

令和元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(使用)時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館利用 火曜日から土曜日：午前9時から午後9時まで 日曜日及び祝日：午前9時から午後6時まで ・学校適応指導教室「おあしす」（教育委員会青少年課所管） 土曜日、日曜日及び祝日を除く午前9時から午後4時まで <p>(2) 年間開館日数 287日（「おあしす」の使用を含む開館日数 326日）</p> <p>(3) 休館日 毎週月曜日（祝日に当たるときは翌日） 12月29日から1月3日まで 休館日数 79日 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う3月7日から3月31日までの臨時休館を含む（21日間）。</p> <p>(4) 事業の開催状況 小学生を対象とした環境学習事業 「環境学習in青少年会館～発見、そしてE・C・Oとやってみよう！」 参加者41人（平成30年度参加者 75人）</p>																												
2 年間利用者数	<p>(1) 年間利用者数 11,588人(勤労青少年 262人、児童・生徒 7,241人、一般 4,085人) <H30:12,191人(勤労青少年 413人、児童・生徒 7,782人、一般 3,996人)> ※ 年間利用者数は前年度比 603人の減であった。</p> <p>(2) 月別利用内訳 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>3,663,276</td> <td>指定管理料</td> <td>3,663,276</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">支出総額</td> <td rowspan="7">3,525,192</td> <td>人件費</td> <td>2,763,360</td> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td>49,696</td> </tr> <tr> <td>通信運搬費</td> <td>34,547</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>115,600</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>271,639</td> </tr> <tr> <td>燃料費</td> <td>176,149</td> </tr> <tr> <td>修繕費</td> <td>34,089</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>自主事業費</td> <td>80,112</td> </tr> <tr> <td>収支差引額</td> <td>138,084</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>(2) 年度別（3年間）収支状況 別紙2のとおり</p>	収入総額	3,663,276	指定管理料	3,663,276	支出総額	3,525,192	人件費	2,763,360	消耗品費	49,696	通信運搬費	34,547	委託料	115,600	光熱水費	271,639	燃料費	176,149	修繕費	34,089			自主事業費	80,112	収支差引額	138,084		
収入総額	3,663,276	指定管理料	3,663,276																										
支出総額	3,525,192	人件費	2,763,360																										
		消耗品費	49,696																										
		通信運搬費	34,547																										
		委託料	115,600																										
		光熱水費	271,639																										
		燃料費	176,149																										
		修繕費	34,089																										
		自主事業費	80,112																										
収支差引額	138,084																												

4 管理運営状況

(1) 利用者からの評価

- ① 指定管理者が実施した利用者アンケート
 - ・令和2年1月6日から3月18日までの間実施
(配布枚数：181枚、回収枚数：181枚、回収率：100.0%)
- ② 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3-1、3-2のとおり)
 - ・令和元年8月27日から10月21日までの間実施
(配布枚数：150枚、回収枚数：150枚、回収率：100.0%)
- ③ 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」	47.5%	41.3%
「女性」	52.5%	55.3%
「未回答」	0.0%	3.4%
<u>年齢</u>		
「小学生」	33.1%	38.7%
「中学生」	30.4%	26.0%
「高校生」	0.6%	0.7%
「大学生」	0.6%	0.0%
「社会人」	1.1%	3.3%
「指導者・保護者」	34.3%	28.0%
「その他」	0.0%	0.7%
「未回答」	0.0%	2.6%
<u>居住地</u>		
「市内」	88.4%	86.7%
「市外」	11.6%	4.7%
「未回答」	0.0%	8.6%
<u>イ 利用状況</u>		
<u>頻度</u>		
「初めて」	0.0%	2.0%
「週」	75.7%	70.0%
「月」	3.9%	13.3%
「年」	12.1%	11.3%
「数年」	6.1%	0.0%
「未回答」	2.2%	3.4%
<u>ウ 施設</u>		
<u>職員対応</u>		
「よい」	76.2%	76.0%
「ややよい」	6.6%	8.7%
「ふつう」	13.9%	10.0%
「ややわるい」	2.2%	2.7%
「わるい」	1.1%	0.7%
「未回答」	0.0%	1.9%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で82.8%、市の結果で84.7%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ96.7%と94.7%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》

「あいさつや言葉づかい」	2件	3件
「笑顔」	1件	4件
「身だしなみ」	1件	2件
「その他」	4件	0件

設備機能

「よい」	44.8%	51.3%
「ややよい」	8.3%	9.3%
「ふつう」	23.7%	22.7%
「ややわるい」	13.8%	8.7%
「わるい」	9.4%	4.0%
「未回答」	0.0%	4.0%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で53.1%、市の結果で60.6%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ76.8%と83.3%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」	15件	8件
「部屋を明るくする」	8件	5件
「用具などの修理」	6件	3件
「飾り付け」	6件	3件
「その他」	1件	8件

清潔度

「よい」	68.0%	66.0%
「ややよい」	12.2%	15.3%
「ふつう」	16.6%	12.7%
「ややわるい」	1.6%	2.7%
「わるい」	1.6%	0.7%
「未回答」	0.0%	2.6%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で80.2%、市の結果で81.3%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ96.8%と94.0%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」	2件	3件
「清掃の質を高める」	1件	2件

開館時間

「現状のままでよい」	97.8%	93.3%
「開館時間を早く」	0.5%	0.0%
「閉館時間を遅く」	1.7%	0.7%
「その他」	0.0%	0.7%
「未回答」	0.0%	5.3%

