

小平市における指定管理者制度の検証について

令和2年3月

小平市

小平市における指定管理者制度の検証について

目次

1 指定管理者制度導入の経緯と検証の目的（小平市第3次行財政再構築プラン）	1
2 指定管理者制度に関する条例等の制定等の経過	1
3 指定管理者制度導入状況および運用状況について	1
(1) 小平市における制度導入実績について	1
(2) 指定管理者制度導入施設の施設区分と指定された団体等の種別について	3
(3) 指定管理料及び施設利用実績の推移	4
(4) 指定管理者制度運用の現状	7
(5) 指定管理者の事業者選定の方法について	7
(6) 指定管理者のモニタリングについて	9
(7) 利用料金制度等の導入状況について	12
(8) 指定期間について	13
4 小平市における指定管理者制度の運用等に関する検証について	13
(1) 検証方法	13
(2) 検証によって抽出された問題点、課題への対応	14
① 指定管理者制度の導入によるコスト削減効果とコストの評価のあり方	14
② 指定管理者の事業者選定の方法について	14
ア 公募・特例の考え方について	14
イ 事業者選定の方法	15
ウ 指定管理者候補者選定審査における評価（「事業者の信頼性・社会性の審査項目」）	15
③ モニタリング	19
ア サービス水準と利用者満足度について	19
イ 評価項目・評価基準の見直し	19
ウ 運営実績に応じた更新時の優遇措置（インセンティブ）の必要性	20
④ その他	20
ア 老朽化に伴う施設や設備の適切な修繕・更新	20
イ 利用料金制度	21
ウ 指定期間	21
エ 民間事業者への参入意欲の喚起	22
5 今後の指定管理者制度の方向性等	22
(1) 小平市指定管理者制度活用方針に掲げる4つの課題について	22
(2) 今後の指定管理者制度の方向性	23
(3) 今後の導入検討施設	24
【資料】	
アンケート設問・アンケート結果詳細シート／施設利用者アンケート、指定管理者アンケート	25

【年号の表記について】

本検証では、年号を和暦で記載しているが、表中では次のように記載している。

平成：H 令和：R

1 指定管理者制度導入の経緯と検証の目的（小平市第3次行財政再構築プラン）

地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）が平成15年6月13日に公布、政令により同年9月2日に施行され、公の施設の管理に民間の活力を活用して、施設の設置目的を最大限に実現し、住民サービスの向上や行政コストの削減を図ることを目的とした指定管理者制度が創設された。これにより、従前の管理委託制度により管理運営を行っていた施設については、原則として指定管理者制度へ移行することとなった。

小平市（以下、「市」という。）においても、平成16年1月に子ども家庭支援センター、平成17年4月から有料自転車駐車場2施設に制度を導入した。同年6月には「小平市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成17年6月30日）」（以下、「手続条例」という。）を制定し、候補者選定や議会における指定の議決を経て、指定管理者制度による公の施設の管理を本格的に開始した。その後は、平成20年1月に策定した小平市指定管理者制度活用方針（以下、「活用方針」という。）等に基づきながら、指定管理者制度の活用が施設の設置目的に適合しているかを見定め、サービスの拡充やコストメリットが図られること、継続的・安定的なサービス提供が図られることを基本的な導入の考え方として、制度の効果が十分に発揮できると期待される施設について、順次、公の施設に指定管理者制度を導入してきた。

ここで、制度導入から10年余りが経過したことから、公の施設の設置の目的をより効果的に達成するため、小平市第3次行財政再構築プラン（平成29年3月策定）における小平市第3次改革推進プログラムに「指定管理者制度の検証」を掲げ、現行導入施設における効果の検証を行うものである。

2 指定管理者制度に関する条例等の制定等の経過

平成17年5月	指定管理者制度導入にかかる当面の方針
平成17年6月	小平市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例
平成20年1月	小平市指定管理者制度活用方針
平成20年7月	指定管理者制度の標準的手続（以降8回改定）※事務参考資料
平成28年9月	小平市公の施設の指定管理者の指定等に関する暴力団等排除措置要綱

3 指定管理者制度導入状況および運用状況について

(1) 小平市における制度導入実績について

平成31年4月現在で46施設へ指定管理者制度を導入している。

◆指定管理者制度導入施設一覧は、次の表のとおりである。

指定管理者制度導入施設一覧（平成31年4月現在／46施設）

施設名称	詳細名称	導入年度	指定開始	指定終了	指定期間	指定管理者名称	選定方法
市民文化会館（ルネこだいら）		H18	H31.4	R6.3	5	(公財)小平市文化振興財団	特例
小平ふるさと村		H21					
市民総合体育館		H27	H27.4	R2.3	5	小平市民総合体育館共同事業体	特例
市民活動支援センター		H22	H30.4	R5.3	5	(NPO)小平市民活動ネットワーク	公募
子ども家庭支援センター		H15	H31.4	R6.3	5	(社福)雲柱社	特例
児童館 (3施設)	花小金井南児童館	H22	H30.4	R5.3	5	(株)明日葉	公募
	小川町二丁目児童館	H22					
	小川町一丁目児童館	H25					
学童クラブ (11施設)	六小学童クラブ第二	H23	H28.4	R3.3	5	(NPO)ワーカーズコープ	公募
	学園東小学童クラブ第二	H23					
	十小学童クラブ第二	H26	H31.4	R6.3	5	(株)明日葉	公募
	十小学童クラブ第三	H29					
	十一小学童クラブ第一	H28	H28.4	R3.3	5	(NPO)ワーカーズコープ	公募
	十五小学童クラブ第一	H28					
	四小学童クラブ第一	H29	H29.4	R4.3	5	(株)明日葉	公募
	上宿小学童クラブ第二	H30	H30.4	R5.3	5	(株)明日葉	公募
	五小学童クラブ第二	R1	H31.4	R6.3	5	(株)明日葉	公募
	五小学童クラブ第三	R1					
	花小金井小学童クラブ第二	R1					
高齢者館 (2施設)	ほのぼの館	H18	H28.4	R3.3	5	(公社)小平市シルバー人材センター	公募
	さわやか館	H18					
高齢者デイサービスセンター		H18	H28.4	R3.3	5	(社福)竹恵会	公募
高齢者交流室		H18	H28.4	R3.3	5	(社福)小平市社会福祉協議会	特例
障害者福祉施設 (2施設)	障害者福祉センター	H18	H28.4	R3.3	5	(社福)小平市社会福祉協議会	特例
	あおぞら福祉センター	H18					
有料自転車駐車場 (21施設)	小平駅東有料自転車駐車場	H19	H28.4	R3.3	5	日本環境クリアー(株)	公募
	小平駅北第一有料自転車駐車場	H24					
	小平駅北第二有料自転車駐車場	H24					
	小平駅南口有料自転車駐車場	H18					
	小平駅西有料自転車駐車場	H18					
	小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	H23					
	花小金井駅北有料自転車駐車場	H26	H29.4	R4.3	5	日本環境クリアー(株)	公募
	花小金井駅南有料自転車駐車場	H17					
	花小金井駅東有料自転車駐車場	H17					
	新小平駅西有料自転車駐車場	H21	H27.4	R2.3	5	(公社)小平市シルバー人材センター	公募
	新小平駅南有料自転車駐車場	H21					
	新小平駅北有料自転車駐車場	H21					
	小川駅西口有料自転車駐車場	H18					
	東大和市駅有料自転車駐車場	H23					
	鷹の台駅南有料自転車駐車場	H19	H28.4	R3.3	5	(公社)小平市シルバー人材センター	公募
	鷹の台駅北第一有料自転車駐車場	H18					
	鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	H18					
	鷹の台駅西有料自転車駐車場	H23					
	一橋学園駅有料自転車駐車場	H18	H28.4	R3.3	5	(公社)小平市シルバー人材センター	公募
	一橋学園駅北有料自転車駐車場	H18					
	一橋学園駅東有料自転車駐車場	H23					

(2) 指定管理者制度導入施設の施設区分と指定された団体等の種別について

① 平成31年4月現在の46施設における、指定管理者制度導入施設（以下、「制度導入施設」という。）の施設区分の内訳は以下のとおり。

施設区分	施設数（割合）
レクリエーション・スポーツ施設	1（2.2%）
産業振興施設	0（0%）
基盤施設	21（45.7%）
文教施設	3（6.5%）
社会福祉施設	21（45.7%）
計	46（100%）

令和元年度総務省「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査」に準拠した区分（以下、「総務省調査区分」という。）

レクリエーション・スポーツ施設・・・体育館、武道場、競技場、プール、キャンプ場等
 産業振興施設・・・産業情報提供施設、展示場施設、見本市施設、開放型研究施設等
 基盤施設・・・公園、公営住宅、駐車場・駐輪場、水道施設、下水道終末処理場、霊園、斎場等
 文教施設・・・図書館、博物館、公民館・市民会館、文化会館、研修所等
 社会福祉施設・・・病院、介護支援センター、福祉・保健センター、児童クラブ、学童館、保育園等

② 平成31年4月現在の46施設における、指定された団体等の種別の内訳は以下のとおり。

指定された団体等の種別	施設数（割合）
株式会社	19（41.3%）
公益財団法人及び公益社団法人	16（34.7%）
公共的団体 ※社会福祉法人等	5（10.9%）
特定非営利活動法人 ※NPO法人	5（10.9%）
上記以外の団体 ※共同企業体等	1（2.2%）
計	46（100%）

【参考】全国の指定管理者制度導入施設の状況（平成30年4月1日現在）

都道府県・指定都市・市区町村の合計

（単位：施設、%）

区分	種別	株式会社	特例民法法人 一般社団・財団法人 公益社団・財団法人等	地方公共 団体	公共的 団体	地縁に よる団体	特定非営利 活動法人	左記以外 の団体	合計
レクリエーション・ スポーツ施設		4,982 (32.7%)	4,523 (29.7%)	79 (0.5%)	909 (6.0%)	830 (5.5%)	1,553 (10.2%)	2,339 (15.4%)	15,215 (19.8%)
産業振興施設		1,839 (28.2%)	928 (14.2%)	17 (0.3%)	1,367 (21.0%)	971 (14.9%)	254 (3.9%)	1,138 (17.5%)	6,514 (8.5%)
基盤施設		7,297 (27.6%)	10,133 (38.3%)	112 (0.4%)	1,459 (5.5%)	2,106 (8.0%)	437 (1.7%)	4,893 (18.5%)	26,437 (34.4%)
文教施設		1,520 (9.8%)	2,383 (15.3%)	39 (0.3%)	1,092 (7.0%)	8,398 (54.0%)	661 (4.2%)	1,470 (9.4%)	15,563 (20.2%)
社会福祉施設		704 (5.3%)	1,603 (12.1%)	21 (0.2%)	7,314 (55.3%)	1,877 (14.2%)	876 (6.6%)	839 (6.3%)	13,234 (17.2%)
計		16,342 (21.2%)	19,570 (25.4%)	268 (0.3%)	12,141 (15.8%)	14,182 (18.4%)	3,781 (4.9%)	10,679 (13.9%)	76,963 (100%)

公益社団・財団法人等・・・地方三公社（住宅供給公社、道路公社、土地開発公社）を含む

※種別については複数回答可

地方公共団体・・・一部事務組合等を含む

公共的団体・・・農業協同組合、社会福祉法人、森林組合、赤十字社等

地縁による団体・・・自治会、町内会等

左記以外の団体・・・学校法人、医療法人、共同企業体等

令和元年度総務省「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果」（以下、「総務省調査結果」という。）より

(3) 指定管理料及び施設利用実績の推移

活用方針における制度導入時点での検証では、管理委託制度から指定管理者制度に移行した施設は、全体的に管理コストの縮減が図られる等、制度導入による一定の効果が示された。

制度導入後については、利用料金制度を導入したことにより一時的に指定管理料が縮減された等、施設ごとに特徴はあるものの、学童クラブ等の施設の設置と同時に指定管理者制度を導入した施設も含めて、全体的に指定管理料は増加傾向となっている。このことは、民間事業者の創意工夫により、一旦はコストが縮減できたが、サービスの拡充や人件費、物価の高騰等により、指定管理料が徐々に上昇していることを表している。指定管理料は、施設を取り巻く状況や提供サービスの範囲・水準、指定管理者における経営上の方針等の変化により増減する。

一方、施設利用実績の推移については、施設の特性やニーズ等を踏まえた新事業の展開や、開館日・開館時間の拡大等によるサービスの拡充が図られ、集客力の向上・維持に繋がっている。改修工事による一時閉館や天候等により事業が実施できなかった年度等、施設ごとに特徴はあるものの全体的に増加傾向となっている。

◆指定管理料について、制度導入時点とその後の推移は、5ページの表のとおりである。

◆施設利用実績について、制度導入時点とその後の推移は、6ページの表のとおりである。

指定管理料の推移

単位 千円

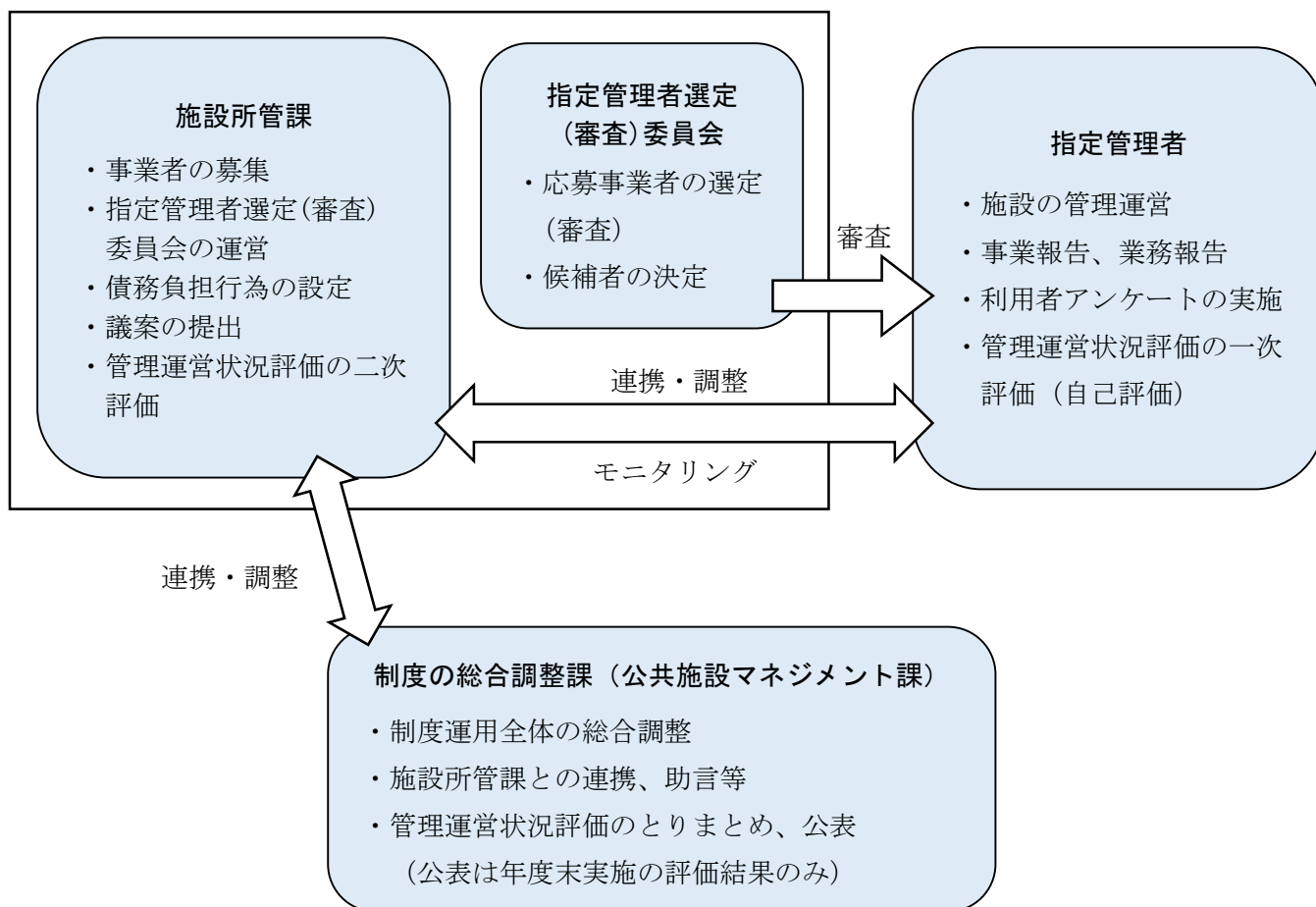
	導入年度	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
市民文化会館	H18年度				331,558	334,569	324,910	375,581	405,943	405,937	404,603	413,247	391,398	394,688	405,078	410,752	412,775
小平ふるさと村	H21年度				34,114				32,861	34,249	34,084	34,729	33,268	34,875	37,234	38,176	39,383
市民総合体育館	H22年度								11,610	11,610	12,190	12,506	13,101	14,109	14,177	14,522	16,877
市民活動支援センター	H15年度	5,372	29,988	29,988	31,089	39,252	39,252	41,055	48,898	53,291	54,810	54,810	65,334	67,985	77,566	77,113	15,759
子ども家庭支援センター	H22年度				20,929				14,870	14,870	9,407	14,751	14,461	14,976	14,566	14,330	15,759
児童館	H25年度								20,929	20,929	13,239	20,761	21,144	21,750	21,927	20,952	23,041
学童クラブ	H23年度									16,000	16,000	16,000	16,457	16,523	16,944	17,201	17,201
学童東小学堂クラブ第二	H26年度									16,000	16,000	16,000	16,457	16,523	16,944	17,201	17,201
学童西小学堂クラブ第二	H29年度												16,406	19,875	22,543	17,228	17,916
学童南小学堂クラブ第一	H28年度														30,662	28,714	32,778
学童北小学堂クラブ第一	H29年度														15,331	14,356	16,389
学童南小学堂クラブ第二	H30年度															19,550	22,272
高齢者館	H18年度																17,936
高齢者アイサービスセンター	H18年度				6,079	5,889	5,712	5,906	5,897	6,866	6,535	6,515	6,760	6,782	8,877	8,960	9,023
高齢者交流室	H18年度																10,496
障害者福祉施設	H18年度																
障害者福祉センター(たいよう福祉センター)	H18年度				2,215	2,100	2,100	2,100	132,103	130,706	136,518	136,518	144,989	160,678	164,892	171,368	175,085
あおぞら福祉センター	H18年度				214,238	212,521	158,840	127,455	127,033	121,830	117,423	114,467	124,601	132,282	134,525	143,873	151,404
自転車駐車場	H19年度					8,815	8,766	8,751	8,792	8,721	6,237	5,878	6,195	6,280	6,500	6,605	6,685
小平駅前南有料自転車駐車場	H24年度										6,237	5,878	6,195	6,280	6,500	6,605	6,685
小平駅前北有料自転車駐車場	H18年度				不明	4,537	4,530	4,528	4,527	6,418	6,453	6,453	6,637	6,637	6,500	6,605	6,685
小平駅前南有料自転車駐車場	H23年度				不明	4,537	4,530	4,528	4,527	6,418	6,453	6,453	6,637	6,637	6,500	6,605	6,685
小平駅前北有料自転車駐車場	H26年度												3,253	2,046	21,276	8,223	8,126
花小金井駅前北有料自転車駐車場	H17年度			不明	不明	8,466	4,725	2,492	2,492	2,492	2,492	3,344	3,199	3,478	3,591	8,223	8,126
花小金井駅前南有料自転車駐車場	H17年度			不明	不明	1,129	946	2,492	2,492	2,492	2,492	3,344	3,199	3,478	3,591	8,223	8,126
新小平駅前南有料自転車駐車場	H21年度							1,704	6,696	6,297	6,297	6,388	6,571	5,112	4,828	4,914	4,993
新小平駅前北有料自転車駐車場	H21年度							1,704	6,696	6,297	6,297	6,388	6,571	5,112	4,828	4,914	4,993
新小平駅前西有料自転車駐車場	H21年度							1,704	6,696	6,297	6,297	6,388	6,571	5,112	4,828	4,914	4,993
真大和市駅前南有料自転車駐車場	H23年度				不明	4,360	4,351	4,351	4,350	7,325	8,500	8,360	8,515	5,112	4,828	4,914	4,993
真大和市駅前北有料自転車駐車場	H19年度					8,815	8,766	8,751	8,792	8,721	9,235	9,967	9,075	9,326	5,168	5,256	5,343
鷹の台駅前南有料自転車駐車場	H18年度				不明	4,360	4,351	4,351	4,350	4,575	4,111	4,209	4,242	4,274	5,168	5,256	5,343
鷹の台駅前北有料自転車駐車場	H18年度				不明	4,360	4,351	4,351	4,350	4,575	4,111	4,209	4,242	4,274	5,168	5,256	5,343
鷹の台駅前西有料自転車駐車場	H23年度									3,708	4,111	4,209	4,242	4,274	5,168	5,256	5,343
一橋学園南有料自転車駐車場	H18年度				不明	4,537	4,530	4,528	4,527	5,967	5,957	6,105	6,125	6,213	6,238	6,351	6,458
一橋学園北有料自転車駐車場	H18年度				不明	4,537	4,530	4,528	4,527	5,967	5,957	6,105	6,125	6,213	6,238	6,351	6,458
一橋学園東有料自転車駐車場	H23年度									5,967	5,957	6,105	6,125	6,213	6,238	6,351	6,458

