

平成28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24年4月1日から平成29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（東雲会館・末広会館）の維持管理及び運営並びに施設利用の許可、利用料金の徴収・減免等を行う。 ・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 ※ 末広会館は改修工事に伴い、平成28年8月1日から12月28日まで休館						
2 年間利用者数	・東雲会館 18,257人 ・末広会館 2,447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>7,816,431円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>8,054,801円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>▲238,370円</td></tr> </table> 詳細別紙2	収入総額	7,816,431円	支出総額	8,054,801円	収支差額	▲238,370円
収入総額	7,816,431円						
支出総額	8,054,801円						
収支差額	▲238,370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では、「管理人」の受付・対応について、「とても良い」・「良い」が96.2%、「普通」が3.8%と、普通以上の評価が100%となっており、利用者からの評価は良く、施設管理においても良好に維持されている。 ※ 市が行ったアンケート調査等の結果については別紙3のとおり。 (2)事業報告書に基づく評価 施設の管理運営に関する事項については、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おり、市が行ったアンケート調査の「清潔さ」の事項で、「とても良い」・「良い」が94.2%、「普通」が3.8%と、普通以上の評価が98.1%となっており、また、市に対する苦情等もなく、市の現地調査の結果からも特に改善点も見受けられないことから、実施状況は良好と判断できる。						

	(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は2名（各館1名）体制とし、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。 なお、今期間中は、緊急時の対応は発生していない。 (4) 意見・要望・苦情対応等、及び個人情報の管理 ① 意見・要望・苦情等への対応等 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、市が行ったアンケートにおいて改善を求める意見は「別紙3」のとおり。 ② 個人情報の管理については、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っている。 (5) 施設修繕状況 協定書に基づき指定管理者の責任において行う施設修繕（1件当たり5万円未満の修繕）については、指定管理者が原材料を仕入れて自前で維持補修を行うなどで対応した結果、修繕費として決算では計上されていないものの、適切な施設の維持に努めている。
5 自主事業の達成状況	自主事業として提案のあった、子どもたちを対象にした「夏休み・冬休み工作教室等」を実施し、交流の場の提供に努めている。 ・東雲会館：7月29日（21名）、1月13日（14名） ・末広会館：7月28日（43名）、1月12日（9名） ・内容：紙工作教室、手芸教室及びレクリエーション教室
6 市民サービスの向上を図るための取組	(1) 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（接遇研修を実施）。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 玄関前の花壇整備・草刈等を実施し、施設環境整備に努めている。
7 評価（総合コメント）	当年度は、5年間の指定管理期間の5年目となるが、日常的な維持管理や施設の点検、修繕に適切に対応しているほか、引き続き経費節減に積極的に取り組み、良好な管理運営が行われている。 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、安全管理に努めている。 また、アンケートでは、管理人の接遇態度について、良い評価が得られており、市民サービスの向上に取り組んだ結果として評価できる。

○平成28年度施設利用者数

施設名	利用者	件数	利用者数（人）
東雲会館	官公庁	89	1,740
	町内会関係	0	0
	社会教育団体	809	9,276
	社会福祉団体	149	2,552
	その他	484	4,689
	計	1,531	18,257
末広会館	官公庁	45	832
	町内会関係	30	438
	社会教育団体	82	518
	社会福祉団体	0	0
	その他	58	659
	計	215	2,447

○平成28年度管理経費の収支状況

・収入

(単位：円)

項 目	収 入 額	備 考
指定管理料	6,534,967	
利用料金	1,281,464	東雲会館 1,228,459 末広会館 53,005
合 計	7,816,431	

・支出

(単位：円)

項 目	支 出 額	備 考
人件費	4,953,300	東雲会館 1 名、末広会館 1 名
消耗品費	106,629	トイレットペーパー等消耗品
光熱水費	2,323,369	電気、ガス、上下水道料金
通信運搬費	129,847	電話料
手数料	2,808	振込手数料
委託費	498,248	機械警備業務委託、消防設備業務委託、暖房設備保守点検業務ほか
租税公課	40,600	消費税等
合 計	8,054,801	

収入 7,816,431円 － 支出 8,054,801円 ＝ ▲238,370円

平成28年度千歳市共同利用施設施設利用者アンケート結果 (市民生活課)

平成29年2月3～3月3日実施

1 団体数	東雲会館	33	末広会館	19	回答数 52件								
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	6	週1回	16	月1回	20	3月1回	3	年1回	7	未回答	0	
4 管理人	とても良い	38	良い	12	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
5 施設予約	とても良い	33	良い	14	普通	4	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1	
6 会議室	とても良い	18	良い	19	普通	8	やや悪い	1	悪い	0	未回答	6	
7 設備	とても良い	15	良い	26	普通	7	やや悪い	4	悪い	0	未回答	0	
8 清潔さ	とても良い	30	良い	19	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1	
9 全体	とても良い	26	良い	23	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
合 計	とても良い	160	良い	113	普通	26	やや悪い	5	悪い	0	未回答	8	312
割 合	51.3 %		36.2 %		8.3 %		1.6 %		0.0 %		2.6 %		

10 その他・意見

良好的な意見

- ・管理人が親切でとても対応がよく、気持ちよく使用しています。（東雲会館）
- ・管理人の対応がいつもやさしく来館が楽しみ。これからも使い続けたい。（末広会館）
- ・会館内の管理状況はとても良く、きれいで気持ちよく使用できております。（末広会館）
- ・部屋にクーラーが有り猛暑の中でも過ごしやすく助かりました。（東雲会館）
- ・建物は古いが快適に借りられ感謝しています。（東雲会館）
- ・研修室としてとても使いやすく助かっています。また、ホームページの空室情報は、調べやすく便利です。（東雲会館）
- ・2階に上がるのが年齢的に厳しくなったため、1階に移動でき安心しました。（末広会館）
- ・いつも子ども達や学童クラブの運営、活動に温かく支援して頂き感謝しております。
- おかげさまで、子ども達、指導員共に伸び伸びと活動させて頂いております。（末広会館）

改善を求める意見

- ・設備面では、冬の暖房の調節が部屋毎に管理できなく、寒暖差ができる点と夏の暑い日に、窓が開かない点で不便を感じることもある。（東雲会館）
- ・鏡がもう一枚欲しい。（東雲会館）
- ・飲料用自販機があればとても助かります。（東雲会館）
- ・時々、床のゴミや鏡の汚れが気になる。（東雲会館）
- ・インターネットの公衆アクセスポイントを設置してほしい。（東雲会館）
- ・駐車スペースがほしい。（東雲会館）
- ・机、イスが古くてスムーズに動かないこともあります。（東雲会館）
- ・1階の1号室、2号室を繋げて利用するとき、L字型になり使いにくいです。（末広会館）