

## 指定管理者制度に関するアンケート調査結果

調査対象	帯広市指定管理 30 施設（指定管理者 27 団体）
調査時期	令和2年11月26日から令和2年12月21日
回答率	100%（30回答/30調査）
調査項目	下記のとおり

### I 制度運用に対するご意見・ご提案について

#### 1. 指定管理者制度全体について

##### （1） 募集要項・仕様書について

- ① 募集要項や仕様書において、選定基準や業務の範囲等はわかりやすく記載されていましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	29	96.7%
2 いいえ	1	3.3%

- ② 「いいえ」を選んだ場合、わかりやすくするためには、どのような点を改善すべきと考えますか。

（【自由記載】主な回答）

- ・一般管理費の想定割合の明記があるとよい。
- ・利用促進のため施設利用の制限を緩和してはどうか。

##### （2） 指定管理料について

- ① 指定管理料は、施設目的を達成するのに十分でしたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	17	56.7%
2 いいえ	12	40.0%
3 無回答	1	3.3%

- ② 「いいえ」を選んだ場合、その原因（理由）は何と考えますか。

（【自由記載】主な回答）

- ・施設・設備の老朽化に伴う修繕が増加しているため。
- ・人件費が増加しているため。

(3) リスク分担について

① リスク分担表で設定しているリスクの種類、内容、分担は適切でしたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	24	80.0%
2 いいえ	6	20.0%

② 運用は適切になされていましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	26	86.7%
2 いいえ	4	13.3%
3 無回答	0	0.0%

③ 改善すべき点がありますか。具体的にご記載ください。

(【自由記載】主な回答)

- ・金利の激変等の項目を協議事項として欲しい。
- ・燃料等の単価の変動が20%を越えるまで、指定管理者が負担しなければならない。

(4) 施設管理について

① 修繕費について、市側の想定額と実際の額に乖離が生じたケースがありましたか。

回答項目	回答数	割合
1 市側の想定額を、実際の額が大きく上回った	4	13.3%
2 市側の想定額を、実際の額が少し上回った	4	13.3%
3 市側の想定額と実際の額は、だいたい同額だった	14	46.7%
4 市側の想定額を、実際の額が下回った	0	0.0%
5 修繕なし	3	10.0%
6 無回答	5	16.7%

② 大きく乖離が生じた場合、その理由をご記載ください。

(【自由記載】主な回答)

- ・過去の修繕費が示されていたが、実際にはそれを上回ったため。
- ・想定外の修繕費が発生したため。

③ 修繕における対応について、改善すべき点がありますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・老朽化している設備機器、備品については市で計画的に更新して欲しい。
- ・一定額(施設による)の線引きではなく、状況に応じて協議して欲しい。

④ 施設管理において、その施設固有のリスクや配慮すべき事項がありますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・施設・設備の老朽化による支障や、管理費・修繕費の増加が懸念される。
- ・天候や獣害などの自然環境の対応が求められる。

(5) モニタリングについて

① 評価の項目や視点はわかりやすいものでしたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	28	93.3%
2 いいえ	1	3.3%
3 無回答	1	3.4%

「いいえ」を選んだ場合、その原因(理由)は何と考えますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・施設によっては短期的な効率性や現在の市民サービスという観点だけでは不十分な場合がある。

② モニタリングは適切に実施されていましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	29	96.7%
2 いいえ	0	0.0%
3 無回答	1	3.3%

③ サービス向上のため実施のアンケートにおいて、利用者の満足度は適切に測れましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	27	90.0%
2 いいえ	2	6.7%
3 無回答	1	3.3%

「いいえ」を選んだ場合、その原因(理由)は何と考えますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・利用者との直接的なコミュニケーションにより利用者サービスに繋がっていると感じており、紙では表現しきれないため。

(6) 指定期間について

指定期間の新規3年、通常5年について、現行どおりでよいか。

回答項目	回答数	割合
1 現行のままがよい	22	73.3%
2 現行以外がよい	8	26.7%
2年	1	12.5%
5年	1	12.5%
10年	4	50.0%
7～10	1	12.5%
10年または永年	1	12.5%

現行のままが良い理由

(【自由記載】主な回答)

