

平成 27 年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市立千歳公民館
指定管理者	公益社団法人 千歳市シルバー人材センター 理事長 本宮 輝久
指定期間	平成23年 4 月 1 日から平成28年 3 月31日まで ( 5 か年 )
評価担当	教育委員会教育部文化施設課

<p>1 実施事業及び内容等</p>	<p>( 1 ) 開館日(使用時間) 火曜日から日曜日、祝日及び第 2 ・ 4 ・ 5 月曜日 ( 午前 9 時から午後10時まで )</p> <p>( 2 ) 年間開館日数 335日</p> <p>( 3 ) 休館日 第 1 ・ 3 月曜日 ( 祝日に当たる場合は翌日 ) 年未年始 ( 12月28日から 1 月 4 日まで ) 休館日数 31日</p> <p>( 4 ) 事業等の開催状況 公民館教室 41教室 受講生 917人 1教室30回実施 5 月から 3 月 短期教室 5 教室 受講生 89人 1教室 4回実施 6 月から 2 月 自主事業 公民館まつり( 公民館教室の成果発表会 ) 2 月28日 600人来場 公民館教室学習成果作品展 3 月 3 日 ~ 6 日 市民ギャラリー 407人来場 公民館教室活動写真展 活動状況の P R 3 月 4 日 ~ 11 日 市役所市民ロビー 及び千歳公民館 公民館ロビー展 絵画展や写真展など 6 回開催 延べ1,080人来場</p> <p>( 5 ) 利用料金の徴収状況 別紙 1 のとおり</p>															
<p>2 年間利用者数と 利用件数</p>	<p>( 1 ) 年間利用者数・利用件数 年間利用者数 : 29,661人 ( H26 : 28,973人 ) 利用件数 : 1,850件 ( H26 : 1,893件 )</p> <table border="1" data-bbox="564 1532 1425 1816"> <thead> <tr> <th>文 化</th> <th>ス ポー ツ</th> <th>集 会 ・ 会 議</th> <th>一 般</th> <th>合 計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,139件</td> <td>343件</td> <td>35件</td> <td>333件</td> <td>1,850件</td> </tr> <tr> <td>11,681人</td> <td>10,313人</td> <td>1,410人</td> <td>6,257人</td> <td>29,661人</td> </tr> </tbody> </table> <p>前年度と比較して利用件数はほぼ横ばいで推移したものの、利用者数が688人増加した。主な要因として「スポーツ」「一般」の利用増加があげられる。</p> <p>( 2 ) 月別利用者数 別紙 2 のとおり</p>	文 化	ス ポー ツ	集 会 ・ 会 議	一 般	合 計	1,139件	343件	35件	333件	1,850件	11,681人	10,313人	1,410人	6,257人	29,661人
文 化	ス ポー ツ	集 会 ・ 会 議	一 般	合 計												
1,139件	343件	35件	333件	1,850件												
11,681人	10,313人	1,410人	6,257人	29,661人												



<u>居住地</u>		
「市内」	73.5%	93.1%
「市外」	7.9%	1.3%
「未回答」	18.6%	5.6%

イ 利用状況

<u>頻度</u>		
「初めて」	13.3%	5.9%
「週」	51.5%	52.8%
「月」	25.9%	35.6%
「年」	5.5%	4.0%
「数年」	0.9%	0.7%
「未回答」	2.9%	1.0%

<u>交通手段</u>		
「自動車」	82.8%	76.8%
「徒歩」	7.6%	7.9%
「公共交通機関」	3.7%	3.5%
「自転車」	4.4%	6.7%
「その他」	0.9%	0.6%
「未回答」	0.6%	4.5%

利用目的

「公民館教室」	83.7%	81.1%
「研修会・講習会」	1.4%	4.1%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	0.3%
「作品展・展示会」	0.3%	0.3%
「サークル活動」	12.8%	11.6%
「公民館自主事業」	0.6%	1.0%
「その他」	0.0%	0.3%
「未回答」	1.2%	1.3%

ウ 施設

<u>職員対応</u>		
「とてもよい」	53.5%	52.8%
「よい」	30.5%	36.0%
「ふつう」	10.5%	9.6%
「ややわるい」	0.0%	0.6%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	5.5%	1.0%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では84.0%、市の調査では88.8%であり、「ふつう」を含めると両調査とも90%以上となっている。

