

令和3年度 指定管理者年度総合評価表
(令和3年4月～令和4年3月実施分)

作成日	令和4年6月3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 古舘 光治	
	所在地	八戸市類家四丁目3番1号	
指定期間	平成31年4月1日～令和6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	<p>洗心荘の設置目的である、市民の健康、活力の維持・増進及び福祉の向上に資するため、利用に関する業務、施設・設備等の維持管理に関する業務を適切に実施した。</p> <p>特に、女性や高齢者も来所しやすいよう、毎週1回の八戸市庁前発のシャトルバス（日帰り・宿泊）運行や、市内町内会・老人クラブ・企業及び各種親睦団体等のバス送迎を積極的に行い、利用者から好評を得ることができた。さらに、特別企画として、高齢者特別企画（2人で130歳以上）や、ゆったり湯治プラン、子ども連れ家族向けの健康レジャープラン等を格安料金で実施した。</p> <p>※送迎バス運行回数：44回（前年度42回）、利用人数：271人（前年度316人）</p>
今後の目標	<p>新型コロナウイルス感染症等に適切に対応するため、館内及び浴場の清掃・除菌を徹底し、利用者がより安全・安心に利用できる施設の運営及び管理を行う。また、長引く感染症や温泉管の不良に伴う休業等により利用者が減少しているため、主に常連客を対象にダイレクトメール等で案内を送付し、利用者の回復に努める。</p>

■市（所管課）の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none">・通常の管理運営業務に加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても市と連携して取り組み、適正な施設管理がなされていた。・湯治プランや周辺施設を活用したスキー宿泊パック等、施設の特長を生かしたプランを展開したほか、施設の設置目的に沿って、町内会・老人クラブ・企業等の様々な団体に対して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">・宿泊及び休憩の利用者が令和2年度より増加したが、令和元年度の水準までには至っていない。今後も新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けることが想定されるが、毎年利用してもらっている団体への適切な対応のほか、新たな利用団体等の確保へ向けたPR活動を工夫し、利便性の向上に一層取り組むとともに利用料金収入の増額に努めること。

[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	○	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	○	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(選定時加算)	○	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民病院に展示。
従事者の教育・研修	○	従事者の教育等が適切に行われていた。 ・公的機関(保健所、消防署)の講習や研修に参加させ、適切な施設の管理運営に向けた意識向上に努めていた。
緊急事態への対応	○	火災等の緊急事態に対する対応(準備)が適切に行われていた。 ・火災や食中毒等に関する対応マニュアルを事務室や休憩室に掲示し、職員の意識向上に努めていた。 ・法令に従い、適正に避難訓練を実施した。
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管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画、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あり、各種媒体を使い利用者に周知していた。
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。 ・通帳、印鑑をそれぞれ洗心荘と事務局で別々に管理していた。
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	—	今期(令和元年度～5年度)において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	—	今期(令和元年度～5年度)において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。 (新型コロナウイルス感染予防対策のため、浴場の人数制限等の利用制限を実施。その他、使用条件の変更や入場拒否等はなかった。)