・中長期的な見通しをもった安定的な運営管理のため、また予算等への弾力的な対応のため現行の5年が適切。

現行以外が良い理由

(【自由記載】主な回答)

- ・安定的な管理運営と人材確保等のため、10年がよい。
- ・社会環境の変化が速いため、2年がよい。

(7) 利益の還元について

① 還元する項目や視点・内容はわかりやすいものでしたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	10	33.3%
2 いいえ	2	6.7%
3 非該当	17	56.7%
4 無回答	1	3.3%

② 「いいえ」を選んだ場合、その原因は何と考えますか。

(【自由記載】主な回答)

・自動販売機については、設置に伴う行政財産使用料を収めているほか、利用者サービスが目的であり収益目的ではないため、利益の還元制度になじまない。

③ 還元額については適切でしたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	2	6.7%
2 いいえ	3	10.0%
3 非該当	24	80.0%
4 無回答	1	3.3%

④ 現在の算定ルール「利用料金収入が予算を上回った場合、その3割を上限」「自動販売機黒字額の3割」についての意見を以下からお選びください。

回答項目	回答数	割合
1 現状のままでよい	8	26.7%
2 現状より還元割合を上げた方がよい	0	0.0%
3 現状より還元割合を下げた方がよい	6	20.0%
4 その他	7	23.3%
5 無回答	9	30.0%

⑤ 利益の還元について、ご意見があればご記載ください。

(【自由記載】主な回答)

- ・企業努力により発生した利益は、施設の延命化策（修繕等）や利用者サービスの向上のための研修費等に充てさせて欲しい。
- ・黒字額が一定額以上の場合のみの還元としてはどうか。

(8) 目標値・要求水準の設定について

仕様書における業務内容について、実際の施設管理状況における問題点などありましたらご回答ください。

(【自由記載】主な回答)

- ・仕様書に示された内容の不足部分を企業努力で対応している実態を踏まえ、次期の指定管理業務に反映するなど対応して欲しい。
- ・感染症や社会情勢の変化などにより、目標値や要求水準を満たすことが困難になってきている。

## 2. 利用料金制・使用許可権限付与について

(1) 利用料金制の導入に関連して、収入増につながった取り組みがありますか。また、更なる利用促進に向けた課題はありますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・情報発信、宣伝活動等による収入増。
- ・休館日の臨時開館等による収入増。
- ・利用促進による職員の勤務体制の確保が課題。

(2) 利用料金制の制度運用全般に関し、課題はありますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・利用料金が安すぎる。
- ・減免事業の増加により、利用料金収入が減少してきている。

(3) 使用許可権限付与について、制度導入による効果はありましたか。

(【自由記載】主な回答)

- ・許可に係る時間を短縮することが出来ている。
- ・利用者サービスの向上になっている。

(4) 使用許可権限付与の制度運用全般に関し、課題はありますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・指定管理者が判断しかねる大会等がある。

## 3. その他

(1) 施設管理において、より民間のノウハウを発揮するために、市に求めることがありますか。

(【自由記載】主な回答)

- ・サービスの向上に資する補助金等の案内を、指定管理者へ情報提供して欲しい。
- ・施設利用基準を緩和して欲しい。
- ・自主事業に関する諸手続きを簡素化・迅速化して欲しい。

(2) その他、ご意見等ありましたらご記載ください。

(【自由記載】主な回答)

- ・市民からの苦情・要望に対し、問題点や対応策を市と共有することにより早期解決に繋がると考える。
- ・減免額に対する一定の対応が必要。

## II 留意事項について

### 1. 再委託について

(1) 指定管理業務のうち、再委託を行ったものがありましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	26	86.7%
2 いいえ	4	13.3%
3 無回答	0	0.0%

(2) 再委託を行う際、書面による契約を締結しましたか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 はい	26	86.7%
2 いいえ	0	0.0%
3 該当なし	4	13.3%
4 無回答	0	0.0%

