

## 平成 29 年度 指定管理者年度総合評価表

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月実施分)

|     |                 |
|-----|-----------------|
| 作成日 | 平成 30 年 6 月 8 日 |
|-----|-----------------|

### ■指定管理者概要

|                |  |                                 |
|----------------|--|---------------------------------|
| 施設名            | 八戸市水産会館  |                                 |
| 所在地            | 八戸市大字白銀町字三島下 95  |                                 |
| 施設概要           | 《設置目的》宿泊、研修等で利用できる施設を提供することにより、水産業従事者の資質の向上及び福祉の推進を図り、水産業の発展に寄与することを目的とする。<br>《構造》鉄筋コンクリート造、地上 7 階建<br>指定管理部分は 1 階、2 階、6 階及び 7 階 |                                 |
| 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       | (1) 設置条例第 3 条に規定する事業の企画及び実施に関する業務<br>(2) 本施設の使用の許可に関する業務<br>(3) 本施設の設備等の維持管理に関する業務<br>(4) 本施設の管理業務に付随して必要となる附帯業務<br>(5) その他      |                                 |
| 市所管課<br>(問合せ先) | 農林水産部 水産事務所 漁業振興グループ   |                                 |
|                | 電話   | 0178-33-2115 (直通)               |
|                | E-mail   | suisan@city.hachinohe.aomori.jp |

### ■指定管理者による自己評価

|       |   |
|-------|---|
| 評価    | <p>管理・運営に当たっては、当館の設立目的を尊重し、公共施設としての役割を担いつつ、公平・公正なサービス提供に努め、さらには、より多くの市民に利用してもらうことを目標として、職員一丸となって業務を推進してきた。</p> <p>施設をより一層活用してもらうために、館内外に当館利用者案内ポスターや、リーフレットを配置したほか、「ご意見箱」を設置するなど、利用者のサービス向上及びニーズの把握に努め、利用者の増加を図ってきた。その結果、会議室等の利用者数が前年度と比較して 519 人減少したが、宿泊者数は 600 人増加した。</p> <p>また、開館以来 30 年以上が経過し、建物等の老朽化が著しいことから、専門業者による定期点検とともに、自主点検を行うことで不具合等の早期発見に努め、利用者に安全で快適な利用が出来るように環境整備を図った。</p> |
| 今後の目標 | <p>施設の活用推進を図るため、引き続き館内外に当館利用者案内ポスターやリーフレットを配置し、より一層のサービス向上を目指すために、アンケート調査を実施し、出来る限り要望事項等を反映させながら、常に笑顔の対応を徹底する。</p> <p>施設管理面においては、引き続き老朽化した施設・機械設備の保全を考慮した維持管理に努め、自主点検の実施を強化する一方で、修繕等が必要な箇所については、出来る限り早期に対応する。</p> <p>今後とも利用者の安全・安心に配慮し、各種研修の受講等により、職員の資質の向上を図り、質の高いサービスを提供する。</p>   |

## ■市（所管課）の総合評価

|             |  |
|-------------|--|
| <p>評価</p>   | <p>当館の設置目的を十分に理解し、水産業従事者の利便性の向上を意識した施設運営が行われているほか、入居団体との連携も図られており、安定した運営を行っている。</p> <p>指定管理業務については、施設の老朽化が進んでいる中、保守業者と連携し点検に努めていた。利用状況については、会議室等の利用件数は例年並みだったが、長時間の利用により収入は増加した。宿泊においても、漁船員や工事・運輸関係者のほか、観光客の利用により、件数及び利用料金ともに大幅に増加した。その結果、収支は、計画を達成し黒字であった。</p> <p>一方、長年自主事業として運営されてきた食堂は、近隣の水産業従事者にとってなくてはならないものとなっているが、以前から赤字が続いている。当館の立地上、利用者数は水揚げ状況に左右されるものであり、水産業界全体が厳しい状況にある中、利用者数の減少はやむを得ないと思われる。赤字の解消には至っていないが、メニューの工夫、材料の仕入れ先の変更、利用の少ない日曜日を休業とするなど経費を削減する努力を続けており、食堂利用者に対してサービスを継続していることは評価できる。</p> |
| <p>指摘事項</p> | <p>自主事業（食堂）の収支改善に努めること。</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           | ○  | 業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。   |
| 法令の遵守                 | ○  | 関係法令を遵守していると認められた。  |
| 適正な人員配置               | ○  | 人員及び資格者を適正に配置していた。  |
| 従事者の労働環境確保            | ○  | 最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。   |
| 従事者の教育・研修             | ◎  | <p>従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AED講習、食品衛生に関する講習、集客アップセミナー、省エネルギーセミナー等、各種研修に積極的に参加していた。</li> </ul>  |
| 緊急事態への対応              | ◎  | <p>事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急対応マニュアルを作成し、各従業員に配布していた。また他の入居団体と合同で避難訓練を年2回実施するなど、緊急事態への備えができていた。</li> <li>・地震や台風などの災害時には、速やかに現場確認が行われ、市への状況報告がなされていた。</li> </ul> |
| 文書の管理保存               | ○  | 文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に保管されていた。   |
| 報告書等の提出               | ○  | 各種報告は遅滞なく適切に提出されていた。  |
| 利用料金の取扱い<br>※承認料金制の場合 | ○  | 適切に設定され、周知されていた。  |
| 利用料金の減免               | ○  | 減免手続きが適切に行われていた。  |

