

令和5年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和6年6月28日

部	企画部	課	企画管理課
---	-----	---	-------

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	令和 2年4月 1日から 令和 7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》12月31日から1月3日まで																														
料金体系	<p>利用料金</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">区分</th> <th>単位</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">市民活動 支援施設</td> <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 rowspan="2">市民交流 施設</td> <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 colspan="2">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> <p>利用料金制の採用の有無 <input checked="" type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p>			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

特になし

(3) 自主事業

- ① 喫茶事業・売店事業
- ② 備品等の貸出し
- ③ 講座開催

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（ご意見箱）の設置や、利用者の声の聴取、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、稼働率など）													
・令和5年度の月別入館者数													
	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
利用者数	6,723	9,586	8,280	9,354	8,548	11,000	10,025	8,600	7,925	6,914	6,791	7,781	101,527
・年度別利用件数													
指定期間 → ← 指定期間													
	区 分	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							
市民活動 支援施設	会 議 室	1,498	739	873	1,156	1,293							
	事務ブース	120	120	120	120	120							
	ロッカー(大)	303	333	417	383	384							
	ロッカー(小)	237	214	156	158	174							
市民交流 施 設	研 修 室	2,164	1,369	1,462	1,629	1,862							
	フリースペース	254	187	263	293	278							
	駐車場	633	233	318	351	163							
5 指定管理者の収支状況													
(単位：千円)													
	区 分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度								
収 入	管理委託費	44,400	44,400	44,400	44,400								
	利用料金収入	5,150	6,134	6,885	7,494								
	市民交流	4,523	5,404	6,126	6,804								
	市民活動支援	536	558	545	548								
	駐車場	91	172	214	142								
	その他収入	3,805	3,396	3,556	5,408								
	自主事業	531	721	894	959								
	その他	3,274	2,675	2,662	4,449								
	繰越金	1,067	△150	△1,047	△2,966								
	計	54,422	53,780	53,794	54,336								
支 出	人件費	33,265	32,975	35,833	35,285								
	維持管理費	16,320	16,916	18,215	17,442								
	光熱水費	3,428	4,041	4,975	4,401								
	委託料	12,729	12,712	12,561	12,609								
	修繕費	0	0	0	0								
	その他	163	163	679	432								
	事業費	4,154	4,377	2,079	2,085								
	事務費	833	559	632	1,254								
	計	54,572	54,827	56,759	56,066								
	差 引	△150	△1,047	△2,965	△1,730								
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	754.6 (円)	668.7 (円)	545.5 (円)	437.3 (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													
実地調査の実施 <input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無 指定管理者： ・ 業務報告書を毎月提出 ・ 実績報告書、収支決算書を年次提出 ・ 評価シートによる自己評価の実施、提出 市 ： ・ 実地調査、ヒアリングの実施（随時） ・ 評価シートによる実績評価の実施、通知													

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	業務の履行にあたっては、定期的に研修会を実施し接遇向上を図るとともに、施設利用の許可等については、臨機応変に対応しながら適切に行っている。また、施設の保守管理は仕様に基づき、適切に行っている。 事業の実施にあたっては、業務仕様書に基づき適切に行っている。 自主事業については、喫茶・売店事業をはじめ、利用者ニーズに合わせ企画運営している。	まちづくりの拠点施設として様々な団体に利用されているが、それに満足することなく、5期目の指定管理に向けて今後とも効果的な支援活動や交流事業の拡充を図っていきたい。
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	市民への対応については、利用者の生の声を聞き施設の管理・運営に反映しており、研修・ミーティング等を通して、スタッフの資質向上に努めている。 また、ブログは毎日更新しており、SNSも積極的に活用して情報発信をしている。	移住者交流会や移住セミナーを業務範囲以上の回数を行い、移住者定住のためのきめ細やかなフォローを行っているほか、手動式エレベーター見学者への丁寧な説明を行なっている。今後は、SNSの有料広告などを用いて効果的な情報発信に努めていきたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	新型コロナ禍による利用料金収入の減と、光熱水費を含む各種値上がりのため、収支に関して厳しい状況であった。	利用料金収入が減少しているため、引き続き経費削減を実施するとともに、施設の魅力向上に取り組むことで利用者数増加を図り、経営状況の改善に努めていきたい。

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	これまでの経験やノウハウ、市民活動に密着したネットワークを活用し、効果的な事業を行っている。従業員は利用者にとって丁寧な対応を行っており、質の高いスタッフが配置されている。 施設の保守管理、清掃については、常時清潔感のある状態が保たれており、市民を受け入れる環境が整っている。	新型コロナウイルス感染症の影響により減少していた利用者数については、増加傾向にあるものの、今後一層、まちづくりの拠点施設として交流事業等の拡充を図っていただくとともに、利用者数の増加に努めていただきたい。 また、来館者が衛生的な環境で過ごすことができるよう、これまでどおり清潔感のある施設状態が保たれるよう、対応いただきたい。 自主事業も含めた適切な経理業務を行うため、代表団体である特定非営利活動法人NPOサポートはこだでの経理担当と収支管理を実施している、株式会社トーショウビルサービスの経理担当の連携強化を図るとともに、迅速な処理に努めていただきたい。
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	市民のみならず移住相談者や観光客も出入りする状況にあって、来館しやすい雰囲気醸成されている。 従業員についても、研修・ミーティングへの参加などにより、入館者へのあいさつや施設説明時の親しみやすさ、電話対応の親切・丁寧な心がけが徹底されている。 SNS等各種ツールを活用した情報発信も適度に行われている。	移住者定住のためのきめ細やかなフォローを行い、移住者交流会を業務範囲以上の回数を行っているほか、手動式エレベーター見学者への丁寧な説明を行うなど、従業員の質の高い対応がみられることから、今後も親切・丁寧な対応に努めていただきたい。 SNSについては、センターとしての立場を踏まえ、発信内容を常に精査のうえ、市民等への情報提供に努めてほしい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が減少しているが、経費節減に取り組むなど、健全な経営と事業収支に努めている。	令和5年5月に新型コロナウイルスの取扱いが変更になったことから、積極的に利用者数増加を図るとともに、物価高騰へ対応すべく、不要な経費節減に引き続きご尽力いただきたい。

◎ 「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 協定書を遵守しているが、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。