### 2. 人件費について

(1) 指定管理業務に従事した従業員の雇用形態・賃金の支払状況等について教えてください。

職種	区分	積算単価 (時給換算)	支払単価 (時給換算)	比率
事務職	正規	1,466円	1,892円	129.1%
	非正規	919円	1,100円	119.7%
技術職	正規	1,799円	1,656円	92.1%
	非正規	1,828円	1,333円	72.9%
保育士	正規	1,375円	1,188円	86.4%
	非正規	910円	940円	103.3%
単純労務職	正規	-	1,415円	-
	非正規	1,194円	932円	78.1%

※ 医師については、著しく高度な専門性を要し賃金も高額なため除いている。

※ 積算単価は、各職種及び区分の積算賃金総額を、それぞれの人数で除し、時給換算した平均賃金である。

※ 支払単価は、各職種及び区分の支払賃金総額を、それぞれの人数で除し、時給換算した平均賃金である。

(2) 貴社では、従業員に支払った賃金を適正な水準と考えていますか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 考えている	28	93.3%
2 考えていない	1	3.3%
3 無回答	1	3.4%

(3) 貴社では、市の積算単価について、どのように考えていますか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 賃金を支払う際の目安と考えており、概ねそのとおり支払っている → 3. へ	16	53.3%
2 賃金を支払う際の目安として考えているが、そのとおりには支払っていない	11	36.7%
3 賃金を支払う際の目安としていない	2	6.7%
4 無回答	1	3.3%

(4) 市の積算単価での支払をしていない理由として、あてはまるものをお答えください。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 市の積算単価が業務内容に比して高いため	0	0.0%
2 市の積算単価が業務内容に比して低いため	2	13.3%
3 市からの受託業務以外の業務もあり、均衡が取れないため	6	40.0%
4 他の業務との兼ね合いで、様々な雇用形態の職員が従事するため	3	20.0%
5 当社の就業規則や賃金体系と合わないため	9	60.0%
6 その他	4	26.7%

(複数回答有り)

### 3. 労働者の雇用拡大について

(1) 雇用の方法

回答項目	回答数	割合
1 市内居住者を雇用した	25	83.3%
2 管内居住者を雇用した	19	63.3%
3 季節労働者を雇用した	7	23.3%
4 当該業務の前受注者から雇用した	5	16.7%
5 特に新たな雇用はしていない	2	6.7%
6 その他	1	3.3%

(複数回答有り)

(2) 募集方法 (複数回答可)

回答項目	回答数	割合
1 ハローワーク	23	79.3%
2 民間職業紹介所	10	34.5%
3 縁故・知人等	11	37.9%
4 その他	4	13.8%

(複数回答有り)

4. 雇用通知書（労働条件通知書）の発行について

(1) 労働契約締結の際は、労働基準法の定めにより、賃金・労働時間・休日等の労働条件を明記した雇用通知書の交付が必要ですが、どのように対応しましたか。

回答項目	回答数	割合
1 書面で交付した	30	100.0%
2 口頭で伝えた	0	0.0%
3 交付していない	0	0.0%
4 無回答	0	0.0%

(2) 再委託を行う際、再委託先においても雇用通知書が交付されるよう周知しましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	16	53.3%
2 いいえ	5	16.7%
3 該当なし	9	30.0%

5. 年次有給休暇の付与について

(1) 就業規則・雇用通知書における年次有給休暇に関する規定状況についてお答えください。

回答項目	回答数	割合
1 付与及び取得に関する規定を設けている	23	76.7%
2 付与に関する規定を設けているが取得はない	6	20.0%
3 規定は設けていない	1	3.3%

(2) 年次有給休暇の付与状況についてお答えください。

回答項目	平均日数	回答数
1 就労月数が6か月以上の場合	11.9	28
2 就労月数が4か月以上6か月未満の場合	5.9	7
3 就労月数が3か月以下の場合	4.5	7

(複数回答有り)

