

平成 29 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 790人 1教室30回実施 5月から3月 短期教室 10教室 受講生 267人 1教室 4回実施 7月から3月 自主事業 ・公民館教室「学習成果作品展」 3月1日～4日 市民ギャラリー463人来場 ・公民館教室「活動写真展」 3月9日～15日 市役所市民ロビー ・公民館「作品展示会」 写真展等3回開催 公民館1階ロビー 延べ446人来場 ・公民館まつり 2月25日 671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: 28,203人 < H28年度 28,317人(前年度比 114人減) > 利用件数 : 1,681件 < H28年度 1,827件(前年度比 146件減) > <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>89人</td><td>11,301人</td><td>11,073人</td><td>3,409人</td><td>2,331人</td><td>28,203人</td></tr><tr><td>9件</td><td>1,058件</td><td>394件</td><td>140件</td><td>80件</td><td>1,681件</td></tr></table> ※ 前年度と比較して利用者数は横ばいで推移したものの、利用件数の減少は「文化」及び「一般」における貸館の減が要因である。 (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	89人	11,301人	11,073人	3,409人	2,331人	28,203人	9件	1,058件	394件	140件	80件	1,681件
青少年	文化	スポーツ	集会・会議	一般	合計														
89人	11,301人	11,073人	3,409人	2,331人	28,203人														
9件	1,058件	394件	140件	80件	1,681件														

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	30,496,787	指定管理料 利用料金 教室受講料 雑収入	22,330,000 1,641,967 6,487,000 37,820
支出総額	29,895,765	人件費 消耗品費 旅費 手数料 通信運搬費 印刷製本費 租税公課費 光熱水費 委託料 使用料 燃料費 報償費 修繕費 負担金	15,828,859 859,649 30,860 124,105 262,001 534,001 819,400 550,372 1,130,347 913,346 1,951,687 5,880,000 957,138 54,000
収支差引額	601,022		

(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29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：326枚、回収率：59.3%)

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29年11月16日から平成30年1月16日までの間実施
(配布枚数：412枚、回収枚数：287枚、回収率：69.7%)

③ 公民館のアンケート結果概要

指定管理者

市

ア 利用者属性

性別

「男性」	20.2%	21.6%
「女性」	76.0%	71.1%
「未回答」	3.8%	7.3%

年齢

「10歳未満」	0.0%	0.0%
「10歳代」	1.2%	0.0%
「20歳代」	0.9%	0.3%
「30歳代」	6.7%	2.8%
「40歳代」	15.3%	12.5%
「50歳代」	17.0%	18.5%
「60歳代」	28.5%	34.5%
「70歳以上」	27.3%	29.6%
「未回答」	3.1%	1.8%

	指定管理者	市
居住地		
「市内」	93.3%	92.3%
「市外」	1.8%	2.1%
「未回答」	4.9%	5.6%

イ 利用状況

頻度		
「初めて」	11.0%	8.4%
「週」	60.5%	55.7%
「月」	22.1%	32.8%
「年」	1.8%	2.1%
「数年」	0.0%	0.0%
「未回答」	4.6%	1.0%

交通手段		
「自動車」	72.4%	71.4%
「公共交通機関」	2.9%	4.2%
「自転車」	8.7%	9.1%
「徒歩」	8.5%	11.4%
「その他」	1.4%	0.6%
「未回答」	6.1%	3.3%

利用目的

「公民館教室」	81.5%	67.8%
「研修会・講習会」	2.3%	7.0%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	0.0%
「作品展・展示会」	0.0%	0.3%
「サークル活動」	14.7%	20.5%
「公民館自主事業」	0.0%	0.3%
「その他」	0.0%	0.3%
「未回答」	1.5%	3.8%

ウ 施設

職員対応		
「とてもよい」	29.1%	25.4%
「よい」	46.6%	49.5%
「ふつう」	20.2%	19.5%
「ややわるい」	0.3%	0.3%
「わるい」	0.0%	0.3%
「未回答」	3.8%	5.0%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で75.7%、市の結果で74.9%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ95.9%と94.4%であった。

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」	1件	1件
「丁寧な挨拶」	0件	2件
「身だしなみ」	0件	1件

	指定管理者	市
<u>設備機能</u>		
「とてもよい」	6.1%	8.7%
「よい」	29.5%	35.2%
「ふつう」	39.6%	36.9%
「ややわるい」	19.3%	11.1%
「わるい」	0.3%	1.0%
「未回答」	5.2%	7.1%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 35.6%、市の結果で 43.9%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 75.2%と 80.8%であった。

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」	47 件	25 件
「用具・設備の修繕」	8 件	8 件
「案内表示の工夫」	1 件	0 件
「照明を明るくする」	11 件	5 件
「バリアフリー化」	5 件	0 件
「その他」	15 件	8 件
「未回答」	0 件	2 件

