

令和元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	(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) (2) 年間開館日数 310日 (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 56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(24日間)。 (4) 事業の開催状況(主なもの) 公民館教室 37教室 受講生 837人 1教室30回 5月から3月に実施 短期教室 10教室 受講生 204人 9月から2月に実施 自主事業 ・公民館「作品展示会」(写真展等3回開催) 公民館1階ロビー 延べ412人来場 ・公民館教室「学習成果作品展・活動写真展」 市民ギャラリー 3月5日～3月8日 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 ・「公民館まつり」 2月23日 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 (5) 利用料金の徴収状況 別紙1のとおり																								
2 年間利用者数と利用件数	(1) 年間利用者数・利用件数 年間利用者数 27,874人 < H30年度 28,801人(前年度比 927人減) > 利用件数 1,657件 < H30年度 1,699件(前年度比 42件減) > (単位:人、件) <table><tr><td>区 分</td><td>青少年</td><td>社会学級</td><td>文 化</td><td>スポーツ</td><td>集会・会議</td><td>一 般</td><td>合 計</td></tr><tr><td>人 数</td><td>378</td><td>5</td><td>9,983</td><td>12,585</td><td>3,187</td><td>1,736</td><td>27,874</td></tr><tr><td>件 数</td><td>32</td><td>1</td><td>953</td><td>421</td><td>184</td><td>66</td><td>1,657</td></tr></table> (2) 月別利用者数 別紙2のとおり	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	378	5	9,983	12,585	3,187	1,736	27,874	件 数	32	1	953	421	184	66	1,657
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	378	5	9,983	12,585	3,187	1,736	27,874																		
件 数	32	1	953	421	184	66	1,657																		

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	30,702,925	指定管理料 利用料金 教室受講料 雑収入	22,607,130 1,524,520 6,526,000 45,275
支出総額	29,172,156	人件費 消耗品費 旅費 手数料 通信運搬費 印刷製本費 租税公課費 光熱水費 委託料 使用料 燃料費 報償費 修繕費 保険料 負担金	15,514,734 936,844 3,040 188,530 315,393 510,060 903,700 605,236 926,268 931,021 1,585,476 5,689,200 888,654 119,000 55,000
収支差引額	1,530,769		

(2) 年度別収支状況
別紙3のとおり

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
令和元年9月1日から9月30日までの間実施
(配布枚数：510枚、回収枚数：332枚、回収率：65.1%)

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4－1、4－2のとおり)
令和2年2月1日から3月6日までの間実施
(配布枚数：407枚、回収枚数：316枚、回収率：77.6%)

③ 公民館のアンケート結果概要

指定管理者

市

ア 利用者属性

性別

「男性」	17.5%	19.0%
「女性」	75.3%	73.7%
「未回答」	7.2%	7.3%

年齢

「10 歳未満」	0.0%	0.0%
「10 歳代」	0.0%	0.6%
「20 歳代」	1.2%	0.6%
「30 歳代」	7.2%	6.3%
「40 歳代」	14.8%	16.1%
「50 歳代」	18.7%	16.1%
「60 歳代」	24.4%	23.4%
「70 歳以上」	32.8%	36.1%
「未回答」	0.9%	0.8%

	指定管理者	市
<u>居住地</u>		
「市内」	89.8%	93.4%
「市外」	3.6%	2.5%
「未回答」	6.6%	4.1%

イ 利用状況

<u>頻度</u>		
「初めて」	6.9%	4.8%
「週」	49.7%	53.8%
「月」	40.1%	31.3%
「年」	0.0%	7.6%
「数年」	1.2%	0.3%
「未回答」	2.1%	2.2%

<u>交通手段</u>		
「自動車」	81.3%	73.1%
「公共交通機関」	4.4%	6.8%
「自転車」	4.4%	5.6%
「徒歩」	4.4%	10.3%
「その他」	1.1%	1.2%
「未回答」	4.4%	3.0%

利用目的

「公民館教室」	77.4%	78.1%
「研修会・講習会」	4.8%	3.7%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	0.3%
「作品展・展示会」	0.0%	0.6%
「サークル活動」	14.2%	12.8%
「公民館自主事業」	1.2%	0.3%
「その他」	1.2%	2.4%
「未回答」	1.2%	1.8%

ウ 施設

<u>職員対応</u>		
「よい」	60.0%	58.5%
「ややよい」	9.0%	10.8%
「ふつう」	28.6%	29.1%
「ややわるい」	0.6%	1.3%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	1.5%	0.3%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で69.0%、市の結果で69.3%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ97.6%と98.4%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》

「丁寧なあいさつ」	1 件	2 件
「笑顔」	1 件	1 件
「正しい敬語などの使用」	0 件	2 件
「見だしなみ」	0 件	1 件
「その他」	0 件	1 件
「未回答」	1 件	0 件

