

平成 30 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 千恵子               |
| 指 定 期 間   | 平成29年 4 月 1 日から令和 4 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  | <p>( 1 ) 開館(使用)時間</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・貸館利用<br/>火曜日から土曜日：午前 9 時から午後 9 時まで<br/>日曜日及び祝日：午前 9 時から午後 6 時まで</li><li>・学校適応指導教室「おあしす」（教育委員会青少年課所管）<br/>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</li></ul> <p>( 2 ) 年間開館日数 306日（「おあしす」の使用を含む開館日数 348日）</p> <p>( 3 ) 休館日 毎週月曜日（祝日に当たるときは翌日）<br/>12月29日から 1 月 3 日まで<br/>休館日数 59日</p> <p>( 4 ) 事業の開催状況<br/>小学生を対象とした環境学習事業<br/>「環境学習 in 青少年会館～発見、そして Ė Ć Ō とやってみよう！」<br/>参加者75人（平成29年度参加者 34人）</p>                                                                                                                                           |       |           |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
| 2 年間利用者数     | <p>( 1 ) 年間利用者数<br/>12,191人(勤労青少年 413人、児童・生徒 7,782人、一般 3,996人）<br/>&lt; H29:11,252人(勤労青少年 298人、児童・生徒 7,345人、一般 3,609人) &gt;<br/>年間利用者数は前年度比 939人の増であった。</p> <p>( 2 ) 月別利用内訳<br/>別紙 1 のとおり</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |           |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
| 3 事業収支<決算状況> | <p>( 1 ) 指定管理に係る経費の収支状況 (単位：円)</p> <table><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">3,532,304</td><td>人件費</td><td>2,677,350</td></tr><tr><td>消耗品費</td><td>34,056</td></tr><tr><td>通信運搬費</td><td>33,386</td></tr><tr><td>委託料</td><td>126,198</td></tr><tr><td>光熱水費</td><td>295,001</td></tr><tr><td>燃料費</td><td>229,745</td></tr><tr><td>修繕費</td><td>64,377</td></tr><tr><td>自主事業費</td><td>72,191</td></tr><tr><td>収支差引額</td><td>97,364</td><td></td><td></td></tr></table> <p>( 2 ) 年度別（3年間）収支状況<br/>別紙 2 のとおり</p> | 収入総額  | 3,629,668 | 指定管理料 | 3,629,668 | 支出総額 | 3,532,304 | 人件費 | 2,677,350 | 消耗品費 | 34,056 | 通信運搬費 | 33,386 | 委託料 | 126,198 | 光熱水費 | 295,001 | 燃料費 | 229,745 | 修繕費 | 64,377 | 自主事業費 | 72,191 | 収支差引額 | 97,364 |  |  |
| 収入総額         | 3,629,668                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 指定管理料 | 3,629,668 |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
| 支出総額         | 3,532,304                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 人件費   | 2,677,350 |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 消耗品費  | 34,056    |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 通信運搬費 | 33,386    |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 委託料   | 126,198   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 光熱水費  | 295,001   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 燃料費   | 229,745   |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 修繕費   | 64,377    |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 自主事業費 | 72,191    |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |
| 収支差引額        | 97,364                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |           |       |           |      |           |     |           |      |        |       |        |     |         |      |         |     |         |     |        |       |        |       |        |  |  |

#### 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31年 1月16日から 3月15日までの間実施

( 配布枚数：214枚、回収枚数：214枚、回収率：100.0% )

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30年 8月 1日から 9月30日までの間実施

( 配布枚数：128枚、回収枚数：124枚、回収率：96.9% )