清潔度

「とてもよい」	18.1%	18.5%
「よい」	44.2%	45.3%
「ふつう」	26.1%	26.8%
「ややわるい」	7.0%	2.8%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	4.6%	6.6%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 62.3%、市の結果で 63.8%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 88.4%と 90.6%であった。

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」	14 件	1 件
「清掃内容の質を高める」	7 件	1 件
「その他」	3 件	1 件
「未回答」	0 件	4 件

利用料金（会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答）

「高い」	0.0%	0.0%
「やや高い」	0.0%	0.0%
「ふつう」	14.3%	75.0%
「やや安い」	57.1%	8.3%
「安い」	28.6%	0.0%
「未回答」	0.0%	16.7%

※「安い」「やや安い」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 85.7%、市の結果で 8.3%であった。「ふつう」はそれぞれ 14.3%と 75.0%であり、「高い」「やや高い」はいずれも 0%だった。

	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%	75.0%
「開館時間を早く」	0.0%	0.0%
「開館時間を遅く」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	8.3%
「未回答」	0.0%	16.7%

※「現状のままでよい」が指定管理者の結果では100%、市の結果では75.0%であった。

エ 総合的な感想

「とてもよい」	11.0%	11.8%
「よい」	48.5%	44.3%
「ふつう」	31.9%	32.4%
「ややわるい」	2.2%	1.4%
「わるい」	0.3%	0.0%
「未回答」	6.1%	10.1%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で59.5%、市の結果で56.1%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ91.4%と88.5%であった。

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》

・温度・湿度管理	7件	3件
・老朽化対応	3件	0件
・全体的に暗いため明るく	3件	0件
・駐車場の整備	3件	1件

オ 全体を通しての自由記載による主な意見要望

・感謝や良い評価の記載	22件	25件
・施設や設備が古い、改善要望	13件	8件
・駐車場を整備してほしい	8件	7件
・寒い	6件	3件
・備品に関する要望	2件	2件
・インターネット環境の整備	9件	6件
・公民館教室への要望	9件	8件
・交通の便に関するもの	9件	3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29年度は、事務室窓ガラス修繕、2階大集会室LED照明更新など、8件(957,138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 790人受講 ② 公民館短期教室：10教室を各4回実施 267人受講 ③ セミナー：3分野6講座実施 81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25日に公民館で実施した。(来場者671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1～4日まで市民ギャラリーで実施した。(来場者463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9～15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、公民館ロビーで写真展や水彩画展を3回実施した。(来場者446人)
6 市民サービスの向上を図るための取組	(1) 利用者アンケート等において要望が多かった、女性用トイレの擬音装置の設置や駐車場の照明設置など、利用者のニーズを把握し満足度の向上に努めている。 (2) 公民館教室で人気のある「ZUMBA」や「座ってリズム体操」を短期教室で実施し、夏季と冬季にそれぞれ前・後期で行うことで希望者の受講機会を多く確保した。
7 評価 〈総合コメント〉	(1) 施設の老朽化が進んでいるが、館内の清掃を強化することで清潔に維持している。また、外部講師を招いた接遇研修を実施し、市民が快適に利用できる環境を保つよう努めている。 (2) 公民館教室で人気の高い運動系の教室を、短期教室で複数回開講することで受講機会の増加を図った取組は評価できる。 (3) 公民館利用者は、前年度と比較し114人減少したものの、魅力ある事業の展開や施設の利便性向上に努め、利用者の声に応えた適切な管理運営を実施していることは高く評価できる。

平成29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	192,247	85,621	141,255	289,782	212,941	128,682	116,285	165,337	75,057	71,138	55,809	107,813	1,641,967
教室受講料	6,112,000	96,000	80,000	30,000	33,000	0	0	115,000	14,000	7,000	0	0	6,487,000
雑収入	250	7,000	4,140	7,110	610	4,410	5,480	2,230	2,170	350	990	3,080	37,820
合 計	6,304,497	188,621	225,395	326,892	246,551	133,092	121,765	282,567	91,227	78,488	56,799	110,893	8,166,787

平成29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	50	359	21	185	12	290	12	323	95	1,157
5	0	0	101	1,097	35	582	7	92	6	25	149	1,796
6	2	28	106	1,057	37	562	18	285	8	314	171	2,246
6	※ 1		※ 1		※ 5,531		※ 5,531		※ 5,531		1	5,531
7	0	0	110	1,218	36	572	12	498	10	233	168	2,521
8	2	14	80	742	31	447	7	337	6	119	126	1,659
9	1	19	109	1,147	41	617	19	468	7	271	177	2,522
10	1	9	118	1,048	35	461	14	258	4	140	172	1,916
11	2	14	99	1,077	28	357	9	383	5	111	143	1,942
12	0	0	85	898	30	422	8	203	7	387	130	1,910
1	0	0	81	701	32	431	12	234	2	89	127	1,455
2	1	5	80	1,649	37	566	12	145	4	130	134	2,495
3	0	0	39	308	30	340	10	216	9	189	88	1,053
合計	9	89	1,058	11,301	394	11,073	140	3,409	80	2,331	1,681	28,203

