

令和4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)	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用人数	153,753	167,096	56,480	76,697	113,882
自主事業(利用人数の内数)	4,490	5,744	616	817	3,007
利用件数	5,570	5,444	5,177	4,441	5,553

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 ②施設・設備の不具合状況 ○事故報告14件 ・2階配膳室湯沸器不良、大ホール天井雨漏り、厨房漏電、31号室窓ガラスひび割れ ○修繕報告34件、不具合報告2件 ・大ホール天井裏受け樋取付、2階配膳室湯沸かし器交換、大ホール屋上シールド工事、小ホール排水管詰り除去、GHP-5、7、10号機修理 ○改善報告10件 ・1階男女トイレハンドタオル取付、廊下・小ホールロビー等天井灯LED化、大ホールガス漏れ警報器更新、37号室・小ホール音響設備更新
(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	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 ②社外研修として、ホール連絡協議会(2回/年)、やさしいZoom講座、Zoomによる地震に備える天井裏定期点検に参加 ③エレベーター閉じ込め救出訓練実施 ④社内研修は実施できなかったが、個人情報管理に関するPマーク教育確認テストを実施

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い。

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	94,442,059 円	指定管理料	87,083,333 円
	自主事業費	34,200 円	自主事業費	446,000 円
	雑収入(コピー費)	27,190 円	雑収入(コピー費)	15,000 円
	NTTトコモ設備電気料	72,216 円	NTTトコモ設備電気料	72,600 円
	前年度繰越金	877,417 円	前年度繰越金	877,417 円
	合計	95,453,082 円	合計	88,494,350 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	645,330 円	自主事業費	783,000 円
	光熱費外	54,460,633 円	光熱費外	44,360,150 円
	合計	98,458,411 円	合計	88,494,350 円
	担当課モニタリング結果	無し□ 有り■		
	指定管理料の変更	変更前 87,083,333 円 ⇒ 変更後 94,442,059 円 変更理由 燃料費高騰に伴う指定管理料の増額		
評価	燃料費の高騰により、令和4年度予算に対し「光熱費外」が10,100,483円の増加となっている。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	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見件数5件だが、うち1件はトイレ和式から洋式への要望であり、その他はレストラン、市民税課などへのご意見 <p>2. ご使用者アンケートR4/8/1~8/31 実施;配布部数68部、改修率100%</p> <p>満足度合い(満足・やや満足)合計の比率は、清潔度:100%、使い勝手100%利用しやすさ97.1%、分かり易さ98.5%、手続きしやすさ97.1%、料金満足94.2%、職員の対応満足100%と概ね良好であった。</p> <p>【ご意見など】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房の調整ができない(調整しにくい) ・料金は少し安ければありがたい ・時間貸しにできないか ・洋式トイレは狭い <p>【ご利用後の感想】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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及びマスク着用 コロナ抗原検査キット30個準備、職員にも各自2個渡し済 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作業都度、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 ⑤サインージュにより、貸室情報、季節の花、自主講座情報、手話など映像を日変わりで流している。 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(指定管理料から実施)5年間効力あり。 	
(3) その他特記事項	<p>北口前道路に、障がい者用駐車スペース設置(2台分)</p> <p>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。</p> <p>AED2台準備(事務室・大ホール)</p> <p>1階ロビーの天井案内板を大きな文字で設置</p>	
担当課モニタリング結果	無し□ 有り■	
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取組を行う等、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	
なし	・市 ・指定管理者	