

令和2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28年4月1日から令和3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

<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 293日</p> <p>(3) 休館日 第1・3月曜日(祝日に当たるときは翌日) 12月28日から1月4日まで 休館日数 72日 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(41日間)。</p> <p>(4) 事業の開催状況(主なもの) 公民館教室 20教室 受講生 296人 1教室8~24回 9月から3月に実施 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開講を予定していた39教室のうち19教室を中止した。 短期教室 3教室 受講生 47人 9月から2月に実施 新型コロナウイルス感染拡大防止のため開講を予定していた8教室を全て中止し、公民館教室で中止した1教室を3つに分け短期教室として開講した。 自主事業 ・1階ロビーを活用した「作品展示会」 1階ロビー(令和3年3月7日~3月13日) ・公民館教室「活動写真展」 1階ロビー(令和3年3月17日~4月4日) 公民館教室「学習成果作品展」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 ・公民館まつり 新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止</p> <p>(5) 利用料金の徴収状況 2ページ「3 事業収支<決算状況> (1)指定管理に係る経費の収支状況」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 10,287人 < R元年度 27,874人(前年度比 17,587人減)> 利用件数 886件 < R元年度 1,657件(前年度比 771件減)> (単位:人、件)</p> <table border="1" data-bbox="491 1765 1513 1899"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>青少年</th> <th>社会学級</th> <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>人数</td> <td>157</td> <td>0</td> <td>3,207</td> <td>3,688</td> <td>1,801</td> <td>1,434</td> <td>10,287</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>14</td> <td>0</td> <td>418</td> <td>273</td> <td>126</td> <td>55</td> <td>886</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 月別利用者数 別紙1のとおり</p>	区分	青少年	社会学級	文化	スポーツ	集会・会議	一般	合計	人数	157	0	3,207	3,688	1,801	1,434	10,287	件数	14	0	418	273	126	55	886
区分	青少年	社会学級	文化	スポーツ	集会・会議	一般	合計																		
人数	157	0	3,207	3,688	1,801	1,434	10,287																		
件数	14	0	418	273	126	55	886																		

3 事業収支<決算状況>	(1) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位:円)		
	収入総額	26,313,942	指定管理料 22,884,259 利用料金 1,665,808 教室受講料 1,754,800 雑収入 9,075
	支出総額	22,338,338	人件費 12,937,470 消耗品費 882,432 旅費 23,360 手数料 66,215 通信運搬費 374,304 印刷製本費 499,350 租税公課費 1,071,600 光熱水費 446,036 委託料 1,030,266 使用料 929,749 燃料費 1,106,308 報償費 2,000,000 修繕費 798,248 保険料 119,000 負担金 54,000
	収支差引額	3,975,604	
	(2) 年度別収支状況 別紙2のとおり		
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2年10月1日から10月31日までの間実施 (配布枚数:130枚、回収枚数:122枚、回収率:93.8%)		
	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3年1月12日から1月27日までの間実施 (配布枚数:97枚、回収枚数:86枚、回収率:88.7%)		
	公民館のアンケート結果概要		
		指定管理者	市
	<u>ア 利用者属性</u>		
	<u>性別</u>		
	「男性」	23.0%	13.9%
	「女性」	75.4%	82.6%
	「未回答」	1.6%	3.5%
	<u>年齢</u>		
	「10歳未満」	0.0%	0.0%
	「10歳代」	0.0%	0.0%
	「20歳代」	0.0%	0.0%
	「30歳代」	3.3%	2.3%
	「40歳代」	7.4%	12.8%
	「50歳代」	12.3%	18.6%
	「60歳代」	18.0%	33.7%
	「70歳以上」	58.2%	31.4%
	「未回答」	0.8%	1.2%

指定管理者

市

居住地

「市内」	94.3%	91.9%
「市外」	3.3%	4.6%
「未回答」	2.4%	3.5%

イ 利用状況

頻度

「初めて」	4.1%	4.6%
「週」	45.1%	48.8%
「月」	47.5%	40.7%
「年」	0.8%	1.2%
「数年」	0.0%	1.2%
「未回答」	2.5%	3.5%

交通手段

「自動車」	68.0%	78.9%
「公共交通機関」	10.7%	3.3%
「自転車」	4.9%	2.2%
「徒歩」	13.1%	7.8%
「その他」	0.0%	2.2%
「未回答」	3.3%	5.6%

利用目的

「公民館教室」	62.3%	66.3%
「研修会・講習会」	11.5%	2.3%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	0.0%
「作品展・展示会」	0.0%	0.0%
「サークル活動」	25.4%	27.9%
「公民館自主事業」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.8%	3.5%

ウ 施設

職員対応

「よい」	62.4%	69.8%
「ややよい」	13.1%	8.1%
「ふつう」	22.1%	20.9%
「ややわるい」	0.8%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	1.6%	1.2%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 75.5%、市の結果で 77.9%であった。