※実績値は公共施設データ集等から一部抜粋。
 ※子ども家庭支援センターは平成16年1月に開設。平成15年度は業務委託料との併用。
 ※花小金井北有料自転車駐車場は、花小金井駅前北第一有料自転車駐車場及び花小金井駅前北第二有料自転車駐車場の再編後からの数値。

(4) 指定管理者制度運用の現状

指定管理者制度の運用は、制度の総合調整課（公共施設マネジメント課）にて制度運用全体を総合調整し、指定管理者制度導入施設所管課（以下、「施設所管課」という。）と連携・調整の上、行っている。各施設については、施設所管課が日常的に指定管理者と連携・調整し、効果的・効率的な管理運営が行われるよう、施設や事業の特性に応じた制度運用が図られている。

指定管理者制度運用の相関図



(5) 指定管理者の事業者選定の方法について

指定管理者制度を導入または更新する場合、事業者の選定方法について、公募か特例を判断する。手続条例第2条では公募による選定を定めており、住民サービスを効果的・効率的に提供することを目的に、サービス提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の事業者から事業計画書を提出させることが望ましいといった側面もあり、公募が基本であると解釈できる。

一方、特例選定については、公募によらないことについて説明責任を十分に果たしているかを念頭に、手続条例第5条に規定する「当該公の施設の性格、事業の内容、規模等に照らし、その管理を行わせることにより設置の目的を効果的かつ効率的に達成することができると認めるものがある」場合に採用される選定方法となる。

市において、公募により選定された事業者が指定管理者となり管理運営している施設は全体の84.8%であり、特例の施設は15.2%である。下表【参考】のとおり、全国の選定手続別状況と比較すると、市の公募比率は高いことが分かる。

他の自治体でも、指定管理者制度導入前の管理受託者を特例で指定管理者とする例は多く、全国の指定管理者制度導入施設の約半数は、公募によらず選定されている。しかし、非公募施設の中では、同様のサービス提供が可能な事業者が複数存在すること等から、公募を検討すべきとの指摘のある施設も含まれている。

◆平成31年4月現在の46施設における、制度導入施設の施設区分ごとの選定方法の内訳は以下のとおり。

施設区分	公募施設数 (割合)	特例施設数 (割合)	計 (割合)
レクリエーション・スポーツ施設	0 (0%)	1 (100%)	1 (100%)
産業振興施設	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
基盤施設	21 (100%)	0 (0%)	21 (100%)
文教施設	1 (33.3%)	2 (66.7%)	3 (100%)
社会福祉施設	17 (81.0%)	4 (19.0%)	21 (100%)
計	39 (84.8%)	7 (15.2%)	46 (100%)

総務省調査区分

【参考】全国の指定管理者の選定手続別状況 (平成30年4月1日現在)

都道府県・指定都市・市区町村の合計

(単位:施設、%)

施設区分	公募により候補者を募集	従前の管理受託者・指定管理者を公募の方法によることなく選定	左記以外の方法により選定	合計
レクリエーション・スポーツ施設	8,860 (59.2%)	5,584 (37.3%)	519 (3.5%)	14,963 (100%)
産業振興施設	2,082 (32.2%)	4,034 (62.3%)	358 (5.5%)	6,474 (100%)
基盤施設	17,287 (66.0%)	8,354 (31.9%)	571 (2.2%)	26,212 (100%)
文教施設	3,810 (24.7%)	10,649 (69.0%)	969 (6.3%)	15,428 (100%)
社会福祉施設	5,423 (41.1%)	7,212 (54.7%)	556 (4.2%)	13,191 (100%)
計	37,462 (49.1%)	35,833 (47.0%)	2,973 (3.9%)	76,268 (100%)

都道府県・指定都市・市区町村別

	公募により候補者を募集
都道府県	64.3%
指定都市	68.0%
市区町村	44.9%
計	49.1%

総務省調査結果より

本市において、公の施設に指定管理者制度を導入または更新する場合、事業者の選定手続の標準的なスケジュールは、9ページの表のとおりである。

公募の募集要項等の公表から締切までの期間については、応募を希望する事業者が、施設の設置目的を十分に理解し、高い水準の事業計画書等を作成できるよう余裕ある期間を確保するため、概ね1か月程度の公募期間を設定することとしている。

指定管理者選定(審査)委員会は、選定における中立性・公正性の確保を重視し、施設の実情を踏まえた適正な選定が行われるよう、市の職員2名(原則、副市長(教育委員会の場合は教育長)、担当部長)及び外部委員3名(弁護士、企業会計に識見を有する者、当該施設の行政分野に識見を有する者)の計5名で構成している。

指定管理者の事業者選定手続にかかる標準的スケジュール

時 期	事 務 内 容	
	公募の場合	特例の場合
7月中旬～8月下旬	公募開始 (告示、市報、市HPに掲載)	選定手続の決定
8月前半	説明会の開催	—
8月中旬～下旬	質問の受付～回答	—
8月下旬	公募締切	事業計画書等の提出
9月～10月	指定管理者選定委員会	指定管理者審査委員会
10月上旬	選定結果の通知	—
12月	議会における指定の議決	
12月下旬	告示・選定結果の公表 (市HPに掲載)	告示・審査内容の公表 (市HPに掲載)
12月下旬～1月下旬	協定の締結に向けての協議	
2月～3月	協定締結	
3月	(業務の引継ぎ)	
4月1日	管理の開始	

(6) 指定管理者のモニタリングについて

市では、施設の適正な管理運営や利用者へのサービス水準を確保し、施設の設置目的の達成を図るため、指定管理業務の状況について継続的な点検及び評価を通じたマネジメントサイクルの管理を行うこととしている。

モニタリングは、指定管理者が提供する施設サービスの履行に関し、協定書等に従い適正かつ確実なサービス提供の確保がなされているかを確認する重要な手段であり、市の責任において、指定管理者により提供される公の施設のサービス水準を監視する行為である。このため、募集要項等にモニタリングを実施する旨を明記し、また、公募選定・特例選定いずれの場合も、協定書等に明記している。

① 事業報告書・業務報告書の提出

地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき指定管理者から提出された事業報告書や、各種報告書の点検・確認により、管理業務の実施状況や施設の利用状況を把握し、業務が適正に履行されているか確認している。また、協定書、事業計画書、仕様書等に基づき、必要に応じて実地調査を行っている。

② 利用者アンケートの実施（利用者の意向の把握）

指定管理者制度の導入の効果として、利用者に対し質の高いサービスを提供できるかどうかという事は重要な視点であり、利用者の視点や意向を市と指定管理者の双方が把握し、よりよいサービス提供に反映させる仕組みの導入・運用が求められている。

指定管理者は利用者の意見・要望を定期的に把握するため、利用者アンケートを実施し、その結果をとりまとめ、施設利用者へ公表し、事務改善に役立てている。

③ 管理運営状況評価

平成21年度より、指定管理者の提供サービス水準の維持・確保のため、モニタリングの取組として、管理運営状況の評価を上半期と年度末の年2回実施し、年度末の評価については、市ホームページにて公表している。指定管理者による管理運営状況の項目や評価基準は、参考標準様式を基本に、協定書や仕様書等に基づき、施設の性質や業務内容に応じてアレンジを加えながら設定している。各施設の評価の推移は、以下の「指定管理者管理運営状況評価の推移」のとおりと

なっている。

施設全体の評価は、管理運営状況評価を開始して以降、ほとんどの施設において1次評価（指定管理者による自己評価）及び2次評価（施設所管課による評価）ともに全ての項目が「適正である」となっており、施設全体を通して、協定書や仕様書等に基づき適切な管理運営が行われていることが認められる。

1次評価及び2次評価のいずれかの項目に「適正でない」があった施設は、いずれも地域雇用率の未達成によるものであった。当初、応募の段階で事業者が提案してきた内容が、業務の特殊性等の理由から実現されなかったものである。

指定管理者管理運営状況評価の推移

施設名称	詳細名称	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
市民文化会館		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
小平ふるさと村		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
市民総合体育館		△	△	△	△	△	△	○	○	○	○
市民活動支援センター		△	○	○	○	○	○	○	○	○	○
子ども家庭支援センター		○	○	○	○	○	△	△	△	△	△
児童館	花小金井南児童館	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	小川町二丁目児童館	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	小川町一丁目児童館	△	△	△	△	○	○	○	○	○	○
学童クラブ	六小学童クラブ第二	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○
	学園東小学童クラブ第二	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○
	十小学童クラブ第二	△	△	△	△	△	△	○	○	○	○
	十小学童クラブ第三	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○
	十一小学童クラブ第一	△	△	△	△	△	△	△	○	△	○
	十五小学童クラブ第一	△	△	△	△	△	△	△	○	△	○
	四小学童クラブ第一	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○
	上宿小学童クラブ第二	△	△	△	△	△	△	△	△	○	○
高齢者館	ほのほの館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	さわやか館	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
高齢者デイサービスセンター		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
高齢者交流室		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
障害者福祉施設	障害者福祉センター(たいよう福祉センター)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	あおぞら福祉センター	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
自転車駐車場	小平駅東有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	小平駅北第一有料自転車駐車場	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○
	小平駅北第二有料自転車駐車場	△	△	△	○	○	○	○	○	○	○
	小平駅南口有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	小平駅西有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○
	花小金井駅北有料自転車駐車場	△	△	△	△	△	○	○	○	○	○
	花小金井駅南有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	花小金井駅東有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	新小平駅西有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	新小平駅南有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	新小平駅北有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	小川駅西口有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	東大和市駅有料自転車駐車場	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○
	鷹の台駅南有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	鷹の台駅北第一有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	鷹の台駅西有料自転車駐車場	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○
	一橋学園駅有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	一橋学園駅北有料自転車駐車場	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	一橋学園駅東有料自転車駐車場	△	△	○	○	○	○	○	○	○	○

※1次評価（指定管理者による自己評価）、2次評価（施設所管課による評価）ともに全ての項目が「適正である」場合は、○

※1次評価（指定管理者による自己評価）、2次評価（施設所管課による評価）のいずれかの項目に「適正でない」がある場合は、△

指定管理者管理運営状況評価（参考標準様式）

施設名		施設所管課	
指定管理者			
指定期間		評価対象期間	
施設設置目的			
施設概要			

大項目	中項目	小項目	一次評価		二次評価			
			適正である	適正でない	適正である	適正でない		
共通事項	市民の平等利用の確保	平等利用	公の施設として、一部の市民の利用を不当に制限し、又は優遇していない。					
	公の施設の設置の目的が効果的に達成されること	施設の設置目的との整合性	協定書や事業計画に沿った施設の管理運営が適切に行われている。					
			施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られている。					
	効率的な管理が行われること	効率的な管理運営	事業内容がサービス水準の向上に寄与している。					
			利用状況は事業計画どおりである。					
		利用者に対するサービスの向上	施設の利用を促進させる方策がとられている。					
			利用者の満足度を高める接遇ができています。					
	管理経費の縮減		苦情、要望に対して迅速かつ確に対応するとともに、遅滞なく市に報告している。					
			施設の管理運営について、経費を効率的に低減するための取り組みがなされている。					
	適正かつ確実な管理を行う能力を有すること	人的能力	労働関係法規の遵守、適切な人員配置など適正な組織体制が整備されている。					
			必要な資格、経験を有する人員を配置している。					
			職員の資質・能力向上を図る取り組みが行われている。					
		経営能力	指定管理業務に係る収支の内容が適切である。					
			施設の管理運営を安定して行う能力を有している。					
協定書等に従い、情報を適切に管理、公表をしている。								
危機管理能力	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。							
	施設の維持管理が良好な状態に維持されている。							
	個人情報の管理方法は適切であり、そのための必要な措置が講じられている。							
個別事項	施設特有の特記項目	日常の事故防止などの安全対策が適切に行われている。						
		事故、災害発生時など緊急時の連絡体制が整っている。						
		地域雇用						
		当該業務における市民雇用率が提案どおりとなっている。						

特記事項	利用者アンケートの実施 実施時期 回収数 公表状況
------	------------------------------------

(7) 利用料金制度等の導入状況について

地方自治法第244条の2第8項に規定する利用料金制度は、公の施設の利用にかかる料金を指定管理者の収入として収受させる制度であり、報奨金制度は、市の使用料収入が想定額を上回った場合に、指定管理者に一定額を支払う仕組みである。利用料金制度や報奨金制度は、指定管理者の意欲を高め、民間事業者の創意工夫を生かした効果的・効率的な管理運営を促す有効なインセンティブとなっており、より一層のサービス向上とコスト削減が期待できる。

利用料金制度には、利用料金だけで管理運営を行う方式（独立採算方式）と、利用料金と指定管理料を併用して行う方式がある。本市では令和元年度現在、利用料金制度を導入している施設は、指定管理者制度導入の46施設中15施設（32.6%）ある。一方、報奨金制度は、有料自転車駐車場において導入しており、21施設（45.6%）となる。報奨金制度を導入している有料自転車駐車場においては、インセンティブ契約として、指定管理者の経営努力により、使用料収入額が当初の想定収入額を上回った場合、年度終了後に増加分の一定割合（指定管理者の提案により決定）を指定管理者に支払っている。

利用料金制度・報奨金制度を導入している施設（平成31年4月現在／36施設）

施設名称	指定管理者名称	導入制度の種別	導入開始
市民総合体育館	小平市民総合体育館共同事業体	利用料金制（施設使用料）と指定管理料の併用	H27年～
学童クラブ 〔11施設〕	(NPO) ワーカーズコープ〔4施設〕 ／(株)明日葉〔7施設〕	利用料金制（延長保育時間分※） と指定管理料の併用 ※金額は条例に定める上限額と同額	H23年～
高齢者デイサービスセンター	(社福)竹恵会	利用料金制（介護報酬で運営）	H18年～
障害者福祉施設 〔2施設〕	(社福)小平市社会福祉協議会	利用料金制（自立支援の本人負担分※）と指定管理料の併用 ※障害者総合支援法に定めるもの	H20年～
有料自転車駐車場 〔21施設〕	日本環境クリアー(株)〔9施設〕 ／(公社)小平市シルバー人材センター〔12施設〕	報奨金制度	H20年～

【参考】全国の指定管理者における利用料金制の採用状況（平成30年4月1日現在）

（単位：施設、%）

区分	都道府県	指定都市	市区町村	合計
利用料金制を採用 （一部利用料金制も含む）	3,493 (51.0%)	3,082 (38.3%)	33,247 (54.2%)	39,822 (52.2%)
指定管理者導入施設数	6,847	8,057	61,364	76,268

総務省調査結果より

(8) 指定期間について

地方自治法第244条の2第5項に基づく指定期間については、指定管理者が施設の管理運営に習熟し成果を発揮するための期間、すなわち利用者に満足度の高いサービスを提供するため、事業の計画、実施から反省点を見出し、改善するマネジメントサイクルの確立に要する一定の期間が重要である。

このことから、活用方針に基づき、マネジメントサイクルを機能させるために、施設の性格を考慮しつつ、概ね5年を目安に施設ごとに設定している。なお、公の施設の性格、事業内容等により、設置目的が効果的かつ効率的に達成することができる場合は5年以上設定できるとしているが、現在のところ全ての施設において指定期間を5年としている。(新規導入時に他の同種施設を同一指定管理者が管理している場合で、当該新規導入施設について指定終了後に他の同種施設と一括して指定管理募集を出すことを目的に、他の同種施設の指定終了時期に合わせて指定期間を短くする場合はある。)

【参考】全国の指定管理者制度導入施設の指定期間別状況（平成30年4月1日現在）

(単位：施設、%)

区分	都道府県	指定都市	市区町村	合計
1年	14 (0.2%)	28 (0.3%)	492 (0.8%)	534 (0.7%)
2年	16 (0.2%)	54 (0.7%)	577 (0.9%)	647 (0.8%)
3年	551 (8.0%)	553 (6.9%)	10,334 (16.8%)	11,438 (15.0%)
4年	317 (4.6%)	1,302 (16.2%)	2,554 (4.2%)	4,173 (5.5%)
5年	5,731 (83.7%)	5,503 (68.3%)	43,297 (70.6%)	54,531 (71.5%)
6年	4 (0.1%)	136 (1.7%)	315 (0.5%)	455 (0.6%)
7年	88 (1.3%)	0 (0%)	164 (0.3%)	252 (0.3%)
8年	13 (0.2%)	2 (0.0%)	74 (0.1%)	89 (0.1%)
9年	0 (0%)	9 (0.1%)	56 (0.1%)	65 (0.1%)
10年以上	113 (1.7%)	470 (5.8%)	3,501 (5.7%)	4,084 (5.4%)
計	6,847 (100%)	8,057 (100%)	61,364 (100%)	76,268 (100%)

総務省調査結果より

4 小平市における指定管理者制度の運用等に関する検証について

(1) 検証方法

小平市第3次改革推進プログラムに基づき、以下のとおり、平成29年度に検証項目等の研究、平成30年度にアンケート及びヒアリングを実施、令和元年度に検証報告書の作成を行った。

① 検証項目等の研究（平成29年度）

指定管理者制度の「検証項目等の研究」の位置づけで所管課連絡会議を開催した。検証を行う視点として、市民サービスの向上、適切な管理、制度運用の課題を抽出することとした。抽出する手法として、多角的な観点から検証ができるよう、施設利用者及び指定管理者を対象にアンケート、施設所管課にはヒアリングを行うこととした。

② アンケートの実施（平成30年度）

平成29年度の研究に基づき、指定管理者制度の検証の基礎資料とするため、平成30年4月現在で指定管理者制度を導入している43施設において、利用者アンケート及び指定管理者アンケートの実施、また施設所管課へはヒアリングを実施した。施設利用者へはサービス効果や施設目的の達成度、指定管理者へは意欲の向上や効果的な制度運用について調査し、施設所管課へは導入効果や制度の課題についてヒアリングを実施した。

③ 検証報告書の作成（令和元年度）

平成30年度に実施したアンケート及びヒアリングの結果について分析等を行い、今後の更なる効果的・効率的な制度運用に向けた方向性について本報告書にまとめた。

(2) 検証によって抽出された問題点、課題への対応

① 指定管理者制度の導入によるコスト削減効果とコストの評価のあり方

活用方針における検証から、市民文化会館や高齢者館等の管理委託制度により運営していた施設について、管理コストの縮減、経営改善の効果があつたことが分かった。

活用方針策定以降の主な施設として、小平ふるさと村、市民総合体育館及び児童館は、指定管理者制度を導入したことにより効率性が上がり、コストメリットが図られていることが行政評価等により認められた。学童クラブについては、直営と指定管理では、職員の勤務時間や延長保育の有無等が異なり、コストのみを単純に比較すると指定管理の学童クラブの方が必ずしも安価になるとは言い難いが、延長保育の実施等によるサービス拡充が図られており、利用者満足度も高いことから、コストメリットが認められる。直営から新たな事業者が指定管理者として参入した際には、サービス水準が引き上げられ、コスト削減の効果も向上する傾向が見られる。しかし、制度導入以降は指定管理者が提供するサービス水準が基準となるため、市直営から新規導入時と比べると、引き上げられたサービス水準及び導入時のコスト削減効果に対してコストメリットが見えにくくなる傾向にある。

サービスの拡充や人件費の高騰等により、コスト削減効果が全体的に表れにくくなっているものの、各施設において業務内容の見直し、民間事業者の創意工夫によりコスト適正化へ努めている。

なお、活用方針では、指定管理者制度導入の考え方の中で、コストメリットが図られることを1つの前提として挙げているが、サービスの拡充と管理運営経費の縮減の双方の達成が困難な場合は、サービスの拡充に重点を置くこととし、利用者の視点に立った管理を行う体制を整備することとしている。

以上を踏まえた上で、今後も複数施設を一括して管理する等のスケールメリットの活用や、コスト削減に向けた創意工夫と経営努力を引き続き促しつつ、コストメリットとサービス拡充に係るバランスの視点、また、事務の軽減効果等、総合的な観点からコストについて評価を行い、指定管理料の適正化に努めていく。

② 指定管理者の事業者選定の方法について

ア 公募・特例の考え方について

サービス向上とコスト削減を目的とする指定管理者制度の主旨からは、公募によることが基本であり、指定管理者制度についても、調達の一つの形態であるため、透明性、公正性を確保することは重要であり、競争環境がある中で効果的、効率的な運営を目指すことが望ましい。

