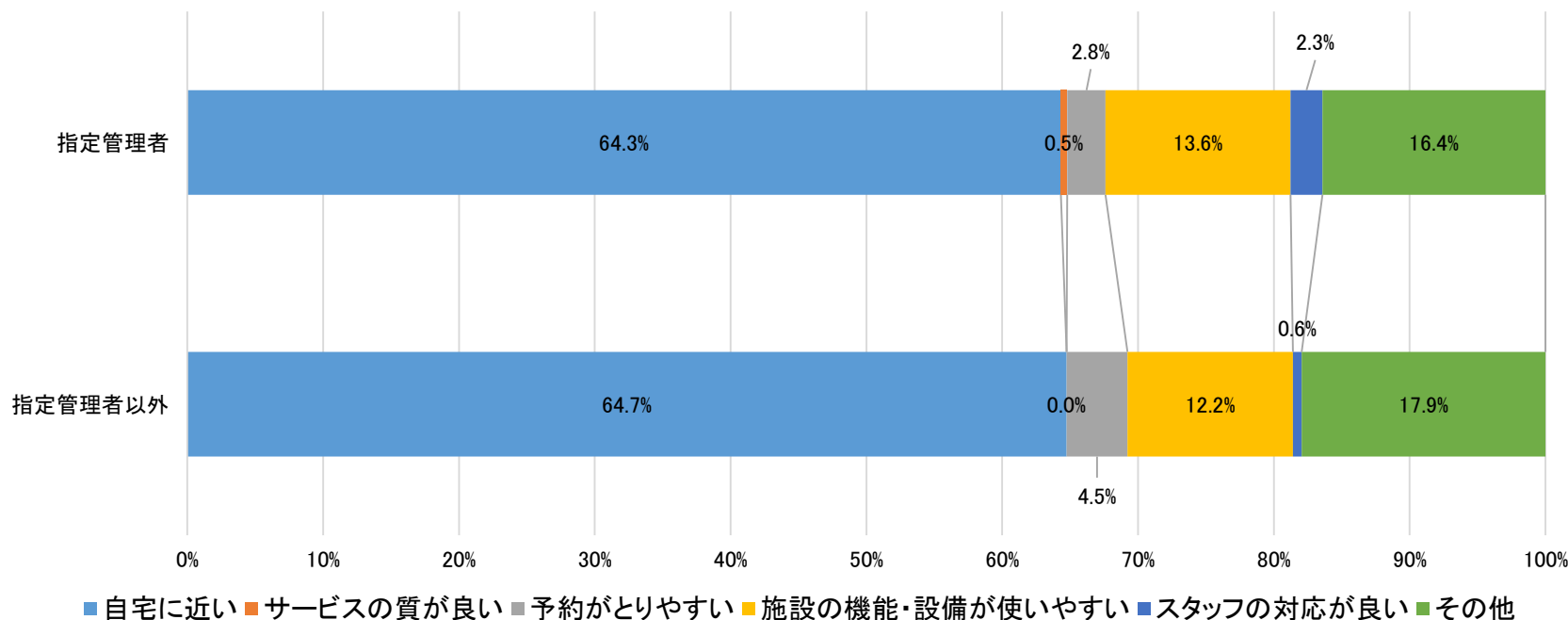
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-1 集会施設の利用状況

Q5 利用で重視する点(指定管理施設)
(n=213人)

Q11 利用で重視する点(それ以外の施設)
(n=156人)

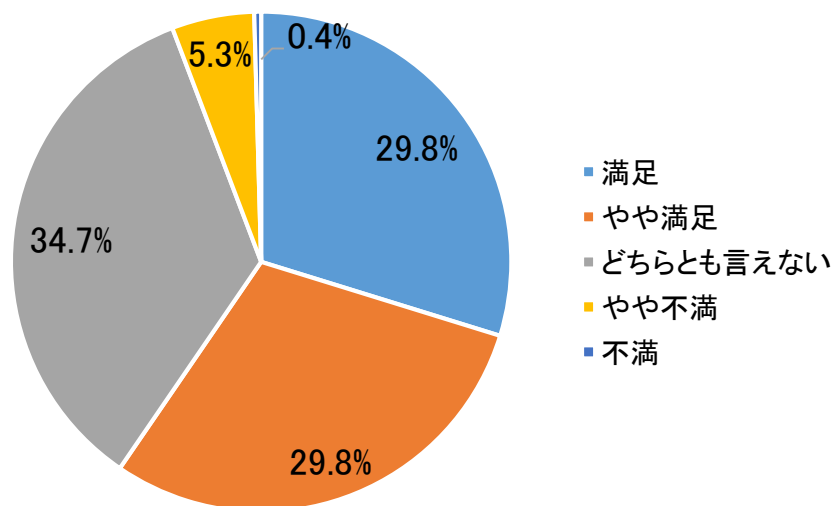


●●である

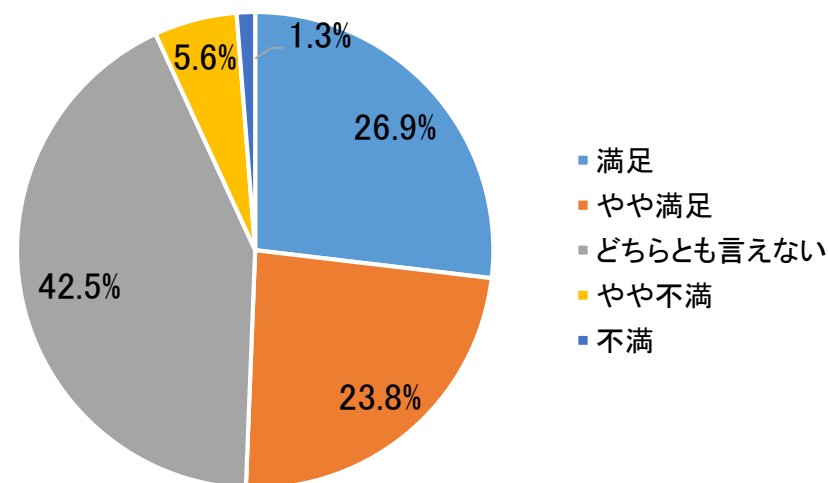
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-1 集会施設の利用状況

Q6 満足度(指定管理施設)
(n=225人)

●●である

Q12 満足度(それ以外の施設)
(n=160人)

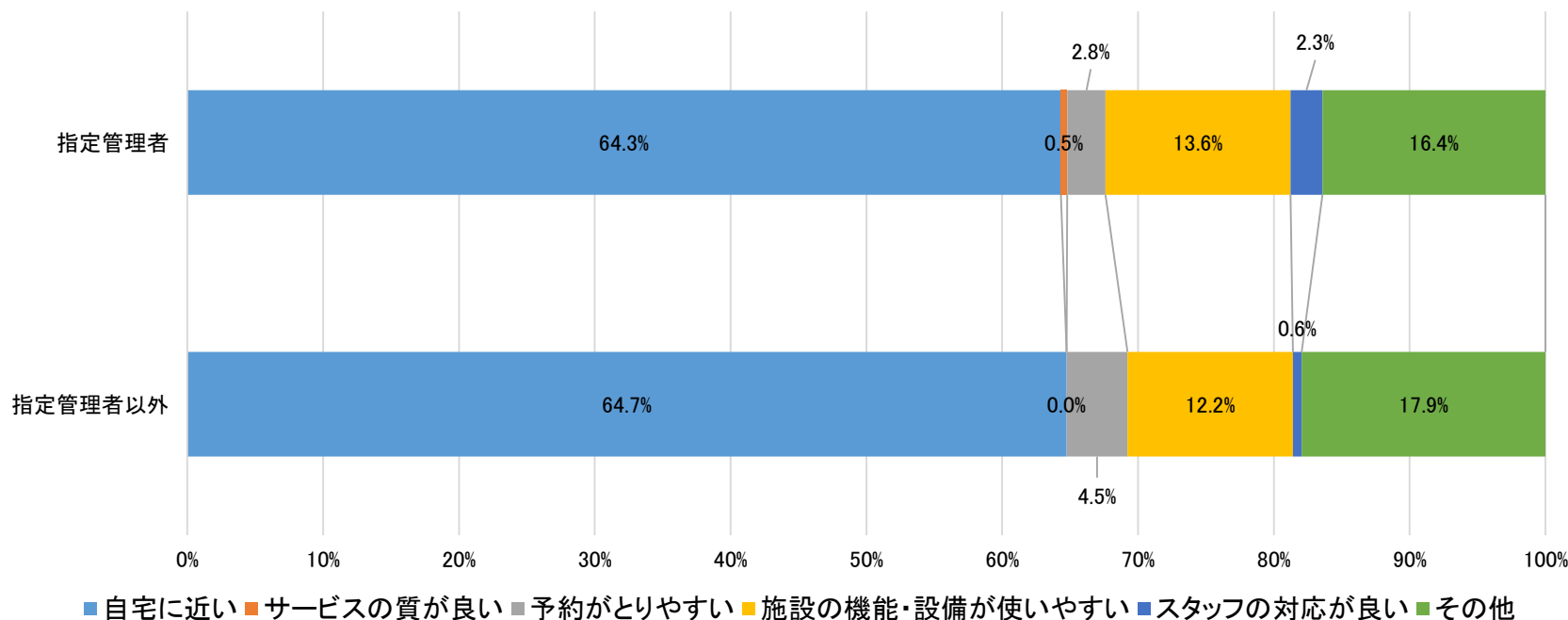
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-1 集会施設の利用状況

Q8 利用したことがない理由
(指定管理施設) (n=536人)

Q14 利用したことがない理由
(それ以外の施設) (n=601人)

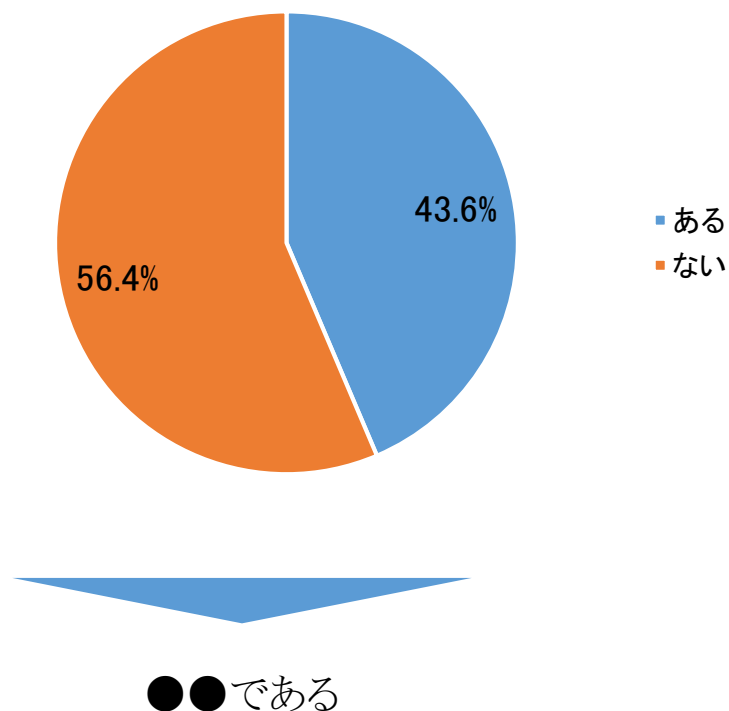
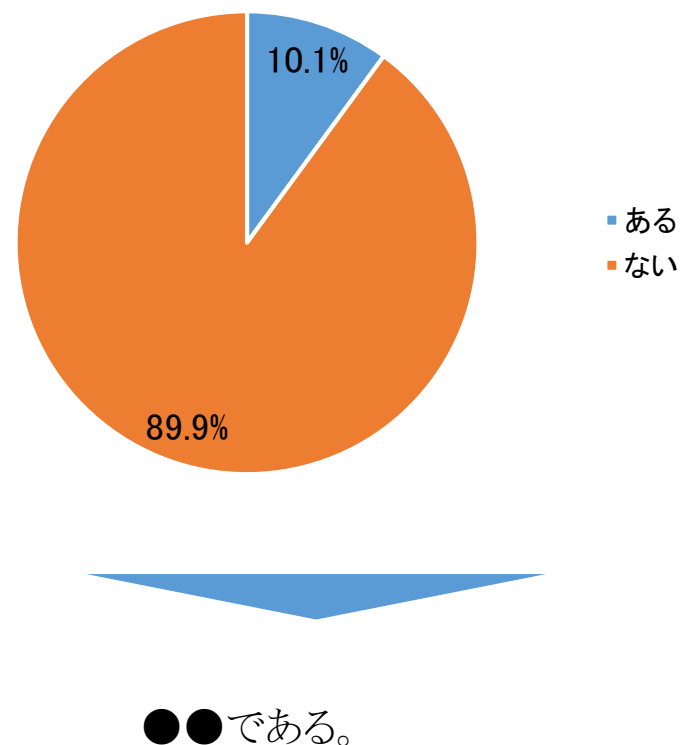


●●である

●●である。

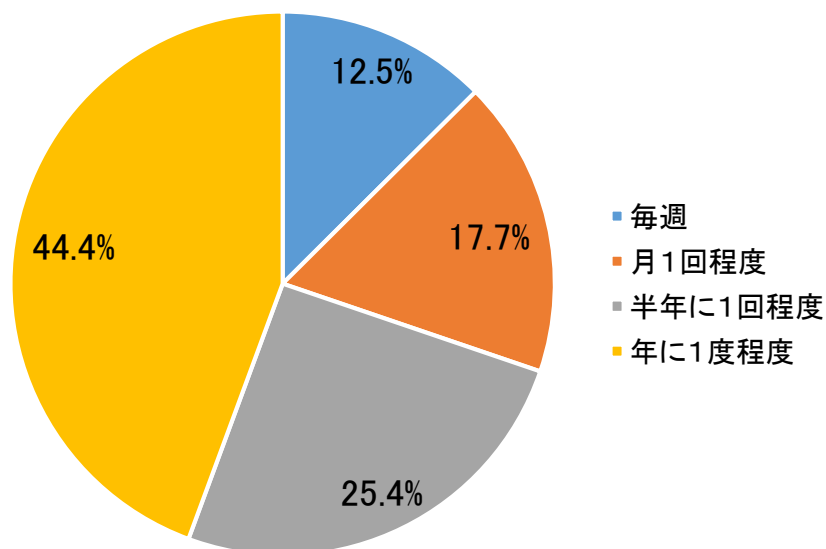
2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-2 スポーツ施設の利用状況

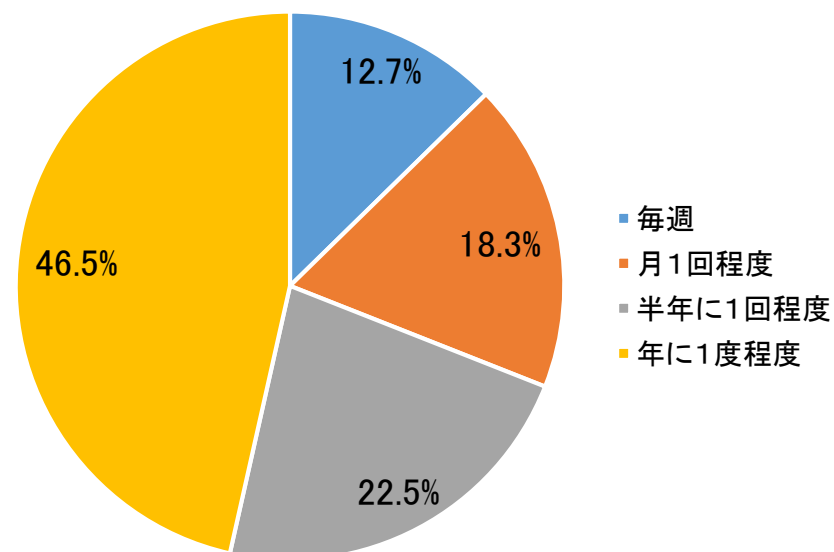
Q16 利用の有無(指定管理施設)
(n=782人)Q22 利用の有無(それ以外の施設)
(n=765人)

