

平成 28 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 日から平成33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 334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 31日 (4) 事業の開催状況（主なもの） 公民館教室 38教室 受講生 851人 1教室30回実施 5月から3月 短期教室 4教室 受講生 98人 1教室 4回実施 9月から2月 自主事業 公民館まつり 2月26日 500人来場 公民館教室学習成果作品展 3月2日～5日 市民ギャラリー557人来場 公民館教室活動写真展 3月6日～10日 市役所市民ロビー 公民館作品展示会 ちぎり絵展や水彩画展等6回開催 公民館1階ロビー 延べ1,010人来場 (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：28,317人（H27:29,661人） 利用件数 ： 1,827件（H27：1,850件） <table><tr><td>青少年</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>11件</td><td>1,178件</td><td>364件</td><td>109件</td><td>165件</td><td>1,827件</td></tr><tr><td>192人</td><td>11,938人</td><td>9,786人</td><td>3,224人</td><td>3,177人</td><td>28,317人</td></tr></table> ※前年度と比較した利用者数及び利用件数の減少要因は、公民館教室受講者の減少によるものである。 (2) 月別利用者数 別紙2のとおり					青少年	文化	スポーツ	集会・会議	一般	合計	11件	1,178件	364件	109件	165件	1,827件	192人	11,938人	9,786人	3,224人	3,177人	28,317人
青少年	文化	スポーツ	集会・会議	一般	合計																		
11件	1,178件	364件	109件	165件	1,827件																		
192人	11,938人	9,786人	3,224人	3,177人	28,317人																		
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><tr><td>収入総額</td><td>30,940,184</td><td>指定管理料</td><td>22,550,000</td></tr><tr><td></td><td></td><td>利用料金</td><td>1,922,347</td></tr><tr><td></td><td></td><td>教室受講料</td><td>6,441,087</td></tr><tr><td></td><td></td><td>雑収入</td><td>26,750</td></tr></table>					収入総額	30,940,184	指定管理料	22,550,000			利用料金	1,922,347			教室受講料	6,441,087			雑収入	26,750		
収入総額	30,940,184	指定管理料	22,550,000																				
		利用料金	1,922,347																				
		教室受講料	6,441,087																				
		雑収入	26,750																				

	支出総額	28,542,306	人件費 15,208,827 消耗品費 979,334 旅費 34,060 手数料 126,650 通信運搬費 287,868 印刷製本費 492,281 租税公課費 489,800 光熱水費 531,543 委託料 1,006,645 使用料 880,514 燃料費 1,550,909 報償費 5,644,500 修繕費 1,254,375 負担金 55,000																																																												
	収支差引額	2,397,878																																																													
(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 平成28年9月1日から9月30日までの間実施 (配布枚数：550枚、回収枚数：353枚、回収率：64.2%) 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) 平成28年10月15日から11月16日までの間実施 (配布枚数：605枚、回収枚数：278枚、回収率：46.0%) 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><tr><td colspan="3">ア 利用者属性</td></tr><tr><td colspan="3">性別</td></tr><tr><td>「男性」</td><td>19.3%</td><td>18.0%</td></tr><tr><td>「女性」</td><td>73.6%</td><td>76.6%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>7.1%</td><td>5.4%</td></tr><tr><td colspan="3">年齢</td></tr><tr><td>「10 歳未満」</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>「10 歳代」</td><td>0.6%</td><td>0.3%</td></tr><tr><td>「20 歳代」</td><td>1.4%</td><td>1.1%</td></tr><tr><td>「30 歳代」</td><td>7.9%</td><td>7.2%</td></tr><tr><td>「40 歳代」</td><td>15.3%</td><td>15.8%</td></tr><tr><td>「50 歳代」</td><td>13.9%</td><td>15.5%</td></tr><tr><td>「60 歳代」</td><td>34.0%</td><td>34.2%</td></tr><tr><td>「70 歳以上」</td><td>26.3%</td><td>24.8%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>0.6%</td><td>1.1%</td></tr><tr><td colspan="3">居住地</td></tr><tr><td>「市内」</td><td>92.9%</td><td>90.3%</td></tr><tr><td>「市外」</td><td>1.1%</td><td>3.2%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>6.0%</td><td>6.5%</td></tr></table>				指定管理者	市	ア 利用者属性			性別			「男性」	19.3%	18.0%	「女性」	73.6%	76.6%	「未回答」	7.1%	5.4%	年齢			「10 歳未満」	0.0%	0.0%	「10 歳代」	0.6%	0.3%	「20 歳代」	1.4%	1.1%	「30 歳代」	7.9%	7.2%	「40 歳代」	15.3%	15.8%	「50 歳代」	13.9%	15.5%	「60 歳代」	34.0%	34.2%	「70 歳以上」	26.3%	24.8%	「未回答」	0.6%	1.1%	居住地			「市内」	92.9%	90.3%	「市外」	1.1%	3.2%	「未回答」	6.0%	6.5%
	指定管理者	市																																																													
ア 利用者属性																																																															
性別																																																															
「男性」	19.3%	18.0%																																																													
「女性」	73.6%	76.6%																																																													
「未回答」	7.1%	5.4%																																																													
年齢																																																															
「10 歳未満」	0.0%	0.0%																																																													
「10 歳代」	0.6%	0.3%																																																													
「20 歳代」	1.4%	1.1%																																																													
「30 歳代」	7.9%	7.2%																																																													
「40 歳代」	15.3%	15.8%																																																													
「50 歳代」	13.9%	15.5%																																																													
「60 歳代」	34.0%	34.2%																																																													
「70 歳以上」	26.3%	24.8%																																																													
「未回答」	0.6%	1.1%																																																													
居住地																																																															
「市内」	92.9%	90.3%																																																													
「市外」	1.1%	3.2%																																																													
「未回答」	6.0%	6.5%																																																													

