

令和2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 千恵子     |
| 指定期間  | 平成29年4月1日から令和4年3月31日まで(5年間) |
| 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館利用<br/>火曜日から土曜日：午前9時から午後9時まで<br/>日曜日及び休日：午前9時から午後6時まで</li> <li>・学校適応指導教室「おあしす」(教育委員会青少年課所管)<br/>土曜日、日曜日及び休日を除く午前9時から午後4時まで</li> </ul> <p>(2) 年間開館日数 269日(「おあしす」の使用を含む開館日数 308日)</p> <p>(3) 休館日 毎週月曜日(休日に当たるときは翌日)<br/>12月29日から1月3日まで<br/>休館日数 96日<br/>新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う4月18日から5月31日までの臨時休館を含む(38日間)。</p> <p>(4) 事業の開催状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小学生を対象とした環境学習事業<br/>新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止<br/>(参考：令和元年度参加者 41人)</li> </ul>   |       |           |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
| 2 年間利用者数     | <p>(1) 年間利用者数<br/>6,609人(勤労青少年 23人、児童・生徒 4,785人、一般 1,801人)<br/>&lt;R元：11,588人(勤労青少年 262人、児童・生徒 7,241人、一般 4,085人)&gt;<br/>年間利用者数は前年度比 4,979人の減であった。</p> <p>(2) 月別利用内訳<br/>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>3,696,884</td> <td>指定管理料</td> <td>3,696,884</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">支出総額</td> <td rowspan="7">3,595,215</td> <td>人件費</td> <td>2,867,400</td> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td>52,916</td> </tr> <tr> <td>通信運搬費</td> <td>34,547</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>118,846</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>241,963</td> </tr> <tr> <td>燃料費</td> <td>166,098</td> </tr> <tr> <td>修繕費</td> <td>113,445</td> </tr> <tr> <td>自主事業費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収支差引額</td> <td>101,669</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>(2) 年度別(3年間)収支状況<br/>別紙2のとおり</p> | 収入総額  | 3,696,884 | 指定管理料 | 3,696,884 | 支出総額 | 3,595,215 | 人件費 | 2,867,400 | 消耗品費 | 52,916 | 通信運搬費 | 34,547 | 委託料 | 118,846 | 光熱水費 | 241,963 | 燃料費 | 166,098 | 修繕費 | 113,445 | 自主事業費 | 0 | 収支差引額 | 101,669 |  |  |
| 収入総額         | 3,696,884  | 指定管理料 | 3,696,884 |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
| 支出総額         | 3,595,215  | 人件費   | 2,867,400 |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
|              |  | 消耗品費  | 52,916    |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
|              |  | 通信運搬費 | 34,547    |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
|              |  | 委託料   | 118,846   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
|              |  | 光熱水費  | 241,963   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
|              |  | 燃料費   | 166,098   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
|              |  | 修繕費   | 113,445   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
| 自主事業費        | 0  |       |           |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |
| 収支差引額        | 101,669  |       |           |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |         |       |   |       |         |  |  |

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

・令和3年1月から3月までの間実施

(配布枚数：108枚、回収枚数：108枚、回収率：100.0%)

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)

・令和2年9月9日から10月8日までの間実施

(配布枚数：85枚、回収枚数：85枚、回収率：100.0%)

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」           | 51.9% | 47.0% |
| 「女性」           | 48.1% | 51.8% |
| 「未回答」          | 0.0%  | 1.2%  |

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| <u>年齢</u> |       |       |
| 「小学生」     | 29.6% | 20.0% |
| 「中学生」     | 36.1% | 37.6% |
| 「高校生」     | 0.0%  | 0.0%  |
| 「大学生」     | 0.0%  | 0.0%  |
| 「社会人」     | 1.9%  | 1.2%  |
| 「指導者・保護者」 | 32.4% | 40.0% |
| 「その他」     | 0.0%  | 0.0%  |
| 「未回答」     | 0.0%  | 1.2%  |

|            |       |       |
|------------|-------|-------|
| <u>居住地</u> |       |       |
| 「市内」       | 90.7% | 83.5% |
| 「市外」       | 9.3%  | 4.7%  |
| 「未回答」      | 0.0%  | 11.8% |

イ 利用状況

|           |       |       |
|-----------|-------|-------|
| <u>頻度</u> |       |       |
| 「初めて」     | 6.5%  | 0.0%  |
| 「週」       | 81.5% | 81.2% |
| 「月」       | 3.7%  | 4.7%  |
| 「年」       | 8.3%  | 4.7%  |
| 「数年」      | 0.0%  | 1.2%  |
| 「未回答」     | 0.0%  | 8.2%  |