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-2 スポーツ施設の利用状況

Q17 利用頻度(指定管理施設)
(n=311人)

●●である

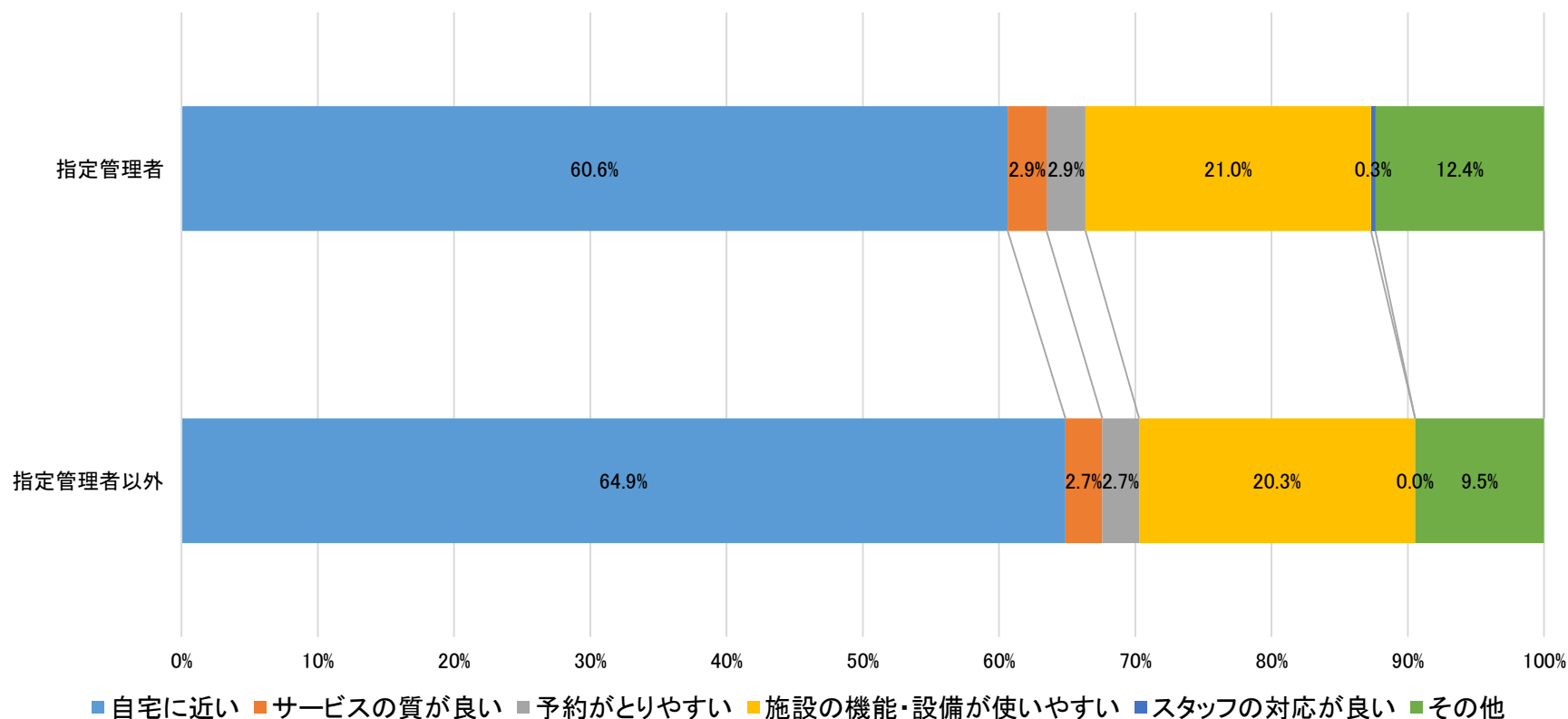
Q23 利用頻度(それ以外の施設)
(n=71人)

●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-2 スポーツ施設の利用状況

Q18 利用で重視する点(指定管理施設) (n=315人) Q24 利用で重視する点(それ以外の施設) (n=74人)



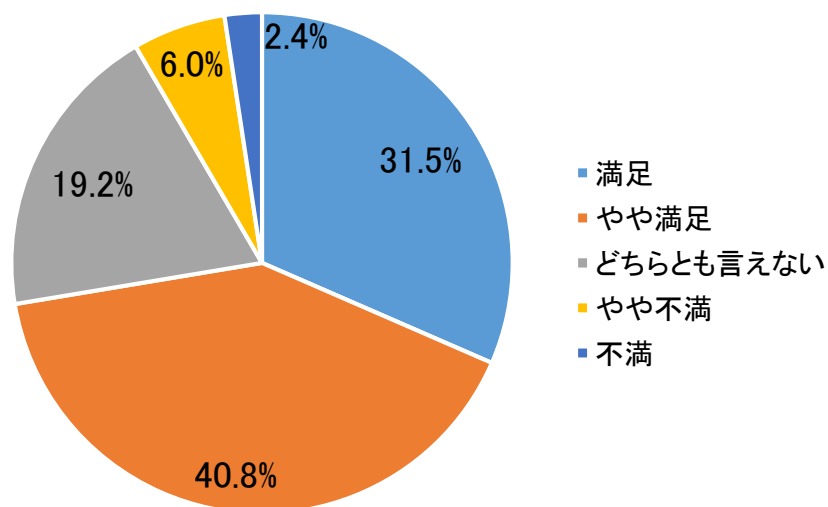
●●である



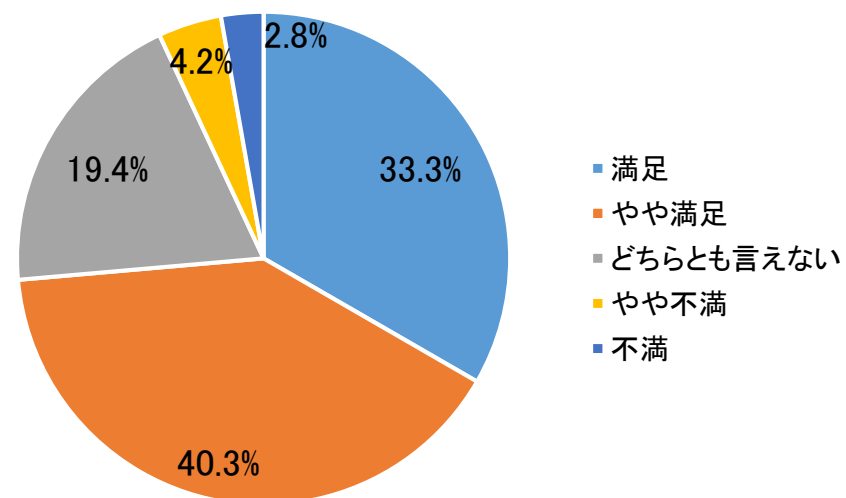
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-2 スポーツ施設の利用状況

Q19 満足度(指定管理施設)
(n=333人)

●●である

Q25 満足度(それ以外の施設)
(n=72人)

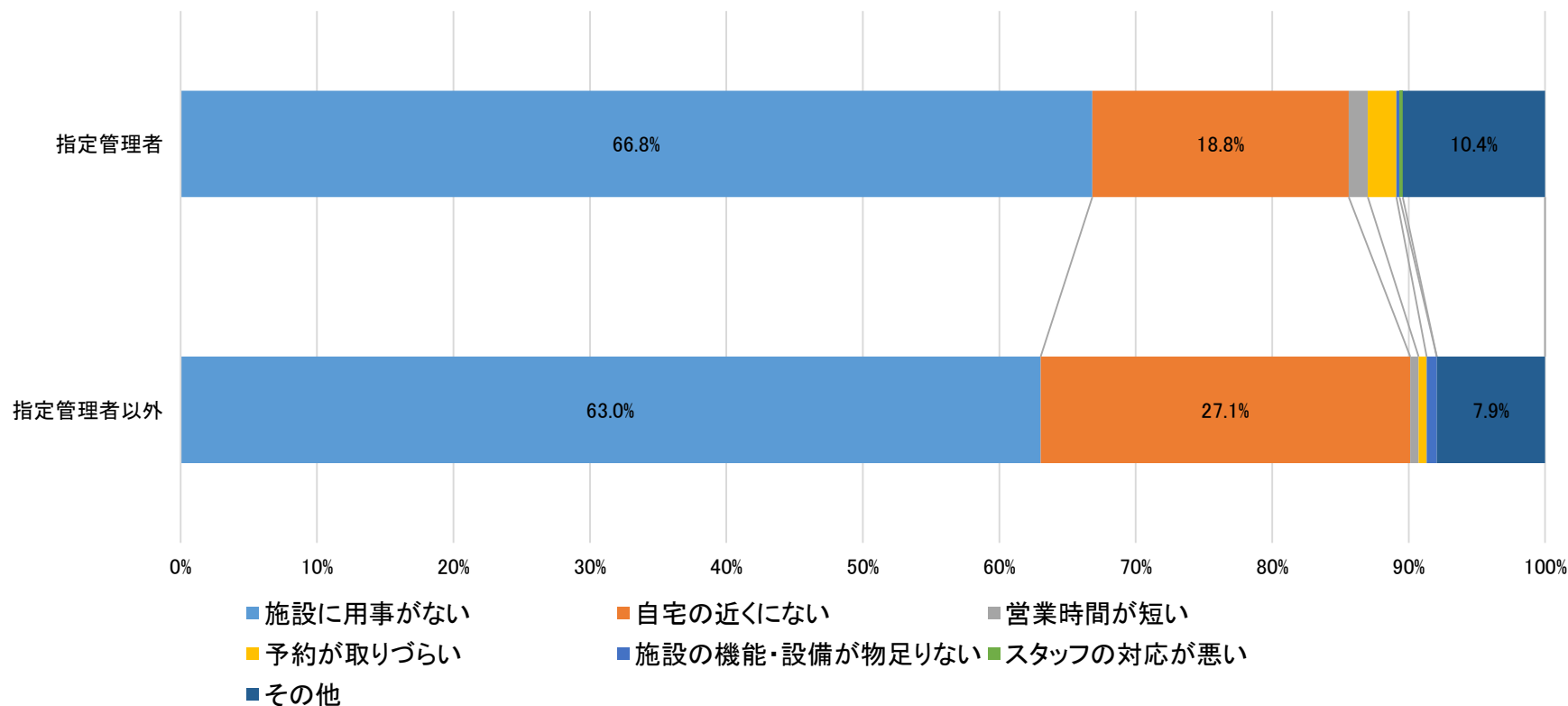
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-2 スポーツ施設の利用状況

Q18 未利用の理由(指定管理施設)
(n=431人)

Q24 未利用の理由(それ以外の施設)
(n=668人)

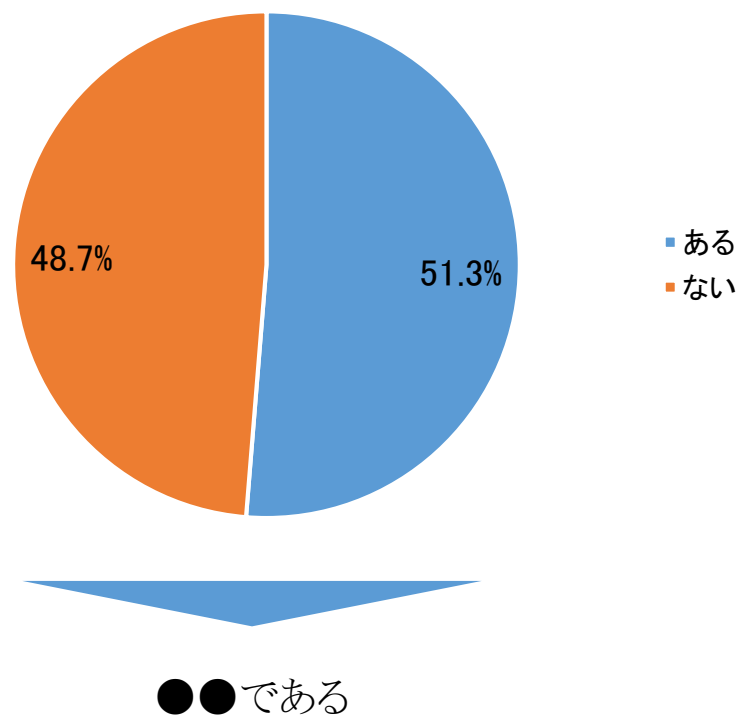
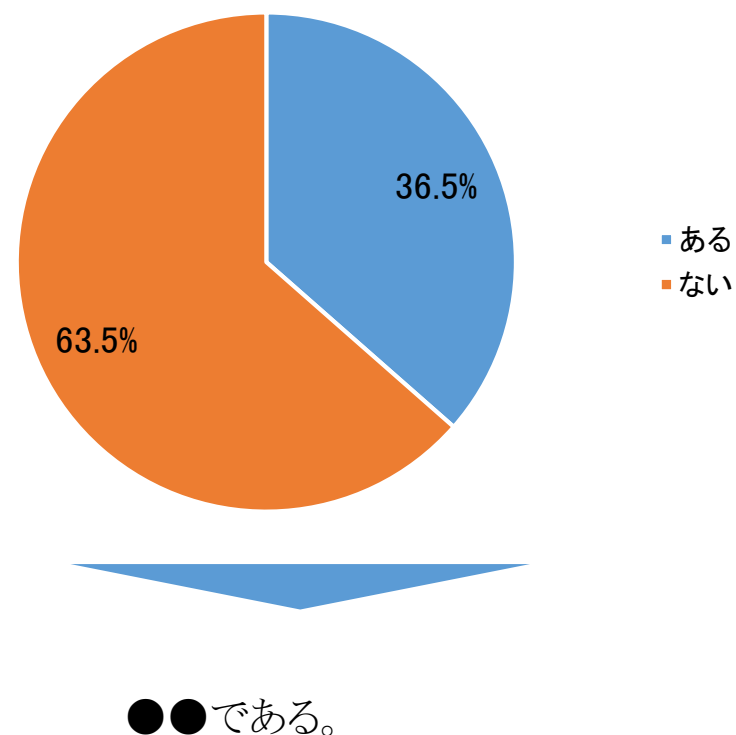


