

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	八戸市民保養所洗心荘		
所在地	十和田市大字法量字焼山 64 番地 184		
施設概要	設置目的：市民の健康及び活力の維持増進を図り、もって福祉の向上に資するため、保養・レクリエーション等の場として設置したものである。 建物構造：鉄筋コンクリート造、地上 3 階建、地下 1 階建（宿泊室、大広間、研修室、大浴場、小浴場、ロビー、食堂、厨房、事務室）		
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) 洗心荘の利用に関する業務 (2) 洗心荘の施設・設備等の維持管理に関する業務 (3) その他市長が必要と認める業務		
市所管課 (問合せ先)	福祉部 福祉政策課 福祉政策グループ		
	電話	0178-43-9258 (直通)	
	E-mail	fukushiseisaku@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	当施設の設置目的に基づき、市民が気軽に訪れ、健康増進と共に日々の活力の源となる癒しを提供できる施設として、施設の維持管理業務を適切に実施している。 特に、毎週 1 回、市庁前からのシャトルバス運行（日帰り・休憩）や、市内町内会・老人クラブ・企業団体・高等学校運動部・各種親睦団体等のバス送迎を積極的に行っており、好評を得ている。また、高齢者特別企画、ゆったり湯治プラン、家族向け健康レジャープラン等を格安料金で実施した。 ＊送迎バス運行回数：144 回(前年度 149 回)、利用人数：2344 人(前年度 2393 人)
今後の目標	安全・安心に利用できる施設の運営・管理を継続し、各種企画についても利用者から好評を得ていることから、今後も特別企画を継続しながら更に満足度の高い企画を立案し、利用者がより気軽に快適な時間を過ごすことができる保養施設として運営する。

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な施設管理がなされていた。 ・既存のシャトルバス運行に格安な宿泊プランを組み込み、高齢者や家族向けの宿泊プランを展開したほか、周辺施設を活用したスキー宿泊パックを実施するなど、積極的にサービスの向上に努めていた点が評価できる。
指摘事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の減少や引継ぎ等のため職員数が増加したことが赤字収支の影響と考えられるが、PR 活動の強化や利便性の向上に一層取り組み、利用料金収入の増額に努めること。 ・自主事業の収支が赤字であったため、要因を分析し、収支の改善に努めること。

〔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	◎	門限の時間延長や休館日を設けないなど、市民サービス向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令が遵守されていた。
適正な人員配置	○	業務基準書で示した体制を維持し、繁忙期は臨時職員を配置していた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
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)	○	提案された内容について継続して実施していた。 ・職員が作成したアレンジメントフラワーを市庁舎受付及び市民病院へ展示。 ・うみねこ学園のバザーに参加し、売上金を全額寄附。
従事者の教育・研修	○	公的機関（保健所、消防署）の講習や研修に参加し、職員の意識向上に努めていた。
緊急事態への対応	◎	火災や食中毒等の不測の事態に備え、対応マニュアルの整備や自主訓練等を実施していた。
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、月例報告書、事業報告書等の各種報告が適切になされていた。
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	○	利用料金の設定は適正で、利用者に周知していた。
口座管理、経理の区分	○	専用口座で管理し、経理区分が整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑は、それぞれ別々に適正に管理されていた。
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	◎	協定書で指定する保険に加入していたほか、独自に受託物損害保険や食品衛生に係る保険等に加入していた。
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ため、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ため、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。
備品の管理	○	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、 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。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明																
施設利用状況	○	<p>宿泊者及び休憩者ともに減少したものの、概ね前年度並みであった。 ※ 前年度比（宿泊：△9.2%、休憩：△7.2%）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>宿泊</th> <th>休憩</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>27年度</td> <td>4,507人</td> <td>9,858人</td> <td>14,365人</td> </tr> <tr> <td>28年度</td> <td>4,268人</td> <td>9,446人</td> <td>13,714人</td> </tr> <tr> <td>29年度</td> <td>3,876人</td> <td>8,762人</td> <td>12,638人</td> </tr> </tbody> </table>		宿泊	休憩	合計	27年度	4,507人	9,858人	14,365人	28年度	4,268人	9,446人	13,714人	29年度	3,876人	8,762人	12,638人
	宿泊	休憩	合計															
27年度	4,507人	9,858人	14,365人															
28年度	4,268人	9,446人	13,714人															
29年度	3,876人	8,762人	12,638人															
自主事業	○	<p>○食堂事業及び売店事業を実施した。 ○集客のため、以下の事業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日帰りシャトルバス（毎週水曜日運行）に宿泊を取り入れた「シャトルバスセット」（継続） ・「高齢者宿泊特別企画」（継続） ・3食付宿泊プラン「ゆったり湯治プラン」（継続） ・「ご家族健康レジャープラン」（継続） ・周辺施設（十和田湖温泉スキー場）を活用したスキー宿泊パック 																
その他の取組 （運営に関する工夫）	◎	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞広告やチラシ配布で周知に努めた。 ・広報はちのへやハガキを活用し、施設のPR活動に努めた。 ・町内会や老人クラブのほか、以前の利用者等に対し企画案内を送付して、利用促進に努めた。 ・市民に限り少人数（10人未満）も対象に、送迎バスを運行した。 																

