

平成30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日から令和4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 14,130人 ・末広会館 9,661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>11,074,594円</td></tr> <tr> <td>支出総額</td><td>10,556,720円</td></tr> <tr> <td>収支差額</td><td>517,874円</td></tr> </table> 詳細別紙2	収入総額	11,074,594円	支出総額	10,556,720円	収支差額	517,874円
収入総額	11,074,594円						
支出総額	10,556,720円						
収支差額	517,874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89.7%、「普通」が10.3%と普通以上の評価が100%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89.7%、「普通」が8.6%と、普通以上の評価が98.3%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98.2%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 27 日（15 名） ・末広会館：7 月 26 日（39 名）、1 月 10 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) 昨年度から新たな独自事業として実施している、高齢者等を対象にした「包丁研ぎ教室」を今年度も引き続き実施し、さらなる交流の場の提供に努めている。 ・東雲会館：7 月 27 日（3 名） ・末広会館：7 月 26 日（7 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、管理人の接遇態度や新たに整備したテーブル・椅子の使用感について、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、昨年度から新たに実施している、高齢者等を対象にした「包丁研ぎ教室」を今年度も引き続き実施しており、市民利用を促進する取組として評価できる。

平成 3 0 年度施設利用者数

施設名	利用者	件数			利用者数（人）		
		平成30年度	平成29年度	増減 -	平成30年度	平成29年度	増減 -
東雲会館	官公庁	87	92	▲ 5	1,816	2,023	▲ 207
	町内会関係	0	0	0	0	0	0
	社会教育団体	724	777	▲ 53	6,216	7,297	▲ 1,081
	社会福祉団体	155	125	30	2,816	2,438	378
	その他	375	491	▲ 116	3,282	4,716	▲ 1,434
	計	1,341	1,485	▲ 144	14,130	16,474	▲ 2,344
末広会館	官公庁	276	297	▲ 21	6,832	6,477	355
	町内会関係	57	41	16	545	525	20
	社会教育団体	166	150	16	1,126	1,037	89
	社会福祉団体	0	0	0	0	0	0
	その他	101	86	15	1,158	1,051	107
	計	600	574	26	9,661	9,090	571

平成 3 0 年度管理経費の収支状況

収入

(単位：円)

項 目	収入額		増減 -	備 考
	平成30年度	平成29年度		
指定管理料	9,941,732	9,941,733	▲ 1	
利用料金	1,132,862	1,331,654	▲ 198,792	東雲会館 1,042,539 末広会館 90,323
合 計	11,074,594	11,273,387	▲ 198,793	

支出

(単位：円)

項 目	支出額		増減 -	備 考
	平成30年度	平成29年度		
人件費	6,802,940	6,513,795	289,145	東雲会館 1 名、末広会館 1 名
消耗品費	89,257	60,826	28,431	トイレットペーパー等消耗品
光熱水費	2,719,695	2,879,278	▲ 159,583	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	179,712	109,620	70,092	施設修繕費
印刷製本費	0	46,656	▲ 46,656	印刷代、コピー代
燃料費	20,221	13,169	7,052	灯油代
通信運搬費	138,285	137,619	666	電話料
手数料	4,644	4,536	108	振込手数料
委託費	560,666	546,676	13,990	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	41,300	71,100	▲ 29,800	消費税等
合 計	10,556,720	10,383,275	173,445	

収支差額	517,874	890,112	▲ 372,238	
------	---------	---------	-----------	--

平成30年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

平成31年3月1～31日実施

1 団体数	東雲会館	39	末広会館	19	回答数 58								
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	5	週1回	27	月1回	17	3月1回	6	年1回	3	未回答		
4 管理人	とても良い	44	良い	8	普通	6	やや悪い		悪い		未回答		
5 施設予約	とても良い	42	良い	10	普通	5	やや悪い		悪い		未回答	1	
6 会議室	とても良い	31	良い	16	普通	10	やや悪い	1	悪い		未回答		
7 設備	とても良い	22	良い	19	普通	15	やや悪い	2	悪い		未回答		
8 清潔さ	とても良い	37	良い	15	普通	5	やや悪い	1	悪い		未回答		
9 全体	とても良い	33	良い	20	普通	5	やや悪い		悪い		未回答		
合 計	とても良い	209	良い	88	普通	46	やや悪い	4	悪い	0	未回答	1	348
割 合	60.1 %		25.3 %		13.2 %		1.1 %		0.0 %		0.3 %		

10 その他・意見

良好な意見

- ・ 管理人の対応が良い。鏡を小まめに拭いたり、空調管理も行き届いている。（東雲会館・末広会館）
- ・ 新しく整備された椅子、テーブルが軽量化等により使いやすくなった。（東雲会館）

改善を求める意見

- ・ 高齢者等のためにエレベーターを設置していただきたい。（東雲会館）
- ・ W i - F i 環境を整備してほしい。（東雲会館）
- ・ 窓の開閉が不便だ。（東雲会館）
- ・ 暖房設備が旧式のため、風量等の調整ができず、暑くなりすぎるときがある。（東雲会館）

平成 3 0 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30年12月1～31日実施

1 団体	東雲会館	35	末広会館	22	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	6	週 1 回	24	月 1 回	19	3 月 1 回	4	年 1 回	4	未回答	0	
4 管理人	とても良い	33	良い	20	普通	4	やや悪い		悪い		未回答		
5 施設予約	とても良い	32	良い	19	普通	6	やや悪い		悪い		未回答		
6 会議室	とても良い	16	良い	29	普通	9	やや悪い		悪い		未回答	3	
7 設備	とても良い	13	良い	27	普通	13	やや悪い	3	悪い		未回答	1	
8 清潔さ	とても良い	34	良い	15	普通	7	やや悪い	1	悪い		未回答		
9 全体	とても良い	28	良い	21	普通	7	やや悪い		悪い		未回答	1	
合 計	とても良い	156	良い	131	普通	46	やや悪い	4	悪い	0	未回答	5	342
割 合	45.6 %		38.3 %		13.4 %		1.2 %		0.0 %		1.5 %		

10 その他・意見

良好な意見

- ・ 管理人の対応が良い。（東雲会館・末広会館）
- ・ 玄関等も清掃が行き届いており、冬も除雪をこまめに行ってくれている。（末広会館）
- ・ 新しく整備された椅子、テーブルが軽量化等により使いやすくなった。（東雲会館）
- ・ トイレがきれいで快適だ。（末広会館）
- ・ 鏡があるので練習時に役立っている。（東雲会館）

改善を求める意見

- ・ 空調が古く、室温や湿度の調整が難しく不快なときがある。（東雲会館）
- ・ W I - F i 環境を整備してほしい。（東雲会館）
- ・ ゴミが落ちていたり、鏡が汚れているときがある。（東雲会館）
- ・ 囲碁をするときに机が高いため、低い机がほしい。（東雲会館）
- ・ 赤ちゃんにも安心な和室があるといい。（東雲会館）
- ・ プロジェクターの設備があるといい。（東雲会館）