

平成 29 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29年4月1日から平成34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(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 351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E・C・Oとやってみよう!」 参加者34人(平成28年度参加者34人)																												
2 年間利用者数	(1) 年間利用者数 11,252人(勤労青少年298人 児童・生徒7,345人 一般3,609人) <H28:12,166人(勤労青少年307人 児童・生徒8,338人 一般3,521人)> ※年間利用者数は前年度比 914人の減であった。 (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>3,629,668</td><td>指定管理料</td><td>3,629,668</td></tr> <tr> <td rowspan="8">支出総額</td><td rowspan="8">3,312,346</td><td>人件費</td><td>2,592,960</td></tr> <tr> <td>消耗品費</td><td>32,616</td></tr> <tr> <td>通信運搬費</td><td>34,137</td></tr> <tr> <td>委託料</td><td>107,058</td></tr> <tr> <td>光熱水費</td><td>286,106</td></tr> <tr> <td>燃料費</td><td>200,002</td></tr> <tr> <td>修繕費</td><td>5,144</td></tr> <tr> <td>自主事業費</td><td>54,323</td></tr> <tr> <td>収支差引額</td><td>317,322</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	3,629,668	指定管理料	3,629,668	支出総額	3,312,346	人件費	2,592,960	消耗品費	32,616	通信運搬費	34,137	委託料	107,058	光熱水費	286,106	燃料費	200,002	修繕費	5,144	自主事業費	54,323	収支差引額	317,322		
収入総額	3,629,668	指定管理料	3,629,668																										
支出総額	3,312,346	人件費	2,592,960																										
		消耗品費	32,616																										
		通信運搬費	34,137																										
		委託料	107,058																										
		光熱水費	286,106																										
		燃料費	200,002																										
		修繕費	5,144																										
		自主事業費	54,323																										
収支差引額	317,322																												

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30年1月4日から2月24日までの間実施

(配布枚数：187枚、回収枚数：187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29年9月20日から11月20日までの間実施

(配布枚数：156枚、回収枚数：137枚、回収率：87.8%)

③ アンケート集計結果

	指定管理者	市
ア 利用者属性		
性別		
「男性」	46.5%	43.8%
「女性」	53.5%	56.2%
「未回答」	0.0%	0.0%

年齢		
「小学生」	36.9%	32.1%
「中学生」	25.7%	27.0%
「高校生」	3.7%	5.2%
「大学生」	2.1%	0.7%
「社会人」	5.9%	2.2%
「指導者・保護者」	23.0%	32.1%
「その他」	2.7%	0.7%
「未回答」	0.0%	0.0%

居住地		
「市内」	95.7%	79.5%
「市外」	4.3%	3.0%
「未回答」	0.0%	17.5%

イ 利用状況

頻度		
「初めて」	8.0%	3.0%
「週」	76.5%	89.1%
「月」	3.2%	3.6%
「年」	11.2%	0.0%
「数年」	1.1%	0.7%
「未回答」	0.0%	3.6%

ウ 施設

職員対応		
「とてもよい」	66.3%	56.9%
「よい」	27.8%	29.2%
「ふつう」	4.9%	11.7%
「ややわるい」	0.5%	0.7%
「わるい」	0.5%	1.5%
「未回答」	0.0%	0.0%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で94.1%、市の結果で86.1%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ99.0%と97.8%であった。

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	0 件
「笑顔」	1 件	2 件
「身だしなみ」	1 件	1 件
「その他」	0 件	1 件

設備機能

「とてもよい」	33.7%	28.4%
「よい」	26.7%	27.7%
「ふつう」	16.6%	27.0%
「ややわるい」	14.4%	11.7%
「わるい」	8.6%	3.0%
「未回答」	0.0%	2.2%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 60.4%、市の結果で 56.1%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 77.0%と 83.1%であった。

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」	2 件	15 件
「部屋を明るくする」	13 件	6 件
「用具などの修理」	2 件	4 件
「飾り付け」	1 件	0 件
「その他」	4 件	7 件

清潔度

「とてもよい」	48.7%	40.2%
「よい」	38.5%	41.6%
「ふつう」	9.6%	15.3%
「ややわるい」	2.7%	1.5%
「わるい」	0.5%	0.7%
「未回答」	0.0%	0.7%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 87.2%、市の結果で 81.8%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 96.8%と 97.1%であった。

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》

「こまめに清掃を行う」	1 件	0 件
「清掃の質を高める」	0 件	3 件

開館時間

「現状のままでよい」	97.9%	94.1%
「開館時間を早く」	0.5%	1.5%
「閉館時間を遅く」	1.6%	2.2%
「その他」	0.0%	1.5%
「未回答」	0.0%	0.7%

※「現状のままでよい」の割合が、指定管理者の結果で 97.9%、市の結果で 94.1%となった。

	指定管理者	市
エ 総合的な感想		
「とてもよい」	43.3%	33.5%
「よい」	32.7%	34.3%
「ふつう」	16.6%	21.9%
「ややわるい」	3.7%	5.2%
「わるい」	3.7%	1.5%
「未回答」	0.0%	3.6%

