

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 31 施設（指定管理者 25 団体）
調査時期	令和5年11月21日から令和5年12月22日
回答率	100%（31回答/31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回答されていましたか。

回答項目	回答数	割合
1 はい	27	87.1%
2 いいえ	4	12.9%

- 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。

（【自由回答】主な回答）

- ・必要経費の詳細記載や各経費を一つにまとめた一覧表があったらよい。
- ・修繕や施設課題を明確にしてほしい。
- ・業務範囲・基準、費用負担を明確にしてほしい。

(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	13	41.9%
2 いいえ	18	58.1%
3 無回答	0	0.0%

- ② 「いいえ」を選んだ場合、その原因（理由）は何と考えますか。

（【自由回答】主な回答）

- ・物価高騰や人件費が上昇しているため。
- ・老朽化による施設・設備修繕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	21	67.7%
2 いいえ	10	32.3%

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	20	64.5%
2 いいえ	11	35.5%
3 無回答	0	0.0%

③ 改善すべき点がありますか。具体的にご回答ください。

(【自由回答】主な回答)

- ・物価高騰や人件費、委託費用に対してリスク分担の追加、リスク分担割合を見直して欲しい。
- ・利用料金収入が減免額の増加により減少した場合のリスク分担を加えて欲しい。
- ・修繕の負担割合や指定管理料を適宜見直して欲しい。

(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	5	16.1%
2 市側の想定額を、実際の額が少し上回った	7	22.6%
3 市側の想定額と実際の額は、だいたい同額だった	12	38.7%
4 市側の想定額を、実際の額が下回った	1	3.2%
5 修繕なし	2	6.5%
6 無回答	4	12.9%

② 大きく乖離が生じた場合、その理由をご回答ください。

(【自由回答】主な回答)

- ・市の修繕費想定額が公表されていないためわからない。
- ・部品や工賃の高騰により修繕費の増加。
- ・施設の老朽化で、想定外の修繕発生や件数が増えたため。

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。

(【自由回答】主な回答)

- ・老朽化している設備機器、備品を市で計画的に更新して欲しい。
- ・大規模修繕・改修を早期に対応して欲しい。

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。

（【自由回答】主な回答）

- ・トイレの洋式化等ユニバーサル化が追いついていない。
- ・施設や設備の老朽化への対応。

(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	90.3%
2 いいえ	3	9.7%
3 無回答	0	0.0%

「いいえ」を選んだ場合、その原因（理由）は何と考えますか。

（【自由回答】主な回答）

- ・類似の設問が見受けられる。
- ・モニタリングの評価における着眼点について、短期的な効率性や市民サービスという観点だけでは不十分な場合があるため、施設の設置目的を踏まえたモニタリング項目の検討が必要。

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	31	100.0%
2 いいえ	0	0.0%
3 無回答	0	0.0%

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	24	77.4%
2 いいえ	7	22.6%
3 無回答	0	0.0%

「いいえ」を選んだ場合、その原因（理由）は何と考えますか。

（【自由回答】主な回答）

- ・匿名のため、解決方法を伝えることができない。
- ・紙のアンケート実施は難しいため、利用者とは話し直接聞いているため。

(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	23	74.2%
2 現行以外がよい	8	25.8%
希望する年数	2年	0.0%
	5年	0.0%
	10年	75.0%
	7～10年	12.5%
	年数無回答	12.5%

現行のままが良い理由

(【自由回答】主な回答)

- ・人材確保や設備投資等の観点から5年程度がよい。

現行以外が良い理由

(【自由回答】主な回答)

- ・安定的な管理運営と人材確保、雇用環境のため、できるだけ長期間がよい。

(7) 利益の還元について

① 還元する項目の基準や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	11	35.5%
2 いいえ	3	9.7%
3 非該当	16	51.6%
4 無回答	1	3.2%

② 「いいえ」を選んだ場合、その原因(理由)は何と考えますか。

(【自由回答】主な回答)

- ・自動販売機の電気料を電力会社と市に二重に支払うのは疑問に思う。
- ・設置に伴う行政財産使用料を収めているため、自動販売機事業の利益還元を求めるべきではない。