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>利用者の減少による利用料金の減収と人件費の増加に伴い、赤字収支となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の前年度比較 1,262,519円（8%）減収 ・人件費の前年度比較 2,515,305円（16%）増額 <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1"> <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>収入①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>15,592,000</td> <td>15,026,017</td> <td>16,288,536</td> </tr> <tr> <td>指定管理料</td> <td>18,924,000</td> <td>18,924,000</td> <td>19,031,000</td> </tr> <tr> <td>自主事業繰入金</td> <td>1,897,000</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>受取利息</td> <td>0</td> <td>119</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>626,392</td> <td>59,392</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>36,413,000</td> <td>34,576,528</td> <td>35,378,928</td> </tr> <tr> <td>支出②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>17,156,000</td> <td>18,210,159</td> <td>15,694,854</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>14,262,000</td> <td>13,465,046</td> <td>11,638,068</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>3,282,000</td> <td>3,702,521</td> <td>3,959,427</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>1,713,000</td> <td>1,346,000</td> <td>1,244,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>36,413,000</td> <td>36,723,726</td> <td>32,536,349</td> </tr> <tr> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>745,494</td> <td>626,392</td> </tr> <tr> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>△2,892,692</td> <td>2,216,187</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	15,592,000	15,026,017	16,288,536	指定管理料	18,924,000	18,924,000	19,031,000	自主事業繰入金	1,897,000	0	0	受取利息	0	119	0	修繕料繰越金	0	626,392	59,392	計	36,413,000	34,576,528	35,378,928	支出②				人件費	17,156,000	18,210,159	15,694,854	維持管理経費	14,262,000	13,465,046	11,638,068	事業費・一般事務費	3,282,000	3,702,521	3,959,427	租税	1,713,000	1,346,000	1,244,000	計	36,413,000	36,723,726	32,536,349	次年度修繕料繰越金③	0	745,494	626,392	収入－支出(①-②-③)	0	△2,892,692	2,216,187
項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																															
収入①																																																																		
利用料金	15,592,000	15,026,017	16,288,536																																																															
指定管理料	18,924,000	18,924,000	19,031,000																																																															
自主事業繰入金	1,897,000	0	0																																																															
受取利息	0	119	0																																																															
修繕料繰越金	0	626,392	59,392																																																															
計	36,413,000	34,576,528	35,378,928																																																															
支出②																																																																		
人件費	17,156,000	18,210,159	15,694,854																																																															
維持管理経費	14,262,000	13,465,046	11,638,068																																																															
事業費・一般事務費	3,282,000	3,702,521	3,959,427																																																															
租税	1,713,000	1,346,000	1,244,000																																																															
計	36,413,000	36,723,726	32,536,349																																																															
次年度修繕料繰越金③	0	745,494	626,392																																																															
収入－支出(①-②-③)	0	△2,892,692	2,216,187																																																															
自主事業の収支状況	△	<p>食堂及び売店の利用者が減少したことにより、前年度と比較して1,479,656円（7%）の減収となったことから、2,995,639円の赤字となった。</p> <p>28年度 △2,140,457円 (収入) 23,548,918円－(支出) 25,689,375円</p> <p>29年度 △2,995,639円 (収入) 22,069,262円－(支出) 25,064,901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	○	客室へのアンケート用紙の設置のほか、フロントや接客時の会話等により利用者の満足度の把握に努めていた。
施設概要(利用方法)の周知	○	広報はちのへ、新聞広告、ハガキ、パンフレット等で情報配信するとともに、館内随所に掲示し施設の周知を図っていた。
苦情・要望等の受付体制	○	客室のアンケート用紙、大広間及びフロントにおいて、苦情や要望を受け付けていた。
苦情・要望等への対応	○	要望に対し適切な対応がなされ、月例報告で要望の内容と対応を報告していた。45件(苦情 13件、要望 32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。
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				
自主点検状況	実施状況			
	各種定期点検のほか、随時施設及び設備の点検を行い、故障等の未然防止に努めるとともに必要箇所の修繕を適切に行った。			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	月例報告書及び事業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
	4回	4月10日	課長、担当	施設状況確認
		5月19日	GL、担当	年度総合評価
		7月21日	GL、担当	修繕箇所等確認
		11月8日	GL、担当	修繕箇所等確認
	実施結果			
施設の管理運営について適切に行われていることを確認した。				

※GL：グループリーダー