

平成27年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成28年6月21日

部	総務部	課	総務課
---	-----	---	-----

施設名・所在地	《施設名》函館市地域交流まちづくりセンター 《所在地》函館市末広町4番19号																																
設置条例	函館市地域交流まちづくりセンター条例																																
指定管理者名	NPOサポートはこだてグループ	指定期間	平成27年4月1日から 平成32年3月31日まで																														
指定管理者の特別な要件	特になし	選定区分	公募																														
設置目的	市民活動を支援するとともに、市民に交流等の場を提供し、および地域の情報を発信し、もって豊かで活力のあるまちづくりに寄与するため。																																
設置年月	平成19年4月	建設費	726百万円																														
構造規模等 耐用年数	《構造》鉄筋コンクリート造 一部鉄骨造（新設エレベーター棟） 《規模》3階建（塔屋部分のみ5階建） 延床面積 2,808.17㎡ 《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》1月1日から1月3日まで および12月31日																																
料金体系	<p>■利用料金制の採用</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>単位</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">市民活動支援施設</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>1室1時間までごと</td> <td>300円</td> </tr> <tr> <td>事務ブース</td> <td>1区画1月につき</td> <td>3,000円</td> </tr> <tr> <td>ロッカー（大）</td> <td>1個1月につき</td> <td>400円</td> </tr> <tr> <td>ロッカー（小）</td> <td>1個1月につき</td> <td>200円</td> </tr> <tr> <td colspan="3">市民交流施設</td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>1室1時間までごと</td> <td>500円</td> </tr> <tr> <td>フリースペース</td> <td>1日につき</td> <td>10,000円 営利目的で使用する場合は、20,000円</td> </tr> <tr> <td>駐車場</td> <td></td> <td>2時間まで無料、2時間を超えた後30分までごとに100円</td> </tr> </tbody> </table>			区分	単位	金額	市民活動支援施設			会議室	1室1時間までごと	300円	事務ブース	1区画1月につき	3,000円	ロッカー（大）	1個1月につき	400円	ロッカー（小）	1個1月につき	200円	市民交流施設			研修室	1室1時間までごと	500円	フリースペース	1日につき	10,000円 営利目的で使用する場合は、20,000円	駐車場		2時間まで無料、2時間を超えた後30分までごとに100円
区分	単位	金額																															
市民活動支援施設																																	
会議室	1室1時間までごと	300円																															
事務ブース	1区画1月につき	3,000円																															
ロッカー（大）	1個1月につき	400円																															
ロッカー（小）	1個1月につき	200円																															
市民交流施設																																	
研修室	1室1時間までごと	500円																															
フリースペース	1日につき	10,000円 営利目的で使用する場合は、20,000円																															
駐車場		2時間まで無料、2時間を超えた後30分までごとに100円																															

1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況

(1) 管理業務

- ① 市民活動に関する情報の収集および提供、助言、講座の開催ならびに活動の場の提供
その他の市民活動の支援
- ② 市民への交流の場の提供および交流等に係る講座の開催等
- ③ 地域の情報の発信
- ④ その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業
- ⑤ センターの施設の使用の許可および制限
- ⑥ センターの維持管理

(2) 委託事業

① 市民活動支援事業

- ・市民活動ならびに市民活動を支援および促進する機関に関する各種情報の整理、収集
- ・市民活動団体の登録および管理
- ・図書等の貸出し
- ・市民活動に関する相談、情報提供および講座の開催
- ・事務ブースおよびロッカーの使用者の募集および選考

② 市民交流事業

- ・ギャラリースペースの活用（函館につながるの深い企画等）しての交流促進
- ・市民交流に関する講座の開催

③ 情報発信事業

- ・歴史・催事コーナーの活用（時節にあった特集等）しての入館者への情報提供
- ・地域の魅力発見のための講座の開催
- ・ニュースレターの発行
- ・ホームページの作成
- ・市民活動団体データベースの作成

④ 市民の社会参加促進事業

- ・ボランティアに係る登録受付・案内
- ・まちのチカラサポート相談
- ・ボランティア関係の冊子・パンフレットの作成・配布

⑤ 移住者・定住化サポートセンター運営事業

- ・移住・定住の相談
- ・移住者交流会「まちセン茶論」の開催
- ・移住・定住に関するメールマガジンの発行

(3) 自主事業

① 喫茶事業

② 「人づくり」に関する事業を柱とし、一般市民や子どもを対象とした講座の開催

③ センター利用者に対して、利用頻度の高い備品の貸出し

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

特になし

3 市民ニーズの把握の実施状況

アンケート箱の設置や利用団体からの意見聴取、利用者懇談会の開催、施設利用報告書による要望等の聴取など、多様な方法で調査している。

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率等）

・月別入館者数

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成25年度	11,520	10,396	10,420	11,258	8,798	12,450	12,422	11,067	9,015	6,152	8,363	10,218	122,079
平成26年度	10,096	9,793	10,899	10,925	11,081	11,038	11,544	11,581	8,345	7,226	9,780	9,988	122,296
平成27年度	11,287	9,781	10,710	10,773	10,893	13,420	11,760	10,761	7,902	6,651	10,097	9,455	123,490

