

(別紙3)

平成29年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成30年6月25日

部	経済部	課	雇用労政課
---	-----	---	-------

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29年4月1日～平成34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	☐ 利用料金制の採用 ☒ 有 ☐ 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 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、ホームページの運営等） エ 利用料金に関すること（利用料金の徴収、領収書の発行等） オ その他市長が定める業務 （報告・統計業務等） (2)自主事業 ・ 太極拳、卓球、水彩画などの「文化・教養講座」を開催 平成29年度実績：9講座 受講者154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 接遇研修の実施			

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29年4月1日～平成30年3月31日）
- (2) 利用者懇談会の開催（平成30年2月23日開催）
- (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29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	9	9	12	14	10	15	13	12	10	8	10	12	136
稼働率	50.1	47.3	62.8	61.7	51.1	67.0	60.4	61.7	54.9	45.2	62.7	55.7	56.8

・年度別利用者数 ← 指 定 期 間 → ← 指定期間 → （単位：人、千円）

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用者数	130,120	135,368	142,299	138,995	135,727
使用料収入	20,501	20,552	22,601	21,247	—

※平成29年度から利用料金制

5 指定管理者の収支状況 ← 指 定 期 間 → ← 指定期間 → （単位：千円）

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入	委託料	50,717	52,331	51,574	40,200
	利用料金収入	—	—	—	19,779
	事業収入	—	—	—	2,090
	雑収入	100	72	82	81
	前期繰越金	0	0	0	0
	計	50,817	52,403	51,655	62,150
支出	人件費	11,060	11,441	11,846	12,178
	燃料・光熱水費	12,457	11,943	10,732	12,281
	委託料	20,565	22,066	21,395	22,403
	修繕費	1,851	474	3,853	8,157
	通信運搬費	320	313	300	313
	使用料・リース料	347	570	978	1,318
	物品購入費	2,403	3,623	905	1,534
	事業費	—	—	—	1,829
	その他の支出	1,829	1,788	1,975	2,364
	次期繰越金	0	0	0	0
	計	50,832	52,218	51,984	62,377
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		0.223	0.208	0.221	0.296

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。
業務改善に向けた指示事項は、特になし。

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	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	施設開設から20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、清掃は適切に行っている。	施設の経年劣化が進んでいることで、より一層施設内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、設備等の破損、事故等の発生時には適切、迅速な対応に努めて参りたい。
サービスの質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	接遇研修の回数を増やすなど、サービスの向上に努めるとともに、ホームページをリニューアルし、情報発信の仕方の工夫も行っている。	今後も職員・受付会員のさらなる接遇の向上に取り組み、利用者の声を生かし、サービス向上に努めてまいりたい。
団体の経営状況	☐ A ☒ B ☐ C	委託料は、適正に執行している状況であるが、厳しい運営状況には変わりがないため、健全な経営に努めている。	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。

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	利用料金の徴収や自主事業の実施、施設の保守管理など、協定に基づき適切に業務を履行している。 特に保守管理については、老朽化が進む中で適切に行われており、トイレの洋式化など、利便性の向上につながる改修も行われている。	今後においても協定に基づき適切な管理運営に努めるとともに、施設の経年劣化が進んでいることから、計画的に維持補修を実施していただきたい。
サービスの質の状況	☐ A ☒ B ☐ C ☐ D	接遇研修の実施など、職員の資質向上に努めている。 また、利用者懇談会やアンケートの実施により利用者のニーズを把握し、適切に対応しているほか、ホームページによる情報発信も積極的に行われている。	今後も積極的な情報発信や職員の資質向上に努めるとともに、利用者の意見を把握し、管理運営に反映させていただきたい。
団体の経営状況	☐ A ☒ B ☐ C	受注件数、契約金額の減少傾向が続いているが、健全な経営と事業収支に努めている。	引き続き新規会員や受注先の開拓など、経営強化に努めるとともに、自主事業の実施等により施設の利用促進を図り、適正な事業収支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。