

平成26年度 指定管理者年度総合評価表
(平成26年4月～平成27年3月実施分)

作成日	平成27年6月5日
-----	-----------

■指定管理者概要

施設名	八戸市文化教養センター南部会館		
所在地	八戸市内丸三丁目3番6号		
施設概要	設置目的：伝統的文化の普及及び振興を図り、市民生活の向上に寄与する 構造：鉄筋コンクリート造、屋根一部鉄骨造、平屋建 運用方針：和室4室、板の間1室に舞台を備えており、稽古事や展示会のほか市民が気軽に利用できる集会施設として開放する		
指定管理者	名称	一般社団法人 八戸市アールアール厚生会	
	代表者	会長 林 良彦	
	所在地	八戸市類家四丁目3番1号	
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日		
指定管理者の業務	使用の許可に関する業務 施設・設備等の維持管理に関する業務 管理業務に附随して必要となる附帯業務等		
市所管課 (問合せ先)	まちづくり文化スポーツ観光部 まちづくり文化推進室 文化推進グループ		
	電話	0178-43-9156 (直通)	
	E-mail	machi@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評 価	<p>南部会館の運営について、利用者のニーズに合わせて、利用時間の繰り上げや休館日の開館などと柔軟に対応しました。また、情緒あふれる庭園や和室の大広間を有効活用してもらうため、茶道や踊り、謡・箏などの芸道の稽古や披露はもちろんのこと、フラダンスやヨガなどのエクササイズの間としても幅広く利用して頂きました。さらに自主事業を実施し、南部会館を広く知ってもらうよう努めました。自主事業として、三社大祭期間及びえんぶり期間は無料休憩所として開放し、県重宝建造物「八戸城角御殿表門」を開門しました。歴史的財産としての認識を広げ、八戸市民に限らず、観光客や多くの方に南部会館の周知を図りました。</p> <p>無料休憩所開設期間中は、八幡馬の絵付け体験、ミニ烏帽子作り、お茶会、南部昔話等を実施し、八戸地域の伝統文化に触れる場を設けました。来館者が、伝統文化にふれあいを持つことの素晴らしさを実感できたと思います。3月には「はちのへ雛めぐり」を開催し、八戸市、商店街等と協力し、八戸市中心街の活性化に取り組みました。</p> <p>南部会館の利用促進及び拡大を図るため、当会で運営している他の施設の協力を得て、沿革資料、パンフレットの配布やポスターの掲示を実施し、より多くの方々に周知し、利用してもらえるよう、積極的に宣伝活動を行いました。市外からの観光客が来館した際には、そのつど会館の案内をし、八戸にまた来てもらえるよう売り込みました。</p> <p>維持管理については、利用者による原状回復に協力してもらえるよう、チェックリストの作成、点検を実施し、アンケート用紙も活用してニーズの把握にも努めました。職員も日常的に巡回し、良好な状態が保てるよう保守管理には十分に注意を払いました。清掃についても、カーペット老朽化に伴うシミ・汚れが目立つことから大規模なカーペット清掃を実施、障子の貼り替えは利用者がいない間に実施するなど、迅速に対応し利用者への配慮を欠かさず行いました。ゴミは分別の徹底、またリサイクルできるものは知的障がい者施設である「ジョイフルパークユートピア」に依頼し、有効利用して頂きました。</p>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

評価	<p>庭園管理について、景観を保つために、除草、落ち葉拾い及び雪片づけは当館職員が頻繁に実施し、来館者が気持ちよく過ごせるよう環境整備に努めました。また、造園業者の協力を得て外周や高木についても注意を払い、近隣の方々や利用者に迷惑がかからないよう管理しました。</p> <p>南部会館はAED設置施設であり、不特定多数の人が出入りすることから、来館者の安全を確保するため、当館職員全員が、普通救命講習Ⅰを受講し使用方法等習得しました。</p> <p>1年を振り返り、新規の顧客が増えたことを強く感じております。また、常日頃から来館者の安全に気を配ったことから事故もなく業務を遂行できました。</p>
今後の目標	<p>市民に親しまれる南部会館にするため、来館者の要望や意見を取り入れ、利用しやすい南部会館を目指します。また、南部会館の更なる周知を図るため、宣伝活動に力を入れ新規の利用者を増やすよう努めて参ります。和風に関連した利用が多いですが、音楽や体操など和風に関連しない利用をもできることも強くアピールし、新たな利用者層の開拓を図って参ります。</p> <p>自主事業を実施することにより、南部会館の周知を図りつつ、伝統文化の普及と振興を図り、発信地となれるよう努めて参ります。</p> <p>来館者が快適に過ごせるように、館内の清掃や庭の草刈等も怠ることなく、リピーターの増加・確保にも力を入れて参ります。また、老朽化が進んでいることから、建物内外の巡回を実施し、事故の防止と異常の早期発見、早期対処に努め、安全管理に努めます。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<p>八戸市アールアール厚生会は、長年の経験で培われたノウハウを活かし、施設の適正な維持管理、利用促進及びサービス向上に努めていた。</p> <p>施設の管理状況では、小規模修繕への対応は迅速に行われており、防火管理者講習の受講や消防訓練の実施など、施設を適切に管理していく姿勢がみられた。</p> <p>施設の運営状況では、自主事業の開催により利用率の向上や来館者の増加を図りつつ、その内容においても八戸小唄・八幡馬の踊り、雛祭り展など、伝統的文化の普及・振興を図るといった文化教養センターの設立趣旨に沿った利用促進に努め、多くの来館者に満足していただいたほか、職員接遇研修を積極的に実施するなど、施設運営の改善に努めていた。</p> <p>その他にも利用者の要望に対しては可能な範囲で迅速に対応し、サービス向上を心掛けるとともに、落葉処理や除雪を行い、より良い利用環境の整備に努めていた。</p> <p>総合的に、指定管理者は南部会館を適正に管理運営していたと評価できる。</p>
指摘事項	<p>建築後 20 年以上が経過していることから、施設全般について日頃から点検を行い、修繕が必要な場合は、計画的かつ迅速な対応を心掛けること。</p> <p>また、引き続き南部会館の周知を積極的に行い、利用率の向上及び新たな利用者の開拓を図ること。</p> <p>職員の交替に伴い、報告書の提出遅延など、指定管理業務の内容が十分に理解されていないと思われる事例が何件か見られたため、あらためて業務内容を確認するとともに、団体から職員への指導を徹底していただきたい。</p>