ウ 施設

|             |       |       |
|-------------|-------|-------|
| <u>職員対応</u> |       |       |
| 「よい」        | 69.4% | 62.4% |
| 「ややよい」      | 10.2% | 12.9% |
| 「ふつう」       | 19.5% | 21.2% |
| 「ややわるい」     | 0.9%  | 0.0%  |
| 「わるい」       | 0.0%  | 0.0%  |
| 「未回答」       | 0.0%  | 3.5%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で79.6%、市の結果で75.3%であった。

指定管理者

市

職員対応で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

職員対応で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問  
 「その他」 1件 - 件

設備機能

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 「よい」    | 56.5% | 37.6% |
| 「ややよい」  | 6.5%  | 16.5% |
| 「ふつう」   | 24.0% | 28.2% |
| 「ややわるい」 | 12.1% | 11.8% |
| 「わるい」   | 0.9%  | 2.4%  |
| 「未回答」   | 0.0%  | 3.5%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 63.0%、市の結果で 54.1%であった。

設備機能で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

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」 | 8件  | 3件 |
| 「部屋を明るくする」    | 1件  | 4件 |
| 「用具などの修理」     | 0件  | 1件 |
| 「飾り付け」        | 0件  | 1件 |
| 「その他」         | 10件 | 6件 |
| 「未回答」         | 0件  | 1件 |

清潔度

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 「よい」    | 67.6% | 57.6% |
| 「ややよい」  | 16.7% | 12.9% |
| 「ふつう」   | 15.7% | 23.5% |
| 「ややわるい」 | 0.0%  | 1.2%  |
| 「わるい」   | 0.0%  | 1.2%  |
| 「未回答」   | 0.0%  | 3.5%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 84.3%、市の結果で 70.5%であった。

清潔度で「よい」評価を得るために何が必要か（複数回答あり）

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」 | 0件 | 1件 |
| 「清掃の質を高める」  | 0件 | 1件 |
| 「その他」       | 0件 | 2件 |

開館時間

|            |       |       |
|------------|-------|-------|
| 「現状のままでよい」 | 99.1% | 94.1% |
| 「開館時間を早く」  | 0.9%  | 1.2%  |
| 「閉館時間を遅く」  | 0.0%  | 1.2%  |
| 「その他」      | 0.0%  | 1.2%  |
| 「未回答」      | 0.0%  | 2.3%  |

「現状のままでよい」の割合は、指定管理者が99.1%、市が94.1%であった。

指定管理者

市

工 総合的な感想

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 「よい」    | 56.5% | 45.9% |
| 「ややよい」  | 9.3%  | 17.6% |
| 「ふつう」   | 21.3% | 29.4% |
| 「ややわるい」 | 12.0% | 1.2%  |
| 「わるい」   | 0.9%  | 1.2%  |
| 「未回答」   | 0.0%  | 4.7%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で65.8%、市の結果で63.5%であった。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望

|                  |     |     |
|------------------|-----|-----|
| ・感謝や良い評価の記載      | 28件 | 15件 |
| ・寒い、暑い、冷暖房の設置等対策 | 9件  | 4件  |
| ・施設の建替え要望        | 2件  | 0件  |
| ・施設の改善要望         | 1件  | 1件  |
| ・その他             | 2件  | 0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