●●である

●●である。

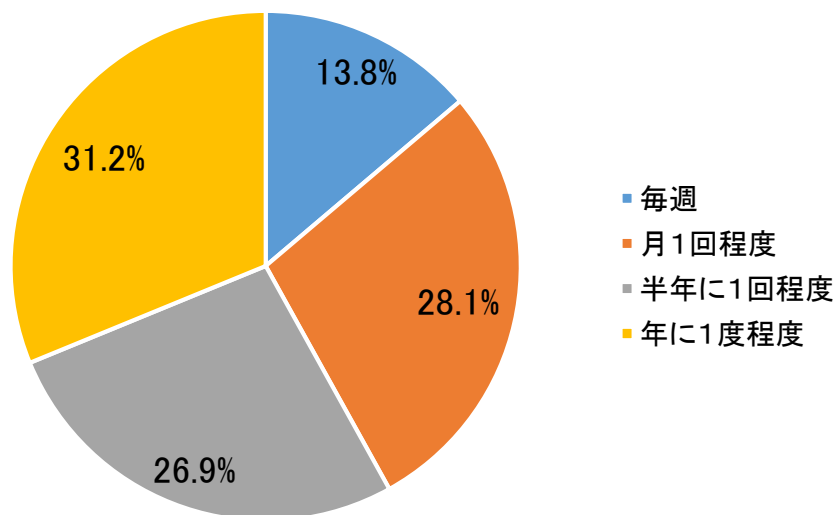
2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-3 図書館施設の利用状況

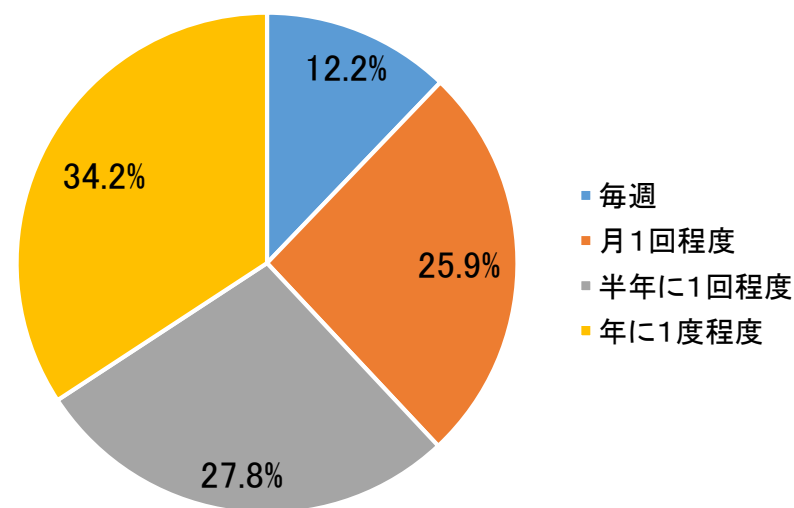
Q29 利用の有無(指定管理施設)
(n=778人)Q35 利用の有無(それ以外の施設)
(n=773人)

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-3 図書館施設の利用状況

Q30 利用頻度(指定管理施設)
(n=391人)

●●である

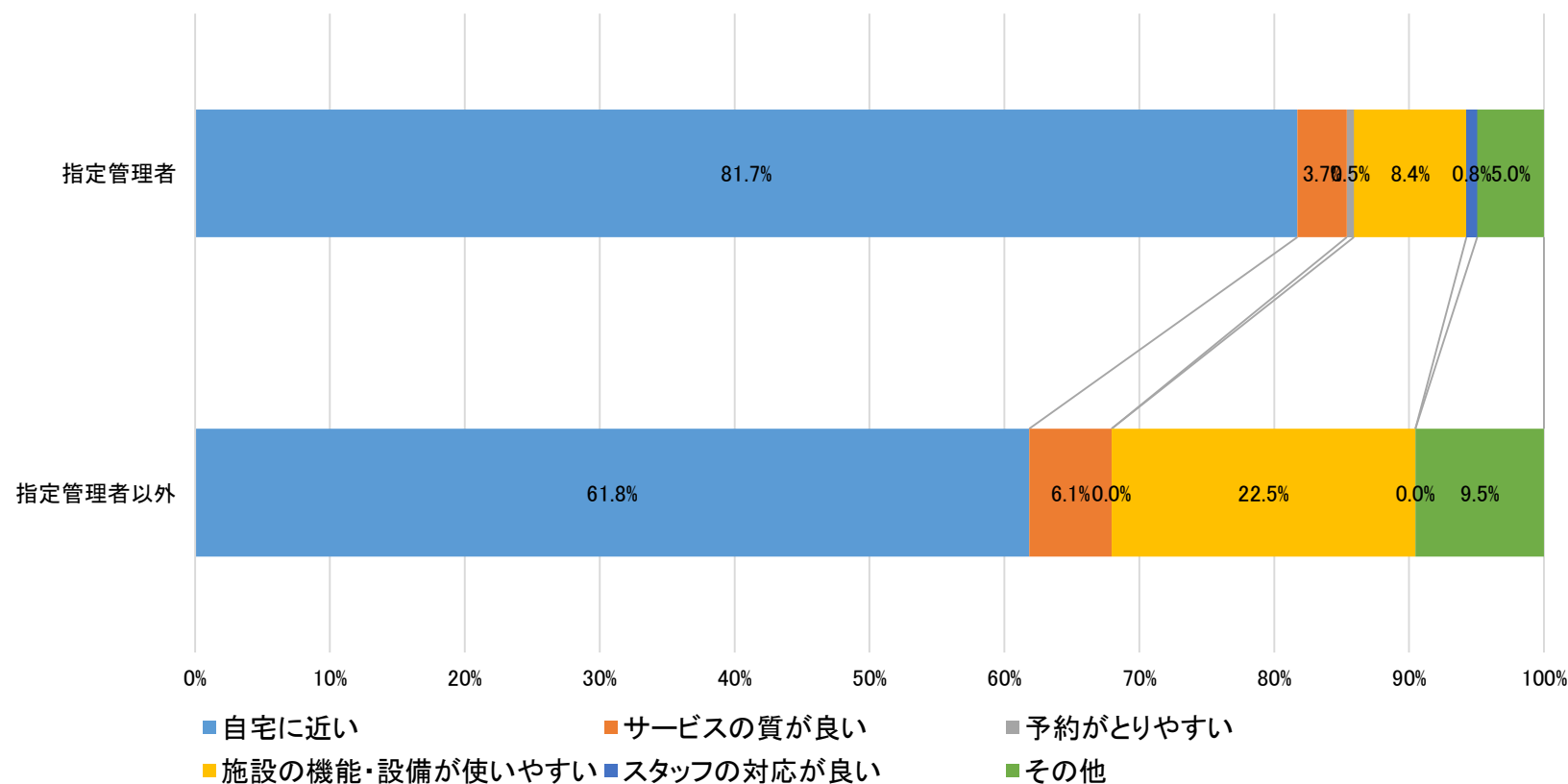
Q36 利用頻度(それ以外の施設)
(n=263人)

●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-3 図書館施設の利用状況

Q31 利用で重視する点(指定管理施設) (n=383人) Q37 利用で重視する点(それ以外の施設) (n=262人)

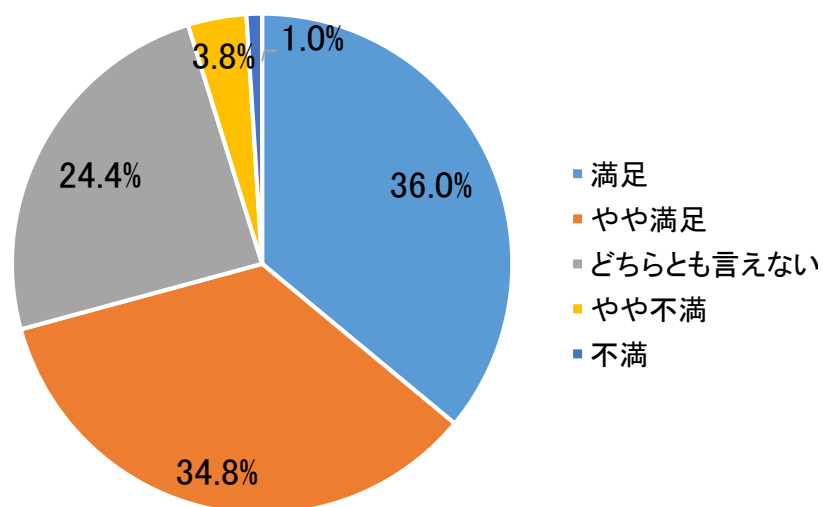


●●である

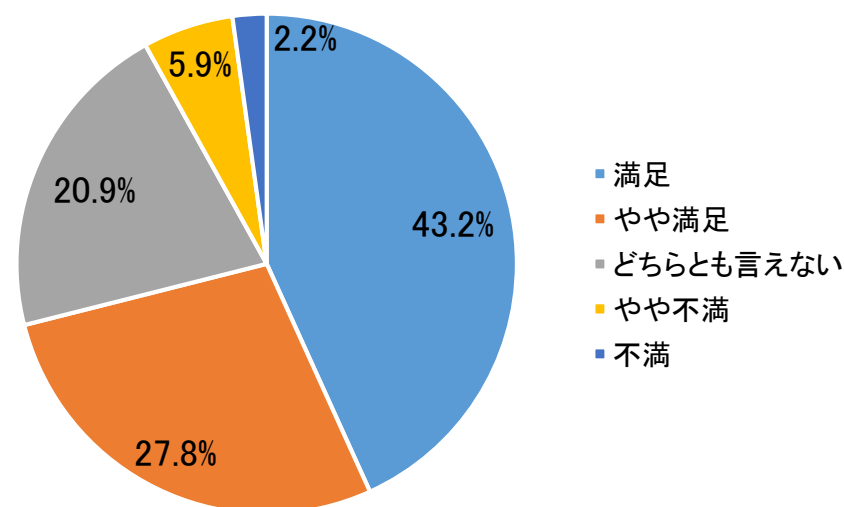
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-3 図書館施設の利用状況

Q32 満足度(指定管理施設)
(n=397人)

●●である

Q38 満足度(それ以外の施設)
(n=273人)

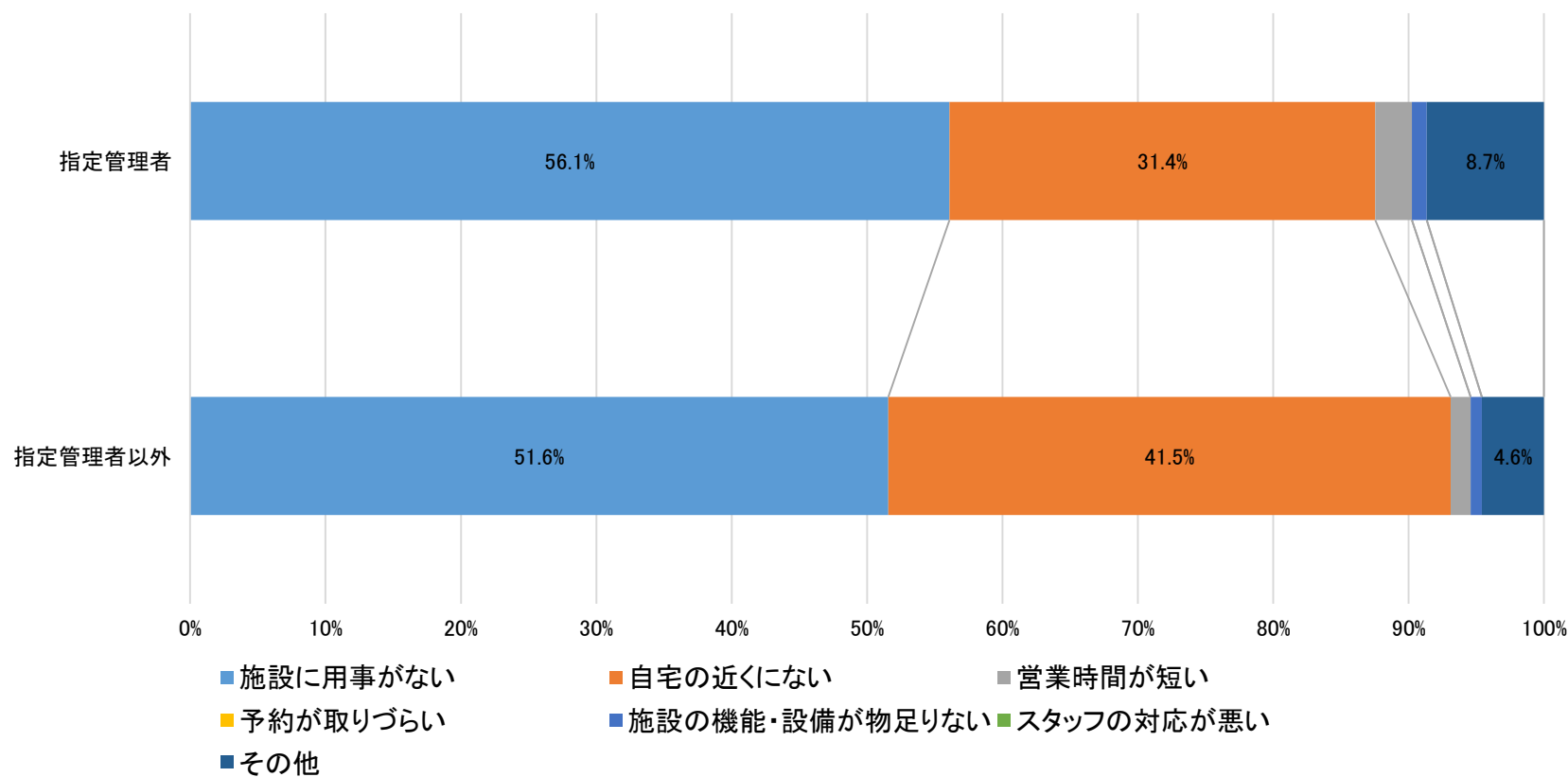
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-3 図書館施設の利用状況

Q34 未利用の理由(指定管理施設)
(n=397人)

Q40 未利用の理由(それ以外の施設)
(n=273人)

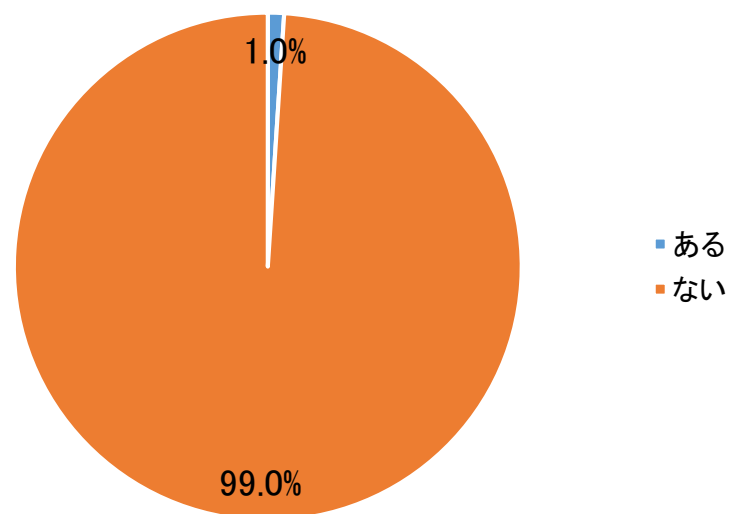


●●である

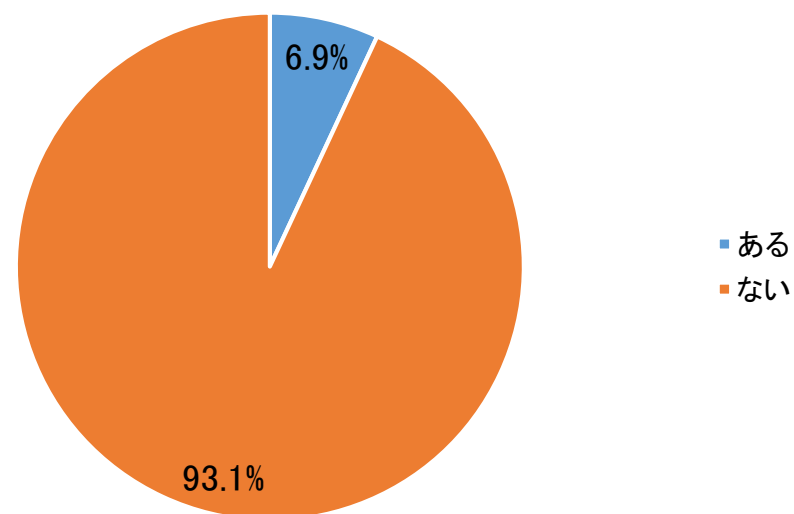
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-4 区立保育園の利用状況

