

令和6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	令和4年4月1日から令和9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	<p>(1) 千歳市共同利用施設の維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間 午前9時から午後10時まで</li> <li>・休館日 毎週月曜日</li> </ul> <p>12月29日から翌年1月3日まで</p> <p>※ 利用者は、使用承認を受けて施設を利用</p>						
2 年間利用者数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千歳市東雲会館 9,151人</li> <li>・千歳市末広会館 13,463人</li> </ul> <p>詳細別紙1</p>						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1"> <tr> <td>収入総額</td> <td>12,534,289円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>12,823,651円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>▲289,362円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	12,534,289円	支出総額	12,823,651円	収支差額	▲289,362円
収入総額	12,534,289円						
支出総額	12,823,651円						
収支差額	▲289,362円						
4 管理運営状況	<p>(1) 利用者からの評価</p> <p>市が行ったアンケート調査結果において、管理人の受付・対応などの施設の満足度について「とても良い」「良い」の評価が88.8%、指定管理者が行ったアンケート調査においては88.8%となっており、利用者から高く評価されており、施設管理において良好に維持されていると評価できる。</p> <p>なお、市と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」「別紙4」のとおり。</p> <p>(2) 事業報告書に基づく評価</p> <p>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。</p> <p>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、適切に管理されている。</p> <p>市が行ったアンケート調査結果において、「清潔さ」の項目について、「とても良い」「良い」の割合が94.1%、指定管理者が行ったアンケート調査においては94.9%となっており、良好と判断できる。</p>						

	<p>(3) 職員配置、緊急時対応 職員配置は2人（各館1人）。 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。</p> <p>(4) 意見・要望・苦情対応、及び個人情報の管理</p> <p>① 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、市と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」「別紙4」のとおり。</p> <p>② 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の保護に関する法律施行条例により適正に取り扱っている。</p> <p>(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については、適切な施設の維持に努めている。</p>
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>東雲会館は、令和5年度に開催した夏休み工作教室等の参加者が少なかったことから、令和6年度については開催を中止した。</p> <p>末広会館は、児童等を対象に夏休み工作教室等を開催し、また、独自事業として、夏休み工作教室に合わせて包丁砥ぎ講習を実施した。</p> <p>なお、冬休みには、東雲会館、末広会館ともにウインターイベントの実施を計画していたが、インフルエンザの流行を考慮し、開催を中止した。</p>
<p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p>	<p>(1) 管理人の接遇研修を行っている。</p> <p>(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)</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(5) (4)に加え、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。</p>

<p>7 評価（総合コメント）</p>	<p>市と指定管理者が行ったアンケート調査では、管理人の待遇や各施設の清潔さについて、利用者から良い評価を得ており、利用者に向けたサービスの向上に取り組んだ結果として評価することができる。</p> <p>施設の日常的な維持管理や点検、修繕などに適切に対応している。近年の物価上昇の影響から、支出総額は増加しているが、光熱水費などの経費節減に継続的に取り組んでおり、施設の良好な管理運営が行われている。</p> <p>また、自主事業については児童等を対象とした「工作教室・手芸教室」、独自事業については、利用者を対象とした「包丁砥ぎ講習」を毎年計画しており、一部インフルエンザの流行に影響を受けて中止となったものの、幅広い年齢層の市民利用を促進する取組が行われている。</p> <p>そのほか、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、安全管理に努めており、施設の管理運営が適切に行われているものと評価することができる。</p>
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 令和 6 年度施設利用者数

## ■利用者別件数・利用者数

施設名	利用者	件数			利用者数（人）		
		令和 6 年度 ①	令和 5 年度 ②	増減 ①-②	令和 6 年度 ①	令和 5 年度 ②	増減 ①-②
東雲 会館	官公庁	8	12	▲ 4	305	176	129
	町内会関係	46	34	12	476	370	106
	社会教育団体	456	431	25	3,608	3,514	94
	社会福祉団体	88	89	▲ 1	1,166	1,156	10
	その他	473	464	9	3,596	3,202	394
	計	1,071	1,030	41	9,151	8,418	733
末広 会館	官公庁 (学童クラブ)	258	249	9	12,472	11,497	975
	町内会関係	26	29	▲ 3	236	301	▲ 65
	社会教育団体	40	25	15	238	121	117
	社会福祉団体	0	0	0	0	0	0
	その他	89	82	7	517	504	13
	計	413	385	28	13,463	12,423	1,040

## ■月別件数・利用者数

施設名		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
東雲 会館	件数	100	91	86	90	84	86	101	89	79	81	83	101	1,071
	利用者数	782	713	871	773	685	760	775	759	606	771	683	973	9,151
末広 会館	件数	36	35	30	31	39	31	39	35	31	33	34	39	413
	利用者数	1,429	1,204	1,131	1,232	1,137	1,030	1,109	1,087	966	1,041	1,025	1,072	13,463

