

令和2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	<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 9時から22時まで</li> <li>・休館日 毎週月曜日 12月29日から翌年1月3日まで</li> <li>・臨時休館 4月17日から5月31日 (新型コロナウイルス感染症拡大に伴う) (参考: 令和3年5月15日から6月30日も同様の理由により臨時休館)</li> </ul> <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>・東雲会館 6,906人</li> <li>・末広会館 7,998人</li> </ul> <p>詳細別紙1</p>						
3 事業収支(決算状況)	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>収入総額</td> <td>10,908,638円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>9,684,308円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>1,224,330円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	10,908,638円	支出総額	9,684,308円	収支差額	1,224,330円
収入総額	10,908,638円						
支出総額	9,684,308円						
収支差額	1,224,330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・対応について「とても良い」「良い」の割合が90.9%、指定管理者が行ったアンケート調査においては93.5%となっており、利用者から高く評価されているため、施設管理が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</p>						

	<p>目について「とても良い」「良い」の割合が96.9%、指定管理者が行ったアンケート調査においては100%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。</p> <p>(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。 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。</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(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。</p>
<p>5 自主事業の達成状況</p>	<p>自主事業として、児童を対象とした夏休み・冬休みの「工作教室」や「手芸教室」、高齢者を対象とした「包丁砥ぎ教室」を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、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) 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>

7 評価(総合コメント)	<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ほか、経費の節減にも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>自主事業については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、昨年度は開催することができなかったが、児童等を対象とした夏休み・冬休みの「工作教室」や「手芸教室」、高齢者等を対象にした「包丁研ぎ教室」を毎年計画しており、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、利用者へのサービス向上や利用促進、安全管理に努めており、施設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 2 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 2 年度	令和元年度	増減 -	令和 2 年度	令和元年度	増減 -
東雲 会館	官公庁	23	67	44	274	1,448	1,174
	町内会関係	0	0	0	0	0	0
	社会教育団体	544	674	130	3,943	5,742	1,799
	社会福祉団体	63	179	116	713	2,799	2,086
	その他	323	363	40	1,976	3,100	1,124
	計	953	1,283	330	6,906	13,089	6,183
未広 会館	官公庁	253	252	1	6,787	7,140	353
	町内会関係	15	41	26	126	330	204
	社会教育団体	90	170	80	706	1,168	462
	社会福祉団体	0	0	0	0	0	0
	その他	58	83	25	379	869	490
	計	416	546	130	7,998	9,507	1,509

## 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	46	0	77	94	83	98	102	88	85	87	91	102	953
	利用者数	320	0	643	836	630	877	827	577	458	465	534	739	6,906
未広 会館	件数	33	18	34	43	41	34	39	33	34	36	31	40	416
	利用者数	677	188	755	864	805	767	894	689	672	579	491	617	7,998

## 令和 2 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
	令和 2 年度	令和元年度		
指定管理料	10,152,000	10,049,057	102,943	
利用料金	756,638	1,020,096	263,458	東雲会館 701,416 未広会館 55,222
合計	10,908,638	11,069,153	160,515	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 -	備考
	令和 2 年度	令和元年度		
人件費	6,268,940	6,905,875	636,935	東雲会館 1 名、未広会館 1 名
消耗品費	156,938	83,470	73,468	トイレトーパー等消耗品
光熱水費	2,398,462	2,448,089	49,627	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	0	95,860	95,860	施設修繕費
印刷製本費	39,600	0	39,600	印刷代、コピー代
燃料費	13,511	23,975	10,464	灯油代
通信運搬費	113,772	112,583	1,189	電話料
手数料	275	4,588	4,313	振込手数料
委託費	570,510	566,866	3,644	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	122,300	57,700	64,600	消費税等
合計	9,684,308	10,299,006	614,698	

収支差額	1,224,330	770,147	454,183	
------	-----------	---------	---------	--

## 令和 2 年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

令和2年9月1日～30日実施

1 団体数	東雲会館	26	未広会館	7									回答数	33
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	9	月1回	11	2~3月1回	7	年1回	2	未回答	0		
4 管理人	とても良い	27	良い	3	普通	2	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0		
5 施設予約	とても良い	26	良い	4	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
6 会議室	とても良い	23	良い	7	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
7 設備	とても良い	22	良い	5	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
8 清潔さ	とても良い	27	良い	5	普通		やや悪い	1	悪い	0	未回答	0		
9 全体	とても良い	25	良い	6	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
合 計	とても良い	150	良い	30	普通	16	やや悪い	2	悪い	0	未回答	0	198	
割 合	75.8 %		15.2 %		8.0 %		1.0 %		0.0 %		0.0 %			

## 10 その他・意見

良好な意見
・ 管理人の対応が良く、気持ちよく過ごせた。（東雲会館・未広会館）
・ 椅子、テーブルが新しく使いやすくなった。（東雲会館）
・ 管理人が使用後に片付けや消毒をしてくれるのでありがたい。（東雲会館）
改善を求める意見
・ 駐車場がなく不便を感じる。（東雲会館）
・ 管理人の口調が荒いときがあった。（東雲会館）
・ 窓の開閉が不便で、換気に不便を感じる。（東雲会館）
・ 1号室の床が汗などで滑りやすくなるので雑巾を2, 3枚用意してほしい。（東雲会館）

## 令和 2 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 2 年 12 月 7 日～令和 3 年 1 月 15 日実施

1 団体数	東雲会館	27	未広会館	4									回答数	31
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	13	月 1 回	6	2～3 月 1 回	6	年 1 回	0	未回答	0		
4 管理人	とても良い	24	良い	5	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	22	良い	7	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
6 会議室	とても良い	20	良い	6	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
7 設備	とても良い	17	良い	5	普通	5	やや悪い	4	悪い	0	未回答	0		
8 清潔さ	とても良い	22	良い	9	普通	0	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
9 全体	とても良い	21	良い	8	普通	2	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
合 計	とても良い	126	良い	40	普通	16	やや悪い	4	悪い	0	未回答	0	186	
割 合	67.7 %		21.5 %		8.6 %		2.2 %		0.0 %		0.0 %			

## 10 その他・意見

## 良好な意見

- ・ 管理人の対応が良心的で、大変助かっている。（東雲会館）
- ・ 使用後の消毒までしてくれて助かっている。（東雲会館）

## 改善を求める意見

- ・ 窓はサッシが良い。（東雲会館）
- ・ 窓が狭い。（東雲会館）
- ・ 鏡を横に増やして欲しい。（東雲会館）
- ・ ネットで予約できるようにして欲しい。（東雲会館）