

平成24年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成25年6月27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22年4月1日から 平成27年3月31日まで																														
指定管理者の特別な要件	特になし																																
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																															
<p>1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況</p> <p>(1)管理業務</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>③ 地域の情報の発信</p> <p>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</p> <p>⑤ センターの施設の使用の許可および制限</p> <p>⑥ センターの維持管理</p>																																	

(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

(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
- ④ 既に函館市で生活している移住者が、移住検討者に対して情報を提供（まちなか案内人）

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

投書箱を設置し、入館者へのアンケート調査を実施

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22年度	12,564	11,777	10,466	10,793	12,398	12,282	11,978	10,693	9,481	6,830	10,928	8,361	128,551
平成23年度	9,084	9,442	12,380	13,307	11,926	13,576	13,430	10,741	8,976	7,501	9,562	10,205	130,130
平成24年度	13,515	11,230	12,219	11,103	12,186	13,377	13,826	11,433	8,836	6,585	9,384	10,157	133,851

・ 年度別利用件数

区分	平成22年度	平成23年度	平成24年度
市民活動支援施設			
会議室	864	853	1,101
事務ブース	144	144	140
ロッカー(大)	144	155	266
ロッカー(小)	196	247	235
市民交流施設			
研修室	1,808	1,870	2,135
フリースペース	208	235	213
駐車場	116	29	5

5 指定管理者の収支状況

(単位：千円)

区 分		平成22年度	平成23年度	平成24年度
収 入	管理委託費	42,478	42,406	42,406
	利用料金収入	3,947	4,507	5,132
	市民交流	3,389	3,894	4,352
	市民活動支援	553	613	779
	駐車場	5	0	1
	その他収入	1,477	1,378	1,357
	自主事業	208	243	238
	その他	1,269	1,135	1,119
	繰越金	3,058	2,196	2,620
	計	50,960	50,487	51,515
支 出	人件費	25,752	25,752	28,542
	維持管理費	17,919	17,438	16,346
	光熱水費	5,067	4,651	3,923
	委託料	12,454	12,408	12,065
	修繕費	120	49	51
	その他	278	330	307
	事業費	3,371	2,952	3,357
	事務費	1,722	1,725	853
	自主事業開催経費			
	計	48,764	47,867	49,098
差 引	2,196	2,620	2,417	

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。なお、昨年8月にメールマガジン登録者のメールアドレスが流出したことに伴い、指定管理者に対し、個人情報の管理のあり方について改善指示（平成24年8月17日付）を行ったところであるが、その後、複数のスタッフで管理するなど体制を見直している。

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、積極的に研修を実施してスタッフのスキルアップを図るとともに、施設の利用の許可等については、内部での情報共有を行うとともに、利用団体等の情報収集に努め適正に判断している。また、施設の維持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、仕様書に基づき適正に行われていることから、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、全国からの視察も多い。</p>	<p>西部地区のまちづくりの拠点施設として市民はもとより市外からも数多くの人に利用されている。今後については、事業内容をさらに充実していくうえでのスタッフの増員等について検討したい。また、駐車場の管理については、料金表示を掲示した看板を新たに設置するなど適正な管理に努めていきたい。</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>市民への対応については、常に利用者の声に耳を傾け、施設の運営に反映しているほか、内部研修の開催や外部研修への参加等によりスタッフの資質向上に努めている。</p> <p>また、ホームページは毎日更新するなど、情報提供力は市内トップクラスと自負している。</p>	<p>地域の課題解決のために現場を訪れることを以前より熱望している。実行するためには人員配置が非常に厳しく断念せざる負えない現状だが、さらなる資源発掘や団体活動促進や町内会との顔つなぎで地域を盛上げていくこと、また施設で行う情報発信のメリットを考えるとこの現地調査は人件費が確保されれば即実践したい。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>事業収支は適正であり、対前年比からみても大幅な増減はない</p>	<p>現状の施設運営の中にあつては、経営状況に問題は発生していない。ただ、季節による利用者・地域のニーズに対して収入バランスを安定的なものにする戦略が必要だと思われる。</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>委託事業や自主事業においても、提案以上の実施内容となっているほか、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うなど期待以上の業務が履行されている。また、施設の保守管理においても、計画どおりに実施され、特に問題となるものはなかった。</p>	<p>市民活動の支援や地域の情報発信等といった現行の委託内容をより充実したものとするため、指定管理者との協議を継続的に行い清掃や設備保守等の維持管理に係る経費についても、見直しに向けた検討を進めていく。また、駐車場の管理については、料金表示を指示した看板を新たに設置するなど適正な管理に努めるよう指導していきたい。</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>利用者に対するアンケート調査や日頃からの利用者とのコミュニケーションを図ることでニーズを適時把握し、利便性の向上に努めており、利用者からは高く評価されている。また、ホームページも毎日更新するなど、施設利用者以外にも積極的に、情報提供がなされている。</p>	<p>ホームページやツイッターなど各種ツールを利用した情報発信をしており、個人情報を取り扱う業務を行っていることから、情報の管理については、引き続き複数のスタッフで確認・検証を徹底していくことが必要である。</p>
団体の経営 状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>利用料金収入の伸びが顕著であり、経費を節減することにより、繰越金が発生しているなど健全な経営状態であると考えている。</p>	<p>施設の利用者が多い反面、利用料の減免対象者も多く、今後は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、自主事業の拡大など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。