- ・「意見箱」の設置のほか、利用者から直接意見や要望等を聞き取り、施設運営の改善に努めている。

個人情報の管理

- ・協定書第32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

- ・樹木の剪定、照明・誘導灯修理の実施、各室防寒対策処置の実施

|                     |   |
|---------------------|---|
| 5 自主事業の達成状況         | <p>(1) 指定管理者から提案のあった事業<br/>リサイクルへの関心を深める取組として、令和3年1月に市内の小学生を対象に「環境学習及び食廃油を使ったエコキャンドル作りの体験学習」を計画したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。</p>  |
| 6 市民サービスの向上を図るための取組 | <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「午前9時から午後9時まで」に変更しており、令和2年度も利用時間の拡大を継続した。</p> <p>(2) 花壇整備や観葉植物の配置のほか、季節の節目等において館内に装飾品を設置するなど、施設利用者が快適に利用できる環境づくりに努めている。</p> <p>(3) ホームページを活用して貸館の紹介や利用案内、施設の空き情報を発信し、施設の周知や利便性の向上に取り組んでいる。</p> |
| 7 評価<総合コメント>        | <p>(1) 施設の老朽化は進んでいるが、花壇整備や観葉植物及び装飾品の設置など、視覚的な環境整備を行っており、利用者が心地良く利用できる施設の運営に努めている。</p> <p>(2) 施設の日常的な点検のほか軽微なメンテナンスを適宜行っており、施設管理を適正に実施している。</p> <p>(3) アンケートでは、施設の老朽化に伴う改善の要望があるものの、施設利用や職員に対する感謝の気持ちを伝える内容が多かったことから、利用者へのサービス向上に関する取組は高く評価できる。</p>      |

## 令和2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           | 238 | 0  | 279   | 330   | 253 | 640   | 693   | 560   | 593   | 450   | 601   | 571   | 5,208  |
| 集会室           | 67  | 4  | 246   | 243   | 182 | 270   | 312   | 300   | 296   | 190   | 281   | 248   | 2,639  |
| 研修室<br>(おあしす) | 103 | 4  | 478   | 475   | 377 | 548   | 548   | 530   | 591   | 329   | 506   | 446   | 4,935  |
| 和室            | 34  | 4  | 107   | 118   | 73  | 107   | 133   | 122   | 123   | 62    | 111   | 101   | 1,095  |
| 室別合計          | 442 | 12 | 1,110 | 1,166 | 885 | 1,565 | 1,686 | 1,512 | 1,603 | 1,031 | 1,499 | 1,366 | 13,877 |
| 勤労青少年         | 5   | 0  | 0     | 0     | 0   | 4     | 4     | 3     | 1     | 2     | 2     | 2     | 23     |
| 児童・生徒         | 155 | 0  | 331   | 349   | 279 | 588   | 606   | 519   | 515   | 398   | 552   | 493   | 4,785  |
| 一般・指導者        | 127 | 4  | 147   | 126   | 98  | 218   | 240   | 179   | 199   | 129   | 158   | 176   | 1,801  |
| 利用者別合計        | 287 | 4  | 478   | 475   | 377 | 810   | 850   | 701   | 715   | 529   | 712   | 671   | 6,609  |

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。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い4月18日から5月31日まで臨時休館としている。

〔参考〕

## 令和元年度 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           | 806   | 829   | 647   | 1,054 | 632 | 716   | 1,015 | 876   | 858   | 746   | 593   | 48  | 8,820  |
| 集会室           | 120   | 179   | 207   | 205   | 30  | 204   | 142   | 357   | 329   | 159   | 163   | 12  | 2,107  |
| 研修室<br>(おあしす) | 262   | 375   | 392   | 492   | 135 | 462   | 452   | 510   | 603   | 333   | 387   | 46  | 4,449  |
| 和室            | 30    | 54    | 73    | 64    | 24  | 70    | 62    | 138   | 86    | 28    | 48    | 6   | 683    |
| 室別合計          | 1,218 | 1,437 | 1,319 | 1,815 | 821 | 1,452 | 1,671 | 1,881 | 1,876 | 1,266 | 1,191 | 112 | 16,059 |
| 勤労青少年         | 9     | 0     | 0     | 201   | 0   | 0     | 0     | 7     | 1     | 19    | 22    | 3   | 262    |
| 児童・生徒         | 602   | 696   | 583   | 715   | 441 | 712   | 796   | 776   | 741   | 579   | 582   | 18  | 7,241  |
| 一般・指導者        | 379   | 418   | 335   | 398   | 305 | 371   | 482   | 400   | 391   | 303   | 275   | 28  | 4,085  |
| 利用者別合計        | 990   | 1,114 | 918   | 1,314 | 746 | 1,083 | 1,278 | 1,183 | 1,133 | 901   | 879   | 49  | 11,588 |

