

令和元年度指定管理者モニタリング結果

施設名	千歳市共同利用施設(千歳市東雲会館・千歳市末広会館)
指定管理者	公益社団法人千歳市シルバー人材センター
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで
評価担当	市民環境部市民生活課

1 実施事業及び内容等	<p>(1) 千歳市共同利用施設の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間 9時から22時まで ・休館日 毎週月曜日 12月29日から翌年1月3日まで ・臨時休館 3月7日から3月31日 (新型コロナウイルス感染症拡大に伴う) (参考:令和2年4月17日から5月31日も同様の理由により臨時休館) <p>利用者は、使用承認を受けて施設を利用</p>						
2 年間利用者数	<ul style="list-style-type: none"> ・東雲会館 13,089人 ・末広会館 9,507人 <p>詳細別紙1</p>						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>11,069,153円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>10,299,006円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>770,147円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	11,069,153円	支出総額	10,299,006円	収支差額	770,147円
収入総額	11,069,153円						
支出総額	10,299,006円						
収支差額	770,147円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価 「管理人」の受付・対応について「とても良い」「良い」の評価が100%となっており、施設管理において良好に維持されていると評価できる。 なお、指定管理者が行ったアンケート調査結果については「別紙3」のとおり。 市のアンケート調査は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う共同利用施設の臨時休館のため、実施することができなかった。</p> <p>(2) 事業報告書に基づく評価 管理運営業務に関する事項について、毎月の月例報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けている。 施設の維持管理については、仕様書を基本とした清掃や</p>						

	<p>日々の点検により、適切に管理されており、指定管理者が行ったアンケート調査において、普通以上の評価が98.6%になっていることから、良好と判断できる。</p> <p>(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は2名(各館1名)。 緊急時には、予め定められた緊急連絡体制により、関係機関に連絡することとしている。</p> <p>(4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報の管理 意見・要望・苦情対応 施設利用者の意見、要望等を把握するため、意見箱を設置し、施設運営の改善に努めている。 なお、指定管理者が行ったアンケート調査において、改善を求める意見は「別紙3」のとおり。 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っている。</p> <p>(5) 施設修繕状況 協定書に基づき指定管理者が行う施設修繕(1件当たり5万円未満の修繕)については、建具の修繕などを適宜、実施しており、適切な施設の維持に努めている。</p>
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>指定管理者から独自事業として提案のあった事業は次のとおり。</p> <p>(1) 子供たちを対象にした「夏休み・冬休み工作教室」を実施し、交流の場の提供に努めている。 ・東雲会館：1月10日(5名) ・末広会館：8月8日(28名)、1月9日(21名) ・内 容：紙工作教室、手芸教室及びレクリエーション教室</p> <p>(2) 高齢者等を対象にした「包丁研ぎ教室」を実施し、交流の場の提供に努めている。 ・末広会館：8月8日(15名) ・内 容：参加者が包丁を持参し研ぎ方を教える。</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>(1) 管理人の接遇研修を行っている。</p> <p>(2) 会館利用者の要望等の把握とサービス提供に努めている。(アンケート調査を実施)</p> <p>(3) 各会館に管理責任者を選任し、その責任者の適切な指導のもと管理業務が行われ、利用者の利便向上が図られている。</p> <p>(4) 勤務時間中は、指定管理者が独自に定めたマニュアルやチ</p>

	<p>チェックリストに基づき、来館者の対応・安全確保・施設清掃・施設内外の点検等の充実に努めている。</p> <p>(5) 玄関前の花壇整備・草刈等を実施し、環境整備に努めている。</p>
7 評価(総合コメント)	<p>日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応しているほか、引き続き経費節減に積極的に取り組み、良好な管理運営が行われている。</p> <p>ホームページによる施設案内や空室情報の周知、指定管理者ハンドブックや危機管理マニュアルなど独自のマニュアルによる効率的で安全な運営など、市民サービスの向上や利用促進、安全管理に努めている。</p> <p>また、アンケートでは、管理人の接遇態度や施設の清潔度について、良い評価が得られており、市民サービスの向上に取り組んだ結果として評価できる。</p> <p>さらに、児童等を対象にした「夏休み・冬休み工作教室」や、高齢者等を対象にした「包丁研ぎ教室」を開催するなど、幅広い年齢層を対象とした独自事業を実施しており、市民利用を促進する取組として評価できる。</p>

