

令和3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 牧野 敏彦
指定期間	令和3年4月1日から令和8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

1 実施事業及び内容等	<p>(1) 開館時間 午前9時から午後10時まで</p> <p>(2) 年間開館日数 244日 開館日数は前年度比 49日減少</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 121日 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う5月14日から6月30日まで及び8月14日から9月30日までの臨時休館を含む（96日間）。</p> <p>(4) 事業の開催状況（主なもの） 公民館教室 27教室 受講生 472人 1教室11～20回 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38教室のうち11教室を中止</p> <p>自主事業 ・作品展示会 1階ロビー（令和4年3月19日～3月26日） ・公民館教室「活動写真展」 1階ロビー（令和4年3月26日～3月31日） 公民館教室の学習成果作品展は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止</p> <p>(5) 利用料金の徴収状況 次ページ「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>																								
2 年間利用者数と利用件数	<p>(1) 年間利用者数・利用件数 年間利用者数 13,179人 < R2年度 10,287人（前年度比 2,892人増）> 利用件数 963件 < R2年度 886件（前年度比 77件増）> (単位：人、件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>146</td> <td>0</td> <td>3,703</td> <td>6,197</td> <td>1,165</td> <td>1,968</td> <td>13,179</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>443</td> <td>331</td> <td>81</td> <td>101</td> <td>963</td> </tr> </tbody> </table> <p>消費税及び地方消費税を含む。</p> <p>(2) 月別利用状況 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	146	0	3,703	6,197	1,165	1,968	13,179	件数	7	0	443	331	81	101	963
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	146	0	3,703	6,197	1,165	1,968	13,179																		
件数	7	0	443	331	81	101	963																		

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	34,121,343	指定管理料 29,910,000 利用料金 1,696,293 教室受講料 2,508,600 雑収入 6,450
	支出総額	27,710,068	人件費 14,026,379 消耗品費 935,367 旅費 19,460 手数料 146,919 通信運搬費 494,487 印刷製本費 700,261 租税公課費 1,411,000 光熱水費 361,489 委託料 1,207,967 使用料 916,384 燃料費 1,482,955 報償費 2,491,500 修繕費 3,342,900 保険料 119,000 負担金 54,000
	収支差引額	6,411,275	
	(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 (詳細は別紙3のとおり) ・実施期間: 令和4年1月14日～1月31日 ・配布枚数: 145枚、回収枚数: 110枚、回収率: 75.9% 市が実施した利用者アンケート (詳細は別紙4のとおり) ・実施期間: 令和4年1月10日～1月28日 ・配布枚数: 133枚、回収枚数: 107枚、回収率: 80.5% 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」	24.5%	13.1%
	「女性」	74.5%	83.2%
	「未回答」	1.0%	3.7%
	<u>年齢</u>		
	「10歳未満」	0.0%	0.0%
	「10歳代」	0.0%	0.9%
	「20歳代」	0.0%	0.0%
	「30歳代」	1.8%	3.7%
	「40歳代」	14.5%	8.4%
	「50歳代」	19.1%	19.6%
	「60歳代」	20.9%	29.0%
	「70歳以上」	42.7%	38.4%
	「未回答」	1.0%	0.0%

指定管理者

市

居住地

「市内」	95.5%	94.4%
「市外」	2.7%	0.9%
「未回答」	1.8%	4.7%

イ 利用状況

頻度

「初めて」	9.1%	5.6%
「週」	51.8%	44.0%
「月」	34.6%	39.3%
「年」	1.8%	6.5%
「数年」	2.7%	0.9%
「未回答」	0.0%	3.7%

交通手段

「自動車」	76.6%	82.0%
「公共交通機関」	8.1%	2.7%
「自転車」	6.5%	4.5%
「徒歩」	5.6%	8.1%
「その他」	2.4%	1.8%
「未回答」	0.8%	0.9%

利用目的

「公民館教室」	53.8%	55.4%
「研修会・講習会」	1.7%	5.5%
「会議・打ち合わせ」	1.7%	0.0%
「作品展・展示会」	0.0%	0.0%
「サークル活動」	41.0%	36.4%
「公民館自主事業」	0.0%	0.9%
「その他」	0.9%	0.9%
「未回答」	0.9%	0.9%

