

平成29年度 江別市民会館の管理運営に対する評価について

担当課 総務部総務課

1 指定管理者

(1)指定管理者名	日興美装工業株式会社
(2)指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日
(3)業務の範囲	江別市民会館の運営及び維持管理

2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数、苦情件数、満足度等)	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
利用人数	164,728	171,499	226,127	209,069	197,292
催し者参加者数・自主事業(利用人数の内数)	5,414	3,867	4,448	2,618	4,704
受付件数	1,963	1,929	1,960	2,014	2,044

3 管理に係る業務の実施状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
(1) 施設等の維持・管理に関する業務	①日常業務等 快適な施設利用のため、丁寧な窓口対応・電話対応・清掃、冷暖房管理など適正な環境整備、施設管理に努めた。また、分かりやすい館内案内・イベント情報の発信のため、1階にデジタルサイネージを設置した。 ②設備点検・設備修繕 日常点検及び法定点検を含む定期点検を適正に実施し、不具合を発見した場合は速やかに市に報告した(報告書提出36件)。施設老朽化に伴い修繕を要する箇所が増えているが、簡易な修繕は可能な限り職員が行い、施設の適正な環境整備に努めた。
(2) 自主事業に関すること	津軽三味線や歌旅座などのコンサート、障がい者向けイベント、人形劇など、全27事業を開催し、計4,704人が参加した。多くの市民に参加していただき、中でも幼児や家族世帯向けの人形劇が大変好評であった。
(3) 管理執行体制	業務従事者の社外研修への参加や館内研修を実施し、職員の資質や意識レベルの向上に努めた。 ①日興美装工業が、設備担当者研修を月1回開催した。 ②消防署主催の普通救命講習を受講した。(AED使用方法等を習得) ③江別市危機対策室と共に高砂自治会と連携し、市民会館で避難訓練を実施した。さらに消防避難訓練を8月、11月に実施した。 ④年2回開催される「ホール連絡協議会」へ積極的に参加し、近隣のホールとの情報交換を行った。(行事案内方法・キャンセル・予約管理対応などを習得) ⑤映像技術セミナーを受講した。(映像機器の基礎・映像機器の規格と対応等を習得)

担当課モニタリング結果	
評価	自主事業については、音楽コンサート障がい者向けイベント等の実施により参加人数が増加している。また、施設の老朽化に伴い、修繕箇所は増加傾向にあるが、日々の点検や定期的なメンテナンスを実施し、軽微な修繕であれば職員で対応するなど、利用者が快適に利用できるよう維持管理がなされているものと評価する。
指摘事項	なし

4 施設の利用状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)
施設等の利用許可(貸館)に関する業務	・今年度の利用人数は、197,292人であり、昨年度に対し11,777人の減(前年度比△5.6%)となった。国政選挙が平成28年度は2回、平成29年度は1回であったことの影響が挙げられる。 ・大ホール及び小ホールの利用人数はほぼ横ばいである。 ・自主事業の集客数は、2,086人の増(前年度比+79.6%)となった。健康講座、ホワイエ活用の写真展が定着してきており、さらに音楽コンサートや障がい者イベントで集客が増えた。

担当課モニタリング結果	
評価	利用人数は減少しているが、自主事業の参加者数は増加している。また、会議室の利用や講座等での利用者アンケート結果においても高評価を得ており、貸館業務を適正に行っているものと評価する。
指摘事項	なし

5 収支状況

評価項目	執行状況(指定管理者記載)	
	実績	計画
経費等の収支状況	①[収入]	①[収入]
	指定管理料 84,840,000 円	指定管理料 84,840,000 円
	自主事業収入 58,600 円	自主事業収入 1,815,000 円
	雑収入(コピー費) 33,400 円	
	合計 84,932,000 円	合計 86,655,000 円
	②[支出]	②[支出]
	人件費 40,824,000 円	人件費 40,824,000 円
	光熱水費外 44,050,440 円	光熱水費外 42,868,000 円
	自主事業費 1,069,989 円	自主事業費 2,963,000 円
合計 85,944,429 円	合計 86,655,000 円	

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	無し■ 有り□ 変更前 円 → 変更後 円 変更理由
評価	1年間の光熱水費のうち冬期間(11月～3月)のガス料金を比較すると、前年度比966,342円の増となり、送風機のインバーターが故障したことによる影響が大きいものと考えられる。また、施設の老朽化により修繕費も増加傾向にあるが、こまめな消灯や冷暖房の適切な管理のほか、軽微な修繕を職員が行うなど経費の削減に努めているものと評価する。
指摘事項	なし

6 その他

評価項目	執行状況(指定管理者記載)	
	実績	計画
(1) 来場者からの意見・要望等の対応	<p>①自主事業参加者アンケートを実施した。アンケート結果を今後の事業計画に反映するように努めている。要望があり実施した歴史講話は盛況であった。</p> <p>②10～11月の期間で利用者アンケートを実施した。職員対応の満足度が高く、概ね満足との回答が多かった。今後の市民会館建て替えへの一助となるよう、質問項目に「部屋の使い勝手」の項目を設けた結果、50名前後で使用可能な広めの部屋がほしいとの要望があった。</p> <p>③1階ロビーに常設している「お客さまの声」の投書箱に寄せられた声に対して、次のとおり対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子洋式トイレに便座クリーナーを設置してほしいとの要望に対し、全館男子洋式トイレにクリーナーを設置した。 ・北口の喫煙場所の臭いが不快との指摘に対し、喫煙スペースの検討を行った。(今後も引き続き検討する。) 	
(2) 利用者サービス向上のための取り組み	平成23年度から受付時間の延長を継続している。(従来9:00-17:00→延長後9:00-19:30、延長時間2時間30分。延長時間帯の受付数の割合は全体の9.3%であった。前年度と比較し1.7ポイントの減となった。)	
(3) その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者や高齢者への対応として、車椅子を3台用意している。 ・緊急車両の通行の妨げとならないよう北口前道路を駐車禁止区域とし、駐車禁止の看板を設置している。 ・「避難所運営訓練」を高砂町自治会と連携して実施した。(今年度で2回目) 	

担当課モニタリング結果	
評価	施設管理において、利用者の利便性向上を目的に受付時間の延長や車椅子の設置などを行っているほか、アンケート調査結果を積極的に反映しており、より多くの方に快適に利用してもらえるよう適切に運営しているものと評価する。今後も引き続き利用者の利便性向上に努めることを期待する。
指摘事項	なし

7 昨年度の改善指摘事項の対応

改善指摘事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗、納期)
なし	・市 ・指定管理者	
なし	・市 ・指定管理者	

8 指定管理者外部評価委員会による総合コメント

管理業務の実施状況や収支状況等を含め、総合的に問題ないと評価する。ロビーにサインージを新たに設置するなど、業務の様々な面で工夫が施されており、老朽化する施設を利用者の意見を反映させながら綺麗に管理している。今後も、施設の老朽化に伴うリスク管理には引き続き注視し、施設のより適正な管理運営と利用者サービスの向上に努めていきたい。