

平成27年度 指定管理者年度総合評価表
(平成27年4月～平成28年3月実施分)

作成日	平成28年 6月 7日
-----	-------------

■指定管理者概要

施設名	八戸市公会堂・八戸市公民館・八戸市南郷文化ホール			
所在地	八戸市公会堂・八戸市公民館／八戸市内丸一丁目1番1号 八戸市南郷文化ホール／八戸市南郷大字市野沢字中市野沢24番地1			
施設概要	八戸市公会堂	設置目的	芸術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	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階地上4階 延床面積9,538㎡	
	八戸市公民館	設置目的	八戸市全域の住民のために、実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与する。	
		構造	鉄骨鉄筋コンクリート造 地下2階地上3階 延床面積4,681㎡	
	八戸市南郷文化ホール	設置目的	芸術文化の発表及び鑑賞の機会を提供することにより、芸術文化の普及振興を図るとともに広域的文化交流を促進し、市民生活の向上に寄与する。	
		構造	鉄筋コンクリート造 地上3階 延床面積1,765㎡	
	基本方針： ①関係法令、条例、規則等を遵守し、公会堂、公民館及び南郷文化ホールの設置目的に沿った管理運営を行うこと。 ②設置目的に沿って、芸術、文化等に関する事業を行うこと。 ③利用者の平等な利用を確保し、差別的取扱いをしないこと。 ④利用者が快適に施設を利用できるよう、施設の設備・物品の維持・管理を行うこと。 ⑤利用者の意見・要望を適切に管理運営に反映し、サービス向上に努めること。 ⑥費用対効果の高い効率的・効果的な管理運営に努めること。 ⑦ごみの削減、省エネルギー、CO2削減等、環境に配慮した運営を行うこと。 ⑧近隣住民や関係機関との良好な関係を維持すること。			
	指定管理者	名称	株式会社 アート&コミュニティ	
		代表者	代表取締役 類家 敦	
		所在地	八戸市小中野二丁目10番16号	
指定期間	平成27年4月1日～平成31年3月31日			
指定管理者の業務	①施設の使用許可に関する業務 ②施設、設備等の維持管理に関する業務 ③その他市及び教育委員会が必要と認める業務（統計、事業計画書・収支計画書の提出、事業報告書の提出、指定終了後の事務引継、備品の管理、広報・宣伝業務、関係機関との連絡調整業務、職員研修・指導業務） ④八戸市公民館及び八戸市南郷文化ホール使用料の徴収事務			
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

<p>評価</p>	<p>芸術文化の普及振興を図るための拠点施設として、職員の専門性を高めながら管理運営に取り組み、利用者の舞台技術、芸術文化事業等に対する多様なニーズに応えることで、満足度をより高めるための事業やサービスが提供できていたものと考えます。</p> <p>ホール運営にあたっては、経費節減策や省エネ対策等、創意工夫をこらしながら行うとともに、アンケート調査や聴き取りによる利用者からの意見・要望等を管理運営や文化事業に反映させていた。</p> <p>また、施設・設備の管理は、経年による機能の低下や劣化を最小限に抑えるため、計画的な改修工事、修繕を行うことにより予防保全に努めていた。</p> <p>文化事業については、鑑賞型事業やパフォーマンス劇場等の市民参加型や人材育成型事業、こどもオペラ等の親子参加型の事業のほか、関係団体等や地域と連携しながらアウトリーチ、ワークショップ等にも取り組むなど、多様な形で実施していた。</p> <p>以上のとおり、各施設の設置目的を踏まえたうえで、八戸市の文化施策の一翼を担うべく各種事業に取り組んでいた。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>今後も、八戸市の様々な文化施策の実現に貢献できるよう、より一層の経費節減やサービスの向上を図りながら、市民が芸術文化に数多く触れる機会を創り出し、多様な実演芸術の楽しさと感動を提供できるホールとなることを目指した事業を展開していきたい。</p>

