

## 令和元年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和2年6月30日

|   |     |   |       |
|---|-----|---|-------|
| 部 | 企画部 | 課 | 企画管理課 |
|---|-----|---|-------|

| 施設名・所在地   | 《施設名》函館市地域交流まちづくりセンター<br>《所在地》函館市末広町4番19号  |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
|---|--|---------------------------------|----------------------------|----|----|----|----------|--|--|-----|-----------|------|-------|----------|--------|---------|---------|------|---------|---------|------|--------|--|--|-----|-----------|------|---------|-------|---------------------------------|-----|--|------------------------------|
| 設置条例  | 函館市地域交流まちづくりセンター条例   |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 指定管理者名  | NPOサポートはこだてグループ  | 指定期間                            | 平成27年4月1日から<br>令和2年3月31日まで |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 指定管理者の特別な要件   | 特になし   | 選定区分                            | 公募                         |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 設置目的  | 市民活動を支援するとともに、市民に交流等の場を提供し、および地域の情報を発信し、もって豊かで活力のあるまちづくりに寄与するため。   |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 設置年月  | 平成19年4月  | 建設費                             | 726百万円                     |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 構造規模等   | 《構 造》鉄筋コンクリート造 一部鉄骨造（新設エレベーター棟）<br>《規 模》3階建（塔屋部分のみ5階建） 延床面積 2,808.17m <sup>2</sup>   |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 耐用年数  | 《耐用年数》50年  |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 開館時間<br>休館日等  | 《開館時間》午前9時から午後9時まで<br>《休館日》1月1日から1月3日まで および12月31日  |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 料金体系  | <p>■利用料金制の採用</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>単位</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">市民活動支援施設</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>1室1時間までごと</td> <td>300円</td> </tr> <tr> <td>事務ブース</td> <td>1区画1月につき</td> <td>3,000円</td> </tr> <tr> <td>ロッカー（大）</td> <td>1個1月につき</td> <td>400円</td> </tr> <tr> <td>ロッカー（小）</td> <td>1個1月につき</td> <td>200円</td> </tr> <tr> <td colspan="3">市民交流施設</td> </tr> <tr> <td>研修室</td> <td>1室1時間までごと</td> <td>500円</td> </tr> <tr> <td>フリースペース</td> <td>1日につき</td> <td>10,000円<br/>営利目的で使用する場合は、20,000円</td> </tr> <tr> <td>駐車場</td> <td></td> <td>2時間まで無料、2時間を超えた後30分までごとに100円</td> </tr> </tbody> </table> |                                 |                            | 区分 | 単位 | 金額 | 市民活動支援施設 |  |  | 会議室 | 1室1時間までごと | 300円 | 事務ブース | 1区画1月につき | 3,000円 | ロッカー（大） | 1個1月につき | 400円 | ロッカー（小） | 1個1月につき | 200円 | 市民交流施設 |  |  | 研修室 | 1室1時間までごと | 500円 | フリースペース | 1日につき | 10,000円<br>営利目的で使用する場合は、20,000円 | 駐車場 |  | 2時間まで無料、2時間を超えた後30分までごとに100円 |
| 区分  | 単位   | 金額                              |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 市民活動支援施設  |  |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 会議室   | 1室1時間までごと  | 300円                            |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 事務ブース   | 1区画1月につき   | 3,000円                          |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| ロッカー（大）   | 1個1月につき  | 400円                            |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| ロッカー（小）   | 1個1月につき  | 200円                            |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 市民交流施設  |  |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 研修室   | 1室1時間までごと  | 500円                            |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| フリースペース   | 1日につき  | 10,000円<br>営利目的で使用する場合は、20,000円 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| 駐車場   |  | 2時間まで無料、2時間を超えた後30分までごとに100円    |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |
| <p>1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況</p> <p>(1) 管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 市民活動に関する情報の収集および提供、助言、講座の開催ならびに活動の場の提供<br/>その他の市民活動の支援</li> <li>② 市民への交流の場の提供および交流等に係る講座の開催等</li> <li>③ 地域の情報の発信</li> <li>④ その他センターの設置の目的を達成するために必要な事業</li> <li>⑤ センターの施設の使用の許可および制限</li> <li>⑥ センターの維持管理</li> </ul> |  |                                 |                            |    |    |    |          |  |  |     |           |      |       |          |        |         |         |      |         |         |      |        |  |  |     |           |      |         |       |                                 |     |  |                              |

