

令和4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 牧野 敏彦
指定期間	令和3年4月1日から令和8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) 開館時間 午前9時から午後10時まで (2) 年間開館日数 335日 ※開館日数は前年度比 91日増加 (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 30日 (4) 事業の開催状況（主なもの） 公民館教室 35教室 受講生 604人 1教室4～30回 5月から3月に実施 短期教室 7教室 受講生 116人 1教室2～4回 10月から2月に実施 自主事業 ・公民館教室「活動写真展」 1階ロビー（令和5年3月25日～3月31日） ・作品展示会（作品展示等3回開催） 1階ロビー（令和4年10月2日～3月18日）延べ261人来場 ※公民館教室の学習成果作品展、「公民館まつり」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 (5) 利用料金の徴収状況 次ページ「3 事業収支<決算状況> （1）指定管理に係る経費の収支状況」 のとおり																								
2 年間利用件数と利用者数	(1) 年間利用件数・利用者数 利用件数 1,712件 < R3年度 963件（前年度比 749件増）> 利用者数 24,901人 < R3年度 13,179人（前年度比 11,722人増）> (単位：件、人) <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>件 数</td><td>19</td><td>0</td><td>891</td><td>607</td><td>120</td><td>75</td><td>1,712</td></tr><tr><td>人 数</td><td>162</td><td>0</td><td>8,287</td><td>12,331</td><td>2,473</td><td>1,648</td><td>24,901</td></tr></table> (2) 月別利用状況 別紙1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	件 数	19	0	891	607	120	75	1,712	人 数	162	0	8,287	12,331	2,473	1,648	24,901
区 分	青少年	社会学級	文 化	スポーツ	集会・会議	一 般	合 計																		
件 数	19	0	891	607	120	75	1,712																		
人 数	162	0	8,287	12,331	2,473	1,648	24,901																		

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	35,681,401	指定管理料 28,810,000			
			利用料金 1,894,151			
			教室受講料 4,962,000			
			雑収入 15,250			
	支出総額	31,047,375	人件費 15,275,185			
			消耗品費 954,808			
			旅費 12,160			
			手数料 129,782			
			通信運搬費 257,152			
印刷製本費 667,509						
租税公課費 1,301,700						
光熱水費 402,365						
委託料 1,297,396						
使用料 964,795						
燃料費 1,420,671						
報償費 5,247,000						
修繕費 2,882,552						
保険料 119,000						
負担金 115,300						
収支差引額	4,634,026					
※公益法人会計基準を採用。						
(2) 年度別収支状況 別紙2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 (詳細は別紙3のとおり)					
	・ 実施期間：令和4年10月4日～10月31日					
	・ 配布枚数：175枚、回収枚数：128枚、回収率：73.1%					
	②市が実施した利用者アンケート (詳細は別紙4のとおり)					
	・ 実施期間：令和5年1月5日～1月31日					
	・ 配布枚数：153枚、回収枚数：108枚、回収率：70.6%					
	③公民館のアンケート結果概要					
	<table><tr><td></td><td>指定管理者</td><td>市</td></tr></table>				指定管理者	市
		指定管理者	市			
ア 利用者属性						
性別						
「男性」	17.2%	14.8%				
「女性」	80.5%	80.6%				
「未回答」	2.3%	4.6%				
年齢						
「10歳未満」	0.0%	0.0%				
「10歳代」	0.0%	0.0%				
「20歳代」	0.0%	0.9%				
「30歳代」	3.2%	1.9%				
「40歳代」	10.9%	7.4%				
「50歳代」	16.4%	16.7%				
「60歳代」	17.2%	27.8%				
「70歳以上」	52.3%	44.4%				
「未回答」	0.0%	0.9%				

	指定管理者	市
<u>居住地</u>		
「市内」	98.4%	91.6%
「市外」	0.0%	1.9%
「未回答」	1.6%	6.5%

イ 利用状況

<u>頻度</u>		
「初めて」	4.7%	1.9%
「週」	57.0%	65.7%
「月」	35.9%	30.6%
「年」	0.8%	0.9%
「数年」	0.8%	0.9%
「未回答」	0.8%	0.0%

<u>交通手段</u>		
「自動車」	85.9%	76.5%
「公共交通機関」	1.6%	5.2%
「自転車」	3.9%	4.3%
「徒歩」	3.9%	7.0%
「その他」	1.6%	0.9%
「未回答」	3.1%	6.1%

利用目的

「公民館教室」	60.2%	52.6%
「研修会・講習会」	11.7%	1.8%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	0.0%
「作品展・展示会」	0.0%	43.8%
「サークル活動」	28.1%	0.0%
「公民館自主事業」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	1.8%

