

平成 28 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 賢二
指定期間	平成24年4月1日から平成29年3月31日まで (5 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(使用)時間 ・貸館利用 火曜日から土曜日まで：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 (2) 年間開館日数 308日(「おあしす」の使用を含む開館日数 350日) (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57日 (4) 事業の開催状況 青少年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ECOとやってみよう！」 参加者34人(平成27年度参加者30人)																												
2 年間利用者数	(1) 年間利用者数 12,166人(勤労青少年307人 児童・生徒8,338人 一般3,521人) ≪H27：11,675人(勤労青少年143人 児童・生徒7,870人 一般3,662人)≫ (2) 月別利用内訳 貸室別利用状況 別紙1のとおり 利用者別利用状況 別紙1のとおり																												
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) <table border="1"> <tr> <td>収入総額</td><td>3,235,207</td><td>指定管理料</td><td>3,235,207</td></tr> <tr> <td rowspan="8">支出総額</td><td rowspan="8">3,186,985</td><td>人件費</td><td>2,446,930</td></tr> <tr> <td>消耗品費</td><td>3,432</td></tr> <tr> <td>通信運搬費</td><td>34,920</td></tr> <tr> <td>委託料</td><td>144,298</td></tr> <tr> <td>光熱水費</td><td>283,365</td></tr> <tr> <td>燃料費</td><td>187,566</td></tr> <tr> <td>修繕費</td><td>32,832</td></tr> <tr> <td>自主事業費</td><td>53,642</td></tr> <tr> <td>収支差引額</td><td>48,222</td><td></td><td></td></tr> </table> (2) 年度別(3年間)収支状況 別紙2のとおり			収入総額	3,235,207	指定管理料	3,235,207	支出総額	3,186,985	人件費	2,446,930	消耗品費	3,432	通信運搬費	34,920	委託料	144,298	光熱水費	283,365	燃料費	187,566	修繕費	32,832	自主事業費	53,642	収支差引額	48,222		
収入総額	3,235,207	指定管理料	3,235,207																										
支出総額	3,186,985	人件費	2,446,930																										
		消耗品費	3,432																										
		通信運搬費	34,920																										
		委託料	144,298																										
		光熱水費	283,365																										
		燃料費	187,566																										
		修繕費	32,832																										
		自主事業費	53,642																										
収支差引額	48,222																												

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
・平成29年1月17日から3月7日までの間実施
(配布枚数：173枚、回収枚数：173枚、回収率：100%)
- 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)
・平成28年9月6日から10月7日までの間実施
(配布枚数：320枚、回収枚数：212枚、回収率：66.3%)
- 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」	31.2%	38.2%
「女性」	68.8%	61.3%
「未回答」	0.0%	0.5%
<u>年齢</u>		
「小学生」	26.6%	39.6%
「中学生」	34.7%	23.6%
「高校生」	4.6%	2.3%
「大学生」	1.1%	1.4%
「社会人」	5.8%	1.9%
「指導者・保護者」	27.2%	30.2%
「その他」	0.0%	0.5%
「未回答」	0.0%	0.5%
<u>居住地</u>		
「市内」	97.1%	81.1%
「市外」	2.9%	6.6%
「未回答」	0.0%	12.3%
<u>イ 利用状況</u>		
<u>頻度</u>		
「初めて」	8.1%	4.7%
「週」	83.8%	67.0%
「月」	3.5%	9.4%
「年」	1.1%	15.1%
「数年」	3.5%	1.9%
「未回答」	0.0%	1.9%
<u>ウ 施設</u>		
<u>職員対応</u>		
「とてもよい」	59.5%	72.1%
「よい」	24.3%	17.9%
「ふつう」	15.6%	9.0%
「ややわるい」	0.6%	0.5%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.5%