##### アンケート集計結果

|                | 指定管理者 | 市     |
|----------------|-------|-------|
| <u>ア 利用者属性</u> |       |       |
| <u>性別</u>      |       |       |
| 「男性」           | 43.0% | 42.7% |
| 「女性」           | 57.0% | 56.5% |
| 「未回答」          | 0.0%  | 0.8%  |
| <u>年齢</u>      |       |       |
| 「小学生」          | 36.5% | 37.9% |
| 「中学生」          | 19.2% | 27.4% |
| 「高校生」          | 0.9%  | 1.6%  |
| 「大学生」          | 0.5%  | 0.0%  |
| 「社会人」          | 5.1%  | 3.3%  |
| 「指導者・保護者」      | 36.9% | 28.2% |
| 「その他」          | 0.9%  | 0.0%  |
| 「未回答」          | 0.0%  | 1.6%  |
| <u>居住地</u>     |       |       |
| 「市内」           | 95.8% | 81.5% |
| 「市外」           | 4.2%  | 2.4%  |
| 「未回答」          | 0.0%  | 16.1% |
| <u>イ 利用状況</u>  |       |       |
| <u>頻度</u>      |       |       |
| 「初めて」          | 3.3%  | 0.8%  |
| 「週」            | 70.1% | 81.5% |
| 「月」            | 6.1%  | 2.4%  |
| 「年」            | 20.5% | 14.5% |
| 「数年」           | 0.0%  | 0.0%  |
| 「未回答」          | 0.0%  | 0.8%  |
| <u>ウ 施設</u>    |       |       |
| <u>職員対応</u>    |       |       |
| 「よい」           | 80.8% | 84.7% |
| 「ややよい」         | 7.5%  | 5.6%  |
| 「ふつう」          | 9.8%  | 9.7%  |
| 「ややわるい」        | 1.4%  | 0.0%  |
| 「わるい」          | 0.5%  | 0.0%  |
| 「未回答」          | 0.0%  | 0.0%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 88.3%、市の結果で 90.3%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 98.1%と 100.0%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」 | 4 件 | - 件 |
| 「笑顔」         | 4 件 | - 件 |
| 「身だしなみ」      | 1 件 | - 件 |
| 「その他」        | 1 件 | - 件 |

設備機能

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 「よい」    | 41.6% | 58.1% |
| 「ややよい」  | 12.1% | 10.5% |
| 「ふつう」   | 24.8% | 20.2% |
| 「ややわるい」 | 11.7% | 9.6%  |
| 「わるい」   | 9.8%  | 1.6%  |
| 「未回答」   | 0.0%  | 0.0%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 53.7%、市の結果で 68.6%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 78.5%と 88.8%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」 | 11 件 | 7 件 |
| 「部屋を明るくする」    | 3 件  | 5 件 |
| 「用具などの修理」     | 2 件  | 4 件 |
| 「飾り付け」        | 0 件  | 3 件 |
| 「その他」         | 25 件 | 7 件 |

清潔度

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 「よい」    | 66.3% | 71.0% |
| 「ややよい」  | 11.7% | 11.3% |
| 「ふつう」   | 21.5% | 14.5% |
| 「ややわるい」 | 0.0%  | 2.4%  |
| 「わるい」   | 0.5%  | 0.0%  |
| 「未回答」   | 0.0%  | 0.8%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で 78.0%、市の結果で 82.3%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ 99.5%と 96.8%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」 | 2 件 | 3 件 |
| 「清掃の質を高める」  | 0 件 | 2 件 |

開館時間

|            |       |       |
|------------|-------|-------|
| 「現状のままでよい」 | 99.5% | 97.6% |
| 「開館時間を早く」  | 0.0%  | 0.8%  |
| 「閉館時間を遅く」  | 0.5%  | 1.6%  |
| 「その他」      | 0.0%  | 0.0%  |
| 「未回答」      | 0.0%  | 0.0%  |

「現状のままでよい」の割合が、指定管理者の結果で99.5%、市の結果で97.6%となった。

指定管理者

市

エ 総合的な感想

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| 「よい」    | 55.6% | 66.1% |
| 「ややよい」  | 15.4% | 14.5% |
| 「ふつう」   | 22.4% | 13.7% |
| 「ややわるい」 | 5.2%  | 2.4%  |
| 「わるい」   | 1.4%  | 0.9%  |
| 「未回答」   | 0.0%  | 2.4%  |