ウ 施設

<u>職員対応</u>		
「よい」	61.7%	50.9%
「ややよい」	9.4%	11.1%
「ふつう」	26.6%	35.2%
「ややわるい」	1.6%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.9%
「未回答」	0.7%	1.9%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 71.1%、市が 62.0% となっている。

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」と回答した人への設問》

「丁寧な挨拶」	1 件	1 件
「笑顔」	0 件	1 件
「正しい敬語」	2 件	0 件
「身だしなみ」	1 件	0 件
「その他」	2 件	0 件

	指定管理者	市
<u>設備機能</u>		
「よい」	29.7%	27.8%
「ややよい」	12.5%	14.8%
「ふつう」	40.6%	44.4%
「ややわるい」	13.3%	6.5%
「わるい」	0.8%	2.8%
「未回答」	3.1%	3.7%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 42.2%、市が 42.6% となっている。

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」と回答した人への設問》

「老朽化の対応」	14 件	5 件
「用具・設備の修繕」	9 件	0 件
「照明を明るくする」	5 件	0 件
「バリアフリー化」	2 件	0 件
「その他」	14 件	5 件
「未回答」	0 件	2 件

<u>清潔度</u>		
「よい」	57.8%	44.5%
「ややよい」	12.5%	17.6%
「ふつう」	22.7%	29.6%
「ややわるい」	2.3%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	4.7%	8.3%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 70.3%、市が 62.1% となっている。

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」と回答した人への設問》

「こまめな清掃」	1 件	0 件
「清掃の質を高める」	2 件	0 件
「その他」	3 件	1 件
「未回答」	0 件	0 件

利用料金（会議室等を借りた団体等の主催者・代表者を対象とした調査）

【有効回答数：指定管理者 11 団体 市 6 団体】

「高い」	0.0%	0.0%
「やや高い」	0.0%	0.0%
「ふつう」	54.5%	33.3%
「やや安い」	0.0%	0.0%
「安い」	18.2%	66.7%
「未回答」	27.3%	0.0%

指定管理者

市

開館時間（会議室等を借りた団体等の主催者・代表者を対象とした調査）

【有効回答数：指定管理者 11 団体 市 6 団体】

「現状のままでよい」	100.0%	100.0%
「開館時間を早く」	0.0%	0.0%
「閉館時間を遅く」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.0%

※「現状のままでよい」は、指定管理者、市ともに 100.0%となっている。

エ 総合的な感想

「よい」	40.6%	29.6%
「ややよい」	18.0%	21.3%
「ふつう」	28.9%	36.1%
「ややわるい」	3.9%	2.8%
「わるい」	0.8%	0.0%
「未回答」	7.8%	10.2%

※「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者が 58.6%、市が 50.9%となっている。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見

・感謝や良い評価の記載	15 件	5 件
・施設や設備に関する改善要望	8 件	10 件
・駐車場、駐輪場に関する要望	1 件	0 件
・寒い、暑い、冷暖房設備の要望	6 件	4 件
・公民館教室に関するもの	4 件	8 件
・交通の便に関するもの	1 件	1 件
・コロナに関するもの	0 件	0 件
・特になし	1 件	0 件
・その他	0 件	0 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

※施設の管理運営について、協定書・仕様書に基づき適正に行われていることを確認している。

	(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 ・施設利用アンケートなどを実施しているほか、利用者や公民館教室講師から直接意見や要望等の聞き取り、また、意見箱を設置することにより意見要望の把握に努めている。令和4年度は意見箱の利用はなかった。 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4年度は、2階女子トイレ洋式化改修修繕、2階音響設備更新修繕など、11件(2,882,552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：35教室（各4～30回）開催 604人受講 ②公民館短期教室：7教室開催 116人受講 ③講演会等：2講座実施 29人受講 (2) 指定管理者から提案のあった事業 ①公民館教室「活動写真展」「学習成果作品展」 「活動写真展」は、公民館教室活動を市民にPRする写真展を令和5年度公民館教室受付に合わせて公民館内での展示とした。なお、「学習成果作品展」は、令和4年末に全国的に新型コロナウイルス感染症が拡大（第8波）する中、北海道内の感染者が高止まり傾向にあったため中止した。 ②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261人） ③新規公民館教室学習体験会 公民館教室の新規受講者開拓のため体験会を実施した。 （令和5年3月18日実施）延べ80名参加 ④公民館まつり 公民館教室の学習成果の発表の場として、三味線やハワイアンダンス等のステージ発表、フラワーアレンジメント等の作品展示を2月26日に実施する予定だったが、令和4年末に全国的に新型コロナウイルス感染症が拡大（第8波）する中、北海道内の感染者が高止まり傾向にあり、千歳市内においても同様の傾向がみられたこと、公民館教室受講者は高齢者が多いこと、また、不特定多数の集客となることを考慮して中止とした。