■市（所管課）の総合評価

<p>評価</p>	<p>市や各関係団体と協力しながら各施設の設置目的に沿って運営しており、市の意見・要望やお客様からの苦情・要望に対しても迅速に対応し、より快適な施設の利用提供に努めていた。</p> <p>職員の長年の経験と専門的ノウハウを活かし、利用者のニーズに応じたサービス向上に努めていた。</p> <p>施設設備・器具等については、定期的なメンテナンスにより、良好なホール環境を維持し、修繕等は適切に処置を行うことで施設の安全管理に最善を尽くしているとともに、災害に備えた非常時の緊急事態への対応を再確認し、災害時マニュアルも適切に準備されていた。</p> <p>文化事業については、鑑賞型事業のほか市民参加型事業や人材育成型事業を実施する等、市の芸術文化振興に寄与する事業を展開していた。</p> <p>公会堂舞台機構改修工事に伴い、1か月程度の休館があったが、経費の節減に努めたことにより、収支は黒字となった。</p> <p>総合的に、指定管理者は施設の適切な管理運営を行っていたと評価できる。</p>
<p>指摘事項</p>	<p>定例的な業務についても、慣例のみに頼ることなく、常に法令の定めに基づいた適正な取扱いを行っていただきたい。</p> <p>引き続き、施設設備の老朽化部分の修繕や、市民からのニーズに応じて事業を工夫するなど、より快適な施設サービスの提供及び管理運営に努めていただきたい。</p> <p>また、平成27年12月に策定した「八戸市文化のまちづくりビジョン」に基づき、市立文化施設の役割を踏まえた管理・運営に努めていただきたい。</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	◎	業務基準書に示した内容以上に、休館日利用など、利用者の要望に応じたサービスの向上に努めていた。 ・休館日利用 公会堂 19 件、公民館 17 件、南郷文化ホール 1 件
法令の遵守	○	関係法令を遵守し適切な管理がなされていた。
適正な人員配置	○	業務基準書に示した管理運営に必要な人員及び資格者を配置しており、また、効率的なローテーションにより、休館日利用への対応などサービス向上にも努めていた。
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。 ・適切な休憩時間の確保に努めていた。 ・定期的な休暇は確保されていた。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	募集時に提案された職場体験を実施していた。 ・障がい者 3 名の職場体験を 2 日間実施していた。
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)	○	提案された地域貢献活動が行われていた。 ・地域と連携し、「南郷雪虫まつり」に参加するとともに「三八城地区子ども会ラジオ体操」、「三八城地区子ども会餅つき大会」を実施していた。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が十分に行われていた。 ・接遇向上等の内部研修を定期的に行っていた。 ・職員の知識や技量を高めるため、全国劇場・音楽堂等アートマネジメント研修会等、外部で行われている講習へも積極的に参加していた。
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への準備が良くできていた。 ・非常時行動マニュアルを整備するとともに、保安教育や防災訓練を定期的に行っていた。 ・警備員を常駐させ、24 時間管理体制を敷いていた。 ・消防設備、避難誘導設備等の定期及び法定点検を行い、良好な状態を保っていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、作成、受領した文書の適切な管理がなされていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、四半期事業報告書、年間事業報告書等が遅滞なく提出され、内容も適切であった。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定、周知は適切に行われていた。
利用料金の減免	○	条例、規則に基づき減免手続きが適切に行われていた。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	△	前納すべき使用料が、一部後納されている事例があった。 →是正を指示し、改善された。
口座管理、経理の区分	○	指定管理者の収支は専用口座を設けて適切に行われており、経理の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。
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合	○	協定書で指定する損害保険に加入していた。 ・動産総合保険、自動車損害賠償責任保険に加入していた。
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30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30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、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い適切に行われていた。 ・施設使用許可、使用条件の変更は適切に行われていた。 ・使用制限、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）が事業計画書に基づき、適切に行われていた。
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。
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が適切に行われていた。 ・清掃業務、警備業務等は外部業者に委託し、報告書等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
八戸市公会堂利用状況	○	工事による休館があったため、入館者数は前年を下回ったが、利用件数は前年を上回った。 平成26年度 入館者数 195,180人 利用件数 585件 平成27年度 入館者数 179,920人 利用件数 636件
ホール貸出し状況	○	工事による休館の影響で、利用件数、利用人数は前年を下回ったが、利用日数、利用率は、ほぼ前年並みであった。 平成26年度 利用日数 218日 開館日数 304日 利用率 72% 利用件数 235件 利用人数 157,510人 平成27年度 利用日数 215日 開館日数 279日 利用率 77% 利用件数 229件 利用人数 137,570人
その他利用状況	◎	利用人数、利用件数ともに前年を上回った。 平成26年度 利用人数 37,670人 利用件数 350件 (大会議室 : 利用人数 11,570人 利用件数 208件) (小会議室 : 利用人数 1,840人 利用件数 123件) (展示ホール他 : 利用人数 24,260人 利用件数 19件) 平成27年度 利用人数 42,350人 利用件数 407件 (大会議室 : 利用人数 11,390人 利用件数 210件) (小会議室 : 利用人数 2,630人 利用件数 177件) (展示ホール他 : 利用人数 28,330人 利用件数 20件)