Q42 利用の有無(指定管理施設)
(n=776人)

●●である

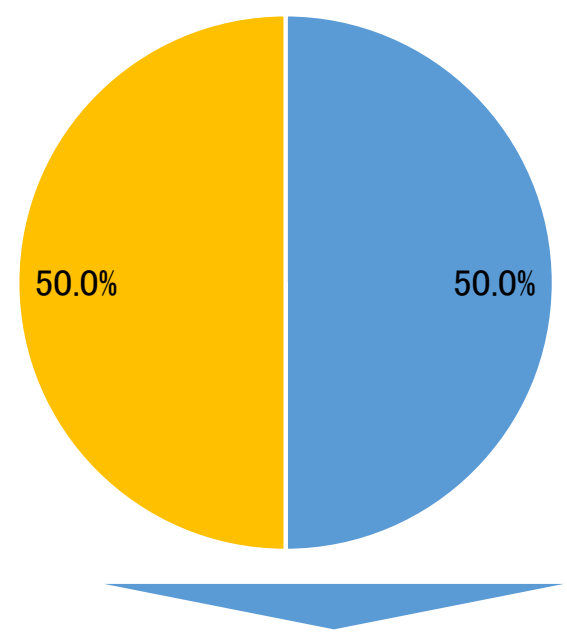
Q48 利用の有無(それ以外の施設)
(n=763人)

●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

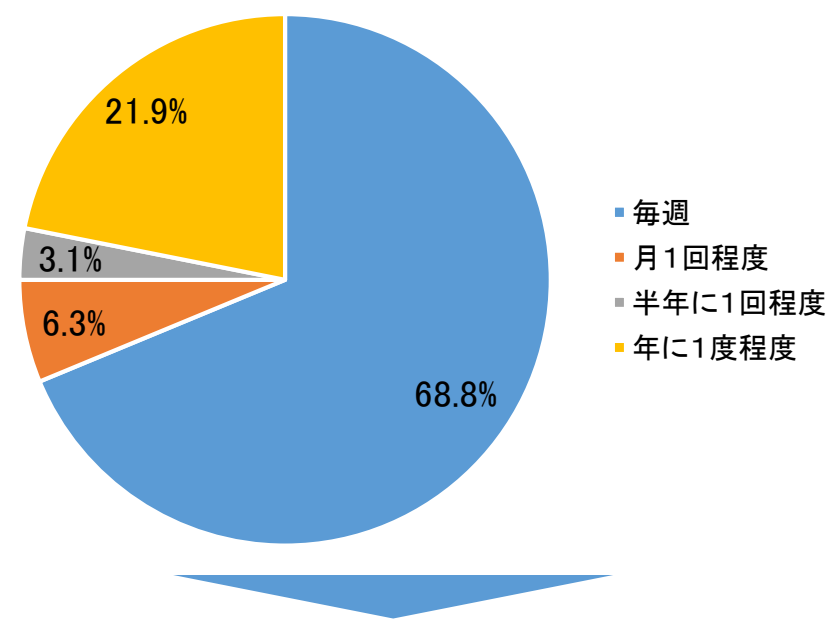
2-4 区立保育園の利用状況

Q43 利用頻度(指定管理施設)
(n=2人)



●●である

Q49 利用頻度(それ以外の施設)
(n=32人)

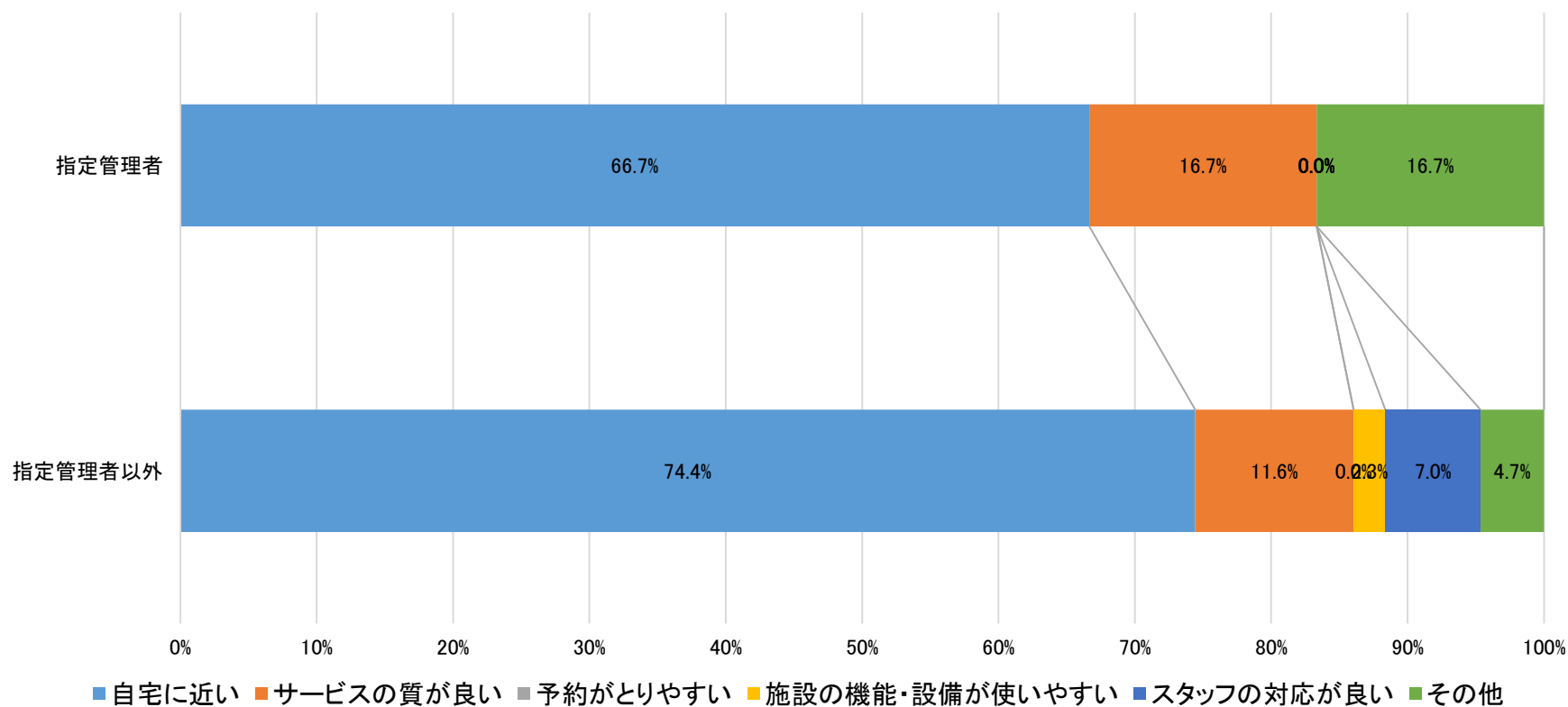


●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-4 区立保育園の利用状況

Q44 利用で重視する点(指定管理施設) (n=2人) Q49 利用で重視する点(それ以外の施設) (n=32人)

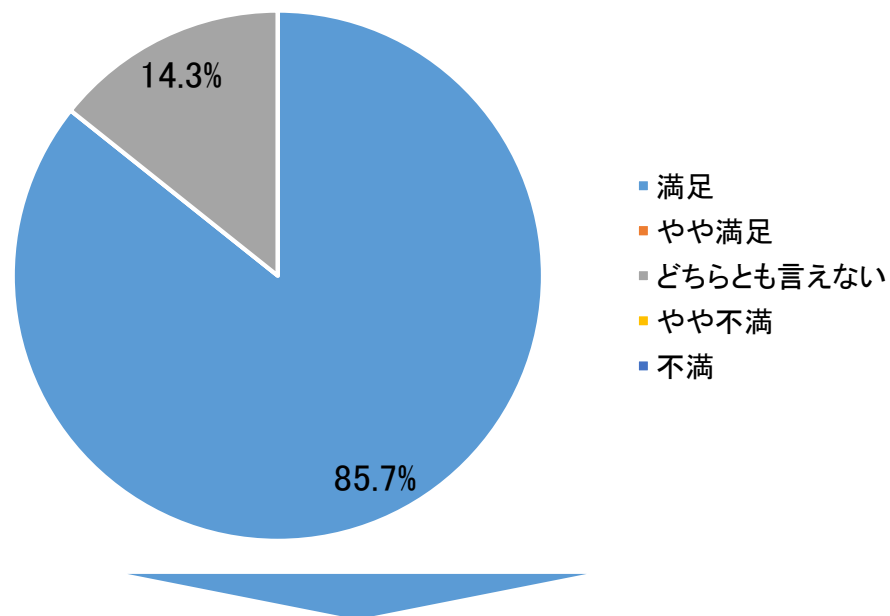


●●である

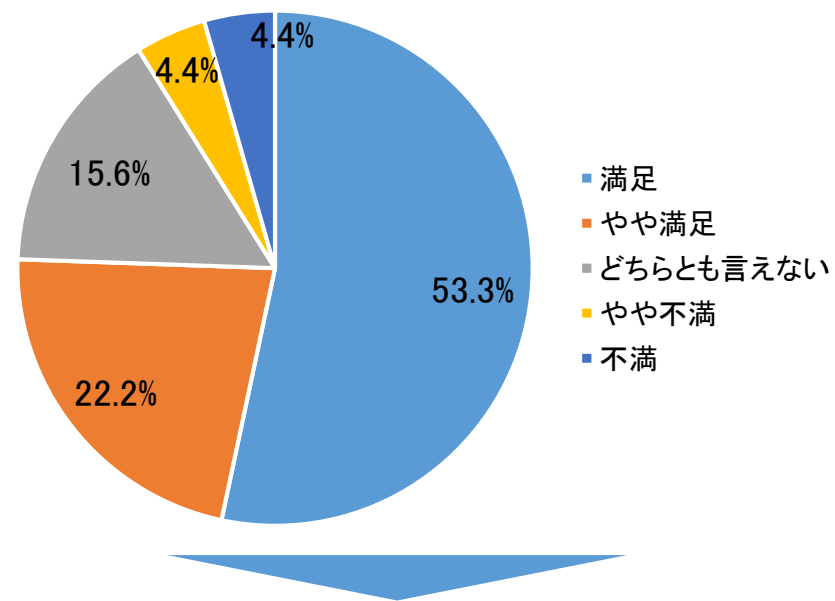
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-4 区立保育園の利用状況

Q45 満足度(指定管理施設)
(n=2人)

●●である

Q51 満足度(それ以外の施設)
(n=32人)

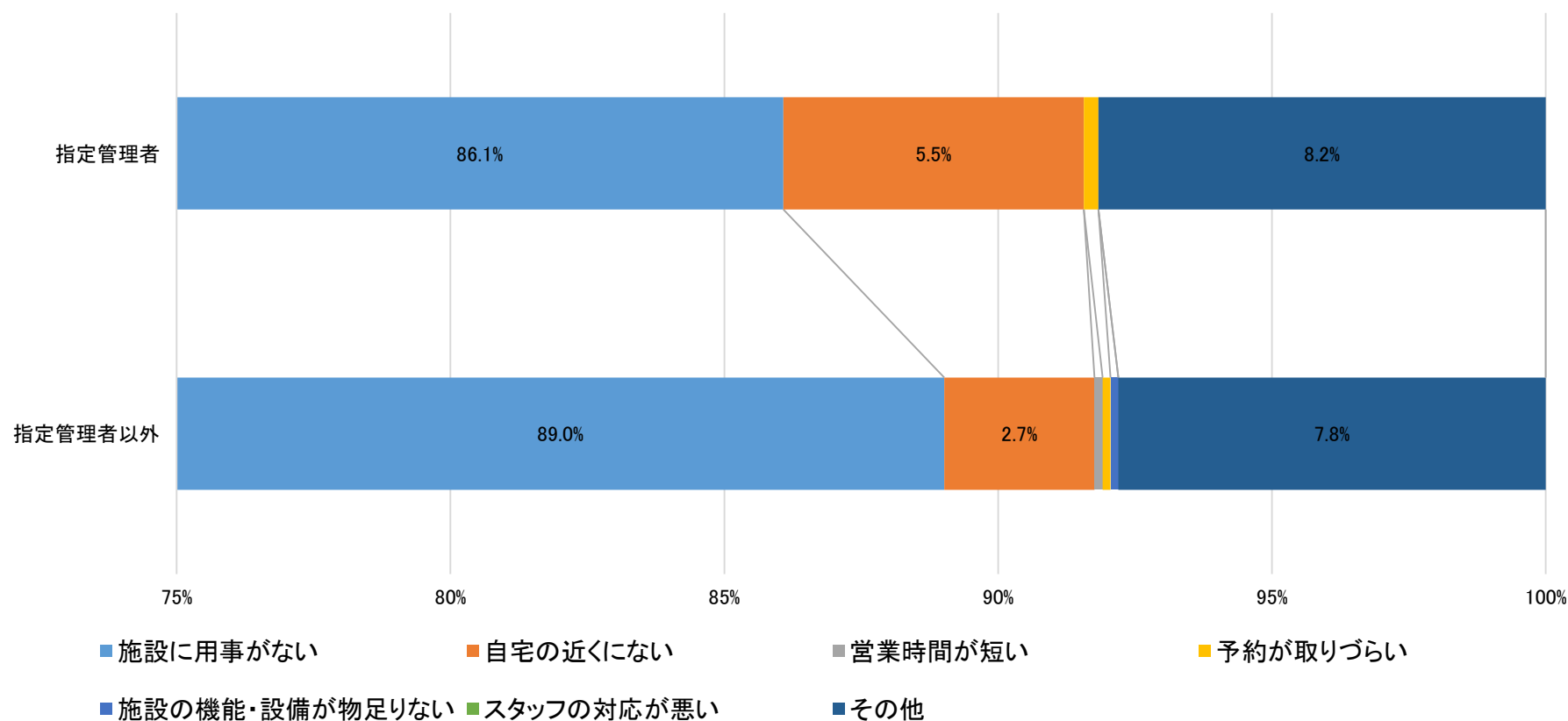
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-4 区立保育園の利用状況

Q47 未利用の理由(指定管理施設)
(n=747人)