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	3	9.7%
2 いいえ	3	9.7%
3 非該当	16	51.6%
4 無回答	9	29.0%

④ 現在の算定ルールについての意見を以下からご選択ください。

回答項目	回答数	割合
1 現状のままでよい	7	22.6%
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	5	16.1%
4 その他	12	38.7%
5 無回答	7	22.6%

⑤ 利益の還元について、ご意見があればご回答ください。

（【自由回答】主な回答）

- ・指定管理者が施設サービスの向上のために利益を使う場合は、還元しなくてもよい制度にすべき。
- ・利用料金収入が少なく還元の対象にならない場合でも、自動販売機が黒字であれば還元が求められるため、疑問に感じる。

(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。

（【自由回答】主な回答）

- ・施設の老朽化に対する対応が足りていない。
- ・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。

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。

(【自由回答】主な回答)

- ・自主事業開催による施設認知度の向上、著名人による講演等及びHP、SNSによる施設の発信による収入増。
- ・初心者向けの講座開催により新規顧客の獲得、館内の他設備への利用につながり収入が増えた。
- ・利用促進による職員の勤務体制の確保が課題。
- ・利用料金の支払い手段が課題。

(2) 利用料金制の制度運用全般に関し、課題はありますか。

(【自由回答】主な回答)

- ・利用料金が安すぎる。
- ・施設の電気料金の取扱いが曖昧なため、利用料金に含める対応を検討して欲しい。

(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。

(【自由回答】主な回答)

- ・利用者にとって許可手続きの時間短縮等になっている。

(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。

(【自由回答】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。

(【自由回答】主な回答)

- ・タイムカード導入により見える化して判明した適正な労働対価賃金を、指定管理料に反映して欲しい。
- ・施設利用基準を緩和して欲しい。

(2) その他、ご意見等ありましたらご回答ください。

(【自由回答】主な回答)

- ・市との情報共有方法の改善。
- ・利用料金減免の年間基準額を設け、一定額を超えた場合はリスク分担対応をして欲しい。

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	28	90.3%
2 いいえ	2	6.5%
3 無回答	1	3.2%

(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	28	90.3%
2 いいえ	0	0.0%
3 無回答	3	9.7%

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ご回答ください。

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	1,491円	1,979円	132.7%
	非正規	997円	1,165円	116.9%
技術職	正規	1,611円	1,912円	118.7%
	非正規	1,409円	1,647円	116.9%
保育士	正規	1,237円	1,276円	103.2%
	非正規	961円	1,004円	104.5%
単純労務	正規	—	—	—
	非正規	1,213円	1,032円	85.1%

※ 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。

※ 支払単価は、有効回答のうち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。

(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	90.3%
2 考えていない	2	6.5%
3 無回答	1	3.2%

(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、概ねその通り支払っている → 3. へ	14	45.2%
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	15	48.4%
3 賃金を支払う際の目安としていない	1	3.2%
4 無回答	1	3.2%

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

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	1	6.3%
2 市の積算単価が業務内容に比して低いため	10	62.5%
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	7	43.8%
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	5	31.3%
5 当社の就業規則や賃金体系と合わないため	9	56.3%
6 その他	6	37.5%

(複数回答)

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	23	74.2%
2 管内居住者を雇用した	22	71.0%
3 季節労働者を雇用した	9	29.0%
4 当該業務の前受注者から雇用した	1	3.2%
5 特に新たな雇用はしていない	1	3.2%
6 その他	6	19.4%

(複数回答)

(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	25	80.6%
2 民間職業紹介所	9	29.0%
3 新聞等広告	9	29.0%
4 縁故・知人等	20	64.5%
5 その他	8	25.8%

(複数回答)

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	96.8%
2 口頭で伝えた	0	0.0%
3 交付していない	1	3.2%

(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	19	61.3%
2 いいえ	4	12.9%
3 該当なし	8	25.8%

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ご回答ください。

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	26	83.9%
2 付与に関する規定を設けているが取得はない	4	12.9%
3 規定は設けていない	1	3.2%

(2) 年次有給休暇の付与状況についてご回答ください。

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	11.7	30
2 就労月数が4か月以上6か月未満の場合	4.2	6
3 就労月数が3か月以下の場合	2.3	5

