

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29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	平成27年4月1日から 平成32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） 《規 模》3階建（塔屋部分のみ5階建） 延床面積 2,808.17m ²																																
耐用年数	《耐用年数》50年																																
開館時間	《開館時間》午前9時から午後9時まで																																
休館日等	《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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">区 分</th> <th style="width: 40%;">単 位</th> <th style="width: 30%;">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 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 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																															
<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"> 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 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 ③ 地域の情報の発信 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 ⑤ センターの施設の使用の許可および制限 ⑥ センターの維持管理 																																	

(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

- 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27年度	11,287	9,781	10,710	10,773	10,893	13,420	11,760	10,761	7,902	6,651	10,097	9,455	123,490
平成28年度	9,931	9,307	11,676	12,153	10,820	12,625	10,637	11,271	9,459	6,779	8,682	9,494	122,834
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

・年度別利用件数

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度
市民活動支援施設			
会議室	1,669	1,724	1,706
事務ブース	118	120	120
ロッカー(大)	258	342	315
ロッカー(小)	181	218	266
市民交流施設			
研修室	2,579	2,766	2,184
フリースペース	212	223	227
駐車場	572	1,122	728

5 指定管理者の収支状況

(単位 : 千円)

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入	管理委託費	43,403	43,403
	利用料金収入	8,786	9,781
	市民交流	8,134	7,407
	市民活動支援	494	2,035
	駐車場	158	339
	その他収入	1,665	1,533
	自主事業	445	1,532
	その他	1,220	1
	繰越金	29	1,599
	計	53,883	56,316
支出	人件費	30,762	30,702
	維持管理費	16,844	17,038
	光熱水費	3,519	3,387
	委託料	12,998	13,348
	修繕費	24	0
	その他	303	303
	事業費	4,068	4,905
	事務費	597	1,206
	自主事業開催経費	13	0
	計	52,284	53,851
差引		1,599	2,465
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト		351.5 (円)	353.3 (円)
			349.4 (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、今冬の大雪の影響で除雪等経費が嵩み、単年度では赤字となっているが、利用料金等の収入は増加しており、収支は健全な状態と考えている。平成29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 <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>業務の履行にあたっては、定期的に全スタッフ参加によるミーティングや研修会の実施などとともに、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、北海道を代表する支援センターとして、全国から視察依頼があるなど高い評価を得ている。</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>	施設がオープンして10年が経過し、設備等の老朽化が進んでいる。設備が機能しなくなった場合のリスクと補修費用を踏まえた対応を検討したい。市民活動の支援、地域情報の発信については既存のものからさらに充実させていく。
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、利用者とのコミュニケーションを密にし、常に生の声を聞き施設の運営に反映しているほか、内部研修、独自の人材育成マニュアルに基づいた育成、外部研修への参加、外部講師の招へいなどによりスタッフの資質向上に努めており、多くの利用者から高い評価を得ている。</p> <p>また、ブログは毎日更新し、ツイッター・フェイスブックとも連携するなど、情報量も含め、発信力は市内トップクラスと自負している。</p>	日々の業務内容に追われ、まとまった時間の確保が難しいものの、より細かく丁寧な対等を心掛けるために、個々のスキルアップを図っていきたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	施設の利用者増による利用料金収入増や維持管理費、事務費の節減などにより、収支は安定している。	施設の物理的な限界から利用者急増は難しい状態だが、自主事業を含み今後も適切な事業収入を図っていくとともに、経費の節減等を行うことで、安定した経営を継続していく。

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 checked="" type="checkbox"/> A <input 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>	<p>まちづくりの拠点施設として多くの市民・団体に利用されており、今後も引き続き効果的な支援活動や交流事業の実施に向け、事業内容の充実や自主事業の拡充なども検討を願いたい。</p> <p>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。</p>
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>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>	<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。</p> <p>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。</p>
団体の経営状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C	今冬の大雪の影響により単年度では赤字となったが、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、さらなる財源確保のための自主事業などの取組についても検討を願いたい。

- 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。