

## 令和3年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和4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 《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	令和2年4月1日から 令和7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 耐用年数	《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） 《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》50年																													
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》12月31日から1月3日まで																													
料金体系	利用料金制の採用の有無 <input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無  利用料金 <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>単位</th> <th>金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">市民活動 支援施設</td> <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 rowspan="2">市民交流 施設</td> <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 営利目的で使用する場合は、20,000円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">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 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 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																											
<b>1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況</b>																														
<b>(1)管理業務</b> <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 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移住者サポートデスク・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「まちセン茶論」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・売店事業
- ②備品等の貸出し
- ③講座開催

## 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、稼働率など）

### ・令和3年度の月別入館者数

	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
利用者数	5,132	4,687	4,913	6,235	5,283	5,291	8,023	7,211	5,849	4,819	3,480	5,475	66,398

### ・年度別利用件数

指定期間 → ← 指定期間

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
市民活動支援施設	会議室	1,706	1,643	1,498	739	873
	事務ブース	120	115	120	120	120
	ロッカー(大)	315	299	303	333	417
	ロッカー(小)	266	254	237	214	156
市民交流施設	研修室	2,184	2,200	2,164	1,369	1,462
	フリースペース	227	280	254	187	263
駐車場		728	812	633	233	318

5 指定管理者の収支状況			指定期間 →	指定期間 ←
			(単位 : 千円)	
区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理委託費	43,403	43,862	44,400
	利用料金収入	10,669	9,369	5,150
	市民交流	8,116	7,121	4,523
	市民活動支援	1,843	1,711	536
	駐車場	710	537	91
	その他収入	1,492	1,848	3,805
	自主事業	1,281	1,460	531
	その他	211	388	3,274
	繰越金	-494	776	1,067
計		55,070	55,855	54,422
支出	人件費	31,931	31,947	33,265
	維持管理費	17,204	17,093	16,320
	光熱水費	4,110	3,980	3,428
	委託料	12,170	12,047	12,729
	修繕費	0	0	0
	その他	924	1,066	163
	事業費	4,318	4,245	4,154
	事務費	841	1,503	833
	計	54,294	54,788	54,572
差引		776	1,067	-150
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		350.8 (円)	384.2 (円)	754.6 (円)
				668.7 (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
指定管理者 :   ・業務報告書を毎月提出   ・実績報告書, 収支決算書を年次提出 ・評価シートによる自己評価の実施, 提出
市               :   ・実地調査, ヒアリングの実施 (随時) ・評価シートによる実績評価の実施, 通知

## 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 checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <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、臨機応変に対応しながら適切に行っている。また、施設の保守管理は仕様に基づき、適切に行ってい</p> <p>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>	スタッフの災害対応の備えと心構えを修復で養う。施設の経年劣化による多様な修繕による利用者への影響を最小限にとどめるよう、日々の不具合確認を行っている。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <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、ブログは毎日更新しており、SNSも積極的に活用して情報発信をしている。</p>	コロナ禍の中スタッフ間での業務の偏り、引継ぎ漏れが起きている。 是正するための内部研修の時間の確保につとめたい。
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	コロナ禍により事業収入が減少している。	光熱水費・経費節約を引き続き心掛け、支出をおさえる。

### 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	<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>従業員は利用者に丁寧な対応を行っており、質の高いスタッフが配置されている。</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>	<p>新型コロナウイルス感染症への対策を徹底して行ったため、施設等の使用における利用者数制限などにより入館者数は減ったものの、まちづくりの拠点施設として様々な団体に利用されており、今後とも効果的な支援活動や交流事業の実施に向け、事業内容の拡充を図っていただきたい。</p> <p>総勘定元帳を確認したところ、修正後の差し替え漏れなどの事例があったことから、自主事業も含めた適切な経理業務を行うため、代表団体である特定非営利活動法人NPOサポートはこだての経理担当と収支管理を実施している株式会社トーショウビルサービスの経理担当の連携強化を図っていただきたい。</p>
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	<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、各種ツールを活用した情報発信を行っている。</p>	<p>移住者交流会を業務範囲以上の回数を行い、移住者定住のためのきめ細やかなフォローを行っているほか、手動式エレベーター見学者への丁寧な説明を行うなど、従業員の質の高い対応がみられる。</p> <p>情報発信のためのSNSなどを用いた各種ツールについては、引き続き慎重な情報管理に努めていただきたい。</p>
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が減少しているが、経費節減に取り組むなど、健全な経営と事業収支に努めている。	コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が減少しているが、引き続き経費削減を実施するとともに、施設の魅力向上に取り組むことで利用者数増加を図り、経営状況の改善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 協定書を遵守しているが、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。