

平成29年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成30年6月22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																															
指定管理者	にっぽん生活文化楽会	指定期間	平成29年4月1日～平成34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	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																															
耐用年数	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

(1) 管理業務

① 設置の目的に資する事業

- ・ 学習講座，文化・教養講座，料理教室等の開催
 - ・ 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）
 - ・ 託児等の実施
 - ・ 図書コーナーの開放等（図書等の購入・貸出 ほか）
 - ・ 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）
- 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）
- 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）
- ④ 使用の許可等に関すること
- 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）
- ⑥ 施設の維持管理に関すること（館内清掃，施設警備 ほか）
- ⑦ その他の業務に関すること（北海道への報告 ほか）

(2) 委託事業

- ・公金収納業務

(3) 自主事業

- ・喫茶事業（まったり屋）/利用者や近隣住民の「憩いの場」の提供
- ・寺子屋いろは/高齢者の認知症予防や交流の場の提供
- ・東川リビング/利用者や近隣住民の交流する場の提供

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- ・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 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30年2月16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：17団体 19名
- ③ 主な要望等 / 日曜日開館, エレベーター設置, 講座の拡大, エアコンの設置について要望
- ④ 確認事項 / 冷暖房, 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 (10月～11月)
- ② アンケート回収枚数 / 1,049枚
- ③ アンケートの内容と結果 (平成30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	53.2 %	18.7 %	18.6 %	0.7 %	0.0 %	8.8 %
2 職員の対応	66.4 %	16.6 %	9.6 %	0.1 %	0.2 %	7.1 %
3 施設の清潔さ	50.0 %	23.3 %	16.5 %	1.4 %	0.1 %	8.7 %
4 施設・設備の使いやすさ	40.6 %	23.6 %	21.3 %	4.9 %	0.4 %	9.2 %
5 備品等の充実度	44.1 %	22.4 %	22.1 %	1.4 %	0.0 %	10.0 %
6 施設全体の満足度	43.4 %	27.0 %	18.6 %	1.7 %	0.0 %	9.3 %

(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29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	1,616	1,422	1,665	1,735	1,399	1,496	1,725	1,888	1,530	1,419	1,632	1,735	19,262

(2) 年度別利用者数

区分	← 指定期間 →				
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用者数	17,440 人	17,566 人	19,398 人	20,063 人	19,262 人
使用料収入	31,320 円	34,440 円	23,280 円	36,480 円	37,680 円

5 指定管理者の収支状況 ← 指定期間 → ← 指定期間 →

区分		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入	委託料	23,882 千円	23,786 千円	23,786 千円	24,931 千円
	その他収入	－ 千円	1 千円	－ 千円	－ 千円
	計	23,882 千円	23,787 千円	23,786 千円	24,931 千円

← 指定期間 → ← 指定期間 →

区分		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
支出	人件費	12,125 千円	12,130 千円	12,130 千円	13,903 千円
	主催事業関係経費	2,042 千円	2,110 千円	2,123 千円	2,085 千円
	施設管理費	5,320 千円	5,066 千円	5,089 千円	4,907 千円
	その他の所要経費	3,491 千円	2,974 千円	3,067 千円	3,112 千円
	計	22,978 千円	22,280 千円	22,409 千円	24,007 千円
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		1,358 円	1,225 円	1,184 円	1,292 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

モニタリングの主な実施状況

(1) 事業報告書（年次）に関するもの

- ① 事業実施状況報告書
 - ・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
- ② 収支決算書（自主事業含む）
 - ・書類確認による実施 / 収支計画書 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
- ③ 団体の経営状況を証明する書類
 - ・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 使用実績報告書
 - ・書類確認による実施 / 事業計画書等との照合
 - ・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
- ② 施設管理実績報告書
 - ・書類確認による実施 / 事業計画書等, 保守点検等実施報告書などとの照合
 - ・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
- 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

(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
- 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 指定管理者業務実地調査（定期調査）（実施状況：平成30年5月）
- ② 指定管理者との定期的ミーティングの実施
- ③ 実施体制（職員の配置, 接客態度等）の確認

(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30年4月27日）

(7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施（平成30年6月22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>日常では業務を遂行するために、事務室に「日常の心得」を掲示して職員の服務体制を整える工夫を継続している。また、繁忙時に職員の配置を増やして、事業の潤滑な運営を心がけている。今年度からはトイレと給湯室の日中の見回りを当番制で増やし、より安全と清潔に努めることとした。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、常に利用者の安全と施設の清潔を心がけながら、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>老朽化による建物の保守・点検を常に行う必要があると考えるので、引き続き安全と生活に留意して館内を注意深く見回ることとする。</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>今年度は夏の暑さ対策として、バットボトルに水を入れて凍らせ、タオルと一緒に利用者へ貸し出すサービスを行った。また、図書コーナーに毎月入荷する本を厳選し、図書貸し出しの利用者増につなげた。新規団体設立支援では、開催講座の参加者に呼びかけ、新しい利用団体を増やした。アンケートや利用者懇談会での声を反映させ、可能な限り要望に応える努力も行いながら、常に安全と施設の清潔を心がけ、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>今年度から新しく始めた「函女プロジェクト」を女性の活躍推進につながる事業になるよう展開していきたい。申込者が伸び悩む講座に関しては、直接新聞社に広報の依頼をしたり、窓口での声かけなどをおこなって受講者増に努めたい。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、経営状況に問題は無い。修繕や印刷物等、外注せずにできるものは職員の手で行って出費を抑えるなど工夫をしている。また、燃料費の高騰などに注意を払いながら、予算内で収まるよう、他の出費を抑える工夫をするなどこまめに調整しながら運営している。</p>	<p>節電や月ごとのボイラー設定温度調節などを続けつつ、主に燃料費の価格変動に注意し、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>委託事業について、常に情報収集に努め、新しい講座を企画するなど、市民ニーズに沿った事業が遂行されている。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、季節に合わせた展示等利用者に喜ばれる掲示の工夫で明るい施設づくりに努めている。施設の保守管理についても適切に実施している。</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>スタッフの接遇状況は良好で、アンケートでも高く評価されており、研修会への参加や職場内研修の実施など、より高い利用者サービスを提供できるよう努めている。また、各種広報媒体を活用し、講座情報を発信するなど、積極的な広報活動を行っている。利用者の苦情や要望についても、早急に対応している。</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、経営状況に問題は無い。</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、経営状況に問題は無い。
- 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。