

指定管理者制度に関するアンケート調査の結果について(概要)

1 調査目的

帯広市における指定管理者制度の運用について、指定管理者の現状及び意見を把握することにより、課題等の整理や対応を検討する際の参考とするもの。

2 調査対象

帯広市の指定管理者31施設(指定管理者25団体)に対して調査を実施し、全ての団体から回答を得た。

3 調査期間

令和5年11月～12月

4 調査内容

I 制度運用に対するご意見・ご提案について

帯広市の指定管理者制度全般(募集要項・仕様書、指定管理料、リスク分担、施設管理、モニタリング、指定期間、利益の還元、目標値・要求水準の設定、利用料金制・使用許可権限付与等)について、現状と指定管理者の意見を調査するもの。

II 留意事項について

指定管理業務の履行に係る「指定管理業務実施上の留意事項」の実施状況を調査するもの。

III 働き方改革等について

国が進める「働き方改革」に関する取り組み等についての状況を調査するもの。

5 調査結果

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

「募集要項や仕様書において、選定基準や業務の範囲はわかりやすく記載されていましたか。」の設問には、27施設(87.1%)が「はい」と回答した。「いいえ」が4施設(12.9%)で、「業務範囲・基準、費用負担を明確にしてほしい。」などの意見が寄せられた。

(2)指定管理料について

「指定管理料は、施設目的を達成するのに十分でしたか。」の設問には、13施設(41.9%)が「はい」と回答した。一方で、18施設(58.1%)が「いいえ」と回答しており、理由としては、「物価高騰や人件費が上昇しているため」「施設・設備の老朽化に伴う修繕の増加」などが挙げられた。

(3)リスク分担について

「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。」の設問には、21施設(67.7%)が「はい」と回答した。一方で10施設(32.3%)が「いいえ」と回答しており、改善点としては、「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。」などが挙げられた。

(4)施設管理について

「修繕費について、市側の想定と実際の額に乖離が生じたケースがありましたか。」の設問には、

12施設（38.7%）が「市側の想定額と実際の額は、だいたい同額だった。」と回答した。一方で、5施設（16.1%）が「市側の想定額を、実際の額が大きく上回った。」と回答しており、乖離が生じた理由としては、「施設の老朽化で、想定外の修繕が発生した。」「部品や工賃の高騰による修繕費の増加。」などが挙げられた。

(5)モニタリングについて

「評価の項目や視点は、わかりやすいものでしたか。」の設問には、28施設（90.3%）が「はい」と回答した。「いいえ」が3施設（9.7%）で、「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。」などの意見が寄せられた。なお、回答のあった全ての施設においてモニタリングが適切に実施されていた。

(6)指定期間について

指定期間について新規は3年、通常は5年としている現行の制度について、23施設（74.2%）が「現行のままがよい」と回答した。これは主に5年の指定期間を指しており、理由としては、「人材確保や設備投資等の観点から5年程度がよい。」などが挙げられた。「現行以外がよい」と回答した8施設（25.8%）のうち、「10年」、「7～10年」と回答したのは7施設であり、理由としては、「安定的な管理運営と人材確保等のため。」などが挙げられた。

(7)利益の還元について

「還元する項目や視点・内容はわかりやすいものでしたか。」の設問には、11施設（35.5%）が「はい」と回答した。一方で、3施設（9.7%）が「いいえ」と回答しており、理由としては、「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ため、利益還元を求めるべきではない。」などが挙げられた。

利益の還元全般に関しては、「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。」などの意見が寄せられた。

（※還元の方法は、原則として現金納付とするが、指定管理者が別途提案する場合には、市と指定管理者との協議により決定することとしている。）

(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関する、実際の施設管理状況における問題点などについては、「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。」などの意見が寄せられた。

2. 利用料金制・使用許可権限付与について

利用料金制を導入している施設においては、情報発信や宣伝活動、開館日の調整等による施設利用促進の取り組みが実施されており、課題としては、「利用料金が安すぎる。」などの意見が寄せられた。

使用許可権限を付与している施設からは、「許可に係る時間を短縮することが出来ている。」などの声があった。

II 留意事項について

1. 再委託について

再委託を行っている28施設の全てにおいて、契約は書面により行われていた。

2. 人件費について

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）及び技術職（正規・非正規）の支払い単価が1割以上高かった一方で、単純労務職（非正規）の支払い単価が1割以上低かった。

28施設（90.3%）の施設が、従業員の賃金について適正な水準と考えているが、市の積算単価を賃金支払いの目安とし、概ねそのとおり支払っている施設は14施設（45.2%）、目安としつつもそのとおりには支払っていない施設は15施設（48.4%）、目安としていない施設は1施設（3.2%）となっている。市の積算単価で支払いをしていない理由としては、「市の積算単価が業務内容に比べて低い」（62.5%）、指定管理受託会社の「就業規則や賃金体系等と合わない」（56.3%）、「市からの受託業務以外の業務もあり、均衡が取れない」（43.8%）という理由が多かった。