## (2) 委託事業

### ①市民活動支援事業

- ・市民活動ならびに市民活動を支援および促進する機関に関する各種情報の整理、収集
- ・市民活動団体の登録および管理
- ・図書等の貸出し
- ・市民活動に関する相談、情報提供および講座の開催
- ・事務ブースおよびロッカーの使用者の募集および選考

### ②市民交流事業

- ・ギャラリースペースを活用した交流促進（函館につながりの深い企画等）
- ・市民交流に関する講座の開催

### ③情報発信事業

- ・歴史・催事コーナーの活用（時節にあった特集等）しての入館者への情報提供
- ・地域の魅力発見のための講座の開催
- ・ニュースレターの発行
- ・ホームページの作成
- ・市民活動団体データベースの作成

### ④市民の社会参加促進事業

- ・ボランティアに係る登録受付・案内
- ・まちのチカラサポート相談
- ・ボランティア関係の冊子・パンフレットの作成・配布

### ⑤移住者・定住化サポートセンター運営事業

- ・移住・定住の相談
- ・移住者交流会「まちゼン茶論」の開催
- ・移住・定住に関するメールマガジンの発行

## (3) 自主事業

### ①喫茶事業

- ②「人づくり」に関する事業を柱とし、一般市民や子どもを対象とした講座の開催
- ③センター利用者に対する備品等の貸出し

## 2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績

特になし

## 3 市民ニーズの把握の実施状況

アンケート箱の設置や利用団体からの意見聴取、利用者懇談会の開催、施設利用報告書による要望等の聴取など、多様な方法で調査している。

## 4 施設の利用状況（利用者数、稼働率等）

### ・月別入館者数

| 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     | 計       |
|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|---------|
| 平成29年度 | 9,427  | 9,926 | 11,091 | 11,396 | 11,999 | 14,088 | 13,918 | 10,747 | 8,898 | 6,072 | 8,642 | 8,014  | 124,218 |
| 平成30年度 | 10,801 | 9,273 | 11,300 | 11,534 | 12,080 | 13,007 | 11,488 | 10,202 | 8,275 | 7,300 | 8,297 | 10,136 | 123,693 |
| 令和元年度  | 11,536 | 8,601 | 10,220 | 10,614 | 10,700 | 16,050 | 11,469 | 9,833  | 8,558 | 7,027 | 7,149 | 2,395  | 114,152 |

### ・年度別利用件数

| 区分       | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|----------|--------|--------|-------|
| 市民活動支援施設 |        |        |       |
| 会議室      | 1,706  | 1,643  | 1,498 |
| 事務ブース    | 120    | 115    | 120   |
| ロッカー(大)  | 315    | 299    | 303   |
| ロッカー(小)  | 266    | 254    | 237   |
| 市民交流施設   |        |        |       |
| 研修室      | 2,184  | 2,200  | 2,164 |
| フリースペース  | 227    | 280    | 254   |
| 駐車場      | 728    | 812    | 633   |

## 5 指定管理者の収支状況

(単位 : 千円)

| 区分                   | 平成29年度   | 平成30年度    | 令和元年度     |
|----------------------|----------|-----------|-----------|
| 収入                   | 管理委託費    | 43,403    | 43,403    |
|                      | 利用料金収入   | 9,433     | 10,669    |
|                      | 市民交流     | 8,531     | 8,116     |
|                      | 市民活動支援   | 539       | 1,843     |
|                      | 駐車場      | 363       | 710       |
|                      | その他収入    | 1,188     | 1,492     |
|                      | 自主事業     | 1,187     | 1,281     |
|                      | その他      | 1         | 211       |
|                      | 繰越金      | 2,464     | -494      |
|                      | 計        | 56,488    | 55,070    |
| 支出                   | 人件費      | 31,901    | 31,931    |
|                      | 維持管理費    | 17,590    | 17,204    |
|                      | 光熱水費     | 3,850     | 4,110     |
|                      | 委託料      | 13,327    | 12,170    |
|                      | 修繕費      | 0         | 0         |
|                      | その他      | 413       | 924       |
|                      | 事業費      | 6,000     | 4,318     |
|                      | 事務費      | 1,491     | 841       |
|                      | 自主事業開催経費 | 0         | 0         |
|                      | 計        | 56,982    | 54,294    |
| 差引                   |          | -494      | 776       |
| 当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト |          | 349.4 (円) | 350.8 (円) |
|                      |          |           | 384.2 (円) |

## 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

入館者数や利用件数とともに収入の状況や窓口の相談内容などについて毎月報告を受けている。また、市としても定期的に施設に出向き、出勤簿の確認や施設の利用実態の調査をしているほか、指定管理者からの意見等を聴取している。また、年度末の実績報告において財務諸表が提出されているが、収支は健全な状態と考えている。令和元年度において、改善指示は行っていない。

