

令和3年度（2021年度） 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4年(2022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16番8号 函館駅前ビル5階） ※令和4年2月10日に梁川町10番25号 テーオーデパート6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～R4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㎡ ※令和4年2月10日から テーオーデパート5階スペース 65㎡		
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講義時間を短縮して実施（令和3年5月～10月開講 受講生157名） ②新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施なし</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：2回（計39名）

主な意見…相談できる所がわかり良かった。時々お話を聞きたい。勉強になりました。

4 施設の利用状況（利用者数，稼働率など）

・令和3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・貸借	工事・建築・加工
103	109	67	25	104	159	130	51	23	0	771	3	89	24

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		
23	1	3	94	170	1	159	42	81	46	10	746	40	1,557

・年度別受付件数

	指定期間				
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
受付件数	1,757	1,702	1,799	1,848	1,557
うち苦情	(1,625)	(1,549)	(1,679)	(1,725)	(1,439)

5 指定管理者の収支状況

← 指定期間 →

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	委託料	15,261 千円	15,400 千円	15,544 千円	15,544 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	15,262 千円	15,401 千円	15,545 千円	15,545 千円

← 指定期間 →

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
支出	人件費	12,104 千円	12,079 千円	11,789 千円	11,918 千円
	報償費	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
	旅費	115 千円	88 千円	78 千円	37 千円
	需用費	2,216 千円	2,032 千円	2,469 千円	1,867 千円
	役務費	531 千円	505 千円	526 千円	645 千円
	負担金	14 千円	14 千円	15 千円	29 千円
	使用料および賃借料	131 千円	117 千円	98 千円	89 千円
	公租公課費	151 千円	566 千円	570 千円	960 千円
	計	15,262 千円	15,401 千円	15,545 千円	15,545 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	8 千円	10 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4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4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4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4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4年5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4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4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	<p>コロナ禍における生活様式の変容は、消費者問題の多様化を招き、このような社会的背景において、消費者被害も複雑多岐に亘る傾向にあることから、常に社会情勢を踏まえた情報収集と相談スキルを高め市民から信頼される相談対応に努めている。</p>	<p>近時スマートフォンの普及により、インターネットを介したネット販売や情報商材等のネットサービスに纏わる消費者トラブルが増加傾向にあることから、電子商取引に特化した知識習得に努めるなど、時代背景に応じた相談体制の構築を図ってまいります。</p>
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	<p>コロナ禍による生活様式の大幅な変革は、従来とは異なる消費者行動となり、多様多岐に亘る消費者トラブルが発生し消費者の不安や困惑に繋がる状況下、当該施設の使命を自覚し良質なサービスの提供に努めたい。</p>	<p>消費者問題の解決に向けては、消費生活相談の体制強化のほか被害の未然防止を図るための地域連携や消費者の自立支援が重要であり、機能的な視点も重要と思慮するところである。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>事業収支については、適切、有用な管理運用に努めている。</p>	<p>人的活力を高めるための運用に努めたい。</p>

(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	<p>相談員の確保が厳しい状況にある中、退職した相談員の後任の補充および育成に努め、相談体制を維持している。</p>	<p>指定管理者による自己評価は高いが、事業計画書および仕様書の水準どおりの業務履行状況と評価する。消費生活相談員の確保や養成は全国の消費生活センター共通の課題でもあるので、今後とも人材の発掘や外部研修などを通じ、知識の習得、相談技術の向上に努められたい。</p>
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	<p>従業員の資質向上のため、職場内外の研修等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。</p>	<p>身近な相談窓口としての消費生活センターのPRや消費者被害の未然防止および被害発生時の注意喚起のための情報提供を行うため、消費生活センターのホームページを作成し、ホームページを活用した積極的な情報発信に努めていただきたい。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>事業収支、経営状況に問題はない。</p>	<p>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。</p>

◎「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。