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

「笑顔」	0件	1件
「その他」	0件	1件

### 設備機能

「とてもよい」	12.2%	17.8%
「よい」	43.3%	44.6%
「ふつう」	27.6%	25.4%
「ややわるい」	10.2%	9.6%
「わるい」	0.0%	0.3%
「未回答」	6.7%	2.3%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では55.5%、市の調査では62.4%であり、「ふつう」を含めると両調査とも80%以上となっている。

### 設備機能で「よい」評価を得るためには何が必要か（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

「老朽化の対応」	22件	24件
「用具・設備の修繕」	6件	12件
「照明を明るくする」	2件	1件
「案内表示の工夫」	0件	2件
「バリアフリー化」	1件	2件
「その他」	2	7件
「未回答」	0件	1件

2 その他（自由記載）の主な内容

・寒い	2件	2件
・大集会室等の鏡の設置	2件	2件

### 清潔度

「とてもよい」	16.5%	21.5%
「よい」	50.9%	42.9%
「ふつう」	21.5%	27.7%
「ややわるい」	3.2%	3.6%
「わるい」	0.9%	0.7%
「未回答」	7.0%	3.6%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では67.4%、市の調査では64.4%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。

### 清潔度で「よい」評価を得るためには何が必要か（複数回答可）

清潔度で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問

「こまめに清掃を行う」	1件	1件
「清掃内容の質を高める」	0件	1件
「その他」	3	10件
「未回答」	3件	2件

3 その他（自由記載）の主な内容

・トイレを新しく広くしてほしい	4件	6件
・施設が古い	0件	4件

### 利用料金

「安い」	10.8%	9.9%
「やや安い」	4.6%	9.6%
「ふつう」	44.5%	50.2%
「やや高い」	1.7%	2.6%
「高い」	0.0%	0.3%
「未回答」	38.4%	27.4%

「安い」「やや安い」を合わせると指定管理者の調査では15.4%、市の調査では19.5%、両調査とも「ふつう」を合わせると約60%程度となっている

### 開館時間

「現状のままでよい」	82.5%	69.6%
「開館時間を早く」	0.6%	1.0%
「閉館時間を遅く」	0.6%	2.0%
「その他」	0.3%	0.3%
「未回答」	16.0%	27.1%

「現状のままでよい」が両調査とも65%以上となっている。「開館時間を早く」、「閉館時間を遅く」を合わせると両調査とも約2%程度となっている。

### エ 総合的な感想

「とてもよい」	19.5%	17.8%
「よい」	59.0%	51.1%
「ふつう」	13.7%	23.8%
「ややわるい」	0.3%	2.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	7.5%	5.3%

「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の調査では78.5%、市の調査では68.9%であり、「ふつう」を含めると両調査とも90%以上となっている。

### 総合的な感想で「よい」評価を得るためには何が必要か（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

・建物を新しくする	0件	2件
・鏡など備品の整備	0件	2件

### オ 全体を通しての自由記載による主な意見要望

・感謝の気持ちが記載されたもの	33件	24件
・トイレを改修（広く・洋式）してほしい	6件	4件
・建物内が寒い	7件	5件
・インターネットを使用できるようにしてほしい	11件	8件
・駐車場を整備してほしい	9件	10件
・来年も同じ教室を継続してほしい	1件	11件
・鏡などの備品の整備	4件	9件
・場所が不便（交通の便がない）	4件	0件
・教室の定員の見直し	3件	2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・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
- ・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。