一方、特例選定については、法令等で認められているものであり、手続条例第5条では、一定の基準を満たす団体で、その施設の性格、事業内容、規模等に照らし、設置目的を効果的、効率的に達成することができるものと認めるものがある場合は、その団体を選定できるとしている。したがって、その団体の実績、成果、改善努力や今後の経営方針等を明らかにして説明責任を果たすことは必要であるが、必ずしも全て公募で実施すべきものではない。市では、これまでも手続条例第5条に基づき、総合的な判断の中で特例選定を行ってきた。今後も、「高度な専門性と特殊性を有している分野」、「地域の関係機関とのネットワークの構築・連携強化の重要性が極めて高い分野」、「多様化・複雑化する住民ニーズ、制度改正及び課題にも適切な対応を要する

分野」等といった事業の専門性等が求められることが想定される。高い専門性等に対応可能な担い手が不足していく懸念もある中、市が示す要求水準に対応できる担い手の確保も含めた、総合的な判断の中で特例選定を行うものとする。

イ 事業者選定の方法

指定管理者の募集・選定については、指定管理者アンケートの結果から、全体を通して概ね制度運用に問題はないことが分かった。募集期間が1か月では足りないと感じた指定管理者は、理由として、複数の施設が募集対象となっているため、2か月程度の期間が必要とのことであった。選定基準が明確ではないと感じた指定管理者からは、事業者の信頼性・社会性に関する審査項目について、一律の基準ではなく業務内容に応じた基準の設定を望む声があった。「はい」の回答率が65%と、他の設問に比べて低かった「業務の引継ぎは十分に行われたか」については、標準的なスケジュールとして示している、12月議会での指定の議決を経て、4月の指定管理業務開始までに協定を締結し、業務の引継ぎとなるため、余裕を持った準備期間の設定を望む声があった。また、業務引継ぎへの市の関わりが不十分であるといった意見もあった。市側の担当者の交代を経る中、施設所管課においては、指定管理者に管理運営を任せきりになることがないように、知識やノウハウの継承に努めるとともに、日頃のモニタリングにおいても、業務の内容や実施状況の把握に努め、積極的に関与していく必要がある。

指定管理者アンケート結果（事業者選定に関する設問）より抜粋

設問内容	「はい」の回答
7月中旬頃からの募集開始時期は適切か。	100%
事業計画書作成等の期間確保から募集期間1か月程度は適切か。	79%
募集要項等について施設の設置目的、達成すべき目標、将来的なビジョンが明記されているか。	100%
業務の具体的な範囲、市の要求する業務の実施水準がわかりやすく記載されているか。	100%
選定基準が明記されているか。	72%
募集時の説明会や質問への回答内容、質問・回答時期は適切か。	100%
業務の引継ぎは十分に行われたか。	65%

指定管理者の選定（審査）委員会については、指定管理者制度についても調達の一つの形態であることから、恣意的な事業者選定を排除し、中立かつ公正な審査を行うため、施設利用者や公募市民は参加していない。委員の構成は職員のみならず、当該施設の行政分野に識見を有する者（学識経験者）が外部委員となっていることから、一定程度の市民ニーズに応じた選定は確保されている。

ウ 指定管理者候補者選定審査における評価（「事業者の信頼性・社会性の審査項目」）

指定管理者候補者選定の審査項目は、手続条例第4条で定める選定基準に沿って設定しており、事業者から提出された書類と面接により総合的な評価を行っている。「事業者の信頼性・社会性に関する審査項目」については、小平市総合評価方式ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）（平成23年2月策定・平成31年1月改定）を参考に審査項目を設定し、事務局において客観的な資料により審査しているが、指定管理者候補者選定審査における同審査項目について、審査の位置づけが分かりづらい等の課題がある。

(ア)「事業者の信頼性・社会性に関する審査項目」を導入した趣旨及び経緯

小平市調達の基本方針（平成23年3月策定）において、調達時における経済性重視に偏る弊害を是正するため、総合的に優れた事業者を選定する入札方式として総合評価方式の導入を行う必要があるとし、その後、工事請負契約・業務委託契約について総合評価方式を導入した。市の契約における総合評価方式の導入に伴い、指定管理者制度においてもガイドラインの審査項目を参考に「事業者の信頼性・社会性を評価する項目」を設定し、社会的要請が強まっている事業者の地域貢献等に対して評価することとした。

(イ)「事業者の信頼性・社会性に関する審査項目」の位置づけ

同審査項目は、手続条例第4条第1項第5号の「市長等が必要と認めて定める基準」として位置づけている。同審査項目は、ガイドライン（業務能力評価項目（委託））を参考として、客観的に評価する“加点要素”として位置づけていることから、選定審査評価票の様式としても加点項目であることを分かりやすくするため【審査基準2-2】として別に定めている。

(ウ)「事業者の信頼性・社会性に関する審査項目」の得点に対する考え方

同審査項目の評価基準については、特に中小企業にとって、広く個々の項目の評価基準を満たすことは厳しいという現状が見られるが、事業者として地域貢献等を含む社会的要請に対する取組みを実施しているか客観的に評価できる場合に、加点要素として評価をしている。そのため、同審査項目は、市において重視している項目への誘導施策として、市と共に指定管理業務を担う事業者においても実施を促すことを目的にしており、点数が高い方が好ましいが、点数が低いからその評価が悪く、不適格とするものではない。

(エ)「事業者の信頼性・社会性に関する審査項目」の表題に対する課題と今後の対応

同様に事業者の信頼性・社会性という表題であるがゆえに、点数によって誤解を招いてしまうという課題もある。ガイドラインでは、技術点の評価については企業の技術力と信頼性・社会性の2項目で評価しており、指定管理者制度においては、このうち信頼性・社会性の表現を引用してきた。内容は小平市調達の基本指針に示す、社会適合性等を審査する趣旨である。表題の表現については、誤解を招かないよう変更を検討していく。

(オ)「事業者の信頼性・社会性に関する審査項目」の今後の考え方

同審査項目については、今後も市の指定管理者制度としてガイドラインを参考にしながら運用していき、必要に応じて改定を行っていく。さらに、指定管理者制度として、社会を取り巻く状況の変化等に則して、公の施設の設置目的等により審査の上で重視したい項目に係る配点割合を高める等の運用変更についても検討していく。

指定管理者候補者選定審査評価表（参考標準様式）

○ 審査基準【2-1】

審査項目		審査の視点	審査	
			配点	得点
(1) 市民の平等な利用が確保されること。	市民の平等な利用の確保	公の施設として、一部の市民の利用を不当に制限し、又は優遇していないか。	20	
(2) 公の施設の設置の目的が効果的に達成されること。	設置目的に合致した管理運営にかかる基本方針の策定	基本方針が施設の設置目的に合致しているか。	20	
(3) 効率的な管理が行われること。	①効率的な管理運営	事業計画書の内容が、具体的・現実的であり、かつ創意工夫や積極性が見られるか。	10	
	②利用者に対するサービスの向上	施設の利用を促進させる方策がとられているか。また、利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける方策がとられているか。	10	
	③管理にかかる経費の適切な見積り	各経費において、適切かつ現実的な見積りがなされているか。また、経費の効率化の工夫等がなされているか。	10	
(4) 適正かつ確実な管理を行う能力を有すること。	①人的能力	労働関係法規を遵守し、施設の管理運営を適正に行う組織体制が整備されているか。また、職員の能力の育成を行うための研修体制が講じられているか。	10	
	②経営・物的能力	財政状況は良好か。また、施設の維持管理に関する計画は適切か。	10	
	③危機管理能力	事故・災害等発生時の対処能力を有しているか。 個人情報保護に関する法令等を理解しているか。また、その措置は適切か。	10	
(5) 公の施設の設置の目的又は性質に応じ、市長等が必要と認めて定める基準	(施設所管課で設定)	(施設所管課で設定)	20	
小計			120	0

○ 審査基準【2-2】（事業者の信頼性・社会性に関する審査項目）

審査項目	審査の視点	審査	
		配点	得点
① 実績の評価	同類または類似施設の管理運営実績や、更新時における現行指定管理者の実績について評価する。	4	
② 品質管理の評価	ISO9001の登録の有無によって、業務の品質を評価する。	4	
③ 環境配慮活動の評価	ISO14001の取得、またはエコアクション21等への登録の有無によって、環境配慮活動を評価する。	4	
④ 太陽光発電設備の設置の評価	事業所における自家消費用の太陽光発電設備の設置の有無を評価する。	2	
⑤ 市内事業者の評価	小平市内における本店や支店等の有無によって、市内事業者を評価する。	4	
⑥ 災害協定の評価	小平市との災害時の応援等に係る協定の有無を評価する。	2	
⑦ 災害活動等の評価	災害協定に基づく災害活動等の実績（総合防災訓練の参加を含む。）を評価する。	2	
⑧ ボランティア活動の評価	市内におけるボランティア活動の実績を評価する。	2	
⑨ 地域社会への貢献活動の評価	総務省による消防団協力事業所表示制度などの地域社会への貢献活動の実績を評価する。	2	
⑩ 男女共同参画、ひとり親家庭・子育て中の女性の継続雇用の評価	育児・介護休業制度などによって、男女共同参画、ひとり親家庭・子育て中の女性の継続雇用の実績を評価する。	4	
⑪ 労働条件（報酬）の評価	労働者全員の賃金水準によって、労働条件（報酬）を評価する。	4	
⑫ 障がい者雇用の評価	障がい者雇用の取組によって、障がい者雇用の実績を評価する。	4	
⑬ 障がい者就労施設等からの調達の評価	障がい者就労施設等からの調達の実績の有無を評価する。	2	
⑭ 高齢者雇用の評価	65歳以上の高齢者雇用の取組によって、高齢者雇用の実績を評価する。	4	
⑮ 女性活躍推進法に基づく取組の評価	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律、えるぼし認定の取得等の有無を評価する。	2	
⑯ 被災者雇用の評価	被災者雇用の取組によって、被災者雇用の実績を評価する。	2	
⑰ 地域雇用の評価	当該業務における市民雇用率によって、地域雇用の実績を評価する。	4	
小計		52	0

③ モニタリング

ア サービス水準と利用者満足度について

指定管理者制度を導入したことにより、それぞれの施設において、施設の特長やニーズ等を踏まえた新事業の実施、開館日・開館時間の拡大、利用対象者の拡大、インターネットを活用した情報検索サービスの導入等によるサービスの拡充が図られてきた。また、複数の施設を指定管理者が一括して管理することで、各施設の連携が強化され、全体としてサービス水準の向上が図られている施設もある。利用者数の増減については、その時々における社会情勢や環境の変化、生活スタイルや住民ニーズの変化等から影響を受け、施設ごとの差異はあるものの、指定管理者の創意工夫や経営努力による集客力の向上が図られ、施設利用実績は全体を通して増加傾向にある。

この度の検証における利用者アンケートでは、「施設の利用方法」、「施設の使いやすさ」、「施設の開館日・利用時間の設定」、「スタッフの対応」、「利用目的の達成度」、「全体の満足度」について調査を行った。全施設を通して、満足が53.9%、やや満足が25.3%、合わせて約80%が満足という結果が得られた。このことから、概ね満足度の高い結果が得られ、各施設において施設の設置目的が効果的に達成されていることが分かった。また、全施設を通して概ね満足度の高い結果が得られたことは、市と指定管理者がパートナーとして関係を築き上げてきた成果が一定程度現れてきているものであり、相互に連携、協力をを行いながら、多様化する住民ニーズへの効果的・効率的な対応が行われてきているものといえる。

施設によって目的や提供するサービスは異なり、また、利益競争性の高い分野かどうか、使用料の徴収の有無等により利用者が求めるサービス水準や満足度にも若干の違いが考えられることから、単純に比較することは難しいが、全体を通して子育て支援施設が最も高い評価を得ている。いずれの施設においても、更なる利用者満足度の向上を目指して、指定管理者と連携し、施設の魅力とサービスの向上に取り組んでいく。

イ 評価項目・評価基準の見直し

市におけるモニタリングの仕組み及び実施状況は、9ページから11ページのとおりである。選定時に事業者から提案された内容の実施状況は、確実に履行される必要があるためモニタリングの重点項目としている。他自治体のモニタリングにおいては、公の施設指定管理者評価委員会を設置し、最終評価を決定している事例や、学識経験者及び公募市民により構成された第三者評価委員会を設置している事例がある。

この度の検証における指定管理者アンケートでは、評価の項目や着眼点等は適切に設定されており、利用者モニタリングの項目・実施手法・頻度についても、全ての指定管理者が適切であると回答している。上記アのサービス水準と利用者満足度の結果からも、現在実施しているモニタリングについては、施設の管理運営状況の点検及び評価にかかるマネジメントサイクルが有機的に機能しており、適切に運用されているといえる。

一方、評価項目の評価が「適正である」と「適正でない」の2択のみであり、評価内容について捉えづらいという課題がある。評価内容をより具体的に把握することを目的に、多段階評価等の導入を検討していく必要がある。ただし、多段階評価については、各評価の判断基準の明確な設定や、事業者からの提案水準が低いほど高い評価ランクを得やすくなるという矛盾も課題として指摘されている。また、例えば、相談事業等では、相談内容に応じた定性的な評価が求められているところだが、受付時間や配置人数等の定量的な基準が満たされれば同一の

評価となる傾向が指摘されており、定性的な業務の評価基準での課題がある。

これらの課題を踏まえながら、適正な評価が実施できるよう検討していく必要がある。あわせて、評価項目や評価表様式、評価判断基準については、引き続き、指定管理者制度全体の状況変化等も捉えながら、更なる適正な評価の仕組みに向けた取り組みの必要がある。

ウ 運営実績に応じた更新時の優遇措置（インセンティブ）の必要性

指定管理者制度を導入している他自治体においては、現在の指定管理者の管理運営状況等の評価結果が次期指定管理者選定時に反映されている事例や、一度は特例で更新できる等の優遇措置を取り入れている自治体もある。

本市においては、指定管理者により提供される公の施設のサービス水準を監視するモニタリングは行っているが、インセンティブ付与を目的とした指定管理者への評価について、現在行っていない。次期選定への加点による優位性を持たせるインセンティブについても、管理運営状況評価に係る多段階評価等とともに、意義と導入に向けた検討の余地は認められる。

しかしながら、運営実績に応じた更新時の優遇措置（インセンティブ）については、事業者のノウハウ発揮やサービス向上努力等を促す一方で、指定管理者の固定化を招き、新たな事業者からの応募を阻害する要因になるおそれや、選定における公平性、公正性の確保等の課題がある。また、指定管理者の業務の中には、管理運営状況の判断が定性的になる部分も多く、一定の判断基準を設けることや、点数として評価する仕組みの構築は慎重に行う必要がある。

この度の検証における指定管理者アンケートでは、よりよい施設となるためのアイデアの例示としてインセンティブの導入について設問したが、特に意見はなかった。

現時点では、指定管理者候補者選定審査の【審査基準2-2】において、実績の評価をしており、また、指定期間中の管理運営状況は、次期選定時の提案内容にも活かされるものと考えられ、結果として、選定時の評価に反映されているものと捉えている。

④ その他

ア 老朽化に伴う施設や設備の適切な修繕・更新

市の公共施設は、急激に人口が増加した1960年代から1970年代にかけて集中して整備しており、建築から約40年から50年が経過し、指定管理者制度を導入している公の施設も含め、施設や設備の老朽化が進行している。各施設の管理に関する基本協定（以下、「基本協定」という。）において、管理物件の大規模な改修は市が負担するとしているが、施設や設備に対する老朽化対策は計画を立てているものの、厳しい財政状況の中で、確実な実行ができていない現状がある。また、日常的に起こる小規模な修繕は、指定管理者側の負担となるため、老朽化している施設は民間事業者にとってコスト増加の要因になる。老朽化した施設について適切な修繕等が行われていない場合、施設や設備の維持管理コストが増加するとともに、施設管理上のリスクも高まるため、民間事業者が指定管理者として参入することを避ける事態に繋がりがねない要素となる。

市の公の施設を管理している指定管理者から、施設・設備等の老朽化への対応に関して、市側の予算措置を望む声がある。適切な修繕・更新がなかなか行われない場合、施設利用者の安全や利便性を損なう等、市民サービスの低下を招くことになる。

このため、基本協定のリスク分担表における責任及びリスク分担の明確化、適切な日常点検の実施、「施設の適正な計画修繕のあり方（平成22年3月策定）」での「施設修繕における緊急性判断一覧表（毎年度更新）」を活用した、計画的な老朽化対策を引き続き講じていく必要がある。

ある。その上で、厳しい財政状況にある中においても、修繕等の計画が確実に実行できるよう、民間の創意工夫や民間資金等の活用を視野に入れ、例えば、所沢市民文化センター改修事業のようなPFI手法と指定管理者制度を組み合わせた可能性等を検討する時期に来ていることがわかれる。

【参考】全国の施設の修繕に関する事項の協定等への記載状況（平成30年4月1日現在）

（単位：施設、％）

区分	都道府県	指定都市	市区町村	合計
選定時に示している、かつ、協定等に記載している	5,221 (76.3%)	7,340 (91.1%)	45,133 <small>小平市</small> (73.5%)	57,694 (75.6%)
選定時にのみ示している	4 (0.1%)	1 (0.0%)	1,244 (2.0%)	1,249 (1.6%)
協定等にのみ記載している	66 (1.0%)	713 (8.8%)	13,475 (22.0%)	14,254 (18.7%)
選定時に示さず、協定書等にも記載していない	1,556 (22.7%)	3 (0.0%)	1,512 (2.5%)	3,071 (4.0%)
計	6,847 (100%)	8,057 (100%)	61,364 (100%)	76,268 (100%)

総務省調査結果より

イ 利用料金制度

指定管理者アンケートでは、利用料金制度を導入している12施設の92％が、利用者からのサービスの対価である料金を得ることは理解が得られているとした上で、経営の観点から最低限の利益の確保は望ましいと、利用料金制度の導入に肯定的であった。一方、利用料金制度を導入していない31施設においては、施設の性格から利用料金制度になじまない、収益性の観点からなじまないといった理由から、94％の施設が導入に否定的であった。このことから、施設の性格に応じて、利用料金制度の導入については概ね適切に振り分けができていているといえる。

利用料金制度については、地方自治法第244条の2第9項に当該施設の「条例に定めるところにより、指定管理者が定める」ものとされており、導入によってニーズに応じた弾力的な料金設定や多様なサービスの提供が可能となる。利用料金制度では、利用者から徴収する料金が直接指定管理者の収入となるため、サービスの向上努力を促すための適切なインセンティブ付与となりやすく、自主的な経営努力が期待できる。指定管理者が収受した使用料を一度市の収入とした上で、市があらためて指定管理者に対して支出する場合と比較して、会計業務の簡便性・迅速性の向上にも繋がる。また、独立採算方式を導入している施設については、利用料金のみで管理運営を行うため、指定管理料の支出は行われず、財政効果が認められる。

こうしたことから、利用料金制度になじむ施設については、報奨金制度とともに導入を検討していく。また、利用料金制度になじまない施設においては金銭面のインセンティブではなく、指定管理者の創意工夫を引き出し、また意欲の維持・向上に寄与するための仕組みを研究していく。

ウ 指定期間

指定期間については、活用方針に基づき、マネジメントサイクルを機能させるため、施設の性格を考慮しつつ、概ね5年を目安に施設ごとに設定している。公の施設の性格、事業内容等により、設置目的が効果的かつ効率的に達成することができる場合は、5年以上設定できると

しているが、現在のところ全ての施設において指定期間を5年としている。

指定管理者アンケートでは、指定管理者制度を導入している30%の施設が、現在の指定期間は短いと回答しており、施設所管課においても、「事業分野における特性や事業の継続性の観点から、より事業者のノウハウが活用できる指定期間」、「市との連携強化による事業充実を目的とした指定期間」として指定期間の長期化を望む意見があった。

指定期間を短期間で設定することは、適切な競争を定期的に行うこととなり、施設管理運営の停滞を防ぎ、活性化させることに寄与するが、一方で、指定管理者にとっては、長期的な事業展開や自らの費用負担による施設修繕の実施を躊躇わせる一因にもなっている。また、他の自治体では、専門性の高い運営が求められる施設については10年以上の指定期間を設定する事例が増えている。

本市でも、例えば福祉分野のように、サービス提供者が変わることによる利用者への影響が大きい施設等、真に長期の指定期間が必要と考えられる施設においては、5年を超える指定期間の設定を含め、適切な指定期間について検討していく余地がある。また、それらの施設において、より円滑に適切な指定期間を設定するために、制度の総合調整課による支援や関係課間の協議、調整を十分に行っていく必要がある。