Q53 未利用の理由(それ以外の施設)
(n=692人)

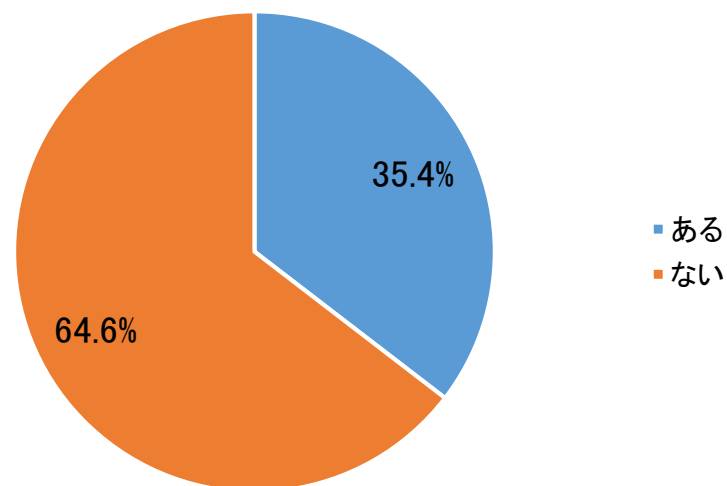


●●である

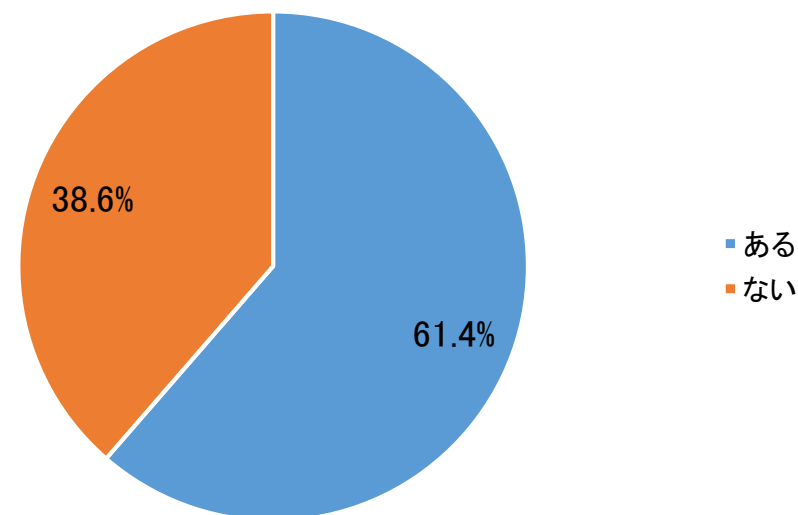
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-5 公園施設の利用状況

Q55 利用の有無(指定管理施設)
(n=782人)

●●である

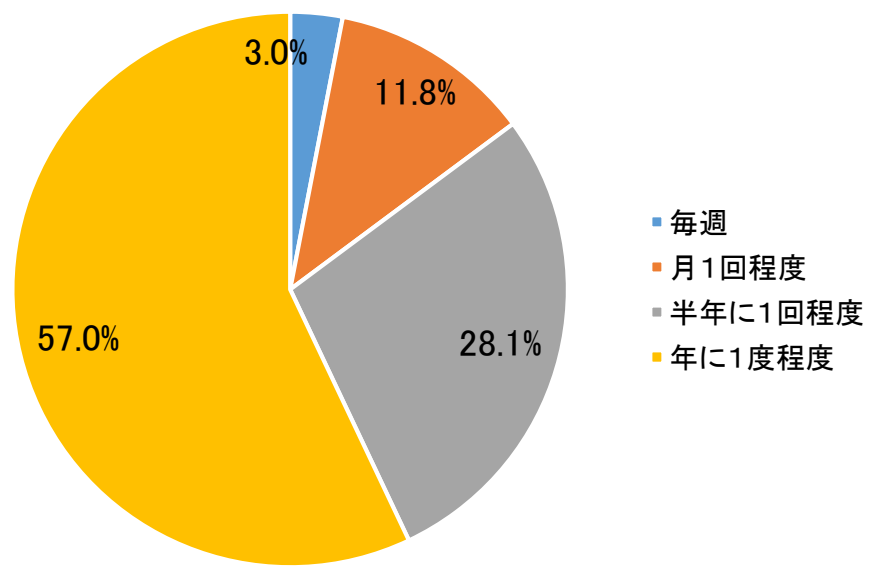
Q61 利用の有無(それ以外の施設)
(n=769人)

●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

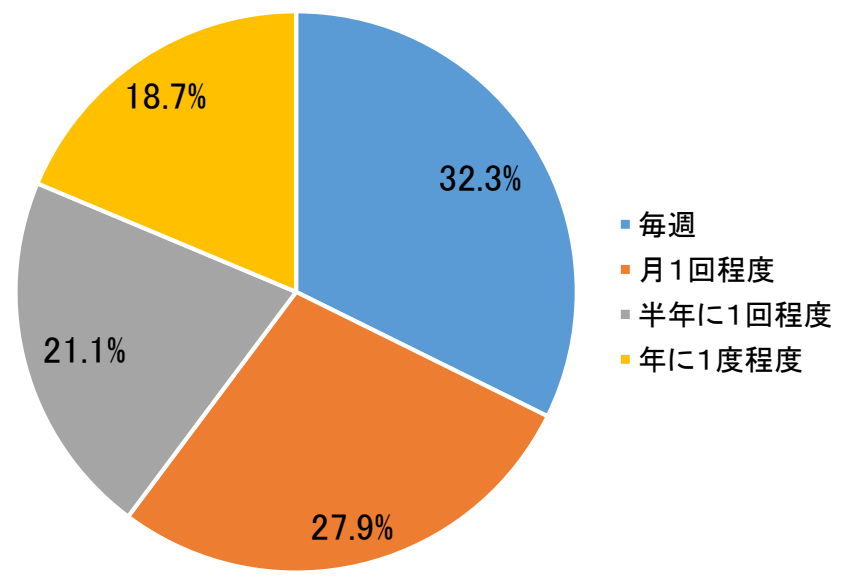
2-5 公園施設の利用状況

Q56 利用頻度(指定管理施設)
(n=263人)



●●である

Q62 利用頻度(それ以外の施設)
(n=455人)

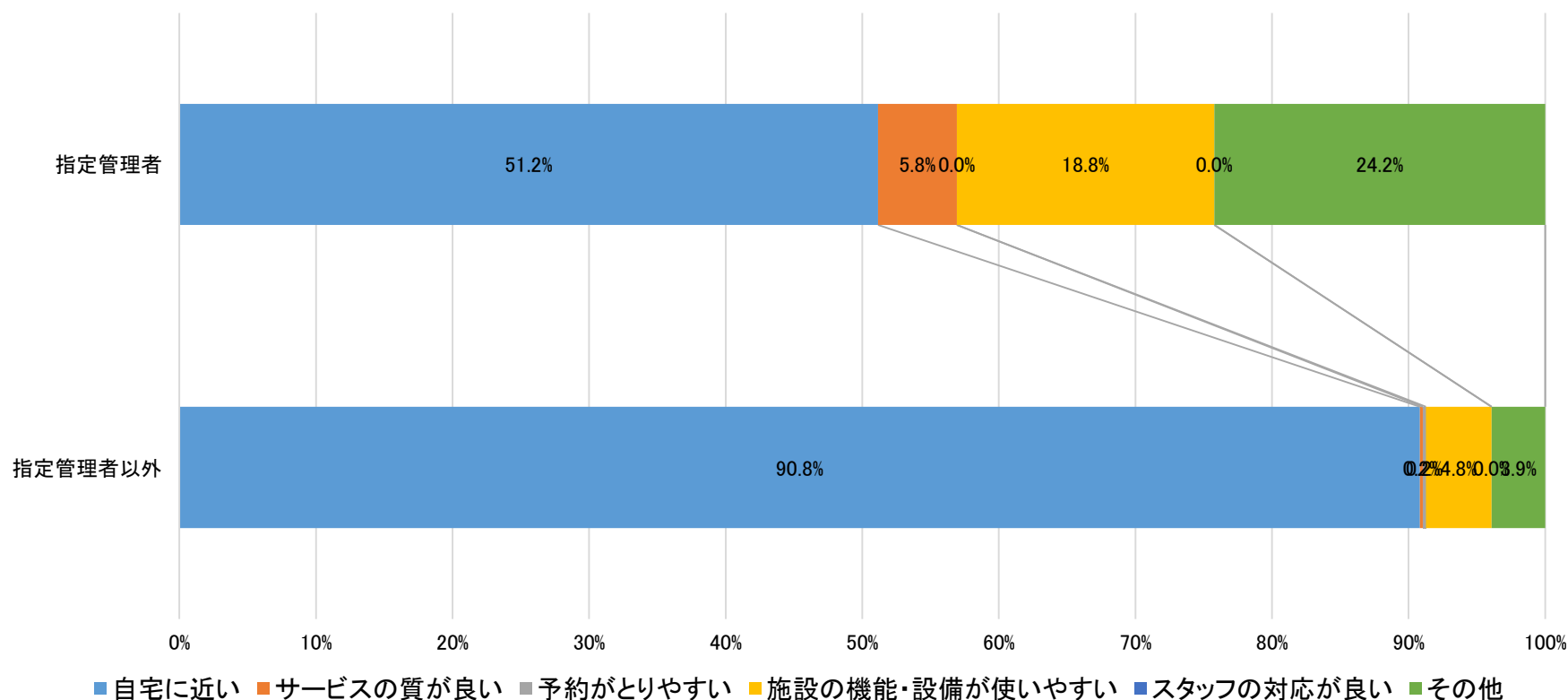


●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-5 公園施設の利用状況

Q57 利用で重視する点(指定管理施設) (n=260人) Q63 利用で重視する点(それ以外の施設) (n=458人)



●●である

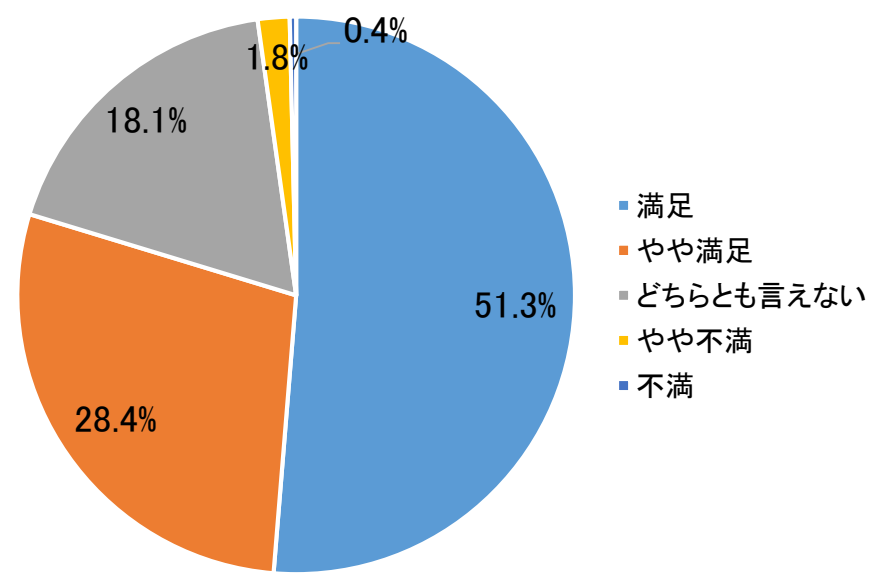


●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

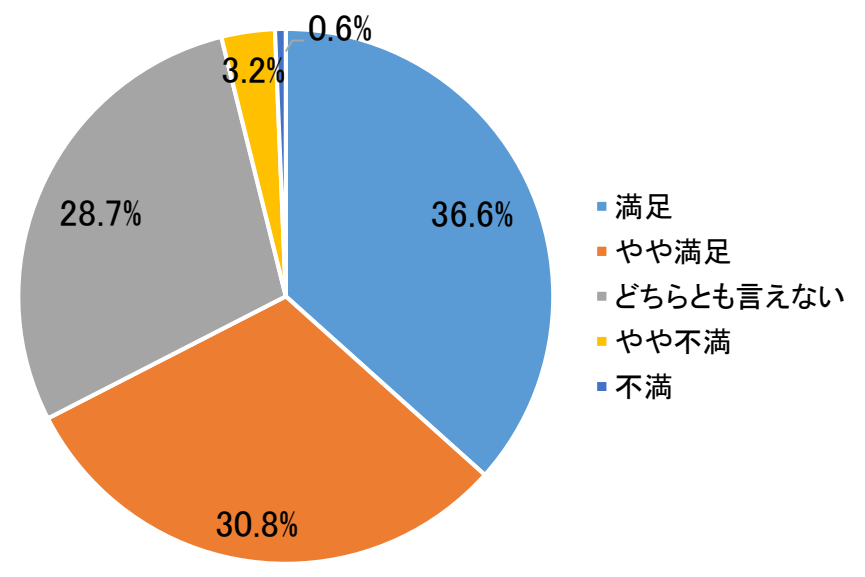
2-5 公園施設の利用状況

Q58 満足度(指定管理施設)
(n=271人)



●●である

Q64 満足度(それ以外の施設)
(n=464人)



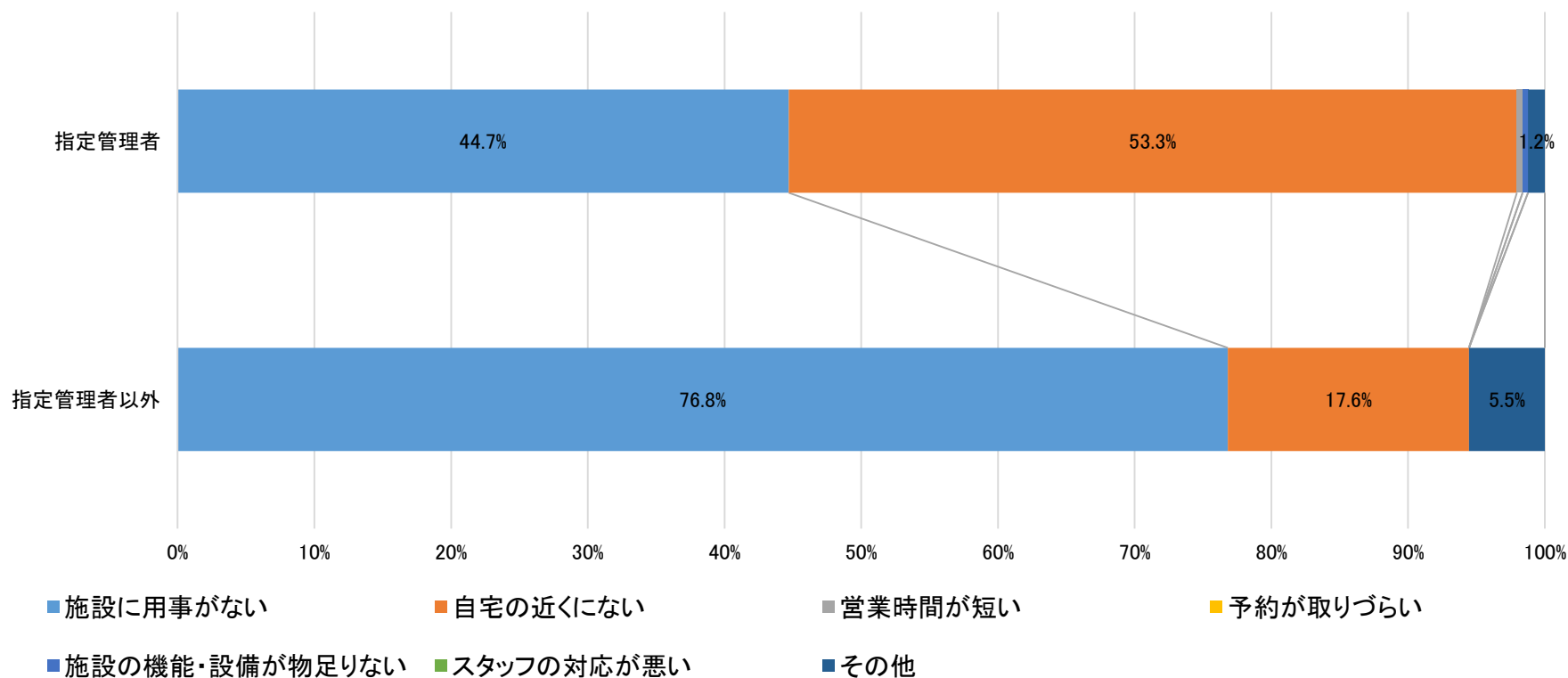
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-5 公園施設の利用状況

