

## 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し、次期選定に向けて整理すべき課題を明らかにするとともに、この間に受けた指摘等への対応を検討する参考とすることを目的として調査を行ったもの

### 2 調査対象

帯広市の指定管理者27団体（管理施設の性質を考慮して区分）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

平成28年3月10日～平成28年3月25日

### 4 調査内容

#### (1) 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、モニタリング、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聞くもの

#### (2) 留意事項について

帯広市より、指定管理業務の履行にあたり、配慮を依頼している「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

### 5 調査結果

#### (1) 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

##### ア 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。」の設問に対しては、24団体（88.9%）が「はい」と回答した。「いいえ」を選んだ理由としては、「指定管理者が行う作業範囲を明確にしてほしい。」などの意見が寄せられた。

##### イ 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。」の設問に対しては、15団体（55.6%）が「はい」と回答した。一方で、11団体（40.7%）が「いいえ」と回答しており、その理由としては、「人件費が増加したため。」などが挙げられた。

##### ウ 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。」の設問に対しては、19団体（70.4%）が「はい」と回答した。一方で、8団体（29.6%）が「いいえ」と回答しており、改善点としては、「施設老朽化への対応が十分ではない。」「人件費、光熱水費、燃料費等の変動に対応してほしい。」などが挙げられた。

## エ 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。」の設問に対しては、13団体（48.2%）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、7団体（25.9%）が「市側の総定額を、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、「老朽化にともなう修繕」などが挙げられた。また、「市の設計段階で修繕費をどの程度計上しているのか判らない。」との回答もあった。

## オ 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。」の設問に対しては、23団体（85.2%）が「はい」と回答した。「いいえ」を選んだ理由としては、「重複する項目は簡略化してほしい。」などの意見が寄せられた。また、全ての団体においてモニタリングが適切に実施されていた。

## カ 目標値・要求水準の設定について

客観的な評価を行うための、目標値や要求水準等を設定することに対しては、「スタッフの意欲向上につながっていくと思う。」や「質の向上につなげるためには、目標値の設定が必要である。」といった賛同する意見が多かった一方で、「設定の際には、十分な協議が必要となる。」といった意見も寄せられた。

## 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団体においては、企業訪問や広報活動等の様々な施設利用促進の取組が実施されていた。

使用許可権限を付与している団体からは、「迷惑行為等を繰り返す者に対する、施設利用不許可にする場合の取扱いを示してほしい。」との意見があった。

## (2) 留意事項について

### ①再委託について

23団体で再委託を行っており、うち21団体が書面による契約を行っていることから、概ね適切に実施されている。

### ②人件費について

市の積算単価と支払単価の平均額を比較すると、支払単価が積算単価を上回った項目が4区分あった一方で、支払単価が積算単価の9割を下回った項目も2区分あった。

正規職員においては、保育士を除いて支払単価が積算単価を上回った一方で、非正規職員においては事務職を除いて支払単価が積算単価を下回った。

なお、全ての団体において、平成27年度の最低時給額764円を下回る支払いはなかった。

### ③労働者の雇用拡大について

27団体中22団体（81.5%）において、地元労働者及び季節労働者の積極的な雇用に配慮しており、多くの団体で地元労働者の雇用に配慮され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

26団体が「書面で交付した」と回答し、無回答であった残り1団体も書面で交付していることが後の調査で判明したため、全ての団体において適切に対応されていることが確認されたが、再委託において雇用通知書が交付されるよう周知を行っているのは14団体（51.9%）にとどまっている。

⑤年次有給休暇の付与について

26団体が、年次有給休暇に関する規定を設けており、無回答であった残り1団体も規定を有していることが後の調査で判明したため、全ての団体において年次有給休暇に関して規定していることが確認された。

年次有給休暇の付与についても、就労月数に応じて、適切に実施されている。

⑥法定保険の加入状況について

全ての団体で、加入義務のある従業員に関しては従業員全員が加入しており、適切に実施されている。

⑦損害賠償責任保険の加入状況について

26団体（96.3%）において、施設賠償責任保険等、施設管理に伴う賠償事故を補償する保険に加入しており概ね適切に実施されている。

⑧業務に要する経費の内訳について

17団体（63.0%）において、最も支出しているのが人件費となっており、指定管理業務にかかる経費において、人件費が占める割合が大きいことが確認された。

## 6 調査結果を踏まえて

今回は、前回実施した指定管理者における留意事項についての調査に加え、指定管理者制度全般についての調査も実施した。

指定管理者制度全般についての調査では、それぞれの設問において、肯定的な回答が多く寄せられた。一方で、施設の老朽化やリスク分担のあり方等について対応を求める意見もあった。