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	
「笑顔」	1件 0件

指定管理者

市

設備機能

「よい」	43.4%	45.4%
「ややよい」	19.7%	11.6%
「ふつう」	28.7%	33.7%
「ややわるい」	4.9%	7.0%
「わるい」	0.8%	0.0%
「未回答」	2.5%	2.3%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 63.1%、市の結果で 57.0%であった。

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

「老朽化の対応」	4件	4件
「用具・設備の修繕」	1件	1件
「案内表示の工夫」	0件	1件
「照明を明るくする」	2件	1件
「バリアフリー化」	3件	1件
「その他」	1件	2件

清潔度

「よい」	54.1%	53.5%
「ややよい」	16.4%	9.3%
「ふつう」	22.1%	27.9%
「ややわるい」	2.5%	2.3%
「わるい」	0.8%	0.0%
「未回答」	4.1%	7.0%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 70.5%、市の結果で 62.8%であった。

清潔度で「よい」評価を得るためには何が必要か（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

「その他」	3件	0件
「未回答」	0件	2件

利用料金（会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答）

「高い」	1.6%	14.3%
「やや高い」	2.4%	0.0%
「ふつう」	41.8%	28.6%
「やや安い」	10.7%	14.3%
「安い」	10.7%	14.3%
「未回答」	32.8%	28.5%

指定管理者

市

開館時間（会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答）

「現状のままでよい」	91.5%	85.7%
「開館時間を早く」	0.0%	0.0%
「閉館時間を遅く」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	8.5%	14.3%

「現状のままでよい」は、指定管理者が91.5%、市が85.7%であった。

エ 総合的な感想

「よい」	38.5%	46.5%
「ややよい」	25.4%	8.1%
「ふつう」	27.9%	36.1%
「ややわるい」	1.6%	1.2%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	6.6%	8.1%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で63.9%、市の結果で54.6%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	16件	14件
・施設や設備に関する改善要望	10件	3件
・駐車場、駐輪場に関する要望	1件	1件
・寒い、暑い、冷暖房設備の要望	1件	2件
・備品に関する要望	1件	0件
・公民館教室に関するもの	1件	1件
・交通の便に関するもの	3件	0件
・アンケートに関するもの	0件	1件
・コロナに関するもの	2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、主事1名、受付1～2名、清掃3名を配置している。</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。令和2年度は、2階ロビー、トイレ等のLED照明更新、和室窓ガラス交換修繕など、8件(798,248円)が実施された。</p>
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>(1) 市の仕様書に基づく事業</p> <p>公民館教室：20教室開催 296人受講 当初39教室を開講予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館があったため、開催時期の見直し及び実施について講師と調整を行った結果、19教室を中止、20教室を9月から開講した。</p> <p>公民館短期教室：3教室開催 47人受講 当初開講予定だった8教室について、新型コロナウイルス感染拡大防止のため講師と調整を行い、全て中止した。 開催を中止した公民館教室の1教室を3つに分け短期教室として開講した。</p> <p>講演会等：実施なし 健康増進セミナー、着物着付入門講座、歌舞伎踊り入門講座、パソコン講座等を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。</p> <p>(2) 指定管理者から提案のあった事業</p> <p>1階ロビーを活用した「作品展示会」 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の作品展示会を開催した。(来場者78人)</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、フラメンコや太極拳等のステージ発表、フラワーアレンジメント等の作品展示を2月21日に実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。</p> <p>公民館教室「活動写真展」「学習成果作品展」 公民館の活動を広く周知するため、公民館教室などの活動における写真展を例年は市役所市民ロビー等で開催しているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、公民館の1階ロビーで実施した。 また、公民館教室における一年間の成果を展示発表する「学習成果作品展」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。</p>

<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>(1) 新型コロナウイルス感染防止対策として、利用者から要望のあった加湿器や飛沫防止パーティションを配置するなど、臨機応変な対応により利用者の満足度の向上に努めた。</p> <p>(2) 利用者の利便性向上や満足度を向上させるため、第2、4、5月曜日を開館日とする取組を継続しているほか、公民館の目的やサービス向上に関する職員研修を実施し、公民館事業への理解を深めるとともに、市民が快適に利用できる環境づくりに努めた。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 建物は老朽化しているが、念入りな館内清掃や適切な日常点検及び修繕の実施により、良好な施設環境が維持されている。</p> <p>(2) 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する取組として、赤外線式検温計による入館者の検温、北海道コロナ通知システムの導入、加湿器や飛沫防止板及び消毒液の設置など、必要な措置について迅速に対応し、来館者が安心安全に利用できる環境を整備した。</p> <p>(3) 市の仕様書に基づく事業は、新型コロナウイルス感染症に係る影響のため計画どおり実施できなかったが、公民館教室については感染対策の徹底を図るとともに、講師と調整を行い9月からの開講に調整した上で実施した。コロナ禍における公民館教室の実施については、アンケートにおいて感謝の声が寄せられるなど、利用者の要望に応えた管理運営は高く評価できる。</p>

令和2年度 千歳公民館利用状況

(単位：件・人)