「よい」「ややよい」を合わせた割合は、指定管理者の結果で71.0%、市の結果で80.6%であり、「ふつう」を含めるとそれぞれ93.4%と94.3%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 | 29 件 |
| ・寒い又は暖房の設置  | 6 件  | 15 件 |
| ・施設の建替え要望   | 1 件  | 2 件  |
| ・施設の改善要望    | 1 件  | 1 件  |
| ・自動販売機の設置   | 1 件  | 0 件  |
| ・虫が多い       | 1 件  | 3 件  |
| ・駐車場の整備     | 0 件  | 2 件  |
| ・部屋を明るくする   | 0 件  | 2 件  |
| ・給湯設備の設置    | 1 件  | 1 件  |
| ・卓球台の更新・台数増 | 2 件  | 0 件  |
| ・トイレの臭い対策   | 1 件  | 2 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

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

職員配置

- ・職員 2 人が配置され、交代勤務している。

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。

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。

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>(4) 施設修繕状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木の剪定、照明・誘導灯修理の実施、各室防寒対策処置の実施</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5 自主事業の達成状況         | <p>(1) 指定管理者から提案のあった事業</p> <p>リサイクルへの関心を深める取組として、平成31年1月12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、「廃食油を使った蠟燭作り」の体験学習を行った。参加者75人。</p>                                                                                                                                                           |
| 6 市民サービスの向上を図るための取組 | <p>(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「午前９時から午後９時まで」に変更しており、平成30年度も利用時間の拡大を継続した。</p> <p>(2) 花壇整備やフラワーポット設置のほか、冬季間は切り花や花鉢を設置することにより快適な環境整備に取組むなど、施設環境の整備は適正に行われている。</p> <p>(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。</p>                                                                               |
| 7 評価<総合コメント>        | <p>(1) 施設の老朽化は進んでいるが、日常的な維持管理や施設の点検・修繕などを実施することにより、適正な施設管理が行われている。また、利用者を含めた消防訓練を通じ、安全管理にも努めている。</p> <p>(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。</p> <p>(3) アンケートにおいては、施設の老朽化に伴う建替えや改善の要望があるものの、職員の接遇態度について良い評価が得られており、利用者サービスの向上に取り組んだ結果として評価できる。</p> <p>なお、冬期間における寒さ対策の要望があることから、引き続き可能な限り各部屋の防寒対策に努めること。</p> |

平成30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           | 654   | 743   | 707   | 1,039 | 701   | 1,005 | 888   | 846   | 744   | 714   | 669   | 983   | 9,693  |
| 集 会 室           | 144   | 97    | 194   | 212   | 113   | 154   | 176   | 324   | 293   | 127   | 303   | 281   | 2,418  |
| 研 修 室<br>(おあしす) | 199   | 350   | 395   | 413   | 219   | 404   | 505   | 581   | 527   | 346   | 536   | 481   | 4,956  |
| 和 室             | 16    | 33    | 47    | 82    | 19    | 90    | 87    | 83    | 80    | 34    | 68    | 79    | 718    |
| 室別合計            | 1,013 | 1,223 | 1,343 | 1,746 | 1,052 | 1,653 | 1,656 | 1,834 | 1,644 | 1,221 | 1,576 | 1,824 | 17,785 |
| 勤労青少年           | 0     | 1     | 0     | 321   | 1     | 2     | 9     | 2     | 3     | 20    | 11    | 43    | 413    |
| 児童・生徒           | 512   | 567   | 571   | 621   | 524   | 757   | 733   | 778   | 655   | 591   | 710   | 763   | 7,782  |
| 一般・指導者          | 309   | 328   | 293   | 292   | 301   | 418   | 359   | 351   | 344   | 282   | 315   | 404   | 3,996  |
| 利用者別合計          | 821   | 896   | 864   | 1,234 | 826   | 1,177 | 1,101 | 1,131 | 1,002 | 893   | 1,036 | 1,210 | 12,191 |