公会堂文化事業 (別途委託事業)	○	<p>前年を上回る入場者数となった。</p> <p>平成 26 年度実績 7 回 6,807 人 平成 27 年度実績 7 回 7,184 人</p> <p>・八戸市公会堂文化事業 (主なもの)</p> <p>7/26 こどもオペラ 943 人 9/9 東京都交響楽団演奏会 819 人 9/10 東京都交響楽団小中学生特別演奏会 2,065 人 9/30 角笛シルエット劇場 1,091 人 3/26 立川談春独演会 1,042 人</p>
自主事業	◎	<p>件数、入場者数とも前年を上回った。</p> <p>平成 26 年度実績 21 回 29,916 人 平成 27 年度実績 29 回 36,386 人</p> <p>・自主事業(主なもの)</p> <p>9/11 松竹特別公演 1,300 人 9/14 劇団四季ミュージカル 2,287 人 9/23 野村万作・萬斎狂言特別公演 1,300 人 11/18 葉加瀬太郎コンサート 1,624 人 11/22 名曲オペラコンサート 1,498 人 11/27 ミュージカル「クリスマス・キャロル」 1,000 人</p>
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	<p>ロビー壁面を活用した作品展示スペースを設け、市民の文化芸術活動の場を創出しているほか、中学生、高校生、障がい者の職場体験も受け入れていた。</p> <p>また、地域と連携し「三八城地区子ども会ラジオ体操」と「三八城地区子ども会正月餅つき大会」を継続して実施していた。</p>
八戸市公民館利用状況	○	<p>入館者数、利用件数とも前年を下回ったが、平年並みであった。</p> <p>平成 26 年度 入館者数 98,960 人 利用件数 1,325 件 平成 27 年度 入館者数 91,460 人 利用件数 1,238 件</p>
ホール貸出し状況	○	<p>利用日数、利用率、利用件数、利用人数とも前年と同程度であった。</p> <p>平成 26 年度 利用日数 210 日 開館日数 308 日 利用率 68% 利用件数 234 件 利用人数 58,380 人 平成 27 年度 利用日数 209 日 開館日数 300 日 利用率 70% 利用件数 221 件 利用人数 57,730 人</p>
その他利用状況	○	<p>利用件数、利用人数とも前年を下回ったが、平年並みであった。</p> <p>平成 26 年度 利用人数 40,580 人 利用件数 1,091 件 (会議室 1～4 : 利用人数 11,230 人 利用件数 597 件) (講義室 : 利用人数 9,090 人 利用件数 218 件) (調理室 : 利用人数 510 人 利用件数 21 件) (和室 1～2 : 利用人数 2,520 人 利用件数 148 件) (展示室、ロビー他 : 利用人数 17,230 人 利用件数 107 件) 平成 27 年度 利用人数 33,730 人 利用件数 1,017 件 (会議室 1～4 : 利用人数 10,620 人 利用件数 563 件) (講義室 : 利用人数 8,550 人 利用件数 210 件) (調理室 : 利用人数 340 人 利用件数 20 件) (和室 1～2 : 利用人数 2,140 人 利用件数 138 件) (展示室、ロビー他 : 利用人数 12,080 人 利用件数 86 件)</p>