エ 民間事業者への参入意欲の喚起

民間事業者の創意工夫やよりよい提案を促すためには、事業者が応募するための判断材料として、適切な情報提供を行う必要がある。指定管理者アンケートでは、事業者への募集情報の提供については、市ホームページでのお知らせと市報を組み合わせることで、一定程度は効果的に周知できていることが分かった。

一方、公募を行っても1事業者しか応募がなかった場合もあり、業務上関わりのあった事業者へ募集情報を提供する等の努力も行っているが、事業者は固定化しつつある。指定管理者制度の導入目的である住民サービスの向上とコストの適正化を踏まえると、公募における競争原理を十分に働かせる必要があり、そのためには、市へ業者登録している事業者へ募集情報をメールで送信する等、工夫の余地はまだあるといえる。また、他の自治体においても指定管理を希望する事業者が固定化している現状を鑑みると、事業者へのヒアリング等を通して指定管理業務の範囲やリスク分担等について公募前の段階から協議、調整していく等の工夫が必要となってきた。

そのために、これまで事務参考資料として位置づけていた「指定管理者制度の標準的手続」（以下、「標準的手続」という。）について、事業者が参入を検討する判断材料等とするため、また、より制度運用の透明性を図る上でも一部公開を検討する。

5 今後の指定管理者制度の方向性等

(1) 小平市指定管理者制度活用方針に掲げる4つの課題について

活用方針において示した以下の4つの課題について、令和元年度現在までに全て対応済みであることが確認できたので、各課題について以下に総括する。

① 指定管理者に対するインセンティブの付与

指定管理者による施設サービスの向上努力を促す仕組みづくりとして、利用料金制度を平成18年度に高齢者デイサービスセンターへ導入してから、順次、障害者福祉施設、学童クラブ、市民総合体育館の15施設に導入した。また、報奨金制度については、平成20年度より順次、

有料自転車駐車場へ導入し、現在は有料自転車駐車場の全21施設において導入している。

② 利用者意向の把握

指定管理者制度の導入効果として、利用者に対し質の高いサービスを提供できているかという視点は重要であり、利用者の意向を市と指定管理者の双方が把握し、よりよいサービス提供に反映させる仕組みの導入・運用が求められている。このことから、平成21年度よりモニタリング制度を導入し、利用者アンケートの実施により利用者の意見・要望を定期的に把握している。実施は毎年度1回以上とし、指定管理者はアンケート結果を施設所管課へ報告するとともに、当該施設に掲示等することにより利用者へも公表する。また、アンケート結果について、必要に応じて対応や改善を行い、利用者へのフィードバックを行う等、現場において最大限に活用している。

③ モニタリングの仕組みの検討

平成21年度よりモニタリング制度を導入し、指定管理者が提供するサービスの水準を監視する仕組みとして、管理運営状況評価を上半期及び年度末に実施している。施設の管理運営状況の点検及び評価にかかるマネジメントサイクルを適切に管理することにより、施設の一層の有効利用や市民サービスの向上を図るとともに、モニタリングを通じて、施設の設置目的の達成や施策の推進を図っている。

④ マネジメントサイクル確立のための手立て

事業の計画、実施から反省点を見出し、改善するという一連のマネジメントサイクルを確立させるための一定期間の確保として、5年間を基本とする指定期間を確保している。

(2) 今後の指定管理者制度の方向性

本検証を通じて、公の施設への指定管理者制度の導入により、住民サービスの向上及びコストの適正化が図られ、施設設置の目的が効果的かつ効率的に達成できていることがうかがえた。また、指定管理者制度の本格導入にあわせて、活用方針の策定、事務参考資料として標準的手続を作成し、事業者選定時における公平性・公正性の確保や競争性の向上、担い手の拡充を図ってきた。標準的手続については、作成以降これまでの間に数次の改定を行い、選定審査評価の見直しやモニタリングの仕組みづくり等、制度運用の充実を図ってきた。

制度導入時当初は、学童クラブのように直営とのサービス選択が可能となる行政サービスの柔軟で多様な提供や、行政コスト削減を目的としていたが、次第に直営では管理運営が難しい専門性の高い事業への対応や民間事業者の創意工夫によるサービスの拡充等の付加的な効果が表れてきた。制度導入の目的や効果が徐々に変遷してきているなかで、相対的に見て、担い手の多様化やこれらの付加的な効果が更に重要となってきた。今後も、コスト削減は念頭に置きつつも、担い手の多様化や事業の専門性への対応、サービスの拡充等も含めた総合的な観点から制度の活用を進めていく。

今後、公共施設を取り巻く状況の変化に対して、公共施設マネジメントの取組を推進することで、公共施設の複合化・多機能化が図られていく。複合化等により複雑になる公の施設の管理運営において、部分的に指定管理者制度を導入する等、各施設に応じた管理運営のあり方についても個別に検討していく。

以上、指定管理者制度の検証を通じ、本市においても平成15年度の制度導入から現在に至るまで、一定程度の導入効果が見られ、住民サービス向上やコスト適正化等の成果がうかがえたが、一方で、いくつかの課題があることも見えてきた。今後とも、指定管理者制度の導入目的である、住民サービスの向上及びコストの適正化等を推進するため、適正な制度運用に継続的に取り組むとと

もに、市と指定管理者間において綿密な相互協力を築き、更なる制度の充実に努めていく。なお、本検証により新たに浮かび上がった課題については、今後、活用方針の改定等により方向性を示していく。

(3) 今後の導入検討施設

活用方針で示した指定管理者制度を導入する施設として、小平ふるさと村は平成21年度から、児童館は平成22年度から制度を導入した。また、市民総合体育館は「小平市のスポーツ振興の基本方針（平成22年3月策定）」の策定と合わせ、平成27年度から導入している。

本検証により指定管理者制度の導入効果が認められたことから、今後も新たな公の施設において、活用方針で示した、1「指定管理者制度の活用が施設の設置目的に適合するかを見定めること」、2「サービスの拡充が図られること」、3「コストメリットが図られること」、4「継続的・安定的なサービス提供が図られること」の視点により、指定管理者制度の導入可能性を検討していく。

今後の導入検討施設については、次期活用方針改定時において、具体的な施設を挙げて示していく。例えば、小平市第3次行財政再構築プランの改革推進プログラム「施設のあり方の検討」において、図書館機能のあり方について検討等を行っている。小平市図書館協議会からの提言「これからの図書館のあり方」（平成31年3月）では、中央図書館の機能充実とともに地区図書館における民間活力の活用を検討することが示されている。また、「小川駅西口地区市街地再開発事業公共床等の整備基本計画」（令和元年12月）では、小川駅西口公共床に小川西町図書館機能が移転し、令和6年度以降の供用開始予定となっており、運営に関する事業手法として指定管理者制度等の公民連携の手法について検討していくこととしている。これらを踏まえて、地区図書館について、施設や機能に応じて制度導入に適しているか見定めながら検討していく。

資料

- ・ 施設利用者アンケート
- ・ 指定管理者アンケート

施設利用者アンケート 集計結果

1 実施時期

平成30年度に指定管理者の任意の期間で実施

2 対象者

施設利用者

3 質問項目

質問

施設の満足度についてお聞きします。

該当するところの□にチェックしてください。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
施設の利用方法	5□	4□	3□	2□	1□
施設の使いやすさ	5□	4□	3□	2□	1□
施設の開館日・利用時間の設定	5□	4□	3□	2□	1□
スタッフの対応	5□	4□	3□	2□	1□
利用目的の達成度	5□	4□	3□	2□	1□
全体の満足度	5□	4□	3□	2□	1□

指定管理者は、毎年度モニタリングとして、よりよいサービスの提供を目的に具体的な内容でのアンケート調査を実施していること、また回答者の負担軽減を考慮し、満足度に特化し自由記載欄などは設けず、該当項目にチェックするのみでの構成とした。

4 配付・集計

指定管理者が各施設にて配付・集計し、市が集計結果をとりまとめた。

5 その他

(1) 指定管理者の負担も考慮し、アンケートの目標配付数は設定せず、対応可能な範囲で配付した。

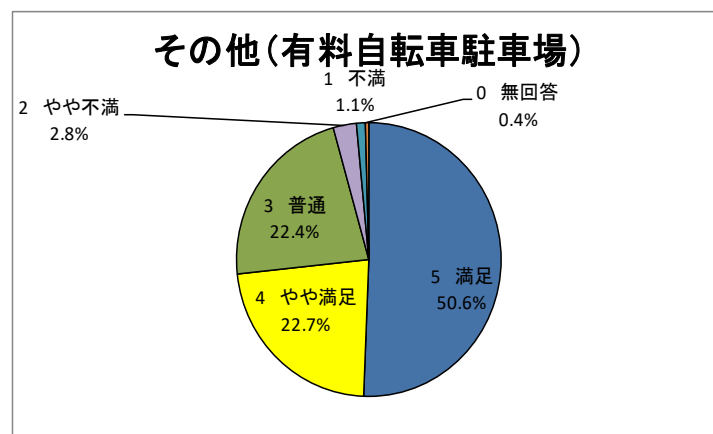
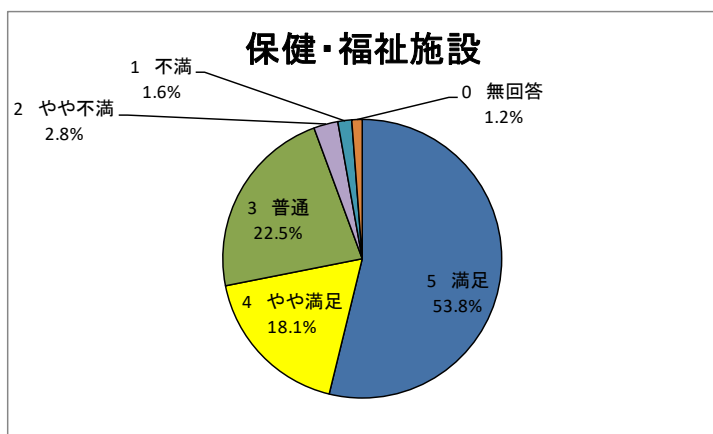
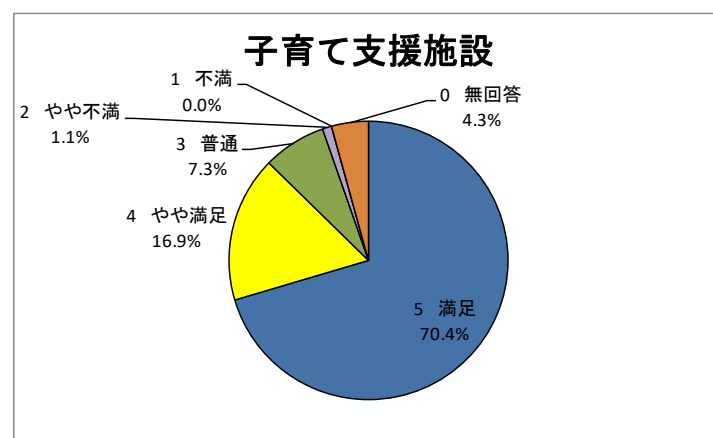
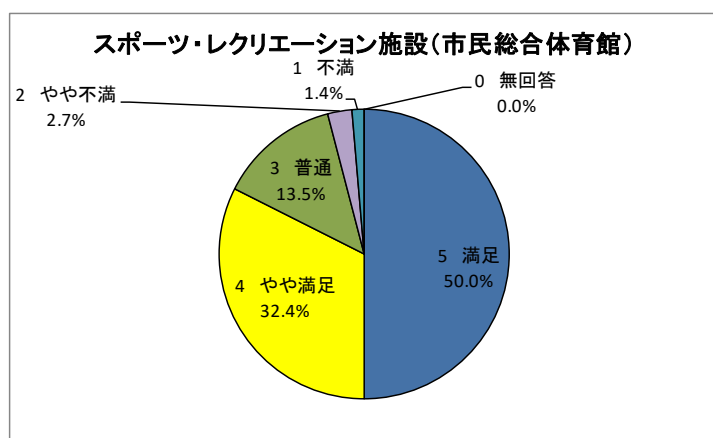
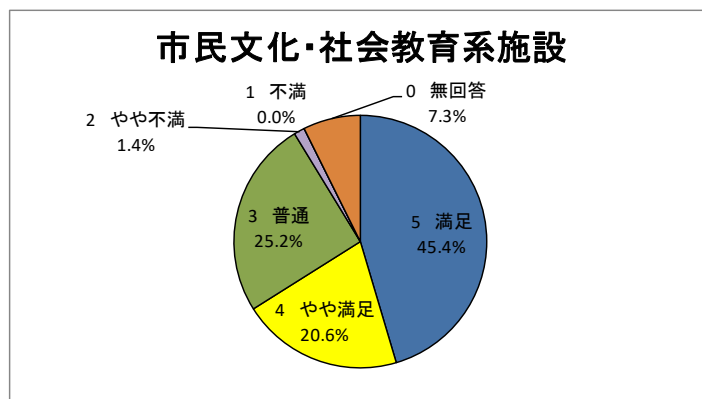
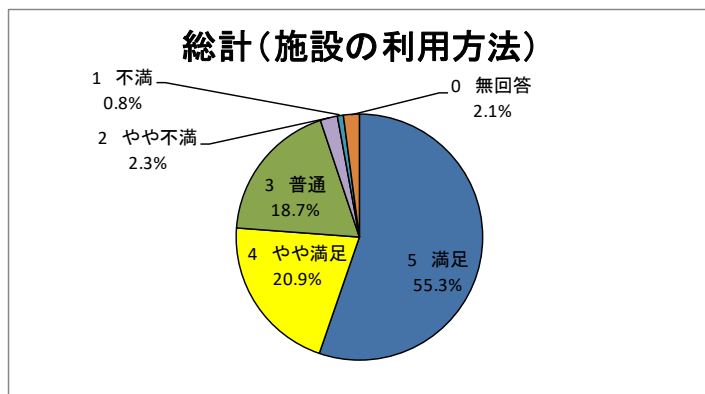
(2) 次ページ以降の集計表について、各項目の上段が「回答数」、下段が「回答割合」を示す。

【アンケート結果】

施設の利用方法 (利用までの手続きのしやすさやわかりやすさなど、施設の利用方法に関する満足度を問う)

区分・施設名称	5 満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 不満	0 無回答	集計
市民文化・社会教育系施設	99	45	55	3	0	16	218
	45.4%	20.6%	25.2%	1.4%	0.0%	7.3%	
市民文化会館 (ルネこだいら)	39	12	20	0	0	0	71
	54.9%	16.9%	28.2%	0.0%	0.0%	0.0%	
小平ふるさと村	18	5	4	0	0	2	29
	62.1%	17.2%	13.8%	0.0%	0.0%	6.9%	
市民活動支援センター	42	28	31	3	0	14	118
	35.6%	23.7%	26.3%	2.5%	0.0%	11.9%	
スポーツ・レクリエーション施設	37	24	10	2	1	0	74
	50.0%	32.4%	13.5%	2.7%	1.4%	0.0%	
市民総合体育館	37	24	10	2	1	0	74
	50.0%	32.4%	13.5%	2.7%	1.4%	0.0%	
子育て支援施設	395	95	41	6	0	24	561
	70.4%	16.9%	7.3%	1.1%	0.0%	4.3%	
子ども家庭支援センター	91	9	0	0	0	0	100
	91.0%	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
花小金井南児童館	35	7	1	0	0	0	43
小川町二丁目児童館	35	10	2	0	0	0	47
小川町一丁目児童館	60	8	3	0	0	0	71
	130	25	6	0	0	0	161
	80.7%	15.5%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
六小学童クラブ第二	11	14	2	0	0	4	31
学園東小学童クラブ第二	18	6	3	0	0	1	28
十小学童クラブ第二	31	2	4	0	0	1	38
十小学童クラブ第三	27	4	2	0	0	3	36
十一小学童クラブ第一	32	17	9	4	0	9	71
十五小学童クラブ第一	20	8	8	2	0	2	40
四小学童クラブ第一	21	6	5	0	0	3	35
上宿小学童クラブ第二	14	4	2	0	0	1	21
	174	61	35	6	0	24	300
	58.0%	20.3%	11.7%	2.0%	0.0%	8.0%	
保健・福祉施設	134	45	56	7	4	3	249
	53.8%	18.1%	22.5%	2.8%	1.6%	1.2%	
ほのぼの館	54	18	30	3	0	0	105
さわやか館	30	18	16	4	3	3	74
	84	36	46	7	3	3	179
	46.9%	20.1%	25.7%	3.9%	1.7%	1.7%	
高齢者デイサービスセンター	25	6	8	0	0	0	39
	64.1%	15.4%	20.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
高齢者交流室	13	3	2	0	0	0	18
	72.2%	16.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
たいよう福祉センター	6	0	0	0	1	0	7
あおぞら福祉センター	6	0	0	0	0	0	6
	12	0	0	0	1	0	13
	92.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	
その他	607	272	268	34	13	5	1,199
	50.6%	22.7%	22.4%	2.8%	1.1%	0.4%	
小平駅東有料自転車駐車場	17	17	12	4	0	0	50
小平駅北第一有料自転車駐車場	13	5	26	4	2	0	50
小平駅北第二有料自転車駐車場	13	7	20	2	0	0	42
小平駅南口有料自転車駐車場	21	5	7	1	1	0	35
小平駅西有料自転車駐車場	35	9	7	1	0	3	55
小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	16	8	8	0	0	0	32
花小金井駅北有料自転車駐車場	33	26	17	1	3	1	81
花小金井駅南有料自転車駐車場	18	11	11	3	4	1	48
花小金井駅東有料自転車駐車場	7	5	8	1	0	0	21
新小平駅西有料自転車駐車場	10	3	4	0	0	0	17
新小平駅南有料自転車駐車場	62	13	18	1	0	0	94
新小平駅北有料自転車駐車場	54	23	25	2	1	0	105
小川駅西口有料自転車駐車場	45	15	3	1	1	0	65
東大和市駅有料自転車駐車場	64	23	19	3	0	0	109
鷹の台駅南有料自転車駐車場	45	35	29	5	1	0	115
鷹の台駅北第一有料自転車駐車場・鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	49	28	20	2	0	0	99
鷹の台駅西有料自転車駐車場	23	11	2	1	0	0	37
一橋学園駅有料自転車駐車場	32	8	17	1	0	0	58
一橋学園駅北有料自転車駐車場	33	14	10	1	0	0	58
一橋学園駅東有料自転車駐車場	17	6	5	0	0	0	28
	607	272	268	34	13	5	1,199
	50.6%	22.7%	22.4%	2.8%	1.1%	0.4%	
総計(回答数)	1,272	481	430	52	18	48	2,301
総計(回答割合)	55.3%	20.9%	18.7%	2.3%	0.8%	2.1%	