ウ 施設

職員対応

「よい」	50.9%	49.6%
「ややよい」	10.0%	9.3%
「ふつう」	38.2%	40.2%
「ややわるい」	0.9%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.9%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 60.9%、市が 58.9% 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（複数回答あり）

職員対応で「ややわるい」と回答した人への設問

「未回答」	1件	0件
-------	----	----

指定管理者

市

設備機能

「よい」	30.0%	27.1%
「ややよい」	12.7%	11.2%
「ふつう」	36.4%	32.7%
「ややわるい」	11.8%	19.6%
「わるい」	8.2%	4.7%
「未回答」	0.9%	4.7%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 42.7%、市が 38.3% 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（複数回答あり）

設備機能で「ややわるい」「わるい」と回答した人への設問

「老朽化の対応」	9 件	11 件
「用具・設備の修繕」	2 件	2 件
「照明を明るくする」	3 件	0 件
「バリアフリー化」	1 件	0 件
「その他」	11 件	12 件
「未回答」	0 件	4 件

清潔度

「よい」	51.8%	46.8%
「ややよい」	17.3%	19.6%
「ふつう」	25.5%	25.2%
「ややわるい」	2.7%	0.0%
「わるい」	0.9%	0.9%
「未回答」	1.8%	7.5%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 69.1%、市が 66.4% 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（複数回答あり）

清潔度で「ややわるい」「わるい」と回答した人への設問

「その他」	2 件	0 件
「未回答」	0 件	1 件

利用料金（会議室等を借りた団体等の主催者・代表者を対象とした調査）

【有効回答数：指定管理者 11 団体 市 6 団体】

「高い」	0.0%	0.0%
「やや高い」	0.0%	0.0%
「ふつう」	45.5%	16.7%
「やや安い」	18.2%	33.3%
「安い」	9.1%	16.7%
「未回答」	27.2%	33.3%

指定管理者

市

閉館時間（会議室等を借りた団体等の主催者・代表者を対象とした調査）

【有効回答数：指定管理者 11 団体 市 6 団体】

「現状のままでよい」	81.8%	66.7%
「閉館時間を早く」	9.1%	0.0%
「閉館時間を遅く」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	9.1%	33.3%

「現状のままでよい」は、指定管理者が 81.8%、市が 66.7%となっている。

エ 総合的な感想

「よい」	34.5%	29.9%
「ややよい」	18.2%	18.7%
「ふつう」	36.4%	36.5%
「ややわるい」	6.4%	5.6%
「わるい」	0.9%	0.9%
「未回答」	3.6%	8.4%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 52.7%、市が 48.6%となっている。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見

・感謝や良い評価の記載	19 件	10 件
・施設や設備に関する改善要望	6 件	3 件
・駐車場、駐輪場に関する要望	3 件	2 件
・寒い、暑い、冷暖房設備の要望	4 件	6 件
・公民館教室に関するもの	1 件	2 件
・交通の便に関するもの	6 件	3 件
・コロナに関するもの	1 件	1 件
・特になし	2 件	0 件
・その他	0 件	1 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

施設の管理運営について、協定書・仕様書に基づき適正に行われていることを確認している。

	<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 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 ・施設利用アンケートなどを実施しているほか、利用者や公民館教室講師から直接意見や要望等の聞き取り、また、意見箱を設置することにより意見要望の把握に努めている。令和 3 年度は意見箱の利用はなかった。</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 3 年度は、1 階女子トイレ洋式化改修、LED 投光器設置修繕、石油ストーブ設置修繕など、13 件 (3,342,900 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：27 教室開催 472 人受講 当初 38 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い、11 教室を中止、27 教室を開講した。</p> <p>公民館短期教室：中止 当初開講予定だった 3 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。</p> <p>講演会等：中止 民間企業主催の「公民館元気プロジェクト」の 2 講座 (健康・運動) 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 115 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 27 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、例年、公民館教室などの活動における写真展を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。 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) 公民館職員の接遇研修を定期的に行い、本年度は「職員の6S行動」「接客マナー5箇条」「個人情報保護」「電話対応」及び「応急WEB講習」などについて研修し、利用者の利便性や満足度の向上に努めた。</p> <p>(2) 利用者アンケートのほか、利用者から寄せられた意見や要望を業務に反映させるなど、良好な施設運営を図った。</p>
<p>7 評価<総合コメント></p>	<p>(1) 念入りな館内清掃や日常点検の徹底と必要箇所の修繕を随時実施している。また、本年度は指定管理者の提案事業である1階女子トイレ洋式化改修を行うなど、良好な施設利用環境の維持に努めている。</p> <p>(2) 新型コロナウイルス感染防止対策として、利用者からの飛沫防止パーテーション追加設置要望に迅速に対応するなど、利用者が安心安全に施設を利用できるよう環境を整備している。</p> <p>(3) 公民館事業全体としては、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「ZUMBA」「健康ヨガ」など、公民館教室で人気の高い運動系の講座を中心に感染対策の徹底を図りながら、講師と調整した上で実施した結果、利用者数が徐々にではあるが回復してきており、コロナ禍における公民館教室の実施についてのアンケートにおいても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>

