

(別紙3)

## 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19日

部	保健福祉部	課	地域福祉課
---	-------	---	-------

施設名・所在地	函館市総合福祉センター 函館市若松町33番6号		
設置条例	函館市総合福祉センター条例		
指定管理者名	社会福祉法人函館市社会福祉協議会 会長 奥野 秀雄	指定期間	平成24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	障がい者，老人，母子および寡婦，児童等に対して総合的に各種の福祉サービスを提供し，市民の福祉の増進を図る		
設置年月	平成6年4月1日	建設費	3,406,275千円
構造規模等 耐用年数	鉄筋鉄骨コンクリート造 地下1階地上5階建 延床面積8,662.81㎡		
開館時間	・午前9時から午後9時まで 障害者福祉センター（プールは午前10時から午後8時まで），母子福祉センター，多目的ホール，会議室 ・午前9時から午後5時まで 老人福祉センター，介護相談センター（介護浴室は午前10時から午後4時まで），福祉情報センター，児童センター（4月から9月までは午前9時から午後6時まで）		
休館日	・月曜日（月曜日が休日（国民の祝日に関する法律に規定する休日をいう。）に当たるときは，その翌日） ・12月29日から翌年1月3日まで ・上記休館日のほかプールは第2および第4を除く金曜日，福祉情報センターは祝日，介護相談センターおよび障がい者福祉センター（入浴サービス）は，日曜日，祝日も休館		
料金体系	<input type="checkbox"/> 利用料金制の採用の有無 無		
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 ・函館市総合福祉センター条例第3条および5条から第10条までに規定する事業の実施。 ・施設の使用許可及び制限に関すること。 ・施設維持管理に関すること。 ・その他市長が必要と認める業務 (2) 自主事業 ・総合福祉センターまつり，三世代交流餅つき大会，ふれあい交流会等			
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 ・施設利用の推進を図るため，ホームページ等を活用し，広く市民に周知を図った。 ・視覚障がい者のため，八幡通バス停からセンター正面玄関まで誘導鈴を設置した。			
3 市民ニーズの把握の実施状況 ①アンケートの実施（随時） ○館内各階に設置した回収箱に投函されたアンケート用紙を，月1回集計（回答枚数 281枚） ○総評 ・満足度は概ね高いと言える。 ・利用者からの苦情，要望については，都度対応しており，アンケート結果を事業の改善に有効活用している。 ②函館市総合福祉センター連絡会議の開催（平成24年6月21日，平成25年2月28日開催） ○センター入居団体等関係者およびセンターを所管する市職員で構成し，センターの円滑な管理運営・連絡調整を図る ○内容 ・事業報告 ・意見交換			

#### 4 施設の利用状況

・平成24年度の月別利用者数

(人)

	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
障がい者福祉センター	2,812	2,657	3,119	2,842	2,769	3,001	2,642	2,995	2,180	1,872	2,498	2,939	32,326
老人福祉センター	1,923	1,903	1,930	1,689	1,534	1,814	1,816	1,710	1,543	1,259	1,444	1,797	20,362
介護相談センター	50	14	72	98	60	102	111	42	71	10	52	15	697
母子福祉センター	786	890	939	722	673	760	848	993	737	513	671	708	9,240
児童センター	3,659	2,765	2,222	2,440	2,372	2,507	2,700	2,784	1,831	1,441	2,613	3,743	31,077
多目的ホール	2,712	2,361	2,844	2,845	2,313	2,456	2,793	3,097	2,672	1,872	2,321	2,262	30,548
会議室	3,403	3,226	3,572	3,166	2,215	2,919	2,868	3,140	2,421	2,196	2,421	2,958	34,505
その他	1,201	753	960	759	718	740	938	955	625	507	652	840	9,648
計	16,546	14,569	15,658	14,561	12,654	14,299	14,716	15,716	12,080	9,670	12,672	15,262	168,403

・年度別利用者数(人)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
利用者数	193,191	178,132	177,761	168,403

#### 5 指定管理者の収支状況

(千円)

		平成22年度	平成23年度	平成24年度
収入(管理委託料)		192,962	193,660	189,714
支出	人件費	64,721	67,385	59,498
	維持管理費	110,229	112,570	112,502
	運営費	8,823	4,479	4,277
	一般管理費	4,622	4,521	8,948
	消費税	4,567	4,705	4,489
	計	192,962	193,660	189,714

#### 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

(1) 事業報告書(年次)に関するもの

①事業実施状況報告(実施:平成25年5月)

・書類確認による実施/事業実施計画との照合

②利用状況報告(実施:平成25年5月)

・書類確認による実施/利用状況報告書(月報)との照合

③収支状況報告(実施:平成25年5月)

・書類確認による実施/収支計画書および収支決算書との照合

④団体の経営状況を証明する書類(実施:平成25年5月)

・書類確認による実施/収支計画書および収支決算書との照合

(2) 利用者アンケートに関するもの

①アンケート実施報告(実施:平成25年5月)

・書類確認による実施/アンケート実施報告書(月報)との照合

(3) その他報告書に関するもの

①事故・苦情等(該当する事案なし)

(4) 実地調査によるモニタリング

①指定管理委託料見直しの協議(実施:平成24年7~9月)

②事業報告書の確認(実施:平成25年5月)

・利用状況報告書(月報)などとの照合・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(平成25年4月)

(7) 市の指定管理者に対する実績評価の実施(平成25年6月)

## 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
業務の履行の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき、各種業務を適正に執行した。</li> <li>従業者の十分な配置に努め、労働条件、賃金水準を適正に確保した。</li> </ul>	施設保守管理等委託業者や職員間の連携をさらに強化し、施設を安全・快適に利用できるような努力していきたい。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートに寄せられた苦情、要望に速やかに応えた。</li> <li>個人情報保護規定に基づき、漏洩防止に務めた。</li> </ul>	アンケート利用結果などを参考に、より一層サービスの改善・向上に努めていきたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> <li>燃料費の高騰や施設老朽化による維持管理費の増があったが、光熱水費等の節減に努めたことにより委託料内で収めることができた。</li> </ul>	施設の老朽化による修繕費が増加してきており、今後はより一層の経費節減に努めていきたい。

### (2) 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
業務の履行の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書、計画に基づき、事業は適正に行われたと認められる。</li> </ul>	概ね水準を満たしていたが、各種報告書等の提出において一部誤り等が見られたことから、今後の指定管理期間においては、改善を期待したい。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>特にクレームが寄せられることもなく、水準どおりのサービス提供が行われたと認められる。</li> </ul>	アンケート結果などを基に、より一層サービスの向上を図り、近年減少している利用者の増に努めていただきたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理委託料内で収支が均衡しており、概ね安定的な経営がなされている。</li> </ul>	これまで以上に経常経費の節減に努め、施設老朽化に伴い増加する維持管理費については計画的な執行とするなど、適切な運営を行っていただきたい。

- A 協定書を遵守し、事業計画書およ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、事業計画書およ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 協定書を遵守しているが、事業計画書およ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。