自主事業	◎	<p>件数、入場者数とも前年を上回った。</p> <p>平成 26 年度実績 6 回 2,026 人 平成 27 年度実績 7 回 2,783 人</p> <p>・自主事業(主なもの)</p> <p>5/22～23 八戸市公民館特別企画演劇公演 「9 人のおかしな人たち」、「息子」 870 人 10/3～1/9 うみねこ演劇塾 539 人 1/10 うみねこ演劇塾発表会 573 人 1/22～23 演劇大学 i n はちのへ 280 人</p>
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	<p>職場体験の受け入れや地域連携事業等の実施については、公会堂と一体的に運営していた。</p>
八戸市南郷文化ホール利用 状況	◎	<p>入館者数、利用件数、利用日数、利用率ともに前年を上回った。</p> <p>平成 26 年度 入館者数 17,554 人 利用件数 192 件 利用日数 183 日 開館日数 309 日 利用率 59% 平成 27 年度 入館者数 18,998 人 利用件数 219 件 利用日数 199 日 開館日数 309 日 利用率 64%</p>
自主事業	◎	<p>件数、入場者数とも前年を上回った。</p> <p>平成 26 年度実績 12 回 4,476 人 平成 27 年度実績 13 回 5,693 人</p> <p>・八戸市南郷文化ホール文化事業 (主なもの)</p> <p>5/30 北部航空音楽隊コンサート 445 人 9/27 南郷アートジャムフェスタ 1,455 人 1/10 県南民舞踊まつり i n 南郷 442 人 2/7 地域伝統芸能発表会 865 人</p> <p>・自主事業 (主なもの)</p> <p>6/21 こども文化祭 i n 南郷 323 人 12/8～20 南郷名画座ロビー展 990 人 3/20 S. J. O コンサート 248 人</p>
その他の取組 (運営に関する工夫)	○	<p>「南郷雪蛭まつり」のほか、南郷地区での植樹活動に参加していた。</p>

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	○	(単位：円)				
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績
		収入 ①	利用料金	41,000,000	39,500,010	40,242,250
			指定管理料	239,135,000	239,135,000	238,798,000
			修繕料繰越金	0	0	0
			実費収入	20,000	73,540	280,000
			計	280,155,000	278,708,550	279,320,250
		支出 ②	人件費	128,119,000	127,380,955	117,173,608
			維持管理経費	135,006,000	111,451,794	117,954,120
			事業費・一般事務費	6,853,000	6,865,531	7,076,524
			租税	10,177,000	11,909,700	11,432,800
計	280,155,000		257,607,980	253,637,052		
	次年度修繕料繰越金③	0	0	0		
	収入－支出(①-②-③)	0	21,100,570	25,683,198		
<p>・公会堂の工事休館に伴う収入減があったが、維持管理に係る支出の抑制により、収支は黒字となった。</p>						