6 市民サービスの向上を図るための取組	(1) 公民館職員の接遇研修を定期的に行い、本年度は「知っておきたい応急手当」、「接遇・マナー講座」などについて研修し、利用者の安全、利便性や満足度の向上に努めた。 (2) 利用者アンケートのほか、利用者から寄せられた意見や要望を業務に反映させるなど、良好な施設運営を図った。
7 評価<総合コメント>	(1) 館内清掃や日常点検の徹底と必要箇所の修繕を随時実施している。 また、本年度は指定管理者の提案事業である2階女子トイレ洋式化改修修繕、2階音響設備更新修繕を行うなど、良好な施設利用環境の維持に努めている。 (2) 公民館短期教室において「バレトン」、「やさしいピラティス講座」、「コットンパール」など、これまでになかった新しい教室を積極的に実施し、市民ニーズを広く把握し新規公民館教室の開拓を進めており、積極的な公民館活動に取り組む姿勢や利用者の要望に応えた管理運営が行われていることは、非常に高く評価できる。 (3) 公民館事業全体としては、昨年度（令和3年度）のような「新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館」に係る影響がなく、開館日数が通常に戻り事業活動も一部を除いてほぼ予定通り実施できたことから、利用実績が昨年度に比べ件数で749件、利用者数で11,722人増と全体的に増加回復傾向となってきた。指定管理者には今後も活発な利用を図るための魅力ある事業の展開など、より一層の取組みを期待する。

別紙 1

令和4年度 千歳公民館月別利用状況

(単位：件・人)

区分	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月	0	0	0	0	29	172	39	531	10	274	8	145	86	1,122
5月	0	0	0	0	76	720	56	974	8	97	13	182	153	1,973
6月	3	26	0	0	91	740	57	2,665	8	138	6	183	165	3,752
7月	0	0	0	0	89	756	62	1,222	15	170	4	26	170	2,174
8月	7	50	0	0	72	613	57	899	5	117	5	72	146	1,751
9月	0	0	0	0	97	852	53	971	10	295	7	67	167	2,185
10月	8	47	0	0	117	1,349	56	1,209	16	330	4	32	201	2,967
11月	0	0	0	0	90	1,049	56	952	19	698	10	126	175	2,825
12月	0	0	0	0	68	685	42	767	8	135	3	343	121	1,930
1月	1	39	0	0	64	529	44	770	6	42	6	324	121	1,704
2月	0	0	0	0	50	424	44	705	4	73	2	16	100	1,218
3月	0	0	0	0	48	398	41	666	11	104	7	132	107	1,300
合 計	19	162	0	0	891	8,287	607	12,331	120	2,473	75	1,648	1,712	24,901

〔参考〕

令和3年度 千歳公民館月別利用状況

(単位：件・人)

区分	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	0	0	0	0	41	320	22	316	9	81	8	114	80	831
5	0	0	0	0	20	168	11	231	5	50	11	171	47	620
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	162	5	162
7	1	8	0	0	39	268	32	588	4	32	7	155	83	1,051
8	2	27	0	0	16	97	18	376	4	102	7	44	47	646
9	0	0	0	0	1	21	13	337	3	76	6	59	23	493
10	2	28	0	0	74	685	47	933	12	201	5	40	140	1,887
11	1	5	0	0	65	461	43	889	6	164	18	448	133	1,967
12	1	78	0	0	64	696	41	1,018	12	136	11	282	129	2,210
1	0	0	0	0	48	357	39	573	7	61	8	354	102	1,345
2	0	0	0	0	38	274	29	396	10	190	5	35	82	895
3	0	0	0	0	37	356	36	540	9	72	10	104	92	1,072
合 計	7	146	0	0	443	3,703	331	6,197	81	1,165	101	1,968	963	13,179

- 1 新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い5月14日から6月30日までと8月14日から9月30日までの期間は、臨時休館している。
- 2 臨時休館中の利用については、受付済みの利用団体のうち、日程変更ができないとの申し出があり利用したもの（講習、会議、打ち合わせ等）。

千歳公民館年度別収支状況

(単位：円)

【収入の部】	2 年度	3 年度 ①	4 年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	22,884,259	29,910,000	28,810,000	▲ 1,100,000
利用料金	1,665,808	1,696,293	1,894,151	197,858
教室受講料	1,754,800	2,508,600	4,962,000	2,453,400
雑収入	9,075	6,450	15,250	8,800
合計	26,313,942	34,121,343	35,681,401	1,560,058