	<p>(3) 職員配置、意見・要望・苦情対応等、個人情報の管理</p> <p>職員配置 ・館長1名、副館長1名、受付2名(交代制)、清掃2名(交代制)を配置している。</p> <p>意見・要望・苦情等への対応等 ・「意見箱」の設置のほか、利用者や公民館教室講師から直接意見や要望等を聞き取り、市民ニーズの把握に努めている。</p> <p>個人情報の管理 ・協定書第33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。</p> <p>(4) 施設修繕状況 仕様書に基づき施設改善に努めている。平成27年度は、消火水槽内配管修繕、トイレ改修等13件(1,056,014円)が実施された。</p>
5 自主事業の達成状況	<p>(1) 市の仕様書に基づく事業</p> <p>公民館教室：41教室を各30回実施 917人受講</p> <p>公民館短期教室：5教室を各4回実施 89人受講</p> <p>セミナー：年1回実施 41人受講</p> <p>講演会：年2回実施 30人受講</p> <p>(2) 指定管理者から提案のあった事業</p> <p>公民館まつり：公民館教室の学習成果の発表の場として、三味線や社交ダンス等のステージ発表、絵手紙等の作品展示を2月28日に公民館で実施した。(来場者600人)</p> <p>公民館教室学習成果作品展：公民館教室の理解を深める目的で粘土工芸やフラワーアレンジメント等の作品発表を3月3～6日まで市民ギャラリーで実施した。(来場者407人)</p> <p>公民館教室活動写真展：公民館教室活動を市民にPRする写真展を3月4～11日に市役所市民ホール及び千歳公民館で実施した。</p> <p>公民館ロビー展：市民が作品を発表できる機会を増やすため、公民館ロビーで絵画展や写真展等を6回実施した。(来場者1,080人)</p> <p>公民館うたごえサロン：懐かしい歌を参加者全員で歌い、心のつながりを求める場として全3回実施した。(参加者144人)</p>
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<p>(1) 男女のトイレにウォシュレット及びハンドドライヤーを設置したことや、便器の位置を変えてスペースを広げることで、利用者がトイレを快適に利用できるよう努めている。</p> <p>(2) 風鈴やひな人形の設置など季節に合った館内装飾を行ったほか、生花を飾るなど来館者が気持ちよく利用できるよう努めている。</p>

7 評価<総合コメント>	<p>(1)施設は老朽化しているが、館内を清潔に維持し市民が快適に利用できる環境を保つよう努めている。</p> <p>(2)公民館教室の入門編ともいえる公民館短期教室に人気のヨガやズンバを取り入れ、公民館教室の参加につなげる工夫をするなど、様々な年代を公民館事業に参加させる取組は高く評価できる。</p> <p>(3)前年度と比較して利用者数が688人増加した。今後も魅力ある事業展開や施設の利便性の向上に努め、利用者の拡大を図るとともに、利用者アンケート等で寄せられた意見を反映し、適切に管理運営することを期待する。</p>
--------------	---

平成27年度千歳公民館利用料金徴収状況

(単位：円)

	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
公民館利用料金	218,818	251,933	75,120	50,545	97,615	182,522	146,442	206,314	89,720	83,886	98,933	126,882	1,628,730
公民館受講料	6,720,000	8,000	75,300	56,800	58,000	-8,302	8,000	17,000	0	0	0	0	6,934,798
雑収入	470	4,010	7,190	4,330	270	1,050	770	3,910	1,290	290	160	610	24,350
合計	6,939,288	263,943	157,610	111,675	155,885	175,270	155,212	227,224	91,010	84,176	99,093	127,492	8,587,878



平成27年度千歳公民館利用状況

(利用者数単位：人)

区分	文化		スポーツ		集会・会議		一般		合計	
	件数	利用者数	件数	利用者数	件数	利用者数	件数	利用者数	件数	利用者数
4	44	353	14	156	5	101	41	609	104	1,219
5	95	1,101	36	701	2	67	37	633	170	2,502
6	129	1,569	17	301	5	226	31	753	182	2,849
6			1	5,081					1	5,081
7	116	1,200	34	585	3	144	30	289	183	2,218
8	87	812	34	511	2	44	20	387	143	1,754
9	110	1,059	41	627	2	235	23	565	176	2,486
10	120	1,218	34	522	0	0	23	368	177	2,108
11	109	1,176	28	372	3	40	38	894	178	2,482
12	91	932	32	406	3	152	22	249	148	1,739
1	83	771	28	372	6	176	21	244	138	1,563
2	97	930	26	485	4	225	22	905	149	2,545
3	58	560	18	194	0	0	25	361	101	1,115
合計	1,139	11,681	343	10,313	35	1,410	333	6,257	1,850	29,661

6月開催のJALマラソンでの利用

## 千歳公民館（年度別収支状況）

（単位：円）

【収入の部】	H 2 5 年度	H 2 6 年度	H 2 7 年度	前年比増減
指定管理料	16,433,000	16,902,515	16,902,514	1
利用料金	1,207,163	1,641,085	1,628,730	12,355
教室受講料	6,968,300	6,923,860	6,934,798	10,938
雑収入	39,100	28,890	24,350	4,540
合計	24,647,563	25,496,350	25,490,392	5,958