指定管理者

市

イ 利用状況

頻度

「初めて」	13.9%	5.0%
「週」	59.2%	63.0%
「月」	22.4%	28.5%
「年」	2.3%	1.4%
「数年」	0.8%	0.7%
「未回答」	1.4%	1.4%

交通手段

「自動車」	76.5%	78.6%
「徒歩」	8.2%	5.2%
「公共交通機関」	3.8%	4.5%
「自転車」	6.0%	6.2%
「その他」	0.3%	0.3%
「未回答」	5.2%	5.2%

利用目的

「公民館教室」	78.1%	75.5%
「研修会・講習会」	1.4%	3.1%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	0.3%
「作品展・展示会」	0.0%	0.7%
「サークル活動」	17.4%	18.4%
「公民館自主事業」	0.3%	0.3%
「その他」	1.1%	0.3%
「未回答」	1.7%	1.4%

ウ 施設

職員対応

「とてもよい」	32.9%	27.0%
「よい」	45.6%	42.4%
「ふつう」	17.3%	25.2%
「ややわるい」	2.5%	2.5%
「わるい」	0.3%	0.7%
「未回答」	1.4%	2.2%

※「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では78.5%、市の結果では69.4%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。

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》

「笑顔」	6件	6件
「丁寧な挨拶」	4件	4件
「正しい敬語など」	0件	1件
「身だしなみ」	4件	2件
「その他」	2件	0件

	指定管理者	市
<u>設備機能</u>		
「とてもよい」	7.1%	10.1%
「よい」	38.8%	33.8%
「ふつう」	41.6%	41.3%
「ややわるい」	8.5%	9.0%
「わるい」	0.6%	2.2%
「未回答」	3.4%	3.6%

※「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では45.9%、市の結果では43.9%であり、「ふつう」を含めると両結果とも85%以上となっている。

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」と回答した人のみの設問》

「老朽化の対応」	25 件	19 件
「用具・設備の修繕」	9 件	6 件
「照明を明るくする」	8 件	5 件
「バリアフリー化」	2 件	2 件
「その他」※1	5 件	14 件
「未回答」	0 件	1 件

《※1 その他（自由記載）の主な内容》

・寒い	2 件	11 件
・大集会室に鏡の設置	2 件	0 件

清潔度

「とてもよい」	17.6%	19.8%
「よい」	50.1%	47.1%
「ふつう」	26.1%	25.2%
「ややわるい」	3.1%	2.2%
「わるい」	0.0%	0.3%
「未回答」	3.1%	5.4%

※「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では67.7%、市の結果では66.9%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。

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」	1 件	1 件
「清掃内容の質を高める」	1 件	1 件
「その他」※2	9 件	3 件
「未回答」	0 件	3 件

《※2 その他（自由記載）の主な内容》

・洋式トイレにしてほしい	4 件	1 件
--------------	-----	-----

利用料金（会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答）

「安い」	0.0%	10.5%
「やや安い」	66.7%	10.5%
「ふつう」	33.3%	77.3%
「やや高い」	0.0%	1.1%
「高い」	0.0%	0.6%

※「安い」「やや安い」を合わせると指定管理者の結果では66.7%、市の結果では21.0%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。

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」	100.0%	95.4%
「開館時間を早く」	0.0%	2.6%
「閉館時間を遅く」	0.0%	1.0%
「その他」	0.0%	1.0%