Q60 未利用の理由(指定管理施設)
(n=490人)

Q66 未利用の理由(それ以外の施設)
(n=289人)

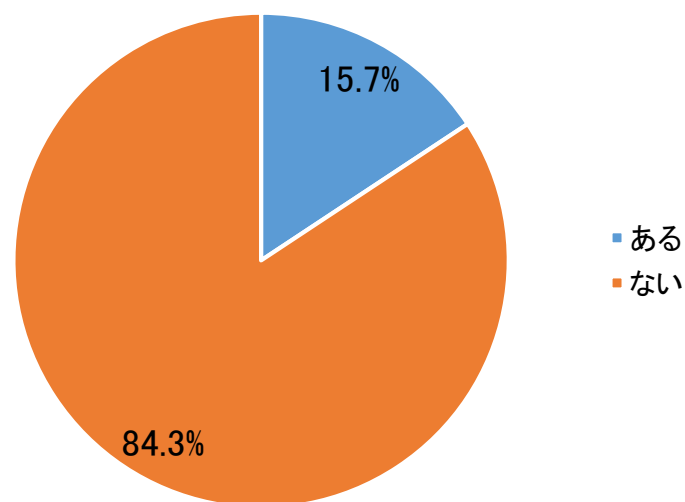


●●である

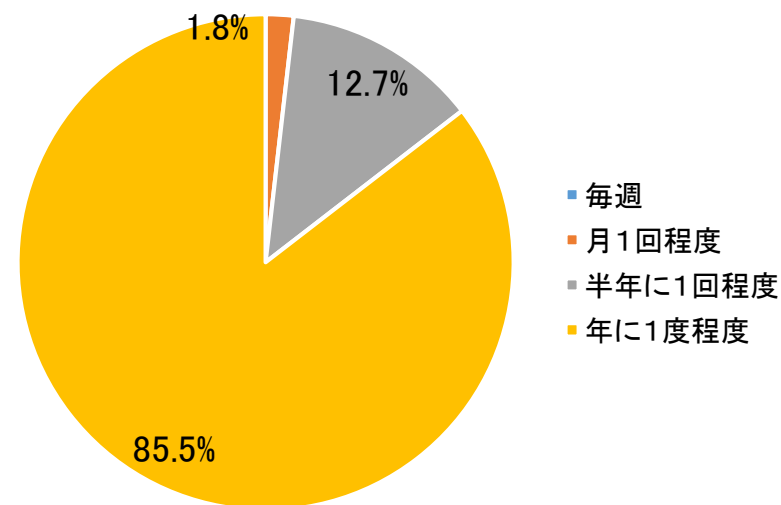
●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-6 杉並芸術会館の利用状況

Q68 利用の有無(指定管理施設)
(n=783人)

●●である

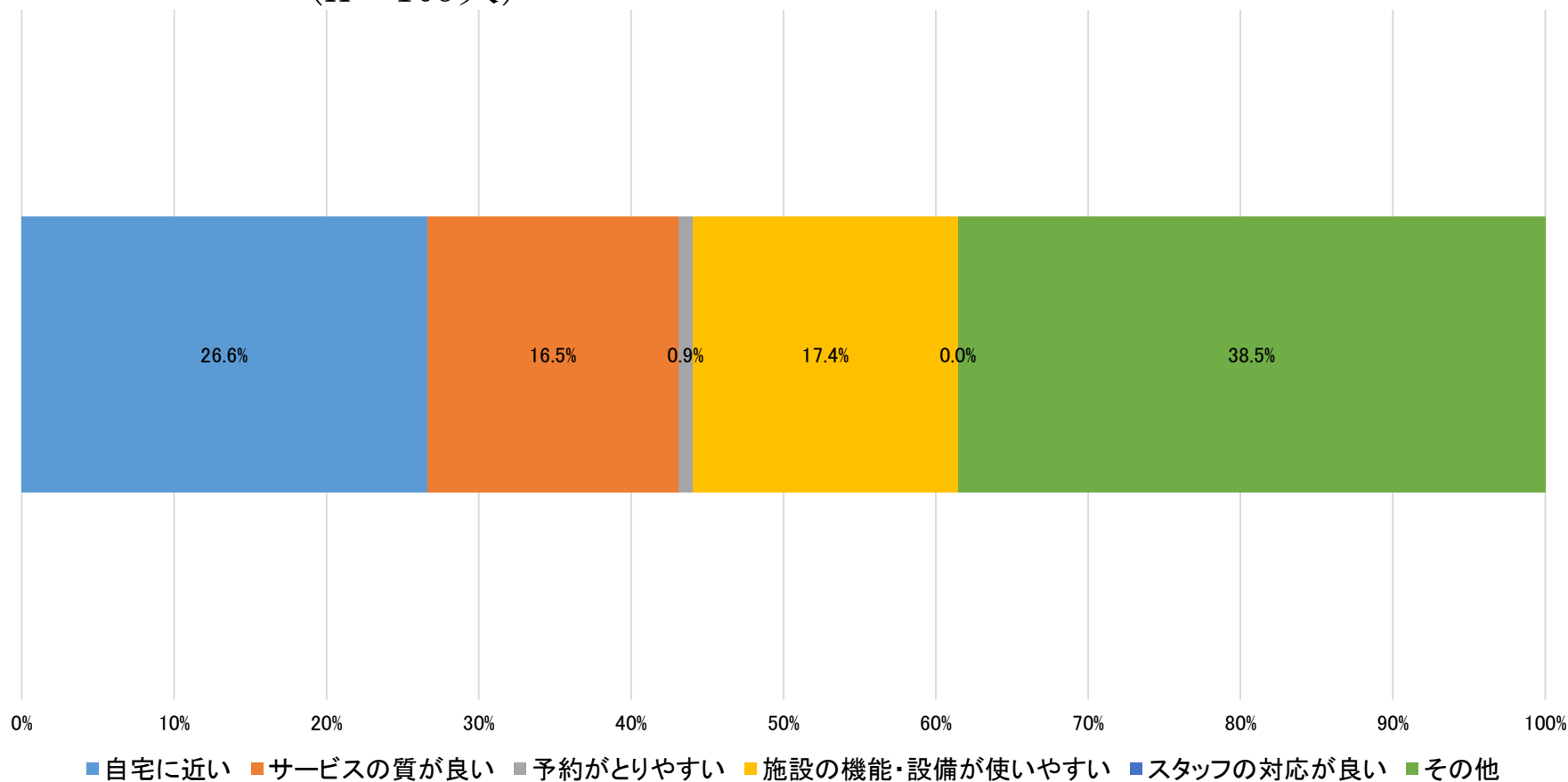
Q69 利用頻度(指定管理施設)
(n=110人)

●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-6 杉並芸術会館の利用状況

Q70 利用で重視する点(指定管理施設)
(n=109人)

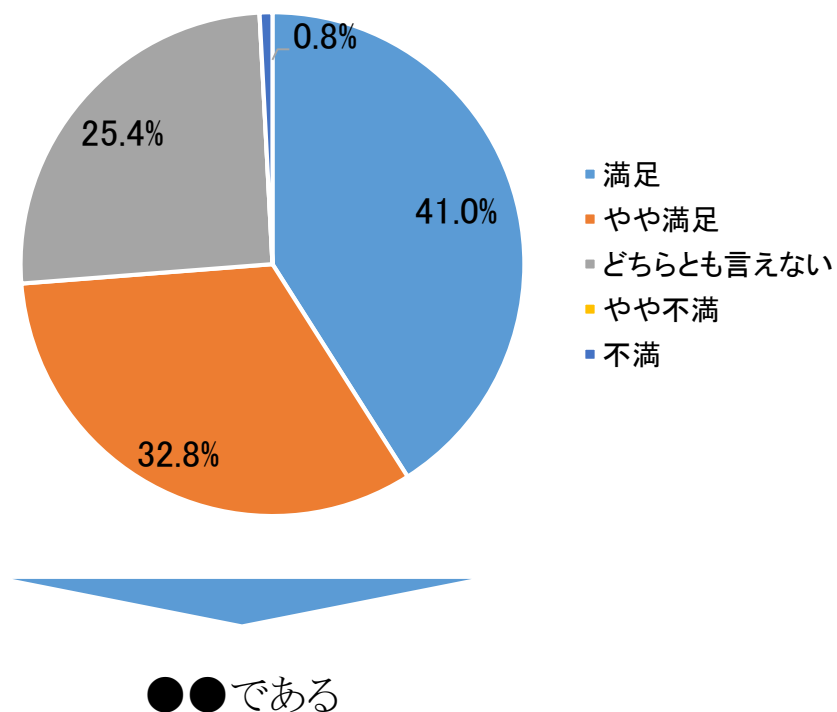


●●である

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

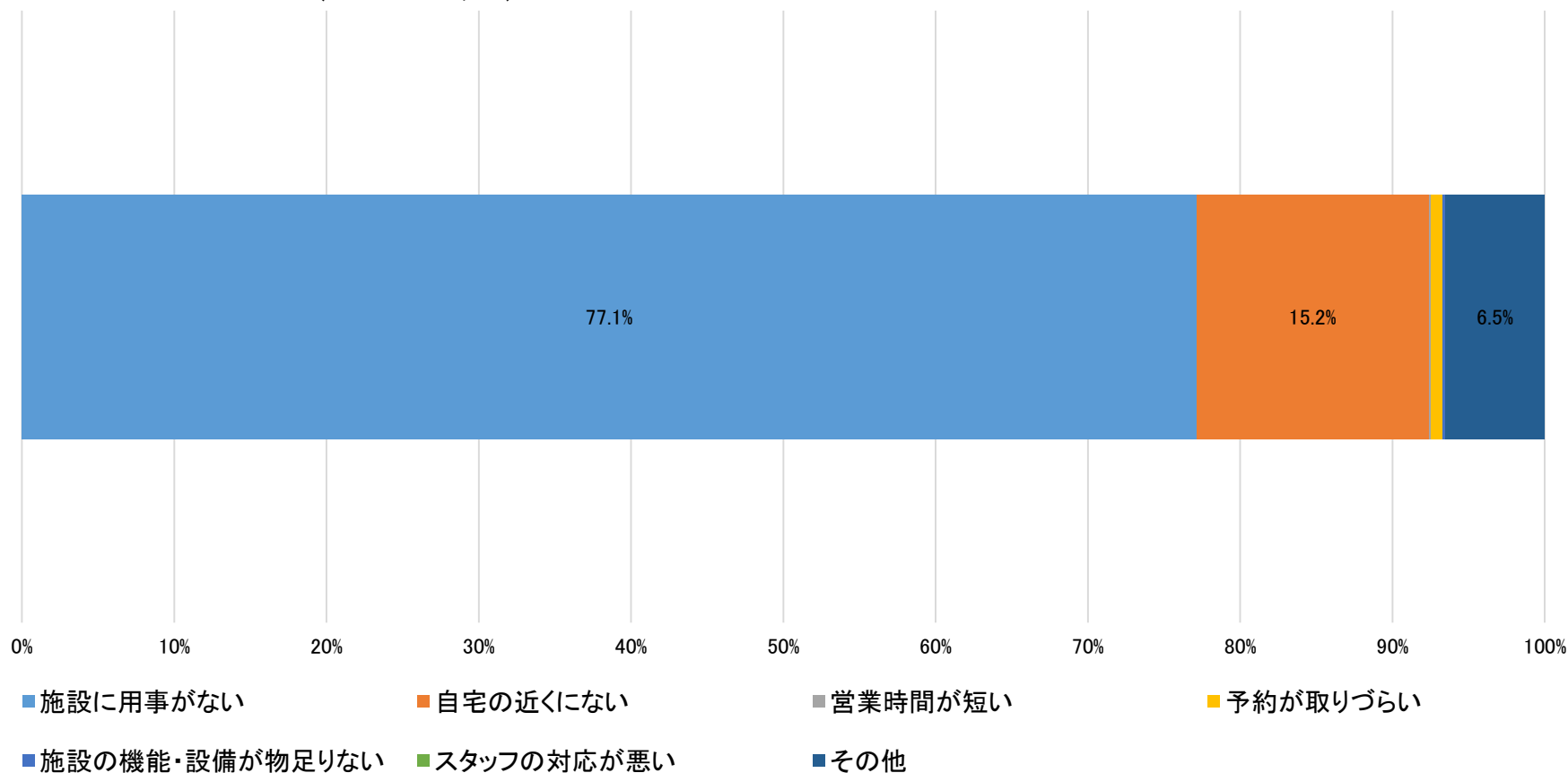
2-5 杉並芸術会館の利用状況

Q71 満足度(指定管理施設)
(n=122人)



2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-6 杉並芸術会館の利用状況

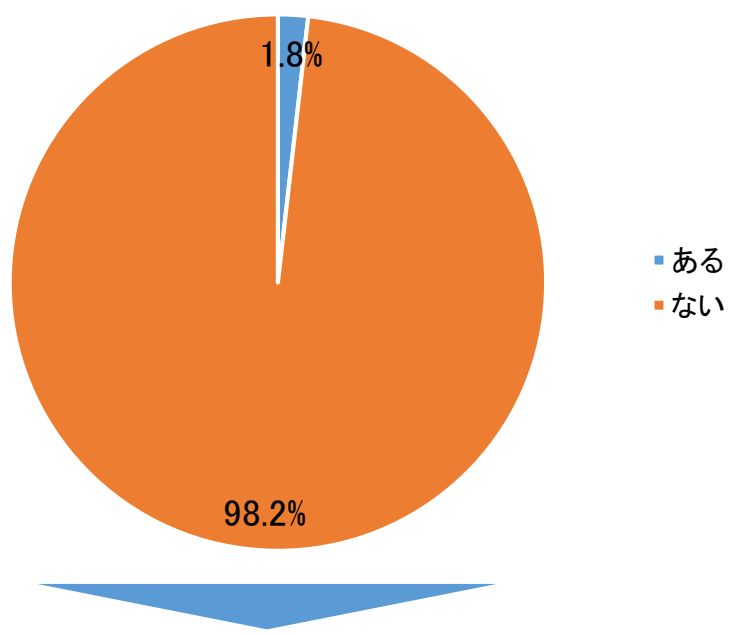
Q73 未利用の理由(指定管理施設)
(n=643人)

