

平成25年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成26年 5月 30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	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		選定区分	公募 非公募
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3日、12月29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	※利用料金制の採用 <input type="checkbox"/> 有 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
<p>1 指定管理者が行う主な業務の内容および実施状況等</p> <p>(1) 管理業務 【業務内容】 ・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。 【実施状況】 ・適正に実施</p> <p>(2) 委託事業 【業務内容】 ・消費生活に関する知識の普及および情報の提供 【実施状況】 ・適正に実施（出前講座、啓発資料の配付など）</p> <p>(3) 自主事業 【業務内容】 ・函館消費者大学 【実施状況】 ・適正に実施（平成25年5月～10月開講 受講生70名）</p>			
<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

- (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：10回(計235名)
主な意見…事例が具体的でわかりやすかった。
今後も各町会や集会等で出前講座を開いて欲しい。

4 施設の利用状況(利用者数, 稼働率など)

・平成25年度の分類別相談件数

商 品											役 務		
商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両乗り物	土地建物設備	他の商品	商品計	クリーニング	レンタル・リース・賃貸	工事・建築・加工
62	157	69	26	79	44	162	62	53	0	714	11	107	49

役 務												他の相談	総件数
修理・補修	管理・保管	役務一般	金融・保健サービス	運輸・通信サービス	教育サービス	教養・娯楽サービス	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		
24	0	3	157	374	7	36	50	55	4	7	884	72	1670

・年度別受付件数

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
受付件数	1,531	1,453	1,316	1,479	1,670
うち苦情	(686)	(742)	(734)	(1040)	(1326)

5 指定管理者の収支状況

		← 指定期間	→	指定期間	→
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
収入	委託料	11,654 千円	11,653 千円	11,754 千円	11,754 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	11,655 千円	11,654 千円	11,755 千円	11,755 千円
		← 指定期間	→	指定期間	→
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
支出	人件費	5,857 千円	5,725 千円	5,560 千円	5,583 千円
	報償費	4,407 千円	4,473 千円	4,350 千円	4,081 千円
	旅費	188 千円	189 千円	195 千円	79 千円
	需用費	456 千円	429 千円	564 千円	1,406 千円
	役務費	212 千円	229 千円	301 千円	331 千円
	負担金	2 千円	58 千円	12 千円	0 千円
	使用料および賃借料	256 千円	273 千円	274 千円	275 千円
	公租公課費	277 千円	278 千円	499 千円	0 千円
	計	11,655 千円	11,654 千円	11,755 千円	11,755 千円
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		8 千円	9 千円	8 千円	7 千円

6 モニタリングの主な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 施設使用状況報告書（実施状況：平成26年5月 実施）
 - ・書類確認による実施 / 利用実績報告書（月報）などとの照合
- ② 事業実施状況報告書（実施状況：平成26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26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26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 指定管理業務実地調査（定期調査）の実施（実施状況：平成26年4月）
- ② 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）
- ③ 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26年4月22日）

(7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施（平成26年 月 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	相談時間の延長など柔軟性のある運営に努めている。また、相談事案に関わる情報の共有及び困難事案の検討会などを実施し、スキルアップの高揚に努めている。	悪質業者の横行を抑止するため、警察署との連携を積極的に進めるとともに、消費者だけでなく、業者に対する意識啓発の手法についても検討してまいりたい。
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	利用者の希望を踏まえ斡旋、仲介など積極的な対応を行っている。また、内部的には日々の業務における個別指導、定期的なスタッフ会議、外部的には弁護士会、新聞、保険業界等との情報交換会等を通じて資質向上に努めている。	相談事案の要件事実を的確に把握し、法的根拠に則った質の高い業者交渉に努める。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	効率的な適正経理に努めている。	徹底したコスト意識を考慮した事業運営に努めるものである。

(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	定期的な内部研修が行われており、適正な事業実施体制が構築されていることに加え、市民の利便性向上のために、相談時間の延長等、種々の取組がなされている。また、自主事業の函館消費者大学も、広く市民の支持を受けている。	悪徳商法による消費者被害が増加し、相談内容が高度複雑化するなか、相談員のさらなる知識向上に努め、引き続き適正な相談体制を構築されたい。
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	出前講座において実施されたアンケート結果からは、利用者の満足度の高さがうかがえる。また、警察、弁護士会等の外部機関との交流の機会を活用し、従業員の資質の向上が図られており、もって高質のサービスが提供されていると評価できる。	今後もセンターの周知に取り組むとともに、利用者の声に配慮し、ニーズに応じた運営を行っていただきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	事業収支、経営状況に問題はない。	今後も事業収支の適正な処理および適正な運営に努めていただきたい。

- 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。