施設の利用方法



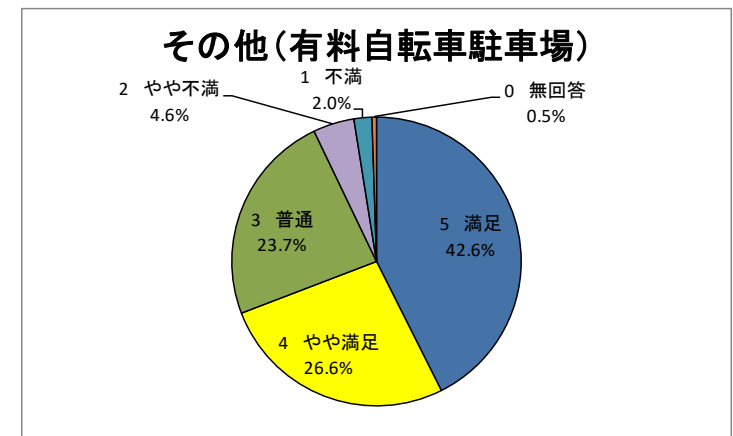
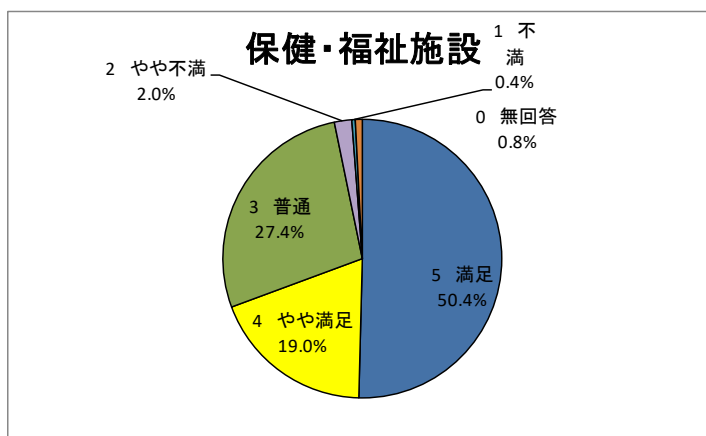
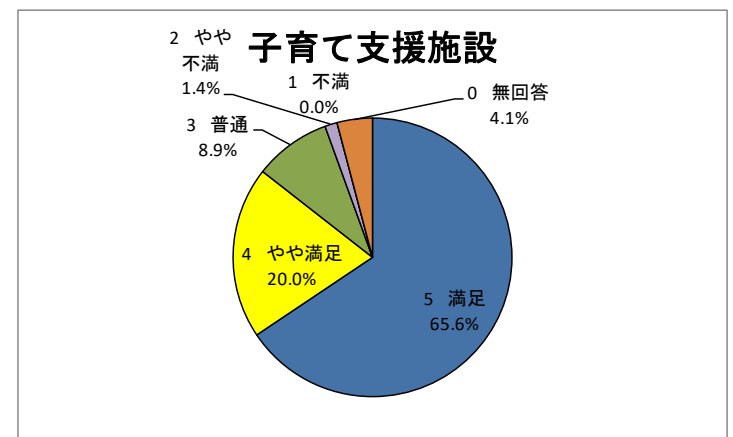
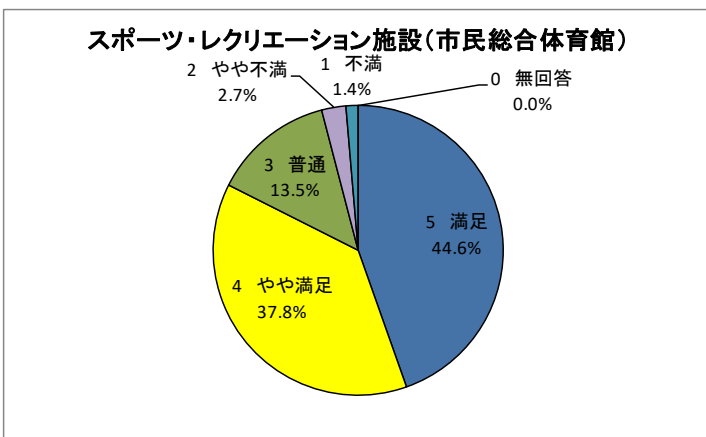
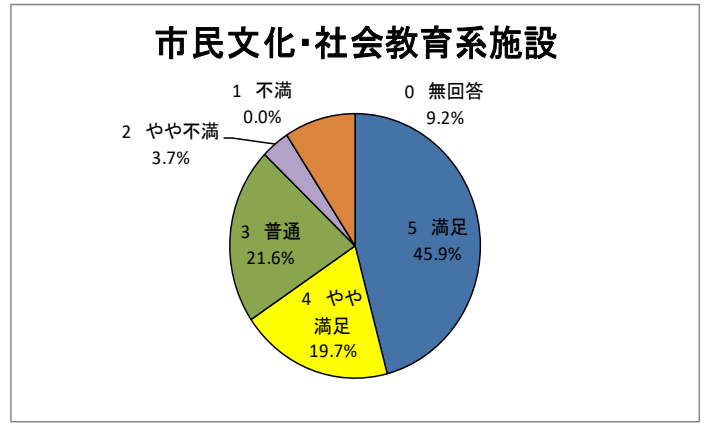
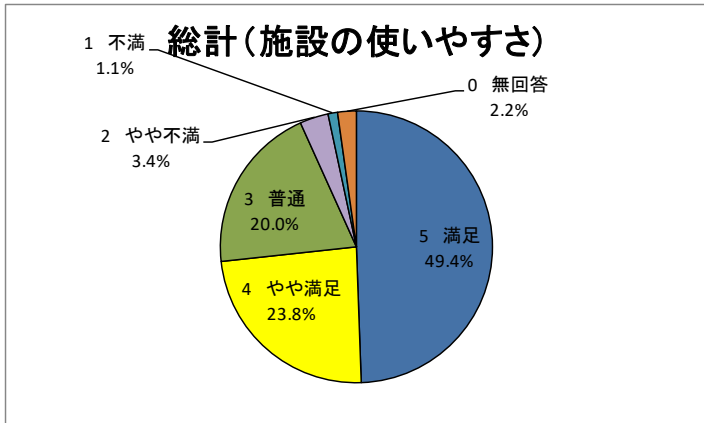
【結果の傾向等】

- ・ 総計として、「満足」が55.3%、「やや満足」が20.9%となり、概ね満足度の高い結果が得られた。
- ・ 「満足」「やや満足」の合計割合では子育て支援施設で最も高く、「不満」「やや不満」の合計割合では保健・福祉施設が高い結果となった。
- ・ モニタリングを通じて、施設の利用方法に対して求められていることの詳細を分析し、必要に応じて施設に適した取組みの検討を行う。

施設の使いやすさ (レイアウトや施設の使い勝手などに関する満足度を問う)

区分・施設名称	5 満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 不満	0 無回答	集計
市民文化・社会教育系施設	100	43	47	8	0	20	218
	45.9%	19.7%	21.6%	3.7%	0.0%	9.2%	
市民文化会館 (ルネこだいら)	41	11	16	1	0	2	71
	57.7%	15.5%	22.5%	1.4%	0.0%	2.8%	
小平ふるさと村	18	6	4	0	0	1	29
	62.1%	20.7%	13.8%	0.0%	0.0%	3.4%	
市民活動支援センター	41	26	27	7	0	17	118
	34.7%	22.0%	22.9%	5.9%	0.0%	14.4%	
スポーツ・レクリエーション施設	33	28	10	2	1	0	74
	44.6%	37.8%	13.5%	2.7%	1.4%	0.0%	
市民総合体育館	33	28	10	2	1	0	74
	44.6%	37.8%	13.5%	2.7%	1.4%	0.0%	
子育て支援施設	368	112	50	8	0	23	561
	65.6%	20.0%	8.9%	1.4%	0.0%	4.1%	
子ども家庭支援センター	87	13	0	0	0	0	100
	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
花小金井南児童館	33	9	1	0	0	0	43
小川町二丁目児童館	33	12	2	0	0	0	47
小川町一丁目児童館	58	8	5	0	0	0	71
	124	29	8	0	0	0	161
	77.0%	18.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
六小学童クラブ第二	10	11	6	1	0	3	31
学園東小学童クラブ第二	18	4	5	0	0	1	28
十小学童クラブ第二	30	5	2	0	0	1	38
十小学童クラブ第三	27	4	3	0	0	2	36
十一小学童クラブ第一	23	24	11	4	0	9	71
十五小学童クラブ第一	17	8	10	3	0	2	40
四小学童クラブ第一	17	10	4	0	0	4	35
上宿小学童クラブ第二	15	4	1	0	0	1	21
	157	70	42	8	0	23	300
	52.3%	23.3%	14.0%	2.7%	0.0%	7.7%	
保健・福祉施設	125	47	68	5	1	2	248
	50.4%	19.0%	27.4%	2.0%	0.4%	0.8%	
ほのぼの館	51	14	37	3	0	0	105
さわやか館	28	23	18	1	1	2	73
	79	37	55	4	1	2	178
	44.4%	20.8%	30.9%	2.2%	0.6%	1.1%	
高齢者デイサービスセンター	21	8	9	1	0	0	39
	53.8%	20.5%	23.1%	2.6%	0.0%	0.0%	
高齢者交流室	13	2	3	0	0	0	18
	72.2%	11.1%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
たいよう福祉センター	6	0	1	0	0	0	7
あおぞら福祉センター	6	0	0	0	0	0	6
	12	0	1	0	0	0	13
	92.3%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
その他	510	318	284	55	24	6	1,197
	42.6%	26.6%	23.7%	4.6%	2.0%	0.5%	
小平駅東有料自転車駐車場	18	14	15	2	0	1	50
小平駅北第一有料自転車駐車場	9	9	16	8	8	0	50
小平駅北第二有料自転車駐車場	14	7	21	0	0	0	42
小平駅南口有料自転車駐車場	16	6	6	6	1	0	35
小平駅西有料自転車駐車場	29	11	10	1	1	3	55
小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	13	8	9	2	0	0	32
花小金井駅北有料自転車駐車場	31	22	20	5	2	1	81
花小金井駅南有料自転車駐車場	16	7	19	1	4	1	48
花小金井駅東有料自転車駐車場	5	8	7	1	0	0	21
新小平駅西有料自転車駐車場	10	2	5	0	0	0	17
新小平駅南有料自転車駐車場	47	23	19	2	2	0	93
新小平駅北有料自転車駐車場	43	30	27	4	1	0	105
小川駅西口有料自転車駐車場	43	16	5	1	0	0	65
東大和市駅有料自転車駐車場	48	39	16	5	0	0	108
鷹の台駅南有料自転車駐車場	43	33	31	4	3	0	114
鷹の台駅北第一有料自転車駐車場・鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	38	32	23	6	0	0	99
鷹の台駅西有料自転車駐車場	19	14	4	1	0	0	38
一橋学園駅有料自転車駐車場	25	15	11	4	2	0	57
一橋学園駅北有料自転車駐車場	28	17	11	2	0	0	58
一橋学園駅東有料自転車駐車場	15	5	9	0	0	0	29
	510	318	284	55	24	6	1,197
	42.6%	26.6%	23.7%	4.6%	2.0%	0.5%	
総計(回答数)	1,136	548	459	78	26	51	2,298
総計(回答割合)	49.4%	23.8%	20.0%	3.4%	1.1%	2.2%	

施設の使いやすさ



【結果の傾向等】

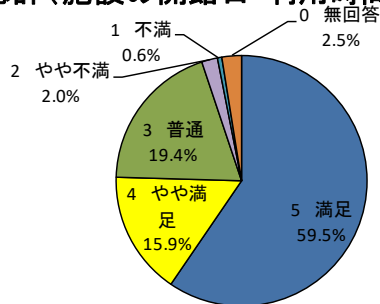
- ・ 総計として、「満足」が49.4%、「やや満足」が23.8%となり、概ね満足度の高い結果が得られた。
- ・ 「満足」「やや満足」の合計割合では子育て支援施設で最も高く、「不満」「やや不満」の合計割合ではその他（有料自転車駐車場）が高い結果となった。
- ・ モニタリングを通じて、利用者が使いづらいと感じていることの詳細を分析し、必要に応じて施設に適した取組みの検討を行う。

施設の開館日・利用時間の設定 (施設の開館日・利用時間について満足度を問う)

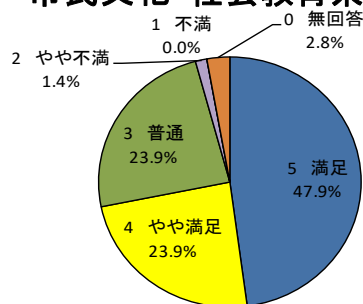
区分・施設名称	5 満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 不満	0 無回答	集計
市民文化・社会教育系施設	94	42	56	4	0	22	218
	43.1%	19.3%	25.7%	1.8%	0.0%	10.1%	
市民文化会館（ルネこだいら）	34	17	17	1	0	2	71
	47.9%	23.9%	23.9%	1.4%	0.0%	2.8%	
小平ふるさと村	17	4	7	0	0	1	29
	58.6%	13.8%	24.1%	0.0%	0.0%	3.4%	
市民活動支援センター	43	21	32	3	0	19	118
	36.4%	17.8%	27.1%	2.5%	0.0%	16.1%	
スポーツ・レクリエーション施設	41	15	16	2	0	0	74
	55.4%	20.3%	21.6%	2.7%	0.0%	0.0%	
市民総合体育館	41	15	16	2	0	0	74
	55.4%	20.3%	21.6%	2.7%	0.0%	0.0%	
子育て支援施設	372	98	53	15	1	22	561
	66.3%	17.5%	9.4%	2.7%	0.2%	3.9%	
子ども家庭支援センター	77	14	8	1	0	0	100
	77.0%	14.0%	8.0%	1.0%	0.0%	0.0%	
花小金井南児童館	37	5	1	0	0	0	43
小川町二丁目児童館	34	8	4	1	0	0	47
小川町一丁目児童館	58	9	4	0	0	0	71
	129	22	9	1	0	0	161
	80.1%	13.7%	5.6%	0.6%	0.0%	0.0%	
六小学童クラブ第二	17	5	3	3	0	3	31
学園東小学童クラブ第二	17	6	4	0	0	1	28
十小学童クラブ第二	24	7	4	1	1	1	38
十小学童クラブ第三	23	6	3	2	0	2	36
十一小学童クラブ第一	34	15	10	3	0	9	71
十五小学童クラブ第一	21	10	6	1	0	2	40
四小学童クラブ第一	18	9	4	1	0	3	35
上宿小学童クラブ第二	12	4	2	2	0	1	21
	166	62	36	13	1	22	300
	55.3%	20.7%	12.0%	4.3%	0.3%	7.3%	
保健・福祉施設	122	34	70	13	8	2	249
	49.0%	13.7%	28.1%	5.2%	3.2%	0.8%	
ほのぼの館	49	10	37	7	2	0	105
さわやか館	26	14	20	6	6	2	74
	75	24	57	13	8	2	179
	41.9%	13.4%	31.8%	7.3%	4.5%	1.1%	
高齢者デイサービスセンター	20	8	11	0	0	0	39
	51.3%	20.5%	28.2%	0.0%	0.0%	0.0%	
高齢者交流室	14	2	2	0	0	0	18
	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
たいよう福祉センター	7	0	0	0	0	0	7
あおぞら福祉センター	6	0	0	0	0	0	6
	13	0	0	0	0	0	13
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
その他	739	177	251	13	4	12	1,196
	61.8%	14.8%	21.0%	1.1%	0.3%	1.0%	
小平駅東有料自転車駐車場	23	9	15	1	0	2	50
小平駅北第一有料自転車駐車場	18	5	22	3	1	1	50
小平駅北第二有料自転車駐車場	16	6	19	0	0	1	42
小平駅南口有料自転車駐車場	22	4	7	0	0	2	35
小平駅西有料自転車駐車場	38	6	8	1	0	2	55
小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	19	4	9	0	0	0	32
花小金井駅北有料自転車駐車場	42	12	23	1	1	2	81
花小金井駅南有料自転車駐車場	23	5	16	1	1	2	48
花小金井駅東有料自転車駐車場	12	1	7	1	0	0	21
新小平駅西有料自転車駐車場	10	3	4	0	0	0	17
新小平駅南有料自転車駐車場	63	14	15	0	0	0	92
新小平駅北有料自転車駐車場	69	16	20	1	0	0	106
小川駅西口有料自転車駐車場	53	7	5	0	0	0	65
東大和市駅有料自転車駐車場	89	13	6	0	0	0	108
鷹の台駅南有料自転車駐車場	63	13	36	2	1	0	115
鷹の台駅北第一有料自転車駐車場・鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	58	27	12	2	0	0	99
鷹の台駅西有料自転車駐車場	20	14	4	0	0	0	38
一橋学園駅有料自転車駐車場	42	5	10	0	0	0	57
一橋学園駅北有料自転車駐車場	40	9	9	0	0	0	58
一橋学園駅東有料自転車駐車場	19	4	4	0	0	0	27
	739	177	251	13	4	12	1196
	61.8%	14.8%	21.0%	1.1%	0.3%	1.0%	
総計(回答数)	1,368	366	446	47	13	58	2,298
総計(回答割合)	59.5%	15.9%	19.4%	2.0%	0.6%	2.5%	

施設の開館日・利用時間の設定

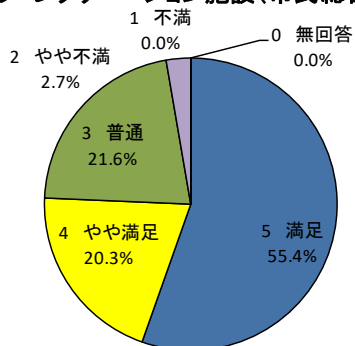
総計(施設の開館日・利用時間の設定)



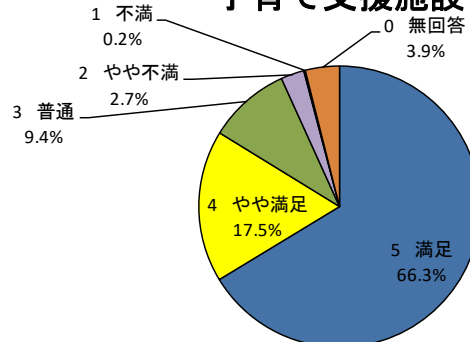
市民文化・社会教育系施設



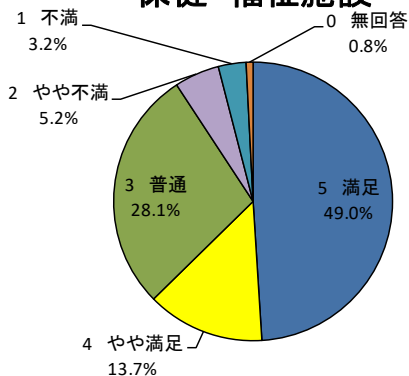
スポーツ・レクリエーション施設(市民総合体育館)



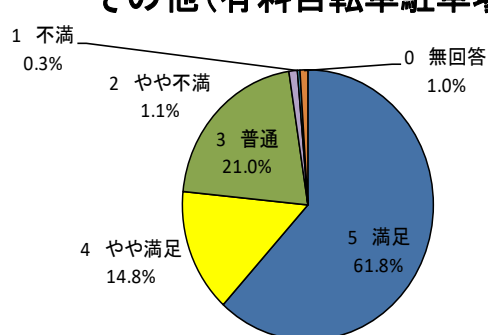
子育て支援施設



保健・福祉施設



その他(有料自転車駐車場)



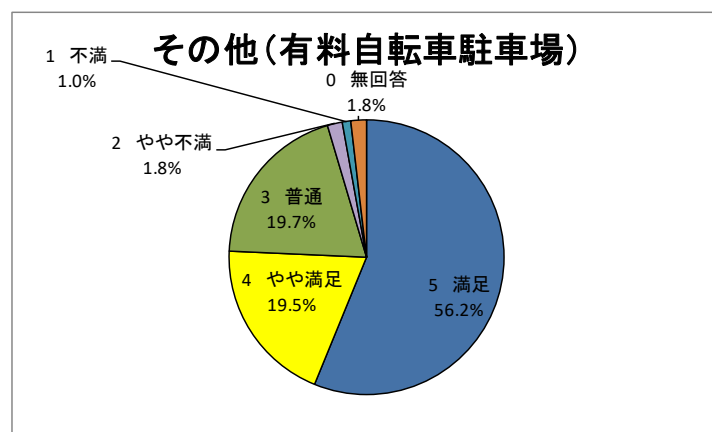
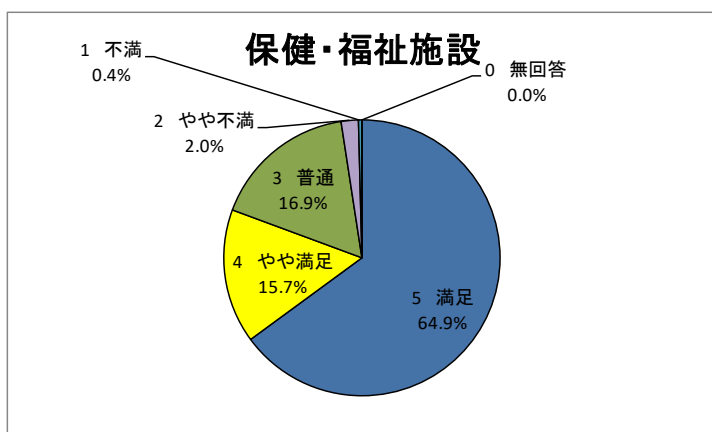
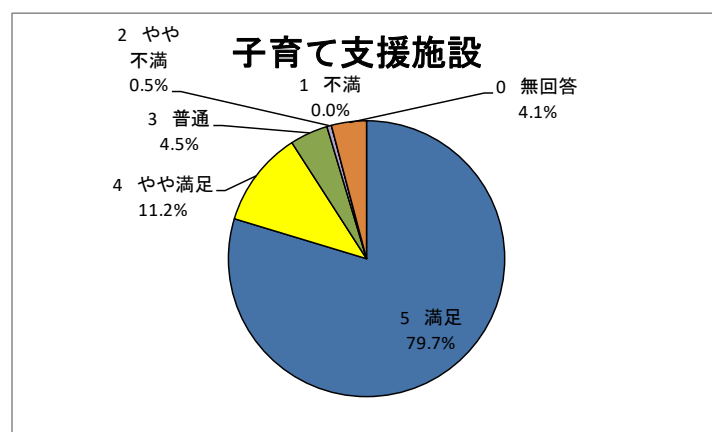
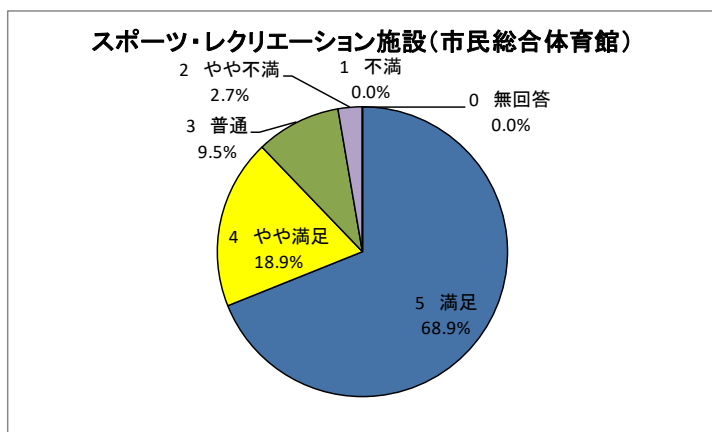
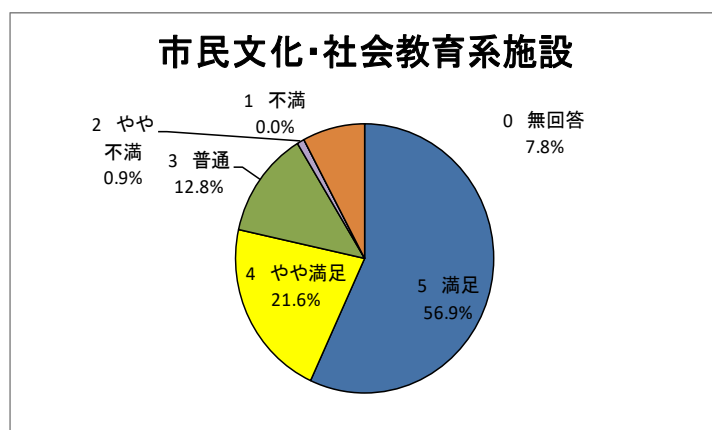
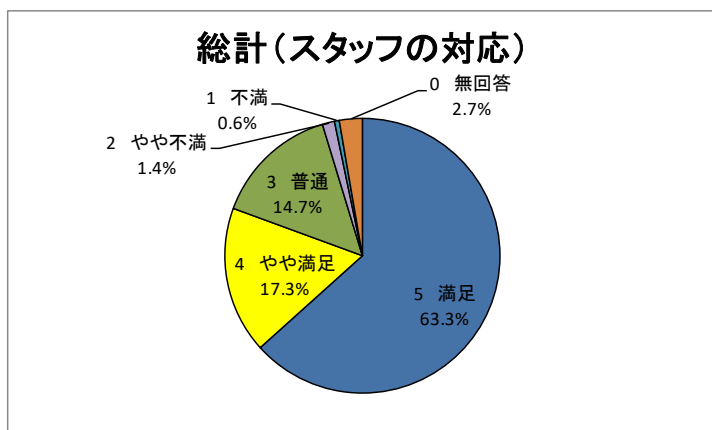
【結果の傾向等】

