

(別紙3)

令和2年度(2020年度) 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年(2021年)6月21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	指定期間	平成30年(2018年)4月1日～ 令和3年(2021年)3月31日																																												
指定管理者の特別な要件	特になし	選定区分	公募 非公募																																												
設置目的	障害者、老人、母子および父子ならびに寡婦、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	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㎡ 50年																																														
開館時間 休館日等	開館時間：午前9時～午後9時(障害者福祉センター(プールは午前10時～午後8時)、 母子・父子センター、多目的ホール、会議室) 午前9時～午後5時(老人福祉センター、福祉情報センター、介護相談センター、 児童センター(4月～9月は午前9時～午後6時)) 休館日等：月曜日(月曜日が国民の祝日に関する法律に規定する休日(以下「休日」という。) に当たるときは、その日後においてその日に最も近い休日でない日) 12月29日～翌年1月3日 上記休館日のほか障害者福祉センター(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休日、介護相談センターは、日曜日および休日も休館																																														
料金体系	<p>○総合福祉センター使用料</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="4">時間区分</th> </tr> <tr> <th>午前9時から 正午まで</th> <th>午後1時から 午後4時まで</th> <th>午後5時から 午後9時まで</th> <th>午前9時から 午後9時まで</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1階会議室</td> <td>530円 (40円)</td> <td>530円 (40円)</td> <td>710円 (50円)</td> <td>1,770円 (130円)</td> </tr> <tr> <td>2階第1会議室</td> <td>890円 (70円)</td> <td>890円 (70円)</td> <td>1,190円 (90円)</td> <td>2,970円 (230円)</td> </tr> <tr> <td>2階第2会議室</td> <td>720円 (50円)</td> <td>720円 (50円)</td> <td>960円 (70円)</td> <td>2,400円 (170円)</td> </tr> <tr> <td>3階第1会議室</td> <td>950円 (70円)</td> <td>950円 (70円)</td> <td>1,260円 (100円)</td> <td>3,160円 (240円)</td> </tr> <tr> <td>3階第2会議室</td> <td>610円 (40円)</td> <td>610円 (40円)</td> <td>810円 (60円)</td> <td>2,030円 (140円)</td> </tr> <tr> <td>4階会議室</td> <td>1,410円 (110円)</td> <td>1,410円 (110円)</td> <td>1,890円 (150円)</td> <td>4,710円 (370円)</td> </tr> <tr> <td>多目的ホール</td> <td>11,240円 (910円)</td> <td>11,240円 (910円)</td> <td>14,990円 (1,210円)</td> <td>37,470円 (3,030円)</td> </tr> </tbody> </table> <p>備考 暖房期間(11月1日から翌年の4月30日までの期間)の使用料の額は、かっこ内の額を上段の額に加算した額とする。</p> <p>※利用料金制の採用 <input type="checkbox"/>有 ・ <input checked="" type="checkbox"/>無</p>			区分	時間区分				午前9時から 正午まで	午後1時から 午後4時まで	午後5時から 午後9時まで	午前9時から 午後9時まで	1階会議室	530円 (40円)	530円 (40円)	710円 (50円)	1,770円 (130円)	2階第1会議室	890円 (70円)	890円 (70円)	1,190円 (90円)	2,970円 (230円)	2階第2会議室	720円 (50円)	720円 (50円)	960円 (70円)	2,400円 (170円)	3階第1会議室	950円 (70円)	950円 (70円)	1,260円 (100円)	3,160円 (240円)	3階第2会議室	610円 (40円)	610円 (40円)	810円 (60円)	2,030円 (140円)	4階会議室	1,410円 (110円)	1,410円 (110円)	1,890円 (150円)	4,710円 (370円)	多目的ホール	11,240円 (910円)	11,240円 (910円)	14,990円 (1,210円)	37,470円 (3,030円)
区分	時間区分																																														
	午前9時から 正午まで	午後1時から 午後4時まで	午後5時から 午後9時まで	午前9時から 午後9時まで																																											
1階会議室	530円 (40円)	530円 (40円)	710円 (50円)	1,770円 (130円)																																											
2階第1会議室	890円 (70円)	890円 (70円)	1,190円 (90円)	2,970円 (230円)																																											
2階第2会議室	720円 (50円)	720円 (50円)	960円 (70円)	2,400円 (170円)																																											
3階第1会議室	950円 (70円)	950円 (70円)	1,260円 (100円)	3,160円 (240円)																																											
3階第2会議室	610円 (40円)	610円 (40円)	810円 (60円)	2,030円 (140円)																																											
4階会議室	1,410円 (110円)	1,410円 (110円)	1,890円 (150円)	4,710円 (370円)																																											
多目的ホール	11,240円 (910円)	11,240円 (910円)	14,990円 (1,210円)	37,470円 (3,030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