【支出の部】	H 2 5 年度	H 2 6 年度	H 2 7 年度	前年比増減
人件費	10,985,118	11,973,525	11,730,267	243,258
消耗品費	660,638	491,553	830,437	338,884
旅費	18,640	91,190	6,600	84,590
手数料	8,661	9,018	11,448	2,430
通信運搬費	159,931	176,827	166,806	10,021
印刷製本費	485,365	507,598	513,686	6,088
租税公課費	239,200	242,200	257,200	15,000
光熱水費	544,176	516,625	416,923	99,702
委託料	599,659	926,693	889,643	37,050
使用料	648,022	690,590	657,890	32,700
燃料費	1,900,568	1,983,134	1,610,348	372,786
備品購入費	0	0	0	0
報償費	6,480,000	6,460,000	6,060,000	400,000
修繕費	158,936	179,558	1,056,014	876,456
負担金	57,000	54,000	66,170	12,170
保険料	0	1,760	0	1,760
雑費	22,068	466,200	0	466,200
合計	22,967,982	24,770,471	24,273,432	497,039
収支差引額	1,679,581	725,879	1,216,960	491,081

施設名	公民館
-----	-----

## 利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	58	221	24	303						
	19.2%	72.9%	7.9%	100.0%						
年齢	10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	未回答	計
	0	1	0	22	36	42	96	100	6	303
	0.0%	0.3%	0.0%	7.2%	11.9%	13.9%	31.7%	33.0%	2.0%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	282	4	17	303						
	93.1%	1.3%	5.6%	100.0%	複数回答有り					
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	18	160	108	12	2	3	303			
	5.9%	52.8%	35.6%	4.0%	0.7%	1.0%	100.0%			
交通手段	自動車	公共交通機関	自転車	徒歩	その他	未回答	計			
	242	11	21	25	2	14	315			
	76.9%	3.5%	6.7%	7.9%	0.6%	4.4%	100.0%			

## 利用状況 利用目的に複数回答有り

目的	公民館教室	研修会・講習会	会議・打合せ	作品展・展示会	サークル活動	公民館自主事業	その他	未回答	計
	258	13	1	1	37	3	1	4	318
	81.1%	4.1%	0.3%	0.3%	11.7%	0.9%	0.3%	1.3%	100.0%

## 施設

職員対応	とてもよい	よい	ふつう	ややわるし	わるい	未回答	計
	160	109	29	2	0	3	303
	52.8%	36.0%	9.6%	0.6%	0.0%	1.0%	100.0%
設備機能	とてもよい	よい	ふつう	ややわるし	わるい	未回答	計
	54	135	77	29	1	7	303
	17.8%	44.6%	25.4%	9.6%	0.3%	2.3%	100.0%
清潔度	とてもよい	よい	ふつう	ややわるし	わるい	未回答	計
	65	130	84	11	2	11	303
	21.5%	42.9%	27.7%	3.6%	0.7%	3.6%	100.0%
利用料金	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	未回答	計
	1	8	152	29	30	83	303
	0.3%	2.6%	50.2%	9.6%	9.9%	27.4%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	211	3	6	1	82	303	
	69.6%	1.0%	2.0%	0.3%	27.1%	100.0%	
総合	とてもよい	よい	ふつう	ややわるし	わるい	未回答	計
	54	155	72	6	0	16	303
	17.8%	51.1%	23.8%	2.0%	0.0%	5.3%	100.0%

【問2・問3・問4「ややわるい」「わるい」評価】  
「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答可)

別紙4 - 2

設問		内訳			割合%	
問2	職員態度	ややわるい	2	丁寧なあいさつ	0	0.0%
				笑顔	1	50.0%
				正しい敬語などの使用	0	0.0%
		わるい	0	身だしなみ	0	0.0%
				その他	1	50.0%
				未回答	0	0.0%
計	2	内訳計	2	100.0%		

設問		内訳			割合%	
問3	機能設備	ややわるい	29	老朽化への対応	24	52.2%
				照明を明るくする	1	2.2%
				案内表示の工夫	2	4.3%
				用具・設備の修繕	12	26.1%
		わるい	1	バリアフリーへの対応	2	4.3%
				その他	4	8.7%
				未回答	1	2.2%
計	30	内訳計	46	100.0%		

設問		内訳			割合%	
問4	清潔度	ややわるい	11	こまめに清掃を行う	1	7.1%
				清掃内容の質を高める	1	7.1%
		わるい	2	その他	10	71.5%
				未回答	2	14.3%
		計	13	内訳計	14	100.0%