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。

新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い13月7日から3月31日まで臨時休館としている。

## 千歳市青少年会館年度別収支状況

(単位：円)

|               | 30年度      | 元年度       | 2年度       | 増減     |
|---------------|-----------|-----------|-----------|--------|
| <b>【収入の部】</b> |           |           |           | -      |
| 指定管理料         | 3,629,668 | 3,663,276 | 3,696,884 | 33,608 |
| 合計            | 3,629,668 | 3,663,276 | 3,696,884 | 33,608 |

|               |           |           |           |         |
|---------------|-----------|-----------|-----------|---------|
| <b>【支出の部】</b> |           |           |           |         |
| 人件費           | 2,677,350 | 2,763,360 | 2,867,400 | 104,040 |
| 消耗品費          | 34,056    | 49,696    | 52,916    | 3,220   |
| 通信運搬費         | 33,386    | 34,547    | 34,547    | 0       |
| 委託料           | 126,198   | 115,600   | 118,846   | 3,246   |
| 光熱水費          | 295,001   | 271,639   | 241,963   | 29,676  |
| 燃料費           | 229,745   | 176,149   | 166,098   | 10,051  |
| 修繕費           | 64,377    | 34,089    | 113,445   | 79,356  |
| 自主事業費         | 72,191    | 80,112    | 0         | 80,112  |
| 合計            | 3,532,304 | 3,525,192 | 3,595,215 | 70,023  |
| 収支差引額         | 97,364    | 138,084   | 101,669   | 36,415  |

|     |       |
|-----|-------|
| 施設名 | 青少年会館 |
|-----|-------|

## 利用者属性

| 性別   | 男性    | 女性     | 未回答   | 計      |      |         |        |      |        |
|------|-------|--------|-------|--------|------|---------|--------|------|--------|
|      | 40    | 44     | 1     | 85     |      |         |        |      |        |
|      | 47.0% | 51.8%  | 1.2%  | 100.0% |      |         |        |      |        |
| 区分等  | 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      |
|      | 17    | 32     | 0     | 0      | 1    | 34      | 0      | 1    | 85     |
|      | 20.0% | 37.6%  | 0.0%  | 0.0%   | 1.2% | 40.0%   | 0.0%   | 1.2% | 100.0% |
| 利用回数 | 初めて   | 週      | 月     | 年      | 数年   | 未回答     | 計      |      |        |
|      | 0     | 69     | 4     | 4      | 1    | 7       | 85     |      |        |
|      | 0.0%  | 81.2%  | 4.7%  | 4.7%   | 1.2% | 8.2%    | 100.0% |      |        |
| 居住地  | 市内    | 市外     | 未回答   | 計      |      |         |        |      |        |
|      | 71    | 4      | 10    | 85     |      |         |        |      |        |
|      | 83.5% | 4.7%   | 11.8% | 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      |      |        |
|      | 65    | 4      | 1     | 6      | 0    | 9       | 85     |      |        |
|      | 76.5% | 4.7%   | 1.2%  | 7.0%   | 0.0% | 10.6%   | 100.0% |      |        |

## 施設

| 目的   | 練習    | サークル・クラブ | おあしす  | 会議・打合せ | その他  | 未回答    | 計      |
|------|-------|----------|-------|--------|------|--------|--------|
|      | 56    | 2        | 24    | 0      | 0    | 3      | 85     |
|      | 65.9% | 2.4%     | 28.2% | 0.0%   | 0.0% | 3.5%   | 100.0% |
| 利用時間 | 現状    | 開始(早)    | 終了(遅) | その他    | 未回答  | 計      |        |
|      | 80    | 1        | 1     | 1      | 2    | 85     |        |
|      | 94.1% | 1.2%     | 1.2%  | 1.2%   | 2.3% | 100.0% |        |
| 設備機能 | よい    | ややよい     | ふつう   | ややわるい  | わるい  | 未回答    | 計      |
|      | 32    | 14       | 24    | 10     | 2    | 3      | 85     |
|      | 37.6% | 16.5%    | 28.2% | 11.8%  | 2.4% | 3.5%   | 100.0% |
| 職員対応 | よい    | ややよい     | ふつう   | ややわるい  | わるい  | 未回答    | 計      |
|      | 53    | 11       | 18    | 0      | 0    | 3      | 85     |
|      | 62.4% | 12.9%    | 21.2% | 0.0%   | 0.0% | 3.5%   | 100.0% |
| 清潔度  | よい    | ややよい     | ふつう   | ややわるい  | わるい  | 未回答    | 計      |
|      | 49    | 11       | 20    | 1      | 1    | 3      | 85     |
|      | 57.6% | 12.9%    | 23.5% | 1.2%   | 1.2% | 3.5%   | 100.0% |
| 全体   | よい    | ややよい     | ふつう   | ややわるい  | わるい  | 未回答    | 計      |
|      | 39    | 15       | 25    | 1      | 1    | 4      | 85     |
|      | 45.9% | 17.6%    | 29.4% | 1.2%   | 1.2% | 4.7%   | 100.0% |