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| 口座管理、経理の区分                         | ○ | 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。   |
| 通帳、印鑑の管理                           | ○ | 通帳と印鑑の管理が適切であった。  |
| 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<br>※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合 | ○ | 協定書で指定する保険及び独自に必要と思われる保険に加入していた。個人情報漏えいに対する賠償保険に独自に加入していた。                      |
| 指定管理開始前における準備                      | — | 21年度から25年度まで及び26年度から30年度まで継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。                            |
| 管理終了後における引継ぎ                       | — | 21年度から25年度まで及び26年度から30年度まで継続して指定管理者の指定を受けているので、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                        | ○ | 施設使用許可が施設設置条例に基づき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)が適切に行われていた。問題が発生した場合には、市への連絡を速やかに行い、利用者への影響を最小限にとどめるように努めている。 |
| 備品の管理                              | ○ | 簿冊が整備され、備品の管理(点検や修繕等)が適切に行われていた。  |
| 清掃業務、警備業務、<br>その他必要な管理業務           | ○ | 清掃業務、空調設備保守点検、その他必要な管理業務が適切に行われていた。   |

## 2 運営状況

| 指標      | 評価 | 評価に対する説明   |
|---------|----|--|
| 貸館利用状況  | ○  | 利用件数、利用者数ともに、前年度並みを維持することができた。<br>28年度実績 1,451件 29,054人<br>29年度目標 1,523件 30,506人<br>29年度実績 1,415件 28,535人<br>※29年度件数 対前年度比 98% 達成率 93%<br>29年度人数 対前年度比 98% 達成率 94% |
| 宿泊室利用状況 | ◎  | 利用件数、利用者数ともに、前年度実績及び目標を大幅に上回った。<br>28年度実績 380件 791人<br>29年度目標 399件 830人<br>29年度実績 1,028件 1,391人<br>※29年度件数 対前年度比 271% 達成率 258%<br>29年度人数 対前年度比 176% 達成率 168%       |
| 自主事業    | ○  | 利用者は前年度より減少したが、自主事業を継続して実施することで、サービス向上に効果があった。<br>《食堂営業》<br>28年度実績 24,120人<br>29年度目標 25,326人<br>29年度実績 22,922人<br>※29年度人数 対前年度比 95% 達成率 91%                        |

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| <p>その他の取組<br/>(運営に関する工夫)</p> | ○ | <p>自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県外、市外からの宿泊客のために市内観光地などを記した地図を作成し配布。</li> <li>・宿泊客に無料で歯ブラシ、タオルを提供。</li> <li>・ダンス等の利用者に対してCDラジカセを無料貸出</li> <li>・自動販売機の増設</li> <li>・4月から10月にかけて、月1回、他の入居団体と協力して施設周辺の清掃活動を実施。</li> </ul> |
|------------------------------|---|--|

