

平成30年度（2018年度） 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和元年(2019年) 6月25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6階） ※平成31年（2019年）2月8日に若松町16番8号 函館駅前ビル5階に移転		
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(R4年)3月31日 (2017年4月1日～2022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㎡ ※平成31年2月8日から 函館駅前ビル5階スペース 84.98㎡		
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30年5月～10月開講 受講生183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>土・日・祝日も市民の相談を受けられ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：7回（計445名）

主な意見…声も聞き取りやすく内容もとてもわかりやすかった。参考になりました。勉強になりました。
 ためになった。たくさんの具体例を聞きたい。
 後ろの席に座ったためか早口で聞きづらかった。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・平成30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
265	130	53	20	56	61	129	49	30	0	793	7	95	32

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		
15	1	1	104	457	8	35	43	43	3	8	852	57	1,702

・年度別受付件数

	H24~H28 指定期間				H29~H33 指定期間
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
受付件数	1,592	1,649	1,494	1,757	1,702
うち苦情	(1,450)	(1,483)	(1,376)	(1,625)	(1,549)

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
収入	委託料	12,089 千円	13,742 千円	15,261 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	13,743 千円	15,262 千円	15,262 千円
		H24~H28 指定期間		H29~H33 指定期間	
		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
支出	人件費	5,613 千円	5,535 千円	12,021 千円	12,104 千円
	報償費	4,628 千円	5,660 千円	0 千円	0 千円
	旅費	116 千円	94 千円	95 千円	115 千円
	需用費	1,004 千円	1,177 千円	1,282 千円	2,216 千円
	役務費	418 千円	370 千円	430 千円	531 千円
	負担金	0 千円	14 千円	29 千円	14 千円
	使用料および賃借料	311 千円	135 千円	107 千円	131 千円
	公租公課費	0 千円	758 千円	1,298 千円	151 千円
	計	12,090 千円	13,743 千円	15,262 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		7 千円	9 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:令和元年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:令和元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:令和元年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:令和元年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:令和元年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31年3月31日)

(7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施(令和元年6月25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	指定管理者制度の趣旨及び消費生活センターの役割を十分認識し、法令や協定事項等を遵守する中で、市民に信頼される消費生活センターの運営に努めてまいります。	少子高齢化、高度情報化、国際化など、極めて多様な社会情勢において、身近な消費生活相談の役割は重要性を増し、種々法令の改正、情報の多様性などを踏まえて対応できる従業員の質の向上と相談体制の維持を図ってまいります。
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	身近な相談窓口として、法令改正やIT等の情報提供など、総合的な市民の付託にこえるため、日頃から知識や情報の劣化に注意し良質なサービスの提供に努めている。	消費生活相談だけに留まらず、消費被害を未然に防止し、消費者の安全安心を確保することができる総合的な機能を有する運営に努めてまいります。
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	事業収支の適切な管理運用に努めている。	施設管理状況に応じ柔軟適切な収支バランス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を遵守し、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 type="checkbox"/> A <input checked="" 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。	今後とも良質なサービスの提供に努めるとともに、ホームページの更新も含め積極的な情報発信を行うなど、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。