- ・函館市総合福祉センター条例第3条および第5条から第10条までに規定する事業の実施。
- ・施設の使用許可およ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)委託事業

- ・総合福祉センター使用料収納事務委託

(3)自主事業

- ・総合福祉センターまつり（新型コロナウイルス感染症の影響により中止）

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- ・職員研修を充実させるとともに、コロナ禍においても工夫した中で自主防災訓練を実施し、快適かつ安心な施設運営に努めた。

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 18枚）
- ・総評：利用者からの要望等について、随時対応することにより、満足度は概ね高い状況であり、アンケート結果をより良い施設運営のため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（令和2年10月21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（利用者数、稼働率など）

・令和2年度の月別利用者数

（単位：人）

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	合計
障害者福祉センター	1,164	864	1,421	1,469	1,299	1,535	1,504	1,468	1,240	760	997	1,449	15,170
老人福祉センター	945	38	674	899	861	885	872	730	631	470	467	682	8,154
母子・父子福祉センター	116	34	191	286	159	150	238	227	132	65	126	172	1,896
児童センター	204	25	717	952	984	1,039	1,031	809	645	423	583	835	8,247
多目的ホール	531	58	861	956	838	1,013	1,045	1,029	959	670	837	1,212	10,009
会議室	1,033	486	1,139	1,422	976	1,597	1,790	1,252	1,126	700	983	1,640	14,144
その他	262	123	368	460	383	420	421	444	344	249	358	506	4,338
計	4,255	1,628	5,371	6,444	5,500	6,639	6,901	5,959	5,077	3,337	4,351	6,496	61,958

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月20日から5月25日まで臨時休館。

※新型コロナウイルス感染者発生のため、1月5日夜間から1月6日まで臨時休館

・年度別利用者数等

∴ ← 指 定 期 間 → ∴
（単位：人、円）

区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	149,878	146,335	144,303	132,610	61,958
使用料収入	495,250	526,670	529,110	404,150	266,570

5 指定管理者の収支状況

∴ ← 指 定 期 間 → ∴

(単位：千円)

区 分		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	委託料	208,331	204,120	206,010	207,900
支出	人件費	68,024	69,022	70,611	67,290
	維持管理費	100,873	103,138	101,047	106,696
	運営費	15,547	7,283	9,082	7,491
	一般管理費	17,608	18,132	17,328	18,203
	消費税	6,279	6,545	7,942	8,220
	計	208,331	204,120	206,010	207,900
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		1.42	1.41	1.55	3.35

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（実施：令和3年5月）

- ① 事業実施状況報告
 - ・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
 - ・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
 - ・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
 - ・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（実施：令和3年5月）

- ① アンケート実施報告
 - ・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（随時）

- ① 事故・苦情等
 - ・原因調査
 - ・再発防止対策

(4) 指定管理者による自己評価（実施：令和3年4月）

(5) 実地調査によるモニタリング（実施：令和3年6月）

- ① 事業報告書の確認
- ② 利用状況報告書（月報）などとの照合・確認

(6) 市の指定管理者に対する実績評価（実施：令和3年6月）

(7) 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

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	仕様書等に定める各種事業や保守管理等を適切に執行した。 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。	接遇向上を図るための職員研修や自主防災訓練等を継続実施するほか、職員間や管理業者との連携を図り、快適かつ安心な施設運営に努めたい。
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	市民の平等利用を確保した。	利用者の意見収集のためアンケートを実施し、サービス向上に取り組むとともに、施設の認知度向上のため更なる周知に努めたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	施設老朽化により維持修繕費が急激に増加したが、経費節減に努め委託料内で収めることができた。	今後も、維持修繕費の増加が見込まれるため、計画的な施設管理に努めたい。

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	計画書、仕様書に基づき、事業は適正に行われたと認められる。 新たに高齢者向け夜間講座を開催し、新規利用者の増加に努めたことが認められる。	継続した職員研修により、職員の接遇等を向上させ、わかりやすい説明と対応に努めてもらいたい。 新規利用者の増加を図るため、今後も利用者ニーズに合わせた新たな事業の実施に努めてもらいたい。
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	1階における行事案内を利用者におかりやすく改善し、利用者の声を反映した管理を行ったことが認められる。 新たにFMいるかを利用した周知を図り、新規利用者の増加に努めたことが認められる。	新規利用者の増加を図るため、今後においても新たな広報媒体を活用するなど、幅広い広報に努めてもらいたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	・指定管理委託料内で事業実施しており、安定的な経営がなされている。	施設の老朽化に伴い、今後も維持修繕費の増加が見込まれるため、保守業者との連携を深め、迅速かつ的確な現状把握に努めるとともに、経費削減を図り、積極的かつ計画的な修繕により、安定的な施設運営に努めてもらいたい。

◎ 「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。
- 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。