【支出の部】	2 年度	3 年度 ①	4 年度 ②	増減 ②－①
人件費	12,937,470	14,026,379	15,275,185	1,248,806
消耗品費	882,432	935,367	954,808	19,441
旅費	23,360	19,460	12,160	▲ 7,300
手数料	66,215	146,919	129,782	▲ 17,137
通信運搬費	374,304	494,487	257,152	▲ 237,335
印刷製本費	499,350	700,261	667,509	▲ 32,752
租税公課費	1,071,600	1,411,000	1,301,700	▲ 109,300
光熱水費	446,036	361,489	402,365	40,876
委託料	1,030,266	1,207,967	1,297,396	89,429
使用料	929,749	916,384	964,795	48,411
燃料費	1,106,308	1,482,955	1,420,671	▲ 62,284
報償費	2,000,000	2,491,500	5,247,000	2,755,500
修繕費	798,248	3,342,900	2,882,552	▲ 460,348
保険料	119,000	119,000	119,000	0
負担金	54,000	54,000	115,300	61,300
合計	22,338,338	27,710,068	31,047,375	3,337,307
収支差引額	3,975,604	6,411,275	4,634,026	▲ 1,777,249

別紙 3

指定管理者が実施した利用者アンケート調査結果

実施期間：令和4年10月4日～10月31日

配布枚数：175枚、回収枚数：128枚、回収率：73.1%

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	22	103	3	128						
	17.2%	80.5%	2.3%	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	0	0	4	14	21	22	67	0	128
	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	10.9%	16.4%	17.2%	52.3%	0.0%	100.0%
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	6	73	46	1	1	1	128			
	4.7%	57.0%	35.9%	0.8%	0.8%	0.8%	100.0%			
居住地	市内	市外	未回答	計						
	126	0	2	128						
	98.4%	0.0%	1.6%	100.0%	※複数回答有り					
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			
	110	2	5	5	2	4	128			
	85.9%	1.6%	3.9%	3.9%	1.6%	3.1%	100.0%			
立場	代表・主催者	会員等	未回答	計						
	8	91	29	128						
	6.3%	71.1%	22.6%	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
	77	15	0	0	36	0	0	0	128
	60.2%	11.7%	0.0%	0.0%	28.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

施設

職員対応	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	79	12	34	2	0	1	128
	61.7%	9.4%	26.6%	1.6%	0.0%	0.7%	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
	38	16	52	17	1	4	128
	29.7%	12.5%	40.6%	13.3%	0.8%	3.1%	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
	74	16	29	3	0	6	128
	57.8%	12.5%	22.7%	2.3%	0.0%	4.7%	100.0%
利用料金 (団体等の代表者)	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	未回答	計
	0	0	6	0	2	3	11
	0.0%	0.0%	54.5%	0.0%	18.2%	27.3%	100.0%
利用時間 (団体等の代表者)	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	11	0	0	0	0	11	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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
	52	23	37	5	1	10	128
	40.6%	18.0%	28.9%	3.9%	0.8%	7.8%	100.0%

市が実施した利用者アンケート調査結果

実施期間：令和5年1月5日～1月31日

配布枚数：153枚、回収枚数：108枚、回収率：70.6%

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	16	87	5	108						
	14.8%	80.6%	4.6%	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	0	1	2	8	18	30	48	1	108
	0.0%	0.0%	0.9%	1.9%	7.4%	16.7%	27.8%	44.4%	0.9%	100.0%
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	2	71	33	1	1	0	108			
	1.9%	65.7%	30.6%	0.9%	0.9%	0.0%	100.0%			
居住地	市内	市外	未回答	計						
	99	2	7	108						
	91.6%	1.9%	6.5%	100.0%	※複数回答有り					
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			
	88	6	5	8	1	7	115			
	76.5%	5.2%	4.3%	7.0%	0.9%	6.1%	100.0%			
立場	代表・主催者	会員等	未回答	計						
	6	69	33	108						
	5.6%	63.9%	30.5%	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
	59	2	0	49	0	0	0	2	112
	52.6%	1.8%	0.0%	43.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	100.0%

施設

職員対応	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	55	12	38	0	1	2	108
	50.9%	11.1%	35.2%	0.0%	0.9%	1.9%	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
	30	16	48	7	3	4	108
	27.8%	14.8%	44.4%	6.5%	2.8%	3.7%	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
	48	19	32	0	0	9	108
	44.5%	17.6%	29.6%	0.0%	0.0%	8.3%	100.0%
利用料金 (団体等の代表者)	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	未回答	計
	0	0	2	0	4	0	6
	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	100.0%
利用時間 (団体等の代表者)	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	6	0	0	0	0	6	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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
	32	23	39	3	0	11	108
	29.6%	21.3%	36.1%	2.8%	0.0%	10.2%	100.0%