(3) 年10日以上の有給休暇が付与された従業員の有給休暇の取得状況についてお答えください。

回答項目	人	回答数
1 年10日以上の有給休暇が付与された従業員数	545	27
2 「1」のうち年5日以上取得した従業員数	500	25

6. 法定保険の加入状況について

(1) 従業員の加入状況について、保険種別にお答えください。

回答項目	全員加入	未加入あり
雇用保険	30	0
健康保険	30	0
厚生年金	30	0

7. 業務に要する経費の内訳について

内訳回答の中で最も大きい割合を占める経費（アンケート結果を分析し、再度集計したもの）

回答項目	回答数	割合
1 人件費	17	56.7%
2 維持管理経費	10	33.3%
3 その他	0	0.0%
4 無回答	3	10.0%

8. その他、留意事項に対するご意見等がありましたらご記載ください。

（【自由記載】主な回答）

・人件費の積算に関し可能な限り留意しているが、配置人員数の設定が厳しく、頭数を増やさざるをえない。意欲的な新規正規雇用者の獲得のため、賃金の経年ベースアップを含めた積算金額としてほしい。また、「働き方改革」の推進のためにも、常駐職員の想定人数は増やすべきであり、次期に向けて協議して欲しい。

### Ⅲ 働き方改革等について

#### 1. 非正規職員の処遇改善等について

##### (1) 業務に従事している非正規職員の労働条件等の改善について

###### ① 労働条件等について、改善したいと考えていますか。

回答項目	回答数	割合
1 改善する予定がある	19	63.3%
2 改善したいが予定はない	6	20.0%
3 改善する予定はない → (2)へ	3	10.0%
4 指定管理業務に従事するのは正社員のみであり該当しない → 2.へ	1	3.3%
5 無回答	1	3.4%

###### ② 労働条件について改善したい項目

回答項目	回答数	割合
1 賃金・手当	24	96.0%
2 労働時間	4	16.0%
3 各種保険	2	8.0%
4 有給休暇	8	32.0%
5 福利厚生	8	32.0%
6 その他	1	4.0%

(複数回答有り)

##### (2) 非正規職員の正規雇用化について、今後の方針をお答えください。

回答項目	回答数	割合
1 正規雇用化を進める予定	13	46.4%
2 正規雇用化はしない予定	7	25.0%
3 特に方針はない	8	28.6%

(Ⅲ 1. (1) ①の 4, 5 の回答者は含まない)

##### (3) 正規雇用を増やしていくためには、どのようなことが必要と考えますか。

回答項目	回答数	割合
1 景気が回復し、将来見通しが立つこと	13	48.1%
2 企業経営の健全化、効率化	18	66.7%
3 雇用される側の意識改善	8	29.6%
4 雇用される側への資格取得支援	5	18.5%
5 正規雇用に対応できるような適切な業務ロット	4	14.8%
6 正規雇用化のための国や自治体からの補助	9	33.3%
7 正規雇用は困難	0	0.0%
8 その他	6	22.2%

(複数回答有り)

2. 個人情報の取扱いについて

業務の履行に際して知り得た個人情報について、どのような管理を行っていますか。

回答項目	回答数	割合
1 個人情報の適正な管理に関する研究等を実施し、従業員に対して指導を行っている	20	66.7%
2 個人情報取り扱いマニュアル等を策定し、従業員に対し指導を行っている	20	66.7%
3 特に指導等は行っていない	0	0.0%
4 業務上個人情報の取扱いがない	0	0.0%

(複数回答有り)

3. 無期転換ルール対象者への説明状況について

(1) 無期転換ルールの制度を知っていますか。

回答項目	回答数	割合
1 無期転換ルールの制度内容を知っており、対応方法も把握している	22	73.3%
2 無期転換ルールがあることは知っているが、内容や方法までは把握していない	6	20.0%
3 知らない → 4.へ	2	6.7%

(2) 無期転換ルールをどのように知りましたか。

回答項目	回答数	割合
1 厚生労働省のホームページ	17	60.7%
2 厚生労働省からの通知	12	42.9%
3 帯広市からの情報提供	5	17.9%
4 業界団体からの情報提供	10	35.7%
5 その他	4	14.3%

(複数回答有り)

(3) 無期転換ルール対象者への説明状況

① 無期転換できる機会の内容について有期契約労働者に対して説明していますか。

回答項目	回答数	割合
1 説明している	11	39.3%
2 今後、説明する予定である	8	28.6%
3 説明していない	9	32.1%

(Ⅲ3. (1) 3の回答者は含まない)