- ・総計として、「満足」が59.5%、「やや満足」が15.9%となり、概ね満足度の高い結果が得られた。
- ・「満足」「やや満足」の合計割合では子育て支援施設で最も高く、「不満」「やや不満」の合計割合では保健・福祉施設が高い結果となった。
- ・モニタリングを通じて、開館日・利用時間の設定に求められていることの詳細を分析し、必要に応じて施設に適した取組みの検討を行う。

スタッフの対応 (接遇や問合せに対するわかりやすい説明等、スタッフの対応に関する満足度を問う)

区分・施設名称	5 満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 不満	0 無回答	集計
市民文化・社会教育系施設	124	47	28	2	0	17	218
	56.9%	21.6%	12.8%	0.9%	0.0%	7.8%	
市民文化会館 (ルネこだいら)	45	13	11	0	0	2	71
	63.4%	18.3%	15.5%	0.0%	0.0%	2.8%	
小平ふるさと村	20	6	3	0	0	0	29
	69.0%	20.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
市民活動支援センター	59	28	14	2	0	15	118
	50.0%	23.7%	11.9%	1.7%	0.0%	12.7%	
スポーツ・レクリエーション施設	51	14	7	2	0	0	74
	68.9%	18.9%	9.5%	2.7%	0.0%	0.0%	
市民総合体育館	51	14	7	2	0	0	74
	68.9%	18.9%	9.5%	2.7%	0.0%	0.0%	
子育て支援施設	447	63	25	3	0	23	561
	79.7%	11.2%	4.5%	0.5%	0.0%	4.1%	
子ども家庭支援センター	95	5	0	0	0	0	100
	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
花小金井南児童館	41	1	1	0	0	0	43
小川町二丁目児童館	40	5	1	1	0	0	47
小川町一丁目児童館	62	5	4	0	0	0	71
	143	11	6	1	0	0	161
	88.8%	6.8%	3.7%	0.6%	0.0%	0.0%	
六小学童クラブ第二	19	9	0	0	0	3	31
学園東小学童クラブ第二	18	7	2	0	0	1	28
十小学童クラブ第二	34	2	1	0	0	1	38
十小学童クラブ第三	30	3	1	0	0	2	36
十一小学童クラブ第一	50	9	3	0	0	9	71
十五小学童クラブ第一	25	7	3	2	0	3	40
四小学童クラブ第一	17	9	6	0	0	3	35
上宿小学童クラブ第二	16	1	3	0	0	1	21
	209	47	19	2	0	23	300
	69.7%	15.7%	6.3%	0.7%	0.0%	7.7%	
保健・福祉施設	161	39	42	5	1	0	248
	64.9%	15.7%	16.9%	2.0%	0.4%	0.0%	
ほのほの館	57	15	28	4	1	0	105
さわやか館	48	19	5	1	0	0	73
	105	34	33	5	1	0	178
	59.0%	19.1%	18.5%	2.8%	0.6%	0.0%	
高齢者デイサービスセンター	28	4	7	0	0	0	39
	71.8%	10.3%	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
高齢者交流室	16	1	1	0	0	0	18
	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
たいよう福祉センター	6	0	1	0	0	0	7
あおぞら福祉センター	6						6
	12	0	1	0	0	0	13
	92.3%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
その他	673	234	236	21	12	22	1,198
	56.2%	19.5%	19.7%	1.8%	1.0%	1.8%	
小平駅東有料自転車駐車場	20	14	11	4	0	1	50
小平駅北第一有料自転車駐車場	17	5	20	4	4	0	50
小平駅北第二有料自転車駐車場	11	3	17	0	0	11	42
小平駅南口有料自転車駐車場	26	3	4	0	0	2	35
小平駅西有料自転車駐車場	44	5	3	1	0	2	55
小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	16	9	6	0	0	1	32
花小金井駅北有料自転車駐車場	41	16	18	2	3	1	81
花小金井駅南有料自転車駐車場	25	4	12	3	0	4	48
花小金井駅東有料自転車駐車場	8	6	6	1	0	0	21
新小平駅西有料自転車駐車場	9	2	6	0	0	0	17
新小平駅南有料自転車駐車場	58	16	16	1	1	0	92
新小平駅北有料自転車駐車場	52	22	30	2	0	0	106
小川駅西口有料自転車駐車場	43	20	2	0	0	0	65
東大和市駅有料自転車駐車場	78	12	18	0	1	0	109
鷹の台駅南有料自転車駐車場	61	26	26	1	1	0	115
鷹の台駅北第一有料自転車駐車場・鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	58	25	14	1	1	0	99
鷹の台駅西有料自転車駐車場	16	12	9	0	1	0	38
一橋学園駅有料自転車駐車場	39	11	8	0	0	0	58
一橋学園駅北有料自転車駐車場	35	15	6	1	0	0	57
一橋学園駅東有料自転車駐車場	16	8	4	0	0	0	28
	673	234	236	21	12	22	1198
	56.2%	19.5%	19.7%	1.8%	1.0%	1.8%	
総計(回答数)	1,456	397	338	33	13	62	2,299
総計(回答割合)	63.3%	17.3%	14.7%	1.4%	0.6%	2.7%	

スタッフの対応



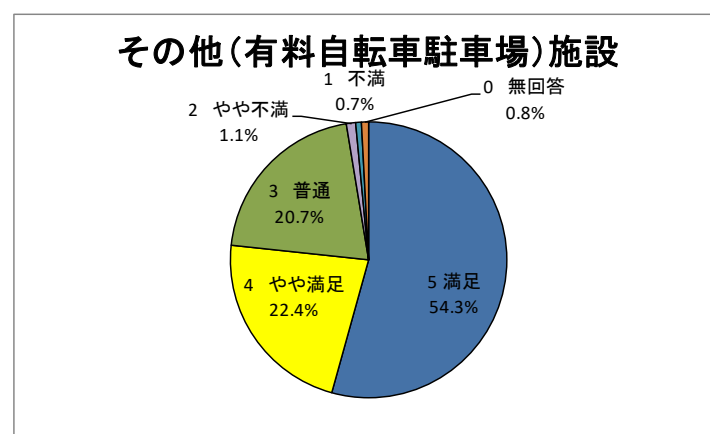
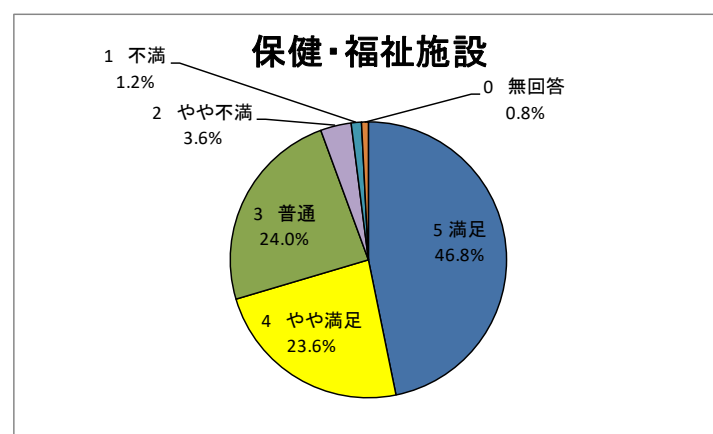
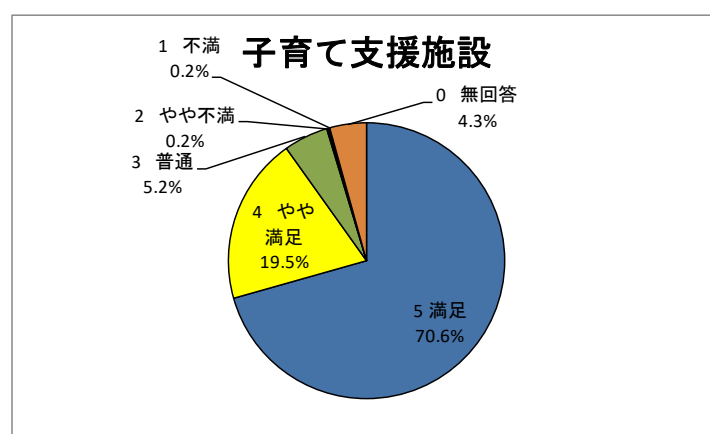
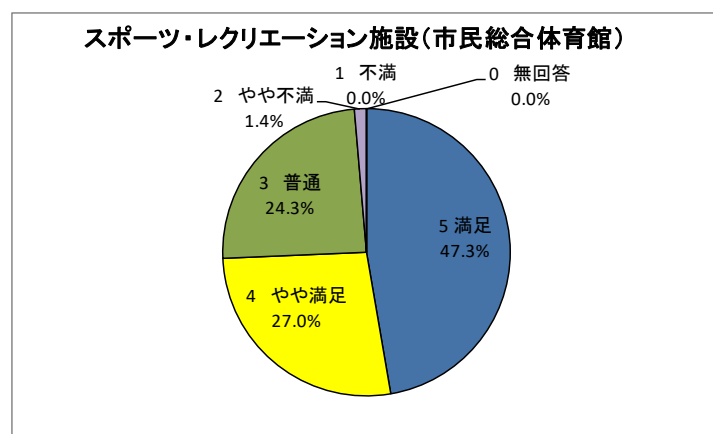
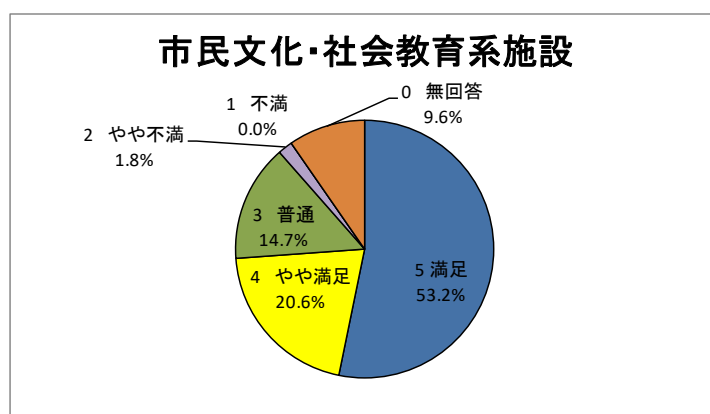
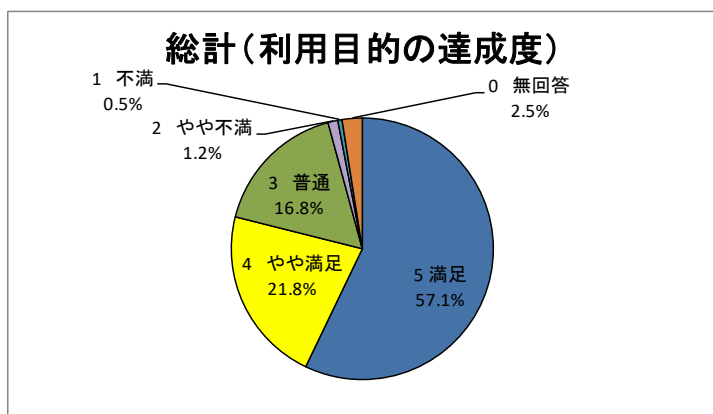
【結果の傾向等】

- ・ 総計として、「満足」が63.3%、「やや満足」が17.3%となり、満足度の高い傾向が得られた。
- ・ 「満足」「やや満足」の合計割合では施設は子育て支援施設で最も高く、「不満」「やや不満」の合計割合ではその他(有料自転車駐車場)が最も高い結果となった。
- ・ モニタリングを通じて、スタッフの対応に求められていることを把握し、必要に応じて施設に適した取組みの検討を行う。

利用目的の達成度 (当該施設を利用するに当たり、目的の達成に関する満足度を問う)

区分・施設名称	5 満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 不満	0 無回答	集計
市民文化・社会教育系施設	116	45	32	4	0	21	218
	53.2%	20.6%	14.7%	1.8%	0.0%	9.6%	
市民文化会館 (ルネこだいら)	46	14	9	0	0	2	71
	64.8%	19.7%	12.7%	0.0%	0.0%	2.8%	
小平ふるさと村	17	7	4	0	0	1	29
	58.6%	24.1%	13.8%	0.0%	0.0%	3.4%	
市民活動支援センター	53	24	19	4	0	18	118
	44.9%	20.3%	16.1%	3.4%	0.0%	15.3%	
スポーツ・レクリエーション施設	35	20	18	1	0	0	74
	47.3%	27.0%	24.3%	1.4%	0.0%	0.0%	
市民総合体育館	35	20	18	1	0	0	74
	47.3%	27.0%	24.3%	1.4%	0.0%	0.0%	
子育て支援施設	394	109	29	1	1	24	558
	70.6%	19.5%	5.2%	0.2%	0.2%	4.3%	
子ども家庭支援センター	85	13	0	0	0	0	98
	86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
花小金井南児童館	36	5	1	0	0	0	42
小川町二丁目児童館	37	8	2	0	0	0	47
小川町一丁目児童館	54	12	5	0	0	0	71
	127	25	8	0	0	0	160
	79.4%	15.6%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
六小学童クラブ第二	17	8	2	0	0	4	31
学園東小学童クラブ第二	17	7	3	0	0	1	28
十小学童クラブ第二	31	2	4	0	0	1	38
十小学童クラブ第三	27	4	3	0	0	2	36
十一小学童クラブ第一	35	23	3	1	0	9	71
十五小学童クラブ第一	22	13	2	0	1	2	40
四小学童クラブ第一	18	10	3	0	0	4	35
上宿小学童クラブ第二	15	4	1	0	0	1	21
	182	71	21	1	1	24	300
	60.7%	23.7%	7.0%	0.3%	0.3%	8.0%	
保健・福祉施設	117	59	60	9	3	2	250
	46.8%	23.6%	24.0%	3.6%	1.2%	0.8%	
ほのぼの館	52	19	28	5	1	0	105
さわやか館	26	25	19	4	0	1	75
	78	44	47	9	1	1	180
	43.3%	24.4%	26.1%	5.0%	0.6%	0.6%	
高齢者デイサービスセンター	17	12	10	0	0	0	39
	43.6%	30.8%	25.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
高齢者交流室	13	3	2	0	0	0	18
	72.2%	16.7%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
たいよう福祉センター	4	0	1	0	2	0	7
あおぞら福祉センター	5	0	0	0	0	1	6
	9	0	1	0	2	1	13
	69.2%	0.0%	7.7%	0.0%	15.4%	7.7%	
その他	650	268	248	13	8	10	1,197
	54.3%	22.4%	20.7%	1.1%	0.7%	0.8%	
小平駅東有料自転車駐車場	21	15	12	1	1	0	50
小平駅北第一有料自転車駐車場	19	9	16	2	4	0	50
小平駅北第二有料自転車駐車場	15	7	18	1	0	1	42
小平駅南口有料自転車駐車場	20	6	7	1	0	1	35
小平駅西有料自転車駐車場	43	8	2	0	0	2	55
小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	13	9	8	0	0	2	32
花小金井駅北有料自転車駐車場	41	18	20	0	1	1	81
花小金井駅南有料自転車駐車場	23	9	12	1	0	3	48
花小金井駅東有料自転車駐車場	10	3	8	0	0	0	21
新小平駅西有料自転車駐車場	10	3	4	0	0	0	17
新小平駅南有料自転車駐車場	57	20	14	2	0	0	93
新小平駅北有料自転車駐車場	55	24	26	1	0	0	106
小川駅西口有料自転車駐車場	44	16	4	0	1	0	65
東大和市駅有料自転車駐車場	72	23	14	0	0	0	109
鷹の台駅南有料自転車駐車場	55	23	33	3	1	0	115
鷹の台駅北第一有料自転車駐車場・鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	49	31	18	0	0	0	98
鷹の台駅西有料自転車駐車場	15	16	6	0	0	0	37
一橋学園駅有料自転車駐車場	35	11	10	1	0	0	57
一橋学園駅北有料自転車駐車場	35	13	10	0	0	0	58
一橋学園駅東有料自転車駐車場	18	4	6	0	0	0	28
	650	268	248	13	8	10	1197
	54.3%	22.4%	20.7%	1.1%	0.7%	0.8%	
総計(回答数)	1,312	501	387	28	12	57	2,297
総計(回答割合)	57.1%	21.8%	16.8%	1.2%	0.5%	2.5%	

