

平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年 6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 榊中合棒二森屋店本館6階）		
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	平成24年4月1日～H29年3月31日
指定管理者の特別な要件			選定区分 <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 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6階スペース 110.7㎡		
開館時間 休館日等	開所時間 午前10時～午後6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28年5月～10月開講 受講生208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するアンケート調査実施

回数：3回（計388名）

主な意見…事例で教えてもらい、話がわかりやすかった。

ほかの事例についても聞きたい。

消費生活センターの業務内容や出前講座についてもっとPRした方が良い。

### 4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・平成28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
52	106	56	18	80	58	133	64	154	3	724	0	0	0

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		
0	0	11	88	482	5	32	32	56	10	12	728	42	1,494

・年度別受付件数

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
受付件数	1,479	1,670	1,592	1,649	1,494
うち苦情	(1,040)	(1,326)	(1,450)	(1,483)	(1,376)

## 5 指定管理者の収支状況

← 指定管理期間

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	委託料	11,754 千円	12,089 千円	12,089 千円	13,742 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	11,755 千円	12,090 千円	12,090 千円	13,743 千円

← 指定管理期間

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
支出	人件費	5,583 千円	5,573 千円	5,613 千円	5,535 千円
	報償費	4,081 千円	4,455 千円	4,628 千円	5,660 千円
	旅費	79 千円	42 千円	116 千円	94 千円
	需用費	1,406 千円	1,354 千円	1,004 千円	1,177 千円
	役務費	331 千円	357 千円	418 千円	370 千円
	負担金	0 千円	12 千円	0 千円	14 千円
	使用料および賃借料	275 千円	297 千円	311 千円	135 千円
	公租公課費	0 千円	0 千円	0 千円	758 千円
	計	11,755 千円	12,090 千円	12,090 千円	13,743 千円
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		7 千円	8 千円	7 千円	9 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29年6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29年6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29年6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29年6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29年6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29年3月31日）

## (7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施（平成29年6月30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	消費者安全法を踏まえ消費者の利益擁護、その増進を図るため市民に信頼される組織運営および適正管理に努めている。	地域に根ざした最前線の相談窓口として、その役割、使命の周知を図り適正な利用を促すこととする。
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	公平性、中立性、平等性の確保は公の施設の利用者にとって最も重要な視点である事から、業務を通じて、日々市民に信頼を得られるよう従業員の意識啓発に努めているところである。	市民各層の信頼を高めるため、相談等に係るサービスの質の向上を目指し知識の習得や情報の収集に努めるものである。
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	法令および協定に定める仕様が遵守されていることはもちろん、相談業務の質の向上に精力的に取り組み、地域の消費生活向上に重要な役割を果たしている。	関係法令の改正を受け、消費生活センターに期待される役割がますます大きなものとなるなか、日々高度複雑化する相談に対応できるよう、今後とも資質の向上に努め、良好な相談体制を維持していただきたい。
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	従業員の資質向上のため、研修派遣等に精力的に取り組むとともに、市民の利便性に配慮した運営がなされている。	引き続き利用者の目線に立った運営に努めるとともに、潜在的な相談需要を掘り起こすため、さらなる施設の周知に取り組んでいただきたい。
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。

#### ◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

#### ◎「団体経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。