

令和3年度 市民会館の管理運営に対する評価について

担当部署 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31年4月1日～令和5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)	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用人数	197,292	153,753	167,096	56,480	76,697
自主事業(利用人数の内数)	4,074	4,490	5,744	616	817
利用件数	5,357	5,570	5,444	5,177	4,441

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	<p>①全体の維持・管理業務及び設備の日常点検。定期点検・清掃等、適正な管理実施。</p> <p>②施設・設備の不具合状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ○事故報告24件 <ul style="list-style-type: none"> ・大ホール舞台上手壁面コンクリート一部落下・小ホール窓ガラスひび割れ ・21号室デジタルワイヤレスシステム不良・大ホール天井雨漏り事故 ・33号、36号窓下雨漏り・ホワイエ3階床タイル剥がれ・ホワイエ3階出入口朽ちている ・1階男子トイレ小便器詰まり・GHP-61階ロビー系統冷却水エラー ○修繕報告26件、不具合報告書6件 <ul style="list-style-type: none"> ・非常放送バッテリー交換・小ホール天井カセット2台修繕・小ホール硝子入替 ・大ホール男女トイレ壁面タイル張替・GHP-2、6号機冷却水ポンプ交換・3階窓枠修理 ○改善報告書5件提出 <ul style="list-style-type: none"> ・2階女子トイレ天井灯LED化・1、2階女子トイレ暖房便座取付 ・多目的トイレオストメイト及びピクトサイン取付・32号室カーテン取替
(2) 自主事業に関する事	今期コロナ感染防止の観点から、健康体操・ヨガなど動きのある事業は中止とした
(3) 管理執行体制	<p>コロナ禍で、社外研修、社内研修ができなかったが、以下のとおり訓練等を実施した。</p> <p>①消防避難訓練6月、11月に2回実施。 消防は、コロナ感染防止のため、立会せず、職員、清掃員・夜間管理・レストラン従業員で実施</p> <p>②例年社外研修として、ホール連絡協議会が実施されていたが、会議は実施せず、各館の清掃・消毒方法などアンケート形式で行った</p> <p>③エレベーター閉じ込め救出訓練実施</p>

担当課モニタリング結果	
評価	自主事業については、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策をとりながら概ね実施できている。また、施設の老朽化に伴い、修繕箇所が増加傾向にあるが、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	市民会館規定基準に則り対応中。ご利用者さまからの接客に対する問題や指摘はなし

担当課モニタリング結果	
評価	アンケートにおいては、接客に関する問題の指摘はなく、適正に貸館業務を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 86,287,472 円	指定管理料 87,083,333 円
	自主事業費 5,000 円	自主事業費 336,000 円
	雑収入(コピー費) 13,500 円	雑収入(コピー費) 24,007 円
	NTTドコモ設備電気料 72,216 円	NTTドコモ設備電気料 72,600 円
	前年度繰越金 2,664,040 円	前年度繰越金 2,664,040 円
	合計 89,042,228 円	合計 90,179,980 円
	②〔支出〕	②〔支出〕
	人件費 43,352,448 円	人件費 43,351,200 円
	自主事業費 326,607 円	自主事業費 783,000 円
光熱費外 44,485,756 円	光熱費外 46,045,780 円	
合計 88,164,811 円	合計 90,179,980 円	

担当課モニタリング結果	
指定管理料の変更	無し <input type="checkbox"/> 有り <input checked="" type="checkbox"/> 変更前 87,083,333 円 ⇒ 変更後 86,287,472 円 変更理由 新型コロナウイルス感染症対策に伴う指定管理料の減額
評価	新型コロナウイルス感染症対策に伴う閉館等により、令和3年度予算に対し「光熱費」が2,064,942円の減少となっている。また、施設の老朽化により修繕費が増加傾向にあるが、こまめな消灯や冷暖房の適切な切替、職員による施設修繕の実施等により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	1. アンケートBOX「お客様の声」を設置して、意見・要望を受付(回収箱事務所前設置) ・ご意見件数 2件 ・2/25 北口入口のスロープに手すりが無く困っている方がいた。手すり取付検討中 ・11/1「風はみどり」もっと広めて。とても良い曲ですとのご意見あり。 既にサインージにて手話入りで曲を流しているので継続して使用。 また、R2年度の「お客様の声」に洋式トイレが冷たいとのご意見あったものに対し、10/5に1、2階女子トイレ洋式に暖房便座取付対応済み。 2. ご利用者アンケートR3/7/20~8/7 実施:配布部数51部、回収率100% 印象満足度合いの比率は、清潔度98%、使い勝手92.2%、利用しやすさ92.2%、分かり易さ92.2%、手続きしやすさ78.4%、料金満足78.4%、職員の対応満足94.1% ご意見など ・冷暖房の調整ができない ・当日支払いにできないか ・料金は安いが備品がもう少し安ければありがたい。 ご利用後の感想 ・電話対応が丁寧 ・親切に対応していただきありがとうございます。	
(2) 利用者サービス向上のための取り組み	・コロナ感染防止の取り組み ①毎朝、全職員の体温各自測定記録 ②各室終了後、使用された机・いす全数アルコール消毒継続中(職員・清掃員) ③作業態度、手指の消毒励行 ④大ホール最前席2列間引き継続中、飛沫飛散防止 ⑤R2/10/15~ 北海道コロナ通知システムQRコード掲示、厚生労働省接触確認アプリ(COCOA) QRコード掲示継続中 ⑥R2/2/15 22号室机・椅子、ホワイエトイレ 各トイレドアノブ・蛇口・便器等、階段手摺等、無光触媒にて抗菌処理実施(指定管理料より実施)5年間効力あり	
(3) その他特記事項	車いすを3台準備、障がい者や高齢者への対応準備を行っている。 AED2台準備(事務室・大ホール) ホワイエ多目的トイレにオストメイト取付、看板を大きく見やすく改善した。 今年度5回目の予定だったが、「避難所運営訓練」を実施できず(高砂町自治会の感染予防)。	

担当課モニタリング結果	
評価	新型コロナウイルス感染防止のため、貸館内の消毒や大ホールの間引きを行うなど、施設管理については適切な対応を行っているものと認められる。また、障がい者や高齢者にも快適に利用してもらえるように職員の研修を実施する等、利便性の向上に努めているものと評価する。
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	
	・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

業務管理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。施設や設備の不具合についても、点検のうえ必要な修繕を実施しており適切に施設管理がされている。また、オストメイトの取付やトイレの看板を大きく見やすくするなど、利用者目線での手当てがされており、評価できるものである。なお、感染症防止対策については、行政からの指針の中で適切に行われているが、利用者動線の工夫やCO₂計測器の導入などさらに進んだ取組みを期待する。