利用目的の達成度



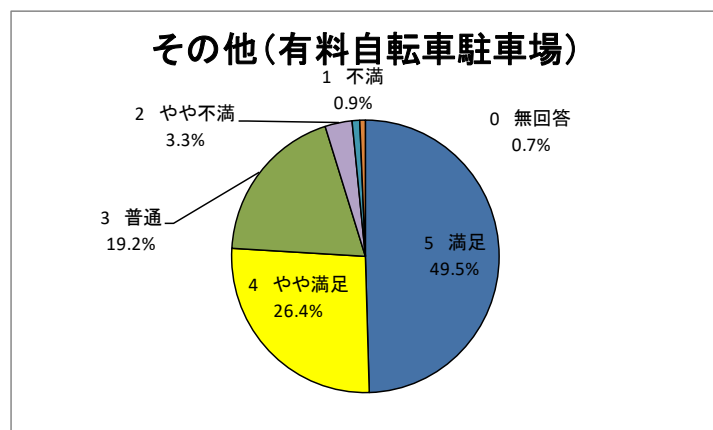
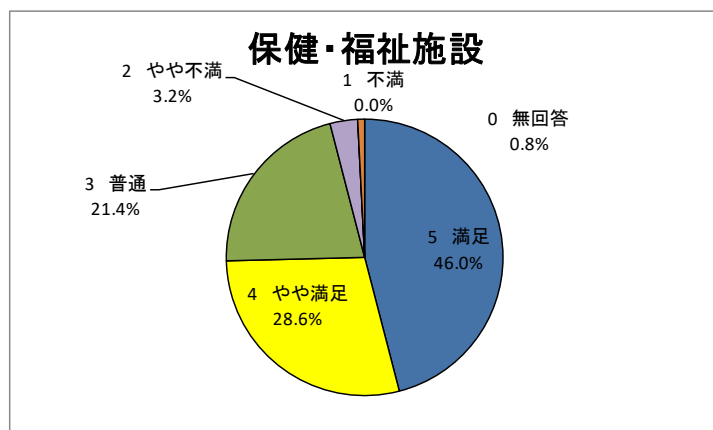
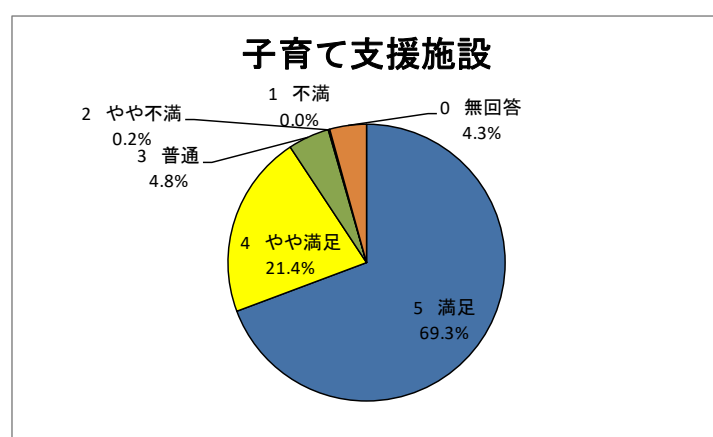
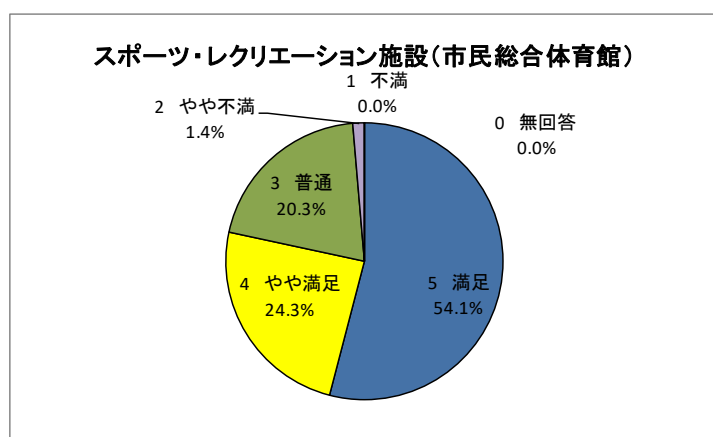
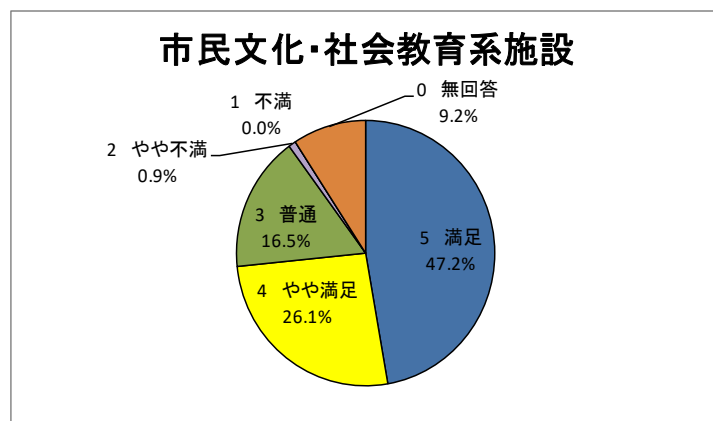
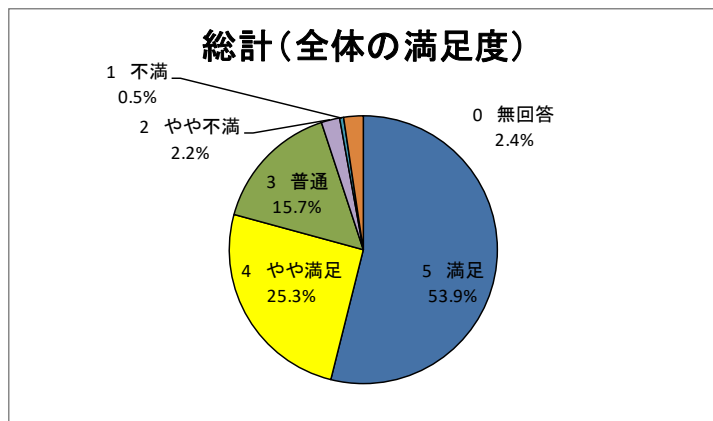
【結果の傾向等】

- ・ 総計として、「満足」が57.1%、「やや満足」が21.8%となり、概ね満足度の高い傾向が得られた。
- ・ 「満足」「やや満足」の合計割合では子育て支援施設で最も高く、「不満」「やや不満」の合計割合では保健・福祉施設が最も高い結果となった。
- ・ モニタリングを通じて、「不満」と感じていることの詳細を分析し、必要に応じて施設に適した取組みの検討を行う。

全体の満足度 (当該施設の利用に当たり、スタッフの対応や利用目的の達成度など総合的な満足度を問う)

区分・施設名称	5 満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 不満	0 無回答	集計
市民文化・社会教育系施設	103	57	36	2	0	20	218
	47.2%	26.1%	16.5%	0.9%	0.0%	9.2%	
市民文化会館 (ルネこだいら)	43	15	13	0	0	0	71
	60.6%	21.1%	18.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
小平ふるさと村	16	8	4	0	0	1	29
	55.2%	27.6%	13.8%	0.0%	0.0%	3.4%	
市民活動支援センター	44	34	19	2	0	19	118
	37.3%	28.8%	16.1%	1.7%	0.0%	16.1%	
スポーツ・レクリエーション施設	40	18	15	1	0	0	74
	54.1%	24.3%	20.3%	1.4%	0.0%	0.0%	
市民総合体育館	40	18	15	1	0	0	74
	54.1%	24.3%	20.3%	1.4%	0.0%	0.0%	
子育て支援施設	388	120	27	1	0	24	560
	69.3%	21.4%	4.8%	0.2%	0.0%	4.3%	
子ども家庭支援センター	86	13				1	100
	86.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	
花小金井南児童館	36	6	0	0	0	0	42
小川町二丁目児童館	33	11	2	0	0	1	47
小川町一丁目児童館	60	6	5	0	0	0	71
	129	23	7	0	0	1	160
	80.6%	14.4%	4.4%	0.0%	0.0%	0.6%	
六小学童クラブ第二	14	13	1	0	0	3	31
学園東小学童クラブ第二	16	9	2	0	0	1	28
十小学童クラブ第二	29	7	1	0	0	1	38
十小学童クラブ第三	27	5	2	0	0	2	36
十一小学童クラブ第一	34	22	6	0	0	9	71
十五小学童クラブ第一	20	12	5	1	0	2	40
四小学童クラブ第一	17	13	2	0	0	3	35
上宿小学童クラブ第二	16	3	1	0	0	1	21
	173	84	20	1	0	22	300
	57.7%	28.0%	6.7%	0.3%	0.0%	7.3%	
保健・福祉施設	114	71	53	8	0	2	248
	46.0%	28.6%	21.4%	3.2%	0.0%	0.8%	
ほのぼの館	48	20	35	2	0	0	105
さわやか館	28	28	9	6	0	2	73
	76	48	44	8	0	2	178
	42.7%	27.0%	24.7%	4.5%	0.0%	1.1%	
高齢者デイサービスセンター	21	12	6	0	0	0	39
	53.8%	30.8%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	
高齢者交流室	14	3	1	0	0	0	18
	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
たいよう福祉センター	1	5	1	0	0	0	7
あおぞら福祉センター	2	3	1	0	0	0	6
	3	8	2	0	0	0	13
	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	
その他	591	315	229	39	11	8	1,193
	49.5%	26.4%	19.2%	3.3%	0.9%	0.7%	
小平駅東有料自転車駐車場	19	16	10	3	0	2	50
小平駅北第一有料自転車駐車場	15	9	20	4	2	0	50
小平駅北第二有料自転車駐車場	12	8	20	2	0	0	42
小平駅南口有料自転車駐車場	20	8	4	2	0	1	35
小平駅西有料自転車駐車場	39	10	3	1	0	2	55
小平駅ルネこだいら東有料自転車駐車場	14	12	6	0	0	0	32
花小金井駅北有料自転車駐車場	39	21	17	1	2	1	81
花小金井駅南有料自転車駐車場	19	10	9	5	3	2	48
花小金井駅東有料自転車駐車場	9	5	7	0	0	0	21
新小平駅西有料自転車駐車場	9	3	5	0	0	0	17
新小平駅南有料自転車駐車場	52	24	14	2	1	0	93
新小平駅北有料自転車駐車場	52	29	21	4	0	0	106
小川駅西口有料自転車駐車場	42	17	3	2	0	0	64
東大和市駅有料自転車駐車場	61	28	17	1	0	0	107
鷹の台駅南有料自転車駐車場	51	27	29	6	2	0	115
鷹の台駅北第一有料自転車駐車場・鷹の台駅北第二有料自転車駐車場	46	32	17	2	0	0	97
鷹の台駅西有料自転車駐車場	14	17	6	1	0	0	38
一橋学園駅有料自転車駐車場	32	13	8	3	1	0	57
一橋学園駅北有料自転車駐車場	31	17	9	0	0	0	57
一橋学園駅東有料自転車駐車場	15	9	4	0	0	0	28
	591	315	229	39	11	8	1,193
	49.5%	26.4%	19.2%	3.3%	0.9%	0.7%	
総計(回答数)	1,236	581	360	51	11	54	2,293
総計(回答割合)	53.9%	25.3%	15.7%	2.2%	0.5%	2.4%	

全体の満足度



【結果の傾向等】

- ・総計として、「満足」が53.9%、「やや満足」が25.3%となり、概ね満足度の高い傾向が得られた。
- ・「満足」「やや満足」の合計割合では子育て支援施設が最も高く、「不満」「やや不満」の合計割合ではその他(有料自転車駐車場)が高い結果となった。
- ・モニタリングを通じて、「不満」と感じていることの詳細を分析し、必要に応じて対応することが求められる。

指定管理者アンケート 集計結果

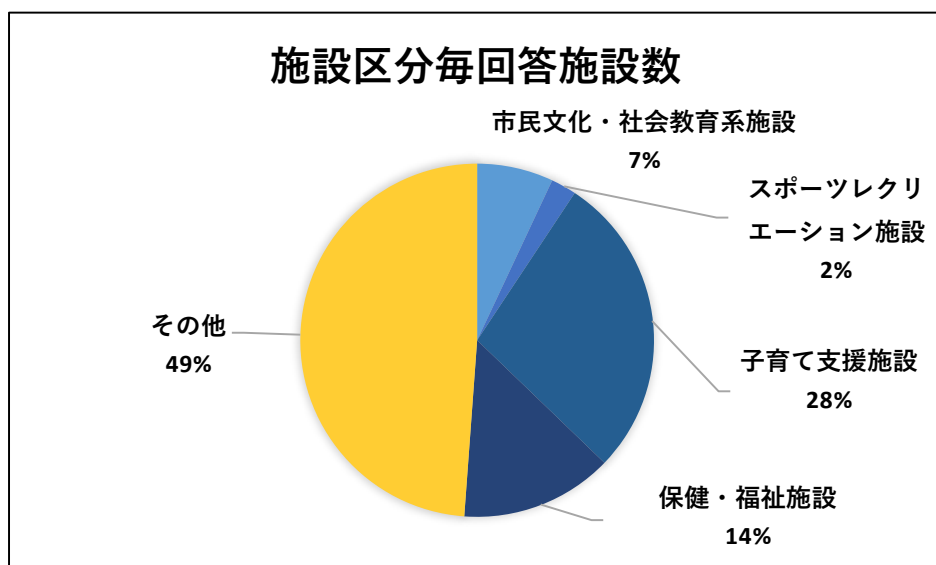
アンケート実施時期
平成30年度

アンケート対象施設数
43

※平成30年4月1日時点での指定管理者制度導入施設

アンケート回答施設数
43

施設区分	施設数	構成比率
市民文化・社会教育系施設	3	7%
市民文化会館（ルネこだいら）		
ふるさと村		
市民活動支援センター		
スポーツレクリエーション施設	1	2%
市民総合体育館		
子育て支援施設	12	28%
子ども家庭支援センター		
児童館(3)		
学童クラブ(8)		
保健・福祉施設	6	14%
高齢者館(2)		
高齢者交流室		
高齢者デイサービスセンター		
障害者福祉施設(2)		
その他	21	49%
有料自転車駐車場(21)		
総計	43	100%



設問 1 関係

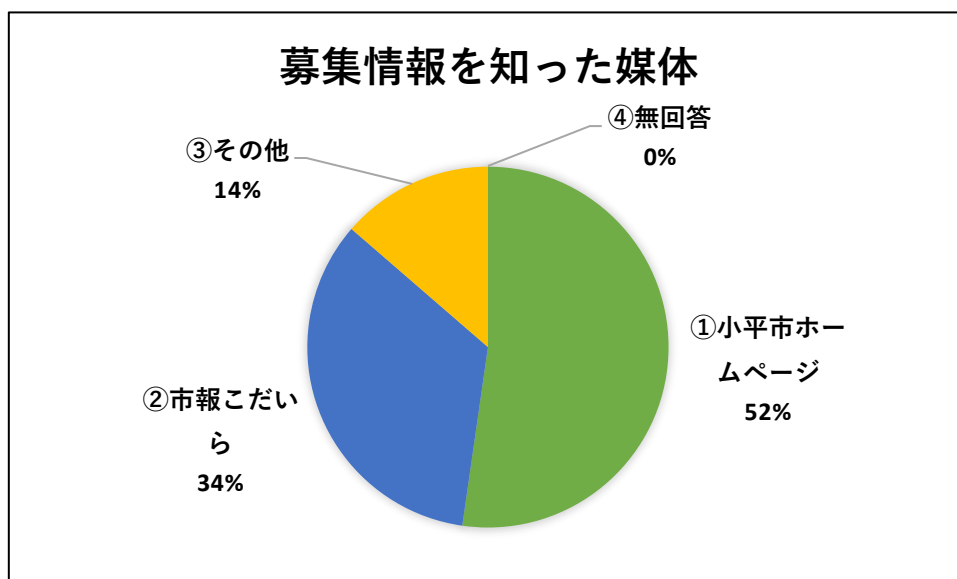
1 指定管理者の募集・選定についてお伺いします。

(1) 指定管理者選定に係る募集の情報を知った媒体を教えてください。

①小平市ホームページ ②市報こだいら ③その他 ()

回答	施設数	割合
①小平市ホームページ	23	52%
②市報こだいら	15	34%
③その他	6	14%
④無回答	0	0%
総計	44	100%

※複数回答あり



【結果の傾向等】

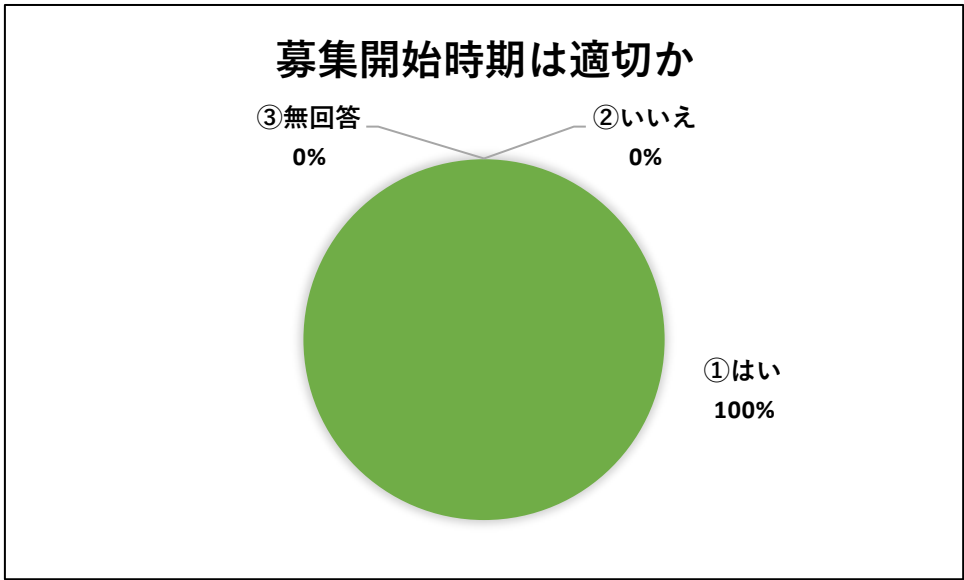
- ・約半数の施設において、小平市ホームページにより事業者が募集情報を知ったことから、事業者にとってはインターネット環境からの情報収集が一般的であることがわかる。市報こだいらを通じた情報収集も34%の施設であることから、引き続きホームページと市報こだいらを組み合わせた広報を行うことが効果的であるといえる。また、その他の回答としては、特例選定における「市からの連絡等」という回答があった。

(2) 指定管理者の募集開始時期は適切ですか。

①はい ②いいえ ③その他 ()

②を選ばれた方にお伺いします。いつ頃の募集開始が適切であるとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	43	100%
②いいえ	0	0%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

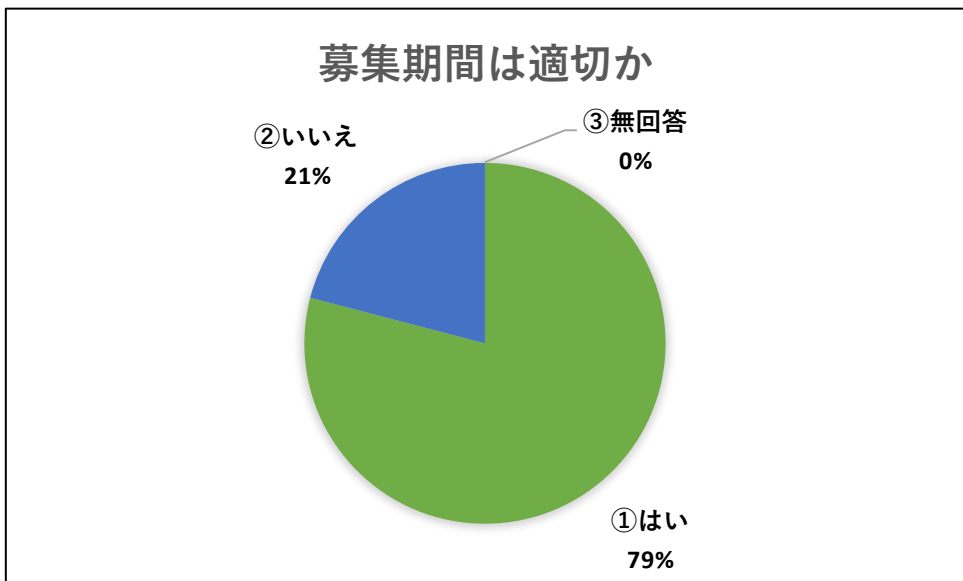
- 指定手続きのスケジュール等から7月中旬頃を目途に募集開始時期を設定しているが、100%の施設において、募集開始時期は適切であるという結果となった。特例選定においても、同時期を目途に、事業者への説明等を開始している。

(3) 指定管理者の募集期間（募集開始～申込締切りまでの期間設定）は適切ですか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。本市では標準的に1か月程度を確保するとしていますが、提案内容などの作成のため、どのくらいの期間が適切であるとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	34	79%
②いいえ	9	21%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

- ・申請団体の事業計画書の作成等の十分な期間の確保の観点から、募集期間を概ね1か月程度設けることを標準としている。この原則的な募集期間について、約79%の施設が適切である（「①はい」と回答している）。
- ・「②いいえ」の理由として、複数の施設が対象となり2か月程度の期間が必要との回答が見受けられた。

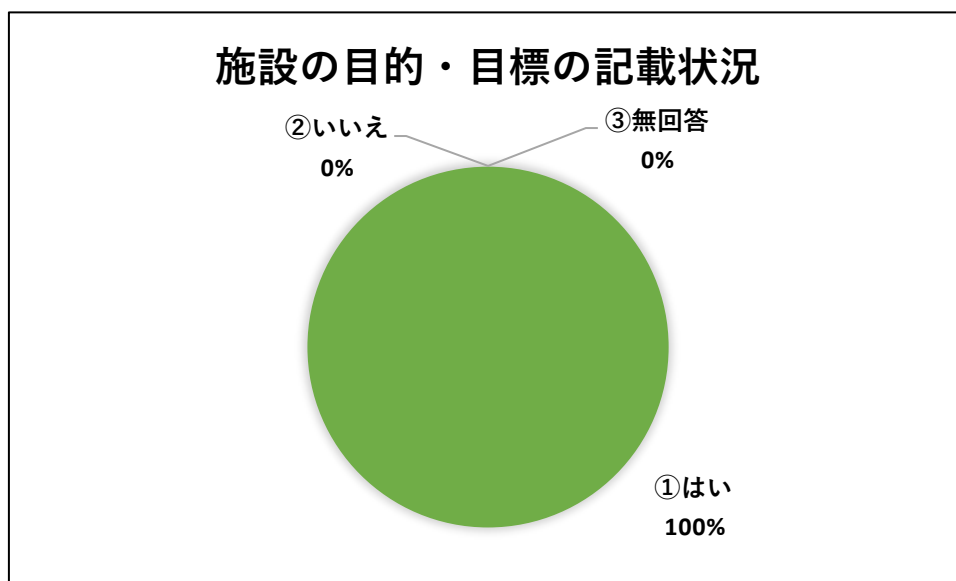
(4) 募集要項等についてお伺いします。

ア 施設において果たすべき設置の目的、指定期間中に達成すべき目標、施設の将来的なビジョンが明確に記載されていましたか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。解消のためにはどのようなポイントを改善すればよいとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	43	100%
②いいえ	0	0%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