●●である

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

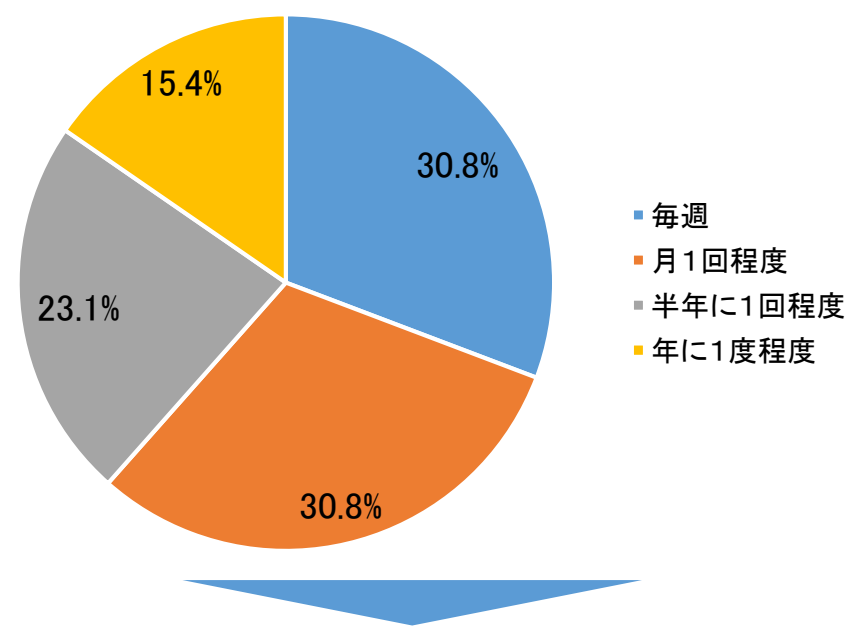
2-7 高齢者活動支援センターの利用状況

Q75 利用の有無(指定管理施設)
(n=774人)



●●である

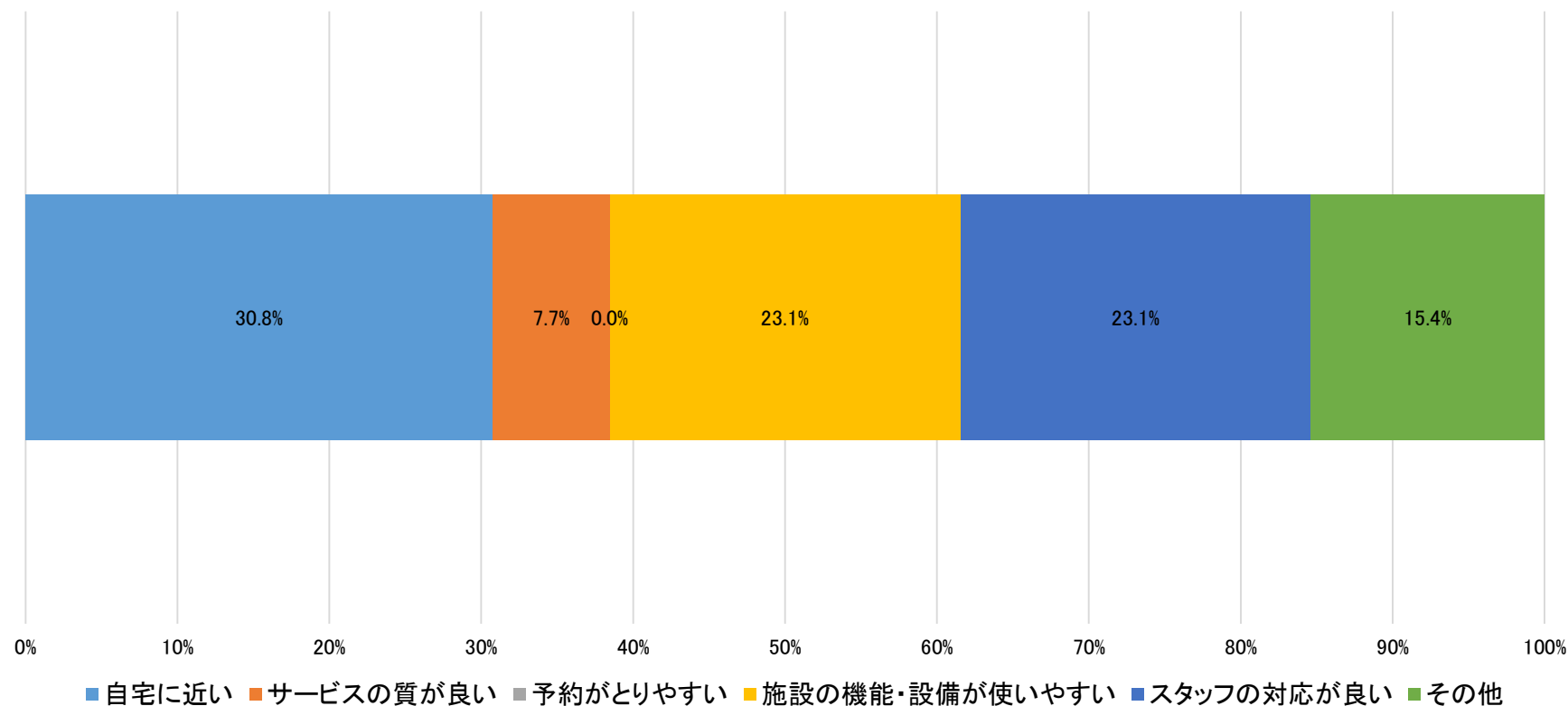
Q76 利用頻度(指定管理施設)
(n=13人)



●●である。

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

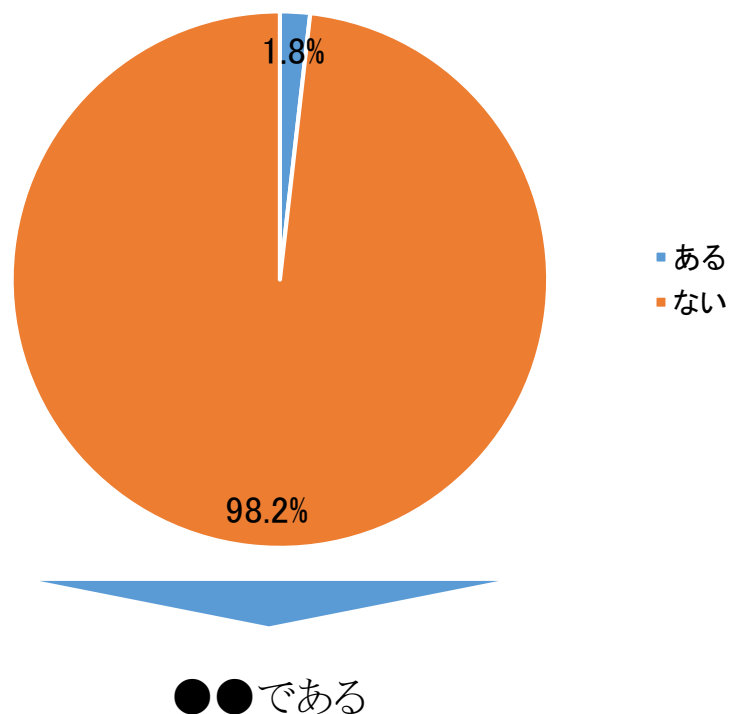
2-7 高齢者活動支援センターの利用状況

Q77 利用で重視する点(指定管理施設)
(n=13人)

●●である

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

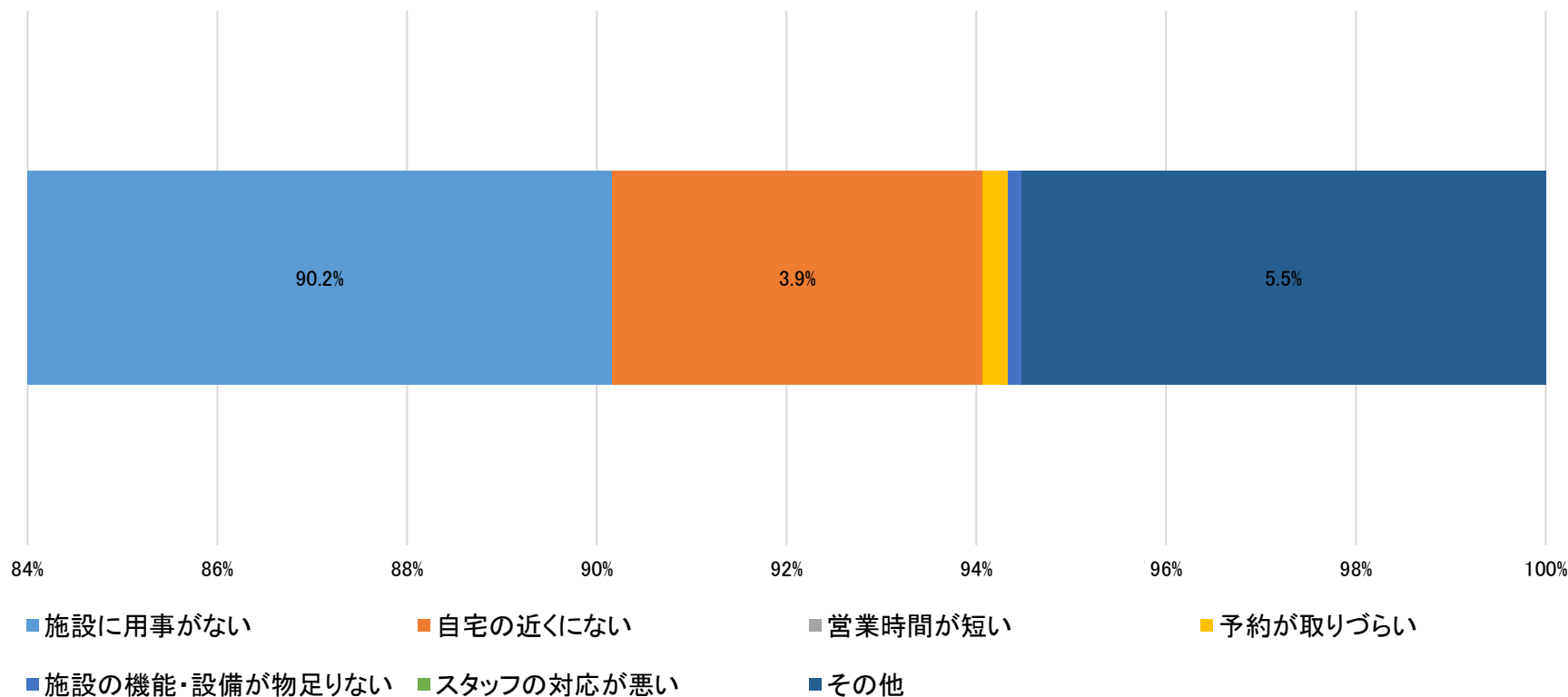
2-7 高齢者活動支援センターの利用状況

Q78 満足度(指定管理施設)
(n=12人)

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-7 高齢者活動支援センターの利用状況

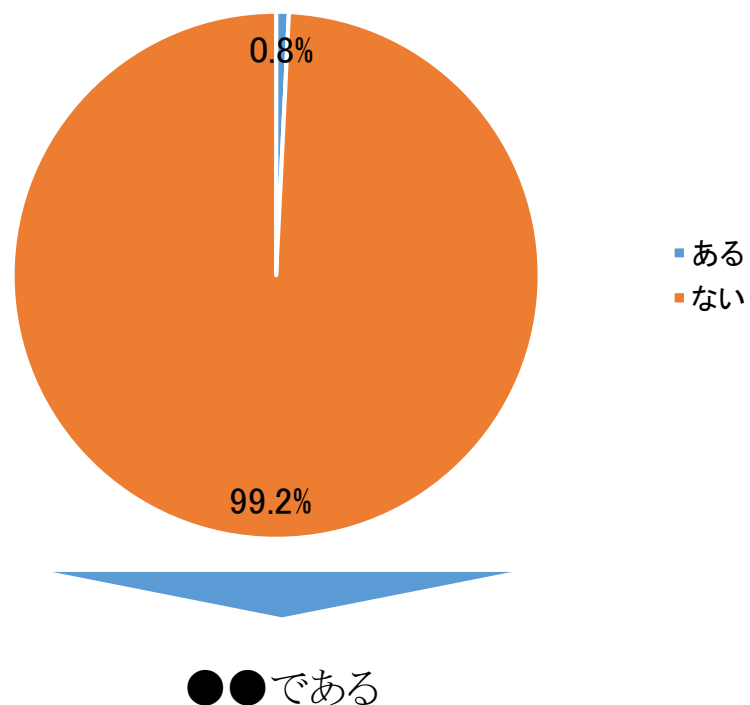
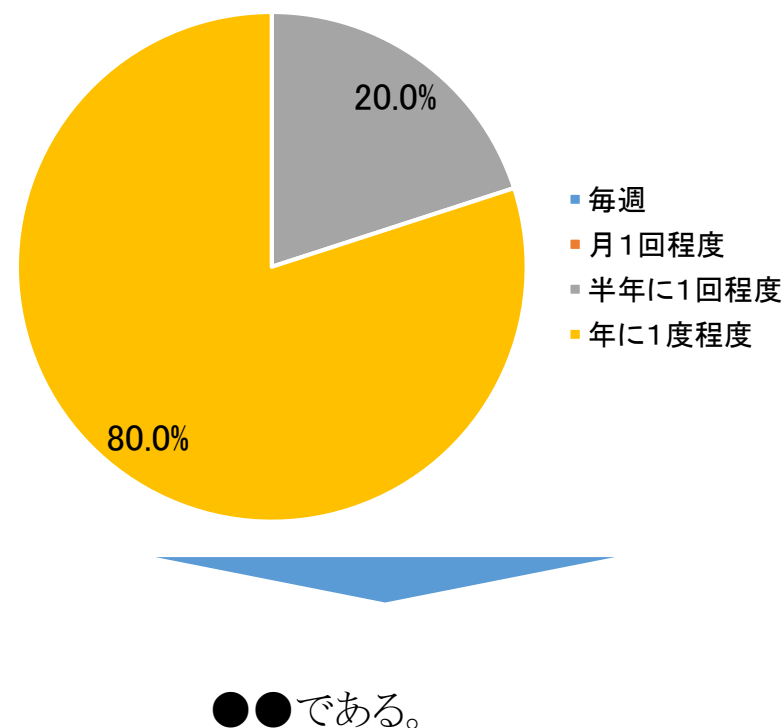
Q80 未利用の理由(指定管理施設)
(n=742人)