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	◎	<p>業務基準書に示された内容と比べ、休館日に開館するなど、柔軟に対応していた。</p> <p>・利用者の要望に対応し、休館日に開館していた(8日)。</p>
法令の遵守	○	<p>関係法令等は遵守されていた。</p>

適正な人員配置	◎	業務基準所に示した配置基準以上に、計画した事業の実施に必要な人員及び資格者を配置していた。 ・三社大祭・えんぶり期間中の無料休憩所開設に際しては、臨時的に職員を増員して対応していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。 ・最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	募集時の提案は計画通り行われていた ・市民病院窓口や市庁舎受付等へのアレンジメントフラワーの寄贈 ・うみねこ学園文化祭でのバザー売上金を学園に寄付 ・市教育委員会主催のグッジョブウィークに積極的に協力し、水産会館や市民病院内レストランで受入 ・車椅子を施設に寄贈するためのプルタブ収集 ・発展途上国への医療援助に役立てるための古切手収集 ・第四内丸町内会に加入して、南部会館周辺の清掃に配慮していた
従事者の教育・研修	○	従事者の教育や研修が行われていた。 ・施設の適切な管理運営を図るため、接遇研修等を積極的に行っていた。
緊急事態への対応	○	事故、災害等の緊急事態に対する備えが適切にできていた。 ・消防訓練を実施していた(年2回)。 ・災害時の緊急連絡体制の確認を行っていた(年1回)。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、文書は適正に管理保存されていた。
報告書等の提出	△	月例報告等は提出期限が守られていたが、年度事業報告等、期限を過ぎることがあった。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金は適切に設定され、リーフレット・ホームページで周知していた。
利用料金の減免	○	条例、施行規則に基づき減免手続きが適切に行われていた。 ・平成26年度の減免件数 6件
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座で管理しており、経理区分も適切であった。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理は適切に行われていた。 ・通帳と印鑑はそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
指定管理開始前における準備	—	21年度から25年度、26年度から31年度と継続して指定管理者の指定を受けており、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	21年度から25年度、26年度から31年度と継続して指定管理者の指定を受けており、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が条例に従い適切に行われていた。 (使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。)
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理(点検や修繕等)は適切に行われていた。 ・破損等が発生した場合は市への連絡を速やかに行っていた。
備品の管理	○	備品の管理(点検や修繕等)は適切に行われていた。 ・故障等発生した場合は市への連絡を速やかに行っていた。

清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務は適切に行われていた。 ・清掃業務は職員が毎日実施し、機械警備業務（夜間、無人時）は外部業者に委託し、報告書により実施状況を確認していた。
--------------------------	---	----------------------------------------------------------------------------------------------

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
利用状況	◎	利用率・利用人数ともに前年度を上回った。 ・平成 25 年度 利用率 約 88% 利用日数 276 日 開館日数 315 日 利用人数 17,739 人 ・平成 26 年度 利用率 約 96% 利用日数 300 日 開館日数 314 日 利用人数 18,000 人
自主事業	○	自主事業を開催し、入館者増に効果が見られた。 ・延べ入館者数 7,948 人 (主なもの) ・5月24日～25日 薫風山野草展 入館者 210 人 ・7月31日～8月4日 八戸三社大祭無料休憩所設 (表千家祭釜、南部昔話など) 入館者 5,272 人 ・2月17日～20日 えんぶり無料休憩所開設 (裏千家お茶会、えんぶり鑑賞など) 入館者 1,513 人 ・2月28日～3月8日 はちのへ雛めぐり 入館者 614 人
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	自主的な取り組みを行った結果、サービスの向上に効果があった。 ・冬場は、玄関ホールにストーブを設置し、快適な利用環境の整備に努めていた。 ・表門の前に当館の説明看板を設置し、PRと利用率向上に努めていた。 ・施設周辺歩道の、落葉撤収、除雪を行い美化に努めていた。