## 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="630 660 1452 1176"> <thead> <tr> <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="5">収入①</td> <td>利用料金</td> <td>6,368,000</td> <td>9,376,720</td> <td>7,045,750</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>17,073,000</td> <td>17,073,000</td> <td>17,577,000</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>192,540</td> <td>192,540</td> <td>129,260</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>475,000</td> <td>145,006</td> <td>139,294</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>24,108,540</td> <td>26,787,266</td> <td>24,891,304</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>8,898,000</td> <td>8,095,956</td> <td>8,201,789</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>13,759,000</td> <td>13,475,978</td> <td>12,758,851</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>424,000</td> <td>488,282</td> <td>468,115</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>660,000</td> <td>910,800</td> <td>837,200</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>23,741,000</td> <td>22,971,016</td> <td>22,265,955</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>43,060</td> <td>192,540</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>367,540</td> <td>3,773,190</td> <td>2,432,809</td> </tr> </tbody> </table> | 項目         | 収支計画       | 収支実績 | 前年度実績 | 収入① | 利用料金 | 6,368,000 | 9,376,720 | 7,045,750 | 指定管理料 | 17,073,000 | 17,073,000 | 17,577,000 | 修繕料繰越金 | 192,540 | 192,540 | 129,260 | 雑収入 | 475,000 | 145,006 | 139,294 | 計 | 24,108,540 | 26,787,266 | 24,891,304 | 支出② | 人件費 | 8,898,000 | 8,095,956 | 8,201,789 | 維持管理経費 | 13,759,000 | 13,475,978 | 12,758,851 | 事業費・一般事務費 | 424,000 | 488,282 | 468,115 | 租税 | 660,000 | 910,800 | 837,200 | 計 | 23,741,000 | 22,971,016 | 22,265,955 | 次年度修繕料繰越金③ | 0 | 43,060 | 192,540 | 収入－支出(①－②－③) | 367,540 | 3,773,190 | 2,432,809 |
| 項目           | 収支計画      | 収支実績  | 前年度実績      |            |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
| 収入①          | 利用料金      | 6,368,000   | 9,376,720  | 7,045,750  |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 指定管理料     | 17,073,000  | 17,073,000 | 17,577,000 |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 修繕料繰越金    | 192,540   | 192,540    | 129,260    |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 雑収入       | 475,000   | 145,006    | 139,294    |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 計         | 24,108,540  | 26,787,266 | 24,891,304 |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
| 支出②          | 人件費       | 8,898,000   | 8,095,956  | 8,201,789  |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 維持管理経費    | 13,759,000  | 13,475,978 | 12,758,851 |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 事業費・一般事務費 | 424,000   | 488,282    | 468,115    |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 租税        | 660,000   | 910,800    | 837,200    |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
|              | 計         | 23,741,000  | 22,971,016 | 22,265,955 |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
| 次年度修繕料繰越金③   | 0         | 43,060  | 192,540    |            |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
| 収入－支出(①－②－③) | 367,540   | 3,773,190   | 2,432,809  |            |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |
| 自主事業の収支状況    | △         | <p>収支計画から乖離し、2,207千円の赤字であった。営業形態や食材の仕入れ等の工夫により、改善努力を継続している。</p> <p>収入 14,834,022円(計画16,200,000円、前年度実績15,838,918円)<br/>         支出 17,041,578円(計画15,900,000円、前年度実績18,054,381円)</p>   |            |            |      |       |     |      |           |           |           |       |            |            |            |        |         |         |         |     |         |         |         |   |            |            |            |     |     |           |           |           |        |            |            |            |           |         |         |         |    |         |         |         |   |            |            |            |            |   |        |         |              |         |           |           |

## 4 運営に係る体制整備等の状況

| 指標            | 評価 | 評価に対する説明   |
|---------------|----|--|
| 利用者満足度の把握     | ○  | <p>利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者へ水産会館についてのアンケートを実施。(回答13名)</li> <li>・利用者へ食堂についてのアンケートを実施。(回答22名)</li> </ul> |
| 施設概要(利用方法)の周知 | ○  | <p>施設概要や利用方法をホームページや施設への掲示等により積極的に周知していた。</p>  |
| 苦情・要望等の受付体制   | ○  | <p>苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正面入口に意見箱と用紙を設置していた。</li> </ul>  |
| 苦情・要望等への対応    | ○  | <p>苦情・要望等に対し、適切に対応していた。</p> <p>28年度 実績2件 (要望2件、苦情0件)<br/>         29年度 実績0件</p>  |
| 個人情報保護        | ○  | <p>個人情報保護の規程が整備されていた。(運用実績なし)</p>  |
| 情報公開          | ○  | <p>情報公開の規程が整備されていた。(運用実績なし)</p>  |

|        |   |  |
|--------|---|--|
| 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。                           |
| 環境への配慮 | ○ | 節電やリサイクルの推進、省エネルギーセミナーへの参加など、環境に配慮した施設運営が行われていた。 |

### ■他の事業評価実施状況

|             |  |
|-------------|--|
| 1 セルフモニタリング |  |
|             | <b>実施状況</b>  |
| 自主点検状況      | 随時、施設や備品の点検を行い、必要な修繕を実施した。指定管理者が対応できない案件については市に報告し、対応について協議した。 |

|            |                                       |
|------------|---------------------------------------|
| 2 定期モニタリング |                                       |
|            | <b>実施状況</b>                           |
| 定期報告状況     | 月報、年間事業計画及び年間事業計画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  |
|  | 約 50 回      | 6 月 2 日            | GL・担当 | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の運営に関する意見交換</li> <li>事業実施状況確認</li> <li>帳票類の確認</li> </ul>               |
|  |             | その他<br>週 1 回<br>程度 | 担当    | <ul style="list-style-type: none"> <li>修繕箇所の確認及び修繕作業立会い</li> <li>利用者からの要望に対する事実確認</li> <li>管理運営状況の確認</li> </ul> |
|  | <b>実施結果</b> |                    |       |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>破損、異常、要改善が確認された箇所について、年間 15 件の修繕を実施した。<br/>(市対応 8 件、指定管理者対応 7 件)</li> <li>管理運営状況について、随時聞き取りを行った。</li> <li>利用者からの要望への対応について、協議を行った。</li> </ul> |             |                    |       |   |

※GL：グループリーダー