

平成 30 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 日から令和 3 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 329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 36日 (4) 事業の開催状況 (主なもの) 公民館教室 37教室 受講生 840人 1 教室30回 5 月から 3 月に実施 短期教室 5 教室 受講生 120人 1 教室 4 ～ 8 回 9 月から 2 月に実施 自主事業 ・ 公民館教室「学習成果作品展・活動写真展」 市民ギャラリー 481人来場 2 月28日～ 3 月 3 日 ・ 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563人来場 ・ 「公民館まつり」 686人来場 2 月24日 (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 28,801人 < H29年度 28,203人 (前年度比 598人増) > 利用件数 1,699件 < H29年度 1,681件 (前年度比 18件増) > (単位：人、件) <table><tr><td>区 分</td><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>人 数</td><td>249</td><td>10,841</td><td>12,104</td><td>4,065</td><td>1,542</td><td>28,801</td></tr><tr><td>件 数</td><td>16</td><td>984</td><td>479</td><td>165</td><td>55</td><td>1,699</td></tr></table> 前年度と比較した利用者数及び利用件数の主な増加要因は、公民館教室 受講者の増加によるものである。 (2) 月別利用者数 別紙 2 のとおり	区 分	青少年	文 化	スポーツ	集会・会議	一 般	合 計	人 数	249	10,841	12,104	4,065	1,542	28,801	件 数	16	984	479	165	55	1,699
区 分	青少年	文 化	スポーツ	集会・会議	一 般	合 計																
人 数	249	10,841	12,104	4,065	1,542	28,801																
件 数	16	984	479	165	55	1,699																

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	30,564,971	指定管理料 利用料金 教室受講料 雑収入	22,330,000 1,486,922 6,615,500 132,549
支出総額	29,954,266	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	16,284,975 580,227 60,760 122,033 282,741 531,875 827,500 649,475 1,029,302 868,501 1,917,865 5,696,250 1,047,762 55,000
収支差引額	610,705		

(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

指定管理者が実施した利用者アンケート
平成30年 9 月 1 日から 9 月30日までの間実施
(配布枚数：563枚、回収枚数：307枚、回収率：54.5%)

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31年 2 月 1 日から 3 月31日までの間実施
(配布枚数：450枚、回収枚数：291枚、回収率：64.7%)

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」	16.3%	19.2%
「女性」	81.1%	75.3%
「未回答」	2.6%	5.5%
年齢		
「10 歳未満」	0.0%	0.0%
「10 歳代」	0.0%	0.0%
「20 歳代」	1.0%	0.7%
「30 歳代」	6.0%	5.2%
「40 歳代」	13.6%	15.8%
「50 歳代」	17.9%	19.9%
「60 歳代」	27.7%	25.4%
「70 歳以上」	32.8%	30.2%
「未回答」	1.0%	2.8%

指定管理者

市

居住地

「市内」	91.5%	93.5%
「市外」	1.6%	2.4%
「未回答」	6.9%	4.1%

イ 利用状況

頻度

「初めて」	6.2%	6.5%
「週」	61.9%	47.4%
「月」	29.9%	36.1%
「年」	0.0%	5.5%
「数年」	1.0%	0.4%
「未回答」	1.0%	4.1%

交通手段

「自動車」	72.2%	78.6%
「公共交通機関」	6.9%	3.6%
「自転車」	7.3%	4.3%
「徒歩」	3.5%	8.2%
「その他」	1.6%	1.0%
「未回答」	8.5%	4.3%

利用目的

「公民館教室」	78.8%	79.7%
「研修会・講習会」	3.3%	3.0%
「会議・打ち合わせ」	0.0%	1.3%
「作品展・展示会」	0.0%	0.0%
「サークル活動」	16.9%	9.3%
「公民館自主事業」	0.0%	1.3%
「その他」	0.0%	0.7%
「未回答」	1.0%	4.7%

ウ 施設

職員対応

「よい」	67.8%	66.0%
「ややよい」	9.1%	11.3%
「ふつう」	22.8%	18.9%
「ややわるい」	0.0%	0.0%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.3%	3.8%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 76.9%、市の結果で 77.3%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 99.7%と 96.2%であった。

設備機能

「よい」	33.2%	33.0%
「ややよい」	16.9%	13.7%
「ふつう」	35.8%	34.4%
「ややわるい」	11.1%	11.7%
「わるい」	1.0%	2.7%
「未回答」	2.0%	4.5%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 50.1%、市の結果で 46.7%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 85.9%と 81.1%であった。

指定管理者

市

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」	27 件	30 件
「用具・設備の修繕」	6 件	8 件
「案内表示の工夫」	0 件	0 件
「照明を明るくする」	0 件	0 件
「バリアフリー化」	3 件	4 件
「その他」	8 件	12 件
「未回答」	0 件	3 件