※「現状のままでよい」が両結果とも 95%以上となっている。「開館時間を早く」「閉館時間を遅く」は両結果とも 5%以内となっている。

エ 総合的な感想

「とてもよい」	14.4%	10.4%
「よい」	49.3%	47.5%
「ふつう」	28.9%	33.5%
「ややわるい」	2.0%	1.1%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	5.4%	7.5%

※「とてもよい」「よい」を合わせると指定管理者の結果では 63.7%、市の結果では 57.9% 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。

総合的な感想で「よい」評価を得るためには何が必要か（主な自由記載意見）

《総合的な感想で「ややわるい」「わるい」と回答した人のみの設問》

・寒い	2 件	0 件
・建物を新しくする	0 件	2 件

オ 全体を通しての自由記載による主な意見要望

・感謝の気持ちが記載されたもの	28 件	23 件
・施設や設備が古い	3 件	2 件
・インターネットを使用できるようにしてほしい	2 件	0 件
・駐車場を整備してほしい	10 件	3 件
・公民館教室への要望	4 件	2 件
・備品に関する要望	0 件	7 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。平成28年度は、エントランスの土足入館対応改修、1階ロビー等LED化改修など、12件(1,254,375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：38教室を各30回実施 851人受講 ② 公民館短期教室：4教室を各4回実施 98人受講 ③ セミナー：3分野7講座実施 121人受講 ④ 講演会：1回実施 19人受講 (2) 指定管理者から提案のあった事業 ① 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26日に公民館で実施した。(来場者500人) ② 公民館教室学習成果作品展：公民館教室の理解を深める目的で書道や絵手紙等の作品発表を3月2～5日まで市民ギャラリーで実施した。(来場者557人) ③ 公民館教室活動写真展：公民館教室活動を市民にPRする写真展を3月6～10日に市役所市民ロビーで実施した。 ④ 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、公民館ロビーでちぎり絵展や水彩画展等を6回実施した。(来場者1,010人)
6 市民サービスの向上を図るための取組み	(1) 土足で大集会室以外の施設入館を可能とするためエントランスを改修し、利用者の利便性向上を図った。 (2) 利用者アンケートなどにおいて要望が多かった大集会室への大型鏡の設置や和式トイレの手すりの設置など、利用者のニーズを把握し、満足度の向上に努めている。
7 評価 ＜総合コメント＞	(1) 不具合のある箇所については速やかに修繕を行い、利用しやすい施設となるよう取り組んでいる。また、施設の老朽化が進んでいるが、土足可能となった館内の清掃を強化することで清潔に維持し、市民が快適に利用できる環境を保つよう努めている。 (2) 公民館教室の中でも人気の高い運動系の講座を短期教室として実施するなど、受講者の増加につながる取組は高く評価できる。 (3) 公民館教室数の減により教室受講者数も減となっているが、今後も魅力ある事業を展開し受講者の増加につなげるとともに、利用者アンケート等で寄せられた意見を反映し施設の利便性向上に努めるなど、適切な管理運営は高く評価できる。

平成28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	185,382	87,344	155,386	223,617	217,252	119,466	188,928	137,954	174,136	205,941	143,675	83,266	1,922,347
教室受講料	6,280,000	36,000	0	36,000	61,000	29,000	14,000	△ 51,663	△ 3,750	0	39,000	1,500	6,441,087
雑収入	3,810	5,210	1,060	5,100	900	80	1,840	4,340	1,140	1,540	1,490	240	26,750
合 計	6,469,192	128,554	156,446	264,717	279,152	148,546	204,768	90,631	171,526	207,481	184,165	85,006	8,390,184

別紙 1

平成28年度千歳公民館利用状況

(単位：件・人)

区分 月別	青少年		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
4	0	0	44	319	22	161	8	232	29	455	103	1,167
5	0	0	110	1,138	34	607	4	230	19	213	167	2,188
6	2	30	132	1,495	35	690	11	181	16	388	196	2,784
6	※ 1		※ 4,250		※ 1		※ 4,250		※ 1		1	4,250
7	0	0	107	929	34	560	16	592	12	197	169	2,278
8	1	20	90	796	26	429	8	357	18	242	143	1,844
9	1	11	122	1,050	36	638	8	180	10	346	177	2,225
10	1	13	130	1,408	35	537	12	323	13	276	191	2,557
11	3	75	125	1,355	33	477	8	86	8	69	177	2,062
12	1	16	90	734	29	458	11	435	10	243	141	1,886
1	0	0	87	825	27	308	11	376	8	70	133	1,579
2	1	8	83	1,286	32	409	6	191	13	444	135	2,338
3	1	19	58	603	20	262	6	41	9	234	94	1,159
合 計	11	192	1,178	11,938	364	9,786	109	3,224	165	3,177	1,827	28,317

