

令和元年度（2019年度） 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和2年(2020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16番8号 函館駅前ビル5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(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	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】 ①函館消費者大学 ②函館市地域見守り消費者支援連絡会議 【実施状況】 ①適正に実施（令和元年5月～10月開講 受講生144名） ②適正に実施（令和元年6月26日開催）</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：5回（計308名）

主な意見…とても参考になりました。クーリング・オフの制度を良く理解できた。詐欺や悪質業者とのトラブルについて、最新の手口と解決策を詳しく知りたい。具体例や実例を出してほしい。マイクの声が聞きづらい。はっきり聞こえるようにマイクの調整に気をつけてほしい。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

・令和元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
204	152	72	40	92	104	105	56	34	0	859	6	95	34

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	2	5	100	468	0	36	44	69	3	20	897	43	1,799

・年度別受付件数

	H24~H28 指定期間				令和元年度
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
受付件数	1,649	1,494	1,757	1,702	1,799
うち苦情	(1,483)	(1,376)	(1,625)	(1,549)	(1,679)

5 指定管理者の収支状況		← H24~H28 指定期間 →		← H29~R3 指定期間 →	
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入	委託料	13,742 千円	15,261 千円	15,261 千円	15,400 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	13,743 千円	15,262 千円	15,262 千円	15,401 千円
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
支出	人件費	5,535 千円	12,021 千円	12,104 千円	12,079 千円
	報償費	5,660 千円	0 千円	0 千円	0 千円
	旅費	94 千円	95 千円	115 千円	88 千円
	需用費	1,177 千円	1,282 千円	2,216 千円	2,032 千円
	役務費	370 千円	430 千円	531 千円	505 千円
	負担金	14 千円	29 千円	14 千円	14 千円
	使用料および賃借料	135 千円	107 千円	131 千円	117 千円
	公租公課費	758 千円	1,298 千円	151 千円	566 千円
	計	13,743 千円	15,262 千円	15,262 千円	15,401 千円
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		9 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2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2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: 令和2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2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2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(令和2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2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	消費者問題は極めて複雑多岐に亘り、総合的な視点からの相談対応能力が要求されている中、情報収集や法的知見を強化し、市民ニーズの多様性に応え不安感を払拭し問題の解決に努めている。	日常生活において、年代層に関わらず軽率な契約行為を起因とするトラブルが散見され、事業者との情報力や交渉力から生じる格差以前に、生活者としての弁識不足が顕著な事案が多いことから、消費者教育、更には地域見守りなどを消費生活センター機能とした総合的な支援システムの構築に取り組んでまいりたい。
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	多様な社会状況に順応し、最も信頼できる身近な相談窓口として日々情報や知識が劣化しないよう従業員各自、自己啓発をして良質なサービスが出来るよう市民の負託に応えてまいります。	消費生活センターは、消費者の安全・安心を確保するため消費者問題全般の最も身近な相談センターであるばかりでなく、トラブルの未然防止に係る消費者自立支援や地域的な見守りなど機能性の高い運営を目指すこととした。
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	事業収支については、適切、有用な管理運用に努めている。	適切なコストパフォーマンスに配慮した質の高い事業運営に努めることとした。

(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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	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。	消費生活相談において、消費者（相談者）自身の軽率な契約行為に起因するトラブルもあることから、消費生活に関する知識の普及のため、出前講座をはじめとする消費者教育のさらなる推進に取り組んでいただきたい。
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、職場内外の研修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。	複雑化・多様化する消費生活相談に対応する窓口として、引き続き日々の研鑽に励んでいただくとともに、消費者被害の未然防止のため、ホームページやパンフレット等により積極的な情報発信に努めていただきたい。
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。

◎「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。