清潔度

「よい」	51.5%	53.6%
「ややよい」	15.0%	15.1%
「ふつう」	27.7%	25.8%
「ややわるい」	2.6%	1.4%
「わるい」	0.0%	0.0%
「未回答」	3.2%	4.1%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 66.5%、市の結果で 68.7%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 94.2%と 94.5%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」	3 件	0 件
「清掃内容の質を高める」	0 件	0 件
「その他」	3 件	2 件
「未回答」	0 件	3 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%	15.4%
「ふつう」	72.7%	46.1%
「やや安い」	0.0%	0.0%
「安い」	27.3%	7.7%
「未回答」	0.0%	30.8%

「安い」「やや安い」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 27.3%、市の結果で 7.7%であった。「ふつう」はそれぞれ 72.7%と 46.1%であり、「高い」「やや高い」はそれぞれ 0.0%と 15.4%であった。

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%	84.6%
「開館時間を早く」	0.0%	0.0%
「閉館時間を遅く」	0.0%	0.0%
「その他」	0.0%	0.0%
「未回答」	0.0%	15.4%

「現状のままでよい」が指定管理者の結果では 100.0%、市の結果では 84.6%であった。

指定管理者

市

エ 総合的な感想

「よい」	38.4%	40.9%
「ややよい」	19.5%	19.9%
「ふつう」	32.6%	27.8%
「ややわるい」	3.3%	2.1%
「わるい」	0.0%	1.4%
「未回答」	6.2%	7.9%

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 57.9%、市の結果で 60.8%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 90.5%と 88.6%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

・感謝や良い評価の記載	14 件	44 件
・施設や設備が古い、改善要望	15 件	11 件
・駐車場の整備	4 件	9 件
・寒い	2 件	3 件
・適切な室温設定	1 件	3 件
・備品に関する要望	2 件	0 件
・公民館教室に関するもの	25 件	15 件
・交通の便に関するもの	3 件	5 件
・アンケートに関するもの	0 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。

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

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

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。

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。

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30年度は、暖房機ベルト交換、2 階大集会室 L E D 照明更新など、9 件 (1,047,762 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 公民館教室：37教室を各30回（2教室は各15回）実施 840人受講 公民館短期教室：5教室開催 120人受講 講演会・セミナー：講演会1回、セミナー3分野6講座実施 79人受講 (2) 指定管理者から提案のあった事業 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24日に公民館で実施した（来場者686人）。 活動写真展・学習成果作品展：公民館教室一年間の成果としての作品を、広く千歳市民に観て貰うことで作成者の自信と励みとなるように展示会と「公民館の活動」を広く知っていただくため、公民館教室、公民館短期教室、公民館ロビー活動、講演会、セミナー、公民館まつりなどの活動写真を展示し、公民館活動の理解と共に、多くの人が公民館に集い、学び、人の繋がりを深めていくことを目的として実施した（来場者481人）。 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563人）。
6 市民サービスの向上を図るための取組	(1) 利用者アンケートのほか、館内に「意見箱」を設置し、意見や要望を業務に反映するなど、良好な施設運営が図られている。 (2) 利用者アンケート等において要望が多かった、駐車場照明灯の増設やWi-Fiの設置を行うなど、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) 館内清掃や日常的な施設の点検・修繕など、利用者が快適に利用できる環境整備に努めており、良好な管理運営が行われている。 (2) これまで短期教室として実施し、人気の高かった「ZUMBA」など運動系の講座を公民館教室として実施するなど、受講者数の増加につながる取組は評価できる。 (3) 公民館教室については、受講者数の増加につながる取組や、アンケートにおいて良い評価が得られており、参加促進に対する取組は評価できるものの、講座の曜日や時間帯の変更について要望があることから、これらについて指定管理者に検討を求める。

平成30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	183,118	178,050	177,494	141,367	116,496	103,268	125,987	95,949	104,989	92,923	66,887	100,394	1,486,922
教室受講料	6,208,000	168,000	12,000	8,000	8,000	16,000	0	16,000	0	0	0	0	6,436,000
雑収入	440	13,780	4,890	340	42,500	17,060	201,889	22,520	5,350	780	2,410	90	312,049
合 計	6,391,558	359,830	194,384	149,707	166,996	136,328	327,876	134,469	110,339	93,703	69,297	100,484	8,234,971

