

令和2年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年6月29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～令和4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㎡		
耐用年数	※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	<使用料>				
	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	600円	720円
		第2号	600円	600円	720円
	和室	第1号	360円	360円	600円
		第2号	360円	360円	600円
		第3号	720円	720円	1,080円
	調理実習室	1,800円	1,800円	2,400円	
	※ 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。				
※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</p> <p>① 設置の目的に資する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>学習講座，文化・教養講座，料理教室等の開催</li> <li>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）</li> <li>託児等の実施</li> <li>図書コーナーの開放等（図書等の購入・貸出 ほか）</li> <li>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）</li> </ul> <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 使用の許可等に関すること</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) 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 ほか

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/令和3年2月22日
- ②出席者等/利用団体：16団体17名
- ③主な要望等/エレベーター・階段に関する事、駐車場の拡大、貸出物品に関する事 等

(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 / 610枚
- ③ アンケートの内容と結果（令和3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	53.1 %	20.5 %	19.7 %	0.5 %	0.1 %	6.1 %
2 職員の対応	64.6 %	16.9 %	13.6 %	0.7 %	0.0 %	4.2 %
3 施設の清潔さ	54.1 %	22.1 %	17.2 %	1.2 %	0.0 %	5.4 %
4 施設・設備の使いやすさ	43.0 %	23.1 %	23.8 %	3.7 %	0.8 %	5.6 %
5 備品等の充実度	45.4 %	22.3 %	24.8 %	1.3 %	0.0 %	6.2 %
6 施設全体の満足度	46.1 %	24.3 %	22.3 %	1.8 %	0.1 %	5.4 %

(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) 令和2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	593	87	1,305	1,377	1,109	1,356	1,359	1,358	969	741	892	1,027	12,173

(2) 年度別利用者数

区分	← 指定期間 →				
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	20,063 人	19,262 人	21,482 人	18,266 人	12,173 人
使用料収入	36,480 円	37,680 円	44,100 円	32,280 円	30,360 円

## 5 指定管理者の収支状況

← 指定期間 →

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	委託料	24,931 千円	24,931 千円	25,010 千円	25,106 千円
	その他収入	— 千円	305 千円	272 千円	103 千円
	計	24,931 千円	25,236 千円	25,282 千円	25,209 千円

← 指定期間 →

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
支出	人件費	13,903 千円	14,000 千円	13,992 千円	13,999 千円
	主催事業関係経費	2,085 千円	2,257 千円	1,999 千円	1,862 千円
	施設管理費	4,907 千円	5,103 千円	4,730 千円	4,903 千円
	その他の所要経費	2,188 千円	2,304 千円	2,337 千円	2,394 千円
	租税公課	924 千円	923 千円	1,016 千円	1,141 千円
	計	24,007 千円	24,587 千円	24,074 千円	24,299 千円
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		1,292 円	1,158 円	1,367 円	2,069 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：令和3年6月25日）
- 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（令和3年4月27日）

## (7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施（令和3年6月29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>日常では業務を適切に遂行するために、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。トイレと給湯室、託児室の日中の見回りを毎日当番制でおこない、使用後の貸室の消毒作業も加えて、より安全と清潔に務めることとしている。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>新型コロナウイルス感染症予防対策に関しては、気を緩めずおこなっていかねばならないと感じている。建物の保守・点検に関しても、老朽化を考慮し行う必要があると考えるので、引き続き安全と清潔に留意して館内を注意深く見回ることとする。アンケート等により得られる利用者の意見を参考にし、環境整備にも務めることとする。</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>今年度も、夏の暑さ対策として、ペ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など、暑さ対策をおこなっている。図書コーナーでは、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ている。また、自主事業の喫茶コーナーでは、新しくランチメニューを増やして、利用者から好評を得ている。全体的にはアンケート等により利用者の声を反映させ、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>貸室や講座の定員を減らすなどして、新型コロナウイルス感染症予防対策を十分に行う。また、暑さ寒さの気温変化に対応し、うchwや補助暖房の貸し出し等をおこない、市民が快適に利用できるよう、よりきめ細かな配慮に努めたい。</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。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、節電やボイラー設定温度管理などでエネルギー減を心がけている。燃料費の高騰などに注意を払いながら、予算内で納まるよう、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 type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>委託事業については、市民ニーズをしっかりと反映させて遂行されているほか、市の男女共同参画に関する施策と連携し事業を展開している。施設の保守管理についても、老朽化している施設であるが、清潔を心掛け、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。また、感染症対策についても積極的に取り組んでおり、令和2年12月には、オンライン講座等に対応できるようWi-Fi機器を設置し、市民が安心して利用できる環境づくりに努めている。</p>	<p>引き続き市民ニーズの把握に努め、管理運営に反映するとともに、男女共同参画に関する社会情勢の変化を把握し、市と連携し事業を展開してもらいたい。また、利用者の視点に立った環境整備に努めるとともに、感染症対策などの危機管理面では、市と連携・協力し、適切に実施していただきたい。このほか、状況に応じてオンライン講座を実施するなど、広く市民が参加できる体制を整備していただきたい。</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>講座の開催案内などを各種広報媒体を活用して広く周知を図り、利用者の増加に繋げている。また、利用者ニーズの把握に努め事業に反映するとともに、要望には早急に対応し、利用者に喜ばれる施設運営に努めている。</p>	<p>引き続きホームページやSNSを活用し、女性センターをPRするための広報活動に力を入れてもらいたい。また、他の男女共同参画拠点施設等の視察や様々な研修会等への参加など、今後もスタッフ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。