(複数回答)

(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ご回答ください。

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	525	28
2 「1」のうち年5日以上取得した従業員数	520	28

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、保険種別にご回答ください。

回答項目	全員加入	未加入あり
雇用保険	28	3
健康保険	27	4
厚生年金	27	4

7. 業務に要する経費の内訳について

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	16	51.6%
2 維持管理経費	11	35.5%
3 その他	1	3.2%
4 無回答	3	9.7%

8. その他、留意事項に対するご意見等がありましたらご回答ください。

（【自由回答】主な回答）

- ・利用者を取り巻く環境や社会の変化に伴い、施設整備や管理のICT化、職員の働き方改革などなど課題が多い。
- ・事業に対応できる技術継承者が減少している。

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	18	58.0%
2 改善したいが予定はない	6	19.3%
3 改善する予定はない → (2)へ	7	22.6%
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	0	0.0%

② 労働条件の改善したい項目

回答項目	回答数	割合
1 賃金・手当	23	100.0%
2 労働時間	2	8.7%
3 各種保険	0	0.0%
4 有給休暇	4	17.4%
5 福利厚生	3	13.0%
6 その他	0	0.0%

(複数回答)

(2) 非正規職員の正規雇用化について、今後の方針をご回答ください。

回答項目	回答数	割合
1 正規雇用化を進める予定	10	33.3%
2 正規雇用化はしない予定	9	30.0%
3 特に方針はない	11	35.5%
4 無回答	1	1.2%

(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	12	40.0%
2 企業経営の健全化、効率化	15	50.0%
3 雇用される側の意識改善	8	26.7%
4 雇用される側への資格取得支援	7	23.3%
5 正規雇用に対応できるような適切な業務ロット	0	0.0%
6 正規雇用化のための国や自治体からの補助	15	50.0%
7 正規雇用は困難	7	23.3%
8 その他	5	16.7%

(複数回答)

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	22	71.0%
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	17	54.8%
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)

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	24	77.4%
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	19.4%
3 知らない → 4.へ	1	3.2%

(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	20	66.7%
2 厚生労働省からの通知	9	30.0%
3 帯広市からの情報提供	1	3.3%
4 業界団体からの情報提供	10	33.3%
5 その他	5	16.7%

(複数回答)

(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	35.5%
2 今後、説明する予定である	12	38.7%
3 説明していない	8	25.8%

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	13	41.9%
2 今後、案内する予定である	11	35.5%
3 案内していない	7	22.6%

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	71.0%
2 知らない → (4)へ	9	29.0%

(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	17	77.3%
2 厚生労働省からの通知	8	36.4%
3 帯広市からの情報提供	4	18.2%
4 業界団体からの情報提供	9	40.9%
5 その他	1	4.5%

(複数回答)

(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	8	36.4%
2 いいえ	14	63.6%

(Ⅲ 4. (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	14	45.2%
2 検討していない → (6)へ	15	48.4%
3 無回答	2	6.4%

(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	2	14.3%
2 制度の内容や申請方法を調べている段階	12	85.7%

(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	1	6.3%
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	3	18.8%
3 制度について調べたことがないため	6	37.5%
4 その他	8	50.0%

(複数回答)

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	29	93.5%
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	2	6.5%
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	74.2%
2 上限規制以下まで縮減するよう、改善に取組済み	0	0.0%
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	5	16.1%
4 対応については未定	1	3.2%
5 無回答	2	6.5%

(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	23	74.2%
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	6	19.4%
3 禁止されることを知らなかった	1	3.2%
4 無回答	1	3.2%

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	19	61.3%
2 不合理な待遇差はあったので、改善に取組済み	2	6.5%
3 不合理な待遇差があるので、改善に取り組んでいる	4	12.9%
4 対応については未定	4	12.9%
5 無回答	2	6.4%

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。

(【自由回答】主な回答)

・すべての人が正規雇用を望んでいると限らず、非正規雇用を望む場合もあることから、職員が家庭を一番に考えられるような仕組みを考えなければならないと考える。

・正規・非正規の格差是正を可能な限り実施したいと考えているが、人件費上昇により厳しい。