令和元年度施設利用者数

利用者別件数・利用者数

施設名	利用者	件数			利用者数(人)		
		令和元年度	平成30年度	増減 -	令和元年度	平成30年度	増減 -
東雲 会館	官公庁	67	87	20	1,448	1,816	368
	町内会関係	0	0	0	0	0	0
	社会教育団体	674	724	50	5,742	6,216	474
	社会福祉団体	179	155	24	2,799	2,816	17
	その他	363	375	12	3,100	3,282	182
	計	1,283	1,341	58	13,089	14,130	1,041
未広 会館	官公庁	252	276	24	7,140	6,832	308
	町内会関係	41	57	16	330	545	215
	社会教育団体	170	166	4	1,168	1,126	42
	社会福祉団体	0	0	0	0	0	0
	その他	83	101	18	869	1,158	289
	計	546	600	54	9,507	9,661	154

月別件数・利用者数

施設名		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
東雲 会館	件数	118	110	116	133	103	117	124	122	102	104	124	10	1,283
	利用者数	1,261	1,074	1,257	1,596	967	1,050	1,577	1,169	1,010	994	1,078	56	13,089
未広 会館	件数	57	47	51	51	51	49	50	48	39	43	42	18	546
	利用者数	954	863	866	985	865	787	882	798	705	814	700	288	9,507

令和元年度管理経費の収支状況

収入

(単位：円)

項目	収入額		増減 -	備考
	令和元年度	平成30年度		
指定管理料	10,049,057	9,941,732	107,325	
利用料金	1,020,096	1,132,862	112,766	東雲会館 937,331 未広会館 82,765
合計	11,069,153	11,074,594	5,441	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和元年度	平成30年度		
人件費	6,905,875	6,802,940	102,935	東雲会館 1 名、未広会館 1 名
消耗品費	83,470	89,257	5,787	トイレットペーパー等消耗品
光熱水費	2,448,089	2,719,695	271,606	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	95,860	179,712	83,852	施設修繕費
印刷製本費	0	0	0	印刷代、コピー代
燃料費	23,975	20,221	3,754	灯油代
通信運搬費	112,583	138,285	25,702	電話料
手数料	4,588	4,644	56	振込手数料
委託費	566,866	560,666	6,200	機械警備業務、 消防設備保守点検業務、 暖房設備保守点検業務等
租税公課	57,700	41,300	16,400	消費税等
合計	10,299,006	10,556,720	257,714	

収支差額	770,147	517,874	252,273	
------	---------	---------	---------	--

令和元年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（指定管理者）

令和元年12月18日～令和2年1月17日実施

1 団体	東雲会館	26	未広会館	10	回答数 36								
2 活動内容	町内会、老人クラブ、サークル等												
3 年間の 利用回数	週2回以上	6	週1回	13	月1回	13	3月1回	2	年1回	1	未回答	1	
4 管理人	とても良い	29	良い	7	普通	0	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
5 施設予約	とても良い	27	良い	8	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
6 会議室	とても良い	19	良い	14	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
7 設備	とても良い	17	良い	13	普通	4	やや悪い	2	悪い	0	未回答	0	
8 清潔さ	とても良い	26	良い	9	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
9 全体	とても良い	24	良い	12	普通	0	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
合 計	とても良い	142	良い	63	普通	9	やや悪い	2	悪い	0	未回答	0	216
割 合	65.7 %	29.2 %	4.2 %	0.9 %	0.0 %	0.0 %							

10 その他・意見

良好な意見

- ・ 管理人の対応が良い。（東雲会館・未広会館）
- ・ 施設がきれいで、とても快適に利用することができる。（東雲会館・未広会館）
- ・ 机やイスが新しくなり、利用しやすくなった。（東雲会館）

改善を求める意見

- ・ 暖房の調整がうまくいかない、暖房が少し暑い。（東雲会館）
- ・ 暖房の設定を上げてほしい。寒い時間が長すぎる。（未広会館）
- ・ 窓の開閉ができない。（東雲会館）
- ・ W I - F i 環境を整備してほしい。（東雲会館）
- ・ 2階の物入れを整理整頓してほしい。（東雲会館）
- ・ 2階の鏡を3枚に増やしてほしい。1階にも鏡の部屋が欲しい。（東雲会館）
- ・ お湯が自由に使えないので不便である。（未広会館）