指定管理者における留意事項についての調査では、各項目について、留意文書で配慮を求めている内容が概ね実施されていることが確認できた。

しかし、雇用通知書の発行についての設問では、再委託先において雇用通知書を交付するよう周知を行っていないとの回答が少なくなかったことから、引き続き指定管理者に対し、再委託先も含めた雇用通知書の発行について協力を求めていく。

次期の指定管理者選定に向けては、こうした意見を踏まえながら、課題整理に必要な方策について検討していく。

## 指定管理者制度に関するアンケート調査結果

調査対象	帯広市指定管理者27団体
調査時期	平成28年3月10日～平成28年3月25日
回答率	100% (27/27)
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

問1 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。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 はい	24	88.9%
2 いいえ	3	11.1%

問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】主な回答を抜粋）

- ・人件費、施設管理費、機械修繕費等の負担区分について不明確である。
- ・指定管理者が行う作業範囲を明確にしてほしい。

##### (2) 指定管理料について

問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 (団体)	割合
1 はい	15	55.6%
2 いいえ	11	40.7%
3 無回答	1	3.7%

問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】主な回答を抜粋）

- ・人件費が増加したため。
- ・施設の老朽化が著しく緊急修繕が増加している。
- ・電気料や燃料費、人件費等の高騰による費用の増加のため。

##### (3) リスク分担について

問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 (団体)	割合
1 はい	19	70.4%
2 いいえ	8	29.6%

問2 運用は適切になされていましたか。

回答項目	回答数(団体)	割合
1 はい	23	85.2%
2 いいえ	3	11.1%
3 無回答	1	3.7%

問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】主な回答を抜粋)

- ・施設の老朽化への対応が十分ではない。
- ・毎年度の、人件費、光熱水費、燃料費等の変動に対応してほしい。
- ・経費が当初の想定を大きく上回る事態が生じたため、次期算定時に考慮してほしい。

#### (4) 施設管理について

問1 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。

回答項目	回答数(団体)	割合
1 市側の想定額を、実際の額が大きく上回った	7	25.9%
2 市側の想定額を、実際の額が少し上回った	0	0%
3 市側の想定額と実際の額は、だいたい同額だった	13	48.2%
4 市側の想定額を、実際の額が下回った	2	7.4%
5 無回答	4	14.8%
6 修繕なし	1	3.7%

問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】主な回答を抜粋)

- ・施設の老朽化が進んでおり、補修箇所や規模が大きくなっているため。
- ・市の設計段階で修繕費をどの程度計上しているのか判らないため。
- ・大規模修繕への対応が十分になされていないため。

問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】主な回答を抜粋)

- ・危険と思われる箇所については早急に対応してほしい。
- ・指定管理者の修繕料を優先して使うべき。
- ・修繕が必要な箇所については予算を確保してほしい。
- ・施設運営に係る修繕が大半であるため今後の基本的な考えを示してほしい。
- ・すぐに破損するものではなく丈夫な設備にしてほしい。
- ・指定管理者と市との負担区分について再考してほしい。

問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】

各施設固有の課題であるため、各担当課において対応することとし、公表は行わない。

(5) モニタリングについて

問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(団体)	割合
1 はい	23	85.2%
2 いいえ	4	14.8%

問2 モニタリングは、適切に実施されましたか。

回答項目	回答数(団体)	割合
1 はい	27	100.0%
2 いいえ	0	0.0%

問3 利用者アンケートにおいて、利用者満足度は適切に測れましたか。

回答項目	回答数(団体)	割合
1 はい	24	88.9%
2 いいえ	2	7.4%
3 無回答	1	3.7%

問4 問1~問3で「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】主な回答を抜粋)

- ・モニタリングに使用する各種調書において重複する項目は、簡略化してほしい。

(6) 目標値・要求水準の設定について 【自由記載】主な回答を抜粋)

問1 市と指定管理者の目標共有や、施設において求められるサービスの質について明確にするために、目指す目標値や、市が要求する水準・条件等を具体的に示す要求水準等を設定することについて、どのように考えますか。

- ・目標値の設定により、スタッフの意欲向上につながっていくと思う。
- ・質の向上につなげるためには、目標値の設定が必要であると思う。
- ・より多くの市民に利用活用してもらうことを目指すためには、目標等の設定は必要と思う。
- ・設定の際には、市と指定管理者の間で十分な協議が必要となる。
- ・要求水準の内容が高くなるなら、相応の指定管理料が必要である。

2 利用料金制・使用許可権限の付与について

問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】主な回答を抜粋)

- ・ホームページや旅行誌等に施設を掲載し情報発信している。
- ・周辺企業への営業活動等及び利用促進の提案など。
- ・平日の利用がほとんどないので、これを高める必要がある。
- ・施設利用者のニーズに応えるべく、臨時開館等で対応した。

問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〕主な回答を抜粋)

- ・利用料金が安価すぎるので、見直しが必要である。
- ・事業を実施するほど減免額が増え指定管理者の収入が減る。減免額を市が負担するべき。

問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。

(意見は提出されなかった。)