区分	青少年		社会教育		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	件数	利用者数	件数	利用者数
4月					4	33	11	55	3	37	4	94	22	219
5月													0	0
6月					23	120	18	172	16	111	3	142	60	545
7月	1	9			21	141	33	220	14	198	4	138	73	706
8月	1	11			24	143	13	170	13	258	6	277	57	859
9月	5	68			55	432	26	400	17	198	6	15	109	1,113
10月	2	27			61	485	33	443	13	99	6	46	115	1,100
11月	3	29			49	335	30	469	12	203	6	185	100	1,221
12月					50	489	25	352	4	124	4	125	83	1,090
1月					39	275	24	381	11	289	4	276	78	1,221
2月	2	13			44	332	27	385	8	59	4	53	85	842
3月					48	422	33	641	15	225	8	83	104	1,371
合計	14	157	0	0	418	3,207	273	3,688	126	1,801	55	1,434	886	10,287

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 千歳公民館利用状況

(単位：件・人)

区分	青少年		社会教育		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	件数	利用者数	件数	利用者数
4	4	86	1	5	36	326	27	346	14	372	4	108	86	1,243
5					91	917	37	911	8	146	10	158	146	2,132
6	4	48			98	1,040	41	775	14	154	5	181	162	2,198
							1	4,250					1	4,250
7	3	22			87	875	47	1,126	15	109	3	30	155	2,162
8	6	71			68	625	36	724	12	272	4	192	126	1,884
9	2	34			93	845	37	763	20	557	7	398	159	2,597
10	4	38			113	1,093	41	732	20	162	7	154	185	2,179
11	3	34			117	1,191	41	789	20	553	7	143	188	2,710
12	0	0			88	1,429	39	727	31	360	6	122	164	2,638
1	4	24			80	821	37	790	17	356	6	38	144	2,029
2	2	21			81	817	36	650	12	137	6	208	137	1,833
3					1	4	1	2	1	9	1	4	4	19
合計	32	378	1	5	953	9,983	421	12,585	184	3,187	66	1,736	1,657	27,874

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

6月の下段の数値はJALマラソンでの利用件数及び人数

千歳公民館年度別収支状況

(単位：円)

	30年度	元年度	2年度	増減
【収入の部】				-
指定管理料	22,330,000	22,607,130	22,884,259	277,129
利用料金	1,486,922	1,524,520	1,665,808	141,288
教室受講料	6,615,500	6,526,000	1,754,800	4,771,200
雑収入	132,549	45,275	9,075	36,200
合計	30,564,971	30,702,925	26,313,942	4,388,983

【支出の部】				
人件費	16,284,975	15,514,734	12,937,470	2,577,264
消耗品費	580,227	936,844	882,432	54,412
旅費	60,760	3,040	23,360	20,320
手数料	122,033	188,530	66,215	122,315
通信運搬費	282,741	315,393	374,304	58,911
印刷製本費	531,875	510,060	499,350	10,710
租税公課費	827,500	903,700	1,071,600	167,900
光熱水費	649,475	605,236	446,036	159,200
委託料	1,029,302	926,268	1,030,266	103,998
使用料	868,501	931,021	929,749	1,272
燃料費	1,917,865	1,585,476	1,106,308	479,168
報償費	5,696,250	5,689,200	2,000,000	3,689,200
修繕費	1,047,762	888,654	798,248	90,406
保険料	0	119,000	119,000	0
負担金	55,000	55,000	54,000	1,000
合計	29,954,266	29,172,156	22,338,338	6,833,818
収支差引額	610,705	1,530,769	3,975,604	2,444,835

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	12	71	3	86						
	13.9%	82.6%	3.5%	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	0	0	2	11	16	29	27	1	86
	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	12.8%	18.6%	33.7%	31.4%	1.2%	100.0%
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	4	42	35	1	1	3	86			
	4.6%	48.8%	40.7%	1.2%	1.2%	3.5%	100.0%			
居住地	市内	市外	未回答	計						
	79	4	3	86						
	91.9%	4.6%	3.5%	100.0%	複数回答有り					
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			
	71	3	2	7	2	5	90			
	78.9%	3.3%	2.2%	7.8%	2.2%	5.6%	100.0%			
立場	代表・主催者	会員等	未回答	計						
	7	54	25	86						
	8.1%	62.8%	29.1%	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
	57	2	0	0	24	0	0	3	86
	66.3%	2.3%	0.0%	0.0%	27.9%	0.0%	0.0%	3.5%	100.0%

施設

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
	60	7	18	0	0	1	86
	69.8%	8.1%	20.9%	0.0%	0.0%	1.2%	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
	39	10	29	6	0	2	86
	45.4%	11.6%	33.7%	7.0%	0.0%	2.3%	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
	46	8	24	2	0	6	86
	53.5%	9.3%	27.9%	2.3%	0.0%	7.0%	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	0	2	1	1	2	7
	14.3%	0.0%	28.6%	14.3%	14.3%	28.5%	100.0%
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	6	0	0	0	1	7	
	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	100.0%	
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	40	7	31	1	0	7	86
	46.5%	8.1%	36.1%	1.2%	0.0%	8.1%	100.0%