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	○	各所の清掃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、コロナ禍での利用者減少の影響により、大幅に減少した前年から回復した。</p> <p>※ 前年度比…宿泊：102.5%、休憩：130.6% （休憩の増加は、近隣施設「十和田市市民の家」休業の影響に伴うもの）</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>令和元年度</td> <td>3,529 人</td> <td>8,817 人</td> <td>12,346 人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>1,431 人</td> <td>5,345 人</td> <td>6,776 人</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>1,467 人</td> <td>6,981 人</td> <td>8,448 人</td> </tr> </tbody> </table>		宿泊	休憩	合計	令和元年度	3,529 人	8,817 人	12,346 人	令和2年度	1,431 人	5,345 人	6,776 人	令和3年度	1,467 人	6,981 人	8,448 人
	宿泊	休憩	合計															
令和元年度	3,529 人	8,817 人	12,346 人															
令和2年度	1,431 人	5,345 人	6,776 人															
令和3年度	1,467 人	6,981 人	8,448 人															
自主事業	○	<p>○食堂事業及び売店事業を実施した。</p> <p>○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） ・「高齢者宿泊特別企画」（継続） ・「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"> ・広報はちのへやチラシを活用し、施設のPR活動に努めた。 ・町内会や老人クラブ、以前の利用者等に対し企画案内を送付したほか、青森県が県内宿泊事業者支援のために実施した県内大規模宿泊キャンペーンに参加し、地域の魅力を生かした宿泊プランを販売し、利用促進に努めた。 ・市民に限り少人数（10人未満）でも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>利用料金収入について、前年度から 493,244 円（前年比：107.5%）の増収となったものの、新型コロナウイルス感染症流行前の水準に達しておらず、長引くコロナ禍での利用者減少が大きく影響している。</p> <p>支出については、利用者数の減少、浴場棟給水湯管の配管の修繕により、維持管理経費（例：光熱水費・燃料費等）が減少した。</p> <p style="text-align: right;">（単位：円）</p> <table border="1"> <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="7">収入①</td> <td>利 用 料 金</td> <td>16,000,000</td> <td>7,041,712</td> <td>6,548,468</td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td>23,216,000</td> <td>23,216,000</td> <td>38,153,000</td> </tr> <tr> <td>受 取 利 息</td> <td>0</td> <td>103</td> <td>114</td> </tr> <tr> <td>修 繕 料 繰 越 金</td> <td>0</td> <td>3,936</td> <td>28,070</td> </tr> <tr> <td>新型コロナウイルス対策補助金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1,133,000</td> </tr> <tr> <td>水道料金還付金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1,647,663</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,216,000</td> <td>30,261,751</td> <td>47,510,315</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人 件 費</td> <td>19,980,000</td> <td>19,064,825</td> <td>17,418,147</td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td>13,166,000</td> <td>11,158,484</td> <td>15,085,575</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,050,000</td> <td>2,469,500</td> <td>2,100,432</td> </tr> <tr> <td>租 税</td> <td>2,020,000</td> <td>1,421,400</td> <td>115,417</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>39,216,000</td> <td>34,114,209</td> <td>34,719,571</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>403,676</td> <td>3,936</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>△4,256,134</td> <td>12,786,808</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	16,000,000	7,041,712	6,548,468	指 定 管 理 料	23,216,000	23,216,000	38,153,000	受 取 利 息	0	103	114	修 繕 料 繰 越 金	0	3,936	28,070	新型コロナウイルス対策補助金	0	0	1,133,000	水道料金還付金	0	0	1,647,663	計	39,216,000	30,261,751	47,510,315	支出②	人 件 費	19,980,000	19,064,825	17,418,147	維 持 管 理 経 費	13,166,000	11,158,484	15,085,575	事業費・一般事務費	4,050,000	2,469,500	2,100,432	租 税	2,020,000	1,421,400	115,417	計	39,216,000	34,114,209	34,719,571		次年度修繕料繰越金③	0	403,676	3,936		収入－支出(①-②-③)	0	△4,256,134	12,786,808
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																																															
収入①	利 用 料 金	16,000,000	7,041,712	6,548,468																																																															
	指 定 管 理 料	23,216,000	23,216,000	38,153,000																																																															
	受 取 利 息	0	103	114																																																															
	修 繕 料 繰 越 金	0	3,936	28,070																																																															
	新型コロナウイルス対策補助金	0	0	1,133,000																																																															
	水道料金還付金	0	0	1,647,663																																																															
	計	39,216,000	30,261,751	47,510,315																																																															
支出②	人 件 費	19,980,000	19,064,825	17,418,147																																																															
	維 持 管 理 経 費	13,166,000	11,158,484	15,085,575																																																															
	事業費・一般事務費	4,050,000	2,469,500	2,100,432																																																															
	租 税	2,020,000	1,421,400	115,417																																																															
	計	39,216,000	34,114,209	34,719,571																																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	403,676	3,936																																																															
	収入－支出(①-②-③)	0	△4,256,134	12,786,808																																																															
自主事業の収支状況	△	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により利用者減が続いているため、大幅な赤字となっている。</p> <p>令和2年度 △8,789,397 円 （収入）8,684,235 円－（支出）17,473,648 円</p> <p>令和3年度 △3,853,471 円 （収入）9,281,655 円－（支出）13,135,126 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を通して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、ハガキ、パンフレット等で配信するとともに、利用方法等について館内随所に掲示した。
苦情・要望等の受付体制	○	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を通して利用者からの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。(要望2件) ※要望の内容例：温泉がぬるい、浴室が寒い
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。
情報公開	○	情報公開の規程が守られ、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。
障がい者への配慮	○	車椅子常用者の宿泊を受け入れ、階段及び段差での介助補助等が出来るよう準備している。

■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	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	
	実施状況
定期報告状況	月例報告書及び事業報告書が遅滞なく提出され、内容も適切だった。

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	5月12日	GL、担当	モニタリング(帳簿等確認)
		10月1日	担当1名	施設の管理運営状況確認
		11月12日	GL、担当	施設の管理運営状況確認
		3月22日	担当1名	施設の管理運営状況確認
実施結果				
<ul style="list-style-type: none"> 施設や設備、備品等の管理が適正に行われていることを確認した。 修繕を実施した箇所の状況を検査し、適切な状態であることを確認した。 				

※GL：グループリーダー