

平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年6月23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 雇用促進事業団により設置 平成15年8月29日 市へ譲渡	建設費	1,504,120,363円 雇用促進事業団 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 9,669.08㎡ 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	<input type="checkbox"/> 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11講座を開催,受講者371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28年4月1日～平成29年3月31日）
- (2) 利用者懇談会の開催（平成29年2月20日開催，11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28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	16	10	15	17	13	8	9	10	11	139
稼働率	53.3	47.9	58.7	60.8	54.2	62.1	65.0	59.5	47.1	46.4	63.2	60.9	56.6

・年度別利用者数

← 指 定 期 間 →

（単位：人，千円）

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
利用者数	140,070	130,120	135,368	142,299	138,995
使用料収入	21,181	20,501	20,552	22,601	21,247

5 指定管理者の収支状況

← 指 定 期 間 →

（単位：千円）

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	委託料	48,514	50,717	52,331	51,574
	雑収入	69	100	72	82
	前期繰越金	0	0	0	0
	計	48,583	50,817	52,403	51,655
支出	人件費	10,729	11,060	11,441	11,846
	燃料・光熱水費	11,827	12,457	11,943	10,732
	委託料	19,328	20,565	22,066	21,395
	修繕費	2,298	1,851	474	3,853
	通信運搬費	300	320	313	300
	使用料・リース料	440	347	570	978
	物品購入費	1,900	2,403	3,623	905
	その他の支出	1,560	1,829	1,788	1,975
	次期繰越金	0	0	0	0
計	48,382	50,832	52,218	51,984	
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		0.215	0.223	0.208	0.221

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たが，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	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	協定書を遵守し、施設の設置目的を十分理解したうえで業務にあたっており、一定の水準は堅持している。	管理業務は適正におこなわれているとともに、市民が参加できる講座の記事掲載や清掃の状況は評価できると思われる。今後も引き続き、施設の設置目的を十分理解したうえで、適切な対応に努めてまいりたい。
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	従来、年1回接遇研修を実施し、接遇面での強化をしてきたが、平成28年度より2回開催し、職員の資質向上に向け努めてきたところである。	接遇面での強化を図るため、接遇研修の開催回数を増やし、職員の資質向上に努め、利用者にとって優しい施設を目指してきたところである。今後においては、新しい講座の開設など、一層利用者促進に向け努力してまいりたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	会員の高齢化および減少により、受注制限せざるを得ない職種が増えている等、厳しい運営状況ではあるが、事業収支、経営状況に問題はない。	65歳まで定年が引き上げられたことにより、入会が減少してきていること、また、経済的な理由等から、依頼する側と受ける側にミスマッチが生じている等の課題もあるが、引き続き、会員確保および就業拡大に向けて、役職員一丸となり、取り組みを強化してまいりたい。

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	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	施設開設から19年が経ち、立地環境の影響もあり、施設や設備が老朽化しているものの、施設の保守・点検や清掃は適切に行われている。	施設の経年劣化が進んでいることで、より一層施設の点検が必要になってくるため、今後も適切に維持管理していただき、設備等の破損、事故等の発生時には迅速な状況報告をお願いしたい。
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	接遇研修の回数を増やすなど、サービスの向上に努めている。また、ホームページをリニューアルするなど、情報発信の仕方も工夫がみられる。	今後も職員・受付会員のさらなる接遇の向上に取り組んでいただき、利用者の声を生かし、サービス向上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	委託料は、適正に執行されている。受注件数、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いている。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。

◎ 「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。