※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 7 年度	H 2 8 年度 ①	H 2 9 年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	16,902,514	22,550,000	22,330,000	▲ 220,000
利用料金	1,628,730	1,922,347	1,641,967	▲ 280,380
教室受講料	6,934,798	6,441,087	6,487,000	45,913
雑収入	24,350	26,750	37,820	11,070
合計	25,490,392	30,940,184	30,496,787	▲ 443,397

【支出の部】	H 2 7 年度	H 2 8 年度 ①	H 2 9 年度 ②	増減 ②－①
人件費	11,730,267	15,208,827	15,828,859	620,032
消耗品費	830,437	979,334	859,649	▲ 119,685
旅費	6,600	34,060	30,860	▲ 3,200
手数料	11,448	126,650	124,105	▲ 2,545
通信運搬費	166,806	287,868	262,001	▲ 25,867
印刷製本費	513,686	492,281	534,001	41,720
租税公課費	257,200	489,800	819,400	329,600
光熱水費	416,923	531,543	550,372	18,829
委託料	889,643	1,006,645	1,130,347	123,702
使用料	657,890	880,514	913,346	32,832
燃料費	1,610,348	1,550,909	1,951,687	400,778
報償費	6,060,000	5,644,500	5,880,000	235,500
修繕費	1,056,014	1,254,375	957,138	▲ 297,237
負担金	66,170	55,000	54,000	▲ 1,000
合計	24,273,432	28,542,306	29,895,765	1,353,459
収支差引額	1,216,960	2,397,878	601,022	▲ 1,796,856

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	62	204	21	287						
	21.6%	71.1%	7.3%	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	1	8	36	53	99	85	5	287
	0.0%	0.0%	0.3%	2.8%	12.5%	18.5%	34.5%	29.6%	1.8%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	265	6	16	287						
	92.3%	2.1%	5.6%	100.0%						
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	24	160	94	6	0	3	287			
	8.4%	55.7%	32.8%	2.1%	0.0%	1.0%	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	※複数回答あり		
	220	13	28	35	2	10	308			
	71.4%	4.2%	9.1%	11.4%	0.6%	3.3%	100.0%			

利用状況 ※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
	202	21	0	1	61	1	1	11	298
	67.8%	7.0%	0.0%	0.3%	20.5%	0.3%	0.3%	3.8%	100.0%

施設

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	
	73	142	56	1	1	14	287	
	25.4%	49.5%	19.5%	0.3%	0.3%	5.0%	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	
	25	101	106	32	3	20	287	
	8.7%	35.2%	36.9%	11.1%	1.0%	7.1%	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	
	53	130	77	8	0	19	287	
	18.5%	45.3%	26.8%	2.8%	0.0%	6.6%	100.0%	
利用料金	高い	やや高い	ふつう	やや安い	安い	未回答	計	※会議室等を借りた主催者・ 代表者のみ回答
	0	0	9	1	0	2	12	
	0.0%	0.0%	75.0%	8.3%	0.0%	16.7%	100.0%	
利用時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	※会議室等を借りた主催者・代表者のみ回答	
	9	0	0	1	2	12		
	75.0%	0.0%	0.0%	8.3%	16.7%	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	
	34	127	93	4	0	29	287	
	11.8%	44.3%	32.4%	1.4%	0.0%	10.1%	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	1	丁寧なあいさつ	2	50.0%
			笑顔	1	25.0%
			正しい敬語などの使用	0	0.0%
	わるい	1	身だしなみ	1	25.0%
			その他	0	0.0%
			未回答	0	0.0%
	計	2	内訳 計	4	100.0%

設問			内訳		割合%
設備機能	ややわるい	32	老朽化への対応	25	52.1%
			照明を明るくする	5	10.4%
			案内表示の工夫	0	0.0%
			用具・設備の修繕	8	16.7%
	わるい	3	バリアフリーへの対応	0	0.0%
			その他	8	16.7%
			未回答	2	4.1%
	計	35	内訳 計	48	100.0%

設問			内訳		割合%
清潔度	ややわるい	8	こまめに清掃を行う	1	14.3%
			清掃内容の質を高める	1	14.3%
	わるい	0	その他	1	14.3%
			未回答	4	57.1%
	計	8	内訳 計	7	100.0%