

平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年6月14日

部	市民部	課	市民・男女共同参画課
---	-----	---	------------

施設名・所在地	函館市女性センター（函館市東川町11番12号）																															
設置条例	函館市女性センター条例（平成12年12月20日 条例第70号）																															
指定管理者	にっぽん生活文化楽会	指定期間	平成24年4月1日～平成29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	女性の福祉の増進と教養の向上を図り、および男女共同参画社会の形成の促進に寄与するため																															
設置年月	昭和47年4月	建設費	6,400万円（国費補助 550万円，道費補助 550万円）																													
構造規模等 耐用年数	構造／鉄筋コンクリート造 3階建 敷地面積／979.42㎡ 建物延床面積／918.72㎡ ※1階部分に東川児童館を併設 50年																															
開館時間 休館日等	開館時間／午前9時から午後9時まで 休館日等／日曜日，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																															
料金体系	<p><使用料></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>午前の部 (9:00～13:00)</th> <th>午後の部 (13:00～17:00)</th> <th>夜間の部 (17:00～21:00)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>600円</td> <td>600円</td> <td>720円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">講習室</td> <td>第1号</td> <td>600円</td> <td>720円</td> </tr> <tr> <td>第2号</td> <td>600円</td> <td>720円</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">和室</td> <td>第1号</td> <td>360円</td> <td>600円</td> </tr> <tr> <td>第2号</td> <td>360円</td> <td>600円</td> </tr> <tr> <td>第3号</td> <td>720円</td> <td>1,080円</td> </tr> <tr> <td>調理実習室</td> <td>1,800円</td> <td>1,800円</td> <td>2,400円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 暖房を使用する場合は，上記の表の使用料金額の5割に相当する額を徴収しています。</p> <p>※利用料金制の採用 <input type="checkbox"/>有 ・ <input checked="" type="checkbox"/>無</p>			区分	午前の部 (9:00～13:00)	午後の部 (13:00～17:00)	夜間の部 (17:00～21:00)	会議室	600円	600円	720円	講習室	第1号	600円	720円	第2号	600円	720円	和室	第1号	360円	600円	第2号	360円	600円	第3号	720円	1,080円	調理実習室	1,800円	1,800円	2,400円
区分	午前の部 (9:00～13:00)	午後の部 (13:00～17:00)	夜間の部 (17:00～21:00)																													
会議室	600円	600円	720円																													
講習室	第1号	600円	720円																													
	第2号	600円	720円																													
和室	第1号	360円	600円																													
	第2号	360円	600円																													
	第3号	720円	1,080円																													
調理実習室	1,800円	1,800円	2,400円																													
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>(1) 設置目的に資する事業</p> <p>① 学習講座，文化・教養講座，料理教室等の開催 ② 相談事業の実施（女性のための法律相談，DVと虐待相談 ほか） ③ 託児等の実施 ④ 図書コーナーの開放等（図書等の購入・貸出 ほか） ⑤ 自主活動団体への支援，指導（団体設立支援，女性センターまつり ほか） ⑥ 自主企画による事業の実施（講座の開催，寺子屋いろは ほか）</p> <p>(2) 広報に関すること（業務概要の作成，ホームページの更新 ほか）</p> <p>(3) 男女共同参画推進事業に関すること（「マイセルフ」の発行，男女共同参画コーナーの設置 ほか）</p> <p>(4) 使用の許可，使用料の徴収に関すること</p> <p>(5) 利用者に関すること（窓口業務，利用者の安全確保，利用者アンケート ほか）</p> <p>(6) 施設の維持管理に関すること（館内清掃，施設警備 ほか）</p> <p>(7) その他の業務に関すること（北海道への報告 ほか）</p>																															

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- (1) 市民および利用者に関することへの取り組み（パソコンの利用サービス ほか）
- (2) 職員の資質向上への取り組み（研修会等への参加 ほか）
- (3) その他
- ① まったり屋（軽食・喫茶） / 利用者や近隣住民の「憩いの場」の提供
 - ② エコ10カードの発行 / 公共交通機関や徒歩などでの来館者や古着や古布の寄付者に対するサービスの提供
 - ③ ボランティア工房 / 障がい者に対する支援