## 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  | 課題と今後の内容  |  |
|-----------|---|--|---|--|
| 業務の履行状況   | <input checked="" type="checkbox"/> A<br><input type="checkbox"/> B<br><input type="checkbox"/> C<br><input type="checkbox"/> D | <p>業務の履行にあたっては、定期的に研修会を実施し接遇向上を図るとともに、施設利用の許可等については、内部での情報共有を行い利用団体等の情報収集に努め適正に判断している。また、施設の保守管理は仕様に基づき、適切に行っている。</p> <p>事業の実施にあたっては、道内や全国の支援センターと連携し、積極的な市民活動支援を行っている。</p> <p>自主事業については、喫茶・売店事業をはじめ、利用者ニーズに合わせ企画運営している。</p> | 昨年に引き続き、設備の経年劣化による修繕事項が相次いでいる。修繕箇所が発生した場合にそなえ、利用者への影響を最小限にとどめるよう、不具合等の確認を日々スタッフで共有している。                           |  |
| サービスの質の状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A<br><input type="checkbox"/> B<br><input type="checkbox"/> C<br><input type="checkbox"/> D | <p>市民への対応については利用者の生の声を聞き施設の運営に反映しているほか、内部研修、外部研修の参加などによりスタッフの資質向上に努めている。</p> <p>また、ブログは毎日更新。SNSも活用し、施設利用者以外の世代層に向けても情報発信をしている。</p>   | 接遇向上にむけた話し合いの場など、全スタッフが揃うまとまった時間の確保が年数回のため、日頃のコミュニケーションをいかに取り合い、伝達していくかが鍵になっている。引継漏れが無いよう、複数スタッフで確認しながら物事をすすめている。 |  |
| 団体の経営状況   | <input type="checkbox"/> A<br><input checked="" type="checkbox"/> B<br><input type="checkbox"/> C                               | 本年度は例年並みの収入だったが、次年度はコロナウイルス感染症の影響により同様の利用料収入が見込めない。  | コロナウイルス感染拡大防止のため、利用者が行動を控えており、通常利用状態に戻るまで時間を要すると感じている。  | 利用料収入が見込めないなか、経費節約を心掛け、収入減に対する措置を考慮していかなければならない。 |

### 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   | 課題と今後の内容   |  |
|-----------|---|---|--|--|
| 業務の履行状況   | <input type="checkbox"/> A<br><input checked="" type="checkbox"/> B<br><input type="checkbox"/> C<br><input type="checkbox"/> D | <p>委託事業について、これまでの経験や、ネットワーク、実績を活かしてより効果的な事業を行っている。</p> <p>従業員の職能は要件以上で、質の高いスタッフが配置されており、研修も定期的に行われ、業務に反映されている。</p> <p>施設の保守管理においても計画に定めたとおりに実施している。</p> | まちづくりの拠点施設として多くの市民・団体に利用されているが、利用者数が昨年度と比べ減少したことから、支援事業や交流事業をより魅力のあるものになるよう検討を願いたい。                                  | また、市と連携しながら、施設の計画的な修繕の実施など、今後も利用者が利用しやすい施設を維持する取組が必要であると考える。 |
| サービスの質の状況 | <input checked="" type="checkbox"/> A<br><input type="checkbox"/> B<br><input type="checkbox"/> C<br><input type="checkbox"/> D | <p>内部でのミーティングや外部研修への参加など、スキルアップへの意欲も高く保たれている。</p> <p>また、各種ツールを最大限に活用した幅広い情報発信を行い、高い評価を得ている。</p>   | 各種ツールを利用した情報発信をしているため、情報管理については、引き続き慎重な対応が必要とされる。  | また、観光客の多い西部地区における観光案内所の役割を担う施設としても評価されており、引き続き高い情報提供力が求められる。 |
| 団体の経営状況   | <input checked="" type="checkbox"/> A<br><input type="checkbox"/> B<br><input type="checkbox"/> C                               | センター内の施設における利用料金収入が堅調に伸びている。また、意欲的に節減への取組が行われており、経営状況は問題ないと考えている。   | 今後も引き続き、経費削減などをはじめとする取組を進め、安定した経営状況の確保に努めるとともに、新型コロナウイルス感染拡大防止対策による利用料金収入の減少が想定されることから、更なる財源確保のため、自主事業の拡大などの検討を願いたい。 |  |

- 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。