## 令和 6 年度管理経費の収支状況

収入

(単位：円)

項 目	収入額		増減 ①－②	備 考
	令和 6 年度 ①	令和 5 年度 ②		
指定管理料	11,734,500	11,734,500	0	
利用料金	799,789	796,248	3,541	東雲会館 733,882 末広会館 65,907
合 計	12,534,289	12,530,748	3,541	

支出

(単位：円)

項 目	支出額		増減 ①－②	備 考
	令和 6 年度 ①	令和 5 年度 ②		
人件費	8,130,260	7,690,745	439,515	東雲会館 1 名、末広会館 1 名
消耗品費	216,347	417,393	▲ 201,046	トイレトペーパー等消耗品
光熱水費	3,433,058	3,266,894	166,164	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	49,722	121,598	▲ 71,876	施設修繕費
印刷製本費	103,620	34,320	69,300	印刷・コピー料
燃料費	26,936	23,518	3,418	灯油代
通信運搬費	104,206	105,255	▲ 1,049	電話料
手数料	770	2,585	▲ 1,815	手数料
委託費	625,332	586,110	39,222	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等
租税公課	133,400	95,200	38,200	消費税等
合 計	12,823,651	12,343,618	480,033	

収支差額	▲ 289,362	187,130	▲ 476,492	
------	-----------	---------	-----------	--

※消費税等の会計処理は税抜方式によります。

## 令和6年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

令和7年2月1日～2月28日実施

1 団体数	東雲会館	27	末広会館	7									回答数	34
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	12	月1回	13	2～3ヶ月に1回	4	年1回	0	未回答	1		
4 管理人	とても良い	26	良い	5	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
5 施設予約	とても良い	24	良い	7	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
6 会議室	とても良い	22	良い	9	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
7 設備	とても良い	17	良い	8	普通	8	やや悪い	0	悪い	1	未回答	0		
8 清潔さ	とても良い	25	良い	7	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
9 全体	とても良い	22	良い	9	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
合 計	とても良い	136	良い	45	普通	22	やや悪い	0	悪い	1	未回答	0	204	
割 合	66.7 %		22.1 %		10.7 %		0.0 %		0.5 %		0.0 %		100.0	

## 10 その他・意見

良好な意見
・いつも子どもたちが楽しく、のびのびと活動ができており感謝している（東雲会館）
・市内イベントのポスターが張られていてイベント等が分かりやすい（東雲会館）
・入口にイスを置いてあり、とても助かっている（東雲会館）
・千歳市における採用活動に非常に役立っており助かっている（末広会館）
・管理人の方が皆さん優しく丁寧で安心感がある（末広会館）
改善を求める意見
・楽器が欲しい（東雲会館）
・音響があったら良い（東雲会館）
・飲み物の自動販売機があると良い（東雲会館）
・エアコンがあると良い（東雲会館）
・エアコンを設置してほしい（末広会館）

## 令和 6 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）

令和 6 年 12 月 1 日～令和 7 年 1 月 17 日実施

1 団体数	東雲会館	33	末広会館	6									回答数	39
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	1	週 1 回	16	月 1 回	14	2~3ヶ月に1回	6	年 1 回	2	未回答	0		
4 管理人	とても良い	24	良い	13	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	23	良い	14	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
6 会議室	とても良い	18	良い	14	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1		
7 設備	とても良い	12	良い	17	普通	10	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
8 清潔さ	とても良い	21	良い	16	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
9 全体	とても良い	18	良い	18	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1		
合 計	とても良い	116	良い	92	普通	24	やや悪い	0	悪い	0	未回答	2	234	
割 合	49.5 %		39.3 %		10.3 %		0.0 %		0.0 %		0.9 %		100.0	

## 10 その他・意見

## 良好な意見

- ・玄関前に椅子を置いていただき、早く来た人が座って待つことができありがたい（東雲会館）
- ・いつも気持ちよく使っている、使いやすい（東雲会館）
- ・対応が非常に良く安心して利用することができた。（末広会館）
- ・どの管理人さんも親切で丁寧に対応してくれ、優しく迎えてくださる管理の方々にメンバーはいつもほっとしている。清潔に保ってください感謝してますし、資金不足のチームにとってはありがたい。（末広会館）

## 改善を求める意見

- ・オーディオの設備が会ったら良い（東雲会館）
- ・高齢者も多いので、入口階段の雪かきをお願いしたい（東雲会館）
- ・2階のトイレを早く治してほしい（東雲会館）
- ・荷物が多いため階段を上がるのが大変（東雲会館）
- ・エアコンをつけてほしい（東雲会館）
- ・ときに暖房がききすぎている（東雲会館）