	指定管理者	市
<u>設備機能</u>		
「よい」	29.5%	37.0%
「ややよい」	13.9%	12.7%
「ふつう」	36.7%	33.5%
「ややわるい」	12.1%	12.0%
「わるい」	5.1%	1.3%
「未回答」	2.7%	3.5%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で43.4%、市の結果で49.7%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ80.1%と83.2%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」	34 件	30 件
「用具・設備の修繕」	21 件	5 件
「案内表示の工夫」	0 件	4 件
「照明を明るくする」	2 件	6 件
「バリアフリー化」	7 件	6 件
「その他」	6 件	12 件
「未回答」	0 件	2 件

清潔度

「よい」	53.9%	46.4%
「ややよい」	14.5%	15.2%
「ふつう」	27.7%	26.0%
「ややわるい」	2.7%	2.6%
「わるい」	0.6%	0.3%
「未回答」	3.6%	9.5%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で68.4%、市の結果で61.6%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ96.1%と87.6%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》

「こまめに清掃を行う」	0 件	2 件
「清掃内容の質を高める」	0 件	2 件
「その他」	0 件	1 件
「未回答」	11 件	5 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」	0.0%	0.0%
「やや高い」	9.5%	13.6%
「ふつう」	38.1%	50.0%
「やや安い」	4.8%	13.6%
「安い」	19.0%	0.0%
「未回答」	28.6%	22.8%

※「安い」「やや安い」を合わせた割合は、指定管理者の結果で23.8%、市の結果で13.6%であった。「ふつう」はそれぞれ38.1%と50.0%であり、「高い」「やや高い」はそれぞれ9.5%と13.6%であった。

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」	76.2%	77.3%
「開館時間を早く」	0.0%	4.5%
「閉館時間を遅く」	0.0%	4.5%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	23.8%	13.7%

※「現状のままでよい」が指定管理者の結果では76.2%、市の結果では77.3%であった。

エ 総合的な感想

「よい」	37.1%	36.1%
「ややよい」	21.4%	19.0%
「ふつう」	28.3%	30.7%
「ややわるい」	4.2%	2.2%
「わるい」	1.2%	0.6%
「未回答」	7.8%	11.4%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で58.5%、市の結果で55.1%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ86.8%と85.8%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	22 件	28 件
・施設や設備に関する改善要望	12 件	16 件
・駐車場、駐輪場に関する要望	8 件	3 件
・寒い、暑い、冷暖房設備の要望	6 件	1 件
・備品に関する要望	1 件	4 件
・公民館教室に関するもの	7 件	11 件
・交通の便に関するもの	7 件	12 件
・利用、職員対応に関するもの	1 件	2 件
・アンケートに関するもの	3 件	3 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・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
- ・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 ・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。 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。 ③ 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。 (4) 施設修繕状況 仕様書に基づき施設改善に努めている。令和元年度は、ホール・風除室等のLED照明更新、2階ホール壁修繕など、7件(888,654円)が実施された。
5 自主事業の達成状況	(1) 市の仕様書に基づく事業 ① 公民館教室：37教室を各30回(2教室は各15回)実施 837人受講 ② 公民館短期教室：10教室開催 204人受講 ③ 講演会等：4分野5回開催(セミナー、展示会等) 54人受講 (2) 指定管理者から提案のあった事業 ① 公民館「作品展示会」：市民が作品を発表できる機会を増やすため、公民館ロビーで写真展や水彩画展を3回実施した(来場者412人)。 ② 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23日に公民館で実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止した。 ③ 活動写真展・学習成果作品展：公民館教室一年間の成果としての作品の展示会と、「公民館の活動」を広く知っていただくため、公民館教室、公民館短期教室、公民館ロビー活動、講演会、セミナー、公民館まつりなどの活動写真の展示を実施する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止した。
6 市民サービスの向上を図るための取組	(1) 利用者アンケートのほか、館内に「意見箱」を設置し、意見や要望を業務に反映するなど、良好な施設運営が図られている。 (2) 公民館教室で人気のある「ZUMBA」や「座ってリズム体操」を公民館短期教室の前期・後期で行うことで、希望者の受講機会を多く確保した。また、「親子でヨガ入門」や「スポーツ吹矢」など公民館教室で人気の高い運動系の講座を新たに開講した。

7 評価<総合コメント>	(1) 施設の老朽化は進んでいるが、館内清掃や日常的な施設の点検・修繕などにより、適正な環境整備に努めており、良好な施設管理が行われている。 (2) 「座ってリズム体操」や「ZUMBA」など、公民館教室で人気の高い運動系の講座を、公民館教室のほか、公民館短期教室において前期と後期の2教室に分けて複数回開講するなど、受講者数や受講機会の増加を図った取組は評価できる。 (3) 公民館教室については、アンケートで良い評価を得られており、受講者数の増加につながる取組については高く評価できる。今後も利用者の声に応えた適切な管理運営を求める。
--------------	---

令和元年度 千歳公民館利用料金徴収状況

(単位：円)