別紙 1

令和3年度 千歳公民館月別利用状況

(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	0	0	0	0	41	320	22	316	9	81	8	114	80	831
5月	0	0	0	0	20	168	11	231	5	50	11	171	47	620
6月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	162	5	162
7月	1	8	0	0	39	268	32	588	4	32	7	155	83	1,051
8月	2	27	0	0	16	97	18	376	4	102	7	44	47	646
9月	0	0	0	0	1	21	13	337	3	76	6	59	23	493
10月	2	28	0	0	74	685	47	933	12	201	5	40	140	1,887
11月	1	5	0	0	65	461	43	889	6	164	18	448	133	1,967
12月	1	78	0	0	64	696	41	1,018	12	136	11	282	129	2,210
1月	0	0	0	0	48	357	39	573	7	61	8	354	102	1,345
2月	0	0	0	0	38	274	29	396	10	190	5	35	82	895
3月	0	0	0	0	37	356	36	540	9	72	10	104	92	1,072
合計	7	146	0	0	443	3,703	331	6,197	81	1,165	101	1,968	963	13,179

- 1 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い5月14日から6月30日までと8月14日から9月30日までの期間は、臨時休館している。
- 2 臨時休館中の利用については、受付済みの利用団体のうち、日程変更ができないとの申し出があり利用したもの（講習、会議、打ち合わせ等）。

[参考]

令和2年度 千歳公民館月別利用状況

(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	0	0	0	0	4	33	11	55	3	37	4	94	22	219
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	23	120	18	172	16	111	3	142	60	545
7	1	9	0	0	21	141	33	220	14	198	4	138	73	706
8	1	11	0	0	24	143	13	170	13	258	6	277	57	859
9	5	68	0	0	55	432	26	400	17	198	6	15	109	1,113
10	2	27	0	0	61	485	33	443	13	99	6	46	115	1,100
11	3	29	0	0	49	335	30	469	12	203	6	185	100	1,221
12	0	0	0	0	50	489	25	352	4	124	4	125	83	1,090
1	0	0	0	0	39	275	24	381	11	289	4	276	78	1,221
2	2	13	0	0	44	332	27	385	8	59	4	53	85	842
3	0	0	0	0	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

- 1 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日までの期間は、臨時休館している。

千歳公民館年度別収支状況

(単位：円)

	元年度	2年度	3年度	増減
【収入の部】				-
指定管理料	22,607,130	22,884,259	29,910,000	7,025,741
利用料金	1,524,520	1,665,808	1,696,293	30,485
教室受講料	6,526,000	1,754,800	2,508,600	753,800
雑収入	45,275	9,075	6,450	2,625
合計	30,702,925	26,313,942	34,121,343	7,807,401