・年度別利用件数

区 分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
市民活動支援施設			
会議室	1,621	1,580	1,669
事務ブース	120	144	118
ロッカー(大)	276	270	258
ロッカー(小)	263	262	181
市民交流施設			
研修室	2,004	2,237	2,579
フリースペース	227	189	212
駐車場	304	434	572

5 指定管理者の収支状況

(単位：千円)

区 分		平成25年度	平成26年度	平成27年度
収 入	管理委託費	42,406	43,747	43,403
	利用料金収入	6,217	7,192	8,786
	市民交流	5,048	5,714	8,134
	市民活動支援	1,110	1,401	494
	駐車場	59	77	158
	その他収入	1,344	1,298	1,665
	自主事業	325	340	445
	その他	1,019	958	1,220
	繰越金	2,417	3,162	29
	計	52,384	55,399	53,883
支 出	人件費	28,617	30,417	30,762
	維持管理費	15,865	18,861	16,844
	光熱水費	3,807	3,799	3,519
	委託料	11,751	14,733	12,998
	修繕費	0	0	24
	その他	307	329	303
	事業費	3,448	3,545	4,068
	事務費	1,292	2,547	597
	自主事業開催経費	0	0	13
	計	49,222	55,370	52,284
差 引	3,162	29	1,599	
当該施設の利用者一人当 たり税金投入コスト	347.4 (円)	357.7 (円)	351.5 (円)	

6 モニタリングの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

これまでも入館者数や利用件数とともに収入の状況や窓口の相談内容などについて毎月報告を受けているが、市としても定期的に施設に出向き、出勤簿の確認や施設の利用実態の調査をしているほか、指定管理者からの意見等を聴取している。また、年度末の実績報告において財務諸表が提出されているが、収支は健全な状態で維持されている。平成27年度において、改善指示は行っていない。

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	課題と今後の内容
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>業務の履行にあたっては、定期的に全スタッフ参加の自主的ワークショップや外部講師を招いてのスキルアップ研修を実施するとともに、施設利用の許可等については、内部での情報共有を行い利用団体等の情報収集に努め適正に判断している。また、施設の保守管理は仕様に基づき、適切に行っている。</p> <p>事業の実施にあたっては、北海道を代表する支援センターとして、高い評価を得ており、全国からの視察でも高い評価を得ている。</p> <p>自主事業については、利用者ニーズに合わせ企画運営しているが、他事業、スタッフの人員配置の関係により実施できなかったものもあった。</p>	<p>「地域交流」の拠点として、また中間支援センターとしてのスキルは年々向上しているが、スタッフの能力に見合った給与体系を確保していくのが難しい状況であるため、今後は、自主事業も含み、より収益性の高い活動も視野に入れ、財源確保に努める必要がある。</p> <p>また、駐車場管理については、以前より改善されてきているものの、利用料金の徴収の点などで、利用者への周知等をさらに図る必要がある。</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>市民への対応については、利用者とのコミュニケーションを密にし、常に生の声を聞き施設の運営に反映しているほか、内部研修、独自の人材育成マニュアルに基づいた育成、外部研修への参加、外部講師の招へいなどによりスタッフの資質向上に努めており、多くの利用者から高い評価を得ている。</p> <p>また、ブログは毎日更新し、ツイッター・フェイスブックとも連携するなど、情報量も含め、発信力は市内トップクラスと自負している。</p>	<p>施設に対しいくつかの要望等があったことから、スタッフ間の情報共有や、スタッフ教育を再度徹底し、利用者には不快な思いをさせないように、人材育成マニュアルのブラッシュアップを行っていく。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>事業収支は適正であり、安定している。</p>	<p>施設の物理的な限界から利用者急増は難しい状態だが、自主事業を含み今後も適切な事業収入を図っていくとともに、経費の節減等を行うことで、安定した経営を継続していく。</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	課題と今後の内容
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、これまでの経験や、ネットワーク、実績を活かしてより効果的な事業を行っている。</p> <p>従業員の職能は要件以上で、質の高いスタッフが配置されており、研修も定期的に行われ、業務に反映されている。</p> <p>施設の保守管理においても計画に定めたとおりに実施しており、特に問題となる事案はなかった。</p>	<p>指定管理者へ管理を委託し3期目の初年度であるが、入館者数および利用件数が前年度と比較し、増加している。今後もまちづくりの拠点施設として、より効果的な支援活動や交流事業の実施に向け、事業内容の充実や自主事業の拡充に向けて検討を進めていくことが必要と考える。</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>施設だけではなく、スタッフに対する全国からの視察も多く、内部研修や外部研修への参加によりスキルアップへの意欲も高く保たれている。</p> <p>各種ツールを最大限に活用し、市内外に情報発信を行い、高い評価を得ている。</p>	<p>各種ツールを利用した情報発信をしているため、情報管理については、引き続き慎重な対応が必要とされる。</p> <p>また、市内でも屈指の観光案内所として評価されており、引き続き高い情報提供力が求められる。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>市民交流施設における利用料金収入が伸びている。また、意欲的に節減への取り組みが行われており、経営状況は問題ない。</p>	<p>今後、施設や備品等の老朽化も進むものと思われることから、更なる財源確保のため、自主事業の拡充などについての検討が必要と考える。</p>

- 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。
(事業収支、経営状況に問題はない)
- 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。
(事業収支、経営状況の今後に注意を要する)
- 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。
(事業収支、経営状況に早急な改善を要する)
- 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。