

平成 27 年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市青少年会館
指定管理者	株式会社 クリーン開発 代表取締役 加藤 賢二
指定期間	平成24年4月1日から平成29年3月31日まで (5 年)
評価担当	教育委員会教育部文化施設課

1 実施事業及び内容等	<p>(1) 開館(使用)時間 ・貸館利用 火曜日から土曜日まで：午前9時から午後9時まで 日曜日及び祝日：午前9時から午後6時まで ・学校適応指導教室「おあしす」(教育委員会青少年課所管) 土曜日、日曜日及び祝日を除く午前9時から午後4時まで</p> <p>(2) 年間開館日数 308日(「おあしす」の使用を含む開館日数 351日)</p> <p>(3) 休館日 毎週月曜日(祝日に当たるときは翌日) 12月29日から1月3日まで 休館日数58日</p> <p>(4) 事業の開催状況 青少年を対象とした環境学習事業 「環境学習 in 青少年会館～発見、そして E C O とやってみよう」 参加者30人(平成26年度参加者55人)</p>																										
2 年間利用者数	<p>(1) 年間利用者数 11,675人(勤労青少年143人 児童・生徒7,870人 一般3,662人) H26：11,486人(勤労青少年295人 児童・生徒7,503人 一般3,688人)</p> <p>(2) 月別利用内訳 貸室別利用状況 別紙1のとおり 利用者別利用状況 別紙1のとおり</p>																										
3 事業収支<決算状況>	<p>(1) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位：円)</p> <table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>3,235,207</td> <td>指定管理料</td> <td>3,235,207</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">支出総額</td> <td rowspan="8">3,009,755</td> <td>人件費</td> <td>2,380,750</td> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td>2,250</td> </tr> <tr> <td>通信運搬費</td> <td>35,019</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>78,812</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>308,619</td> </tr> <tr> <td>燃料費</td> <td>156,628</td> </tr> <tr> <td>修繕費</td> <td>12,215</td> </tr> <tr> <td>自主事業費</td> <td>35,462</td> </tr> <tr> <td>収支差引額</td> <td>225,452</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>(2) 年度別(3年間)収支状況 別紙2のとおり</p>	収入総額	3,235,207	指定管理料	3,235,207	支出総額	3,009,755	人件費	2,380,750	消耗品費	2,250	通信運搬費	35,019	委託料	78,812	光熱水費	308,619	燃料費	156,628	修繕費	12,215	自主事業費	35,462	収支差引額	225,452		
収入総額	3,235,207	指定管理料	3,235,207																								
支出総額	3,009,755	人件費	2,380,750																								
		消耗品費	2,250																								
		通信運搬費	35,019																								
		委託料	78,812																								
		光熱水費	308,619																								
		燃料費	156,628																								
		修繕費	12,215																								
		自主事業費	35,462																								
収支差引額	225,452																										

4 管理運営状況

(1) 利用者からの評価

指定管理者が実施した利用者アンケート

・平成28年1月20日から3月21日までの間実施。

(配布枚数：200枚、回収枚数：200枚、回収率：100%)

市が実施した利用者アンケート(アンケートの詳細は別紙3のとおり)

・平成27年11月6日から12月7日までの間実施。

(配布枚数：370枚、回収枚数：170枚、回収率：45.9%)

アンケート集計結果

	指定管理者	市
<u>ア 利用者属性</u>		
<u>性別</u>		
「男性」	38.0%	41.8%
「女性」	62.0%	58.2%
「未回答」	0.0%	0.0%
<u>年齢</u>		
「小学生」	34.0%	33.5%
「中学生」	26.0%	20.0%
「高校生」	5.5%	9.4%
「大学生」	0.5%	4.1%
「社会人」	1.0%	10.0%
「指導者・保護者」	29.5%	23.0%
「その他」	3.5%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.0%
<u>居住地</u>		
「市内」	96.0%	78.2%
「市外」	4.0%	9.4%
「未回答」	0.0%	12.4%
<u>イ 利用状況</u>		
<u>頻度</u>		
「初めて」	4.0%	6.5%
「週」	74.5%	72.9%
「月」	5.0%	5.9%
「年」	16.5%	12.3%
「数年」	0.0%	0.6%
「未回答」	0.0%	1.8%
<u>ウ 施設</u>		
<u>職員対応</u>		
「とてもよい」	75.5%	78.8%
「よい」	17.5%	16.5%
「ふつう」	4.0%	4.1%
「ややわるい」	2.5%	0.6%
「わるい」	0.5%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.0%

