

平成 29 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 29 年 4 月 1 日から平成 34 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の維持管理 ・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 利用者は、使用承認を受けて施設を利用						
2 年間利用者数	・東雲会館 16,474人 ・末広会館 9,090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>11,273,387円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>10,383,275円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>890,112円</td></tr> </table> 詳細別紙 2	収入総額	11,273,387円	支出総額	10,383,275円	収支差額	890,112円
収入総額	11,273,387円						
支出総額	10,383,275円						
収支差額	890,112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91.2%、「普通」が7.0%と普通以上の評価が98.2%となっており、また、指定管理者が行ったアンケート調査においても、普通以上の評価が100%と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と評価できる。 なお、市及び指定管理者が行ったアンケート調査結果については「別紙 3」及び「別紙 4」のとおり。 (2) 事業報告書に基づく評価 管理運営業務に関する事項について、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」の項目で、「とても良い」「良い」が80.7%、「普通」が14.0%と、普通以上の評価が94.7%となっており、また、指定管理者が行ったアンケート調査においても、普通以上の評価が100%になっていることから、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）。 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。 (4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報の管理 意見・要望・苦情対応 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、市及び指定管理者が行ったアンケート調査において、改善を求める意見は「別紙 3」及び「別紙 4」のとおり。 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っている。 (5) 施設修繕状況 協定書に基づき指定管理者が行う施設修繕（1 件当たり 5 万円未満の修繕）については、建具の修繕などを適宜、実施しており、適切な施設の維持に努めている。
5 自主事業の達成状況	指定管理者から独自事業として提案のあった事業は、次のとおり。 (1) 子どもたちを対象にした「夏休み・冬休み工作教室」を実施し、交流の場の提供に努めている。 ・東雲会館：7 月 28 日（19 名）、1 月 12 日（7 名） ・末広会館：7 月 27 日（31 名）、1 月 11 日（25 名） ・内 容：紙工作教室、手芸教室及びレクリエーション教室 (2) 本年度から新たな独自事業として提案があった、高齢者等を対象にした「包丁研ぎ教室」を実施し、さらなる交流の場の提供に努めている。 ・東雲会館：7 月 28 日（3 名） ・末広会館：7 月 27 日（10 名） ・内 容：参加者が包丁を持参し研ぎ方を教える。
6 市民サービスの向上を図るための取組	(1) 管理人の接遇研修を行っている。 (2) 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。（アンケート調査を実施） (3) 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。

	(4) 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。 (5) 玄関前の花壇整備・草刈等を実施し、環境整備に努めている。
7 評価（総合コメント）	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。 さらに、これまでの児童等を対象とした独自事業に加え、本年度から新たに高齢者等を対象とした「包丁研ぎ教室」を実施しており、市民利用を促進する取組として評価できる。

平成 2 9 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	92	2,023
	町内会関係	0	0
	社会教育団体	777	7,297
	社会福祉団体	125	2,438
	その他	491	4,716
	計	1,485	16,474
末広会館	官公庁	297	6,477
	町内会関係	41	525
	社会教育団体	150	1,037
	社会福祉団体	0	0
	その他	86	1,051
	計	574	9,090

平成 2 9 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	9,941,733	
利用料金	1,331,654	東雲会館 1,242,835 末広会館 88,819
合 計	11,273,387	

支出 (単位：円)

項 目	支 出 額	備 考
人件費	6,513,795	東雲会館 1 名、末広会館 1 名
消耗品費	60,826	トイレットペーパー等消耗品
光熱水費	2,879,278	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	109,620	施設修繕費
印刷製本費	46,656	印刷代、コピー代
燃料費	13,169	灯油代
通信運搬費	137,619	電話料
手数料	4,536	振込手数料
委託費	546,676	機械警備業務、消防設備保守点検業務、 暖房設備保守点検業務ほか
租税公課	71,100	消費税等
合 計	10,383,275	

