

令和4年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和5年6月29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	利用料金制の採用の有無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 利用料金 <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 20%;">区 分</th> <th style="width: 20%;">単 位</th> <th style="width: 45%;">金 額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">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 style="text-align: right;">300円</td> </tr> <tr> <td>事 務 ブ ー ス</td> <td>1区画1月につき</td> <td style="text-align: right;">3,000円</td> </tr> <tr> <td>ロ ッ カ ー (大)</td> <td>1個1月につき</td> <td style="text-align: right;">400円</td> </tr> <tr> <td>ロ ッ カ ー (小)</td> <td>1個1月につき</td> <td style="text-align: right;">200円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">市民交流 施 設</td> <td>研 修 室</td> <td>1室1時間までごと</td> <td style="text-align: right;">500円</td> </tr> <tr> <td>フ リ ー ス ペ ー ス</td> <td>1日につき</td> <td style="text-align: right;">10,000円 営利目的で使用する場合は、20,000円</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">駐 車 場</td> <td style="text-align: center;">—</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を活用した交流促進（函館につながるの深い企画等）
- ・ 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 移住者サポートデスク・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・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、稼働率など）

・ 令和4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	5,345	5,822	6,584	7,341	7,357	8,680	7,983	7,502	6,661	5,496	6,093	6,527	81,391

・ 年度別利用件数

指定期間 → ← 指定期間

区 分		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
市民活動 支援施設	会 議 室	1,643	1,498	739	873	1,156
	事 務 ブ ー ス	115	120	120	120	120
	ロ ッ カ ー (大)	299	303	333	417	383
	ロ ッ カ ー (小)	254	237	214	156	158
市民交流 施 設	研 修 室	2,200	2,164	1,369	1,462	1,629
	フ リ ー ス ペ ー ス	280	254	187	263	293
駐 車 場		812	633	233	318	351

5 指定管理者の収支状況

指定期間 → ← 指定期間

(単位：千円)

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収 入	管理委託費	43,403	43,862	44,400	44,400	44,400
	利用料金収入	10,669	9,369	5,150	6,134	6,885
	市民交流	8,116	7,121	4,523	5,404	6,126
	市民活動支援	1,843	1,711	536	558	545
	駐車場	710	537	91	172	214
	その他収入	1,492	1,848	3,805	3,396	3,556
	自主事業	1,281	1,460	531	721	894
	その他	211	388	3,274	2,675	2,662
	繰越金	-494	776	1,067	-150	-1,047
	計	55,070	55,855	54,422	53,780	53,794
支 出	人件費	31,931	31,947	33,265	32,975	35,833
	維持管理費	17,204	17,093	16,320	16,916	18,215
	光熱水費	4,110	3,980	3,428	4,041	4,975
	委託料	12,170	12,047	12,729	12,712	12,561
	修繕費	0	0	0	0	0
	その他	924	1,066	163	163	679
	事業費	4,318	4,245	4,154	4,377	2,079
	事務費	841	1,503	833	559	632
	計	54,294	54,788	54,572	54,827	56,759
	差 引	776	1,067	-150	-1,047	-2,965
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト	350.8 (円)	384.2 (円)	754.6 (円)	668.7 (円)	545.5 (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

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 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。</p> <p>事業の実施にあたっては、道内や全国の支援センターと連携し、積極的な市民活動支援を行っている。</p> <p>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。</p>	<p>令和4年度は、コンプライアンス、ハラスメント、ガバナンスについて外部講師を招き研修を実施した。今後、各自が学んだことを実践していくことで、組織力向上を図っていききたい。また、道内外の支援センターとの連携を強化し、市民活動支援に必要な情報を収集していくとともに、支援センターとしての質の向上に努めていきたい。</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>市民への対応については利用者の生の声を聞き施設の運営に反映しているほか、内部研修、外部研修の参加などによりスタッフの資質向上に努めている。</p> <p>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。</p>	<p>令和4年度は、スタッフの入れ替わりが多かったことから、新人スタッフ向けの研修を強化し施設としての平均点を上げていくとともに、新人スタッフのスキル向上を優先することで全体としてのサービス向上を図る。</p>
団体の経営 状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>コロナ禍による事業収入の減と、光熱水費を始めとする各種経費増のため、経営状況は厳しさを増した。</p>	<p>光熱水費・経費節約を引続き心掛け、支出をおさえることはもちろんだが、限られた指定管理費の中でのやりくりは限界がある。市の理解を得られるようにしていきたい。</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>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。</p> <p>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。</p>	<p>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、増加傾向に転じたことから、令和5年度については、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。</p> <p>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。</p> <p>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サポートはこだての経理担当と収支管理を実施している、株式会社トーショー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。</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>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つて、来館しやすい雰囲気が醸成されている。</p> <p>従業員についても、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・丁寧心がけが徹底されている。</p> <p>SNSを活用した情報発信も適度に行われている。</p>	<p>移住相談について、移住者獲得に向け、定期的な大規模相談会の開催といった、さらなる発信強化に努められたい。</p> <p>従業員教育として今後も親切・丁寧な対応を継続することが求められる。</p> <p>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。</p>
団体の経営 状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<p>新型コロナウイルス感染症による利用者減少および物価高騰にあつても、経費節減に努めるなど、健全な事業経営に取り組んでいる。</p>	<p>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、積極的な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。</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。