両調査とも「とてもよい」「よい」を合わせると90%以上で満足度は高い結果となっている。

職員対応で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答可）

職員対応で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「あいさつや言葉づかい」	1件
「笑顔」	1件
「身だしなみ」	1件

設備機能

「とてもよい」	30.0%	38.2%
「よい」	33.0%	26.5%
「ふつう」	26.5%	24.7%
「ややわるい」	7.5%	10.0%
「わるい」	3.0%	0.6%
「未回答」	0.0%	0.0%

「よい」「とてもよい」を合わせると指定管理者の調査では63.0%、市の調査では64.7%であり、「ふつう」を含めると両調査とも85%以上となっている。

設備機能で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答可）

設備機能で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「建物や部屋を新しくする」	6件
「部屋を明るくする」	1件
「その他」 1	12件
「未回答」	1件

1 その他（自由記載）の主な内容

・寒いので暖かくしてほしい	12件
---------------	-----

清潔度

「とてもよい」	42.0%	55.9%
「よい」	34.5%	32.9%
「ふつう」	20.5%	10.0%
「ややわるい」	2.5%	0.0%
「わるい」	0.5%	0.6%
「未回答」	0.0%	0.6%

「よい」「とてもよい」を合わせると指定管理者の調査では76.5%、市の調査では88.8%であり、「ふつう」を含めると両調査とも95%以上となっている。

開館時間

「現状のままでよい」	98.5%	91.8%
「開館時間を早く」	1.0%	4.1%
「閉館時間を遅く」	0.0%	2.9%
「その他」	0.5%	0.0%
「未回答」	0.0%	1.2%

「現状のままでよい」が両調査とも90%以上となっている。「開館時間を早く」「閉館時間を遅く」を合わせると指定管理者の調査では1.0%、市の調査では7.0%となっている。

エ 総合的な感想

「とてもよい」	31.5%	44.1%
「よい」	42.0%	40.5%
「ふつう」	23.5%	11.2%
「ややわるい」	1.5%	1.8%
「わるい」	1.5%	0.6%
「未回答」	0.0%	1.8%

「よい」「とてもよい」を合わせると指定管理者の調査では73.5%、市の調査では84.6%であり、「ふつう」を含めると両調査とも95%以上となっている。

総合的な感想で「よい」評価を得るために何が必要か（主な自由記載意見）

総合的な感想で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問	
・冬は寒いので暖かくしてほしい	4件
・施設の改修や修繕	3件

オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望

施設及び設備に関するもの

・冬は寒いので暖かくしてほしい	37件	8件
・もう少し除雪をして欲しい	1件	1件
・トイレを修繕して欲しい	3件	0件

職員対応に関するもの

・感謝の気持ちが記載されたもの	24件	27件
-----------------	-----	-----

(2) 事業報告書及び現地調査に基づく評価

管理運営業務に関する次の事項について、月例報告書及び年次報告書により報告を受けている。

協定書及び仕様書に定める事項

- ・施設の運営に関する事項
- ・施設及び設備の維持管理に関する事項
- ・業務の報告に関する事項
- ・緊急時対策、防犯、防災対策の状況

その他の事項

- ・施設管理に係る必要な知識を有する職員の配置状況
- ・環境問題への取組状況
- ・学校適応指導教室「おあしす」の運営協力に関する事項
- ・施設の不具合の有無

施設の運営及び管理は、協定書・仕様書に基づき適切に行われており、実施状況は良好である。

(3) 職員配置、意見・要望・苦情対応等、個人情報の管理

職員配置

- ・職員2人が配置され、交代勤務している。

意見・要望・苦情等への対応等

- ・利用団体に対してアンケート調査を実施し、施設運営の改善に努めている。

個人情報の管理

- ・協定書第31条に基づき、個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例により適正に取り扱われている。

(4) 施設修繕状況

- ・バスケットゴール網紐補修、オンコ等の剪定、体育室床ひび割れ補修、非常口誘導灯管球取替、屋根の冰雪除去等の実施

5 自主事業の達成状況

(1) 指定管理者から提案のあった事業

「廃食油を使った蠟燭作り」の体験学習を通じて、リサイクルへの関心を深める取組みとして、平成28年1月9日、市内の小学生を対象に「環境学習in青少年会館～発見、そしてE C Oとやってみよう」を体育場で実施。参加者30人。