室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】 | 2 8 年度    | 2 9 年度    | 3 0 年度    | 増減<br>- |
|--------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 指定管理料  | 3,235,207 | 3,629,668 | 3,629,668 | 0       |
| 合計     | 3,235,207 | 3,629,668 | 3,629,668 | 0       |

| 【支出の部】 | 2 8 年度    | 2 9 年度    | 3 0 年度    | 増減        |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 人件費    | 2,446,930 | 2,592,960 | 2,677,350 | 84,390    |
| 消耗品費   | 3,432     | 32,616    | 34,056    | 1,440     |
| 通信運搬費  | 34,920    | 34,137    | 33,386    | ▲ 751     |
| 委託料    | 144,298   | 107,058   | 126,198   | 19,140    |
| 光熱水費   | 283,365   | 286,106   | 295,001   | 8,895     |
| 燃料費    | 187,566   | 200,002   | 229,745   | 29,743    |
| 修繕費    | 32,832    | 5,144     | 64,377    | 59,233    |
| 自主事業費  | 53,642    | 54,323    | 72,191    | 17,868    |
| 合計     | 3,186,985 | 3,312,346 | 3,532,304 | 219,958   |
| 収支差引額  | 48,222    | 317,322   | 97,364    | ▲ 219,958 |

|     |       |
|-----|-------|
| 施設名 | 青少年会館 |
|-----|-------|

## 利用者属性

| 性 別  | 男性    | 女性    | 未回答   | 計      |      |         |        |      |        |
|------|-------|-------|-------|--------|------|---------|--------|------|--------|
|      | 53    | 70    | 1     | 124    |      |         |        |      |        |
|      | 42.7% | 56.5% | 0.8%  | 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      |
|      | 47    | 34    | 2     | 0      | 4    | 35      | 0      | 2    | 124    |
|      | 37.9% | 27.4% | 1.6%  | 0.0%   | 3.3% | 28.2%   | 0.0%   | 1.6% | 100.0% |
| 居住地  | 市内    | 市外    | 未回答   | 計      |      |         |        |      |        |
|      | 101   | 3     | 20    | 124    |      |         |        |      |        |
|      | 81.5% | 2.4%  | 16.1% | 100.0% |      |         |        |      |        |
| 利用頻度 | 初めて   | 週     | 月     | 年      | 数年   | 未回答     | 計      |      |        |
|      | 1     | 101   | 3     | 18     | 0    | 1       | 124    |      |        |
|      | 0.8%  | 81.5% | 2.4%  | 14.5%  | 0.0% | 0.8%    | 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      |
|------|-------|-------|-------|-------|------|--------|--------|
|      | 105   | 7     | 12    | 0     | 0    | 0      | 124    |
|      | 84.7% | 5.6%  | 9.7%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0%   | 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      |
|      | 72    | 13    | 25    | 12    | 2    | 0      | 124    |
|      | 58.1% | 10.5% | 20.2% | 9.6%  | 1.6% | 0.0%   | 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      |
|      | 88    | 14    | 18    | 3     | 0    | 1      | 124    |
|      | 71.0% | 11.3% | 14.5% | 2.4%  | 0.0% | 0.8%   | 100.0% |
| 開館時間 | 現状    | 開始(早) | 終了(遅) | その他   | 未回答  | 計      |        |
|      | 121   | 1     | 2     | 0     | 0    | 124    |        |
|      | 97.6% | 0.8%  | 1.6%  | 0.0%  | 0.0% | 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      |
|      | 82    | 18    | 17    | 3     | 1    | 3      | 124    |
|      | 66.1% | 14.5% | 13.7% | 2.4%  | 0.9% | 2.4%   | 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 | 12 | 建物や部屋を新しくする             | 7    | 26.9% |    |
|      |       |    | 部屋を明るくする                | 5    | 19.2% |    |
|      |       |    | 用具などを修理する               | 4    | 15.4% |    |
|      | わるい   | 2  | 部屋などをキレイに飾り付ける          | 3    | 11.5% |    |
|      |       |    | 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    | 26.9% |    |
|      |       |    | 未回答                     | 0    | 0.0%  |    |
|      | 計     |    | 14                      | 内訳 計 |       | 26 |

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