収入 11,273,387円 - 支出 10,383,275円 = 890,112円

平成 2 9 年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

平成30年3月1～31日実施

1	団体数	東雲会館	36	末広会館	21	回答数 57								
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	4	週 1 回	14	月 1 回	24	3 月 1 回	9	年 1 回	3	未回答	3	
4	管理人	とても良い	35	良い	17	普通	4	やや悪い	0	悪い	1	未回答	0	
5	施設予約	とても良い	26	良い	25	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1	
6	会議室	とても良い	14	良い	25	普通	13	やや悪い	2	悪い	0	未回答	3	
7	設備	とても良い	15	良い	17	普通	21	やや悪い	4	悪い	0	未回答	0	
8	清潔さ	とても良い	28	良い	18	普通	8	やや悪い	1	悪い	0	未回答	2	
9	全体	とても良い	22	良い	25	普通	8	やや悪い	0	悪い	0	未回答	2	
合 計		とても良い	140	良い	127	普通	59	やや悪い	7	悪い	1	未回答	8	342
割 合		40.9 %		37.1 %		17.3 %		2.1 %		0.3 %		2.3 %		

10 その他・意見

良好な意見

- ・管理人の方々がいつも親切で、安心して使うことができる。（東雲会館・末広会館）
- ・照明が明るく、館内も清潔で使いやすい。（東雲会館・末広会館）
- ・管理人が予約の変更があった際も快く対応してくれるのがあるがたい。（東雲会館）
- ・管理人が子ども達に優しく声をかけてくれるので、見守ってくれていると感じる。（末広会館）

改善を求める意見

- ・場所によって暖房の温度にむらがある。（東雲会館・末広会館）
- ・窓の開閉がスムーズにできなく、夏場は暑く感じる。（東雲会館）
- ・冬場は、特に早朝だと館内が寒い。（東雲会館）
- ・イスや机が古くなっており、新しいものに変えてほしい。（東雲会館）
- ・キーボードを使用して活動しているが、持ち込みが大変なので保管してほしい。（東雲会館）
- ・公衆W i F i を設置してほしい。（東雲会館）
- ・荷物を置くための棚があると良い。（末広会館）
- ・ホールがL字型なので使いにくい。（末広会館）
- ・40名程度の利用規模だと部屋が狭く使いにくい。（末広会館）

平成 2 9 年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（指定管理者）

平成29年12月1～31日実施

1 団体	東雲会館	43	末広会館	11	回答数 54								
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	4	週 1 回	21	月 1 回	12	3 月 1 回	12	年 1 回	5	未回答	0	
4 管理人	とても良い	40	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	32	良い	16	普通	4	やや悪い	0	悪い	1	未回答	1	
6 会議室	とても良い	21	良い	24	普通	7	やや悪い	0	悪い	0	未回答	2	
7 設備	とても良い	16	良い	24	普通	13	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0	
8 清潔さ	とても良い	30	良い	20	普通	4	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0	
9 全体	とても良い	26	良い	22	普通	5	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0	
合 計	とても良い	165	良い	118	普通	35	やや悪い	2	悪い	1	未回答	3	324
割 合	51.0 %		36.4 %		10.8 %		0.6 %		0.3 %		0.9 %		

10 その他・意見

良好な意見

- ・ 管理人の親切丁寧な対応に感激した。（東雲会館・末広会館）
- ・ 部屋が暖かく、快適に利用できた。（東雲会館）
- ・ 現在の良い状況を維持して頂きたい。（東雲会館）
- ・ 電話で簡単に予約でき、当日支払で済むのが利用しやすい。（東雲会館）
- ・ 会館の改築で、より利用しやすくなった。（末広会館）

改善を求める意見

- ・ 暖房が効きすぎているように感じた。（東雲会館・末広会館）
- ・ 窓の開け方がわからなく、夏は暑くなりやすいので扇風機等を設置してほしい。（東雲会館）
- ・ 階段下に椅子を設置するなどロビーコーナーがあると待ち合わせしやすくなる。（東雲会館）
- ・ 予約が混み合っていて希望する日に使用できないことが度々あった。（東雲会館）
- ・ 出来ればピアノを置いて欲しい。（東雲会館）
- ・ W i F i の設置をお願いしたい。（東雲会館）
- ・ 部屋に棚を設置してほしい。（末広会館）
- ・ 部屋が狭く使いにくい。（末広会館）