

平成24年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成25年 6月14日

部	市民部	課	くらし安心課
---	-----	---	--------

施設名・所在地	函館市消費生活センター（函館市若松町17番12号 ㈱中合棒二森屋店本館6F）		
設置条例	函館市消費生活センター条例		
指定管理者名	特定非営利活動法人函館消費者協会	指定期間	H24.4.1~H29.3.31
指定管理者の特別な要件			
設置目的	市民の消費生活の安定および向上を図るため		
設置年月	昭和49年11月22日	建設費	
構造規模等 耐用年数	棒二森屋店本館6Fスペース 110.7㎡		
開館時間 休館日等	開所時間 午前10時~午後4時 (ただし、市長が必要と認めたときは変更することができる。) 休所日 1月1日~1月5日, 12月31日 (ただし、市長が必要と認めるときは、臨時に休所し、または休所日において臨時に開所することができる。)		
料金体系	<input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の有無 無し		
<p>1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況</p> <p>(1)管理業務</p> <p>【業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関する相談, 消費生活に関する商品テスト ・センターの維持管理に関すること。 <p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正に実施 <p>(2)委託事業</p> <p>【業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関する知識の普及および情報の提供 <p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正に実施（出前講座, 啓発資料の配付など） <p>(3)自主事業</p> <p>【業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・函館消費者大学 <p>【実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正に実施（平成24年5月~10月開講 受講生51名） 			
<p>2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績</p> <p>デパート内に設置している利点から, 土・日・祝日も市民の相談を受けることができる体制が図られている。</p>			

3 市民ニーズの把握の実施状況

・アンケートの実施

①センター内にご意見箱設置

意見なし

②出前講座受講者に対してアンケート調査実施

回数・4回（計298名）

主な意見…例が分かり易く参考になったので、また講義を受けたい。

消費生活センターの役割が分かったので、今後利用したい。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・平成24年度の分類別相談件数

商 品											役 務		
一 般 商 品	食料品	住居品	光熱 水品	被服品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 楽 品	車 両 乗 り 物	土地建 物設備	他 の 商 品	商品計	クリー ニング	インテ リス・ 賃 貸	工事・ 建築・ 加 工
30	75	58	22	53	30	172	63	39	2	544	12	97	46

役 務												他 の 相 談	総件数
修 理 補 修	管 理 保 管	役 務 一 般	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	教 育 サ ー ビ ス	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	他 の 役 務	内職・ 副業・ 相 場	他 の 行 政 サ ー ビ ス	役務計		
20	1	1	171	337	5	43	44	40	9	9	835	100	1,479

・年度別受付件数

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
受付件数	1,699	1,531	1,453	1,316	1,479
うち苦情	(906)	(686)	(742)	(734)	(1,040)

※平成24年度から広域相談体制開始

5 指定管理者の収支状況

← 指定期間 →

→ 指定期間
(単位：千円)

		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
収入	委託料	11,654	11,654	11,653	11,754
	雑収入	1	1	1	1
	計	11,655	11,655	11,654	11,755
支出	人件費	5,645	5,857	5,725	5,560
	報償費	4,369	4,407	4,473	4,350
	旅費	209	188	189	195
	需用費	730	456	429	564
	役務費	180	212	229	301
	負担金	8	2	58	12
	使用料及び賃借料	237	256	273	274
	公租公課費	277	277	278	499
	計	11,655	11,655	11,655	11,755

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

(1) 事業報告書（年次）に関するもの

- ①利用実績報告（実施状況：平成25年5月実施）
 - ・書類確認による実施／利用実績報告（月報）などとの照合
- ②事業実施状況報告（実施状況：平成25年5月実施）
 - ・書類確認による実施／事業計画書，定期報告書などとの照合
- ③収支決算書（実施状況：平成25年5月実施）
 - ・書類確認による実施／収支計画書などとの照合
- ④団体の経営状況を証明する書類（実施状況：平成25年5月実施）
 - ・書類確認による実施／収支計画書などとの照合

(2) 定期報告書（月報）に関するもの

- ①利用実績報告
 - ・書類確認による実施／個別相談情報などとの照合（実施状況：毎月）
- ②勤務予定および実績
 - ・書類確認による実施／事業計画書等との照合（実施状況：毎月）
- ③事業予定および実績
 - ・書類確認による実施／事業計画書等との照合（実施状況：毎月）

(3) その他の報告書に関するもの

- ①利用者アンケート実施報告書（実施状況：随時，出前講座実施時）
- ②事故発生状況等報告書／該当する事案なし
- ③クレーム処理等報告書／該当する事案なし

(4) 実地調査によるモニタリング

- ①指定管理者との定期的ミーティングの実施（実施状況：随時）
- ②実施体制（職員の配置，接客態度等）の確認（実施状況：随時）

(5) 指定管理者に対する改善指示等の実施状況／該当する事案なし

(6) 指定管理者による自己評価の実施（平成25年4月30日）

(7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施（平成25年6月14日）

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>昼休み時間も通じて相談を受けることで利便性の向上に努めている。また、スタッフ会議において相談に関する情報の共有を図ったり、先進地センターへの派遣実施研修等を行うことにより、相談対応のレベルアップに繋げている。</p>	<p>近時、権利の濫用に当たる相談事例も増加しているが、事業者、消費者双方の中立的立場を堅持し、適正な対応を心がけるとともに、更なる法的知見の向上に努め、問題解決に取り組んでまいりたい。</p>
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>斡旋、仲介など、相談者の意思を踏まえて積極的な対応を行っている。また、資質向上のため、相談員各々の資質を踏まえ、業務指導および意見交換を行っている。</p>	<p>公平、中立的なサービスの提供をモットーに市民に信頼される相談業務の質の向上に努めてまいりたい。</p>
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>事業収支、経営状況に問題はない。</p>	<p>事業運営に係るコストパフォーマンスを常に意識し、バランスの良い経営管理に努めてまいりたい。</p>

② 市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>研修等レベルアップの取組みが、斡旋解決率の向上に現れたと判断している。</p>	<p>近年、悪質商法など広域的な消費者被害が増加傾向にあるため、解決にあたり、国や道および他市町村との連携の強化を図っていただきたい。</p>
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>業務に関するクレーム処理が適切に行われている。情報管理についても取扱いの徹底が図られている。</p>	<p>高度で専門的な相談案件に対応するため、引き続き相談員の専門的な知識の向上を図り、迅速かつ的確な相談業務を行っていただきたい。</p>
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>事業収支、経営状況に問題はない。</p>	<p>今後も事業収支の適正な処理および適切な運営について指導していく。</p>

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
(事業収支、経営状況に問題はない)
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
(事業収支、経営状況の今後に注意を要する)
- C 協定書の遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
(事業収支、経営状況に早急な改善を要する)
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。