

平成29年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成30年 6月29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29年4月1日～H34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	(株)中合棒二森屋店本館6階スペース 110.73㎡		
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29年5月～10月開講 受講生175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：4回（計133名）

主な意見…とてもわかりやすい説明でした。参考になりました。

知らない事例が聞けてためになった。違う事例や対応方法を聞きたい。

消費生活センターがどこにあるのかわからない人が多い。市役所にあるという誤解がある。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・平成29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
307	117	48	13	67	48	129	56	24	1	810	8	98	39

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・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		
8	0	9	91	478	3	39	58	38	9	3	881	66	1,757

・年度別受付件数

	← H24~H28 指定期間 →				H29~H33 指定期間 →
	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
受付件数	1,670	1,592	1,649	1,494	1,757
うち苦情	(1,326)	(1,450)	(1,483)	(1,376)	(1,625)

5 指定管理者の収支状況

← H24~H28
指定期間← H29~H33
指定期間 →

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入	委託料	12,089 千円	12,089 千円	13,742 千円	15,261 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	12,090 千円	12,090 千円	13,743 千円	15,262 千円

← H24~H28
指定期間← H29~H33
指定期間 →

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
支出	人件費	5,573 千円	5,613 千円	5,535 千円	12,021 千円
	報償費	4,455 千円	4,628 千円	5,660 千円	0 千円
	旅費	42 千円	116 千円	94 千円	95 千円
	需用費	1,354 千円	1,004 千円	1,177 千円	1,282 千円
	役務費	357 千円	418 千円	370 千円	430 千円
	負担金	12 千円	0 千円	14 千円	29 千円
	使用料および賃借料	297 千円	311 千円	135 千円	107 千円
	公租公課費	0 千円	0 千円	758 千円	1,298 千円
	計	12,090 千円	12,090 千円	13,743 千円	15,262 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	7 千円	9 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

実地調査の実施 (有) ・ 無

(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30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30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30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30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30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30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30年6月29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	消費生活センターの認知度や信頼度を高めるため、独自に相談業務の実績、成果を数値化して広く市民に情報公開し、一定の評価を頂いております。	消費者被害に対する視点として、発生後の相談対応の支援に留まらず、未然防止のための支援、消費者教育に根ざした自立支援などの機動力を有する総合的な取り組みを踏まえ、更なる地域の消費生活の向上に取り組んでまいります。
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	消費生活相談は、高度情報社会の進展、少子高齢化、国際化等の社会経済情勢の変化と密接に相関しており、身近な苦情相談窓口として市民の負託に応えるためには、常に知識や情報の劣化に注意を払い、新しい知識・情報の醸成を踏まえ、良質なサービスの提供に努めている。	地域に根ざした最前線の相談窓口として市民認知を更に高めるため、広報媒体のあり方や地域連携の構築等の活用を検討し、総合的な事業の運営を進める必要があるものと考えている。
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	適正、効率的に安定した事業収支に努めている。	事業運営に応じたコストパフォーマンスを思慮し、効果的、適正な事業収支に努めることとしたい。

(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し、さらに相談業務の質の向上に精力的に取り組む、地域の消費生活向上に重要な役割を果たしている。	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。