※「現状のままでよい」の割合が、指定管理者の結果で97.8%、市の結果で93.3%となった。

指定管理者

市

エ 総合的な感想

「よい」	55.3%	60.0%
「ややよい」	17.1%	13.3%
「ふつう」	20.4%	20.0%
「ややわるい」	5.0%	3.3%
「わるい」	2.2%	0.7%
「未回答」	0.0%	2.7%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で72.4%、市の結果で73.3%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ92.8%と93.3%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	26件	27件
・寒い、暑い、冷暖房の設置等対策	32件	17件
・施設の建替え要望	0件	1件
・施設の改善要望	1件	6件
・自動販売機、水飲み機の設置	3件	1件
・虫対策	0件	1件
・駐車場の整備	0件	2件
・部屋を明るくする	0件	2件
・給湯設備について	1件	1件
・Wi-Fiの設置	0件	2件
・網戸の設置	0件	1件
・備品に関すること	1件	1件
・その他	1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。

- ① 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

② 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

① 職員配置

- ・職員2人が配置され、交代勤務している。

② 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。

③ 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。

	<p>(4) 施設修繕状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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</p> <p>リサイクルへの関心を深める取組として、令和2年1月11日に市内の小学生を対象に「環境学習in青少年会館～発見、そしてECOとやってみよう」を実施。環境学習として様々なリサイクルの取り組みを紹介するとともに、「廃食油を使った蝋燭作り」の体験学習を行った。参加者41人。</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は「午前9時から午後9時まで」に変更しており、令和元年度も利用時間の拡大を継続した。</p> <p>(2) 花壇整備やフラワーポット設置のほか、冬季間は切り花や花鉢を設置することにより快適な環境整備に取組むなど、施設環境の整備は適正に行われている。</p> <p>(3) ホームページを活用して利用案内や各部屋の空き情報を発信し、施設の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の設置など、視覚的な環境整備に取り組んでおり、施設環境の整備は適正に行われている。また、日常的な維持管理や施設の点検・修繕などを実施することにより、適正な施設管理が行われている。</p> <p>(2) 自主事業として小学生を対象に環境学習を実施し、環境問題について周知・啓発を図る取組は高く評価できる。</p> <p>(3) アンケートにおいては、施設の老朽化に伴う改善の要望があるものの、施設職員に感謝の気持ちを伝える内容が多かったことから、利用者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>今後もアンケート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>

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 (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。

千歳市青少年会館年度別収支状況				
	(単位：円)			
	29年度	30年度 ①	令和元年度 ②	増減 ②－①
【収入の部】				
指定管理料	3,629,668	3,629,668	3,663,276	33,608
合計	3,629,668	3,629,668	3,663,276	33,608
【支出の部】				
人件費	2,592,960	2,677,350	2,763,360	86,010
消耗品費	32,616	34,056	49,696	15,640
通信運搬費	34,137	33,386	34,547	1,161
委託料	107,058	126,198	115,600	▲ 10,598
光熱水費	286,106	295,001	271,639	▲ 23,362
燃料費	200,002	229,745	176,149	▲ 53,596
修繕費	5,144	64,377	34,089	▲ 30,288
自主事業費	54,323	72,191	80,112	7,921
合計	3,312,346	3,532,304	3,525,192	▲ 7,112
収支差引額	317,322	97,364	138,084	40,720

施設名	青少年会館												
利用者属性													
性別	男性	女性	未回答	計									
	62	83	5	150									
	41.3%	55.3%	3.3%	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				
	58	39	1	0	5	42	1	4	150				
	38.7%	26.0%	0.7%	0.0%	3.3%	28.0%	0.7%	2.7%	100.0%				
利用回数	初めて	週	月	年	数年	未回答	計						
	3	105	20	17	0	5	150						
	2.0%	70.0%	13.3%	11.3%	0.0%	3.3%	100.0%						
居住地	市内	市外	未回答	計									
	130	7	13	150									
	86.7%	4.7%	8.7%	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						
	121	4	4	8	0	13	150						
	80.7%	2.7%	2.7%	5.3%	0.0%	8.7%	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						
	113	7	22	0	1	7	150						
	75.3%	4.7%	14.7%	0.0%	0.7%	4.7%	100.0%						
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計							
	140	0	1	1	8	150							
	93.3%	0.0%	0.7%	0.7%	5.3%	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						
	77	14	34	13	6	6	150						
	51.3%	9.3%	22.7%	8.7%	4.0%	4.0%	100.0%						
職員態度	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計						
	114	13	15	4	1	3	150						
	76.0%	8.7%	10.0%	2.7%	0.7%	2.0%	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						
	99	23	19	4	1	4	150						
	66.0%	15.3%	12.7%	2.7%	0.7%	2.7%	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						
	90	20	30	5	1	4	150						
	60.0%	13.3%	20.0%	3.3%	0.7%	2.7%	100.0%						

「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答あり)					
設問	回答	人数	内訳		割合
設備機能	ややわるい	13	建物や部屋を新しくする	8	28.6%
			部屋を明るくする	5	17.9%
			用具などを修理する	3	10.7%
	わるい	6	部屋などをキレイに飾り付ける	3	10.7%
			車いすで部屋やトイレなどを利用できるようにする	0	0.0%
			その他	8	28.6%
			未回答	1	3.6%
計	19	内訳 計		28	100.0%
設問	回答	人数	内訳		割合
職員態度	ややわるい	4	あいさつや言葉づかいをていねいにする	3	33.3%
			笑顔	4	44.4%
			身だしなみ	2	22.2%
	わるい	1	その他	0	0.0%
			未回答	0	0.0%
計	5	内訳 計		9	100.0%
設問	回答	人数	内訳		割合
清潔度	ややわるい	4	こまめに清掃を行う	3	42.9%
			清掃内容の質を高める	2	28.6%
	わるい	1	その他	1	14.3%
			未回答	1	14.3%
計	5	内訳 計		7	100.0%