3 市民ニーズの把握の実施状況

(1) 利用者懇談会の実施

- ① 開催日時 / 平成29年2月17日(金) 午後1時30分～3時30分 (函館市女性センター 講習室)
- ② 出席者等 / 利用団体：23団体 20名
- ③ 主な要望等 / 日曜日開館, エレベーター設置, 講座受講者の拡大について要望
- ④ 確認事項 / 冬期間の暖房, 駐車証の利用方法 など

(2) 利用者アンケートの実施

- ① 実施方法
 - ・常設用 / 1階玄関ホール内にアンケート用紙および回収ポストを設置（通年）
 - ・講座受講者用 / 講座受講者に配付（随時）
 - ・施設利用者用 / 各施設利用者に配付（9月～10月）
- ② アンケート回収枚数 / 955枚
- ③ アンケートの内容と結果（平成29年3月 集計）

項目・評価	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満	無回答
1 開館日・開館時間	48.9 %	21.6 %	19.1 %	0.6 %	0.0 %	9.7 %
2 職員の対応	60.6 %	19.6 %	12.0 %	0.3 %	0.1 %	7.4 %
3 施設の清潔さ	46.0 %	24.2 %	20.3 %	1.3 %	0.0 %	8.2 %
4 施設・設備の使いやすさ	34.6 %	22.5 %	25.8 %	7.7 %	0.4 %	9.1 %
5 備品等の充実度	38.3 %	24.1 %	25.5 %	2.6 %	0.3 %	9.3 %
6 施設全体の満足度	38.7 %	28.7 %	20.2 %	2.8 %	0.0 %	9.6 %

(3) その他

- ① 電子メール / ホームページから随時受け付け（通年）
- ② 受付窓口等 / 口頭および電話による要望等の受け付け（通年）

4 施設の利用状況（利用者数, 稼働率など）

(1) 平成28年度の月別利用者数

(単位：人)

月別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者数	1,582	1,724	1,745	1,720	1,337	1,685	1,948	2,258	1,481	1,353	1,412	1,818	20,063

(2) 年度別利用者数

年度別	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
利用者数	15,946 人	17,440 人	17,566 人	19,398 人	20,063 人
使用料収入	32,100 円	31,320 円	34,440 円	23,280 円	36,480 円

5 指定管理者の収支状況

		← 指定期間 →	← 指定期間 →		
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	委託料	23,076 千円	23,882 千円	23,786 千円	23,786 千円
	その他収入	1 千円	— 千円	1 千円	千円
	計	23,077 千円	23,882 千円	23,787 千円	23,786 千円

		← 指定期間 →	← 指定期間 →		
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
支出	人件費	12,122 千円	12,125 千円	12,130 千円	12,130 千円
	主催事業関係経費	2,034 千円	2,042 千円	2,110 千円	2,123 千円
	施設管理費	5,263 千円	5,320 千円	5,066 千円	5,089 千円
	その他の所要経費	2,778 千円	3,491 千円	2,974 千円	3,067 千円
	計	22,197 千円	22,978 千円	22,280 千円	22,409 千円
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		1,321 円	1,358 円	1,225 円	1,184 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

(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：平成29年4月 実施）
 - ・書類確認による実施 / 使用実績報告書（月報）などとの照合
- ② 事業実施状況報告書（実施状況：平成29年5月 実施）
 - ・書類確認による実施 / 事業計画書，実績報告書などとの照合
- ③ 収支決算書（自主事業含む）（実施状況：平成29年5月 実施）
 - ・書類確認による実施 / 事業実施状況報告書，収支計画書，施設管理実績報告書（月報）などとの照合
 - ・実地調査による実施 / 会計書類（出納簿，領収書綴り，請求書綴り等），出勤簿などとの照合

上記②③については，毎月，センター訪問時に随時確認を行っている。

- ④ 団体の経営状況を証明する書類（実施状況：平成29年5月 実施）
 - ・書類確認による実施 / 事業報告書および計画書，収支予算書および決算書などとの照合

