

指定管理者アンケート（R7）結果について（概要）

1 調査目的

本市の指定管理者制度に関わる運用面や改善策の検証・検討などを行うため、各団体における運営状況や課題等を把握し、今後の制度改善検討への参考とするため実施したものの。

2 調査対象

本市の指定管理者制度導入施設30施設を対象に調査を実施。すべての団体から回答を得た。

回収状況：30調査施設／30回答。

3 調査期間

令和7年11月28日～令和7年12月23日

4 調査内容

設問は、制度運用（募集・選定、指定管理料、施設管理、リスク分担等）、労務管理（人員・賃金・雇用管理等）、個人情報の取扱い、利用者対応（利用料金・モニタリング等）、ハラスメント対策など、幅広い領域を対象としている。

- 1 指定管理者の募集・選定について：スケジュール、仕様書、選定基準、応募書類 等
- 2 指定管理料について：指定管理料、基準管理費用、リスク分担 等
- 3 利用料金制度・使用許可権限について：利用料金制、使用料金制、使用許可権限 等
- 4 指定期間について：運用機関、インセンティブ 等
- 5 施設管理について：業務の範囲、修繕費、再委託 等
- 6 人材確保・育成について：欠員、人工数、賃金、人材育成、雇用通知書、有給休暇 等
- 7 指定管理者としての取組みについて：自主事業、留意事項 等
- 8 個人情報の取扱いについて：個人情報の対応 等
- 9 カスタマーハラスメントについて：整備・周知状況、発生状況と対応 等
- 10 モニタリングについて：利用者アンケート、利用者の声の反映、公表 等
- 11 その他

5 調査結果

1 指定管理者の募集・選定について

募集・選定の全体スケジュールについては概ね肯定的な回答が多く、募集開始時期は「適切（はい）」が27施設／30施設、申請受付期間も「適切（はい）」が29施設／30施設でした。指定通知から管理開始までの準備期間（約3か月）についても「適切」が23施設／30施設で多数派でした。募集要項等の記載内容のわかりやすさについても概ね肯定的な回答が多く、募集要項は「適切（はい）」が29施設／30施設、仕様書は「適切（はい）」が27施設／30施設、選定基準は「適切（はい）」が30施設／30施設でした。また、申請時の質問や提出書類については、質問の受付期間や回答の内容、回答時期は「適切（はい）」が28施設／20施設、応募にあたって提出する書類は「適切（はい）」が26施設／30施設でした。

一方で、改善意見としては「引継ぎに時間を要するため募集開始を早めてほしい」「準備期間は半年～1年程度ほしい」といった、引継ぎ・現場理解のための期間確保を求める声が見られました。また、公募期間中の資料差し替え等の運用面の指摘、仕様書の業務範囲をより具体化を求める要望、提出書類のデータ提出希望、継続指定の場合に経験・実績を評価する観点の強化（加算割合の拡大）などが挙げられています。

2 指定管理料について

指定管理料の水準については「十分（はい）」17施設／30施設、「十分ではない（いいえ）」13施設／30施設と意見が分かれました。十分ではない要因としては、物価・賃金の上昇や、施設・設備の老朽化に伴う修繕負担の増加が中心です。

基準管理費用の内訳については、委託料・点検費・修繕費等を含めて物価上昇を踏まえた見直しを求める意見が多く、積算根拠をより具体的・分かりやすく示してほしいという要望もありました。リスク分担（スライド制度等）による物価・賃金上昇への対応についても「対応できている」17施設／30施設、「対応できていない」13施設／30施設で分かれ、対象外の費目にも影響が出ているため対応を望むといった声や、スライド制度導入施設からは、制度の効果は期待しつつも開始直後で評価が難しいといった意見がありました。

3 利用料金制度・使用許可権限について

料金制度については、現在使用料を徴収する施設のうち、利用料金制への移行を「すべき（はい）」2施設／5施設、「すべきでない（いいえ）」3施設／5施設でした。利用者が限られているためといった意見が挙げられました。

利用料金制施設で使用料制への変更を「すべき（はい）」5施設／10施設、「すべきでない（いいえ）」5施設／10施設でした。回答の選択理由として、減免・無料利用の増加による収入への影響、経営努力のインセンティブ、収入リスクの捉え方などの意見がありました。

利用料金の増収策としては、貸室の時間貸しへの変更、集客力のある自主事業による周知・利用促進等が挙げられ、課題としては人口減少を背景とした利用者数の減、減免による収入減の補填の検討、消費税改定時に料金改定をしなかったことによる実質的な減収などが示されています。

使用許可権限付与は、手続き短縮による利便性向上が効果として述べられる一方、条例・規則の理解徹底や運用の公平性確保が課題として挙げられています。

4 指定期間について

指定期間の現行運用5年間（新規の場合は3年間）については、「現在の運用で良い」が20施設／30施設と多数でした。安定的な運営・計画的な人材育成や投資の観点を重視する長期間を求める意見がある一方、指定管理料見直しの機会確保のため期間の短縮を求める観点も示されています。

また、現指定管理者が良好な管理運営を行っている場合のインセンティブ確保と公募の公平性の両立をどう図るかについては、大部分で現在の運用が「適切」との回答があった一方で、良好な管理運営に対するインセンティブとして更新制度導入が望ましいとの回答も一定程度ありました。

5 施設管理について

施設管理全般では、仕様書と実際の業務量の乖離や修繕、維持管理に関すること中心に確認しました。修繕の想定額と実績の乖離については「市側の想定額と実際の額は、ほぼ同額または下回った」が多数である一方、「大きく上回った」が9施設／30施設あり、施設の規模や経年数により回答に差異が生じたと考えられます。個別意見では、日常的な施設不具合への対応や、市と指定管理者間の役割分担・協議のあり方について、より実態に即した対応を求める声が見られました。