<p>公会堂文化事業の収支状況 (別途委託事業)</p>	<p>○</p>	<p>計画通りに事業が行われていたが、収入は支出を下回った。 ・八戸市公会堂文化事業費 (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="699 197 1369 389"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入</td> <td>入場料等</td> <td>13,431</td> <td>10,584</td> </tr> <tr> <td>市委託料</td> <td>5,499</td> <td>5,499</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>18,930</td> <td>16,083</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>計</td> <td>18,930</td> <td>17,995</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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。</p>		項目	収支計画	収支実績	収入	入場料等	13,431	10,584	市委託料	5,499	5,499	計	18,930	16,083	支出	計	18,930	17,995
	項目	収支計画	収支実績																	
収入	入場料等	13,431	10,584																	
	市委託料	5,499	5,499																	
	計	18,930	16,083																	
支出	計	18,930	17,995																	
<p>自主事業の収支状況</p>	<p>○</p>	<p>市委託の文化事業と合わせて、自主事業を実施していた。計画通りに事業が行われていたが、収入は支出を下回った。 ・自主事業費 (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="699 555 1369 748"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入</td> <td>入場料等</td> <td>1,262</td> <td>1,509</td> </tr> <tr> <td>手数料等</td> <td>475</td> <td>554</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,737</td> <td>2,063</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>計</td> <td>4,406</td> <td>3,987</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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。</p>		項目	収支計画	収支実績	収入	入場料等	1,262	1,509	手数料等	475	554	計	1,737	2,063	支出	計	4,406	3,987
	項目	収支計画	収支実績																	
収入	入場料等	1,262	1,509																	
	手数料等	475	554																	
	計	1,737	2,063																	
支出	計	4,406	3,987																	

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	○	利用者満足度の調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・館内にアンケート記入票及びボックスを設置するとともに窓口などでも利用者の意見を聞くことができるように配慮していた。
施設概要(利用方法)の周知	◎	施設概要や利用方法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。ホームページのリニューアルやデジタル案内板の導入など、利用者サービスの向上を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・館内にボックスを設置し、利用者の苦情や要望を集められるよう配慮していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望に対しては適切に対応していた。 ・公会堂 苦情 1件 ・公民館 苦情 1件
個人情報の保護	○	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、随時注意するよう促していた。
環境への配慮	○	環境に配慮し、省エネルギーへの取組、リサイクル推進等、市のうみねこプランに準じた対応を適切に行っていた。 ・館内の照明をこまめに消灯するなど、節電に努めていた。 ・ミスコピーの再利用など、ごみの減量化や施設内のごみ分別を適切に行っていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング				
自主点検状況	実施状況			
	<ul style="list-style-type: none"> ・建物点検（内部、外部、屋外構造物） 定期点検実施時の指摘事項改善済み。 ・舞台設備点検（舞台、音響、照明） 保守点検実施。異常なし。 ・電気設備点検（電灯、高圧設備、変圧設備、自家発電設備、蓄電池設備、信号機等） 保守点検実施。異常なし。 ・空調整備点検（空調機、給排気ファン、エアコン、自動制御設備、中央監視盤等） 保守点検実施。異常なし。 ・衛生設備点検（貯水槽、ボイラー設備、ねずみ・害虫等） 保守点検実施。異常なし。 ・消防設備点検（スプリンクラー、消火栓、消火器、火災報知機、排煙設備等） 保守点検実施。異常なし。 			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	月例報告書、四半期報告書が遅滞なく提出され、内容も適切であった。			
3 随時モニタリング				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	60回	随時（週1回程度）	担当（必要に応じGL）	<ul style="list-style-type: none"> ・建物、設備の劣化、破損箇所等に関する打合せ ・工事及び修繕状況の確認 ・自主事業、文化事業等の実施状況の確認 ・申請書及び帳簿類の確認 ・利用者アンケートの内容確認 ・大規模改修工事に向けた打合せ
	実施結果			
<p>建物・設備の劣化や破損については、定期的に実地調査を行い修繕計画に反映させていた。また、修繕が適切になされたことを確認した。</p> <p>苦情等については的確な対応がなされるとともに、イベント開催時の利用者アンケートを受け、改善がなされていることを確認した。なお、すぐに対応できないものについては、今後の課題として検討することとした。</p>				

※GL：グループリーダー