(2) 定期報告書（月報）に関するもの

- ① 使用実績報告書
 - ・書類確認による実施 / 事業計画書との照合（実施状況：毎月）
 - ・実地調査による実施 / 申請書綴り，利用者カードなどとの照合（実施状況：5月 実施）
- ② 施設管理実績報告書
 - ・書類確認による実施 / 事業計画書，保守点検等実施報告書などとの照合（実施状況：随時）
 - ・実地調査による実施 / 修繕箇所，保守点検等実施設備，購入備品など（実施状況：随時）
- ③ 安全巡回点検報告書
 - ・実地調査による実施 / 施設および設備などの安全性および清掃状況等の確認（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：随時実施）
- ② 事故発生状況等報告書（実施状況：随時実施）
- ③ クレーム処理等報告書（実施状況：随時実施）

(4) 実地調査によるモニタリング

- ① 指定管理者業務実地調査（定期調査）（実施状況：平成29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：毎月）
- ③ 実施体制（職員の配置，接客態度等）の確認（実施状況：毎月）
- ④ その他実地調査を必要とする事案（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29年4月28日）

(7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施（平成29年6月14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>今年度は、アスベストの関係でボイラーを稼働できない期間があり、全館ポータブル石油ストーブ使用となったが、窓を開けて空気の入替えを行ったり、子どもが使用する時はストーブガードを設置したり、利用者の安全対策を十分に講じて対応した。その他、全体的に女性センター条例施行規則および協定書を遵守し、利用者の安全と施設の清潔を心掛けながら運営を行うよう努めている。</p>	<p>新しい利用者向けに、駐車スペースの使用法をより周知するための工夫が必要と思われるので、早急の実施したい。また、建物が老朽化しているため、目に見えない部分の劣化による現象も起こりうることを念頭に置きながら、引き続き注意深く見回りをを行い、安全と衛生に努めていきたい。</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>高齢の利用者のために階段の踊り場に休憩用ベンチを設置したり、小さいお子さん用にトイレに子ども用ハンコ交換台を設置するなど、常に利用者の利便を考慮している。また、喫茶コーナーに手工芸サークルの作品を展示販売するスペースを設けて利用者に喜ばれている。その他、繁忙時に職員の配置を増やして円滑な業務体制を作ったり、利用者アンケートの声に耳を傾けながら、利用者の立場に立った運営を行うように努めている。</p>	<p>若い世代への広報強化としてツイッターを活用して行きたい。また、利用者アンケートでの好評価がさらに高まるよう努力する。</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、経営状況に特に問題はない。職員の手で修繕等を行い出費を抑える工夫や、節電や温度管理などでエネルギー減を心がけ、ほぼ予算通りに運営している。燃料費が予算を大幅に下回ったが、ボイラーの休止によるものである。</p>	<p>節電やボイラーの温度調節などを続けつつ、必要以上に経費をかけない工夫をしながら、引き続き安定した経営を行いたい。</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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>各種講座の開催や相談事業、託児室開放事業など、市民ニーズに沿った事業が遂行されている。また、今年度緊急的に発生したアスベスト関係のボイラー工事についても、迅速に対応し、利用者の安全確保の対策も適切であったほか、保守管理についても、老朽化している施設であるが、清潔を心がけ、掲示の工夫で明るい施設づくりに努めており、緊急対応等についても、市と協議しながら迅速で適切な措置が講じられている。</p>	<p>引き続き市民ニーズの把握に努め、管理運営に反映してもらいたい。また、利用者の視点にたった環境整備に努めるとともに、老朽化等による事故を想定しながら、今後も危機管理面では、市と連携・協力し、適切に実施していただきたい。</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>従業員の接遇状況は良好であり、アンケートでも評価されている。また、市民への対応についても、ホームページの活用や、各メディアや各種情報誌への事業の掲載等積極的に広報活動を行っており、利用者増につながってきている。利用者の苦情や要望についても、早急に対応するとともに、職員間で情報共有しており、適切に対処している。</p>	<p>引き続きホームページやフェイスブックを活用し、タイムリーな情報発信に努めていただき、さらなるPRに努めていただきたい。また、他の女性関連施設等の視察や男女共同参画に関する研修会等への参加など、今後とも従業員の資質向上に取り組み、市民サービスの向上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>指定管理業務における事業収支は適正に処理されている。今後においても、指定管理業務における事業収支を適正に処理するよう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。

○ 「団体の経営状況」

- 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。