

令和4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	令和4年4月1日から令和9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 <p>12月29日から翌年1月3日まで</p> <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 7,598人 ・末広会館 12,966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>12,880,083円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>12,349,386円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>530,697円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	12,880,083円	支出総額	12,349,386円	収支差額	530,697円
収入総額	12,880,083円						
支出総額	12,349,386円						
収支差額	530,697円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>市が行ったアンケート調査結果において、管理人の受付・対応などの施設の満足度について「とても良い」「良い」の評価が94.0%、指定管理者が行ったアンケート調査においては90.7%となっており、利用者から高く評価されており、施設管理において良好に維持されていると評価できる。</p> <p>なお、市と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」「別紙4」のとおり。</p> <p>(2) 事業報告書に基づく評価</p> <p>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。</p> <p>施設の維持管理については、仕様書を基本とした清掃や日々の点検により、適切に管理されている。</p> <p>市が行ったアンケート調査結果において、「清潔さ」の項目について、「とても良い」「良い」の割合が97.4%、指定管理者が行ったアンケート調査においては100.0%となっており、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、市と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」「別紙4」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>
5 自主事業の達成状況	自主事業として、児童を対象とした夏休み・冬休みの「工作教室」、高齢者を対象とした「包丁砥ぎ講習」を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、開催を中止した。
6 市民サービスの向上を図るための取組	<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) (4)に加え、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>市と指定管理者が行ったアンケート調査では、管理人の接遇や各施設の清潔さについて、利用者から良い評価を得ており、利用者に向けたサービスの向上に取り組んだ結果として評価することができる。</p> <p>施設の日常的な維持管理や点検、修繕などに適切に対応しているほか、経費の節減にも継続的に取り組んでおり、施設の良好な管理運営が行われている。</p> <p>自主事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により開催することができなかったが、児童等を対象とした夏休み・冬</p>

	<p>休みの「工作教室」、高齢者等を対象とした「包丁砥ぎ講習」を毎年計画しており、幅広い年齢層の市民利用を促進する取組が行われている。</p> <p>そのほか、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、安全管理に努めており、施設の管理運営が適切に行われているものと評価することができる。</p>
--	---

令和 4 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 4 年度	令和 3 年度	増減 -	令和 4 年度	令和 3 年度	増減 -
東雲 会館	官公庁	4	11	7	39	195	156
	町内会関係	44	3	41	446	29	417
	社会教育団体	448	295	153	3,133	1,920	1,213
	社会福祉団体	81	59	22	1,079	892	187
	その他	501	332	169	2,901	2,031	870
	計	1,078	700	378	7,598	5,067	2,531
未広 会館	官公庁	249	245	4	12,301	5,910	6,391
	町内会関係	25	14	11	163	95	68
	社会教育団体	33	29	4	163	175	12
	社会福祉団体	5	3	2	32	29	3
	その他	56	44	12	307	243	64
	計	368	335	33	12,966	6,452	6,514

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	85	95	99	98	74	93	97	84	87	76	93	97	1,078
	利用者数	617	696	651	675	520	686	663	528	588	577	667	730	7,598
未広 会館	件数	36	29	34	29	31	31	31	29	27	28	31	32	368
	利用者数	1,134	943	1,297	1,154	1,142	1,003	1,136	1,076	947	1,025	937	1,172	12,966

令和 4 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 4 年度	令和 3 年度		
指定管理料	12,064,500	10,152,000	1,912,500	
利用料金	815,583	541,444	274,139	東雲会館 759,441 未広会館 56,142
合計	12,880,083	10,693,444	2,186,639	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和 4 年度	令和 3 年度		
人件費	7,406,380	5,334,560	2,071,820	東雲会館 1 名、未広会館 1 名
消耗品費	124,649	146,999	22,350	トイレトペーパー等消耗品
光熱水費	3,817,867	2,861,746	956,121	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	17,050	102,300	85,250	施設修繕費
印刷製本費	0	47,520	47,520	
燃料費	20,985	25,450	4,465	灯油代
通信運搬費	104,255	113,359	9,104	電話料
手数料	110	605	495	振込手数料
委託費	573,790	569,482	4,308	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	53,300	135,500	82,200	消費税等
什器備品費	231,000	0	231,000	サーマルカメラ
合計	12,349,386	9,337,521	3,011,865	

収支差額	530,697	1,355,923	825,226	
------	---------	-----------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和4年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

令和5年2月7日～3月6日実施

1 アンケート対象者の内訳														
団体数	東雲会館	31	末広会館	8									回答数	39
活動内容	町内会、老人クラブ、サークル等													
年間の利用回数	週2回以上	7	週1回	8	月1回	19	2～3ヶ月に1回	5	年1回	0	未回答	0		
2 施設の満足度について														
管理人	とても良い	17	良い	19	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
施設予約	とても良い	17	良い	21	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
会議室	とても良い	16	良い	20	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1		
設備	とても良い	14	良い	20	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
清潔さ	とても良い	20	良い	18	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
全体	とても良い	13	良い	25	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
合計	とても良い	97	良い	123	普通	13	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1	234	
割合	41.5 %		52.5 %		5.6 %		0.0 %		0.0 %		0.4 %		100.0	

3 その他・意見

良好な意見	
・ 管理人の対応が良く、気持ちよく過ごせた。（東雲会館・末広会館）	
・ いつも掃除されており、建物は古いがきれい。（東雲会館）	
・ 安価な料金で利用でき、助かる。（東雲会館）	
・ 明るい部屋で感じがいい。（末広会館）	
改善を求める意見	
・ 入館前の待ち時間を過ごすための椅子を階段下に設置してほしい。（東雲会館）	
・ ぶっきらぼうな受け答えをする管理人がいる。（東雲会館）	
・ 窓がガタついている。（東雲会館）	
・ 集会室に鏡がもう一つほしい。（東雲会館）	
・ 予約はネットでしたい。（東雲会館）	
・ 「マスクの制約」に合わせて「温度」測定も止めてほしい。（東雲会館）	

令和 4 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 4 年12月 1 日～令和 5 年 1 月13日実施

1 アンケート対象者の内訳														
団体数	東雲会館	18	未広会館	5									回答数	23
活動内容	町内会、老人クラブ、サークル等													
年間の 利用回数	週2回以上	1	週1回	10	月1回	8	2~3ヶ月に1回	2	年1回	1	未回答	1		
2 施設の満足度について														
管理人	とても良い	10	良い	9	普通	2	やや悪い	1	悪い	0	未回答	1		
施設予約	とても良い	8	良い	14	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
会議室	とても良い	6	良い	12	普通	4	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1		
設備	とても良い	6	良い	15	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
清潔さ	とても良い	10	良い	13	普通	0	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
全体	とても良い	11	良い	11	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
合計	とても良い	51	良い	74	普通	10	やや悪い	1	悪い	0	未回答	2	138	
割合	37.0 %		53.7 %		7.2 %		0.7 %		0.0 %		1.4 %		100.0	

3 その他・意見

良好な意見	
・いつも掃除されていて古い建物だけどとても清潔。（東雲会館）	
・感染対策は良い。（東雲会館）	
・古い建物でもきれいに清潔に保って下さり感謝している。（未広会館）	
・管理の方々も皆さん親切で優しく安心感がある。（未広会館）	
改善を求める意見	
・管理人で感じの悪い方がいる。利用中に掃除機をかけたりする。（東雲会館）	
・受付の人の名札が必要。（東雲会館）	