問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。

- ・迷惑行為等を繰り返す者に対する、施設使用不許可に関する取扱いを示してほしい。

### 3 その他

問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〕主な回答を抜粋)

- ・施設の使用形態を、柔軟に変更できるようにしてほしい。
- ・施設面積が広く、重機等による作業経費を見込んでほしい。
- ・指定管理業務を行う事業者間の、職員どうしの定期勉強会や学習会が持たれるとよい。
- ・自主事業に関する諸手続きを簡素化してほしい。

問2 その他、ご意見等がありましたら、ご記載ください。〔自由記載〕主な回答を抜粋)

- ・次回の選定時には障害者雇用を考えてはどうか。
- ・サービス水準維持向上のため、年1度程度、市が指定管理者に対して、研修会(検討会)を開催してはどうか。
- ・業務水準向上のための、指定管理料増等の配慮が必要と考える。

## II 留意事項について

### 1 再委託について

問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(団体)	割合
1 はい	23	81.5%
2 いいえ	3	14.8%
3 無回答	1	3.7%

問2 再委託を行った場合、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	21	77.8%
2 いいえ	2	7.4%
3 無回答	4	14.8%

## 2 人件費について

問1 指定管理業務に従事した従業員の雇用形態・賃金支払状況等についてお答えください。

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	1,453円	1,825円	125.6%
	非正規	920円	1,016円	110.4%
技術職員	正規	1,453円	1,857円	127.8%
	非正規	1,310円	1,035円	79.0%
保育士	正規	1,364円	1,133円	83.1%
	非正規	908円	879円	96.8%
単純労務	正規	1,453円	1,469円	101.1%
	非正規	1,067円	963円	90.3%

※ 医師については、著しく高度な専門性を要し賃金も高額であるため除いている。

※ 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。

問2 人件費支払いの際、市の示した積算単価等を考慮しましたか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 はい	20	74.1%
2 いいえ	6	22.2%
3 無回答	1	3.7%

問3 定期昇給は行っていますか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 はい	21	77.8%
2 いいえ	5	18.5%
3 無回答	1	3.7%

問4 最低賃金が引き上げとなった際、従業員の賃金において、どのように対応していますか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 最低賃金を下回らないよう適切に対応している。	27	100.0%
2 最低賃金を下回っても対応しない。	0	0.0%

## 3 労働者の雇用拡大について

問1 労働者の雇用にあたり、公共職業安定所等と連携し、地元労働者及び季節労働者の積極的な雇用に配慮しましたか。



積極的な雇用に配慮したと回答した全22団体の内訳

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 市内居住者を雇用した	19	70.4%
2 管内居住者を雇用した	11	40.7%
3 季節労働者を雇用した	0	0%
4 その他	1	3.7%

(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

問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 (団体)	割合
1 書面で交付した	26	96.3%
2 口頭で伝えた	0	0%
3 交付していない	0	0%
4 無回答	1	3.7%

問2 再委託があった場合、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 (団体)	割合
1 はい	14	51.9%
2 いいえ	8	29.6%
3 無回答	5	18.5%

5 年次有給休暇の付与について

問1 就業規則・雇用通知書に、年次有給休暇に関する規定を設けていますか。

回答項目	回答数 (団体)	割合
1 はい	26	96.3%
2 いいえ	0	0%
3 無回答	1	3.7%

問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	回答数 (団体)	平均日数
1 就労月数が6ヵ月以上の場合	24	9.9日
2 就労月数が4ヵ月以上6ヵ月未満の場合	6	5.5日
3 就労月数が3ヶ月以下の場合	6	7.2日
4 無回答	3	

(複数回答有り)

6 法定保険の加入状況について

問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	無回答
雇用保険	24	2	1
健康保険	23	3	1
厚生年金	23	3	1

問2 未加入ありの場合、その理由をご記載ください。

回答項目	高年齢により加入不可	年収130万円未満	その他加入規定を満たさない
雇用保険	1		1
健康保険		1	2
厚生年金		1	2

7 損害賠償責任保険加入状況について

問1 施設賠償責任保険等、施設管理に伴う賠償事故を補償する保険に加入していますか。

回答項目	回答数(団体)	割合
1 はい	26	96.3%
2 いいえ	1	3.7%

8 業務に要する経費の内訳について

内訳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(団体)	割合
1 人件費	17	63.0%
2 維持管理費	5	18.5%
3 その他	3	11.1%
4 無回答	2	7.4%

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】主な回答を抜粋)

- ・市民サービス向上のために、仕様書の内容を見直してほしい。
- ・現在よりも長期の指定期間とすることで、安定的な施設管理が行えると思う。
- ・市として指定管理者に報告を求める項目は、全てモニタリングに集約してほしい。