

令和4年度（2022年度） 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和5年(2023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（函館市梁川町10番25号 テーオーデパート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	令和4年4月1日～R9年3月31日
指定管理者の特別な要件		選定区分	公募 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	テーオーデパート6階スペース 65㎡		
開館時間 休館日等	<p>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。）</p> <p>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。）</p>		
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4年5月～10月開講 受講生85名） ②実施（令和5年2月28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：2回（計20名）  
主な意見…講座を定期的にひらいてほしい。大変参考になりました。

### 4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

#### ・令和4年度のカテゴリー別相談件数

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
126	120	57	30	108	225	120	51	26	3	866	3	91	31

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・ ねずみ講	他の 行政 サービス	役務計		
24	0	5	88	112	2	105	160	52	29	11	713	24	1,603

#### ・年度別受付件数

	H29~R3 指定期間				R4~R8 指定期間
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
受付件数	1,702	1,799	1,848	1,557	1,603
うち苦情	(1,549)	(1,679)	(1,725)	(1,439)	(1,508)

## 5 指定管理者の収支状況

		← H29~R3 指定期間 →			← R4~R8 指定期間 →
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入	委託料	15,400 千円	15,544 千円	15,544 千円	15,616 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	15,401 千円	15,545 千円	15,545 千円	15,617 千円
		← H29~R3 指定期間 →			← R4~R8 指定期間 →
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
支出	人件費	12,079 千円	11,789 千円	11,918 千円	12,697 千円
	報償費	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
	旅費	88 千円	78 千円	37 千円	17 千円
	需用費	2,032 千円	2,469 千円	1,867 千円	1,340 千円
	役務費	505 千円	526 千円	645 千円	504 千円
	負担金	14 千円	15 千円	29 千円	15 千円
	使用料および賃借料	117 千円	98 千円	89 千円	304 千円
	公租公課費	566 千円	570 千円	960 千円	740 千円
	計	15,401 千円	15,545 千円	15,545 千円	15,617 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	8 千円	10 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5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5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5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5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5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5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5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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	公の施設として、市民の福祉を増進し、権利の擁護を目的とした消費生活センターとして、従業員の資質を高め、気軽に市民に利用され市民の信頼が得られるよう努めている。	コロナ禍、高度情報化など生活様式の変化は、相談傾向に大きな変化をもたらし、インターネットを介在した契約トラブルの急増を踏まえ、消費者に対する意識啓発と注意喚起に努めてまいります。
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	コロナと共存する時流は、消費者トラブルの多岐多様化を惹起し、消費者の不安困惑の増幅を招いている中、当該施設の存在意義は重要との考えから、当センターの役割、使命を自覚し、良質なサービスの提供に努めているところである。	消費者被害の未然防止は極めて重要であるとの考えから、自主事業である消費者教育の一環である消費者大学、地域見守り連絡会議と連動した総合的視点からの当該施設運営を検討することとしたい。
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	事業収支は、適切、有用な管理運用に努めている。	労働関係法令に沿った適切な予算の運用に努めたい。

(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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	相談員の確保が厳しい状況にある中、柔軟なシフト編制により相談体制の維持に努めている。	消費生活相談員の確保は、全国共通の課題であるが、より安定した相談体制の構築のため、今後とも人材の発掘および育成に努めていただきたい。
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	職場内外の研修等に取り組むことにより、従業員の資質向上に努めるとともに、消費生活相談においては、丁寧かつ相談者に寄り添った対応がなされている。	前回の指定管理期間（H29～R3）中に2度移転し、本指定管理期間（R4～R8）中においても令和5年9月に移転を予定していることから身近な相談窓口としての消費生活センターのPR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。