	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
利用料金	182,760	72,354	87,500	101,162	225,569	169,637	136,274	124,719	260,654	81,944	97,204	△ 15,257	1,524,520
教室受講料	6,056,000	212,000	20,000	20,000	14,000	27,000	6,000	142,000	17,000	6,000	6,000	0	6,526,000
雑収入	2,280	12,550	8,740	225	990	6,130	2,890	3,810	4,030	940	2,690	0	45,275
合 計	6,241,040	296,904	116,240	121,387	240,559	202,767	145,164	270,529	281,684	88,884	105,894	△ 15,257	8,095,795

※3月分利用料金の△15,257円は、コロナウイルス感染症対策に伴う2月徴収分の還付金額を示す。

令和元年度 千歳公民館利用状況

(単位：件・人)

分 月別	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

※ 6月開催のJ A Lマラソンでの利用

千歳公民館年度別収支状況					
					(単位：円)
	H 2 9 年度	H 3 0 年度 ①	R 元 年度 ②	増減 ②－①	
【収入の部】					
指定管理料	22,330,000	22,330,000	22,607,130	277,130	
利用料金	1,641,967	1,486,922	1,524,520	37,598	
教室受講料	6,487,000	6,615,500	6,526,000	▲ 89,500	
雑収入	37,820	132,549	45,275	▲ 87,274	
合計	30,496,787	30,564,971	30,702,925	137,954	
【支出の部】					
人件費	15,828,859	16,284,975	15,514,734	▲ 770,241	
消耗品費	859,649	580,227	936,844	356,617	
旅費	30,860	60,760	3,040	▲ 57,720	
手数料	124,105	122,033	188,530	66,497	
通信運搬費	262,001	282,741	315,393	32,652	
印刷製本費	534,001	531,875	510,060	▲ 21,815	
租税公課費	819,400	827,500	903,700	76,200	
光熱水費	550,372	649,475	605,236	▲ 44,239	
委託料	1,130,347	1,029,302	926,268	▲ 103,034	
使用料	913,346	868,501	931,021	62,520	
燃料費	1,951,687	1,917,865	1,585,476	▲ 332,389	
報償費	5,880,000	5,696,250	5,689,200	▲ 7,050	
修繕費	957,138	1,047,762	888,654	▲ 159,108	
保険料	0	0	119,000	119,000	
負担金	54,000	55,000	55,000	0	
合計	29,895,765	29,954,266	29,172,156	▲ 782,110	
収支差引額	601,022	610,705	1,530,769	920,064	

施設名	公民館									
利用者属性										
性別	男性	女性	未回答	計						
	60	233	23	316						
	19.0%	73.7%	7.3%	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	2	2	20	51	51	74	114	2	316
	0.0%	0.6%	0.6%	6.3%	16.1%	16.1%	23.4%	36.1%	0.6%	100.0%
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	15	170	99	24	1	7	316			
	4.7%	53.8%	31.3%	7.6%	0.3%	2.2%	100.0%			
居住地	市内	市外	未回答	計						
	295	8	13	316						
	93.4%	2.5%	4.1%	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	※ 複数回答有り		
	247	23	19	35	4	10	338			
	73.1%	6.8%	5.6%	10.4%	1.2%	3.0%	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	
	257	12	1	2	42	1	8	6	329	
	78.1%	3.6%	0.3%	0.6%	12.8%	0.3%	2.4%	1.8%	100.0%	
施設										
職員応対	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計			
	185	34	92	4	0	1	316			
	58.5%	10.8%	29.1%	1.3%	0.0%	0.3%	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			
	117	40	106	38	4	11	316			
	37.0%	12.7%	33.5%	12.0%	1.3%	3.5%	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			
	146	48	82	8	1	31	316			
	46.2%	15.2%	25.9%	2.5%	0.3%	9.8%	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	※ 会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答		
	0	3	11	3	0	5	22			
	0.0%	13.6%	50.0%	13.6%	0.0%	22.7%	100.0%			
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	※ 会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答			
	17	1	1	0	3	22				
	77.3%	4.5%	4.5%	0.0%	13.6%	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			
	114	60	97	7	2	36	316			
	36.1%	19.0%	30.7%	2.2%	0.6%	11.4%	100.0%			

「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答可)					
設問	回答	人数	内訳		割合%
職員態度	ややわるい	4	丁寧なあいさつ	2	28.6%
			笑顔	1	14.3%
			正しい敬語などの使用	2	28.6%
	わるい	0	身だしなみ	1	14.3%
			その他	1	14.3%
			未回答	0	0.0%
	計	4	内訳 計	7	100.0%
設問	回答	人数	内訳		割合%
設備機能	ややわるい	38	老朽化への対応	30	46.2%
			照明を明るくする	5	7.7%
			案内表示の工夫	4	6.2%
	わるい	4	用具・設備の修繕	6	9.2%
			バリアフリーへの対応	6	9.2%
			その他	12	18.5%
			未回答	2	3.1%
	計	42	内訳 計	65	100.0%
	回答	人数	内訳		割合%
清潔度	ややわるい	8	こまめに清掃を行う	2	20.0%
			清掃内容の質を高める	2	20.0%
	わるい	1	その他	1	10.0%
			未回答	5	50.0%
	計	9	内訳 計	10	100.0%