	元年度	2年度	3年度	増減
【支出の部】				
人件費	15,514,734	12,937,470	14,026,379	1,088,909
消耗品費	936,844	882,432	935,367	52,935
旅費	3,040	23,360	19,460	3,900
手数料	188,530	66,215	146,919	80,704
通信運搬費	315,393	374,304	494,487	120,183
印刷製本費	510,060	499,350	700,261	200,911
租税公課費	903,700	1,071,600	1,411,000	339,400
光熱水費	605,236	446,036	361,489	84,547
委託料	926,268	1,030,266	1,207,967	177,701
使用料	931,021	929,749	916,384	13,365
燃料費	1,585,476	1,106,308	1,482,955	376,647
報償費	5,689,200	2,000,000	2,491,500	491,500
修繕費	888,654	798,248	3,342,900	2,544,652
保険料	119,000	119,000	119,000	0
負担金	55,000	54,000	54,000	0
合計	29,172,156	22,338,338	27,710,068	5,371,730
収支差引額	1,530,769	3,975,604	6,411,275	2,435,671

消費税及び地方消費税を含む。

別紙 3

指定管理者が実施した利用者アンケート調査結果

実施期間：令和4年1月14日～1月31日

配布枚数：145枚、回収枚数：110枚、回収率：75.9%

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	27 24.5%	82 74.5%	1 1.0%	110 100.0%						
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	16	21	23	47	1	110
	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	14.5%	19.1%	20.9%	42.7%	1.0%	100.0%
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	10	57	38	2	3	0	110			
	9.1%	51.8%	34.6%	1.8%	2.7%	0.0%	100.0%			
居住地	市内	市外	未回答	計						
	105	3	2	110						
	95.5%	2.7%	1.8%	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			
	95	10	8	7	3	1	124			
	76.6%	8.1%	6.5%	5.6%	2.4%	0.8%	100.0%			
立場	代表・主催者	会員等	未回答	計						
	11	89	12	110						
	10.0%	79.1%	10.9%	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
	63	2	2	0	48	0	1	1	117
	53.8%	1.7%	1.7%	0.0%	41.0%	0.0%	0.9%	0.9%	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
	56	11	42	1	0	0	110
	50.9%	10.0%	38.2%	0.9%	0.0%	0.0%	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
	33	14	40	13	9	1	110
	30.0%	12.7%	36.4%	11.8%	8.2%	0.9%	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
	57	19	28	3	1	2	110
	51.8%	17.3%	25.5%	2.7%	0.9%	1.8%	100.0%
利用料金 (団体等の代表者)	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	未回答	計
	0	0	5	2	1	3	11
	0.0%	0.0%	45.5%	18.2%	9.1%	27.2%	100.0%
利用時間 (団体等の代表者)	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	9	1	0	0	1	11	
	81.8%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	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
	38	20	40	7	1	4	110
	34.5%	18.2%	36.4%	6.4%	0.9%	3.6%	100.0%

市が実施した利用者アンケート調査結果

実施期間：令和4年1月10日～1月28日

配布枚数：133枚、回収枚数：107枚、回収率：80.5%

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	14	89	4	107						
	13.1%	83.2%	3.7%	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	4	9	21	31	41	0	107
	0.0%	0.9%	0.0%	3.7%	8.4%	19.6%	29.0%	38.4%	0.0%	100.0%
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	6	47	42	7	1	4	107			
	5.6%	44.0%	39.3%	6.5%	0.9%	3.7%	100.0%			
居住地	市内	市外	未回答	計						
	101	1	5	107						
	94.4%	0.9%	4.7%	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			
	91	3	5	9	2	1	111			
	82.0%	2.7%	4.5%	8.1%	1.8%	0.9%	100.0%			
立場	代表・主催者	会員等	未回答	計						
	6	78	23	107						
	5.6%	72.9%	21.5%	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
	61	6	0	0	40	1	1	1	110
	55.4%	5.5%	0.0%	0.0%	36.4%	0.9%	0.9%	0.9%	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
	53	10	43	0	0	1	107
	49.6%	9.3%	40.2%	0.0%	0.0%	0.9%	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
	29	12	35	21	5	5	107
	27.1%	11.2%	32.7%	19.6%	4.7%	4.7%	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
	50	21	27	0	1	8	107
	46.8%	19.6%	25.2%	0.0%	0.9%	7.5%	100.0%
利用料金 (団体等の代表者)	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	未回答	計
	0	0	1	2	1	2	6
	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	16.7%	33.3%	100.0%
利用時間 (団体等の代表者)	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	4	0	0	0	2	6	
	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	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
	32	20	39	6	1	9	107
	29.9%	18.7%	36.5%	5.6%	0.9%	8.4%	100.0%