

令和5年度（2023年度） 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和6年(2024年)5月24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） ※令和5年9月4日に美原1丁目26番8号 亀田支所1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	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㎡ ※令和5年9月4日から 亀田支所1階会議室内 56㎡		
開館時間 休館日等	開所時間 午前10時～午後6時 ※9月4日より午前9時～午後5時30分 （ただし、市長が必要と認める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 ※9月4日より日曜日および土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、1月2日、1月3日 および12月29日から12月31日までの日 （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5年5月～10月開講 受講生59名） ②未実施（組織構成団体の日程調整がつかなかったため）</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>相談時間をこれまでより1時間早め、午前9時から午後4時とした。</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：6回(計164名)
主な意見…継続的に講座を行っていただきたいとします。

4 施設の利用状況(利用者数、稼働率など)

・令和4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
156	120	87	21	78	149	111	54	26	1	803	8	67	26

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		
15	3	6	89	124	4	102	38	72	38	11	603	32	1,438

・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	令和5年度
受付件数	1,702	1,799	1,848	1,557	1,603	1,438
うち苦情	(1,549)	(1,679)	(1,725)	(1,439)	(1,508)	(1,330)

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入	委託料	15,544 千円	15,544 千円	15,616 千円	14,944 千円
	その他収入	1 千円	1 千円	1 千円	1 千円
	計	15,545 千円	15,545 千円	15,617 千円	14,945 千円
		← H29~R3 指定期間 →		← R4~R8 指定期間 →	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
支出	人件費	11,789 千円	11,918 千円	12,697 千円	12,368 千円
	報償費	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
	旅費	78 千円	37 千円	17 千円	0 千円
	需用費	2,469 千円	1,867 千円	1,340 千円	997 千円
	役務費	526 千円	645 千円	504 千円	477 千円
	負担金	15 千円	29 千円	15 千円	0 千円
	使用料および賃借料	98 千円	89 千円	304 千円	311 千円
	維持管理費	0 千円	0 千円	0 千円	81 千円
	公租公課費	570 千円	960 千円	740 千円	711 千円
	計	15,545 千円	15,545 千円	15,617 千円	14,945 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	10 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6年5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6年5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6年5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6年5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6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6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6年5月20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	<p>公の施設として、市民の消費生活者としての権利の擁護を目的とした消費生活センターは、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。</p>	<p>消費生活において、軽率な契約行為を起因とする被害の未然防止が課題と考えられることから、自主事業である消費者大学等のさらなる周知による入学者の増と充実した講義設定を図ってまいりたい。</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>消費者に係るトラブル等の問題が多様化している中、当センターの存在意義の重要性を認識し、その役割や使命を自覚し身近な相談窓口として良質なサービスの提供に努めるため技術ノウハウの向上に係る知見と習得を強化するとともに人材確保の工夫と構築の検討を続けている。</p>	<p>消費生活センターは、消費者の安全・安心を確保するため、軽率な契約行為が行われないよう被害の未然防止が課題と考えられることから、各種事業を通じ、市民の知識と理解を深め、機能性の高い運営を目指していく。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>事業収支は、適切、有用な管理運用に努めている。</p>	<p>関係法令に沿った適切な予算の運用と質の高い事業運営に努めていきたい。</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、退職した相談員の補充および育成に努めるとともに、柔軟なシフト編制により相談体制の維持に努めている。</p>	<p>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外部研修などを通じ知識の習得、相談技術の向上に努めていただきたい。</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>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。</p>	<p>前回の指定管理期間（H29～R3）中に2度移転し、また、令和5年9月に現在の亀田支所に移転した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。</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。