

令和5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"> ・開館時間 午前9時から午後10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 <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"> ・千歳市東雲会館 8,425人 ・千歳市末広会館 12,423人 <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>12,530,748円</td> </tr> <tr> <td>支出総額</td> <td>12,343,618円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>187,130円</td> </tr> </table> <p>詳細別紙2</p>	収入総額	12,530,748円	支出総額	12,343,618円	収支差額	187,130円
収入総額	12,530,748円						
支出総額	12,343,618円						
収支差額	187,130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86.8%、指定管理者が行ったアンケート調査においては84.7%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89.7%、指定管理者が行ったアンケート調査においては97.2%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 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。 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（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>
5 自主事業の達成状況	<p>自主事業として、児童等を対象に冬休み工作教室等を開催した。また、独自事業として、利用者を対象とした「包丁砥ぎ講習」を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により開催を中止した。</p>
6 市民サービスの向上を図るための取組	<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>
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、管理人の接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>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、一部コロナウイルス感染症の影響により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5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5年度 ①	令和4年度 ②	増減 ①-②	令和5年度 ①	令和4年度 ②	増減 ①-②
東雲 会館	官公庁	12	4	8	176	39	137
	町内会関係	34	44	▲ 10	370	446	▲ 76
	社会教育団体	431	448	▲ 17	3,514	3,133	381
	社会福祉団体	89	81	8	1,156	1,079	77
	その他	465	501	▲ 36	3,209	2,901	308
	計	1,031	1,078	▲ 47	8,425	7,598	827
末広 会館	官公庁	249	249	0	11,497	12,301	▲ 804
	町内会関係	29	25	4	301	163	138
	社会教育団体	25	33	▲ 8	121	163	▲ 42
	社会福祉団体	0	5	▲ 5	0	32	▲ 32
	その他	82	56	26	504	307	197
	計	385	368	17	12,423	12,966	▲ 543

■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	92	81	95	84	72	100	91	89	82	67	82	96	1,031
	利用者数	731	600	745	688	566	818	720	685	770	583	680	839	8,425
末広 会館	件数	34	36	34	32	29	30	37	32	26	29	29	37	385
	利用者数	1,176	1,145	1,181	1,096	1,069	1,007	1,104	879	905	967	840	1,054	12,423

令和 5 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 5 年度 ①	令和 4 年度 ②		
指定管理料	11,734,500	12,064,500	▲ 330,000	
利用料金	796,248	815,583	▲ 19,335	東雲会館 728,200 末広会館 68,048
合計	12,530,748	12,880,083	▲ 349,335	

支出

(単位：円)

項目	支出額		増減 ①－②	備考
	令和 5 年度 ①	令和 4 年度 ②		
人件費	7,690,745	7,406,380	284,365	東雲会館 1 名、末広会館 1 名
消耗品費	417,393	124,649	292,744	トイレトペーパー等消耗品
光熱水費	3,266,894	3,817,867	▲ 550,973	電気、ガス、上下水道料金
修繕費	121,598	17,050	104,548	施設修繕費
印刷製本費	34,320	0	34,320	印刷・コピー料
燃料費	23,518	20,985	2,533	灯油代
通信運搬費	105,255	104,255	1,000	電話料
手数料	2,585	110	2,475	手数料
委託費	586,110	573,790	12,320	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	95,200	53,300	41,900	消費税等
什器備品費	0	231,000	▲ 231,000	
合計	12,343,618	12,349,386	▲ 5,768	

収支差額	187,130	530,697	▲ 343,567	
------	---------	---------	-----------	--

※消費税等の会計処理は税抜方式によります。

令和5年度千歳市共同利用施設利用者アンケート結果（市）

令和6年2月1日～2月28日実施

1 団体数	東雲会館 23	末広会館 6	回答数 29									
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 10	月1回 15	2~3ヶ月に1回 3	年1回 0	未回答 0						
4 管理人	とても良い 16	良い 10	普通 2	やや悪い 0	悪い 0	未回答 1						
5 施設予約	とても良い 19	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 14	良い 11	普通 4	やや悪い 0	悪い 0	未回答 0						
7 設備	とても良い 9	良い 11	普通 8	やや悪い 0	悪い 0	未回答 1						
8 清潔さ	とても良い 15	良い 11	普通 2	やや悪い 0	悪い 0	未回答 1						
9 全体	とても良い 9	良い 19	普通 1	やや悪い 0	悪い 0	未回答 0						
合計	とても良い 82	良い 69	普通 20	やや悪い 0	悪い 0	未回答 3	174					
割合	47.1 %	39.7 %	11.5 %	0.0 %	0.0 %	1.7 %	100.0					

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）
・ 4号室は空調もあり快適。（東雲会館）
・ 3か月前申請できるのが助かっている。（東雲会館）
改善を求める意見
・ 各施設、月曜日が休みなので何とか工夫してほしい。（千歳コミセンは休館でないのに混んでいて使えないことが多い）（東雲会館）
・ 4号室の窓の開け閉めするのが怖い感じがする。閉まらない。（東雲会館）
・ インターネットから予約できるようにしてほしい。支払いもクレジットカードやスマホ決済ができるようにしてほしい。（東雲会館）
・ 鏡が横にもう1～2枚ほしい（せっかくの部屋が半分しか使えない）（東雲会館）
・ 自動販売機がほしい。（東雲会館）
・ 一人ぶっきらぼうな管理人がいる。（東雲会館）
・ 予約を年間通して受付けてほしい。3か月だと忘れる。（東雲会館）
・ 窓のたてつけが木製で悪く開けられない。（東雲会館）
・ 暖房の音がうるさい。（末広会館）

令和5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5年12月1日～令和6年1月12日実施

1 団体数	東雲会館	32	末広会館	4									回答数	36
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	11	月1回	13	2~3ヶ月に1回	7	年1回	0	未回答	1		
4 管理人	とても良い	19	良い	10	普通	6	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1		
5 施設予約	とても良い	19	良い	12	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
6 会議室	とても良い	14	良い	17	普通	5	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
7 設備	とても良い	12	良い	13	普通	10	やや悪い	1	悪い	0	未回答	0		
8 清潔さ	とても良い	22	良い	13	普通	1	やや悪い	0	悪い	0	未回答	0		
9 全体	とても良い	16	良い	16	普通	3	やや悪い	0	悪い	0	未回答	1		
合 計	とても良い	102	良い	81	普通	30	やや悪い	1	悪い	0	未回答	2	216	
割 合	47.1 %		37.6 %		13.9 %		0.5 %		0.0 %		0.9 %		100.0	

10 その他・意見

良好な意見

- ・受付の方々は明るく親切な対応される方が多い（東雲会館）
- ・予約が電話でもいいので利用しやすい（東雲会館）
- ・教室がいつもきれい（東雲会館）
- ・管理人の方が皆さん親切（末広会館）
- ・管理の方の対応が良い（末広会館）

改善を求める意見

- ・入館前の待ち時間を過ごすため、玄関ホール、階段下の所又は入口ホールに椅子を2脚くらい置いてほしい（東雲会館）
- ・窓の開閉がしにくい（東雲会館）