② 対象者に個別に無期転換できることを案内していますか。

回答項目	回答数	割合
1 案内している	10	37.0%
2 今後、案内する予定である	8	29.6%
3 案内していない	9	33.4%

(Ⅲ3. (1) 3の回答者は含まない)

4. 「キャリアアップ助成金」制度の利用について

(1) 「キャリアアップ助成金」制度を知っていますか。

回答項目	回答数	割合
1 知っている	22	73.3%
2 知らない → (4)へ	8	26.7%

(2) 「キャリアアップ助成金」制度をどのように知りましたか。

回答項目	回答数	割合
1 厚生労働省のホームページ	15	62.5%
2 厚生労働省からの通知	9	37.5%
3 帯広市からの情報提供	4	16.7%
4 業界団体からの情報提供	15	62.5%
5 その他	0	0.0%

(複数回答有り)

(3) 「キャリアアップ助成金」制度を利用したことがありますか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	9	40.9%
2 いいえ	13	59.1%

(Ⅲ4. (1) 2の回答者は含まない)

(4) 今後「キャリアアップ助成金」制度の利用を検討していますか。

回答項目	回答数	割合
1 検討している → (5)へ	12	40.0%
2 検討していない → (6)へ	16	53.3%
3 無回答	2	6.7%

(5) 検討の状況

回答項目	回答数	割合
1 申請に向け、キャリアアップ計画書を作成している段階	3	25.0%
2 制度の内容や申請方法を調べている段階	9	75.0%

(6) 検討していない理由

回答項目	回答数	割合
1 経営方針と合わないため	0	0.0%
2 計画書作成など様々な事務手続きに対応できる者がいないため	1	6.7%
3 制度について調べたことがないため	8	53.3%
4 その他	6	40.0%

(複数回答有り)

5. 国が進める「働き方改革」に関する取組み等について

(1) 時間外労働の上限規制について

- ① 労働基準法の改正（平成31年4月1日施行、中小企業は令和2年4月1日から）により、時間外労働の上限規制（月45時間、年360時間）が順次、導入されました。このことについて知っていますか。

回答項目	回答数（団体）	割合
1 上限規制の内容を知っており、対応方法も把握している	27	90.0%
2 規制されたことは知っているが、内容や対応方法まで把握していない	3	10.0%
3 上限規制されたことを知らなかった → (2)へ	0	0.0%

- ② ①の法改正に伴う貴社での対応状況は次のうちどれですか。

回答項目	回答数（団体）	割合
1 既に上限規制以下であり、対応の必要はない	23	76.7%
2 上限規制以下まで縮減するよう、改善に取組済み	2	6.7%
3 上限規制以下まで縮減するよう、改善に取り組んでいる	3	10.0%
4 対応については未定	1	3.3%
5 無回答	1	3.3%

(2) 正規雇用労働者と非正規雇用労働者の不合理な待遇差の禁止について

- ① 「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律」の改正（令和2年4月1日施行、中小企業は令和3年4月1日から）により、正規雇用労働者と非正規雇用労働者の間の不合理な待遇差（基本給や賞与など）が順次、禁止されます。このことについて知っていますか。

回答項目	回答数（団体）	割合
1 禁止される内容を知っており、対応方法も把握している	20	66.7%
2 禁止されることは知っているが、内容や対応方法まで把握していない	9	30.0%
3 禁止されることを知らなかった	1	3.3%

② ①の法改正に伴う貴社での対応状況は次のうちどれですか。

回答項目	回答数（団体）	割合
1 不合理な待遇差はなく、対応の必要性はない	21	70.0%
2 不合理な待遇差があったので、改善に取組済み	1	3.3%
3 不合理な待遇差があるので、改善に取り組んでいる	3	10.0%
4 対応については未定	5	16.7%

6. その他、働き方改革等に対するご意見等がありましたらご回答ください。

（【自由記載】主な回答）

- ・単純に労働時間を短くするだけでなく、従来以上の賃金水準にしていかなければならない。
- ・租税負担の増加や働き方改革の推進など、人件費の負担割合は今後も増加すると予想されるため、過去の実績だけでなく、実情に沿った適切な人件費の積算として欲しい。