また、災害発生時の施設運営の市と指定管理者の役割分担については、災害・緊急時対応に関する連絡体制の整備（連絡網・手順等）は複数回答で最も多く挙げられており（28件）、事業継続計画（BCP）やマニュアル整備等の取組みとあわせ、体制整備が進んでいることがうかがえます。

6 人材確保・育成について

全30施設における職員の雇用人数総数は577人であり、雇用形態では「非正規雇用」が361人（62.6%）、「正規雇用」が216人（37.4%）となっています。男女別では「女性」が334人（57.9%）、「男性」が243人（42.1%）と女性が半数以上を占めています。また、年代別では「60代～」が166人（28.8%）で最多となり、「50代」129人（22.4%）と合わせて50代以上が半数を超える一方、「10～20代」も105人（18.2%）在籍しており、幅広い年代の職員によって施設運営が支えられている実態が示されています。

人材面では、欠員状況は「欠員はない」15施設／30施設が最多である一方、「欠員がある」7施設／30施設、「今後欠員が出る可能性がある」8施設／30施設と、欠員のリスクを抱える指定管理者がおり、人材確保の不確実性が示されています。市の積算人工数では「適切」19施設／30施設、「少ない」11施設／30施設で、少ないとする理由として、管理責任者・時間外業務等が積算に含まれていない、雇用実態と合わないといった指摘がありました。

人材確保策（複数回答）では「賃金・手当の改善」「有給休暇の充実」「労働時間の配慮」等が多く、賃金改善や必要人員の確保が難しいという声もあります。

従業員への支払単価と市の積算単価の比較では、事務職（正規・非正規）の支払い単価が1割以上高かった一方で、技術職（正規）及び単純労務職（非正規）の支払い単価が1割程度低い結果となっています。

賃金水準の適正認識は「適正と考えている」26施設／30施設が多数ですが、市の積算単価の扱いは、参考にする（程度に差あり）回答がある一方、参考にしていないとの回答も一定数見られ、理由として「自社の就業規則・賃金体系との整合」が最も多く挙げられています。

育成・労務面では、現場での同行指導などの取組み、就業規則の書面交付、有給休暇・社会保険等の制度整備は概ね進んでいる傾向が確認できます。

7 指定管理者としての取組みについて

指定管理者としての主体的な取組みは「実施している（はい）」が多数で、施設の魅力向上や利用促進、サービス改善に向けた工夫が進められていることがうかがえます。

自主事業については、施設の特性から必要性を感じないとする回答も一部ある一方、収益確保や来館促進、地域連携の手段として位置付ける意見も見られます。

留意事項の内容の理解度は「十分または重要な部分を理解している」が多数ですが、「一部しか理解していない」との回答もあることから引き続き分かりやすい情報提供が求められます。

8 個人情報の取扱いについて

取り扱う個人情報の種類は、利用者の基本情報（氏名・住所・連絡先等）が最も多く挙げられ、利用目的の範囲内での利用を徹底しているとの回答が中心です。

管理面では、研修の実施や適正管理のルール整備など、個人情報の取扱いについて組織的な運用の重要性を踏まえた取組みが行われています。

9 カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメント対策は、方針・手順等を整備し全従業員へ周知している団体が一定数（12施設／30施設）ある一方、未整備の団体（12施設／30施設）も見られ、対応状況には差があることが分かります。

実際にあったカスタマーハラスメントの事例として、長時間の電話や理不尽な要求等があったとの回答がありました。

10 モニタリングについて

モニタリングの実施自体は概ね肯定的に受け止められており、報告・提出・フィードバック等の基本的な運用は多くの施設で定着している傾向が見られました。一方で、利用者数以外にも指定管理者の取り組みを評価できるような評価指標の設定を望む声が挙げられました。

利用者アンケートは多数の施設で実施されており、手法についても紙のほかにQRコード等インターネットを活用して実施するなど、各施設で工夫を凝らしているのが分かります。また、アンケートのほか利用者の声や意見を業務やサービスの改善に反映しているのが見られます。一方で、結果の公表については「公表していない」が多数で、情報発信の範囲・方法は施設特性や運用負担とのバランスを取りながら検討余地があることがうかがえます。

11 その他 指定管理制度や全体を通して

指定管理制度への意見では、基準管理費用の積算の見直しや積算内訳の提示を望む声などが寄せられました。

全体を通しての意見では、物価上昇や老朽化への対応、市と指定管理者の協議・連絡体制の充実などを求める意見が挙げられています。

6 調査結果を踏まえて

制度運用に関しては、募集・選定手続の分かりやすさや協議・連絡体制に関する評価が一定程度みられた一方で、仕様や要求水準の明確化、事務負担の軽減、判断基準の共有など、運用面の改善を求める意見が設問を通して継続して寄せられました。

指定管理料や施設管理に関しては、物価・人件費等の上昇、老朽化に伴う修繕の増加等を背景に、費用負担の考え方や予算措置のあり方、協議のタイミング等について、実態に即した整理や見直しを求める意見がみられました。

人材確保・育成や各種制度（個人情報、カスタマーハラスメント等）への対応に関しては、各団体で取組みが進んでいる一方、指定管理者が取り組む業務実施上の留意事項については少数ながら理解が進んでいない意見が見られたことから、継続してわかりやすい情報適用が必要と考えられます。

今後は、寄せられた意見を踏まえ、制度運用上の課題を整理したうえで、募集・協定・モニタリング等の各段階における改善策の検討を進めるとともに、指定管理者との対話を通じて、より適切な管理運営と市民サービスの向上につなげてまいります。