

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3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	令和3年(2021年)4月1日～ 令和6年(2024年)3月31日																																												
指定管理者の特別な要件	当該施設については、障がい者、高齢者、母子および父子ならびに寡婦、児童など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ことを目的に設置され、障害者福祉センター、老人福祉センター、介護相談センター、母子・父子福祉センター、福祉情報センター、児童センターなど、それぞれ目的や機能の異なる施設を、総合施設として一体的かつ有機的に運営しなければならない施設であり、その管理運営においては、市や関係団体と円滑な連携、協働のもと各種の福祉事業を総合的に実施する体制が必要である。		公募 非公募 選定 区分																																												
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（介護浴室は午前10時～午後4時）、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。）にあたるときは、その翌日） 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	○総合福祉センター使用料 <table><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> 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、かっこ内の額をその上段の額に加算した額とする。 ※利用料金制の採用 ☐有 ・ ☒無			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
- ・利用者用コピーサービス

2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

- ・総合福祉センターホームページ上で貸室の予約状況や各種教室等の情報を提供
- ・自主防災訓練や救命講習等、安全な施設運営のための研修等の実施
- ・各部屋使用後の消毒作業や空気清浄機の設置等感染症対策の実施

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のほか、行事等参加者にアンケートを実施し、月1回集計した。（回答枚数 189枚）
- ・総評：利用者からの苦情、要望については、随時対応しており、満足度は概ね高い状況となっており、アンケート結果を事業の改善に有効活用している。
- ・アンケートの主な内容と結果

項目・評価		大変満足	満足	どちらともいえない	不満足	無回答
利用しやすさ	部屋の予約など	24.9%	34.4%	12.7%	1.0%	27.0%
	施設と設備	25.9%	46.6%	13.2%	1.6%	12.7%
職員について	電話	27.0%	36.0%	9.0%	1.0%	27.0%
	受付窓口	28.1%	41.8%	7.9%	1.6%	20.6%

(2)函館市総合福祉センター連絡会議の開催（令和6年3月26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5年度の月別利用者数

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	合計
障害者福祉センター	1,607	1,715	1,576	1,763	1,428	1,545	1,517	1,724	1,561	1,339	1,596	1,790	19,161
老人福祉センター	452	453	466	383	344	376	385	432	322	245	415	371	4,644
母子・父子福祉センター	252	315	329	289	227	387	448	470	375	237	390	431	4,150
児童センター	1,322	1,165	1,152	960	1,709	1,123	1,220	1,315	928	1,071	1,066	1,620	14,651
多目的ホール	1,464	1,587	1,360	1,299	1,228	1,423	1,376	1,822	1,576	1,334	1,634	1,878	17,981
会議室	1,642	1,917	1,882	1,730	1,447	1,867	2,081	1,934	1,559	1,255	1,722	2,042	21,078
その他	461	400	506	411	388	458	471	450	420	387	494	560	5,406
計	7,200	7,552	7,271	6,835	6,771	7,179	7,498	8,147	6,741	5,868	7,317	8,692	87,071

・年度別利用者数等

⋮

← 指定期間 →

⋮

（単位：人、円）

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
利用者数	132,610	61,958	70,371	74,191	87,071
使用料収入	404,150	266,570	206,750	147,890	138,450

5 指定管理者の収支状況

← 指定期間 →

(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	委託料	207,900	222,692	222,692	222,692
	収支補填金	—	—	7,022	8,298
	その他収入	—	—	5,874	250
支出	人件費	67,290	79,885	86,877	78,606
	維持管理費	94,172	95,918	98,916	103,895
	事務費	12,524	11,261	12,213	17,964
	事業費	7,491	7,681	10,798	3,171
	一般管理費	18,203	18,782	17,619	18,283
	消費税	8,220	9,165	9,165	9,321
	計	207,900	222,692	235,588	231,240
当該施設の利用者一人 当たり税金投入コスト		3.35	3.16	3.09	2.65

※令和5年度から支出区分の見直しにより事業費として算定していた共通経費を事務費に変更した。

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6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6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6年4月）

(5) 実地調査によるモニタリング（実施：令和6年5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) 指定管理者に対する改善指示等の実施状況

- ・施設の使用許可の申請および許可について規定された様式を使用していないものがあり、口頭により改善指示を行い改めた。

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	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・仕様書等に定める事業や保守管理等を適切に実施した。 ・優先順位を定め計画的な修繕を実施した。	障がい者、高齢者等施設利用者の特殊性から感染対策を引き続き実施しつつも、ニーズに応じた新規教室の実施、設備備品の充実等を図ると共に適切な施設の保守管理を行い、より多くの方が安心安全に施設を利用していただけるような施設運営、事業推進に努めたい。
サービスの質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・利用者の要望内容を検討し備品購入を行った。	通常のアンケートに加え諸行事でアンケートを実施し、より多くの利用者の声を聞き、寄せられた苦情、要望等を真摯に受け止め内容を検討し業務に反映させるほか、従業員の接遇向上を図るための研修等を充実させ、サービスの向上に努めたい。
団体の経営状況	☒ A ☐ B ☐ C	・事業収支、経営状況に問題はない。	燃料費の高騰や施設の老朽化に伴い、維持修繕費の増加が見込まれるため、計画的に事業執行を行い、利用者の立場に立った計画的な管理運営に努めたい。

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	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・事業計画書または仕様書の水準どおりに業務が行われている。特に、自動ドアの修繕や窓のコーキング打ち直しなど設備の老朽化対策を積極的に行っている。また館内の消毒の徹底等による感染症対策を行ったほか、救命法講習会や防火・避難訓練の実施など利用者が安全にセンターを利用できるように職員の危機対応力の向上に努めた。	施設・設備が老朽化していることから、今後も小規模修繕を積極的に実施するなど、利用者の安全確保に努めていただきたい。コロナ禍で減少した利用者数が増加するよう、利用者のニーズをとらえた事業の実施や施設の運営に取り組んでいただきたい。
サービスの質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	・施設内に設置しているアンケートのほか、各行事参加者にアンケートを実施するなど利用者からの意見の収集に務め、意見を取り入れた講座等の実施や設備の整備を行うなど、利用者の利便性を高める取り組みが行われた。	今後も積極的に利用者から意見・要望を聞き、指定管理者として対応可能なものについては検討していただくなど、利用者の満足度の向上に努めていただきたい。
団体の経営状況	☒ A ☐ B ☐ C	・指定管理委託料内で事業を実施しており、安定的な経営がなされている。	今後も適正な事業収支、健全な経営の確保に努めていただきたい。

◎「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。