※両結果とも「とてもよい」「よい」を合わせると80%以上で満足度は高い結果となっている。

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」	1 件	1 件
「笑顔」	1 件	1 件

設備機能

「とてもよい」	34.1%	38.2%
「よい」	24.3%	30.6%
「ふつう」	20.8%	19.8%
「ややわるい」	17.9%	10.4%
「わるい」	2.9%	0.5%
「未回答」	0.0%	0.5%

※「よい」「とてもよい」を合わせると指定管理者の結果では 58.4%、市の結果では 68.8%であり、「ふつう」を含めると両結果とも 75%以上となっている。

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	7 件
「部屋を明るくする」	7 件	8 件
「用具などの修理」	2 件	2 件
「飾り付け」	3 件	1 件
「バリアフリー」	1 件	0 件
「その他」※1	19 件	9 件
「未回答」	0 件	2 件

《※1 その他（自由記載）の主な内容》

・寒いので暖かくしてほしい	18 件	5 件
・暑い	0 件	2 件

清潔度

「とてもよい」	54.3%	45.3%
「よい」	31.8%	35.4%
「ふつう」	12.7%	17.9%
「ややわるい」	0.6%	0.5%
「わるい」	0.6%	0.0%
「未回答」	0.0%	0.9%

※「よい」「とてもよい」を合わせると指定管理者の結果では 86.1%、市の結果では 80.7%であり、「ふつう」を含めると両結果とも 95%以上となっている。

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》

「清掃内容の質を高める」	2 件	0 件
「その他」	1 件	0 件

開館時間

「現状のままでよい」	94.2%	93.3%
「開館時間を早く」	1.8%	1.0%
「閉館時間を遅く」	2.9%	2.8%
「その他」	1.1%	1.0%
「未回答」	0.0%	1.9%

※「現状のままでよい」が両結果とも 90%以上となっている。「開館時間を早く」「閉館時間を遅く」を合わせると指定管理者の結果では 4.7%、市の結果では 3.8%となっている。

	指定管理者	市
<u>エ 総合的な感想</u>		
「とてもよい」	42.2%	43.9%
「よい」	29.5%	35.4%
「ふつう」	23.1%	15.5%
「ややわるい」	4.6%	0.5%
「わるい」	0.6%	0.0%
「未回答」	0.0%	4.7%
※「よい」「とてもよい」を合わせると指定管理者の結果では71.7%、市の結果では79.3%であり、「ふつう」を含めると両結果とも90%以上となっている。		
<u>オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望</u>		
<u>施設及び設備に関するもの</u>		
・寒い	15 件	13 件
・暑い	0 件	4 件
・バスケットボールを用意してほしい	2 件	0 件
・改装してほしい	2 件	2 件
・自動販売機を付けてほしい	2 件	0 件
・屋根（雨漏り）を直してほしい	23 件	0 件
・体育館の切れている電気をつけてほしい	2 件	0 件
・網戸をつけてほしい	0 件	13 件
<u>職員対応に関するもの</u>		
・感謝の気持ちが記載されたもの	34件	41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		
・利用団体に対してアンケート調査を実施し、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。		

	(4) 施設修繕状況 ・暖房設備修理、敷地内樹木の剪定、各室防寒対策処置等の実施
5 自主事業の達成状況	(1) 指定管理者から提案のあった事業 「廃食油を使った蝋燭作り」の体験学習を通じて、リサイクルへの関心を深める取組として、平成29年1月7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」を体育場で実施。参加者34人。
6 市民サービスの向上を図るための取組	(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、平成28年度も利用時間の拡大を継続した。 (2) 花壇の整備やフラワーポットを設置することにより快適な環境整備に取り組むなど、施設環境の整備は適正に行われている。 (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。
7 評価<総合コメント>	(1) 経年劣化による施設の老朽は進んでいるが、こまめな清掃を心掛けているため、アンケートにおける施設の衛生面での苦情はなく、清潔な状態を維持している。また、利用者アンケートの結果において、職員対応や施設に対する総合的な感想等が高い評価を受けており、適正な施設管理が行われている。 (2) 市内で開催される「消費者まつり」等の催事の際に、青少年会館の紹介をするなど、様々な機会を利用して、施設利用の促進に努めている。 (3) 環境に対する取組は、職員の意識付けだけでなく、自主事業として小学生を対象に環境学習を行うなど、高く評価できる。

