

令和３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	(１) 千歳市共同利用施設の維持管理 ・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 ５月１５日から６月３０日 ８月１４日から９月３０日 (新型コロナウイルス感染症拡大に伴う) 利用者は、使用承認を受けて施設を利用						
2 年間利用者数	・東雲会館 ５，０６７人 ・末広会館 ６，４５２人 詳細別紙１						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1"> <tr> <td>収入総額</td><td>１０，６９３，４４４円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>９，３３７，５２１円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>１，３５５，９２３円</td></tr> </table> 詳細別紙２	収入総額	１０，６９３，４４４円	支出総額	９，３３７，５２１円	収支差額	１，３５５，９２３円
収入総額	１０，６９３，４４４円						
支出総額	９，３３７，５２１円						
収支差額	１，３５５，９２３円						
4 管理運営状況	(１) 利用者からの評価 市が行ったアンケート調査結果において、「管理人」の受付・対応について「とても良い」「良い」の評価が８７．５％、指定管理者が行ったアンケート調査においては８５．７％となっており、利用者から概ね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。 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。 (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日々の点検により、適切に管理されている。 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９６．９％、指定管理者が行ったアンケート調査においては８９．３％となっており、良好と判断できる。 (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。 (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。 (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。
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」や「手芸教室」、高齢者を対象とした「包丁砥ぎ教室」を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、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	(１)管理人の接遇研修を行っている。 (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) (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。 (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。 (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。

7 評価（総合コメント）	市と指定管理者が行ったアンケート調査では、管理人の待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。 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、施設の良い管理運営が行われている。 自主事業については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、昨年度は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・冬休みの「工作教室」や「手芸教室」、高齢者等を対象とした「包丁砥ぎ教室」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。 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。
--------------	---

令和 3 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 3 年度	令和 2 年度	増減 -	令和 3 年度	令和 2 年度	増減 -
東雲 会館	官公庁	11	23	▲ 12	195	274	▲ 79
	町内会関係	3	0	3	29	0	29
	社会教育団体	295	544	▲ 249	1,920	3,943	▲ 2,023
	社会福祉団体	59	63	▲ 4	892	713	179
	その他	332	323	9	2,031	1,976	55
	計	700	953	▲ 253	5,067	6,906	▲ 1,839
未広 会館	官公庁	245	253	▲ 8	5,910	6,787	▲ 877
	町内会関係	14	15	▲ 1	95	126	▲ 31
	社会教育団体	29	90	▲ 61	175	706	▲ 531
	社会福祉団体	3	0	3	29	0	29
	その他	44	58	▲ 14	243	379	▲ 136
	計	335	416	▲ 81	6,452	7,998	▲ 1,546

■ 月別件数・利用者数

施設名		4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	1 0 月	1 1 月	1 2 月	1 月	2 月	3 月	合計
東雲 会館	件数	103	49	0	64	28	0	114	99	80	47	39	77	700
	利用者数	847	308	0	543	173	0	840	785	605	267	199	500	5,067
未広 会館	件数	37	27	22	29	25	20	35	30	33	28	20	29	335
	利用者数	792	560	531	584	577	481	639	540	575	438	278	457	6,452

令和 3 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 3 年度	令和 2 年度		
指定管理料	10,152,000	10,152,000	0	
利用料金	541,444	756,638	▲ 215,194	東雲会館 512,534 未広会館 28,910
合 計	10,693,444	10,908,638	▲ 215,194	

支出

(単位：円)

項 目	支出額		増減 -	備 考
	令和 3 年度	令和 2 年度		
人件費	5,334,560	6,268,940	▲ 934,380	東雲会館 1 名、未広会館 1 名
消耗品費	146,999	156,938	▲ 9,939	トイレトーパー等消耗品
光熱水費	2,861,746	2,398,462	463,284	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	102,300	0	102,300	施設修繕費
印刷製本費	47,520	39,600	7,920	印刷代、コピー代
燃料費	25,450	13,511	11,939	灯油代
通信運搬費	113,359	113,772	▲ 413	電話料
手数料	605	275	330	振込手数料
委託費	569,482	570,510	▲ 1,028	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	135,500	122,300	13,200	消費税等
合 計	9,337,521	9,684,308	▲ 346,787	

収支差額	1,355,923	1,224,330	131,593	
------	-----------	-----------	---------	--

消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和3年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

令和3年10月1日～31日実施

1	団体数	東雲会館	25	末広会館	7	回答数 32								
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	4	週1回	10	月1回	7	2～3ヶ月に1回	5	年1回	5	未回答	1	
4	管理人	とても良い	17	良い	11	普通	4	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
5	施設予約	とても良い	16	良い	11	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
6	会議室	とても良い	10	良い	16	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
7	設備	とても良い	6	良い	17	普通	8	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0	
8	清潔さ	とても良い	19	良い	12	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
9	全体	とても良い	14	良い	15	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
	合 計	とても良い	82	良い	82	普通	27	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0	192
	割 合	42.7 %		42.7 %		14.1 %		0.5 %		0.0 %		0.0 %		100.0

10 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）
- ・ 予約の受付についても先々の日程までご相談できるので今後も利用を続けたい。（東雲会館）
- ・ 管理人が使用後に片付けや消毒をしてくれるのでありがたい。（東雲会館）

改善を求める意見

- ・ 窓の開閉が不便で、換気に不便を感じる。（東雲会館）
- ・ ピアノがあると良い。（東雲会館）
- ・ 鏡がもう一つついていたらなお良い。（東雲会館）
- ・ 網戸を大きくしてほしい。（東雲会館）
- ・ 7号室の蛍光灯が二カ所ついていない。奥の一カ所だけでも必要だと思う。（東雲会館）

令和 3 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 3 年 12 月 1 日～令和 4 年 1 月 14 日実施

1 団体数	東雲会館	21	末広会館	7	回答数 28								
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	5	週 1 回	8	月 1 回	9	2～3ヶ月に1回	5	年 1 回	1	未回答	0	
4 管理人	とても良い	11	良い	13	普通	3	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0	
5 施設予約	とても良い	13	良い	8	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
6 会議室	とても良い	9	良い	12	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
7 設備	とても良い	9	良い	11	普通	7	やや悪い	0	悪い	1	未回答	0	
8 清潔さ	とても良い	16	良い	9	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
9 全体	とても良い	10	良い	13	普通	4	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1	
合 計	とても良い	68	良い	66	普通	31	やや悪い	1	悪い	1	未回答	1	168
割 合	40.5 %		39.3 %		18.4 %		0.6 %		0.6 %		0.6 %		100.0

10 その他・意見

良好な意見

- ・ 管理人の対応が親切で気持ちよく使用できるのがあるがたい。（末広会館）

改善を求める意見

- ・ 管理人の口調が強かったのでショックを受けた。（受付済みなのにしてないと言われた。）（東雲会館）
- ・ 新しい受付の方が入ってもわからないので名札をつけてほしい。（東雲会館）
- ・ 4号室の窓の開閉が出来ないところが多いので不便を感じている。（東雲会館）
- ・ 夏場はとても暑いので考えていただけると嬉しい。（東雲会館）