平成30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	45	399	29	428	9	77	6	222	89	1,126
5	2	49	86	931	45	768	11	417	2	40	146	2,205
6	1	35	101	1,088	51	820	11	161	6	327	170	2,431
					1	4,250					1	4,250
7	2	27	98	950	44	765	16	551	2	21	162	2,314
8	4	45	81	1,125	50	742	18	344	3	41	156	2,297
9	1	10	83	878	34	538	12	438	5	41	135	1,905
10	1	13	106	1,013	50	842	14	447	7	189	178	2,504
11	1	15	100	1,067	48	769	15	213	8	120	172	2,184
12	0	0	84	877	35	594	14	309	6	290	139	2,070
1	1	11	76	651	30	511	16	465	4	37	127	1,675
2	2	26	82	1,537	35	664	10	326	3	162	132	2,715
3	1	18	42	325	27	413	19	317	3	52	92	1,125
合 計	16	249	984	10,841	479	12,104	165	4,065	55	1,542	1,699	28,801

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 8 年度	H 2 9 年度	H 3 0 年度	増減 -
指定管理料	22,550,000	22,330,000	22,330,000	0
利用料金	1,922,347	1,641,967	1,486,922	▲ 155,045
教室受講料	6,441,087	6,487,000	6,615,500	128,500
雑収入	26,750	37,820	132,549	94,729
合計	30,940,184	30,496,787	30,564,971	68,184

【支出の部】	H 2 8 年度	H 2 9 年度	H 3 0 年度	増減 -
人件費	15,208,827	15,828,859	16,284,975	456,116
消耗品費	979,334	859,649	580,227	▲ 279,422
旅費	34,060	30,860	60,760	29,900
手数料	126,650	124,105	122,033	▲ 2,072
通信運搬費	287,868	262,001	282,741	20,740
印刷製本費	492,281	534,001	531,875	▲ 2,126
租税公課費	489,800	819,400	827,500	8,100
光熱水費	531,543	550,372	649,475	99,103
委託料	1,006,645	1,130,347	1,029,302	▲ 101,045
使用料	880,514	913,346	868,501	▲ 44,845
燃料費	1,550,909	1,951,687	1,917,865	▲ 33,822
報償費	5,644,500	5,880,000	5,696,250	▲ 183,750
修繕費	1,254,375	957,138	1,047,762	90,624
負担金	55,000	54,000	55,000	1,000
合計	28,542,306	29,895,765	29,954,266	58,501
収支差引額	2,397,878	601,022	610,705	9,683

施設名	公民館
-----	-----

利用者属性

性別	男性	女性	未回答	計						
	56	219	16	291						
	19.2%	75.3%	5.5%	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	2	15	46	58	74	88	8	291
	0.0%	0.0%	0.7%	5.2%	15.8%	19.9%	25.4%	30.2%	2.8%	100.0%
居住地	市内	市外	未回答	計						
	272	7	12	291						
	93.5%	2.4%	4.1%	100.0%						
利用頻度	初めて	週	月	年	数年	未回答	計			
	19	138	105	16	1	12	291			
	6.5%	47.4%	36.1%	5.5%	0.4%	4.1%	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		
	240	11	13	25	3	13	305			
	78.7%	3.6%	4.3%	8.2%	1.0%	4.3%	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
	239	9	4	0	28	4	2	14	300
	79.7%	3.0%	1.3%	0.0%	9.3%	1.3%	0.7%	4.7%	100.0%

施設

職員対応	よい	ややよい	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
	192	33	55	0	0	11	291	
	66.0%	11.3%	18.9%	0.0%	0.0%	3.8%	100.0%	
設備機能	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計	
	96	40	100	34	8	13	291	
	33.0%	13.7%	34.4%	11.7%	2.7%	4.5%	100.0%	
清潔度	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計	
	156	44	75	4	0	12	291	
	53.6%	15.1%	25.8%	1.4%	0.0%	4.1%	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	
	0	2	6	0	1	4	13	
	0.0%	15.4%	46.1%	0.0%	7.7%	30.8%	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	
	11	0	0	0	2	13		
	84.6%	0.0%	0.0%	0.0%	15.4%	100.0%		
総合	よい	ややよい	ふつう	ややわるい	わるい	未回答	計	
	119	58	81	6	4	23	291	
	40.9%	19.9%	27.8%	2.1%	1.4%	7.9%	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
設備機能	ややわるい	34	老朽化への対応	30	52.6%
			バリアフリーへの対応	4	7.0%
			案内表示の工夫	0	0.0%
	わるい	8	用具・設備の修繕	8	14.0%
			鑑賞等にふさわしい雰囲気	2	3.5%
			その他	10	46.1%
			未回答	3	5.3%
	計	42	内訳 計	57	100.0%

設問	回答	人数	内訳		割合
清潔度	ややわるい	4	こまめに清掃を行う	0	0.0%
			清掃内容の質を高める	0	0.0%
	わるい	0	その他	2	40.0%
			未回答	3	60.0%
	計	4	内訳 計	5	100.0%