

(別紙3)

平成25年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成26年6月27日

部	経済部	課	労働課
---	-----	---	-----

施設名・所在地	函館市勤労者総合福祉センター（サン・リフレ函館）・函館市大森町2番14号		
設置条例	函館市勤労者総合福祉センター条例		
指定管理者名	(公社)函館市シルバー人材センター	指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日
指定管理者の特別な要件			選 定 区 分 公 募 非公募
設置目的	勤労者に心身の健康の維持のための施設等を提供することにより、勤労者の福祉の充実および勤労意欲の向上を図り、もって雇用の安定に資する。		
設置年月	平成 9年9月 6日 雇用・能力開発機構により設置 平成15年8月29日 市へ譲渡	建設費	1,504,120,363円 雇用・能力開発機構 1,235,905,240円 市 268,215,123円 ※購入費 12,390,000円
構造規模等 耐用年数	敷地面積 7,919.08㎡ 建物面積 3,846.26㎡（1階 2,815.37㎡, 2階 1,030.89㎡） 建物構造 鉄筋コンクリート造陸屋根・ステンレス鋼板葺二階建		
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日までの日および12月31日、第3木曜日		
料金体系	☐ 利用料金制の採用の有無 無し		
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 ア 施設の維持管理に関すること（施設内外の清掃、保守点検、事故発生防止、備品管理等） イ 使用の許可等に関すること（申請受付・許可、備品等の取扱指導、使用に係る報告） ウ 設置目的に資する事業の実施に関すること （各種講座開催、利用者の意見等への対応） エ その他市長が定める業務 （報告・統計業務ほか）			
(2)委託事業 公金収納業務（公金収納業務委託契約を実施締結）			
(3)自主事業 ・太極拳、フラダンス、手編みなど10講座を開催、受講者434名 ・公衆電話の設置			
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 なし			

3 市民ニーズの把握の実施状況

- (1) 利用者アンケートの実施（平成25年9月1日～30日）
- (2) 利用者懇談会の開催（平成26年2月26日開催，15団体出席）
- (3) 利用者とのコミュニケーションによるニーズ把握（随時）

4 施設の利用状況（利用者数，稼働率など）

・平成25年度の月別利用者数

（単位：千人，％）

	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
利用者数	10	9	11	17	10	11	11	13	7	10	10	11	130
稼働率	55.9	48.1	58.6	63.2	54.1	58.7	59.0	65.4	46.3	52.7	67.2	54.8	57.0

・年度別利用者数

← 指 定 期 間 →

（単位：人，千円）

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
利用者数	191,453	164,673	155,063	140,070	130,120
使用料収入	22,494	22,071	22,218	21,181	20,501

5 指定管理者の収支状況

← 指 定 期 間 →

（単位：千円）

		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
収入	委託料	48,721	48,683	50,240	48,514
	雑収入	0	0	103	69
	前期繰越金	1,091	1,778	0	0
	計	49,812	50,461	50,343	48,583
支出	人件費	11,417	10,900	11,602	10,729
	燃料・光熱水費	11,757	12,469	12,199	11,827
	委託料	19,479	20,250	20,329	19,328
	修繕費	1,177	1,336	1,773	2,298
	通信運搬費	279	322	301	300
	使用料・リース料	1,141	1,164	1,093	440
	物品購入費	1,632	1,321	908	1,900
	その他の支出	1,152	826	1,097	1,560
	次期繰越金	1,778	0	0	0
	計	49,812	48,588	49,302	48,382
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		0.162	0.171	0.207	0.215

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

月次報告により利用状況や施設の点検状況等についての報告を受けているほか，実地調査（8月から毎月1回）等，施設に市担当者が随時訪問し，意見交換する等，情報を共有しながら管理運営状況を確認しており，業務改善に向けた指示事項は特になかった。

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	協定書を遵守して業務を行い、評価項目にバラつきはあるが、一定の水準は堅持している。	施設の設置目的を十分理解したうえで、各種業務にあたって適切な対応に努めてまいりたい。
サービスの質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	今まで以上に接遇面の強化に努めた。	利用者の減少傾向への対応として、和室研修室等利用率の低い施設について、会議室の転用に取り組むとともに、新たに立地地域にマッチした講座を開設するなど利用促進に努めてまいりたい。
団体の経営状況	☐ A ☒ B ☐ C	経済状況から受注減が続き厳しい運営を余儀なくされたが、経費を抑制し対応している。	地域経済の影響等から受注減のほか、超高齢化による退会会員の増や定年延長等から新入会員の減少傾向が続く中、就業開拓専門員の配置、シルバー事業の広報に積極的に取り組み、組織の基盤確立に努めてまいりたい。

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	全体的に施設・設備が老朽化する中で、設備や施設の修繕等、利用者の安心・安全に考慮した適正な施設管理が行われている。	設備等の破損、事故等の発生時に電話で報告は受けているが、正確な情報を共有するため、書面での報告を迅速に行うことが必要である。 自主事業については、講座内容の充実を図るとともに積極的なPR活動に取組み、受講者の増加につなげていただきたい。
サービスの質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	接遇研修を実施し、職員・受付会員の資質向上と利用者に対する接遇の向上に取り組んでいる。	職員・受付会員のさらなる接遇の向上に取り組んでいただきたい。 ホームページなどを活用した積極的な情報発信に取り組むなど、利用の促進に努めていただきたい。
団体の経営状況	☐ A ☒ B ☐ C	委託料は、適正に執行されている。受注契約金額の減少傾向が続いているが、健全な経営状況と認められる。	受注契約金額、会員の減少傾向が続く、受注業務の範囲も縮小していることから、新規会員や受注先の開拓を図るなど経営強化に向けた取り組みをしていただきたい。

- 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。