3. 労働者の雇用拡大について

多くの施設で、地元労働者及び季節労働者の積極的な雇用に配慮していることが確認された。

4. 雇用通知書（労働条件通知書）の発行について

多くの施設で施設が「書面で交付した」と回答し、適切な対応状況が確認されたものの、未交付の施設が1施設あった。また、再委託先において雇用通知書が交付されるよう周知を行っていない施設が4施設（12.9%）あった。

5. 年次有給休暇の付与について

26施設（83.9%）が年次有給休暇付与及び取得に関する規定を設けており、4施設（12.9%）が付与に関する規定のみを設けていると回答したほか、1施設（3.2%）が「規定は設けていない」と回答した。

また、年10日以上有給休暇が付与された従業員のいる28施設（525人）のうち、年5日以上取得した従業員がいるのは28施設（520人）であった。

6. 法定保険の加入状況について

全ての施設で、加入義務のある従業員全員が加入しており、適切に実施されている。

7. 業務に要する経費の内訳について

支出のうち、最も大きい割合を占めるのが人件費となっているのは16施設（51.6%）、維持管理費となっているのが11施設（35.5%）であった。

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)非正規職員の労働条件等の改善について

労働条件について「改善する予定がある。」と回答したのは18施設（58.0%）で、改善したい項目では、「賃金・手当」が23施設（100.0%）、次いで有給休暇が4施設（17.4%）（複数回答）となった。

(2)(3)非正規職員の正規雇用化について

非正規職員の正規雇用化について、「正規雇用化を進める予定」と回答したのは10施設（33.3%）、「正規雇用化はしない予定」が9施設（30.0%）、「特に方針はない」が11施設（35.5%）となった。正規職員を増やすために必要なことについては、「企業経営の健全化、効率化」と「正規雇用化のための国や自治体からの補助」がともに15施設（50.0%）、「景気が回復し、将来の見通しがたつこと。」が12施設（40.0%）などとなっている。

2. 個人情報の取扱いについて

全施設で従業員に対する指導を行うなど、適正に管理されている。

3. 無期転換ルール対象者への説明状況について

「無期転換ルールの制度を知っていますか。」の問いに「制度内容を知っており、対応方法も把握している」と回答したのは24施設（77.4%）、「知っているが、内容や方法を把握していない」が6施設（19.4%）、「知らない」が1施設（3.2%）となった。

また、「無期転換できる機会の内容について有期契約労働者に説明していますか。」の問いに、「説明している」と回答したのは11施設（35.5%）、「今後、説明する予定である」が12施設（38.7%）、「説明していない」が8施設（25.8%）となった。

「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。」の問いに、「案内している」と回答したのは13施設（41.9%）、「今後、案内する予定である」が11施設（35.5%）、「案内していない」が7施設（22.6%）となった。

4. 「キャリアアップ助成金」の制度の利用について

「キャリアアップ助成金制度を知っていますか。」の問いに、「知っている」と回答したのは22施設（71.0%）、「知らない」が9施設（29.0%）となった。「知っている」と回答した22施設のうち、制度を利用したことがあると回答したのは8施設（36.4%）あった。

5. 国が進める「働き方改革」に関する取り組みについて

(1) 時間外労働の上限規制について

「労働基準法の改正により、時間外労働の上限規制が導入されたことについて、知っていますか。」の問いに、「上限規制の内容を知っており、対応方法も把握している」と回答したのは29施設（93.5%）、「知っているが、内容や対応方法までは把握していない」が2施設（6.5%）となった。

(2) 正規労働者と非正規労働者の不合理な待遇差の禁止について

待遇差の禁止について、「禁止される内容を知っており、対応方法も把握している」が23施設（74.2%）、「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」が6施設（19.4%）、「禁止されることを知らなかった」が1施設（3.2%）あった。

6 調査結果を踏まえて

これまで5年毎にアンケート調査を実施してきたが、今回は中間年に実施し、前回調査からの労働法制など社会環境の変化への対応を確認した。

指定管理者制度全般についての調査では、前回同様に老朽化施設の修繕やリスク分担のあり方などへの意見のほか、物価や人件費高騰の影響への対応を求める意見等があった。また、指定期間は、現行のままや長期化を要望する意見があったほか、利益の還元に対する見直しを求める意見等があった。

指定管理者における留意事項についての調査では、改善傾向にあるものの留意文書で配慮を求めている内容の一部が未実施の施設があったため、引き続き、適切な履行を要請していく必要がある。

働き方改革等については、各制度を「知らない」と回答した施設もあったことから、引き続き周知していく必要がある。

前回調査から大きな変化は見られなかったが、近年の物価等高騰の影響からか、指定管理料等費の費用に関する設問で前回調査と異なる回答が増えていた。今後、課題を整理し、必要な方策について検討していきたい。