※「とてもよい」「よい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で76.0%、市の結果で67.8%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ92.6%と89.7%であった。

オ 全体を通しての自由記載による主な意見・要望

・感謝や良評価の記載	14 件	34 件
・寒い、または暖房の設置	5 件	12 件
・室温設定を適切にしてほしい	0 件	2 件
・天井を綺麗にしてほしい	0 件	2 件
・全面改築	1 件	0 件
・自動販売機の設置	1 件	5 件
・屋根（雨漏り）の修繕	2 件	4 件
・体育館の切れた電球交換	3 件	2 件
・窓の修理希望	1 件	1 件
・虫が多い	2 件	6 件
・玄関、駐車場の整備	2 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

- ・「意見箱」の設置のほか、利用者から直接意見や要望等を聞き取り、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

	・敷地内樹木の剪定、各室防寒対策処置の実施、トイレ施設修理等の実施
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 リサイクルへの関心を深める取組として、平成30年1月13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」を実施。環境学習として様々なリサイクルの取り組みを紹介するとともに、「廃食油を使った蝋燭作り」の体験学習を行った。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29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) 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。 (3) アンケートにおいて、職員への感謝の気持ちを伝える内容が多いことから、利用者へのきめ細かいサービスを実践していることがうかがえる。今後もこのような利用者への対応を期待する。

平成29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	566	587	651	777	706	741	865	756	698	508	565	799	8,219
集 会 室	135	175	178	182	87	196	300	333	408	250	352	302	2,898
研 修 室 (おあしす)	212	310	345	306	177	478	521	552	553	358	528	439	4,779
和 室	18	42	19	43	36	56	50	81	80	40	176	72	713
部室別合計※	931	1,114	1,193	1,308	1,006	1,471	1,736	1,722	1,739	1,156	1,621	1,612	16,609
勤労青少年	14	0	0	220	0	0	4	0	0	17	22	21	298
児童・生徒	446	498	562	519	543	701	770	753	678	526	691	658	7,345
一般・指導者	275	277	309	316	299	321	353	307	327	223	269	333	3,609
利用者別合計	735	775	871	1,055	842	1,022	1,127	1,060	1,005	766	982	1,012	11,252

※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】	27年度	28年度 ①	29年度 ②	増減 ②－①
指定管理料	3,235,207	3,235,207	3,629,668	394,461
合計	3,235,207	3,235,207	3,629,668	394,461

【支出の部】	27年度	28年度 ①	29年度 ②	増減 ②－①
人件費	2,380,750	2,446,930	2,592,960	146,030
消耗品費	2,250	3,432	32,616	29,184
通信運搬費	35,019	34,920	34,137	▲ 783
委託料	78,812	144,298	107,058	▲ 37,240
光熱水費	308,619	283,365	286,106	2,741
燃料費	156,628	187,566	200,002	12,436
修繕費	12,215	32,832	5,144	▲ 27,688
自主事業費	35,462	53,642	54,323	681
合計	3,009,755	3,186,985	3,312,346	125,361
収支差引額	225,452	48,222	317,322	269,100

施設名	青少年会館
-----	-------

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計					
	60	77	0	137					
	43.8%	56.2%	0.0%	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
	44	37	7	1	3	44	1	0	137
	32.1%	27.0%	5.2%	0.7%	2.2%	32.1%	0.7%	0.0%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計					
	109	4	24	137					
	79.5%	3.0%	17.5%	100.0%					
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計		
	4	122	5	0	1	5	137		
	3.0%	89.1%	3.6%	0.0%	0.7%	3.6%	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
	78	40	16	1	2	0	137
	56.9%	29.2%	11.7%	0.7%	1.5%	0.0%	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
	39	38	37	16	4	3	137
	28.4%	27.7%	27.0%	11.7%	3.0%	2.2%	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	57	21	2	1	1	137
	40.2%	41.6%	15.3%	1.5%	0.7%	0.7%	100.0%
開館時間	現状	開始(早)	終了(遅)	その他	未回答	計	
	129	2	3	2	1	137	
	94.1%	1.5%	2.2%	1.5%	0.7%	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
	46	47	30	7	2	5	137
	33.5%	34.3%	21.9%	5.2%	1.5%	3.6%	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	0 0.0%
			笑顔	2 50.0%
	わるい	2	身だしなみ	1 25.0%
			その他	1 25.0%
			未回答	0 0.0%
	計	3	内訳 計	4 100.0%

設問	回答	人数	内訳	割合%
設備機能	ややわるい	16	建物や部屋を新しくする	15 46.9%
			部屋を明るくする	6 18.7%
			用具などを修理する	4 12.5%
	わるい	4	部屋などをキレイに飾り付ける	0 0.0%
			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	7 21.9%
			未回答	0 0.0%
	計	20	内訳 計	32 100.0%