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																					
指定管理業務の収支状況	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" data-bbox="632 1413 1460 1883"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">収入 ①</td> <td>利用料金</td> <td>3,930,000</td> <td>4,374,910</td> <td>4,559,460</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>5,550,720</td> <td>5,550,720</td> <td>6,491,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>90,300</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>9,480,720</td> <td>9,925,630</td> <td>11,140,760</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>4,692,299</td> <td>4,172,867</td> <td>5,543,679</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>4,035,959</td> <td>4,055,131</td> <td>3,396,872</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>336,866</td> <td>453,195</td> <td>697,490</td> </tr> <tr> <td>租 税</td> <td>415,596</td> <td>415,596</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>9,480,720</td> <td>9,096,789</td> <td>9,638,041</td> </tr> <tr> <td colspan="2">次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>405</td> <td>3,150</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>828,436</td> <td>1,499,569</td> </tr> </tbody> </table> <p>※前年度実績の次年度修繕料繰越金 3,150 円については、指定期間満了により精算・返納済み。</p>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入 ①	利用料金	3,930,000	4,374,910	4,559,460	指定管理料	5,550,720	5,550,720	6,491,000	修繕料繰越金	0	0	90,300	計	9,480,720	9,925,630	11,140,760	支出 ②	人件費	4,692,299	4,172,867	5,543,679	維持管理経費	4,035,959	4,055,131	3,396,872	事業費・一般事務費	336,866	453,195	697,490	租 税	415,596	415,596	-	計	9,480,720	9,096,789	9,638,041	次年度修繕料繰越金③		0	405	3,150	収入－支出(①－②－③)		0	828,436	1,499,569
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																			
収入 ①	利用料金	3,930,000	4,374,910	4,559,460																																																			
	指定管理料	5,550,720	5,550,720	6,491,000																																																			
	修繕料繰越金	0	0	90,300																																																			
	計	9,480,720	9,925,630	11,140,760																																																			
支出 ②	人件費	4,692,299	4,172,867	5,543,679																																																			
	維持管理経費	4,035,959	4,055,131	3,396,872																																																			
	事業費・一般事務費	336,866	453,195	697,490																																																			
	租 税	415,596	415,596	-																																																			
	計	9,480,720	9,096,789	9,638,041																																																			
次年度修繕料繰越金③		0	405	3,150																																																			
収入－支出(①－②－③)		0	828,436	1,499,569																																																			

自主事業の収支状況	○	計画的に事業を実施するとともに、他の施設と連携した事業を追加で実施し、利用者数の向上に努めていた。 収入 決算額 483,300 円 (予算額 449,800 円) 支出 決算額 1,317,821 円 (予算額 1,623,327 円) ※差額は当初から指定管理者の自己資金を充てる計画であった。
-----------	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4 運営に係る体制整備状況等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあった。 ・利用後にチェックリストを提出してもらい、意見・要望を取り入れるようにしていた。 ・館内にアンケート用紙及び目安箱を設置し、利用者だけでなく見学者の意見・要望を取り入れるようにしていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページや案内パンフレットにより積極的に周知を行っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等を聞く仕組みができていた。 ・施設内に苦情・要望を徴するためのアンケート用紙及び回収箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	—	苦情・要望等がなかった。
個人情報保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし)
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。(運用実績なし)
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。 ・秘密保持義務については、随時注意を促していた。
環境への配慮	○	環境に配慮した物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っていた。 ・施設のごみは分別し、可能なものはリサイクルしていた。 ・環境に配慮した物品購入が行われていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	建築物、設備及び備品について、随時点検を実施した。 ・警備機器の定期点検(警報装置送信機の設定変更(1回)) ・消防設備点検(防排煙設備、誘導灯、消火器、自家発電装置ラジエーターホース交換) ・AEDバッテリー、カートリッジ交換 ・樹木剪定作業(2回)・薬剤散布(2回)・施肥(1回)の実施。 ・庭園の芝刈り(5回以上)及び庭隅の笹竹の刈り取りなどを実施。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	年間事業報告書等、提出期限を過ぎるものもあったが、月例業務報告書は期限内に提出され、内容は適切であった。

3 随時モニタリング

実施回数	実施日	実施者	実施内容
			<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書及び帳簿類の確認。 ・ 事業実施に係る打合せ。 ・ 建物や設備の破損状況の確認。 ・ 災害時の被害状況確認。
実施結果			
建物及び設備の破損等がある場合は、適切に修繕等の対応をした。地震・強風時も速やかに状況確認を行った。			

※GL：グループリーダー