<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>(1) 休館日を除く平日の開館時間について、市条例の「午後1時から午後9時まで」を、指定管理者制度導入時からは「午前9時から午後9時まで」に変更しており、平成27年度も利用時間の拡大を継続した。</p> <p>(2) 職員に対する接遇研修を実施している。</p> <p>(3) 少年団の保護者に冬期間に敷物を提供するなど、細かな気配りをすることで、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう取り組んでいる。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 指定管理者の提案により開館時間を拡大し、利用者の利便性の向上を図っている。また、施設内外に多数の観葉植物を設置し、視覚的な環境整備に取り組むなど、施設環境の整備は適正に行われている。</p> <p>(2) ホームページで施設利用の周知を図っているほか、各部屋の空き情報を情報発信し、施設の利便性向上に向けた取組を行っている。</p> <p>(3) アンケートで施設職員に感謝の気持ちを伝える内容が多いことから、利用者に対しきめ細かいサービスを提供していることがうかがえるため、利用者への対応を高く評価する。</p>

平成27年度 千歳市青少年会館 月別利用状況

(単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
体育場	708	641	652	809	626	785	837	631	839	743	657	845	8,773
集会室	129	140	166	228	126	179	185	297	421	217	377	370	2,835
研修室 (おあしす)	286	365	477	417	160	442	437	489	621	330	595	540	5,159
和室	23	30	28	20	10	24	26	26	50	9	43	66	355
部室別合計	1,146	1,176	1,323	1,474	922	1,430	1,485	1,443	1,931	1,299	1,672	1,821	17,122
勤労青少年	9	0	1	114	0	0	2	0	0	3	9	5	143
児童・生徒	545	556	597	678	537	720	707	694	727	624	728	757	7,870
一般・指導者	351	294	316	306	211	309	341	270	349	267	277	371	3,662
利用者別合計	905	850	914	1,098	748	1,029	1,050	964	1,076	894	1,014	1,133	11,675

部室別合計は利用者の延べ人数であり、同一利用者が複数の部屋を使用している場合があるため、利用者別合計より数が多い。

千歳市青少年会館（年度別収支状況）

（単位：円）

【収入の部】	25年度	26年度	27年度	前年比増減
指定管理料	3,145,340	3,235,206	3,235,207	1
合計	3,145,340	3,235,206	3,235,207	1

【支出の部】	25年度	26年度	27年度	前年比増減
人件費	2,281,550	2,343,750	2,380,750	37,000
消耗品費	2,250	2,250	2,250	0
通信運搬費	34,652	36,072	35,019	1,053
委託料	126,992	80,490	78,812	1,678
光熱水費	281,895	302,497	308,619	6,122
燃料費	361,194	217,910	156,628	61,282
修繕費	3,100	24,615	12,215	12,400
自主事業費	32,893	37,377	35,462	1,915
合計	3,124,526	3,044,961	3,009,755	35,206
収支差引額	20,814	190,245	225,452	35,207

施設名	青少年会館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計					
	71	99	0	170					
	41.8%	58.2%	0.0%	100.0%					
年齢	小学生	中学生	高校生	大学生	社会人	指導者・保護者	その他	未回答	計
	57	34	16	7	17	39	0	0	170
	33.5%	26.5%	9.4%	4.1%	10.0%	22.9%	0.0%	0.0%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計					
	133	16	21	170					
	80.3%	3.9%	12.4%	100.0%					
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計		
	11	124	10	21	1	3	170		
	3.9%	72.9%	5.9%	12.4%	0.6%	1.8%	100.0%		

施設

職員対応	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	134	28	7	1	0	0	170
	78.8%	16.5%	4.1%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
設備機能	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	65	45	42	17	1	0	170
	38.2%	26.5%	24.7%	10.0%	0.6%	0.0%	100.0%
清潔度	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	95	56	17	0	1	1	170
	55.9%	32.9%	10.0%	0.0%	0.6%	0.6%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	156	7	5	0	2	170	
	91.8%	4.1%	2.9%	0.0%	1.2%	100.0%	
総合	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	75	69	19	3	1	3	170
	44.1%	40.6%	11.2%	5.0%	0.6%	1.8%	100.0%

「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答可)

設問	回答	人数	内訳	割合%
職員対応	ややわるい	1	あいさつや言葉づかい	1 33.4%
			笑顔	1 33.3%
	わるい	0	身だしなみ	1 33.3%
			その他	0 0.0%
			未回答	0 0.0%
計	1	内訳 計	3 100.0%	

設問	回答	人数	内訳	割合%
設備機能	ややわるい	17	建物や部屋を新しくする	6 30.0%
			部屋を明るくする	1 5.0%
			用具などを修理する	0 0.0%
	わるい	1	部屋などをキレイに飾り付ける	0 0.0%
			車いすで部屋やトイレなどを利用できるようにする	0 0.0%
			その他	12 60.0%
			未回答	1 5.0%
計	18	内訳 計	20 100.0%	