平成28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	710	664	751	1,036	645	826	890	755	807	650	642	834	9,210
集 会 室	172	157	250	272	87	244	243	328	333	263	380	346	3,075
研 修 室 (おあしす)	299	398	573	498	208	487	489	578	607	416	679	557	5,789
和 室	9	25	51	87	43	68	57	44	49	8	87	73	601
部室別合計※	1,190	1,244	1,625	1,893	983	1,625	1,679	1,705	1,796	1,337	1,788	1,810	18,675
勤労青少年	7	5	2	158	0	6	4	7	25	29	35	29	307
児童・生徒	605	602	742	714	475	766	750	736	744	628	810	766	8,338
一般・指導者	299	271	271	349	241	317	346	290	343	211	265	318	3,521
利用者別合計	911	878	1,015	1,221	716	1,089	1,100	1,033	1,112	868	1,110	1,113	12,166

※部屋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)

【収入の部】	2 6 年度	2 7 年度 ①	2 8 年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	3,235,206	3,235,207	3,235,207	0
合計	3,235,206	3,235,207	3,235,207	0

【支出の部】				
人件費	2,343,750	2,380,750	2,446,930	66,180
消耗品費	2,250	2,250	3,432	1,182
通信運搬費	36,072	35,019	34,920	▲ 99
委託料	80,490	78,812	144,298	65,486
光熱水費	302,497	308,619	283,365	▲ 25,254
燃料費	217,910	156,628	187,566	30,938
修繕費	24,615	12,215	32,832	20,617
自主事業費	37,377	35,462	53,642	18,180
合計	3,044,961	3,009,755	3,186,985	177,230
収支差引額	190,245	225,452	48,222	▲ 177,230

施設名	青少年会館
-----	-------

別紙 3－1

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計					
	81	130	1	212					
	38.2%	61.3%	0.5%	100.0%					
年齢	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
	84	50	5	3	4	64	1	1	212
	39.6%	23.6%	2.3%	1.4%	1.9%	30.2%	0.5%	0.5%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計					
	172	14	26	212					
	81.1%	6.6%	12.3%	100.0%					
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計		
	10	142	20	32	4	4	212		
	4.7%	67.0%	9.4%	15.1%	1.9%	1.9%	100.0%		

施設

職員対応	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	153	38	19	1	0	1	212
	72.1%	17.9%	9.0%	0.5%	0.0%	0.5%	100.0%
設備機能	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	81	65	42	22	1	1	212
	38.2%	30.6%	19.8%	10.4%	0.5%	0.5%	100.0%
清潔度	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	96	75	38	1	0	2	212
	45.3%	35.4%	17.9%	0.5%	0.0%	0.9%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	198	2	6	2	4	212	
	93.3%	1.0%	2.8%	1.0%	1.9%	100.0%	
総合	とてもよい	よい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計
	93	75	33	1	0	10	212
	43.9%	35.4%	15.5%	0.5%	0.0%	4.7%	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%
職員対応	ややわるい	1	あいさつや言葉づかい	1 50.0%
			笑顔	1 50.0%
	わるい	0	身だしなみ	0 0.0%
			その他	0 0.0%
			未回答	0 0.0%
	計	1	内訳 計	2 100.0%

設問	回答	人数	内訳	割合%
設備機能	ややわるい	22	建物や部屋を新しくする	7 24.1%
			部屋を明るくする	8 27.6%
			用具などを修理する	2 6.9%
	わるい	1	部屋などをキレイに飾り付ける	1 3.5%
			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	9 31.0%
			未回答	2 6.9%
	計	23	内訳 計	29 100.0%