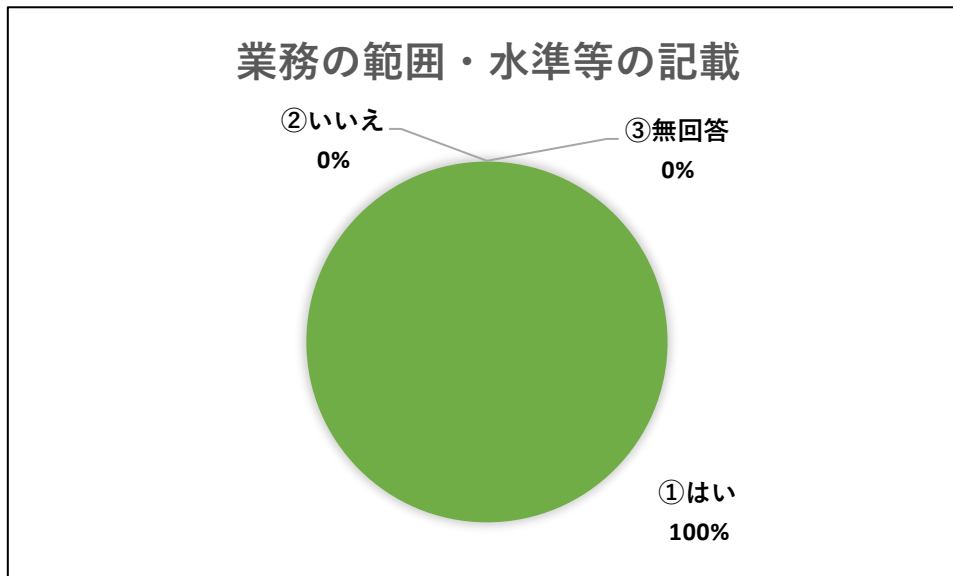
- ・施設の設置目的の効果的・効率的な達成を図るため、施設の目的や目標を明記する必要がある。結果として、全ての施設において、施設の目的や目標が明記されていることがうかがえる。

イ 指定管理者の実施する業務の具体的な範囲、本市の要求する業務の実施水準についてわかりやすく記載されていましたか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。解消のためにはどのようなポイントを改善すればよいとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	43	100%
②いいえ	0	0%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

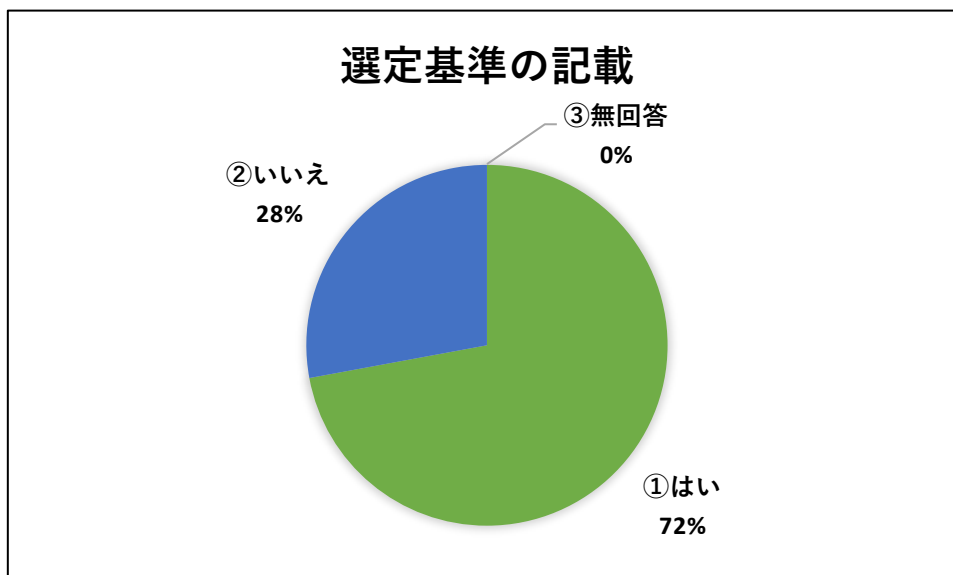
- ・100%の施設において、指定管理者が実施すべき業務の範囲や、本市の求める業務の水準が明記されているとの結果となった。

ウ 選定基準は明確に記載されていましたか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。基準を明確にするためにどのようなポイントを改善すればよいとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	31	72%
②いいえ	12	28%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

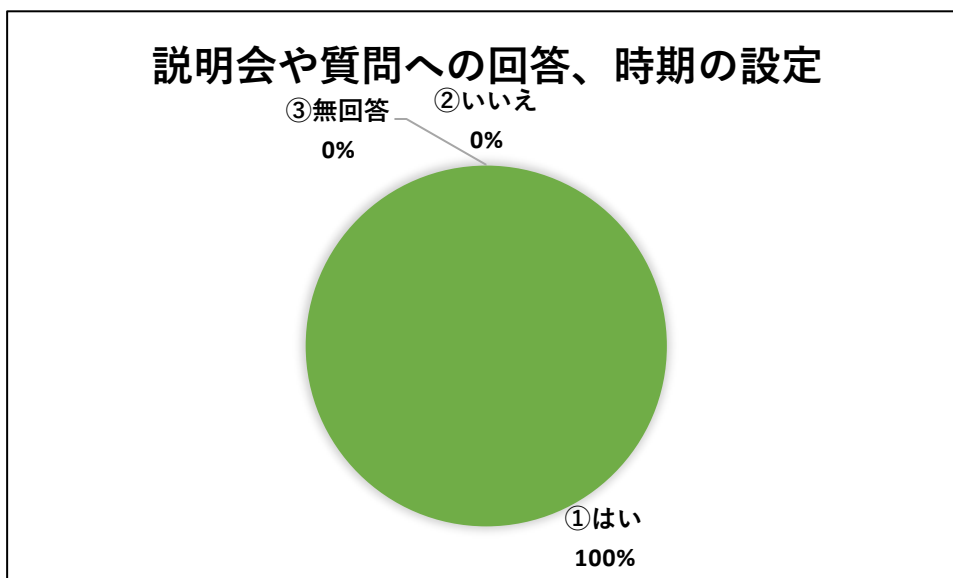
- ・72%の施設において選定基準が明確に記載されている（「①はい」）との結果となった。
- ・「②いいえ」の回答として、一律の基準ではなく業務の内容に応じた基準の設定を望む声が見受けられた。

(5) 募集時の施設の説明会の内容や質問への回答内容、質問・回答時期の設定は適切ですか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。適切な対応のためにはどのようなポイントを改善すればよいとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	43	100%
②いいえ	0	0%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

- ・説明会や質問に対する回答等については、100%の施設で適切であるとの結果となった。

設問 2 関係

2 施設の管理についてお伺いします。

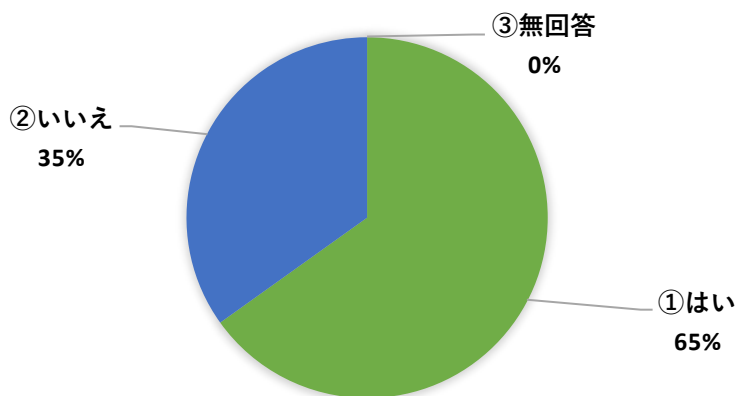
(1) 業務の引き継ぎは十分に行われましたか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。十分でない点と考える点はどのような原因で発生しているのでしょうか。また、どういった点を改善すれば良いとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	28	65%
②いいえ	15	35%
③無回答	0	0%
総計	43	100%

業務の引き継ぎについて



【結果の傾向等】

- ・65%の施設において、業務の引き継ぎが十分に行われた（「①はい」）との回答を得た。
- ・引き継ぎが十分でない（「②いいえ」）との回答のうち、余裕を持った準備期間の設定を望む声や、引き継ぎへの本市の関わりが不足であるとの意見が見受けられた。

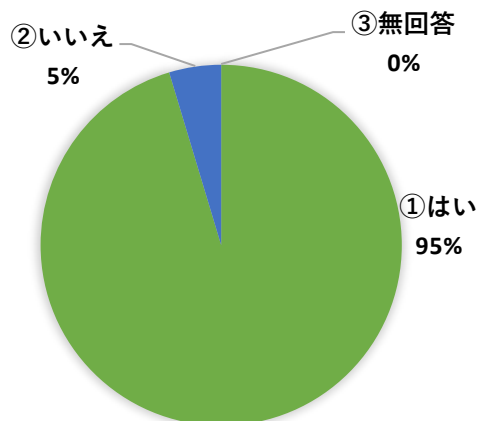
(2) 業務の範囲について、募集時と指定管理実施とでかい離していませんか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。具体的なかい離点についてご記載ください。

回答	施設数	割合
①はい	41	95%
②いいえ	2	5%
③無回答	0	0%
総計	43	100%

業務範囲のかい離について



【結果の傾向等】

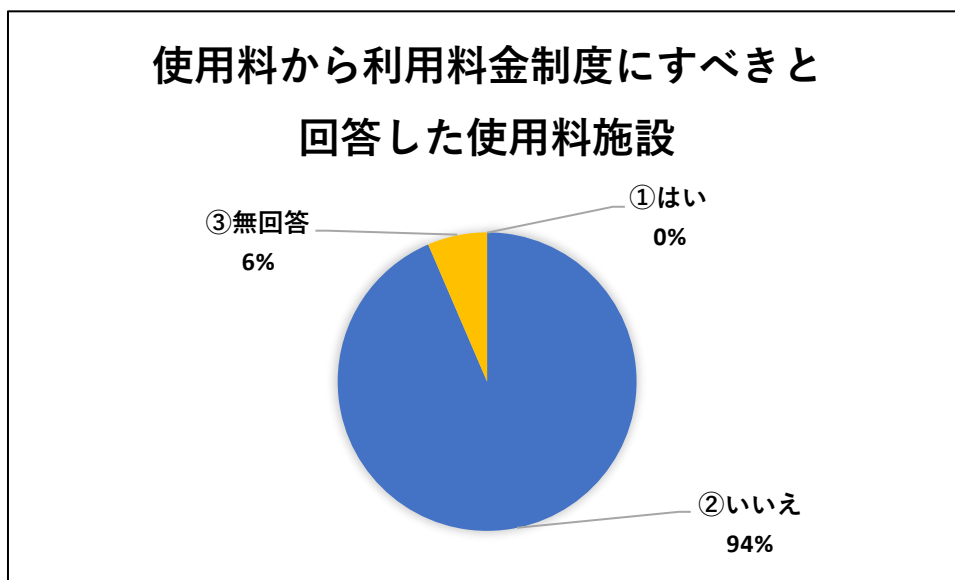
- ・ 募集時と業務実施時期における業務の範囲については、95%の施設において、業務のかい離がない（「①はい」）との結果となり、事業者は概ね、本市が募集時に示した業務内容に基づき施設の管理を実施していることが窺える。
- ・ かい離している（「②いいえ」）の理由として、本市との詳細な業務内容の調整が開始直前まで続き、対応に苦勞したといった意見が見受けられた。

(3) 利用料金制度を導入していない施設の指定管理者にお伺いします。当該施設に利用料金制度を導入すべきですか。

①はい ②いいえ

①②を選ばれた方両方にお伺いします。その理由をご記載ください。

回答	施設数	割合
①はい	0	0%
②いいえ	29	94%
③無回答	2	6%
総計	31	100%



【結果の傾向等】

- ・ 使用料から利用料金制度に移行すべきでない（「②いいえ」94%）との意見が、大きな割合を占める結果となった。
- ・ 「②いいえ」の理由として、「施設の性格から利用料金制度になじまない」「収益性の観点からなじまない」といった意見が見受けられた。

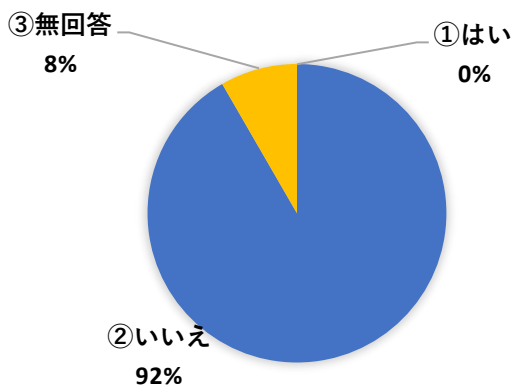
(4) 利用料金制度を導入している施設の指定管理者にお伺いします。当該施設について、利用料金制度はやめるべきですか。

①はい ②いいえ

①②を選ばれた方両方にお伺いします。その理由をご記載ください。

回答	施設数	割合
①はい	0	0%
②いいえ	11	92%
③無回答	1	8%
総計	12	100%

利用料金制度から使用料にすべきと 回答した施設



【結果の傾向等】

- ・利用料金制度から使用料に移行すべきでない（「②いいえ」92%）が大きな割合を占める結果となった。
- ・「②いいえ」の意見としては、利用者からサービスの対価である料金を得ることは理解が得られているとした上で、経営の観点から最低限の利益の確保は望ましいといった意見が見受けられた。

(5) 指定期間についてお伺いします。

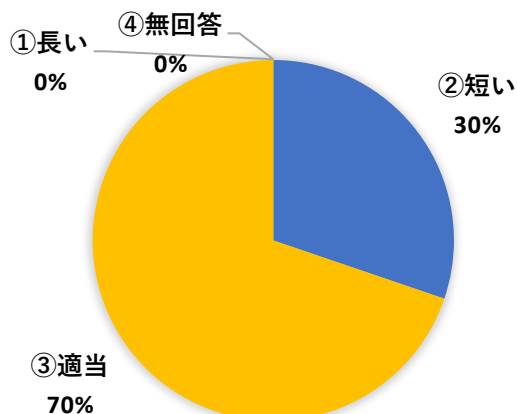
現在の指定期間：平成 年 月 日～平成 年 月 日（ 年間）

①長い ②短い ③適当

①②を選ばれた方にお伺いします。どのくらいの期間が適切だとお考えですか。

回答	施設数	割合
①長い	0	0%
②短い	13	30%
③適当	30	70%
④無回答	0	0%
総計	43	100%

指定期間について



【結果の傾向等】

- ・70%の施設で、現状の指定期間が適当であるとの回答となった。
- ・短いと回答した施設では、経営の安定が期待できることや市との連携強化による事業充実などを理由に、指定期間の長期化（8年間から10年間）を望む意見があった。

設問3関係

3 その他

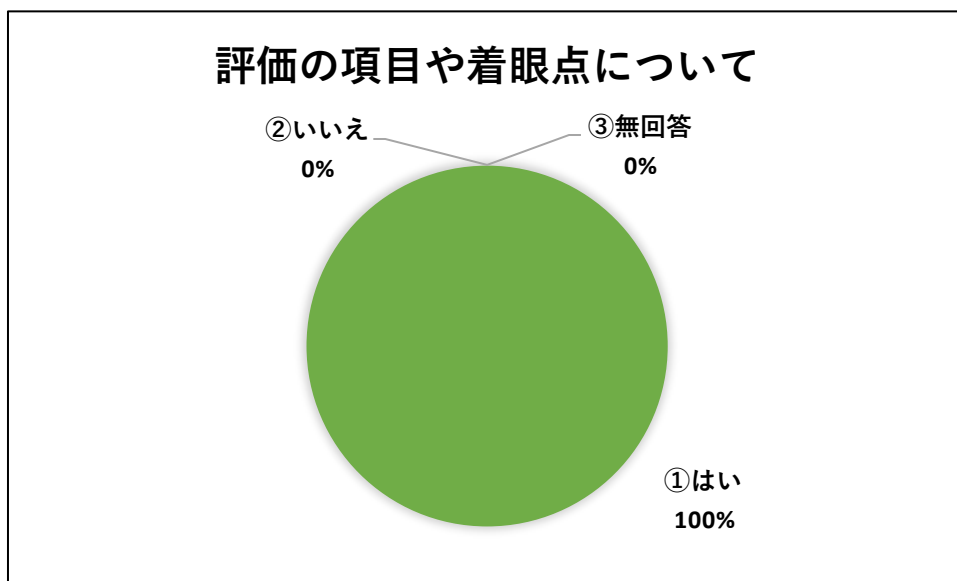
(1) 評価、利用者モニタリングについてお伺いします。

ア 評価の項目や着眼点等は適切に設定されていますか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。どのようなポイントを改善すればよいとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	43	100%
②いいえ	0	0%
③無回答	0	0%
総計	43	100%



【結果の傾向等】

- ・100%の施設で、評価の項目や着眼点について、適切に設定されているとの回答を得られる結果となった。

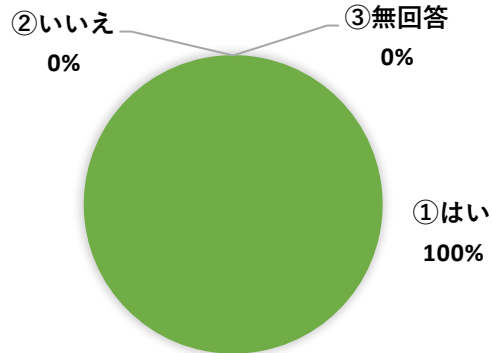
イ 利用者モニタリングの項目や実施手法、頻度等については適切に設定されていますか。

①はい ②いいえ

②を選ばれた方にお伺いします。どのようなポイントを改善すればよいとお考えですか。

回答	施設数	割合
①はい	43	100%
②いいえ	0	0%
③無回答	0	0%
総計	43	100%

利用者モニタリングの項目・ 実施手法・頻度について



【結果の傾向等】

- ・100%の施設で、利用者モニタリングの項目・実施手法などは適切であるとの回答を得られる結果となった。

- (2) 同種の民間施設等の管理と「公の施設」の管理とを比較して、「公の施設」の管理上、特に注意を払われている業務実施手法や運営手法等があれば記載してください。また、指定管理者としての業務上や、「公の施設」の管理上特有の苦勞、制限等により、民間のノウハウが十分に発揮できないと考えている点などがあれば記載ください。

回答	施設数	割合
①回答あり	43	100%
②無回答	0	0%
総計	43	100%

【結果の傾向等】

- ・公の施設の管理上、特に注意を払っている点として、「平等な利用の確保等について注意を払っている」、「安全性の観点から施設の早期点検・早期修繕を心がけている」旨の意見が多く見られた。
- ・指定管理業務上、「公の施設」の管理上特有の苦勞、制限等により、民間のノウハウが十分に発揮できないと考えている点としては、施設・設備等の老朽化への対応に関して、市側の予算措置を望む声や、「指定期間終了後の原状回復等を考えると指定管理者で改修が行い難い」、「直営との足並みを揃えると独自性が発揮し難い」といった意見が見受けられた。

- (3) 指定管理者として施設を管理する上で、よりよい施設となるためのアイデアがあれば記載してください。（インセンティブの設定など、本市の制度上導入する必要があるアイデアや、附属設備等本市が整備する必要があるアイデアでも結構です。）

回答	施設数	割合
①回答あり	37	86%
②無回答	6	14%
総計	43	100%

【結果の傾向等】

- ・施設・設備の老朽化への対策を望む意見が多く見受けられた。
- ・市として、利用率が向上するような働きかけを望む意見などが見受けられた。

(4) その他本市の指定管理者制度についてご意見がございましたらご自由にご記載ください。

回答	施設数	割合
①回答あり	17	40%
②無回答	26	60%
総計	43	100%

【結果の傾向等】

- ・市と指定管理者の相互理解を深める必要があるとの意見や、市・指定管理者・市内事業所等の連携等により活性化の必要性に関する意見等が見受けられた。