●●である

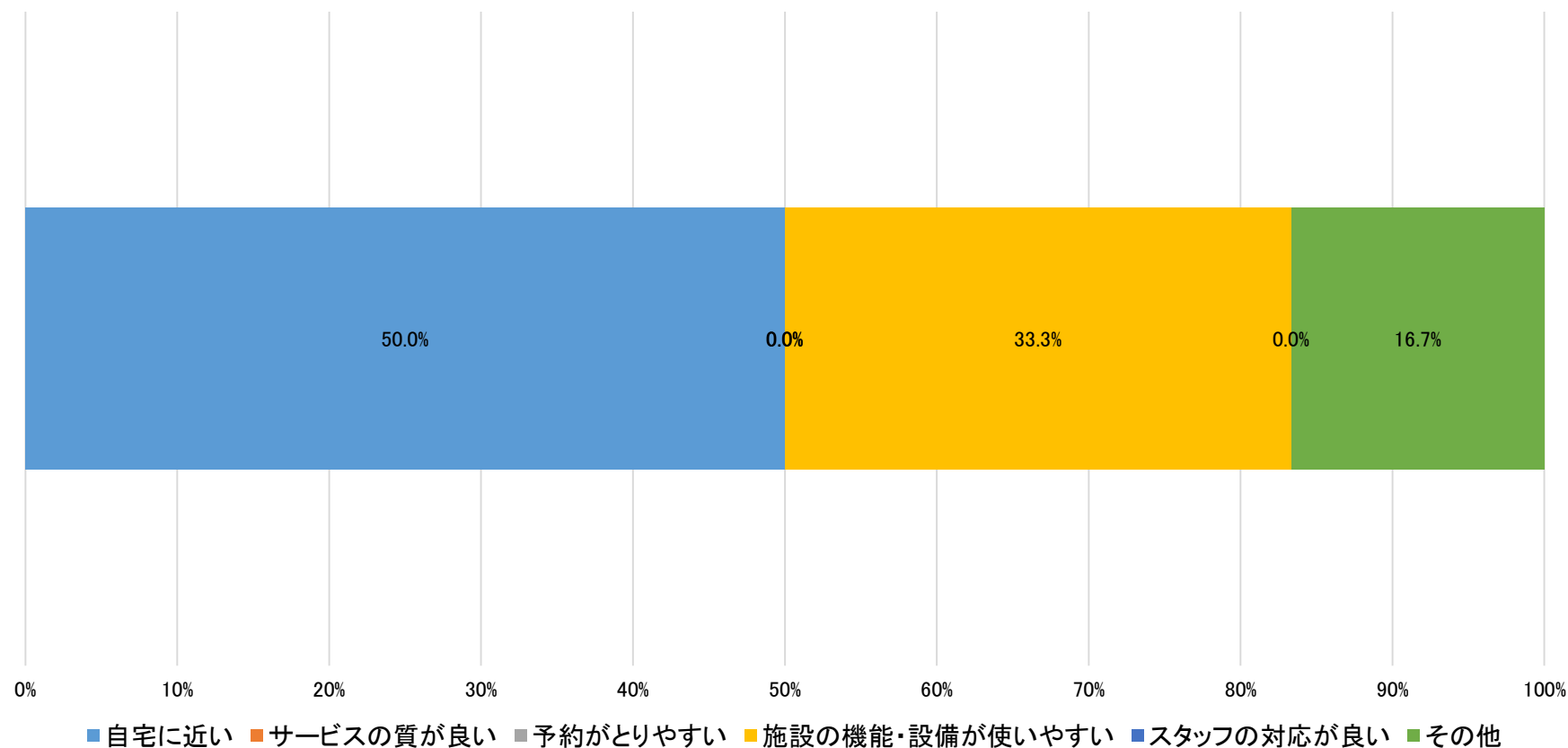
2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-8 ゆうゆう今川館の利用状況

Q82 利用の有無(指定管理施設)
(n=773人)Q83 利用頻度(指定管理施設)
(n=5人)

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

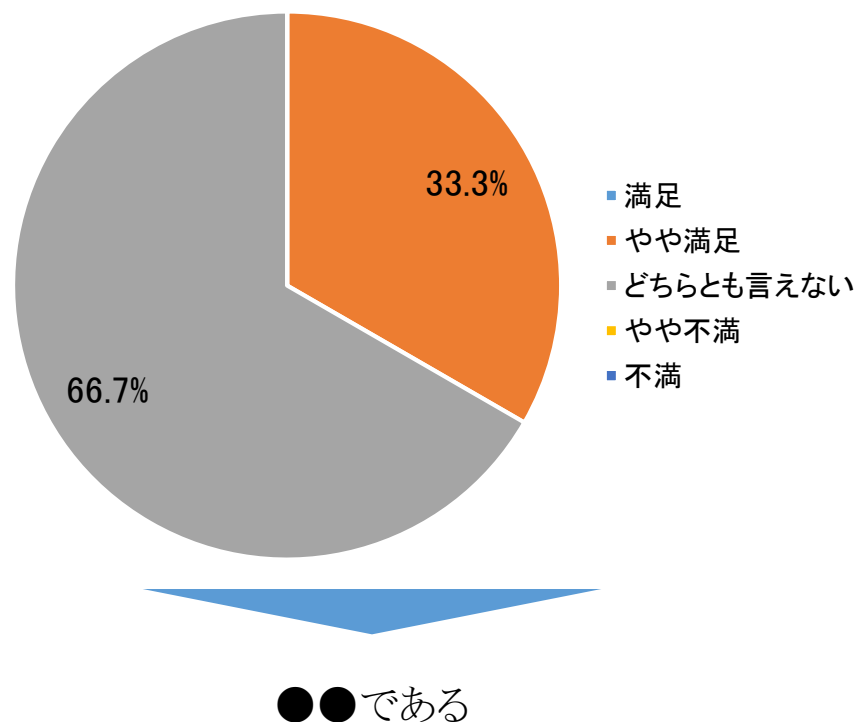
2-8 ゆうゆう今川館の利用状況

Q84 利用で重視する点(指定管理施設)
(n=6人)

●●である

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

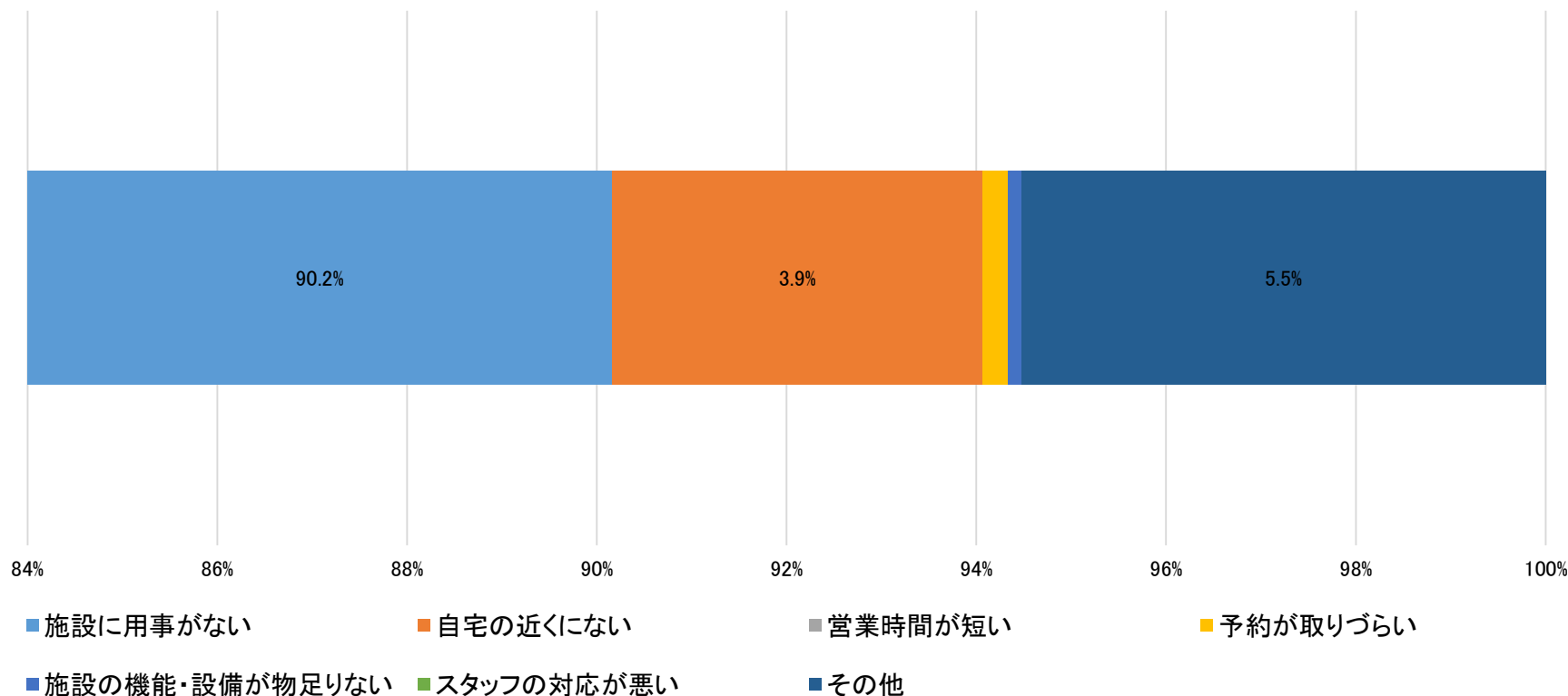
2-8 ゆうゆう今川館の利用状況

Q85 満足度(指定管理施設)
(n=6人)

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-7 高齢者活動支援センターの利用状況

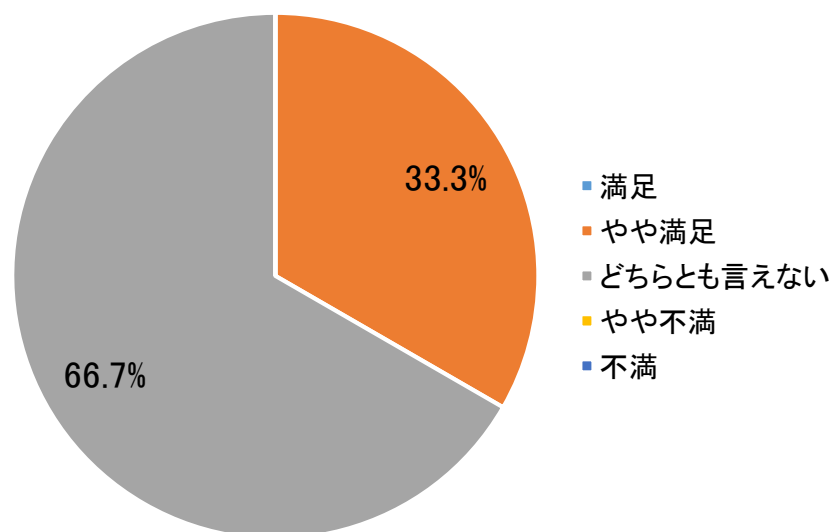
Q80 未利用の理由(指定管理施設)
(n=742人)



●●である

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

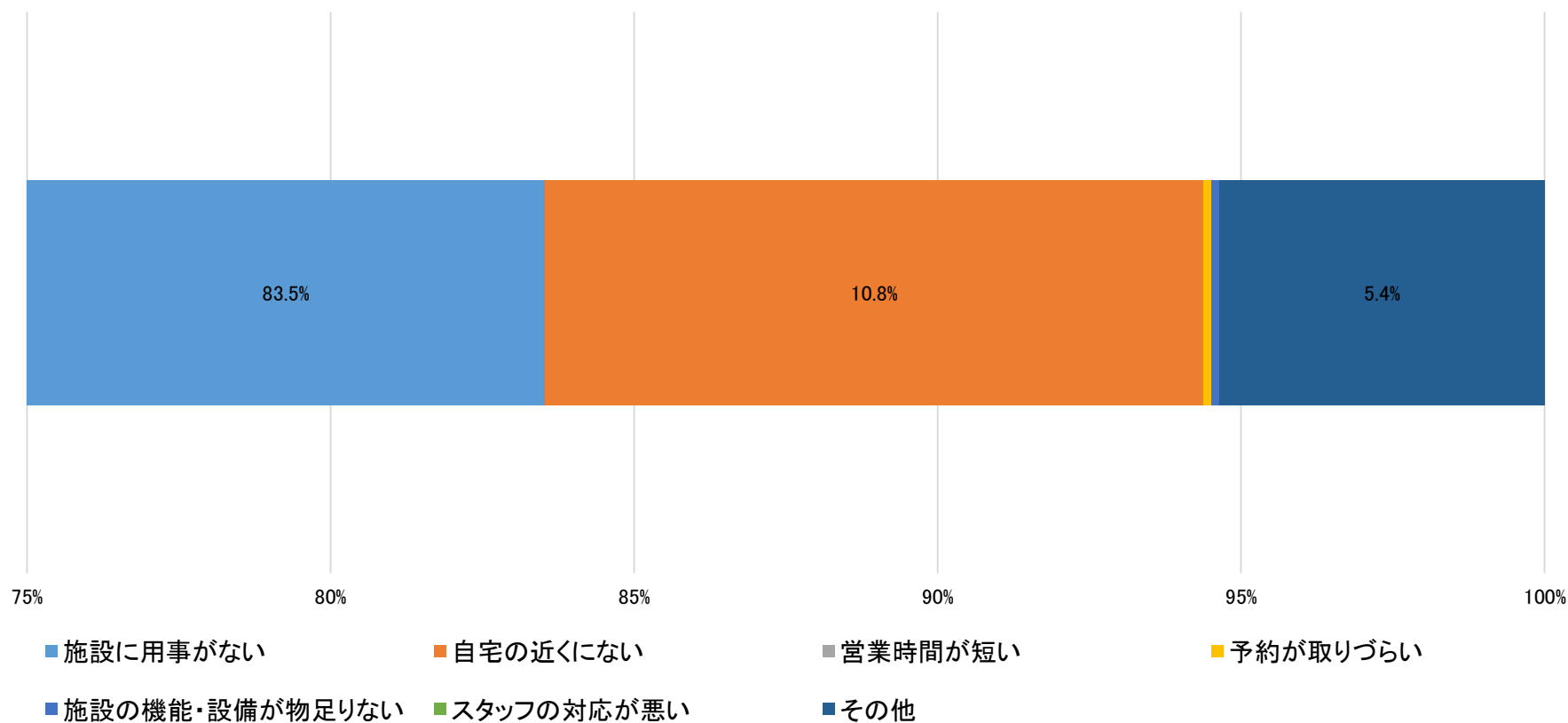
2-8 ゆうゆう今川館の利用状況

Q85 満足度(指定管理施設)
(n=6人)

●●である

2 指定管理施設とそれ以外の施設の比較

2-8 ゆうゆう今川館の利用状況

Q87 未利用の理由(指定管理施設)
(n=747人)

3 第4章のまとめ①

これまでの区民アンケート・利用者アンケート(P●～●)により、以下のことが明らかとなった。

(1) 区民が施設を利用する理由

施設を利用する理由は、指定管理者制度の導入有無にかかわらず「自宅が近いから」というのが最多だった。

(2) 区民が施設を利用しない理由

施設を利用する理由は、指定管理者制度の導入有無にかかわらず「等が一説に用事がないから」というのが最多だった。

(3) 施設の利用頻度

区民調査:施設を利用されている方の利用頻度は「月に1回程度」が最多で、全体で約〇割だった。

利用者調査:「月に1回程度」が最多で、全体で約〇割だった。

(4) 施設の満足度

3 第4章のまとめ②

(4) 自主事業の認知度・利用頻度など

(5) 施設に「あったら良いな」と思うサービスや施設に求める改善点

(6) 課題

第 5 章