※6月開催のJALマラソンでの利用

千歳公民館年度別収支状況

(単位：円)

【収入の部】	H 2 6 年度	H 2 7 年度 ①	H 2 8 年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	16,902,515	16,902,514	22,550,000	5,647,486
利用料金	1,641,085	1,628,730	1,922,347	293,617
教室受講料	6,923,860	6,934,798	6,441,087	▲ 493,711
雑収入	28,890	24,350	26,750	2,400
合計	25,496,350	25,490,392	30,940,184	5,449,792

【支出の部】				
人件費	11,973,525	11,730,267	15,208,827	3,478,560
消耗品費	491,553	830,437	979,334	148,897
旅費	91,190	6,600	34,060	27,460
手数料	9,018	11,448	126,650	115,202
通信運搬費	176,827	166,806	287,868	121,062
印刷製本費	507,598	513,686	492,281	▲ 21,405
租税公課費	242,200	257,200	489,800	232,600
光熱水費	516,625	416,923	531,543	114,620
委託料	926,693	889,643	1,006,645	117,002
使用料	690,590	657,890	880,514	222,624
燃料費	1,983,134	1,610,348	1,550,909	▲ 59,439
報償費	6,460,000	6,060,000	5,644,500	▲ 415,500
修繕費	179,558	1,056,014	1,254,375	198,361
負担金	54,000	66,170	55,000	▲ 11,170
保険料	1,760	0	0	0
雑費	466,200	0	0	0
合計	24,770,471	24,273,432	28,542,306	4,268,874
収支差引額	725,879	1,216,960	2,397,878	1,180,918

施設名	公民館
-----	-----

別紙4－1

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	50	213	15	278						
	18.0%	76.6%	5.4%	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	1	3	20	44	43	95	69	3	278
	0.0%	0.3%	1.1%	7.2%	15.8%	15.5%	34.2%	24.8%	1.1%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	251	9	18	278						
	90.3%	3.2%	6.5%	100.0%						
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	14	175	79	4	2	4	278			
	5.0%	63.0%	28.5%	1.4%	0.7%	1.4%	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			
	227	13	18	15	1	15	289			
	78.6%	4.5%	6.2%	5.2%	0.3%	5.2%	100.0%			

利用状況 ※利用目的に複数回答あり

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
	221	9	1	2	54	1	1	4	293
	75.5%	3.1%	0.3%	0.7%	18.4%	0.3%	0.3%	1.4%	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	※会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答
	75	118	70	7	2	6	278	
	27.0%	42.4%	25.2%	2.5%	0.7%	2.2%	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	
	28	94	115	25	6	10	278	
	10.1%	33.8%	41.3%	9.0%	2.2%	3.6%	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	
	55	131	70	6	1	15	278	
	19.8%	47.1%	25.2%	2.2%	0.3%	5.4%	100.0%	
利用料金	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	計		
	1	2	133	18	18	172		
	0.6%	1.1%	77.3%	10.5%	10.5%	100.0%		
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	計	※会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答		
	187	5	2	2	196			
	95.4%	2.6%	1.0%	1.0%	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	
	29	132	93	3	0	21	278	
	10.4%	47.5%	33.5%	1.1%	0.0%	7.5%	100.0%	

「よい」評価を得るには何が必要か(複数回答あり)

設問			内訳		割合%
職員対応	ややわるい	7	丁寧なあいさつ	4	30.8%
			笑顔	6	46.1%
			正しい敬語などの使用	1	7.7%
	わるい	2	身だしなみ	2	15.4%
			その他	0	0.0%
			未回答	0	0.0%
	計	9	内訳 計	13	100.0%

設問			内訳		割合%
設備機能	ややわるい	25	老朽化への対応	19	40.4%
			照明を明るくする	5	10.6%
			案内表示の工夫	0	0.0%
			用具・設備の修繕	6	12.8%
	わるい	6	バリアフリーへの対応	2	4.3%
			その他	14	29.8%
			未回答	1	2.1%
	計	31	内訳 計	47	100.0%

設問			内訳		割合%
清潔度	ややわるい	6	こまめに清掃を行う	1	12.5%
			清掃内容の質を高める	1	12.5%
	わるい	1	その他	3	37.5%
			未回答	3	37.5%
	計	7	内訳 計	8	100.0%